

DIFFUSION MANUEL QUALITE

EXEMPLAIRE N°

Remis le

A

VISAS

Rédigé par

Signature

Christine FOREST, Directrice

Validé par

Signature

Martine HENNART, Présidente

SOMMAIRE

- 1 INTRODUCTION**
 - 1.1 OBJET DU MANUEL QUALITE**
 - 1.2 REFERENCES**
 - 1.3 HISTORIQUE DES MODIFICATIONS**

- 2 PRESENTATION DE L'AFAD**
 - 2.1 HISTORIQUE**
 - 2.2 LES SITES DE L'AFAD**
 - 2.3 ORGANIGRAMME DE L'AFAD**
 - 2.4 FONCTIONNEMENT**
 - 2.4.1 Le Conseil d'Administration
 - 2.4.2 Les Administratifs
 - 2.4.3 Les intervenants à domicile

- 3 NOS MISSIONS**
 - 3.1 LES MISSIONS EN PARTENARIAT AVEC LA CAF ET LA MSA**
 - 3.1.1 Indisponibilité liée à un ou plusieurs enfants
 - 3.1.2 Indisponibilité liée à un parent
 - 3.1.3 Indisponibilité liée à l'insertion d'un mono-parent
 - 3.2 LES MISSIONS EN PARTENARIAT AVEC LE CONSEIL DEPARTEMENTAL**
 - 3.2.1 La prévention
 - 3.2.2 Les visites en présence d'un tiers (médiatisées)
 - 3.2.3 Le Fonds de Solidarité Logement (FSL)
 - 3.3 LES MISSIONS EN PARTENARIAT AVEC LES MUTUELLES**
 - 3.4 LES MISSIONS EN PARTENARIAT AVEC D'AUTRES PARTENAIRES**
 - 3.4.1 C.P.A.M.
 - 3.4.2 U.N.A.D.E.V.
 - 3.5 LE TAUX PLEIN**
 - 3.6 ACTIONS A DESTINATION DES FAMILLES**
 - 3.6.1 Ateliers Cuisine (Saint-Quentin/Hirson)
 - 3.6.2 Activités Manuelles (Hirson)
 - 3.6.3 Quelques évènements
 - 3.6.4 Actions d'Insertion (Saint-Quentin)
 - 3.7 CADRE DE L'INTERVENTION**
 - 3.7.1 Pour l'enfance et la famille
 - 3.7.2 Pour le F.S.L.
 - 3.8 NOMBRE D'HEURES ET DE BENEFICIAIRES AIDES**
 - 3.8.1 Nombre d'heures réalisées
 - 3.8.2 Nombre de bénéficiaires aidés de 2012 à 2015
 - 3.9 PLACE DE L'ASSOCIATION DANS LE SCHEMA D'ORGANISATION**

- 4 NOS SECTEURS D'INTERVENTION**

- 5 QUALITE**
 - 5.1 ORIENTATIONS STRATEGIQUES**
 - 5.2 REGLEMENTATION APPLICABLE**
 - 5.3 MISE EN PLACE**
 - 5.3.1 Comité de Pilotage
 - 5.3.2 Assistante Qualité
 - 5.4 DIFFUSION DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES**

- 6 PRINCIPES ETHIQUES**
 - 6.1 LES PRINCIPES ETHIQUES**
 - 6.2 COMMUNICATION ET MISE EN ŒUVRE DE NOS PRINCIPES ETHIQUES**
 - 6.2.1 Destinés au personnel de l'AFAD
 - 6.2.2 Destinés aux bénéficiaires
 - 6.3 LA MALTRAITANCE**
 - 6.3.1 La définition
 - 6.3.2 Cas de signalement de la maltraitance
 - 6.4 LA BIEN TRAITANCE**

- 7 CONNAISSANCES DE L'ENVIRONNEMENT**
 - 7.1 CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT ET DU PUBLIC**
 - 7.1.1 L'environnement
 - 7.1.2 Contexte démographique
 - 7.1.3 Contexte socio-économique
 - 7.1.4 Contexte institutionnel
 - Au niveau de la santé
 - Au niveau de l'éducation
 - Au niveau des transports publics
 - Au niveau du logement
 - Au niveau des structures concurrentielles
 - 7.1.5 Les publics concernés
 - 7.1.6 Evolution des prestations proposées
 - 7.2 PLAN DE COMMUNICATION**
 - 7.3 ANIMATION INTERNE**

