



**AIDE FAMILIALE A  
DOMICILE**

**ILE DE FRANCE**

**Ile de France**

*Chaque Jour, à vos côtés*



**Projet de Service PAPH**

**2017-2021**

## Table des matières

I.	Présentation de l'AFAD ID .....	6
1.	Historique de l'AFAD IDF .....	6
2.	Les références, valeurs et cadre éthique .....	7
II.	Les missions de l'AFAD IDF .....	8
1.	Les missions .....	8
2.	Le cadre d'intervention .....	9
III.	Organisation de l'association .....	10
1.	Le Conseil d'Administration.....	10
2.	Siège social Organigramme .....	11
3.	L'antenne PAPH .....	12
4.	Les professionnels .....	12
IV.	Les bénéficiaires .....	14
1.	Portrait du territoire d'Ile-de-France .....	14
2.	Les personnes accompagnées par l'AFAD IDF .....	15
3.	L'expression et la participation des bénéficiaires .....	15
V.	Les activités .....	16
1.	Les modalités d'admission et d'accompagnement .....	17
1.1.	La demande est faite directement par la personne .....	17
1.2.	La demande est faite par un service social ou médico-social .....	17
2.	L'accompagnement social de l'intervention .....	18
2.1	Le nombre d'heures d'intervention .....	18
2.2	Le profil de l'intervenante .....	18
2.3	Le début de l'intervention .....	18
2.4	Le renouvellement ou le réajustement de la prise en charge.....	18
2.5	La fin de la prise en charge .....	19
3.	L'évaluation des interventions .....	19
4.	La Prévention de la Maltraitance .....	19
5.	Le Partenariat et l'ouverture .....	21
5.1.	La Direction Générale .....	22
5.2.	Les Responsables Départementaux .....	22
VI.	Le Management et les ressources humaines .....	23
1.	Quelques données sur les salariés de l'AFAD IDF (au 31.12.16) .....	23

2.	Les salariés du secteur PAPH.....	24
3.	Les modalités de recrutement et d'intégration des nouveaux salariés et stagiaires.....	25
2.1	L'accueil .....	25
2.2	Le Parcours d'intégration du personnel administratif .....	25
4.	Temps d'analyse, de concertation et de coordination.....	26
3.1.	Des réunions internes avec le Responsable Départemental.....	26
3.2.	Réunions avec les partenaires et institutionnels .....	26
3.3.	Les réunions d'équipe mensuelles .....	26
3.4.	Le Comité de pilotage Direction .....	26
3.5.	Les réunions administratives.....	26
3.6.	La réunion avec la Direction générale dans chaque département .....	27
5.	Suivi et évaluation du salarié.....	27
4.1.	L'entretien annuel d'évaluation .....	27
4.2.	L'entretien professionnel .....	27
6.	Politique de formation .....	28
5.1.	Le plan de formation .....	28
5.2.	L'évaluation et le suivi des formations.....	28
5.3.	Autres dispositifs de formation .....	28
7.	La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences .....	29
6.1.	Formation d'adaptation à l'emploi.....	29
6.2.	L'entretien de seconde partie de carrière.....	29
8.	Prévention des risques professionnels.....	29
7.2	La formation d'adaptation à l'emploi.....	29
7.3	Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP).....	30
7.4	Lieux de parole .....	30
9.	Le Dialogue social .....	30
8.1	Le dialogue social revêt diverses formes à l'AFAD IDF.....	30
8.2	Les instances représentatives du personnel .....	31
VII.	La Communication.....	32
1.	La Communication externe .....	32
1.1	Le site internet.....	32
1.2	La documentation papier .....	32
1.3	La lettre aux adhérents.....	32
1.4	Rapport d'activité annuel .....	32

1.5	Le livret d'accueil du bénéficiaire .....	33
2.	La communication interne .....	33
2.1	La lettre aux salariés .....	33
2.2	Le réseau intranet.....	33
2.3	Le livret d'accueil du salarié .....	33
VIII -	La Démarche qualité .....	35
1.	La politique qualité de l'AFAD IDF .....	35
2.	L'analyse des remontées d'information.....	35
IX.	Les Axes d'amélioration .....	36
Axe 1 –	La garantie des droits individuels et participation des usagers.....	36
Axe 2-	La prévention des risques .....	38
Axe 3 -	La promotion de l'autonomie.....	42
Axe 4-	La continuité de l'accompagnement et la coordination des interventions .....	44

## Introduction



Le présent Projet de Service a été élaboré à partir du Projet Associatif de l'AFAD IDF 2015-2020. Il se réfère au projet de politique globale de l'association ainsi qu'à ses valeurs.

Le Projet de Service est un cadre fédérateur, tourné vers l'avenir et un guide pour l'action de chacun des acteurs de l'AFAD IDF, il présente les enjeux, les orientations et les priorités que l'association s'est fixée pour les cinq années à venir.

L'élaboration de ce document est le fruit d'une réflexion collective qui a associé et fédéré des professionnels, des familles et des partenaires de l'AFAD IDF.

Dans un premier temps, des membres du Conseil d'Administration, de la Direction Générale et des professionnels administratifs et des intervenantes du secteur « Famille » et « PAPH », accompagnés par un cabinet extérieur, se sont mobilisés sur les axes relatifs à la gouvernance, la gestion des ressources humaines et au développement.

Complémentairement, fin 2016, lors de l'Evaluation Interne de la qualité des services de l'association, chaque antenne audité a pu mobiliser une équipe pluridisciplinaire pour consulter des Familles et des partenaires autour des axes : la garantie des droits des usagers, la prévention des risques, la promotion de l'autonomie, la continuité et la coordination des interventions conformément aux recommandations de l'ANESM.

Ainsi chacun a pu contribuer à l'élaboration du Projet de Service 2017-2021 en apportant son expérience, son savoir-faire pour préparer l'avenir de l'AFAD IDF dans un environnement en forte mutation.

### Carte d'identité de l'AFAD IDF

Siège social : 135 rue du Mont Cenis 75018 Paris

Téléphone : 01.55.07.13.13

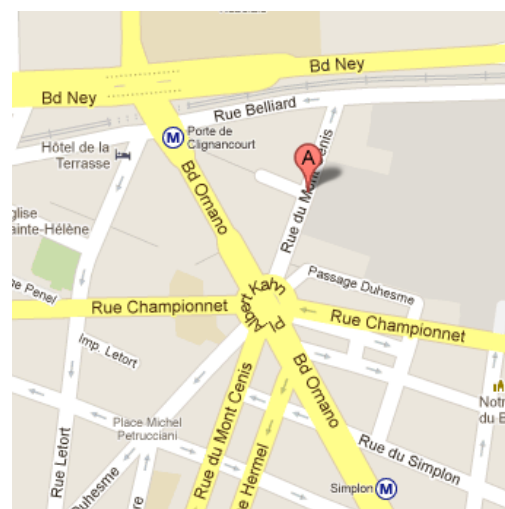
Fax : 01.48.78.70.08

Site internet : [www.afad-idf.asso.fr](http://www.afad-idf.asso.fr)

Statut juridique : Association loi 1901

Agrément qualité N° SAP784263220

Agrément délivré par : DIRECCTE – UT 75  
Service SAP 35, rue de la gare



## I. Présentation de l'AFAD ID

### 1. Historique de l'AFAD IDF

Notre association AFAD IDF est issue de l'initiative de familles, regroupées dans le Mouvement Populaire des Familles (MFP) et désireuses d'assurer une entraide pour pallier aux difficultés multiples engendrées par la guerre et l'occupation. Aujourd'hui, l'AFAD IDF inscrit son action dans le champ de la prévention primaire et de la Protection de l'Enfance en plaçant les familles au centre de chaque dispositif.



## 2. Les références, valeurs et cadre éthique

L'AFAD IDF est une organisation laïque qui fonde son action sur :

- ✚ Le respect des personnes et notamment le respect des droits et des libertés des usagers,
- ✚ Les valeurs qui constituent l'éthique, l'intégrité, l'équité, la dignité, l'empathie,
- ✚ L'intérêt de l'enfant,
- ✚ L'adhésion de la famille,
- ✚ La discrétion, le secret professionnel et à la confidentialité,
- ✚ L'accompagnement vers l'autonomie afin d'éviter tout assistanat.

L'AFAD IDF mène sa mission dans la relation, le dialogue, l'écoute et l'empathie. Elle s'interdit tout jugement. Elle remplit les objectifs éducatifs de sa mission en s'appuyant sur le support de l'exemplarité.



*Intervention d'un TISF en milieu familial*



*Inauguration du SPASAD – Déc. 2017*



*Spectacle durant la célébration des 70 ans de l'AFAD IDF*

*Salariées lors d'une croisière sur la Seine - Sept. 2015*

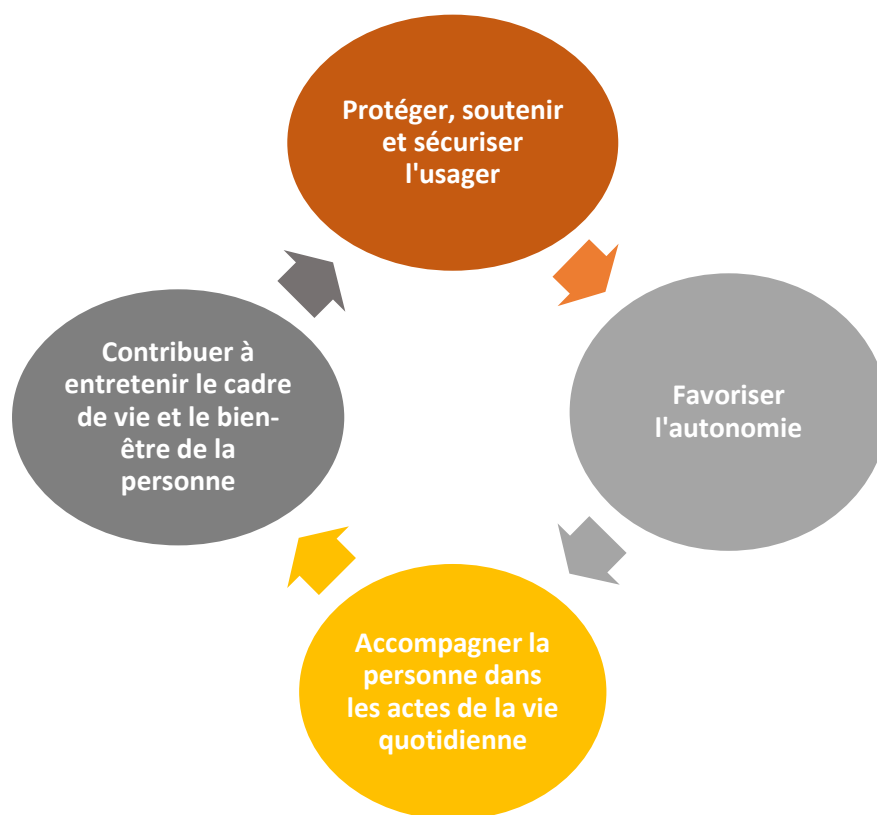


*Troc de vêtements lors du mois de la Famille – Nov. 2017*

## II. Les missions de l'AFAD IDF

### 1. Les missions

L'AFAD IDF a pour mission d'accompagner, d'aider et de soutenir des personnes, dans un moment déterminé de leur vie depuis leur domicile.





## 2. Le cadre d'intervention

L'AFAD IDF intervient dans un cadre législatif et financier précis. Son action est déterminée par les politiques sociales des organismes financeurs, notamment, les collectivités territoriales.



