



**AIDE FAMILIALE A
DOMICILE**

ILE DE FRANCE

Ile de France

Chaque Jour, à vos côtés



Projet de Service Famille

2017-2021

Table des matières

Introduction

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.	Les antennes.....	12
3.1	Antenne de Paris / Hauts-de-Seine	12
3.2	Antenne de la Seine-et-Marne	13
3.3	Antenne des Yvelines	13
3.4	Antenne de l'Essonne	14
3.5	Antenne de la Seine-Saint-Denis / Val-de-Marne	14
3.6	Antenne du Val-d'Oise.....	15
4.	Les professionnels	15
IV.	Les bénéficiaires	17
1.	Portrait du territoire d'Ile-de-France	17
2.	Les familles accompagnées par l'AFAD IDF	19
3.	L'expression et la participation des bénéficiaires	21
V.	Les activités	22
1.	Les modalités d'admission et d'accompagnement	23
1.1.	La demande est faite directement par une famille	23
1.2.	La demande est faite par un service social ou médico-social :	23
2.	L'accompagnement social de l'intervention	24
2.1.	Le suivi des interventions menées dans le cadre du dispositif de la C.A.F.....	24
2.2.	Le suivi des interventions menées en lien avec un service social	24
2.3.	Le renouvellement de la prise en charge	24
2.4.	La fin de la prise en charge	24

3.	L'évaluation des interventions	25
4.	La Prévention de la Maltraitance	25
5.	Le Partenariat et l'ouverture	26
5.1.	La Direction Générale	27
5.2.	Les Responsables Départementaux	27
VI.	Le Management et les ressources humaines	28
1.	Quelques données sur les salariés de l'AFAD IDF (au 31.12.16)	28
2.	Les modalités de recrutement et d'intégration des nouveaux salariés et stagiaires.....	29
2.1	L'accueil	29
2.2	L'intégration des nouveaux salariés et stagiaires.....	29
2.3	Le Parcours d'intégration du personnel administratif	30
3.	Temps d'analyse, de concertation et de coordination.....	32
3.1.	Des réunions internes avec le Responsable Départemental.....	32
3.2.	Réunions d'analyse des pratiques	32
3.3.	Les réunions d'équipe mensuelles	32
3.4.	Le Comité de pilotage Direction	32
3.5.	Les réunions administratives.....	32
3.6.	La réunion avec la Direction générale dans chaque département	33
4.	Suivi et évaluation du salarié.....	33
4.1.	L'entretien annuel d'évaluation	33
4.2.	L'entretien professionnel	33
5.	Politique de formation	33
5.1.	Le plan de formation	33
5.2.	L'évaluation et le suivi des formations.....	34
5.3.	Autres dispositifs de formation	34
6.	La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences	34
6.1.	Formation d'adaptation à l'emploi.....	34
6.2.	L'entretien de seconde partie de carrière.....	35
7.	Prévention des risques professionnels.....	35
7.1	L'Intégration et le recrutement.....	35
7.2	La formation d'adaptation à l'emploi.....	35
7.3	Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP).....	36
7.4	Lieux de parole	36
8.	Le Dialogue social	37

8.1 Le dialogue social revêt diverses formes à l'AFAD IDF	37
8.2 Les instances représentatives du personnel :	37
VII. La Communication.....	38
1. La Communication externe	38
1.1 Le site internet.....	38
1.2 La documentation papier	38
1.3 La lettre aux adhérents.....	38
1.4 Rapport d'activité annuel	38
1.5 Le livret d'accueil du bénéficiaire.....	39
2. La communication interne	39
2.1 La lettre aux salariés.....	39
2.2 Le réseau intranet.....	39
2.3 Le livret d'accueil du salarié	40
VIII - La Démarche qualité	41
1. La politique qualité de l'AFAD IDF	41
2. L'analyse des remontées d'information.....	41
IX - Les Axes d'amélioration	42
Axe 1 – La garantie des droits individuels et participation des usagers.....	42
Axe 2- La prévention des risques	45
Axe 3- La promotion de l'autonomie	48
Axe 4- La continuité de l'accompagnement et la coordination des interventions	51
Conclusion	

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 global 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

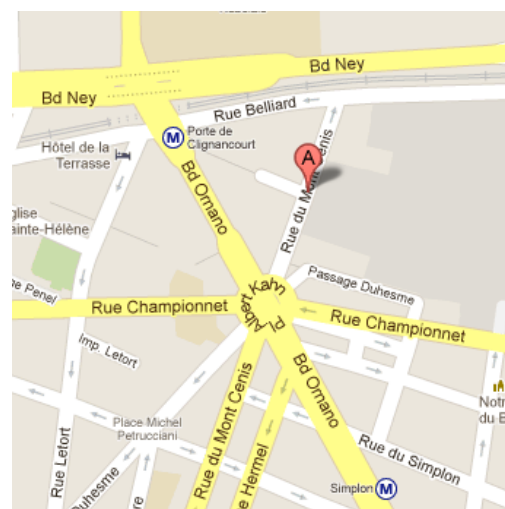
Fax : 01.48.78.70.08

Site internet : www.afad-idf.asso.fr

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 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

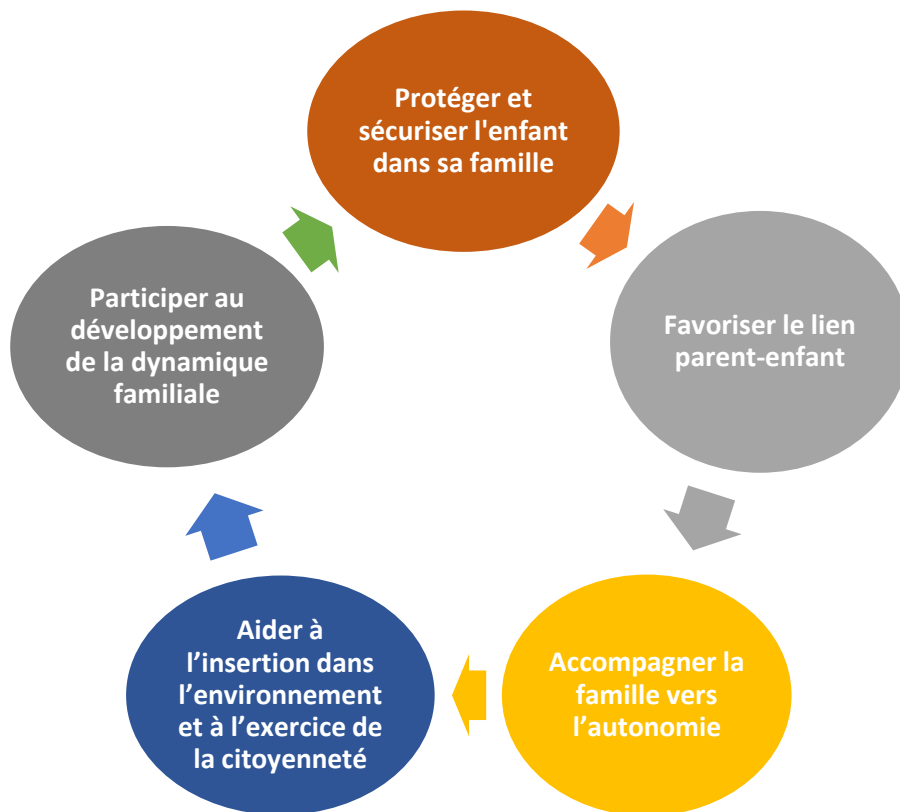


Troc de vêtements lors du mois de la Famille – Nov. 2017

II. Les missions de l'AFAD IDF

1. Les missions

L'AFAD IDF a pour mission d'accompagner, d'aider et de soutenir des familles ou des adultes , avec ou sans enfant, 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.