- 8 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS**

- 9 NOS PRESTATIONS DE SERVICE A DOMICILE**
 - 9.1 ACCUEIL DU PUBLIC**
 - 9.2 TRAITEMENT DE LA DEMANDE ET CONTRACTUALISATION**
 - 9.3 PREPARATION DES PRESTATIONS**
 - 9.4 DOSSIER DE SUIVI ET D'ACCOMPAGNEMENT DU BENEFICIAIRE**
 - 9.5 AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE**
 - 9.6 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**
 - 9.6.1 Recrutement
 - 9.6.2 Embauche et intégration

1 - INTRODUCTION

1.1. OBJET DU MANUEL QUALITE

Le présent manuel qualité décrit l'ensemble des dispositions prises par l'AFAD pour assurer la qualité de ses services conformément à la norme NF X 50-056 « **Services aux personnes à domicile** ».

Il définit toutes les règles communes à appliquer par l'ensemble des services et des personnes de l'AFAD.

Il est par ailleurs un support d'information et de formation pour toute personne intégrant l'association, également un outil de communication auprès de nos partenaires et organismes financeurs. Il peut aussi être adressé à tout bénéficiaire en exprimant la demande.

1.2. REFERENCES

Il a été rédigé selon la norme AFNOR NF X50-056 « *Services aux personnes à domicile* » et avec les règles de certification NF311.

Le système qualité de l'AFAD concerne toutes les activités (aide à la famille, services à la personne, actions collectives) exercées par l'association. A ce titre, il s'applique à l'ensemble de nos sites.

1.3. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Date	Version	Modifications	Page(s)
25.04.2017	1	Création	

2 – PRESENTATION DE L'AFAD

2.1. HISTORIQUE

- 1945** Création de l'APAF (Association Populaire de l'Aide Familiale), association loi 1901 à but non lucratif. Elle emploie des Travailleuses Familiales, qui ont pour mission d'aller dans les familles seconder les mamans qui sont momentanément dans l'impossibilité d'assurer les soins aux enfants et les travaux ménagers du fait d'une maladie, d'une maternité ou d'une hospitalisation. C'est en 1981 qu'elle a pris le nom d'AFAD, lors de son adhésion à la FNAFAD (Fédération Nationale)
- 1974** Création de l'antenne d'Hirson
- 1979** Une convention multipartite est signée entre les deux C.A.F. (Saint Quentin, Soissons), les deux C.P.A.M., la M.S.A., la D.D.A.S.S et les associations d'aide à domicile du département
- 1984** Embauche de la 1^{ère} Auxiliaire de Vie Sociale à Saint Quentin, en complémentarité de l'action des Travailleuses Familiales
- 1988** Notre fédération nationale a signé des conventions avec différentes sociétés d'assurance (France Secours, IMA...) afin d'élargir nos prestations
- 1991** Une convention est signée avec la DIPAS (le Conseil Général) pour intervenir chez les bénéficiaires du RMI
- 1993** Une autre convention est signée dans le cadre du FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement)
- 1997** Obtention de l'agrément qualité
- 1999** Le diplôme d'état de Travailleuse familiale dont l'action est de plus en plus sociale devient le diplôme d'état de Technicien(ne) d'Intervention Sociale et familiale (DETISF)
- 2001** Les fédérations F.N.A.F.A.D. et la F.N.A.D.A.R décident la dissolution de leurs entités respectives et la création d'une nouvelle fédération ADESSA regroupant les acteurs du secteur de l'aide à domicile

- 2002** Mise en place d'actions collectives financées par la CAF de Saint Quentin, le REAAP, le contrat ville et le Conseil départemental
- 2010** Notre fédération se regroupe avec la fédération A Domicile pour créer la fédération Adessa A Domicile. Ce rapprochement s'est construit sur des valeurs partagées : la qualité, le professionnalisme et la non-lucrativité de nos organisations
- 2011** Mise en place d'un projet « Plan Espoir Banlieue » avec la CAF et la ville de Saint Quentin. L'AFAD met en place une évaluation externe en vue du renouvellement de son agrément qualité.
L'AFAD obtient le renouvellement de son agrément qualité pour une durée de cinq ans à compter du 01 décembre 2011
- 2012** L'AFAD propose sa candidature pour une reprise de cantons sur le secteur du sud de l'Aisne et est retenue. Démarrage le 1^{er} juillet à Château Thierry.
- 2014** Démarrage de la démarche qualité en vue d'être certifié en 2017
- 2015** L'AFAD ouvre une nouvelle antenne au 4 avenue Pierre et Marie Curie à Château Thierry. L'association fête ses 70 ans en organisant une conférence et un voyage à Nausicaa pour ses bénéficiaires