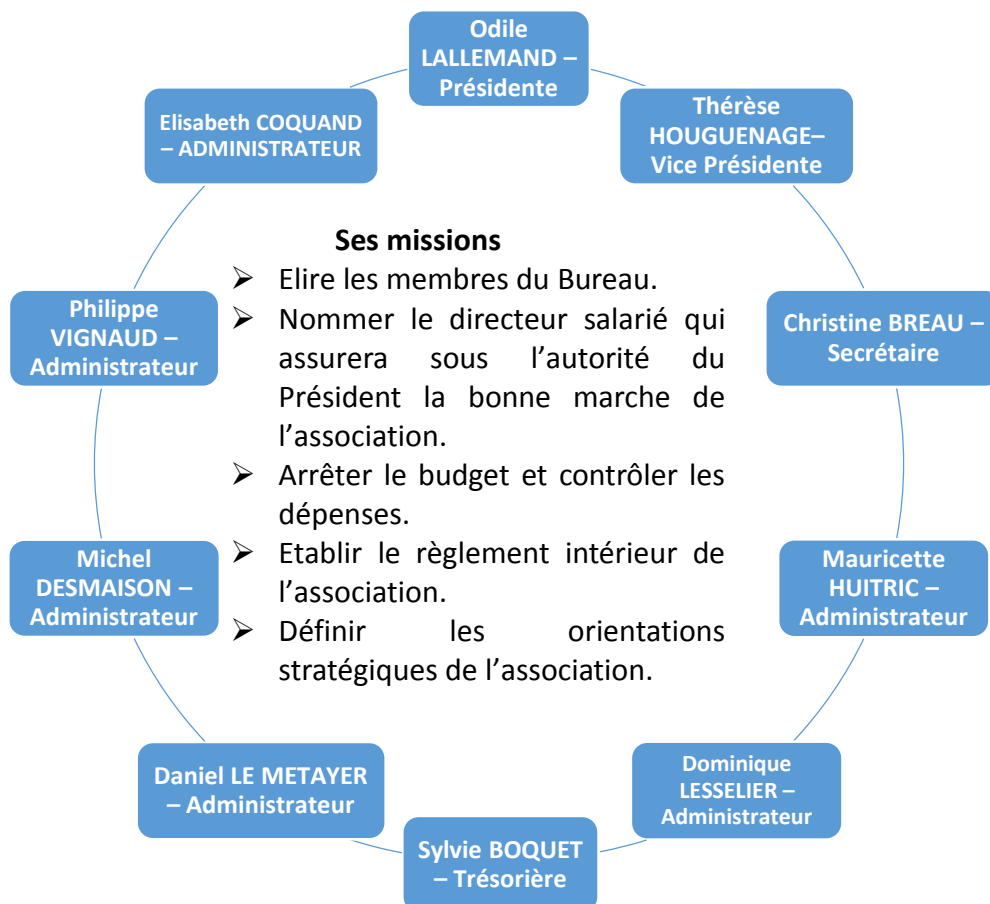
### III. Organisation de l'association

#### 1. Le Conseil d'Administration



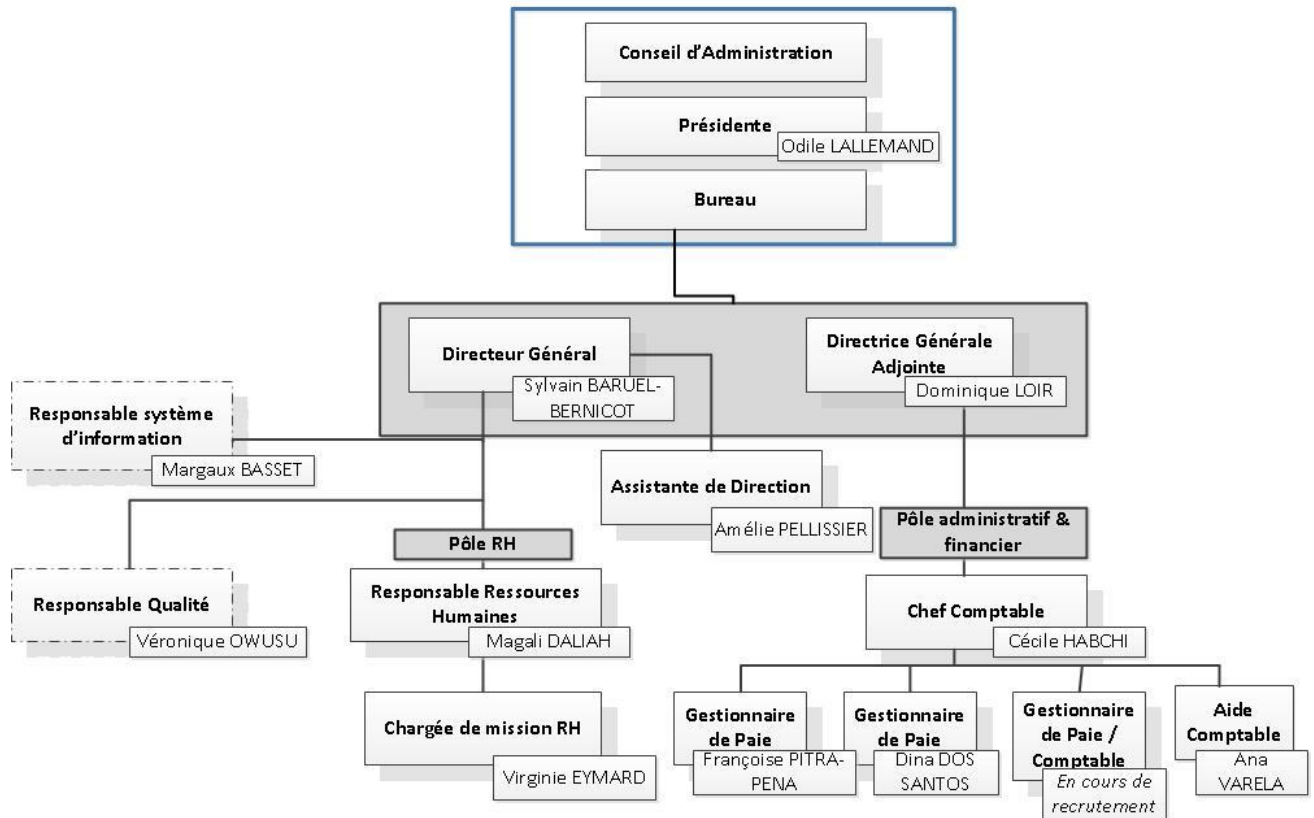
Le Conseil d'Administration est l'employeur des salariés de l'AFAD IDF, il est composé de bénévoles.

La Présidente, la Vice-Présidente, la Secrétaire et de la Trésorière, sont élues par le Conseil d'Administration et forment le Bureau.

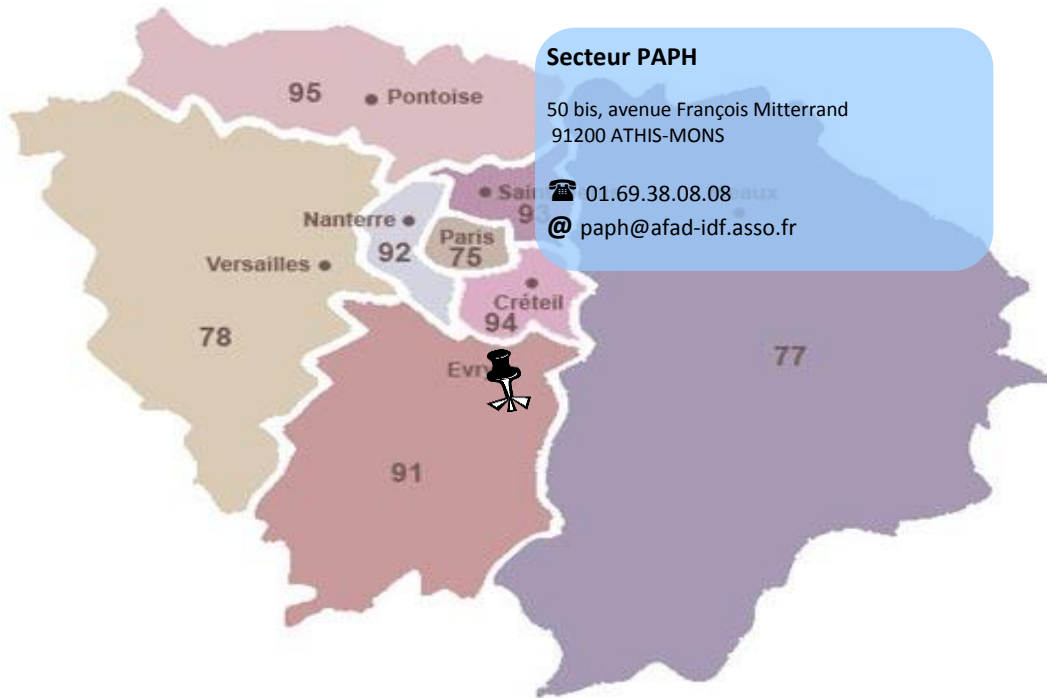


## 2. Siège social Organigramme

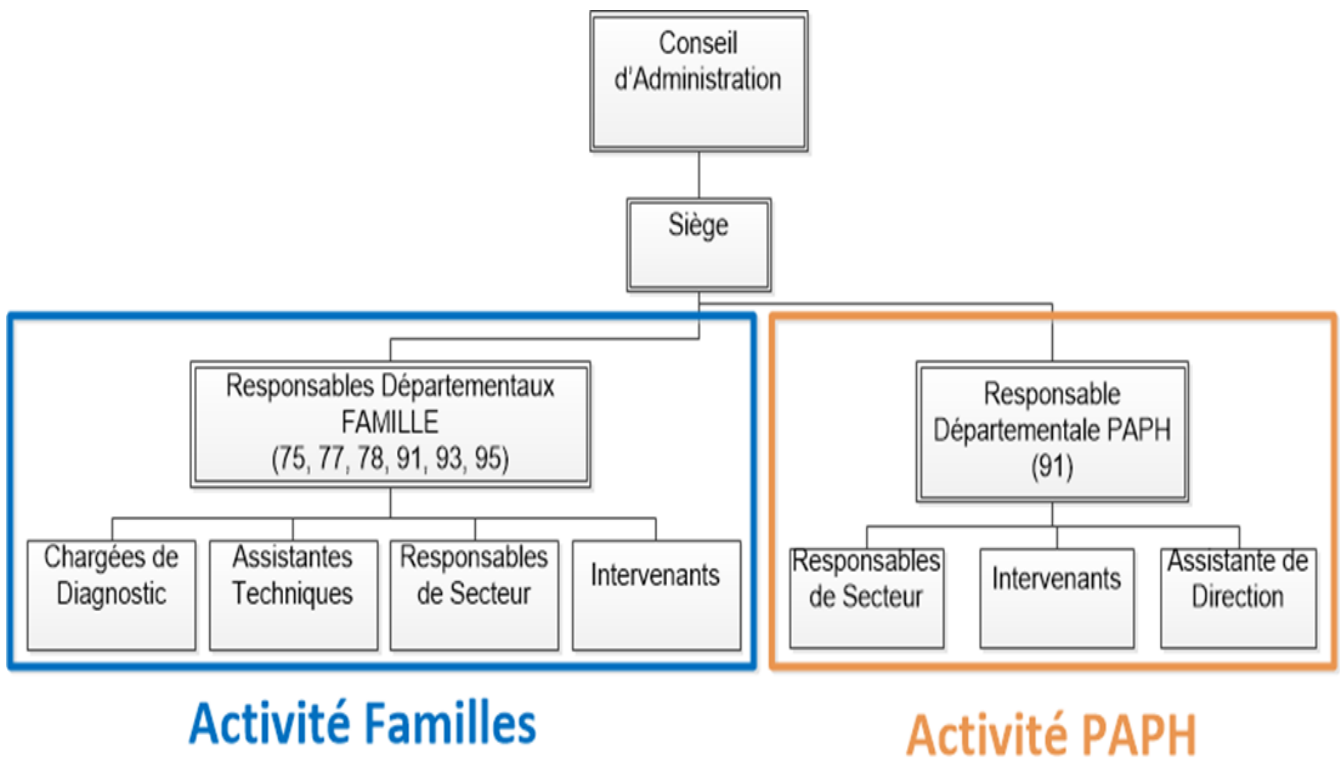
### Organigramme Hiérarchique Siège



### 3. L'antenne PAPH



### 4. Les professionnels





**Le Responsable d'Entité Départemental** supervise l'activité et manage l'équipe de professionnels du département, il est épaulé par **un(e) assistant(e) de Direction**.

**Le Responsable de Secteur** assure, en collaboration avec les familles, les partenaires et les intervenantes, la mise en place, la planification et suivi des interventions.

L'**assistante de direction** seconde le responsable d'entité départementale des différentes tâches administratives.

Les intervenant(e)s : **Les Auxiliaires de Vie Sociale et les aides à domicile**.