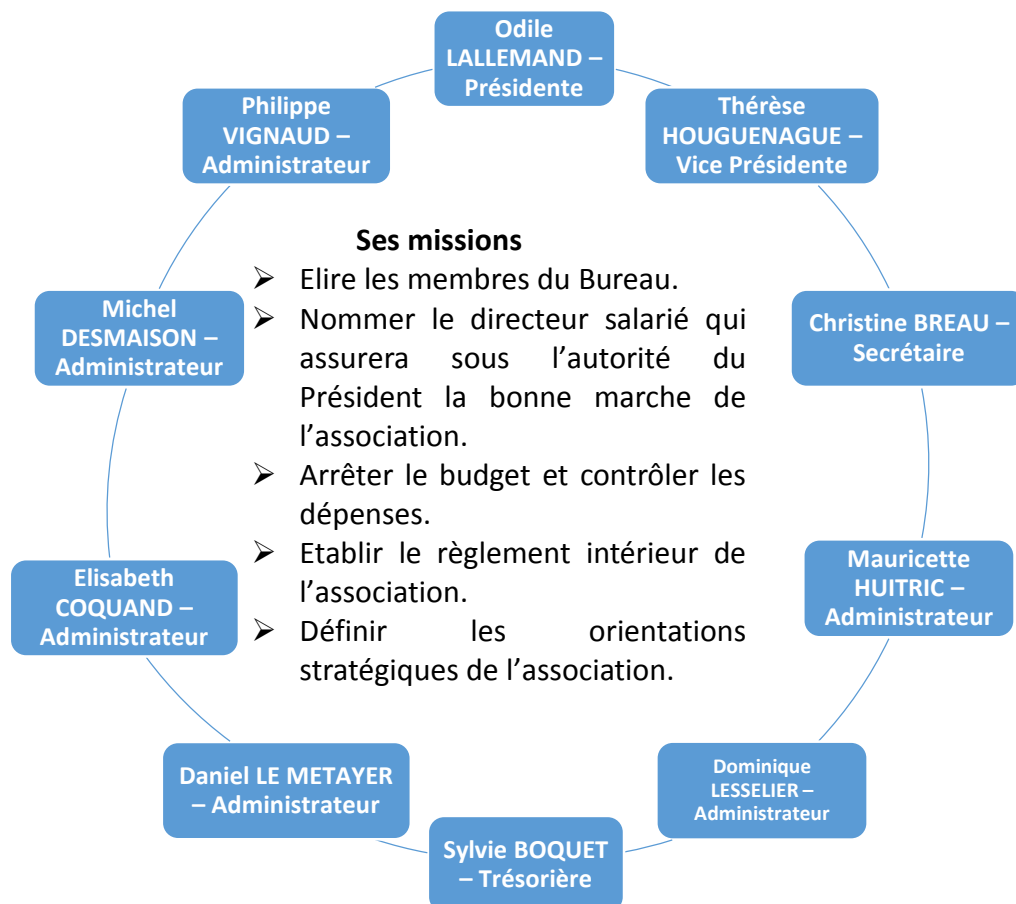
III. Organisation de l'association

1. Le Conseil d'Administration



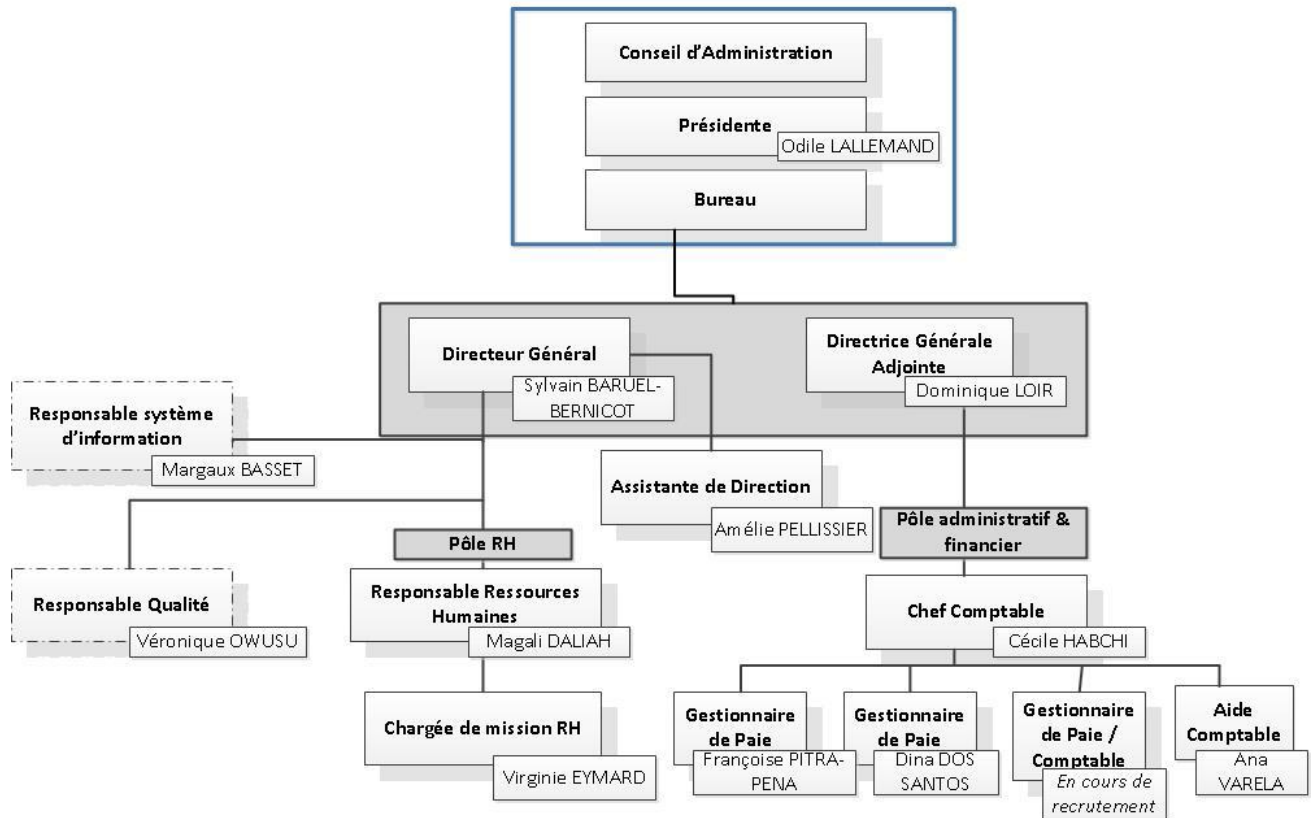
Le Conseil d'Administration est l'employeur des salariés de l'AFAD IDF, il est composé de bénévoles.

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

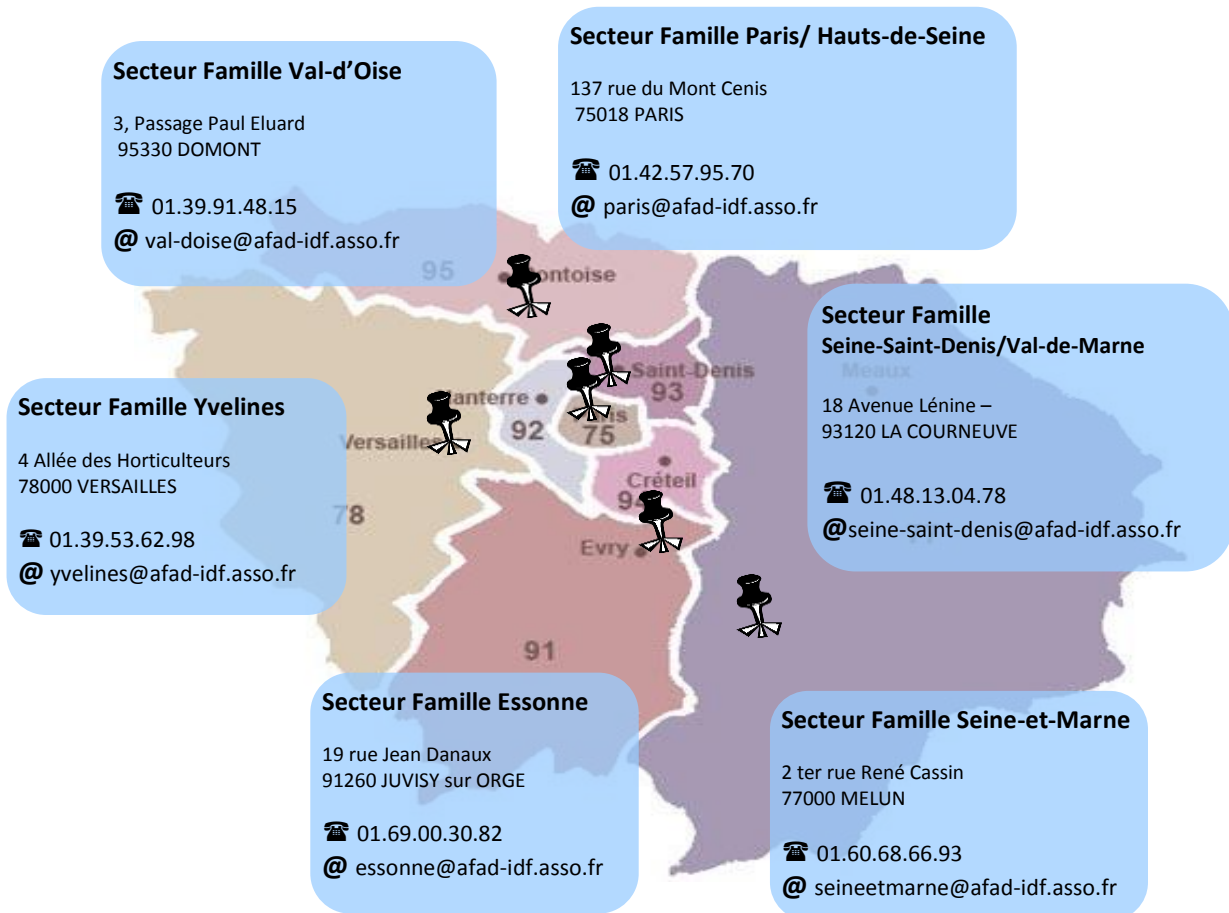


2. Siège social Organigramme

Organigramme Hiérarchique
Siège



3. Les antennes



3.1 Antenne de Paris / Hauts-de-Seine

L'antenne de Paris intervient dans quatre départements avec des financements accordés par le conseil départemental pour les familles en grande difficulté orientées principalement par les services sociaux, les PMI, ainsi que des financements octroyés par la CAF. Nos interventions sont réalisées à 65% par des TISF, 35% par des AD/AVS.

70% de l'activité est réalisée en mandat CAFP pour Paris, et 60 % est effectuée en Protection de l'Enfance dans le département de la Seine-Saint-Denis couvert par l'antenne. Les départements du 92 et 94 sont encore peu représentés et nos interventions se déroulent essentiellement en CAF.

Nous remarquons que les familles que nous accompagnons sont de plus en plus touchées par le handicap physique ou psychique d'un des parents ou d'un enfant, ce qui implique de la part de des intervenantes le développement de compétences spécifiques.

3.2 Antenne de la Seine-et-Marne

Le département de Seine-et-Marne est le 10ème département le plus peuplé de France avec 1 338 427 habitants pour une superficie de 5915 km² : 30% de la population a moins de 20 ans. Plus de 243 000 familles y vivent et le taux de natalité départemental est supérieur au taux national (14.5/1000 contre 12.9/1000).

99% des interventions requièrent un véhicule pour accéder au domicile des familles et les accompagner aux lieux de rendez-vous administratifs et médicaux, souvent mal desservis par les transports en commun selon les communes.

L'AFAD IDF signe annuellement des conventions avec le Conseil Départemental de la Seine-et-Marne et la CAF. Des dotations annuelles TISF et aide à domicile sont ainsi arrêtées pour l'année avec ces financeurs.

Concernant l'activité TISF, 55 % relèvent de la protection de l'enfance et 45 % de la CAF. Pour l'activité aide à domicile, les interventions au titre de la CAF représentent plus de 66 % des interventions et 34 % des mutuelles et des taux pleins.

Les interventions s'inscrivent dans des axes préventifs et éducatifs pour répondre aux évènements, aux carences et aux problématiques diverses des familles : sociale, éducative, la santé, le handicap, l'insertion.... Un projet d'intervention individualisé est systématiquement élaboré puis réévalué régulièrement en concertation avec les familles, les partenaires et les professionnels de l'AFAD IDF. Les interventions sont ainsi planifiées en fonction des besoins des familles pour répondre au mieux à leur situation sur une demi-journée, tout au long de la journée, jusqu'en soirée et parfois le samedi dans le cadre des visites parentales en présence d'un tiers.

Des temps de concertation et d'échanges avec les professionnels sont aussi organisés afin d'adapter au mieux les prises en charge.

3.3 Antenne des Yvelines

Les publics accompagnés par l'antenne des Yvelines, sont à 80 % des prises en charge CAF avec un pourcentage ASE faible. Le département intervient sur environ 75 communes avec plus de 50 % de ses interventions centrées sur la grossesse et la naissance.

Les TISF interviennent pour des tâches liées à l'organisation du quotidien avec des familles connaissant de grandes disparités. En effet, même si le taux de pauvreté est en dessous de la moyenne (8 %), à l'intérieur du département le taux peut être beaucoup plus élevé, certaines familles rencontrant des difficultés économiques ou souffrant de handicap mental.

On note également un département étendu parfois mal desservi au niveau des transports en commun, ce qui explique une part importante de transport des familles en voiture pour des rendez-vous administratifs ou médicaux. Des actions collectives financées par le REAAPY (Réseau d'Ecoute, d'appui et d'Accompagnement des Parents des Yvelines) à destination des familles et des partenaires sont organisées une à deux fois par an afin de mieux faire connaître l'AFAD IDF, l'intérêt des prise en charge

et ses métiers : café-vide grenier de la famille en 2017, visite d'exposition parents-enfants sur Paris (Hergé en 2017 au Grand-Palais) et Versailles (visite du château en 2015).