2.2. LES SITES DE L'AFAD

L'AFAD comprend trois sites géographiques :

SIEGE SOCIAL DE SAINT QUENTIN

2 rue de la Chaussée Romaine
Bâtiment B – Rez de chaussée
02100 SAINT QUENTIN
Téléphone : 03.23.67.01.46
Email : saintquentin@afad02.fr



Horaires d'ouverture

Du lundi au jeudi de 8 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 30
Vendredi de 8 h 00 à 12 h 00

ANTENNE D'HIRSON

25 rue de Guise
02500 HIRSON
Téléphone : 03.23.58.36.25
Email : hirson@afad02.fr



Horaires de permanence

Mardi et jeudi de 15 h 30 à 17 h 30

ANTENNE DE CHATEAU THIERRY

4 avenue Pierre et Marie Curie
02400 CHATEAU THIERRY
Téléphone : 03.23.82.89.80
Email : chateauthierry@afad02.fr

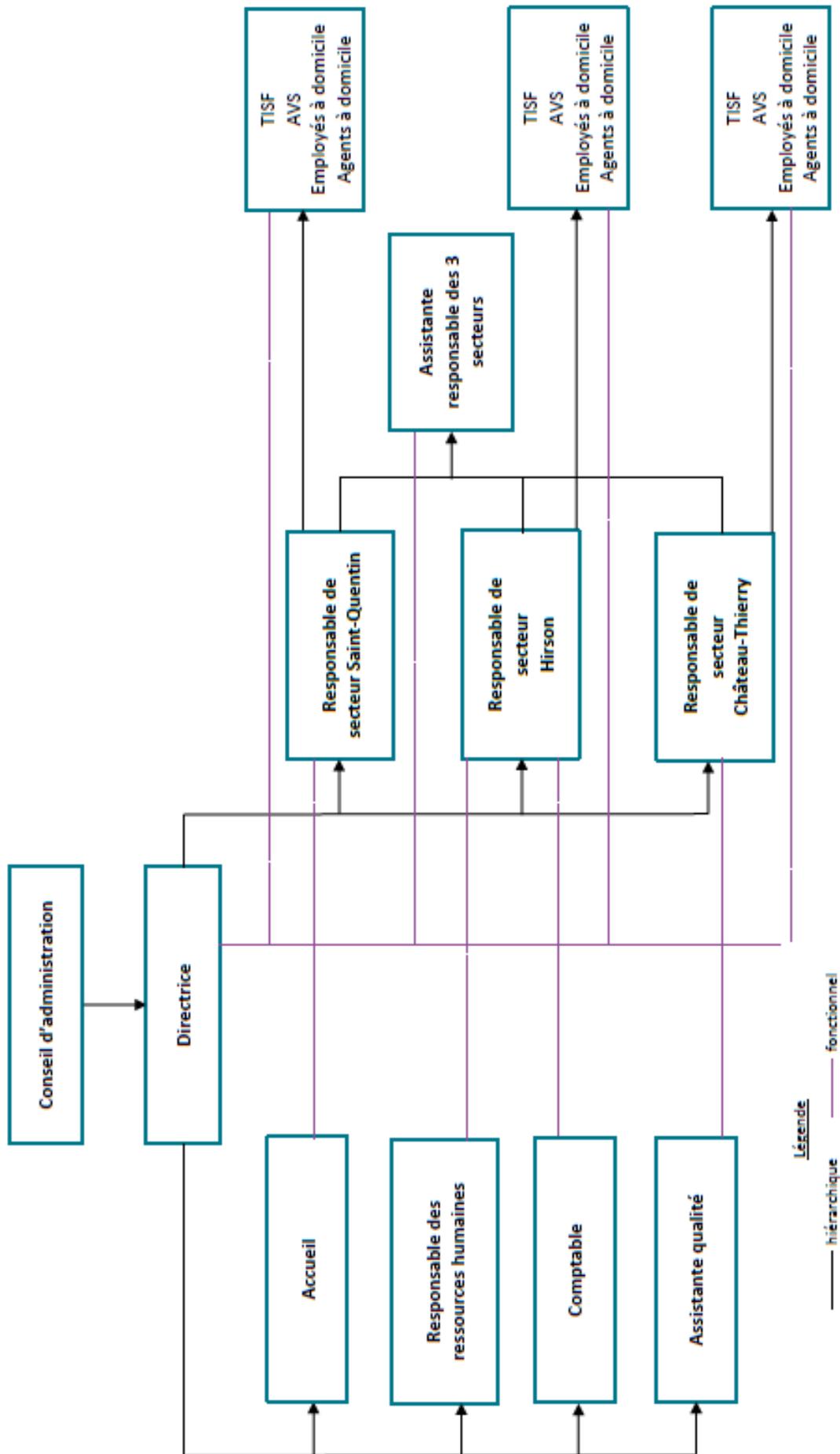


Horaires de permanence

Lundi de 14 h 00 à 16 h 00 - Vendredi de 9 h 00 à 11 h 00

En dehors des heures d'ouvertures, un répondeur téléphonique est à disposition sur chaque site, avec possibilité de laisser un message.

2.3. ORGANIGRAMME DE L'ASSOCIATION



2.4. FONCTIONNEMENT

2.4.1 Le Conseil d'Administration

L'AFAD est gérée par un conseil d'administration, dont les membres sont bénévoles. Il est composé de membres élus à titre personnel lors de l'Assemblée Générale.

Le Conseil d'Administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour accomplir tous les actes nécessaires au bon fonctionnement de l'association. Les membres du Conseil d'Administration ont un mandat de 3 ans.

Chaque année, le Conseil d'Administration élit son bureau parmi ses membres. Le bureau assure le suivi des décisions du Conseil d'Administration et rend compte à celui-ci de ses réalisations. Il se réunit au moins tous les quinze jours et chaque fois que le Président le juge utile.

L'AFAD est une association loi 1901 et, à ce titre, demande une cotisation annuelle aux personnes aidées. Tout adhérent peut ainsi rejoindre le Conseil d'Administration.

Chaque antenne dispose d'un local permettant d'accueillir les bénéficiaires et les salariés, selon les jours de permanence fixés.

2.4.2 Les Administratifs

Directrice

Manage l'AFAD dans le cadre de la politique définie par le Conseil d'Administration, participe à la définition de la stratégie de l'AFAD, l'applique, en dirige la mise en œuvre et s'assure de la réalisation des objectifs fixés.