Les **Aides à domicile**, n'ont pas l'obligation d'être diplômé(e)s : la majorité des intervenant(e)s sont Agents ou Employé(e)s à Domicile (avec un BEP Sanitaire et Social ou encore CAP assistant technique en milieu familiale et collectif).

Les Auxiliaires de Vie Sociale sont diplômées d'état.

L'AFAD IDF accueille également des intervenant(e)s à domicile en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation et des stagiaires dans les services administratifs.

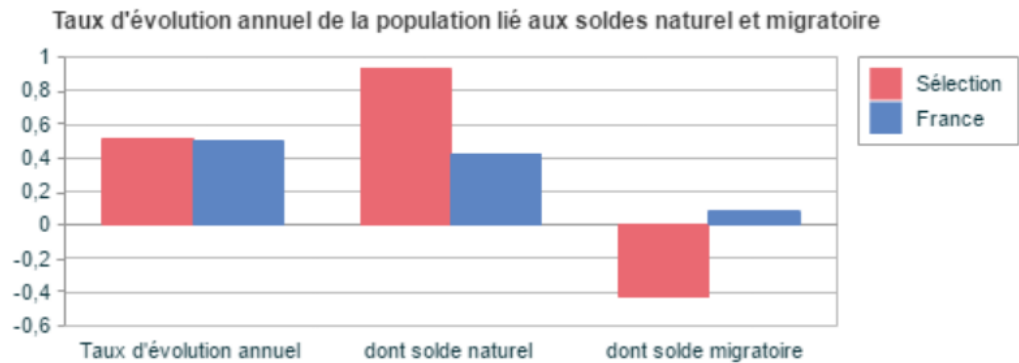
## IV. Les bénéficiaires

### 1. Portrait du territoire d'Ile-de-France

N.B. : Le choix des indicateurs présentés sur ces pages est contraint par des raisons techniques d'agrégation, seuls des indicateurs disponibles à l'échelle de la commune peuvent y être intégrés.

Année	Population
1968	9 248 631
1975	9 878 565
1982	10 073 059
1990	10 660 554
1999	10 952 011
2009	11 728 240
2014	12 027 565

source : Insee, RP



source : Insee, RP - 2009-2014

	Sélection 2009-2014	France 2009-2014
Variation de la population	299 325	1 602 660
Due au solde migratoire	- 253 326	272 261
Due au solde naturel	552 651	1 330 399
Taux de natalité	15,3	12,6

source : Insee, RP - 2009-2014

Répartition de la population par tranche d'âges (Insee, RP) 2014



moins de 20 ans (25,8 %)  
20 à 35 ans (21,5 %)  
35 à 50 ans (21,2 %)  
50 à 65 ans (17,6 %)  
65 à 75 ans (7,1 %)  
plus de 75 ans (6,7 %)

	Sélection 2014	France 2014
Densité de population	1 001	104

source : Insee, RP - 2014

## 2. Les personnes accompagnées par l'AFAD IDF

L'AFAD IDF intervient auprès de personnes âgées et de personnes handicapées.

L'AFAD IDF accompagne les personnes qui rencontrent des difficultés pouvant déstabiliser ou détruire leur équilibre de vie, dans le cadre de conventions signées avec différents partenaires. Cette aide à domicile vise toujours à assurer le maintien à domicile, de personnes malades, âgées ou handicapées, dans des conditions satisfaisantes.



Ce service est ouvert aux personnes de plus de 60 ans ou handicapées ou malades domiciliées sur Athis Mons, Juvisy et Paray-Vieille Poste dans l'Essonne, avec une prise en charge spécifique possible du département d'une caisse de retraite, ou d'un autre organisme social.

Les personnes prises en charge sont souvent dépendantes et/ou malade. L'intervention se déroule ici sur des problématiques d'aide à la toilette, la préparation des repas, la tenue d domicile.

## 3. L'expression et la participation des bénéficiaires

L'AFAD IDF place les usagers au centre de son action. Elle cherche à les rendre acteur au sein de la vie de l'association et bien entendu dans leurs projets tout au long de leur prise en charge. Les usagers sont invités à adhérer à l'association dès leur arrivée à l'AFAD IDF. Une fois adhérent, ils sont conviés à participer à l'Assemblée Générale de l'association puis à se porter candidat pour rejoindre le Conseil d'Administration.

Les usagers participent à l'élaboration du projet d'intervention ou de la fiche mission selon la nature de l'accompagnement, en exprimant leurs besoins et leurs attentes en terme d'accompagnement. Les objectifs de prise en charge, les fréquences d'intervention et la durée, sont alors déterminés en concertation avec les bénéficiaires, les professionnels de l'AFAD IDF et les partenaires.

À tout moment, les bénéficiaires peuvent exprimer leurs avis, leur satisfaction ou leur mécontentement sur la qualité du service auprès du référent administratif qui enregistre puis traite l'objet de leur appel ou courrier dans le cadre du suivi des réclamations. Des suivis d'évaluation, sont effectués à intervalles réguliers auprès des bénéficiaires pour évaluer d'une part, l'évolution de la situation par rapport aux objectifs initiaux et d'autre part la qualité des services afin d'ajuster au mieux l'accompagnement.

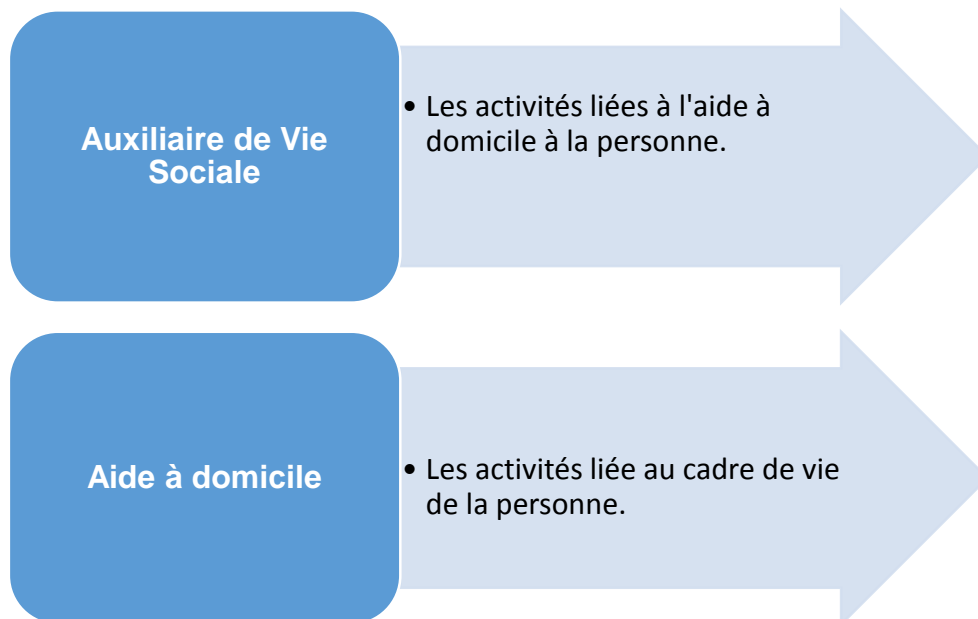
Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, une enquête de satisfaction est adressée annuellement par voie postale ou par courrier électronique aux bénéficiaires. Cette enquête leur permet de s'exprimer sur le fonctionnement de l'association et d'émettre des avis.

L'AFAD IDF centre son action sur la dynamique familiale, elle ne s'adresse pas à un individu en particulier mais à tous les membres de la famille. Les bénéficiaires sont informés de la possibilité de se faire accompagner ou assister par une personne de leur entourage. Ils désigneront alors de manière formelle une personne de confiance conformément au formulaire prévu à ce effet.

## V. Les activités



En fonction des missions et des activités, l'AFAD IDF distingue deux types de professionnels différents :





## 1. Les modalités d'admission et d'accompagnement

La majorité des usagers qui s'adressent à l'AFAD IDF sont des personnes âgées qui peuvent bénéficier d'une prise en charge au titre l'APA de l'aide sociale ou par leur caisse de retraite. La procédure d'admission diffère selon les situations, en fonction des organismes qui assureront la prise en charge, comme les Caisses de retraite ou le Conseil Départemental.

### 1.1. La demande est faite directement par la personne

Les personnes s'adressent la plupart du temps au Service « Seniors » de la Mairie du lieu de résidence : Athis Mons, Juvisy, ou Paray Vieille Poste.

Les Responsable de Secteur assurent les visites d'évaluation et font un retour ensuite au service séniors dans le cadre des coordinations.

Le Responsable de Secteur de l'AFAD IDF rencontre la personne seule, ou avec un Travailleur Social, dans les situations complexes, ou en cas de réticence à l'idée d'une intervention à domicile. Le Service sollicite la présence de la famille lors de la VAD, afin de connaître son implication dans le Plan d'Aide. A l'occasion de la visite, la Responsable de Secteur présente l'association AFAD IDF et le fonctionnement du Service Personnes Agées Personnes Handicapées.

La Visite à Domicile a deux objectifs principaux:

- évaluer les besoins d'aide à domicile avec la personne ;
- constituer le dossier de prise en charge.

L'évaluation est faite selon la grille AGGIR. En fonction du degré d'autonomie de la personne, la demande de prise en charge est adressée ensuite, soit par la famille au Conseil Départemental, dans le cas d'un GIR 1.4, soit par l'AFAD IDF à la CNAV et aux Caisses de Retraite, s'il s'agit d'un GIR 5/6.

Un compte rendu de la VAD est rédigé et ne sera pas transmis au travailleur social référent ainsi que joint au dossier de la personne.

L'AFAD IDF envoie le dossier à la CNAV ou aux Caisse(s) de retraite concernées, avec les éléments demandés, et en garde un exemplaire.

Des usagers qui n'ont pas de prise en charge financière peuvent s'adresser directement à l'AFAD IDF, où ils sont informés des tarifs d'intervention.

### 1.2. La demande est faite par un service social ou médico-social

L'AFAD IDF reçoit également des demandes, concernant des personnes retraitées ou non, en provenance de mutuelles, de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, de la Maison Départementale des Personnes Handicapées, ou d'autres organismes.

Dans ces cas, la demande arrive par téléphone, ou par mail, avec l'accord de prise en charge. L'AFAD IDF contacte alors la personne.

## 2. L'accompagnement social de l'intervention

### 2.1 Le nombre d'heures d'intervention

Quelle que soit la situation, c'est l'organisme financeur qui décide de ce qu'il va prendre en charge mais la personne peut choisir de demander plus d'intervention et payer. du nombre d'heures d'intervention, de la participation financière de la personne et de la durée de la prise en charge.

### 2.2 Le profil de l'intervenante

Le Responsable de Secteur définit le profil du professionnel(le) qui interviendra chez la personne en fonction des tâches à accomplir, des disponibilités, de la qualification requise (AD, AVS) et de la personnalité de l'intervenant(e).

### 2.3 Le début de l'intervention

L'intervention commence quand la notification écrite de la prise en charge parvient à l'AFAD IDF, sauf exceptions : pour certains financeurs, la Convention permet d'intervenir sans attendre la notification écrite. Certains usagers acceptent de signer un contrat d'intervention avec l'AFAD IDF en attendant la notification du financeur.

Quand il s'agit d'une prise en charge par l'A.P.A., l'évaluatrice de l'équipe médico-sociale du Conseil Départemental adresse à l'AFAD IDF la date de début de prise en charge, qui correspond à la date d'arrivée du dossier complet au Conseil Départemental.

### 2.4 Le renouvellement ou le réajustement de la prise en charge

La durée des prises en charge est définie par le financeur. Elle est le plus souvent d'un an, renouvelable.

#### *Le renouvellement*

Pour toutes les Caisses de retraite, trois mois avant la fin de la prise en charge, le Service prend rendez-vous avec la personne, pour la visite de renouvellement de la prise en charge.

Au cours de la Visite A Domicile, la Responsable de secteur analyse la situation avec la personne ; fait la synthèse de l'intervention dans sa globalité ; évalue si le nombre d'heures est pertinent et les renouvellements pour la CNAU sont assurés par les évaluatrices CNAU et plus par les prestations

Elle constitue le dossier de demande de renouvellement de la prise en charge mentionnant le nombre d'heures demandé et l'adresse à l'organisme financeur. Elle rédige un compte rendu, qui est porté au dossier de la personne. Le plus souvent, le Service continue son intervention dans l'attente de la notification écrite du renouvellement.