L'antenne des Yvelines cherche sans cesse à renforcer son partenariat auprès d'acteurs du champ médico-social et à renforcer la connaissance du métier de TISF : signature d'une convention en 2018 avec l'Association des Paralysés de France (APF), partenariat avec la ligue contre le cancer, les maisons de quartier, les PMI, participation aux forums emploi du 78, collaboration avec les missions locales et les écoles préparant aux métiers du social ou de la petite enfance.

3.4 Antenne de l'Essonne

Ce département accompagne une grande majorité de familles dans le cadre de l'ASE avec notamment des visites médiatisées. Une convention signée avec le Conseil Départemental prévoit l'accompagnement de bénéficiaires du RSA par des TISF, jusqu'à fin 2018. Les TISF travaillent également avec des familles bénéficiaires du RSA (famille monoparentale avec enfants) dans le cadre d'un financement spécial avec la CAF et des bénéficiaires du RSA (femmes et ou hommes sans enfant) dans le cadre d'un conventionnement avec le Conseil Départemental. Les enfants autistes et les pathologies mentales font également de plus en plus partie des publics accompagnés.

Enfin, les TISF interviennent toutes, en fonction des besoins des familles sur des horaires décalés (avant 8h00 et ou/après 18h00).

3.5 Antenne de la Seine-Saint-Denis / Val-de-Marne

L'antenne de la Seine-Saint-Denis observe un taux de natalité élevé (18,8 contre 12,9 en France), mais un déficit migratoire qui s'accroît. De nombreuses familles, des familles nombreuses (26 % contre 18 % en France métropolitaine) et des familles monoparentales (34 % contre 29 % en France métropolitaine), 11 % de la population bénéficiaire du RSA contre 5 % en France, malgré une forte couverture en PMI.

Le territoire est faiblement équipé pour la santé des femmes enceintes et des enfants, avec un fort taux d'enfants prématurés. De plus le niveau de formation des habitants est faible avec un chômage qui perdure (40 % sans diplôme contre 27 % en Ile de France). On observe un besoin de protection sanitaire et sociale (pour 100 000 habitants, 117 médecins généralistes libéraux contre 181 en Ile-de-France), et cela malgré la présence de nombreuses structures en PMI.

Les missions des équipes TISF s'exercent majoritairement auprès des familles dans le cadre du dispositif de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) compte tenu des difficultés rencontrées par les familles sur le plan social, éducatif, ou de santé, d'insertion, dans un contexte de crise économique et sociétale.

Afin de s'adapter à la réalité du terrain et aux besoins des familles, les TISF doivent faire preuve d'adaptabilité dans leurs horaires (en soirée ou le week-end). Les personnes prises en charge et concernées par des troubles du développement et l'autisme sont de plus en plus nombreuses ainsi que les maladies psychiques des parents. Les TISF sont mobilisées auprès de tous les bénéficiaires hors et au domicile, certains publics pouvant être dans l'errance.

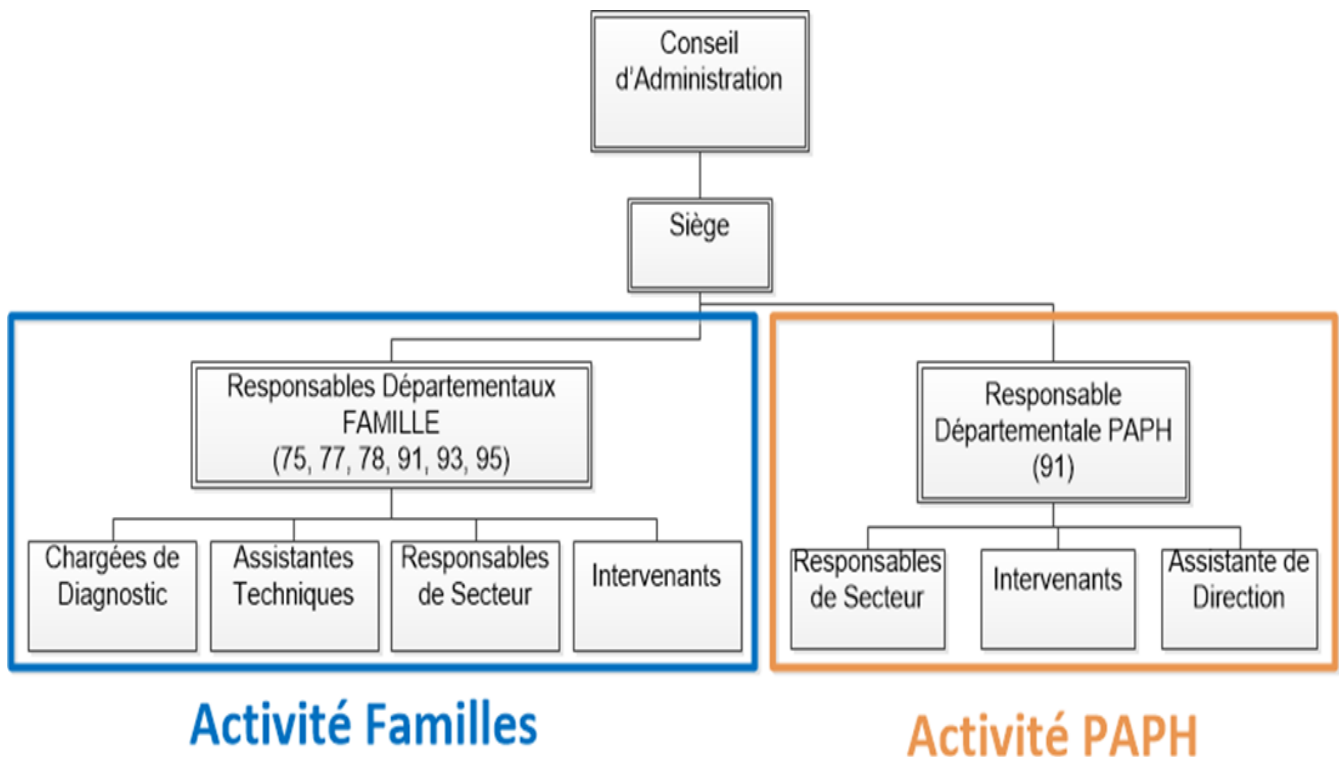
3.6 Antenne du Val-d'Oise

Le département du Val d'Oise est à la fois rural, semi-urbain et urbain. Les interventions concernent essentiellement les zones semi-urbaines et urbaines. Ainsi, l'antenne a aidé 414 usagers sur 60 communes en 2015. 70% des heures effectuées sont financées pour des allocataires de la CAF 30% par le Conseil Départemental pour des familles en grandes difficultés : logement, socialisation, intégration, immigration... Ces familles sont souvent orientées par les services sociaux départementaux.

Sur le plan démographique, 65 % des familles aidées ont 3 enfants et plus. Le département du Val d'Oise a développé de nombreux lieux d'accueil enfants-parents et l'AFAD IDF en a créé un en 1999. Ce lieu « TOUCHATOU » est le seul lieu d'accueil dans le département à être géré par des TISF.

L'AFAD IDF du Val d'Oise a développé de nombreux partenariats avec des associations de protection de l'enfance. En 2017, un partenariat avec SOS VILLAGE D'ENFANTS à Persan a été signé. Les TISF de l'antenne viennent ainsi en appui aux accueillantes lorsqu'il y a plus de 3 enfants de moins de 6 ans dans un pavillon.

4. Les professionnels



Le Responsable d'Entité Départemental supervise l'activité et manage l'équipe de professionnels du département.

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

L'**assistant technique** est chargé des différentes tâches administratives concernant les familles. Chaque équipe module cette organisation un peu différemment et lui donne sa « couleur ».

Les intervenant(e)s : **Les T.I.S.F - Technicien de l'intervention social et familial** et **les Aides à domicile**.

Les T.I.S.F sont titulaires du Diplôme d'État ou en cours de formation, selon les modalités des Conventions signées avec les différents financeurs.

Pour **les Aides à domicile**, il n'y a pas d'obligation à ce que les intervenant(e)s soient diplômé(e)s : la majorité des intervenant(e)s sont Agents ou Employé(e)s à Domicile (avec un BEP Sanitaire et Social ou un CAP Petite Enfance ou encore CAP assistant technique en milieu familial et collectif).

L'AFAD IDF fait viser la promotion des métiers de l'intervention à domicile, notamment en accueillant des « faisant fonction » parmi les intervenant(e)s ainsi que des stagiaires de différents centres de formation. Par ailleurs, l'AFAD propose un parcours de formation qualifiant aux employés à domicile.

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

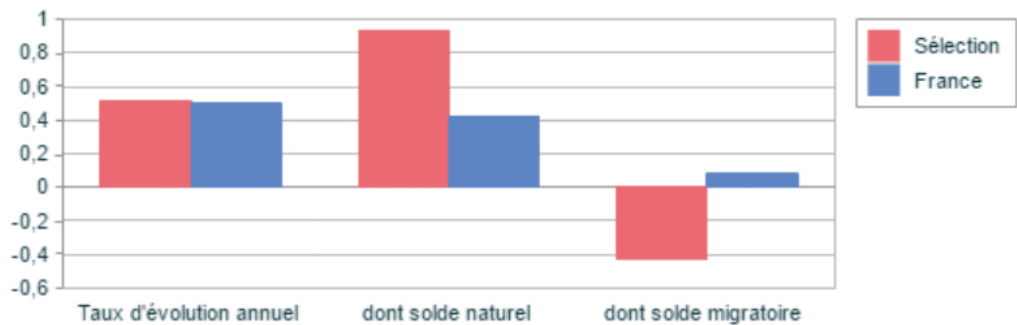
1. Portrait du territoire d'Ile-de-France

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

Taux d'évolution annuel de la population lié aux soldes naturel et migratoire

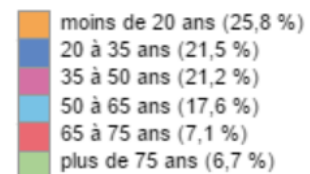


source : Insee, RP - 2009-2014

	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



	Sélection 2014	France 2014
Densité de population	1 001	104

source : Insee, RP - 2014

Population en situation de fragilité potentielle

	Sélection	France
Part de familles monoparentales (%)	17,6	15,1
Part des actifs en emploi étant à temps partiel (%)	14,8	17,4
Part des actifs en emploi étant en contrat précaire (%)	11,9	13,2