Responsable des Ressources Humaines (RRH)

Travaille directement avec la Direction. Il veille au respect des obligations légales en appliquant la réglementation relative au droit du travail et cherche à améliorer les conditions et l'organisation du travail. D'une manière générale, il est chargé de la sécurité, de gérer le personnel et de l'adapter le mieux possible aux besoins de l'AFAD.

Responsable de Secteur (RS)

A un rôle pivot entre l'intervenant à domicile et le bénéficiaire. Il analyse la demande et propose au bénéficiaire le service le mieux adapté à ses besoins. Il assure également la mise en œuvre et le suivi du plan d'aide en mobilisant les ressources humaines nécessaires.

Assistant(e) Responsable de Secteur (ARS)

Assiste les Responsables de Secteur dans l'accomplissement de leurs missions, en assurant, entre autres, les activités administratives. Elle organise et administre également les interventions à domicile.

Chargée de l'accueil, elle s'assure de la bonne circulation des communications téléphoniques, de l'accueil et de l'accompagnement des visiteurs dans l'AFAD.

Assistant(e) Qualité (AQ)

S'assure de la bonne mise en place du système qualité et veille à son respect en mobilisant l'ensemble du personnel de l'AFAD. Au cœur de l'action, l'Assistante Qualité anticipe, alerte, organise, communique et contribue à dynamiser la démarche au quotidien en accompagnant la Directrice.

2.4.3 Les intervenants à domicile

Technicien(ne) d'Intervention Sociale et Familiale (TISF)

Intervient auprès de publics fragilisés en apportant un soutien éducatif, technique et psychologique dans les actes de la vie quotidienne et dans l'éducation des enfants. Le TISF effectue une intervention sociale préventive et réparatrice à travers des activités d'aide à la vie quotidienne et à l'éducation des enfants. Il accompagne la famille afin qu'elle retrouve son autonomie et que des interventions plus lourdes voire des placements soient évités.

Accompagnant(e) Educatif et Social (AES anciennement AVS)

Réalise un accompagnement social au quotidien, visant à compenser les conséquences d'un handicap, quelles qu'en soient l'origine ou la nature, qu'ils s'agissent de difficultés liées à l'âge, à la maladie, ou au mode de vie ou les conséquences d'une situation sociale de vulnérabilité.