#### *Le réajustement*

Le service peut demander la réévaluation du plan d'aide directement aux caisses de retraite ou en sollicitant les évaluateurs des différents organismes.

## 2.5 La fin de la prise en charge

La fin de la prise en charge peut intervenir pour des motifs divers :

- la demande de la personne
- le décès
- le placement
- Le déménagement.
- la décision du service quand les conditions d'intervention ne sont plus réunies.

## 3. L'évaluation des interventions

Le Responsable de secteur coordonne le planning pour ajuster en permanence l'intervention avec l'intervenant(e) et le bénéficiaire par téléphone :

**En termes de planning** : les professionnels de l'AFAD IDF tiennent compte des besoins et des disponibilités du bénéficiaire, ils adaptent le planning en fonction des évolutions de chaque intervention, des contraintes et des disponibilités des intervenants.

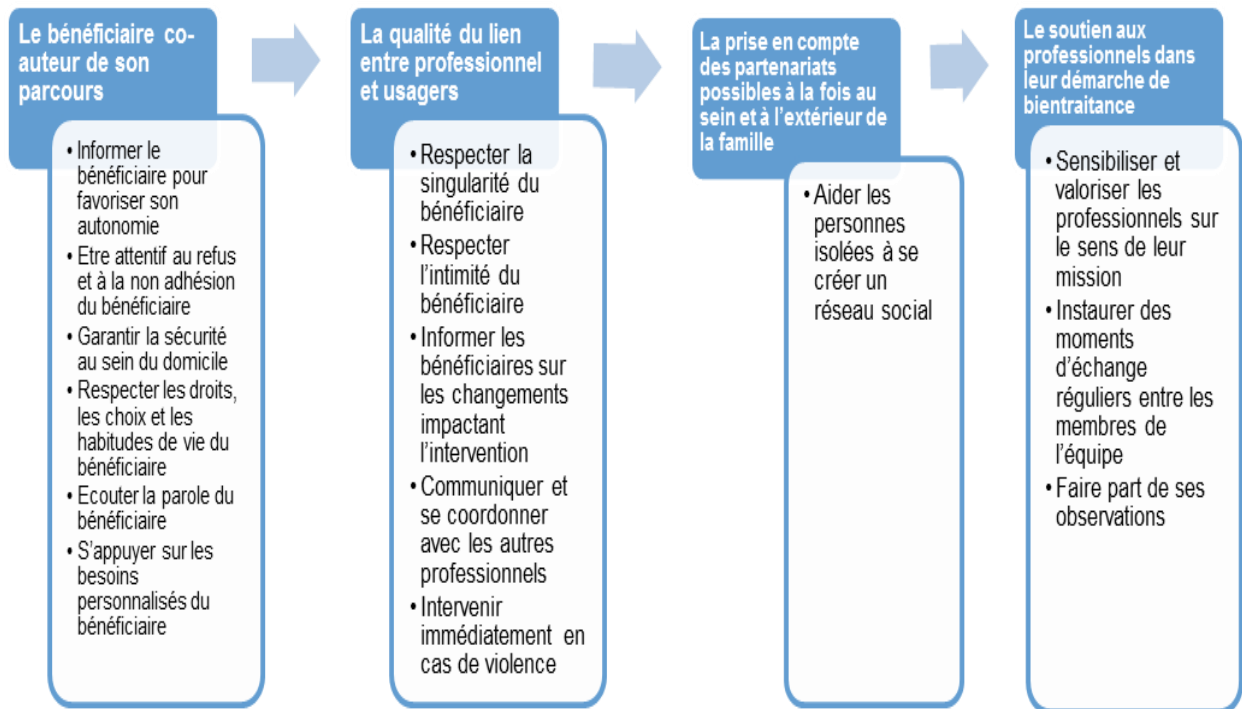
**En termes de contenu** : le Responsable de secteur et/ou le Responsable Départemental échangent aussi fréquemment que nécessaire avec les intervenants sur les situations et les ajustements éventuels à apporter à l'intervention.

Le Responsable de secteur coordonne les interventions et gère le planning en tenant compte à la fois des besoins, des disponibilités des professionnel(le)s, des autres intervenants extérieurs, et du planning du secteur. Il adapte le planning en fonction des évolutions de chaque situation.

Il ajuste les interventions par des échanges fréquents sur les situations avec les professionnels (le)s, par téléphone ou dans les locaux du service.

## 4. La Prévention de la Maltraitance

L'AFAD IDF veille à l'information, à la sensibilisation des intervenants aux risques de maltraitance et à la promotion de la bientraitance de plusieurs manières :



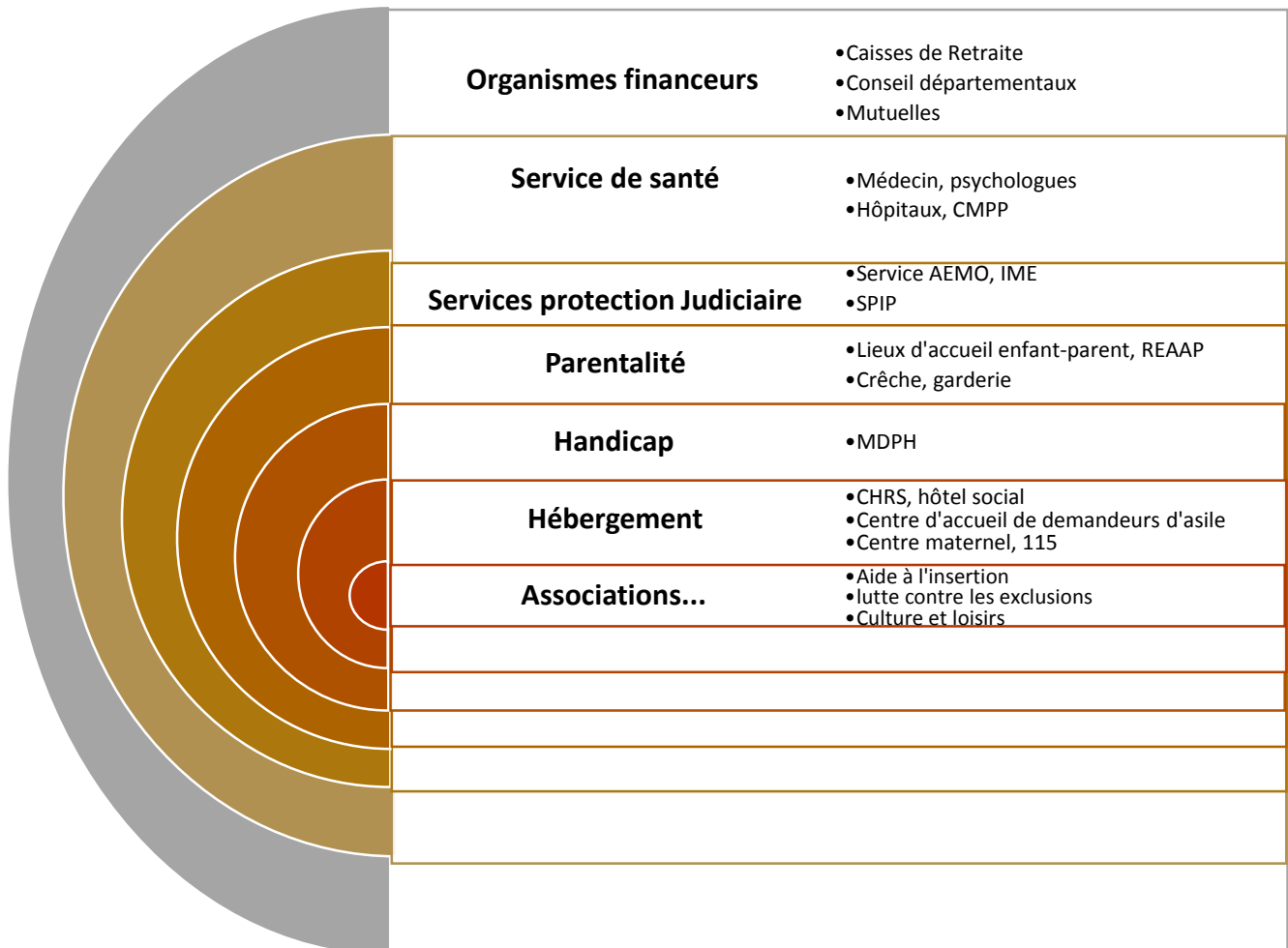
L'ensemble des salariés a participé à la formation « Maltraitance et protection des personnes vulnérables » animé par un intervenant de l'AFPAM. Les nouveaux salariés y participent dans l'année de leur embauche.

L'AFAD IDF a formalisé une procédure de traitement et de signalement de la maltraitance pour donner un cadre aux professionnels et leur permettre de repérer, d'agir face aux situations de maltraitance. Un guide de bientraitance contenant une partie sur la promotion de la bientraitance et une partie sur la prévention de la maltraitance est distribué à l'ensemble des salariés lors de la remise du kit d'intégration.

La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance sont des thèmes régulièrement abordés lors des réunions de service.

## 5. Le Partenariat et l'ouverture

L'AFAD IDF inscrit son action sur tout le territoire de la Région île de France. Les principaux financeurs sont les Caisses de retraite, les Conseils Départementaux, les mutuelles. Dans ce cadre général, les différents niveaux de l'association entretiennent avec les partenaires des relations spécifiques, en fonction de leurs responsabilités et leurs enjeux.



### 5.1. La Direction Générale

La Direction Générale participe aux réflexions des partenaires – Associations, Conseils Départementaux sur les interventions à domicile.

Elle participe aux travaux de la Fédération Nationale de l'aide à domicile ADESSA DOMICILE et de l'Union régionale ADESSA DOMICILE ainsi qu'à ceux de l'URIOPSS.

Elle promeut les métiers de l'aide à domicile auprès des centres de formation et des O.P.C.A. de la Branche. Elle s'engage dans les Commissions Paritaires Régionales Emploi et Formation Professionnelle (CPREFP).

### 5.2. Les Responsables Départementaux

Les Responsables Départementaux sont en relation avec le **Conseil Départemental** dans le cadre des conventions qui les lient.

Ils se réunissent régulièrement avec leurs interlocuteurs pour suivre la mise en place des conventions.

Par ailleurs, les responsables départementaux sont en constante relation avec les responsables de services ou avec les organismes sociaux et médico-sociaux impliqués dans l'accompagnement des usagers.