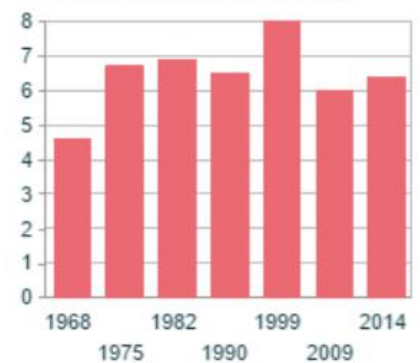
source : Insee, RP

Logements

	Sélection 2014	France 2014
Nombre de logements	5 619 126	34 800 410
Dont nombre de logements vacants	357 215	2 746 953
Soit en %	6,4	7,9
Dont nombre de résidences secondaires	188 177	3 286 177
Soit en %	3,3	9,4
Dont nombre de résidences principales	5 073 680	28 766 143
Soit en %	90,3	82,7

source : Insee, RP - 2014

Evolution du taux de vacance



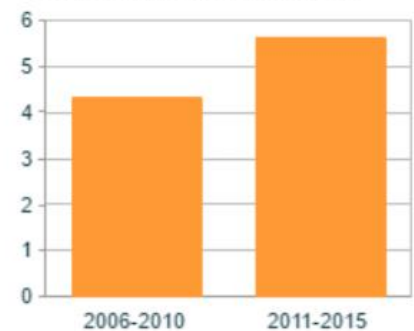
source : Insee, RP

Zoom sur les résidences principales

	Sélection	France
Part des propriétaires occupants	47,4	57,6
Part des locataires du parc privé	27,4	25,3
Part des locataires HLM	22,3	14,7

source : Insee, RP

Evolution indice construction



source : Sitadel 2 ; Insee, RP

Construction de logements

	Sélection 2011-2015	France 2011-2015
Nombre annuel moyen de logements commencés (constructions neuves)	67 508	405 884
Indice construction / nombre de logements commencés par an pour 1 000 habitants	5,6	6,2

source : Sitadel 2 - 2011-2015

2. Les familles accompagnées par l'AFAD IDF

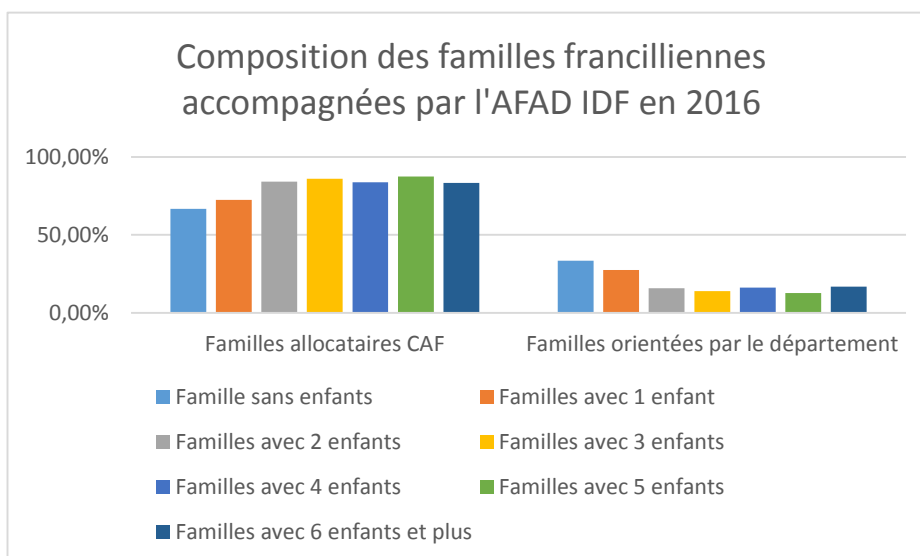
L'AFAD IDF intervient auprès de familles nombreuses, monoparentales ou dans l'attente d'un enfant, en situation de longue maladie ou de deuil. L'association intervient aussi auprès de personnes handicapées et de personnes âgées.

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 d'enfants, de personnes malades, âgées ou handicapées, dans des conditions satisfaisantes.

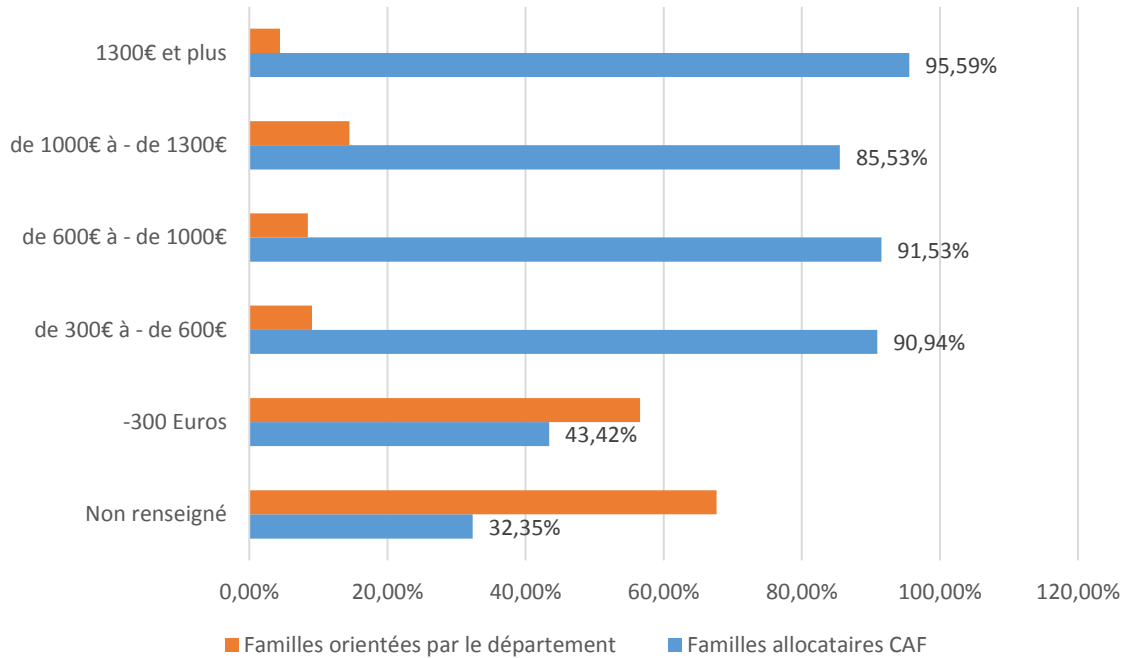
Quand les difficultés des familles sont centrées sur des tâches matérielles, les employées à domicile (ED), les aides à domicile (AD) et les auxiliaires de vie sociales (AVS) interviennent.

La composition familiale peut être diverse mais en moyenne nous intervenons majoritairement dans les familles de trois enfants. Il s'agit le plus souvent de mamans enceintes ou qui viennent d'accoucher qui ne trouvent pas de solution répondant à leurs besoins spécifiques. Elles font appel à l'aide à domicile.

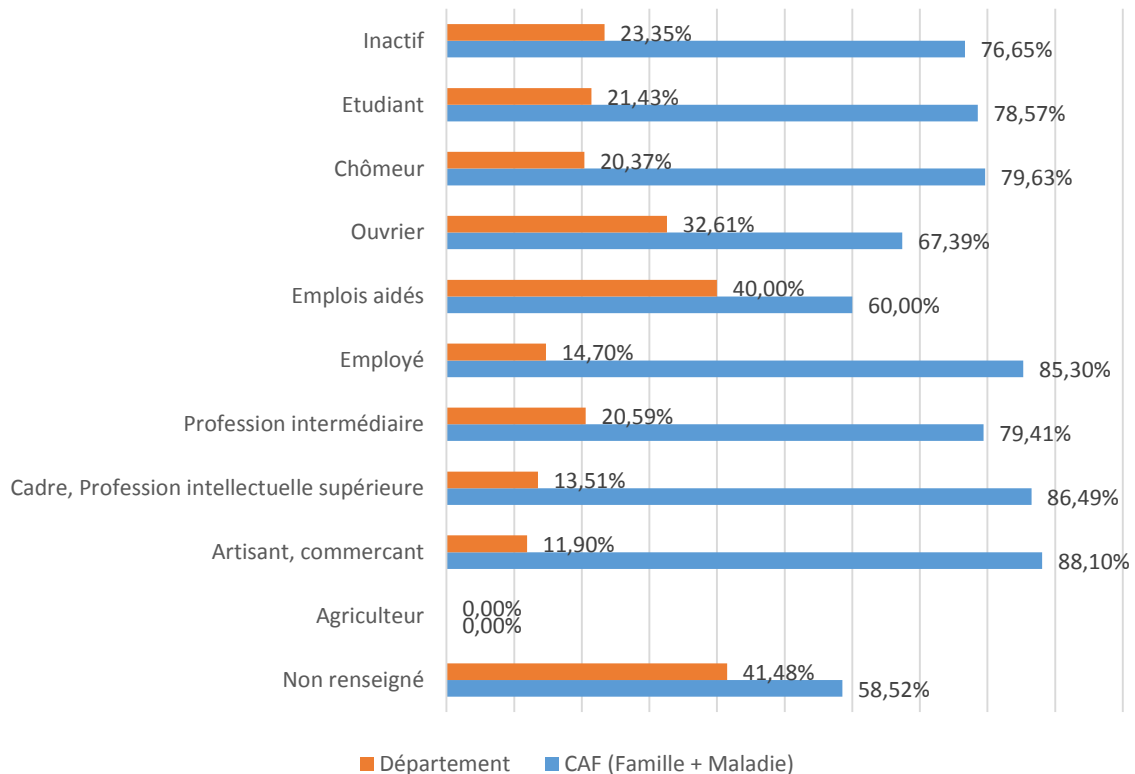
Quand les difficultés sont principalement centrées sur les liens parentaux et/ou des démarches extérieures, les techniciennes de l'interventions sociales et familiales (TISF) sont aussi habilités à intervenir auprès des enfants en accomplissant des tâches de la vie quotidienne et un travail éducatif de soutien à la parentalité.



Quotients familiaux des familles franciliennes accompagnées par l'AFAD IDF en 2016



Les C.S.P des familles accompagnées par l'AFAD IDF



3. L'expression et la participation des bénéficiaires

L'AFAD IDF place les familles au centre de son action. Elle cherche à les rendre actrices au sein de la vie de l'association et bien entendu dans leurs projets tout au long de leur prise en charge.

Les familles sont invitées à adhérer à l'association dès leur arrivée à l'AFAD IDF. Une fois adhérente, elles sont conviées à participer à l'Assemblée Générale de l'association puis à se porter candidate pour rejoindre le Conseil d'Administration.

Les familles 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 familles, 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.