Employé(e) à Domicile (ED)

Réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères.

Agent à Domicile (AD)

Réalise les travaux courants d'entretien de la maison, assiste la personne dans des démarches administratives simples.

Les compétences de chaque intervenant ont été définies par la Convention Collective de la Branche de l'Aide, de l'accompagnement, des soins et des services à Domicile (BAD) applicable depuis le 01 janvier 2012.



3 - NOS MISSIONS

Toutes nos interventions s'effectuent uniquement en mode prestataire, c'est-à-dire que l'AFAD est l'employeur. Nous intervenons du lundi au vendredi sur un créneau horaire allant généralement de 7 h 30 à 20 h 00 selon les prises en charge.

3.1. LES MISSIONS EN PARTENARIAT AVEC LA CAF ET LA MSA

L'AFAD assure un service dont le rôle est d'intervenir momentanément au domicile des familles ayant des enfants de moins de 16 ans pour faire face à diverses situations :

3.1.1. Indisponibilité liée à un ou plusieurs enfant(s) :

Grossesse, naissance, famille nombreuse, famille recomposée, décès d'un enfant, maladie de courte ou de longue durée

3.1.2. Indisponibilité liée à un parent :

Rupture familiale, maladie de courte ou de longue durée, incarcération

3.1.3. Indisponibilité liée à l'insertion d'un mono-parent :

Accompagnement d'un parent vers l'insertion

3.2. LES MISSIONS EN PARTENARIAT AVEC LE CONSEIL DEPARTEMENTAL

L'AFAD intervient au domicile des parents en difficultés et suivis par un Travailleur Médico-Social (ex : éducateur, assistante sociale, puéricultrice, ...). Nous sommes alors mandatés par le Conseil Départemental avec un arrêté du Département fixant les objectifs à suivre. L'AFAD intervient sur trois types de prise en charge :

3.2.1. La prévention :

Pour l'aide éducative et ménagère

3.2.2. Les visites en présence de tiers (médiatisées) :

Lorsque les enfants sont confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)

3.2.3. Le Fonds de Solidarité Logement (FSL) :

Accès ou maintien dans un logement

3.3. LES MISSIONS EN PARTENARIAT AVEC LES MUTUELLES

Lors de ces missions, l'AFAD intervient pour effectuer des tâches ménagères ou de la garde à domicile (d'enfants de moins de 3 ans) au bénéfice des personnes sortant d'hospitalisation. Nous avons, entre autre, signé des conventions de partenariat avec les mutuelles suivantes :

- RMA : Ressources Mutuelles Assistance
- Fidélia
- Adomi
- MSA Mutuelle....

3.4. LES MISSIONS EN PARTENARIAT AVEC D'AUTRES PARTENAIRES

3.4.1. C.P.A.M. :

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie peut financer des heures de ménage pour des personnes ne rentrant plus dans le cadre de la CAF, ni d'autre aide existante et qui souffrent d'une maladie particulière.

3.4.2. U.N.A.D.E.V. :

L'Union Nationale des Aveugles et Déficients Visuels finance en partie des heures de ménage à destination des personnes mal ou non voyantes.

3.5. LE TAUX PLEIN

Le Taux Plein correspond par définition aux personnes qui désirent avoir des heures de ménage ou de garde d'enfant et qui ne bénéficient pas d'aide pour le financement de ces heures. Elles paient donc le tarif initial sans prise en charge.

3.6. ACTIONS A DESTINATION DES FAMILLES

3.6.1. Ateliers Cuisine (Saint-Quentin/Hirson) :

Ces ateliers ont été mis en place afin d'aider les familles à cuisiner des plats simples et équilibrés à moindre coût. Ils permettent également aux mamans et/ou aux papas d'apprendre les éléments simples de la cuisine comme préparer une béchamel ou une compote de pommes.



3.6.2. Activités Manuelles (Hirson) :

Ces ateliers permettent aux familles d'exprimer leur créativité et de partager leur savoir-faire par la confection de différents objets faits mains : cartes de vœux brodées, cadres, supports de serviettes en papier...

Des expositions sont organisées afin de présenter et de vendre les réalisations.

Ces ateliers sont avant tout des moments conviviaux où chacun prend plaisir à se retrouver, à partager et à échanger. Ils permettent de lutter contre l'isolement.