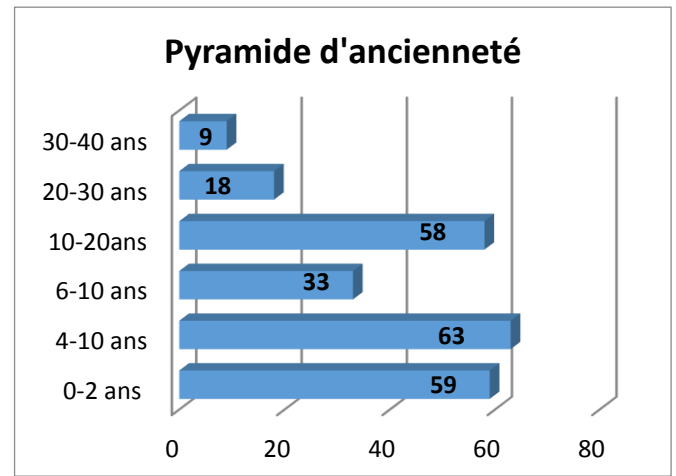
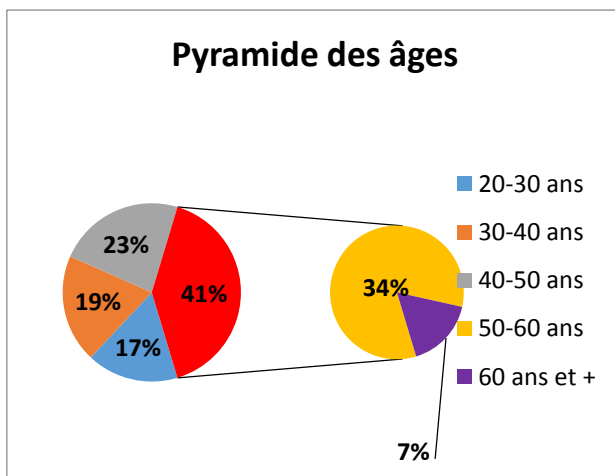
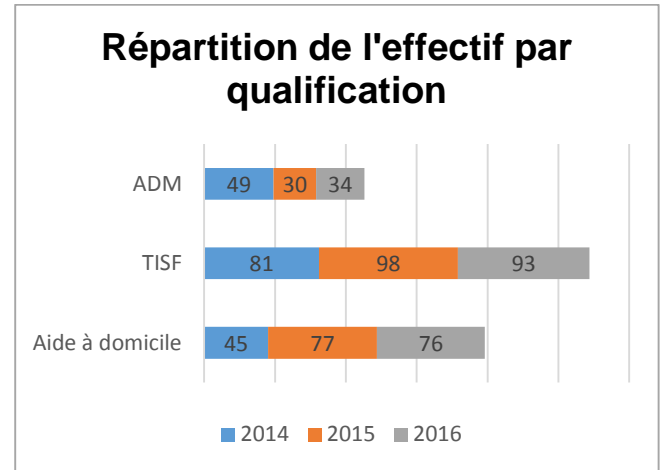
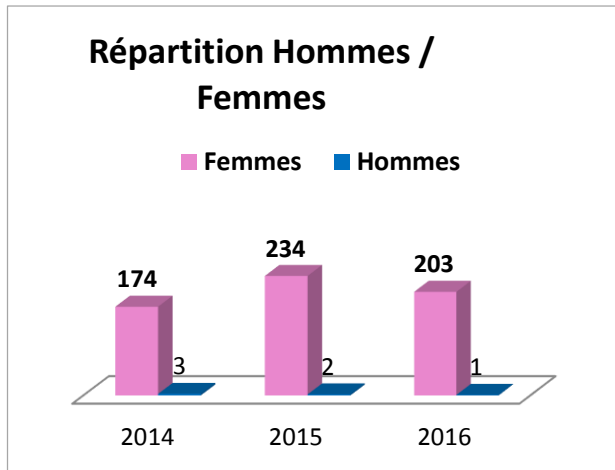
Sur les divers départements, l'AFAD IDF participe aux divers ateliers ou réflexions sur des sujets sociaux, par exemple sur le handicap.

Enfin, les responsables départementaux sont mobilisés dans les **projets** avec les communes pour répondre aux besoins des usagers et pour assurer la promotion des métiers de l'aide à domicile.

Au cours d'une prise en charge, des réunions de concertation sont planifiées régulièrement avec les partenaires impliqués dans les situations.

## VI. Le Management et les ressources humaines

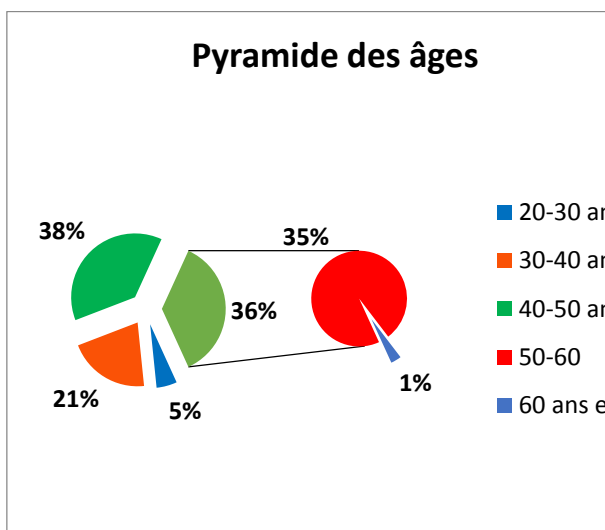
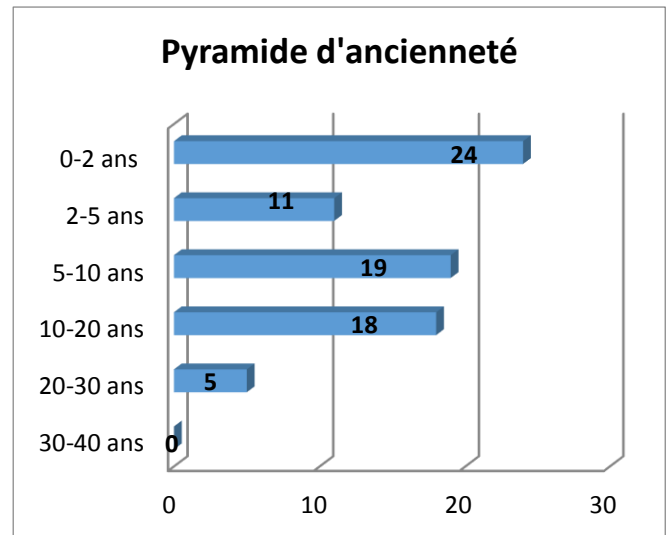
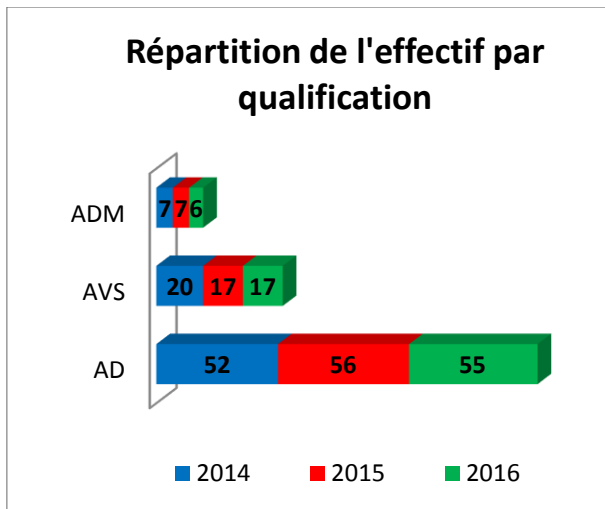
### 1. Quelques données sur les salariés de l'AFAD IDF (au 31.12.16)



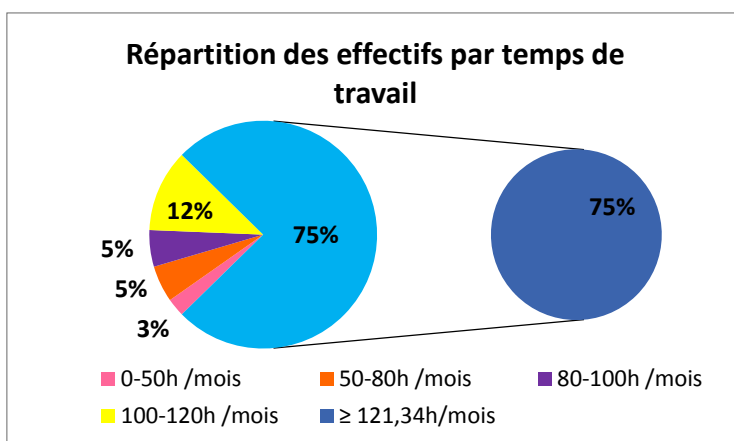
Emploi	20/30 ans	30/40 ans	40/50 ans	50/60 ans	60 ans et +
AD	8	15	20	25	4
AVS	4	2	6	7	5
TISF	20	21	20	37	5
FFT	2	2	1	0	0
ADM	5	8	6	12	2
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>53</b>	<b>81</b>	<b>16</b>

Toujours très représentées dans notre structure, les femmes sont presque exclusives au sein de l'association. La majorité des emplois sont en CDI, avec une ancienneté inférieure à 20 ans. Les Aides à domicile sont les postes majoritairement présents dans notre masse salariale.

## 2. Les salariés du secteur PAPH



Emploi	20/30 ans	30/40 ans	40/50 ans	50/60 ans	60 ans et +
AD	4	7	19	13	1
AVS	0	8	5	7	0
ADM	0	1	3	2	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>1</b>



75% de l'effectif PAPH a une fraction d'emploi au moins égale à 80%

10% des salariés ont une fraction d'emploi inférieure ou égale à un mi-temps.

75% de l'effectif du secteur PAPH est à temps plein.



### 3. Les modalités de recrutement et d'intégration des nouveaux salariés et stagiaires

#### 2.1 L'accueil

Il appartient au Responsable Départemental, Directeur Général ou au Responsable RH d'accueillir le nouvel embauché. Ces derniers présenteront le nouveau salarié au service.

L'ensemble des informations relatives au fonctionnement du service, aux activités de l'association et du secteur géographique d'intervention sont transmises au cours de cette phase d'accueil.

Cette étape est également l'occasion de remettre au nouveau salarié le kit d'intégration.

#### **La demi-journée associative : « L'AFAD ET VOUS ! »**

Cette demi-journée est organisée semestriellement par le Directeur Général, la Responsable RH et la Responsable Qualité pour accueillir les nouveaux embauchés.

Le Directeur Général ouvre la demi-journée associative par le mot de « bienvenue » et rappelle les objectifs de cette rencontre : cohésion, fidélisation, importance de chacun dans son individualité, intégration à un corps, présentation de l'identité associative et de ses spécificités.

La parole est ensuite donnée à chacun des nouveaux salariés pour une brève présentation : nom, prénom, fonction, date d'embauche. Cette présentation est construite sur un mode interactif comme l'ensemble de la demi-journée. Les professionnels du domicile agissant seul ont besoin de se sentir intégré à une antenne départementale sans oublier la dimension régionale. Cette dimension est une force pour l'AFAD IDF.

#### 2.2 Le Parcours d'intégration du personnel administratif

##### *Le Personnel administratif de secteur*

Dans le cadre du parcours d'intégration du personnel administratif de secteur, une demi-journée est organisée au Siège. C'est l'occasion pour le nouvel embauché de rencontrer chacun des services du Siège, de prendre connaissance de l'ensemble des procédures et découvrir les outils informatiques mis en place au sein de l'AFAD IDF.

##### *Le Personnel encadrant de secteur*

Dans le cadre du parcours d'intégration du personnel encadrant, une journée est organisée au Siège.

A cette occasion, un temps de travail est prévu avec la Direction générale, la Responsable Administrative et Financière, la Responsable RH et la Responsable Qualité.

Dans le cadre de son parcours d'intégration, le Responsable Départemental passe une demi-journée ou une journée avec chaque Responsable Départemental. Ce temps de travail entre pairs, permet de connaître les enjeux de chaque secteur et d'avoir une vision globale des activités de l'association. La dimension régionale de l'AFAD IDF est majeure pour chaque Responsable Départemental, elle est

source d'échanges de « bonnes pratiques » sur différentes thématiques : management, développement, partenariat, etc.

#### *Le Personnel administratif du Siège*

A son arrivée, le nouvel arrivant est accueilli par le Responsable RH qui lui remet son kit d'intégration. Une réunion avec les membres du Siège est organisée afin que chacun puisse se présenter.

Dans le mois qui suit son embauche, le nouvel arrivant passe une demi-journée sur un secteur afin de prendre contact avec le terrain et d'avoir une vision globale du processus d'accompagnement des bénéficiaires.

## 4. Temps d'analyse, de concertation et coordination

### 3.1. Des réunions internes avec le Responsable Départemental

Selon les situations, des réunions de suivi des usagers sont organisées en interne avec les intervenants et le Responsable Départemental pour faire le point sur l'évolution de la prise en charge des familles. Quand plusieurs intervenant(e)s sont concerné(e)s, le Responsable de Secteur les réunit pour faire le point sur l'intervention, l'atteinte des objectifs, et envisager des réajustements éventuels.

### 3.2. Réunions avec les partenaires et institutionnels

La réunion regroupe le Responsable de secteur, et les partenaires.

Réunion de coordinations une commune où sont évoquées les situations qui posent soucis.

### 3.3. Les réunions d'équipe mensuelles

Le Responsable d'entité départementale réunit mensuellement les professionnels d'intervention par catégories d'intervenants. Il s'agit en général, diffuser des informations institutionnelles, évoquer certaines situations et échanger autour des bonnes pratiques professionnelles.

### 3.4. Le Comité de pilotage Direction

Une fois par mois, la Direction Générale réunit les Responsables d'entités départementales, la Responsable ressources humaines ainsi que la Responsable Administrative et Financière pour faire le point sur l'activité et échanger sur différents volets: la vie de l'association, les finances, les ressources humaines, les partenariats, les nouveaux projets, etc.