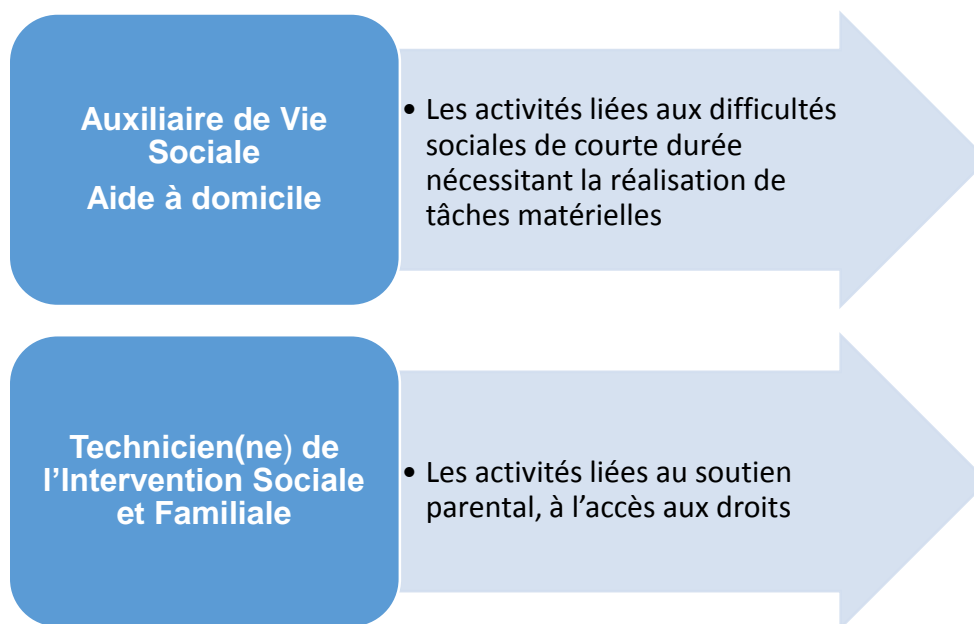
L'AFAD IDF centre son action sur la dynamique familiale, elle ne s'adresse pas à un individu en particulier mais à tous les membres de la famille.

Les bénéficiaires sont informés de la possibilité de se faire accompagner ou assister par une personne leur entourant. 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

Dans la plupart des situations la demande d'aide est faite par **téléphone**, que ce soit par une famille ou par un service (hôpital, service social, service éducatif, service des tutelles...). La procédure diffère selon l'un ou l'autre cas.

1.1. La demande est faite directement par une famille

- *Dans le cadre des critères de la CAF :*

Une première analyse de la demande est faite lors d'un entretien téléphonique par le Responsable de secteur ou l'assistante technique.

Dans un premier temps, le service s'assure :

- De l'affiliation de la famille à la Caisse d'Allocations Familiales du département concerné,
- De l'adéquation entre les besoins de la famille et les critères de prise en charge définis par la CAF, entrant dans le cadre de la prestation de service.

En fonction de ces éléments, le Responsable de secteur informe la famille du montant de la participation financière qui lui sera facturée à l'heure.

Dans un second temps, le professionnel détermine avec la famille : le rythme, les modalités d'intervention, les objectifs de l'intervention pour définir le projet personnalisé en concertation avec la famille. Un devis contrat est ainsi délivré à la famille pour validation avant d'intervenir.

Selon les objectifs de l'intervention, Auxiliaire de Vie (AVS) ou Aide à Domicile (AD) ou Technicien(ne) de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF) seront missionnés au domicile de la familles.

- *Dans le cadre d'un régime spécial⁽¹⁾ d'assurance maladie ou d'une assurance assistance⁽²⁾ :*

Dans ce dernier cas l'admission est immédiate et sans condition. L'AFAD IDF missionnera immédiatement un(e) intervenant(e) au domicile et l'organisme d'assurance gèrera les relations avec la famille. Quand il s'agit d'un régime spécial d'assurance maladie, l'admission dépend de l'accord de l'organisme au vu du devis détaillé que l'AFAD IDF établit.

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

Il peut s'agir d'un service de l'Aide Sociale à l'Enfance, d'un service Protection Maternelle et Infantile (PMI), d'un service d'action sociale, d'une association mettant en œuvre des mesures d'Action Educative à Domicile (AED) ou d'Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO), d'une Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) ...

L'admission est alors suspendue à l'accord du Conseil Général. La décision sera prise en fonction du rapport d'évaluation sociale et éducative établi par le travailleur social du service en question et de la

¹ Par exemple la Mutuelle MGEN, ou la Mutuelle des personnels militaires

² Par exemple dans le cadre d'une assurance en responsabilité civile attachée au domicile.

demande d'intervention TISF par l'AFAD IDF – comprenant notamment l'origine de la demande, les objectifs fixés à l'intervention, le nombre d'heures et le coût.

La décision de financement peut intervenir après quelques semaines parfois quelques mois. Cette procédure est modulée en fonction des Conseils Généraux concernés.

En cas d'urgence, si l'intervention doit commencer sans délai, le service sollicite un accord de principe de l'Inspecteur de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Une fois l'accord reçu, et en s'appuyant sur l'ordre de mission et les rapports transmis par le travailleur social du service en question, une visite à domicile est réalisée afin d'établir un Projet d'Intervention Personnalisé et de programmer le début des interventions.

2. L'accompagnement social de l'intervention

Le Responsable Départemental est garant du bon déroulement des interventions. Les prestations sont réajustées en fonction de l'évolution de la situation de l'utilisateur. Pour cela, le/la Responsable de secteur assure un suivi de chaque intervention.

2.1. Le suivi des interventions menées dans le cadre du dispositif de la C.A.F.

Une évaluation de suivi, à domicile ou téléphonique, est réalisée au cours de la période de prise en charge afin de s'assurer de l'adéquation de la prestation et du projet d'intervention personnalisé avec la situation de l'utilisateur. En cas d'évolution, le dossier d'intervention est mis à jour.

2.2. Le suivi des interventions menées en lien avec un service social

Le suivi des interventions menées en lien avec un service social est réalisé grâce à l'ensemble des écrits rédigés par les TISF. Ces écrits peuvent être réalisés à la demande du Conseil Départemental ou à l'initiative des TISF. Le rapport est validé avec le Responsable Départemental. Celui-ci s'assure que le document est en adéquation avec les objectifs prévus.

2.3. Le renouvellement de la prise en charge

Dans le cadre d'une mesure d'Aide Sociale à l'Enfance financée par un Conseil Général, un mois au moins avant la fin de la prise en charge, l'AFAD IDF fait une nouvelle évaluation de la situation et reformule les objectifs de l'intervention, à l'appui de la demande de renouvellement. La décision intervient plus ou moins rapidement.

Lorsqu'une nouvelle prise en charge est obtenue, l'AFAD IDF remet à jour le projet d'intervention en concertation avec la famille et les partenaires sociaux.

2.4. La fin de la prise en charge

La fin de la prise en charge peut intervenir dans plusieurs circonstances :

- Le nombre d'heures maximal qui peut être attribué à l'utilisateur est atteint,
- L'utilisateur met fin à la prise en charge de sa propre initiative,

- La prise en charge a atteint ses objectifs,
- L'AFAD IDF met fin à la prise en charge parce que l'utilisateur ne respecte pas les termes du contrat d'intervention,
- L'AFAD IDF met fin à la prise en charge parce qu'elle ne correspond plus à la définition du projet d'intervention.

3. L'évaluation des interventions

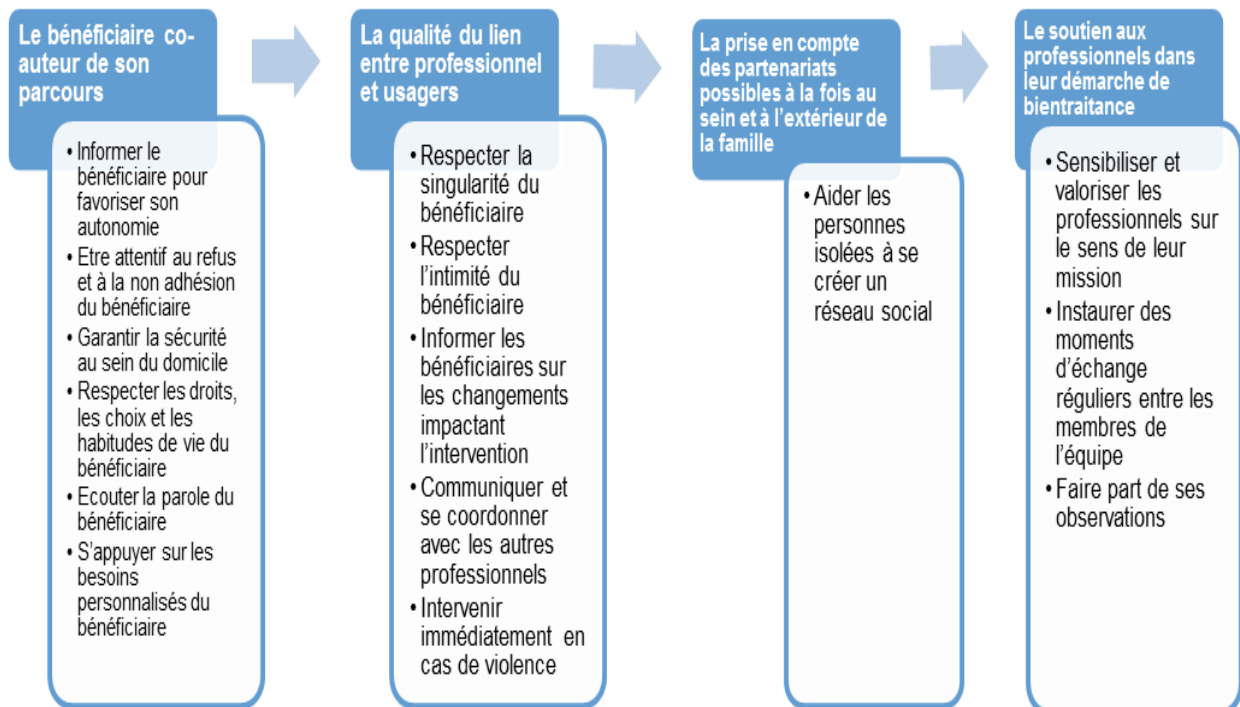
Le Responsable de secteur coordonne le planning pour ajuster en permanence l'intervention avec l'intervenant(e) et la famille par téléphone :

En termes de planning : les professionnels de l'AFAD IDF tiennent compte des besoins et des disponibilités de la famille, 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.