Un point qualité figure également à l'ordre du jour pour assurer le suivi du système qualité en place.

### 3.5. Les réunions administratives

Hebdomadairement, la Direction Générale réunit le « Codir » composé des cadres du Siège pour faire le point sur les différents axes : l'activité, les finances, les ressources humaines, la qualité des services...

Une fois par mois, la Direction générale organise une réunion de coordination avec l'ensemble de l'équipe du Siège composée des membres du service administratif, paie et facturation.

Annuellement, la Directrice Générale Adjointe rencontre chaque responsable d'entité départementale afin d'évaluer les besoins en moyens humains et matériels pour préparer les demandes budgétaires N+1 de l'association.

### 3.6. La réunion avec la Direction générale dans chaque département

Une fois par an, la Direction générale rencontre les équipes des antennes pour entendre ce qui se vit sur le terrain. C'est une réunion d'information, de régulation et d'échange qui permet de faire vivre l'échelon régional.

## 5. Suivi et évaluation du salarié

### 4.1. L'entretien annuel d'évaluation

L'entretien annuel d'évaluation a lieu tous les ans. Préalablement à l'entretien, le responsable hiérarchique du salarié transmet au salarié la grille d'entretien préparatoire salarié préalablement.

Cet entretien porte autant sur les qualités humaines et personnelles du salarié que sur les qualités professionnelles et techniques. Le Responsable Départemental rencontre le personnel de secteur et la Direction Générale rencontre l'ensemble du personnel du Siège et les Responsables Départementaux.

Les grilles d'entretien d'évaluation sont ensuite transmises au service RH.

### 4.2. L'entretien professionnel

Pour lui permettre d'être acteur de son évolution professionnelle, tout salarié de deux ans d'activité au sein de l'association bénéficie tous les deux ans, d'un entretien professionnel réalisé par son responsable hiérarchique. L'entretien professionnel a pour finalité de permettre à chaque salarié d'élaborer son projet professionnel à partir de ses souhaits d'évolution dans la structure, de ses aptitudes en tenant compte des besoins de la structure.

Cet entretien a pour finalité d'informer le salarié sur les dispositifs existants en matière de formation, d'ouvrir le dialogue sur ses souhaits d'évolution et de valider la faisabilité de son projet dans le cadre de la structure.

Le Responsable Départemental rencontre le personnel de secteur. La Direction Générale rencontre l'ensemble du personnel du Siège et les Responsables Départementaux. Les comptes rendus d'entretien sont transmis au service RH.

## 6. Politique de formation

### 5.1. Le plan de formation

L'histoire de l'association est née de la volonté de bénévoles de construire un parcours diplômant pour les femmes qui travaillaient à domicile. Ils ont œuvré à la naissance du diplôme de « Travailleuse Familiale ». Après 70 ans d'histoire associative, le développement de la formation sous toutes ses formes diplômâtes ou qualifiantes mais aussi tous les lieux de formation « ad intra » par le biais d'échanges sur les bonnes pratiques entre professionnels ; tous ces éléments sont constitutifs de la vie de l'association AFAD IDF. La politique formation est l'ADN associatif de l'AFAD IDF.

La Responsable RH et le Directeur Général élaborent le plan de formation en se centrant sur 2 axes :

- ✓ Les priorités de l'association et l'évaluation des besoins en formation qui en résultent,
- ✓ Les demandes de formation des salariés, recueillies lors des entretiens annuels.

Les actions qui seront choisies entreront dans les champs suivants :

- ✓ Actions d'adaptation au poste de travail,
- ✓ Actions de développement de compétences,
- ✓ Actions de prévention des risques.

Le budget prévisionnel du plan de formation est calculé par le Responsable RH conformément aux dispositions légales.

### 5.2. L'évaluation et le suivi des formations

La grille d'évaluation de fin de formation est transmise à chaque salarié qui suit une formation en interne ou en externe.

La Responsable RH analyse ces données afin d'évaluer la pertinence du programme de formation et l'adéquation de l'organisme avec les attentes des salariés et de l'association.

Il est important et intéressant qu'une évaluation soit réalisée. Celle-ci permet au stagiaire et à son Responsable hiérarchique de faire le point sur l'impact réel de cette formation à l'occasion notamment de l'entretien annuel ou professionnel.

### 5.3. Autres dispositifs de formation

Les informations relatives aux dispositifs de formation sont transmises à chaque salarié lors de sa prise de poste conformément au Livret d'accueil du salarié.

Pour toute demande de précision, le Responsable Départemental oriente le salarié vers la Responsable RH.

## 7. La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

### 6.1. Formation d'adaptation à l'emploi

Conformément aux exigences réglementaires, une formation d'adaptation au poste de travail est organisée dans les 6 mois suivant l'embauche pour les candidats n'ayant pas de certification, de diplôme et/ou une expérience de 3 ans dans le domaine sanitaire, social ou médico-social.

### 6.2. L'entretien de seconde partie de carrière

L'entretien de seconde partie de carrière est un instant-clé dans le parcours professionnel d'un salarié. Il permet à mi-parcours de faire un état des lieux de ses expériences professionnelles passées et de réfléchir aux orientations qu'il veut prendre dans l'avenir.

Son caractère obligatoire étant caduque, l'association conserve cet entretien pour les salariés au-delà de 50 ans.

Cet entretien permettra notamment au salarié et à l'association, d'identifier les éléments susceptibles de favoriser le maintien dans l'emploi et la satisfaction des aspirations professionnelles et personnelles du salarié tout en facilitant son adaptation aux évolutions de l'association.

## 8. Prévention des risques professionnels

La santé et la sécurité des professionnels est une préoccupation majeure pour l'AFAD IDF.

Accompagnée par la Fédération ADESSADOMICILE et conformément aux principes généraux de prévention énoncés par le Code du Travail, l'AFAD IDF s'est engagée à supprimer et/ou réduire les facteurs de risque lorsque cela est possible.

Afin d'optimiser les conditions de travail et de prévenir au mieux les risques professionnels, l'AFAD IDF a mis en place un ensemble d'actions :

### 7.2 La formation d'adaptation à l'emploi

Conformément aux exigences réglementaires, une formation d'adaptation au poste de travail est organisée dans les 6 mois suivant l'embauche pour les salariés n'ayant pas de certification, de diplôme et / ou une expérience de 3 ans dans le domaine sanitaire, social ou médico-social.

#### *Les Premières interventions*

Tout salarié est informé du fonctionnement de l'évaluation du domicile, de la prise en charge par la personne référent dans l'association et des éléments de nature à l'aider pour préserver sa santé. L'intervenant est associé à la démarche d'évaluation du domicile avec la personne référent pour en connaître les différentes étapes et les points d'alerte.

En cas de difficultés relatives aux conditions d'intervention du salarié, différentes mesures peuvent être mises en place :

- ✓ Le responsable hiérarchique peut être sollicité à tout moment pour convenir d'un rendez-vous et étudier les conditions d'intervention,
- ✓ Un binôme peut être mis en place pour les situations difficiles et complexes,
- ✓ Une renégociation du plan d'aide et/ou l'alerte de l'organisme financeur,
- ✓ La possibilité d'exercer son droit de retrait en cas de danger grave et imminent.

### 7.3 Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)

Le DUERP est un outil central de la politique de prévention des risques professionnels de l'AFAD IDF. Ce document a pour objectif de présenter les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité de ses travailleurs et de construire et mettre en œuvre un plan d'action de prévention des risques professionnels.

L'élaboration du DUERP est réalisée conjointement par la Responsable RH et les membres du CHSCT. Le DUERP est validé en Réunion CHSCT. Il est valable pour une année.

### 7.4 Lieux de parole

- [L'Analyse de la pratique professionnelle pour les responsables de secteurs](#)

Ces réunions permettent d'échanger avec un psychologue sur les principales difficultés rencontrées dans le cadre du travail au sein de l'AFAD IDF et/ou sur d'autres thématiques que le groupe souhaite aborder.

- [Le Dispositif « Pro Consult »](#)

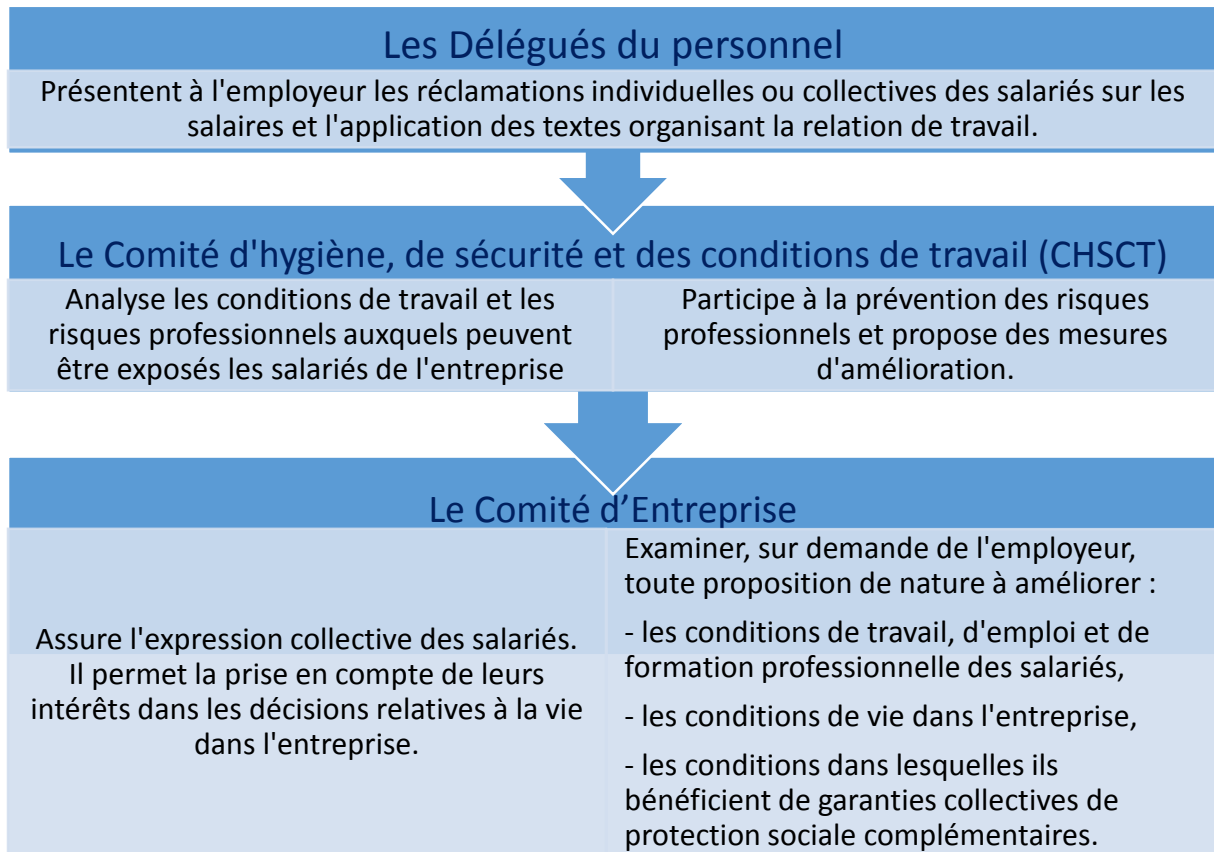
« Pro Consult » est une plateforme téléphonique de psychologues. Ce dispositif permet aux salariés d'être mis en relation téléphonique de manière anonyme avec un psychologue pour échanger sur les situations complexes 24h /24 et 7j/7.

## 9. Le Dialogue social

### 8.1 Le dialogue social revêt diverses formes à l'AFAD IDF

- ✓ La simple information des décisions de la Direction : courriers aux salariés, retours en réunion d'équipe...
- ✓ La consultation, la concertation et la négociation lors des rencontres employeur avec les Instances représentatives du personnel (IRP).
- ✓ A la demande des salariés, chaque responsable reçoit le professionnel sur l'antenne pour faire le point sur les situations.

## 8.2 Les instances représentatives du personnel



## VII. La Communication

L'AFAD IDF actualise annuellement son plan de communication. On y retrouve des outils de communication phares comme les affiches, les dépliants de présentation de l'association, les magnets, les fiches métiers destinées aux professionnel(le)s et aux partenaires. L'AFAD IDF participe également à des Forums associatifs et des Journées Portes Ouvertes.