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 :



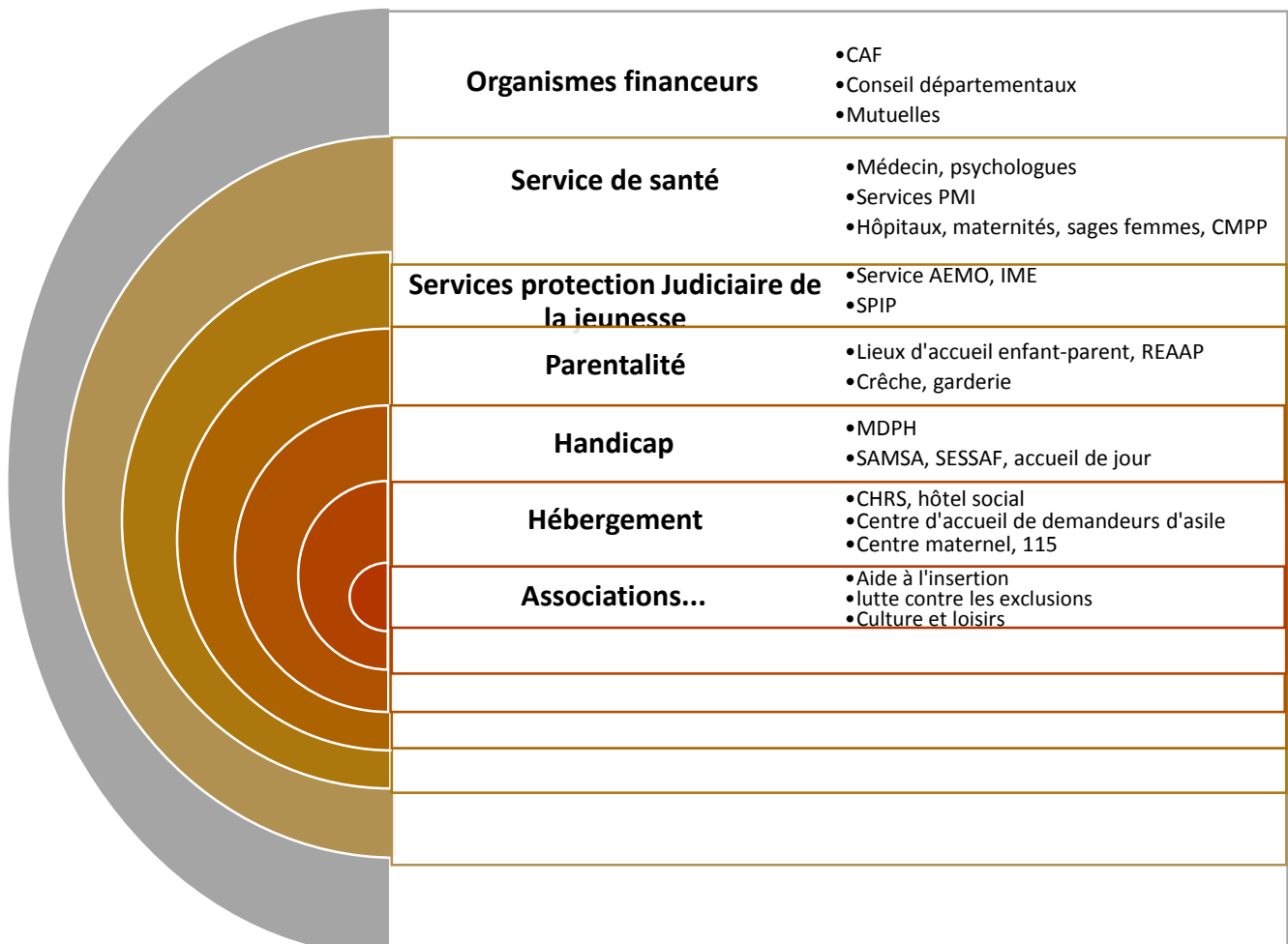
L'ensemble des salariés a participé à la formation « Maltraitance et protection des personnes vulnérables » animé par un intervenant de l'AFPAM. Les nouveaux salariés y participent dans l'année de leur embauche.

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 et des réunions d'analyse de la pratique professionnelle.

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 CAF, 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 – Caisses d’Allocations Familiales, Conseils généraux sur les interventions à domicile.

Elle prend part à la définition des Schémas départementaux, Enfance et Famille notamment.

Elle diffuse et transfère des informations sur le bien-fondé de l’intervention à domicile, d’un département à l’autre, d’une Caisse d’allocations familiales à une autre.

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 Général et la Caisse d’Allocations Familiales** dans le cadre des conventions qui les lient.

Ils se réunissent régulièrement avec leurs interlocuteurs pour suivre la mise en place des conventions et échanger sur les situations de certaines familles sortant du schéma ordinaire.

Les responsables départementaux saisissent les financeurs pour obtenir des décisions dérogatoires sur des prises en charge « limites » ou pour obtenir des prolongations de prise en charge.

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 familles et la protection de l’enfance.

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

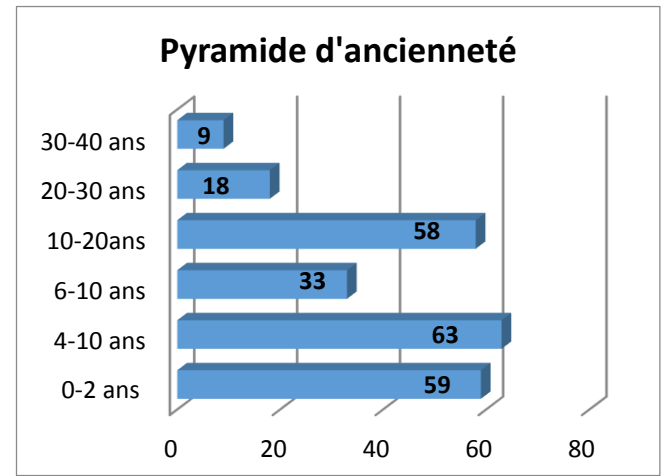
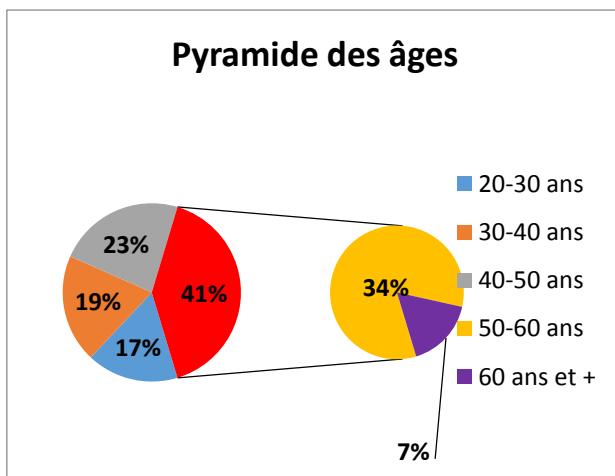
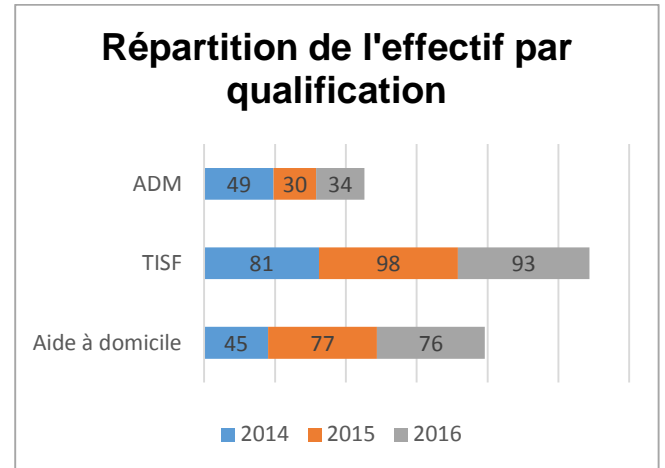
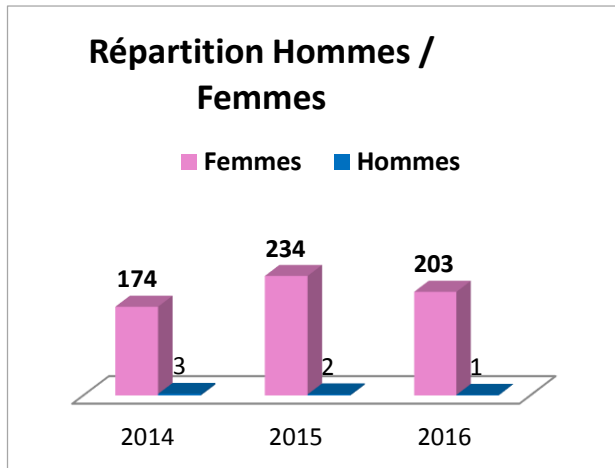
Enfin, les responsables départementaux sont mobilisés dans les **projets** avec les communes pour répondre aux besoins des familles et pour assurer la promotion des métiers de l’aide à domicile.

Les T.I.S.F accompagnent les familles en partenariat avec les travailleurs sociaux, les établissements médicaux ou médico-sociaux, l’Education Nationale, les services de tutelle, les associations caritatives ou culturelles...

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

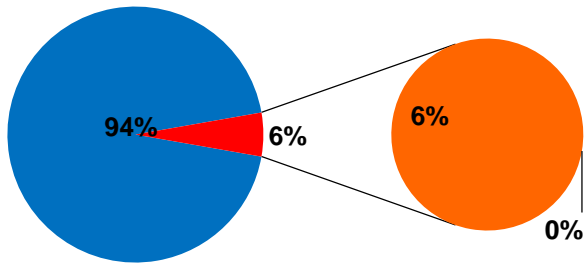
1. Quelques données sur les salariés de l'AFAD IDF (au 31.12.16)



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
TOTAL	39	48	53	81	16

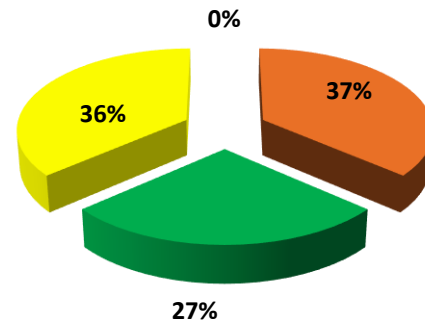
Répartition des effectifs par type de contrat

■ CDI ■ CDD ■ CONTRAT PRO



Répartition des CDD par qualification

■ ADM ■ AD ■ AVS ■ TISF



La masse salariale de l'association est presque uniquement constituée de femmes. La majorité des emplois sont en CDI, avec une ancienneté inférieure à 20 ans. Les Aides à domicile et TISF sont les postes majoritairement présents dans notre masse salariale.

2. 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.

2.2 L'intégration des nouveaux salariés et stagiaires

Lors de la prise de poste d'un nouveau salarié le Responsable Départemental organise une ou deux interventions en doublure chez un usager avec un professionnel expérimenté, de préférence un professionnel ayant suivi la formation de tuteur.

Le nouvel embauché accompagne le professionnel « tuteur » qui lui transmet les techniques professionnelles à adopter.

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.

2.3 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.

Un second temps de travail d'une demi-journée est organisé sur une antenne de l'AFAD IDF pour que le nouvel embauché puisse échanger et travailler avec un salarié occupant la même fonction sur un secteur différent.

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 du secteur « Famille ». 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.

L'accueil des stagiaires

Le Responsable Départemental gère le recrutement des stagiaires intervenant au domicile en lien avec la RH et la Direction générale.

Les stagiaires en contrat de professionnalisation

Les stagiaires en contrat de professionnalisation interviennent au domicile en doublure pendant leur première année de formation, et ce, dans le cadre du dispositif ASE.

À l'issue de la 1^{ère} année, les stagiaires ayant démontré une autonomie suffisante peuvent intervenir seuls au domicile pendant la 2^{ème} année de formation.

Lors de la conclusion du contrat de professionnalisation, un tuteur - salarié ayant suivi une action de formation lui permettant d'assurer cette fonction - est désigné pour accompagner le nouveau stagiaire durant son parcours professionnel de 2 ans.

Une première rencontre est organisée au début de la formation entre le stagiaire et le tuteur, puis tous les mois afin de poser le cadre du tutorat en lien avec le formateur référent du centre de formation. Ces rencontres permettent de suivre le stagiaire dans sa progression.