L'AFAD IDF vient de terminer l'actualisation de son site Internet. Fondamentalement plus attractif et ergonomique, il permet une meilleure diffusion de notre offre de service. Ce projet ne s'arrête pas là, l'AFAD IDF souhaite développer un Intranet afin de garantir une meilleure communication entre les usagers et les différents services ainsi qu'avec ses salariés.

Chaque année, le plan de communication est adapté : pour les années à venir, l'AFAD IDF souhaite développer sa présence sur les nouveaux canaux de communication.

### 1. La Communication externe

#### 1.1 Le site internet

Le site internet est la première vitrine de l'association. Repensé en 2015, il intègre aujourd'hui un module de paiement des interventions via la plateforme de paiement PayPal et un accès à l'intranet des salariés. Les actions menées par les antennes de l'association et les différentes structures partenaires sont également relayées sur le site internet via la publication régulière d'articles.

#### 1.2 La documentation papier

De nombreux supports de communication sont mis à la disposition des bénéficiaires ou des partenaires. L'AFAD IDF propose différentes plaquettes explicatives de ses activités : pour l'activité « Famille » ; la plaquette famille généraliste et la plaquette maternité et pour l'activité PAPH ; une plaquette dédiée. Des affiches pour chaque antenne sont également disponibles et des « kakemonos » ont été commandés afin de donner plus de visibilité à l'AFAD IDF sur les salons auxquels participe l'association.

#### 1.3 La lettre aux adhérents

La lettre aux adhérents est envoyée trois fois par an aux adhérents à jour de cotisation afin de les tenir informés de la vie de l'association. Sur une page recto verso, ces derniers retrouvent des informations sur les projets réalisés récemment ou en cours, de retours sur l'enquête de satisfaction ou des témoignages de bénéficiaires.

#### 1.4 Rapport d'activité annuel

Le rapport d'activité annuel est un document de référence pour présenter l'action de l'association de l'année aux partenaires extérieurs mais également aux usagers et aux salariés. Il permet de faire le bilan des actions locales et régionales menées par l'association. Ce rapport fait émerger les orientations de l'association pour l'année suivante.

Ce rapport d'activité est envoyé aux partenaires financeurs. Il est disponible sur demande. Une version condensée peut être téléchargée sur le site internet de l'association.



### 1.5 Le livret d'accueil du bénéficiaire

Le livret d'accueil du bénéficiaire est systématiquement remis aux usagers lors de la signature du contrat. Il est décliné en deux versions : un pour le service « Famille » et un second pour le service personnes âgées et/ou handicapées (PAPH). Il présente l'association et ses fonctions mais aussi les prestations proposées aux usagers. Ainsi, de nombreuses informations pratiques sont disponibles sur l'organisation des interventions, les missions des intervenants mais également les limites des interventions, le paiement des interventions, les numéros utiles, la Charte des Droits et des Libertés des personnes accueillies, le règlement de l'association...

## 2. La communication interne

La plus grande partie de la communication interne, au sein des équipes, et entre antennes a lieu lors des réunions.

Parallèlement, la dispersion géographique des professionnels accroît l'utilisation importante des moyens modernes de communication : téléphone, fax, courriels et réseau Intranet.

### 2.1 La lettre aux salariés

La lettre aux salariées est envoyée trimestriellement depuis 2014 à l'ensemble des salariés de l'association. Elle fait état de l'actualité de l'association. Différentes rubriques y sont développées en fonction de l'actualité sociale et de celle de l'association : retour sur la vie de l'association au cours des mois précédents, des différents projets menés par les antennes départementales, témoignage de bénéficiaires, revue de presse, récapitulatif des embauches et des départs des salariés... Cette lettre interne permet aux salariés de maintenir le lien avec l'association et d'être informé des actions menées par les autres antennes de l'AFAD IDF.

### 2.2 Le réseau intranet

Le réseau intranet est opérationnel depuis 2016 et accessible par l'ensemble des salariés depuis le site internet de l'association, grâce à des identifiants de connexion qui leur sont transmis avec la première fiche de paie.

L'espace « salariés » de l'association offre aux salariés la possibilité de consulter de nombreux documents mis à leur disposition, principalement des documents internes, des articles de presse concernant les services à la personne à domicile, les actualités de l'association. Des liens vers des sites internet utiles aux salariés, historique des lettres aux salariés, offres d'emplois à pourvoir, un espace de contact du Siège...

Régulièrement alimenté en actualités, cet espace a pour but de faciliter l'accès à l'information des salariés ainsi que leurs demandes en dématérialisant les échanges.

### 2.3 Le livret d'accueil du salarié

Le livret d'accueil du salarié est systématiquement remis aux salariés lors de leur embauche. Partie intégrante du kit d'intégration, le livret d'accueil du salarié a pour objectif de faciliter l'intégration des



salariés et leur permettre une meilleure familiarisation avec leur nouveau cadre de travail en répondant aux principales questions qu'ils peuvent être amenés à se poser. Il contient de nombreuses informations utiles : présentation de l'association, règlement intérieur, informations pratiques sur le fonctionnement interne de l'association : absences, modulation du temps de travail, remboursement de frais de transports, mutuelle, chèques déjeuner, avantages salariaux, formation, sécurité, numéros utiles...

Les écrits professionnels sont généralisés pour répondre, notamment, à la loi de 2002 et aux demandes des partenaires. Le contenu, les objectifs de l'intervention sont formulés par écrit par le/la professionnel(le) et la famille. Cet engagement réciproque participe à la professionnalisation des interventions.

Les Statistiques destinées à la CNAF et à la fédération ADESSADOMICILE ainsi que les rapports d'activités permettent de mettre en avant le travail d'accompagnement mené auprès des usagers et les actions de l'association auprès des partenaires.

## VIII - La Démarche qualité

### 1. La politique qualité de l'AFAD IDF

Depuis plusieurs années, l'AFAD IDF a fait le choix d'inscrire son action dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité de ses services. Cette démarche porte non seulement sur le cœur de métier, c'est-à-dire l'intervention au domicile, mais aussi sur la culture et les valeurs de l'association, son management et son organisation le tout concourant au bien-être des familles et des personnes âgées accompagnées par l'AFAD IDF.

En avril 2014, l'AFAD IDF a obtenu la certification AFNOR NF Service selon la norme X 50-056 « Service aux personnes à domicile ». En 2015 et 2016, l'Association a validé avec succès les audits successifs de renouvellement de la certification AFNOR.

Conformément à la loi relative à *l'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV)* entrée en vigueur en 2016, l'AFAD IDF s'inscrit dans le régime de l'Autorisation. Ce régime de l'Autorisation induit la réalisation d'une évaluation interne de la qualité des services tous les 5 ans et d'une évaluation externe tous les 7 ans.

Introduites par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 qui rénove l'action sociale et médico-sociale propre aux établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles, ces évaluations internes et externes ciblent la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par l'AFAD IDF, au regard d'une part de ses missions et d'autre part des besoins et attentes des familles et des personnes âgées accompagnées (cf. décret n°2007-975 du 15 mai 2007).

L'AFAD IDF s'engage aujourd'hui dans cette nouvelle dynamique des évaluations internes et externes en se centrant exclusivement sur les recommandations de *l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des Services sociaux et Médicaux sociaux (ANESM)* qui considère davantage les usagers en tant qu'acteurs à part entière et les place au centre du dispositif.

Les résultats de la première évaluation interne de la qualité des services de l'AFAD IDF ont été communiqués aux Conseils départementaux concernés en décembre 2016. L'évaluation externe est planifiée pour 2018 .

A l'issue de l'évaluation interne, un plan d'action qualité a été arrêté et défini sur 5 ans. Les préconisations d'amélioration sont construites, elles sont suivies par le COPIL Qualité et arrêtées par la Direction Générale.

### 2. L'analyse des remontées d'information

L'AFAD IDF s'est dotée d'un logiciel métier PERCEVAL avec un module qualité qui permet de retracer sur chaque antenne les réclamations des clients ainsi que les informations salariées afin de s'assurer de leur traitement dans des délais satisfaisants.

Une enquête de satisfaction est également envoyée annuellement à tous les usagers. Les résultats de cette enquête sont analysés tous les ans et font l'objet d'actions d'amélioration lorsque des problématiques sont remontées.

## IX. Les Axes d'amélioration

### Axe 1 – La garantie des droits individuels et participation des usagers

<b>Fiche action n° 1 – Garantir les droits des usagers</b>	
<b>Eléments de contexte/diagnostic</b>	
Les outils de la loi 2002.2 sont en place, affichés et transmis aux usagers : livret d'accueil du bénéficiaire, contrat-devis, projet d'intervention personnalisé, règlement de fonctionnement et règlement intérieur du service, liste des personnes qualifiées, personne de confiance et charte des droits et libertés de la personne accueillie.	
<b>Objectifs fixés</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Respect des droits et libertés de la personne accueillie</li> <li>2) Adaptation des documents aux caractéristiques des publics aidés</li> <li>3) Prise en compte et traitement des réclamations des usagers</li> </ol>	
<b>Modalités de mise en œuvre</b>	
<p>Objectif 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiner la grille de VAD en incluant la perception de l'utilisateur quant au respect de son intimité et de sa vie privée par les intervenants</li> <li>- Garantir le droit à la sécurité de l'utilisateur : positionnement concernant les barrières, la contention, la fermeture du domicile...</li> <li>- Garantir le droit à la confidentialité</li> <li>- Sensibilisation des intervenantes en réunion sur la discrétion professionnelle</li> </ul> <p>Objectif 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revoir la mise en forme des documents transmis aux usagers</li> </ul> <p>Objectif 3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi et analyse des réclamations</li> <li>- Retravailler la définition de réclamation</li> </ul>	
	<b>Echéancier</b>
2	<b>2019</b>
<b>Indicateurs d'évaluation</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réalisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compte-rendu des réunions d'équipe</li> <li>- Modalités d'accueil physique des usagers</li> <li>- Nombre de réclamations traitées</li> </ul> </li> <li>○ Impact : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction des bénéficiaires</li> <li>- Meilleure compréhension du service et des missions des professionnels</li> </ul> </li> </ul>	

## Fiche action n°2 – La participation des usagers

### Eléments de contexte/diagnostic

Nécessité de revisiter et réaffirmer les priorités d'expression individuelle et collective des bénéficiaires et d'assurer ainsi leur participation.

### Objectifs fixés

- 1) Mise en place d'espaces d'expression des usagers
- 2) Communication / consultation auprès des bénéficiaires

### Modalités de mise en œuvre

#### Objectif 1 :

- Création d'un comité des bénéficiaires : organiser des réunions d'information et des moments d'échanges avec les bénéficiaires pour favoriser leur participation à l'accompagnement.

#### Objectif 2 : Travail sur les documents de communication et de consultation existants

- Livret d'accueil : adapter les documents remis aux bénéficiaires aux caractéristiques des publics aidés (taille des caractères)
- Questionnaire de satisfaction : inclure des questions relatives au respect de la dignité, de son intégrité, de son intimité.

### Niveau de priorité (1 à 3)

2

### Echéancier

2020

### Indicateurs d'évaluation

- Réalisation :
  - 1) Participation des bénéficiaires
  - 2) Taux de retour des questionnaires
- Impact :
  - 1) Sentiment de prise en compte de la parole du bénéficiaire

## Axe 2- La prévention des risques

### Fiche action n°1- La prévention des risques professionnels

#### Eléments de contexte/diagnostic

La santé « un état complet de bien-être physique, mental et social » (Définition de l'O.M.S)

Mettre en œuvre une politique de prévention des risques pour garantir la santé et la sécurité des salariés de l'AFAD IDF en collaboration avec le CHSCT

Les salariés de l'AFAD IDF sont confrontés à des contraintes spécifiques susceptibles de générer des situations à risques : multiplicité des environnements de travail et des matériels, la nature des tâches, l'état de santé physique et psychique des personnes aidées, l'isolement des professionnels, les modes de transports des salariés...