Une évaluation annuelle est réalisée par le Responsable Départemental.

Ce temps de rencontre est l'occasion pour échanger avec le stagiaire sur ses difficultés, réussites et évolutions, afin de formuler des recommandations puis définir des objectifs.

Les stagiaires en « voie directe »

Les stagiaires en 1^{ère} année de formation interviennent au domicile du bénéficiaire « en doublure » tout au long de leur stage.

En revanche, les stagiaires en 2^{ème} année de formation peuvent intervenir seuls en fin de stage, selon le degré d'autonomie dans le cadre du dispositif CAF.

Lors de la signature de la convention de stage entre l'AFAD IDF et l'organisme de formation, un tuteur est désigné pour accompagner le nouveau stagiaire.

Une première rencontre est organisée au début de la formation entre le stagiaire et le tuteur, puis tous les mois afin de poser le cadre du tutorat. Ces rencontres permettent de suivre le stagiaire dans sa progression.

Une évaluation de fin de stage est réalisée par le tuteur de stage.

3. Temps d'analyse, de concertation et coordination

3.1. Des réunions internes avec le Responsable Départemental

Selon les situations, des réunions de suivi de familles 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 : les objectifs, les actions, la mise en place d'un binôme, ou encore à des réajustements en concertation avec la famille et les partenaires.

3.2. Réunions d'analyse des pratiques

Tous les professionnels d'intervention A.V.S et T.I.S.F mais aussi les administratifs RS et AT, se réunissent par corps professionnels mensuellement avec un psychologue intervenant extérieur pour échanger sur les situations. Ces temps favorisent la réflexion, ils permettent aux professionnels de prendre de la distance sur les situations complexes.

Dans cette même dynamique d'analyse et de réflexion appliquée aux problématiques de management, les Responsables d'entité départementale bénéficient de réunions mensuelles de « *supervision* » animées par un psychologue.

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 d'établir le planning, diffuser des informations institutionnelles, évoquer certaines situations vécues au sein des familles 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.

4. 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.

5. 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 diplômantes 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.

6. 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.

7. 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 :

7.1 L'Intégration et le recrutement

La Doublure

Lors de l'intégration d'un nouveau salarié sur le secteur « Famille », une ou deux interventions sont organisées en doublure chez un usager avec un salarié expérimenté. La doublure constitue une occasion de transmettre les bonnes pratiques mises en œuvre au sein de l'AFAD IDF permettant au salarié de se protéger.

Les documents transmis à l'embauche

Différents documents d'aide à la prévention des risques professionnels sont transmis au salarié au moment de son embauche :

- ✓ Grille de repérage de prévention des situations à risque au domicile (intégrée dans le livret d'accueil du salarié);
- ✓ Guide de bientraitance.

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 référente 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 référente 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*

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 Personnel d'intervention

Une réunion d'analyse de la pratique professionnelle est organisée sur chaque antenne du secteur FAMILLE tous les mois. Deux groupes distincts sont composés : un groupe d'aides à domicile (et un groupe de TISF. Un calendrier semestriel est communiqué à chaque salarié à cet effet.

Le Personnel administratif de secteur

Une réunion d'analyse de la pratique professionnelle est organisée au Siège tous les deux mois pour le personnel administratif de secteur. Deux groupes sont composés : un groupe de responsables de secteur et un groupe d'assistantes techniques de secteur.

Personne encadrant les Responsables Départementaux

Une réunion de supervision est organisée au Siège pour les Directrices Départementales tous les mois.

- Le Dispositif « Pro Consult »

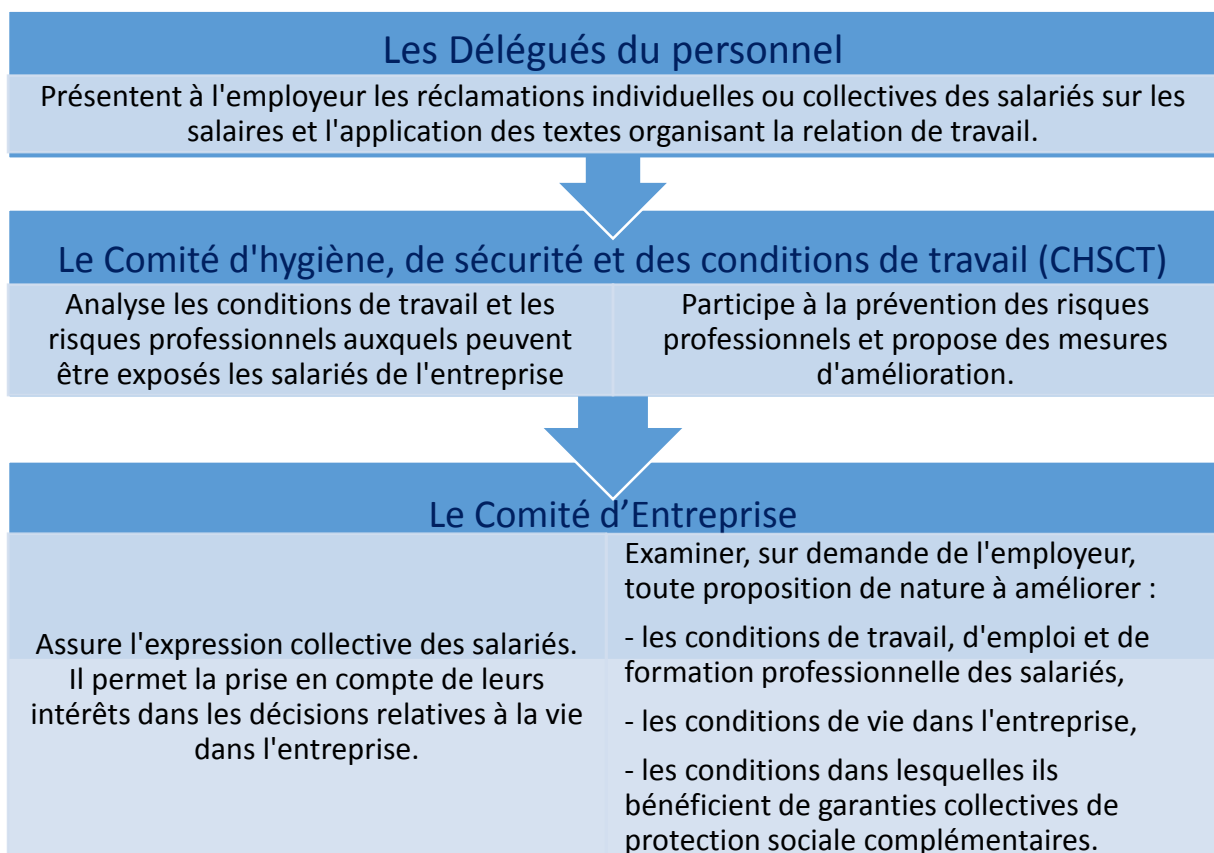
« Pro Consult » est une plateforme téléphonique de psychologues. Ce dispositif permet aux salariés d'être mis en relation téléphonique de manière anonyme avec un psychologue pour échanger sur les situations complexes 24h /24 et 7j/7.

8. 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

Fiche action n°1 - La participation des usagers

Eléments de contexte/diagnostic

La notion de pouvoir d'agir ou d'autonomisation (*empowerment*) semble aujourd'hui intégrée dans un ensemble complexe d'initiatives faisant la promotion de la participation citoyenne. Il s'agit de rejoindre les personnes de les écouter, puis les comprendre pour qu'elles participent pleinement à la construction de la société.

Pour ce faire, il nous semble primordial de revisiter, de réaffirmer les priorités d'expression démocratique, individuelle et collective des bénéficiaires, et d'assurer ainsi leur participation.

Objectifs fixés

Objectif 1 - « Du faire avec » jusqu'au « pouvoir d'agir », afin que les bénéficiaires s'approprient l'offre en tant qu'acteurs de leur quotidien après avoir vérifié avec eux qu'elle est pertinente et répond à leurs besoins en prise en charge CAF ou ASE.

Objectif 2 - Etre disponible pour entendre et agir conjointement avec chacun des membres des familles.

Objectif 3 - Définir le soutien à la fonction parentale, en prenant en compte la représentation des bénéficiaires sur ce qu'est « être parent aujourd'hui » pour eux.

Objectif 4 - Trouver la bonne distance et donc la juste proximité (processus d'invention et de construction commune, conjointe entre les professionnels et les intéressés) au regard des situations, de même pour la bonne posture, mobiliser les ressources de l'environnement et des personnes elles-mêmes, repérer les opportunités. Pour ce faire, multiplier les approches, se détacher des « a priori » et des idées toute faites. Adopter une posture de non-jugement.

Objectif 5 - Multiplier les approches de manière généraliste et non en tant qu'expert ayant une approche ciblée sur « des familles à problèmes » : non-domination des professionnels qui doivent considérer que les usagers auprès desquels ils interviennent ont des ressources et des compétences qu'ils ne cumulent pas seulement des problèmes ou de handicaps.

Objectif 6 - Ne pas stigmatiser les familles qui ne rentrent pas dans « les normes » éducatives, sociales ou culturelles, au regard de leurs vulnérabilités, car face à une grande difficulté, les parents et/ou les enfants peuvent construire ou reconstruire une position acceptable ou supportable pour leur famille : être capable de sortir du cadre (adaptabilité).

Modalités de mise en œuvre

- Co-construire pour créer des solidarités entre les parents eux-mêmes dans le cadre d'actions collectives,
- S'appuyer sur les ressources personnelles des usagers,
- Permettre à la parole de circuler entre pairs (entre professionnels, en interne, en réseau, en partenariat et entre usagers) comme un ressourcement ou un levier pour l'entraide,
- Appréhender la question de la fonction parentale et du rôle des parents pour évoluer vers la reconnaissance non seulement de la responsabilité première des parents mais aussi de celle plus



universelle « d'aider les parents à être parents » afin qu'il ne s'agisse pas seulement de proposer une aide mais aussi d'offrir aux enfants d'autres ressources éducatives, au-delà des normes éducatives,

- Etre vigilant sur le respect du périmètre de compétences de l'AFAD IDF.

Niveau de priorité (1 à 3)	Responsable de l'action	Echéancier
2	CA, DG Responsable départemental	2021

Indicateurs d'évaluation

- Réalisation : vérifier la durabilité de l'impact de l'accompagnement (groupes d'anciens bénéficiaires) : mesurer comment s'inscrit de manière durable dans la vie des usagers la capacité à se mobiliser et à faire évoluer leur situation de manière plus autonome.
- Impact : reprise de pouvoir des usagers sur leurs actions, les activités de leur quotidien.
Investissement de l'ensemble des acteurs de l'association, évolution de la gouvernance associative : regain de confiance autour du sens du travail de l'ensemble des professionnels, des bénévoles et des adhérents en interne et incarnation des valeurs du Projet Associatif.