#### Objectifs fixés

**Objectif 1** - Affiner le D.U.E.R.P : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

**Objectif 2** - Renforcer les moyens de prévention existants

**Objectif 3** - Mettre en place des mesures de prévention

**Objectif 4** - Elaborer un plan de sécurité

#### Modalités de mise en œuvre

##### Objectif 1 :

- Prendre en compte les spécificités départementales et mettre en place des indicateurs

##### Objectif 2 :

- La GPEC et la formation cf. **Fiche action Axe 4**
- Informer les salariés sur les risques professionnels potentiels: journée associative, diffusion du guide ACMS *Conduites à risque pro*, actions d'information régulières
- Compléter le chapitre relatif aux risques professionnels dans Livret accueil salarié (le risque routier et procédure à suivre en cas d'accident)
- Communiquer régulièrement sur les moyens de protection mis à disposition des salariés
- Communiquer régulièrement sur le dispositif d'écoute psy : Pro Consult
- Généraliser l'analyse de la pratique à tous les corps professionnels. Rédaction d'un rapport annuel d'activité GAP par les psychologues

##### Objectif 3 :

- Elaborer une procédure de suivi des visites médicales : Intervenants exposés au risque biologique :VIP tous les 3 ans, suivis renforcés...

- Mettre en place une fiche d'évaluation du risque au domicile : check list

**Objectif 4 :**

- Enumérer les évènements potentiels à risques : attentats, canicule..
- Enumérer les différents cas de maladies contagieuses potentielles au domicile (en collaboration avec médecine du travail)
- Elaborer et diffuser les procédures à suivre

Niveau de priorité (1 à 3)	Responsables de l'action	Echéancier
1	DG / RH / RQ / CHSCT	<b>2018</b>

**Indicateurs d'évaluation**

- DUERP
- Procédures
- Indicateurs de fonctionnement :absentéisme, turnover, arrêts maladie, réclamations salariés
- Indicateurs de climat social : retour enquête sociale 2015, signalements des IRP, mesures disciplinaires
- Indicateur de santé au travail : AT, demandes d'aménagement au poste, TMS

## Fiche action n°2- La prévention de la maltraitance

### Eléments de contexte/diagnostic

L'AFAD IDF garantit le droit à la sécurité, à l'intégrité, à la liberté de l'utilisateur depuis son domicile.

L'AFAD IDF s'engage à promouvoir la Bientraitance et à prévenir toute forme de maltraitance envers les usagers. Prévenir de tout acte ou omission pouvant porter atteinte à la vie, à l'intégrité, à la liberté d'un usager ou à son développement ou sa sécurité financière.

### Objectifs fixés

**Objectif 1** - Prévention des risques de maltraitance

**Objectif 2** - Traitement de la maltraitance

**Objectif 3** - Développer la culture de la bientraitance

### Modalités de mise en œuvre

#### Objectif 1 :

- Actions de sensibilisation régulières des salariés et bénévoles sur la prévention de la Maltraitance, les droits des usagers...
- Généralisation de la formation « sensibilisation à la maltraitance et à la bientraitance » aux fonctions supports, aux bénévoles et aux nouveaux salariés.
- Référence à la prévention de la maltraitance dans les tests de recrutement

#### Objectif 2 :

- Mise en place d'un référent bientraitance
- Mise en place des Groupes d'Analyse de la Pratique

#### Objectif 3 :

- Engagement de l'AFAD IDF en matière de bientraitance
- Mettre à jour les projets d'intervention personnalisés **cf. Fiche action Axe 3 - Promotion de l'autonomie**
- Référence à la Bientraitance dans les fiches de poste
- Sensibiliser régulièrement les salariés sur la prévention de la maltraitance, les droits des usagers
- Mettre en place un comité d'éthique **cf. Fiche action Axe 3 - Promotion de l'autonomie**

Niveau de priorité (1 à 3)

Responsables de l'action

Echéancier





1

CA / DG / RRH / RQ /  
Responsable  
départemental

2018

**Indicateurs d'évaluation**

- Politique qualité 2017
- Nombre de salariés inscrits en formation
- Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers
- Suivi des réclamations usagers
- Nombre de signalement effectué par le service Ordres du jours des réunions d'équipe / feuilles d'émargement

## Axe 3 - La promotion de l'autonomie

**Fiche action n°1 – Projet d'Accompagnement Personnalisé**
**Éléments de contexte/diagnostic**

Il apparaît nécessaire de remettre le bénéficiaire au centre du dispositif d'accompagnement.

**Objectifs fixés**

- 1) Travailler la notion d'objectif et de projet d'accompagnement personnalisé élaboré conjointement avec l'utilisateur et/ou le représentant légal.
- 2) Prévention des risques

**Modalités de mise en œuvre**
**Objectif 1 :**

- Réaliser une évaluation multidimensionnelle
- Intégrer le dispositif de la personne de confiance
- Evaluer les impacts de l'implication des proches du bénéficiaire
- Prise en compte des habitudes de vie
- Prise en compte des besoins et des attentes de chaque bénéficiaire.

**Objectif 2 :**

- Evaluation du danger au domicile pour le bénéficiaire et pour le salarié
- Prise en compte des compétences et des qualifications nécessaires à la couverture des besoins du bénéficiaire.
- Tracer sur le logiciel les domaines d'intervention de chacune des intervenantes
- Actions de formation régulières et mise à jour

**Niveau de priorité (1 à 3)**

1

**Echéancier**

2018

**Indicateurs d'évaluation**

- Grille de VAD
- Plan de formation
- Nombre de PAP réalisés

**Fiche action n°2 – Qualité du service dans le respect des règles déontologiques****Eléments de contexte/diagnostic**

L'AFAD IdF est constituée de plus de 300 salariées dont les métiers sont différents : aide à domicile, TISF, AVS, personnels administratifs. La vie de l'association est rythmée par les demandes des bénéficiaires qui rencontrent des difficultés différentes à des moments divers de la journée.

**Objectifs fixés**

- 1) Prise en compte de l'autonomie décisionnelle et fonctionnelle du bénéficiaire
- 2) Mobilisation du personnel sur les enjeux de l'association. Adhésion des salariés aux valeurs associatives.
- 3) Mise en place d'une instance représentative/lieu de réflexion dans une logique institutionnelle.

**Modalités de mise en œuvre**

## Objectif 1 :

- Actions de sensibilisation régulières à la Charte des droits et libertés de l'utilisateur, au contenu du Règlement Intérieur.
- Définir la place de l'utilisateur dans le fonctionnement du réseau partenarial : impliquer le « Défenseur des droits » nommé dans chaque département dans la vie de l'association.

## Objectif 2 :

- Sensibiliser le personnel sur l'importance de la prise en compte des besoins du bénéficiaire.
- Respecter le Règlement Intérieur : respect des horaires, respect des procédures d'information en cas de retard.
- Développer les réunions à la fois sur les antennes et avec l'ensemble du personnel sur les valeurs associatives.
- Positionnement institutionnel en matière de détermination de plage horaire d'intervention au domicile.

## Objectif 3 :

- Mettre en place un comité d'éthique avec des représentants des différents métiers, des membres du CA, de la DG, pour statuer sur les règles professionnelles, la sécurité et avoir des logiques institutionnelles.  
L'objectif étant de prendre une position sur des problématiques de terrain, des dysfonctionnements et des pratiques abusives.

**Niveau de priorité (1 à 3)**

2

**Echéancier**

2021

**Indicateurs d'évaluation**

- Baromètre social
- Entretiens annuels
- Réunion d'équipe
- Suivi des réclamations
- Respect des décisions du comité d'éthique

**Axe 4- La continuité de l'accompagnement et la coordination des interventions**

**Fiche action n°1 – Coordination des interventions (SPASAD)**

**Eléments de contexte/diagnostic**

Nécessité de s'engager dans une démarche de coordination et de continuité de service dans le cadre de l'accompagnement du bénéficiaire.

Prise en compte de la cohérence de la réponse apportée au bénéficiaire.

**Objectifs fixés**

- 1) Salariés : assurer une cohérence des interventions
- 2) Partenariat : organiser avec les usagers des complémentarités ou des relais avec d'autres acteurs du dispositif.
- 3) Bénéficiaires : coordonner les interventions du service auprès de la personne.

**Modalités de mise en œuvre**

**Objectif 1 :**

- Sensibilisation des salariés sur la nécessité de faire remonter, de tracer et de traiter les informations de terrain, de façon à ajuster les prestations.
- Associer les salariés aux remontées d'information pour travailler en étroite collaboration avec l'encadrement intermédiaire.
- Harmoniser les pratiques
- Mise à jour des évaluations et revoir leur mode de transmission (fiche mission)

**Objectif 2 :**

- Participation aux réunions de coordination
- Cartographie des partenaires
- Mise en place d'un questionnaire auprès des bénéficiaires.

**Objectif 3 :**

- Formalisation de l'accord de l'utilisateur
- Harmonisation des pratiques dans le cadre des prises en charge SPASAD
- Revoir la pertinence de la mise en place du cahier de transmission.

**Niveau de priorité (1 à 3)**

1

**Echéancier**

**2018**

**Indicateurs d'évaluation**

- Compte rendu des réunions d'équipe
- Taux de réclamations
- Taux de retour des questionnaires partenaires/bénéficiaires
- Fiches mission

## Fiche action n° 2 : RH / Formation

### Eléments de contexte/diagnostic

Développer une politique de gestion des ressources humaines en cohérence avec les objectifs du service et les besoins des usagers.

### Objectifs fixés

- 1) Formation
- 2) Intégration / fidélisation
- 3) Harmonisation des pratiques

### Modalités de mise en œuvre

#### Objectif 1 :

- Entretien annuel
- Entretien professionnel

#### Objectif 2 :

- Demi-journée associative
- Les temps de réunion collective
- Favoriser les lieux d'expression qui reflète la vie associative

#### Objectif 3 :

- Mise à jour des procédures et des documents
- Suivi des événements indésirables

### Niveau de priorité (1 à 3)

### Echéancier

### Indicateurs d'évaluation

- Réalisation :
  - Impact sur le turn-over
  - Recrutement
  
- Impact :
  - Amélioration du climat social
  - Professionnalisation des salariés

## Conclusion

Au-delà du cadre réglementaire, un projet de service pour une association comme la nôtre, c'est d'abord et avant tout l'opportunité de s'interroger sur le sens de sa mission et son devenir.

Cette interrogation prend sens en redécouvrant la genèse de son histoire associative, en la questionnant et en essayant de renouer avec son ADN originel. La gouvernance associative est portée par un Conseil d'Administration qui vient lui donner son impulsion et lui confère sa légitimité.

L'AFAD IDF est issue des mouvements populaires laïcs, elle cherche à poursuivre son œuvre d'aide à domicile pour les familles en situation de vulnérabilité mais cette société a muté quant à son modèle originel. Elle est plus complexe, plurielle, multiculturelle, l'AFAD IDF doit inventer de nouveaux modes d'action pour rester un acteur incontournable du secteur de l'aide à domicile.

L'AFAD IDF est une association de type « entrepreneurial » ce qui l'oblige à rendre compte et à utiliser les outils du « managérialisme » sans en être prisonnière. L'association doit anticiper l'offre de service, réfléchir à de nouveaux parcours de formation, renforcer l'accompagnement managérial des professionnels, produire des indicateurs pour questionner ses financeurs sur la pertinence du travail de l'aide à domicile, travailler en réseau avec les acteurs du secteur et élargir le champ de son partenariat inter-associatif.

En interne, l'ensemble des multiples rencontres : instances représentatives du personnel (IRP), présence dans les antennes départementales, CODIR et COPIL DIRECTION, permettent à la Direction Général d'envisager un management « *(qui) peut être défini simplement comme l'habileté à faire que les choses se fassent.* » (Mary P. Follet).

Ce défi, l'AFAD IDF peut le relever parce qu'elle est présente sur l'ensemble du territoire francilien. Cette implantation régionale constitue une force réelle pour développer une culture des bonnes pratiques, une veille attentive et une remontée des informations terrain à travers les antennes départementales.

Le Projet de Service développe le sentiment d'appartenir à un corps dont l'identité s'est construite au long de ses soixante-dix ans mais qui reste orienté vers l'avenir.

L'objet associatif est toujours pérenne, sa raison d'être n'a pas cessée ; il a changé au fil du temps mais l'AFAD IDF peut encore accompagner pendant de nombreuses années les familles vulnérables. Il faudra toujours apprendre à être parent quand l'équilibre familial est fragilisé.