Fiche action n°2 - Garantir le droit de l'utilisateur à l'information
Eléments de contexte/diagnostic

Les outils de la loi 2002.2 sont en place, affichés et transmis aux usagers : Livret d'accueil du bénéficiaire, Contrat-devis ou projet personnalisé d'intervention remis et partagés avec les familles, Règlements de fonctionnement et Intérieur du service ; Liste des personnes qualifiées, personne de confiance et charte des droits et liberté .

Objectifs fixés

Objectif 1 - Définir le soutien à la fonction parentale/ la parentalité auprès des usagers.

Objectif 2 - Aucune discrimination dans la demande des personnes et dans leurs prises en charge.

Objectif 3 - S'appuyer sur des interprètes en cas de nécessité.

Objectif 4 - Information téléphonique des dispositifs d'accompagnement et de financement.

Objectif 5 - Préciser les missions et tâches des professionnels auprès des usagers et des référents des situations pour éviter les abus ou conflits.

Objectif 6 - Adaptation des documents aux caractéristiques des publics aidés.

Objectif 7 - Prise en compte et traitement des réclamations des usagers.

Modalités de mise en œuvre

- 1 - Accueil téléphonique dans le respect de l'utilisateur (difficultés concernant la langue française).
- 2 - Adapter la communication verbale selon le niveau de langage de l'utilisateur.
- 3 - Questionnement adapté du besoin de l'utilisateur (ne pas être intrusif).
- 4 - Visite à domicile de présentation du service TISF et AD/AVS lors du diagnostic.
- 5 - Signature du contrat ainsi que des avenants modificatifs tout au long de la prise en charge.
- 6 - Plaquettes d'information adaptées avec symboles et logos.
- 7 - Affichettes avec calendrier des actions collectives et large diffusion auprès des usagers.

Niveau de priorité (1 à 3)
Responsable de l'action
Echéancier

2

Responsable départementale

Responsable qualité

Responsable communication

2021

Indicateurs d'évaluation

- Généraliser les fiches mission : un descriptif des tâches et missions des professionnels en rappelant l'objectif de soutien à la parentalité.
- Généraliser la signature électronique (autant que possible).
- Créer un comité de lecture composé d'utilisateurs et de professionnels afin d'adapter les documents.

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

-1 -

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

-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

-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

-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



PROJET DE SERVICE

2017-2021

Réf: AFAD-IDF_DR_D_007_2.0

Page 46/53

Niveau de priorité (1 à 3)	Responsables de l'action	Echéancier
1	DG / RH / RQ / CHSCT	2018
Indicateurs d'évaluation		
<ul style="list-style-type: none">○ 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 Bienveillance 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 bienveillance

Modalités de mise en œuvre

-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 bienveillance » aux fonctions supports, aux bénévoles et aux nouveaux salariés.
- Référence à la prévention de la maltraitance dans les tests de recrutement

-2 -

- Mise en place d'un suivi des IP et d'une analyse à l'échelle régionale et départementale pour mesurer combien d'enfants ont été mis en sécurité grâce aux signalements des professionnels.

-3 -

- Engagement de l'AFAD IDF en matière de bienveillance
- Mettre à jour les projets d'intervention personnalisés **cf. Fiche action Axe 3 - Promotion de l'autonomie**
- Référence à la Bienveillance dans les fiches de poste
- Sensibiliser régulièrement les salariés sur la prévention de la maltraitance, les droits des usagers
- Généraliser l'analyse de la pratique à l'ensemble des professionnels
- 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 / RED

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 d'IP à l'échelle régionale et départementale
- Nombre d'enfants mis en sécurité suite à une IP à l'échelle régionale et à l'échelle départementale
- Ordres du jour des réunions d'équipe / feuilles d'émargement

Axe 3- La promotion de l'autonomie

Fiche action n°1 - Projet d'Intervention Personnalisé (P.I.P)
Eléments de contexte/diagnostic

S'adapter aux différents publics et aux divers besoins (insertion, maladie, naissance, grossesse, séparation...).

S'adapter aux familles démunies, ne sachant pas faire les démarches, ayant des difficultés d'expression ou de compréhension.

Objectifs fixés

Objectif 1 - Permettre aux familles de se mobiliser par rapport à des objectifs en cohérence avec leur parcours de vie. Mobiliser les compétences et les capacités de l'ensemble des membres de la famille afin de les impliquer et prendre en compte leurs attentes.

Objectif 2 - Définir le cadre d'intervention entre la famille, l'intervenant et les partenaires afin de coordonner les actions.

Modalités de mise en œuvre

-1 -

- Prendre en compte les attentes et les habitudes de vie de chaque bénéficiaire dans le cadre des visites à domicile.
- Faire participer le bénéficiaire à la mise en œuvre du PIP dans une démarche de co-construction.
- Considérer les difficultés d'expression ou de compréhension. Reprendre régulièrement les points du PIP en fonction des événements de la famille.
- Faire des points réguliers en valorisant les progrès et en discutant autour des points à améliorer.
- Sensibiliser en réunion d'équipe sur l'importance de l'entretien familial et des formations/réunions organisées à ce titre.

-2 -

- Evaluer régulièrement la progression par rapport aux objectifs avec les familles et les intervenants.
- Sensibiliser en réunion d'équipe sur l'importance d'élaborer et de faire signer le PIP à la famille.
- Harmoniser entre les antennes les pratiques d'enregistrement et de signature des PIP.
- Actualiser le PIP en fonction du renouvellement de la prise en charge.
- Adapter les interventions selon les besoins des familles en décalant les horaires si nécessaire (retours enfants de l'école, dîner, départ à l'école tôt le matin).
- Favoriser les échanges entre les professionnels et les partenaires.

Niveau de priorité (1 à 3)	Responsables de l'action	Echéancier
1 (outils de la loi 2002)	RED / RS /TISF	2018-2019

Indicateurs d'évaluation

- Réalisation : Nombre de projets individualisés réalisés et aboutis : échecs et réussites
- Vérifiez tout au long de l'intervention la cohérence des actions avec le PIP
- Vérifiez que les horaires du planning soient en adéquation avec les besoins de la famille
- Impact : Evaluer régulièrement le PIP avec la famille

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

L'AFAD IDF est constituée de plus de 318 salariés dont les métiers sont différents : Aide à domicile, TISF, AVS, personnels administratifs. La vie de l'association est rythmée par les demandes des familles qui rencontrent des difficultés différentes à des moments divers de la journée.

Objectifs fixés

Objectif 1 – Harmoniser / Mutualiser les pratiques professionnelles

Objectif 2 - Mobiliser les professionnels autour des enjeux de l'association.

Adhésion des salariés aux valeurs associatives

Objectif 3 - Mettre en place d'une instance représentative/lieu de réflexion dans une logique institutionnelle

Modalités de mise en œuvre

- 1 –

- Faire un diagnostic des besoins des territoires pour les différentes antennes en lien avec les politiques sociales du département.
- Adapter les plannings aux besoins des familles, des enjeux du territoire en relation avec le code du travail.
- Favoriser le secteur d'intervention le plus proche du domicile pour éviter l'épuisement des salariés.
- Respecter les horaires des accueils téléphoniques et des astreintes.
- Enregistrer les appels téléphoniques qui concernent les prospects et les familles.
- Mettre à jour les procédures, les protocoles et les notes de service sur la base de donnée Qualité.

- 2 –

- Sensibiliser le personnel sur l'importance d'accorder les heures avec les besoins des familles.
- Respecter le règlement intérieur : respect des horaires, respect des procédures d'information en cas de retards.
- Sensibiliser les intervenants au fonctionnement de la modulation.
- Développer les réunions à la fois sur les antennes et avec l'ensemble du personnel sur les valeurs de l'association.
- Préciser lors des entretiens d'embauche les conditions d'amplitude horaires de travail liées aux interventions à domicile.
- Favoriser la connaissance du règlement intérieur et du contrat de travail. Mettre en place des formations RH sur l'évolution des nouvelles actualités RH.
- Reprendre régulièrement des points du Projet Associatif et du Projet de Service.

- 3 –

- Mettre en place un comité déontologique 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)**Responsables de l'action****Echéancier**

2

DG / RQ / RED

2021



Indicateurs d'évaluation

- Arrêt maladie, « *turn over* », refus d'intervenir avec des horaires décalés
- Baromètre social
- Entretiens annuels
- Réunions d'équipe
- Suivi des réclamations
- Avis du comité d'éthique

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

Fiche action n°1 RH

Eléments de contexte/diagnostic

Difficultés de recrutement => pénurie de profil TISF.
 Fidélisation des professionnels.
 Contraintes des financeurs (orientations de la CNAF :70/30).
 Pyramide des âges.
 Adéquation entre les besoins des usagers et les horaires d'intervention.

Objectifs fixés

Objectif 1 – Inscrire l'AFAD IDF dans le réseau emploi / formation.
Objectif 2 – Développer la formation comme levier de motivation, de pérennisation et de fidélisation.
Objectif 3 - Développer le sentiment d'appartenance.

Modalités de mise en œuvre

- 1 -**
- Etude de marché / Etat des lieux (*sourcing*).
 - Développement de partenariat (Mission Locale, Pôle Emploi, CAP Emploi, Forum, Ecole, Greta).
 - Intervention de TISF qui rendent compte de leur métier dans les salons / forums /écoles .
- 2 -**
- Mise en place de la commission RH : recrutement et formation.
- 3 -**
- Journée associative / Temps de réunion collective.
 - Favoriser des lieux d'expression libre qui reflète la vie associative.

Niveau de priorité (1 à 3)

Responsable de l'action

Echéancier

1

DG / RRH

2018

Indicateurs d'évaluation

Réalisation :

- Turn over
- Recrutement
- % de salariés diplômés
- Traitement et suivi des résultats du baromètre social

Impact :

- Amélioration du Climat social
- Professionnalisation des salariés

Fiche action n°2 Veille juridique et sociale
Éléments de contexte/diagnostic

S'adapter et faire face aux constantes évolutions et mutations réglementaires, législatives et conventionnelles.

Objectifs fixés

Objectif 1 - Organiser une veille juridique et sociale spécifique aux RH / RQ

Objectif 2 – Organiser une veille juridique et sociale spécifique à la Protection de l'enfance

Objectif 3 – Organiser une veille juridique et sociale spécifique au secteur PAPH

Modalités de mise en œuvre
- 1 - 2 - 3

- Mettre en place une base documentaire commune sur le réseau, alimentée par les services RH et RQ par thèmes (note de services, Accord, actualités juridiques)
- Mettre en ligne les notes d'actualités juridiques mensuelles (COPIL)
- Déterminer un référent ASE
- Déterminer un référent PAPH
- Inviter des Intervenants extérieurs (ADESSA) sur thème d'actualité au choix / trimestre

Niveau de priorité (1 à 3)
Responsables de l'action
Echéancier
2

RRH / RQ

Référents ASE / PAPH

2018
Indicateurs d'évaluation

- Uniformisation des pratiques
- Optimisation du traitement des procédures disciplinaires

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 Générale 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 cessé ; 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.