L'AFAD a ouvert un atelier « créatif » sur Saint-Quentin début 2017 et reste ouverte à toute autre action.

AFAD La référence famille #1

L'AFAD d'HIRSON organise sa

3ème Expo Vente

21, 22 et 23 octobre 2016
10h00 à 18h00

Des activités avec les enfants seront organisées pendant ces trois jours

à la salle Fernand Antoine
rue Dinant
02500 HIRSON
(Derrière les pompiers)
03.23.58.36.25
afad.hirson@orange.fr

services à la personne

Broderies
Marque-page
Cartes
Décoration
Patchwork

Photophores
Sachets de lavande
Sacs
Bloc porte
Coutures

Vente de gâteaux et de café

Confédération nationale des associations de familles d'hirson

Logo AFAD, Logo de la Région, Logo de la Communauté de Communes de l'Artois, Logo HIRSON, Logo I.P.N.S.

L'AFAD organise sa 2^{ème} EXPO-VENTE de la Fête des Mères



Entrée gratuite



Dans ses locaux
25 rue de Guise
à Hirson
les 5, 6 et 7 mai 2017
de 10h à 18h



Articles faits main au cours des Activités des Lundis et Vendredis à Hirson

03.23.58.36.25 - hirson@afad02.fr

3.6.3. Quelques évènements

L'AFAD organise occasionnellement des sorties pour ses bénéficiaires.

NAUSICAA Octobre 2015



Fête des enfants Octobre 2013

3.6.4. Action d'insertion (Saint Quentin) :

L'objectif de cette action est d'amener les bénéficiaires du RSA à lever le frein lié à la garde d'enfants dans le cadre de leur réinsertion. Elle se déroule sur quatre mois à raison de deux séances de deux heures par semaine.

Ces actions sont soutenues financièrement par le Conseil Départemental et la CAF. Elles ont pour but d'apporter un soutien aux familles et de travailler sur les difficultés qu'elles rencontrent.

L'AFAD répond à des appels à projet pour faire évoluer ces actions et ces pratiques professionnelles et partager avec les réseaux des solutions innovantes.

3.7. CADRE DE L'INTERVENTION

Nos missions sont définies et évoluent en fonction des dispositions des schémas départementaux existants :

3.7.1. Pour l'enfance et la famille :

Le schéma départemental de la famille et de l'enfance de l'Aisne 2014-2019 et la COG CNAF 2013-2017

3.7.2. Pour le FSL :

Le règlement intérieur du FSL soumis au comité responsable du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées.

Ces textes sont complétés pour la CAF par la lettre circulaire n°2015-004 du 25/02/2015 et de son annexe n°2015-0.35 du 11/02/2015 et la lettre circulaire n°2016-008 du 15/06/2016 et pour le Conseil Départemental par les articles L222.2 et 222.3 du Code l'Action Sociale et des Familles.

Dans un souci d'harmonisation des pratiques professionnelles, le Conseil Départemental a décidé d'élaborer « **un protocole départemental sur la mise en œuvre de l'aide au domicile des familles** » dont les signataires sont les trois associations du département ainsi que les financeurs Conseil Départemental, CAF, MSA. Ce protocole a été signé en avril 2014 pour quatre ans.

Récemment, le Préfet de l'Aisne et la CAF ont collaboré à la rédaction d'un Schéma Départemental des services aux familles dans le but d'établir un diagnostic territorial afin de coordonner les interventions des différents acteurs en vue de réduire les inégalités.

Nos missions relèvent de l'agrément qualité, c'est pourquoi l'AFAD a demandé pour la première fois un Agrément Qualité en 1997 (agrément n° SAP/780221982). Celui-ci a fait l'objet de plusieurs renouvellements dont le dernier date du 01 décembre 2011.

Dans le cadre de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV), les articles 47 et 48 ont organisé le basculement des services agréés dans le nouveau régime de l'autorisation. Ces articles prévoient précisément que, pour nos activités relevant du droit d'option uniquement, les structures sont « réputées autorisées » à compter du 28 décembre 2015. Cette autorisation est valable 15 ans à compter de la date d'effet de délivrance de l'agrément.

Grâce à cette évolution, toutes les prestations à destination des publics fragiles sont soumises à la seule réglementation du secteur médico-social, à savoir le Code de l'Action Sociale et des Familles (C.A.S.F.).

3.8. NOMBRES D'HEURES ET DE BENEFICIAIRES AIDES

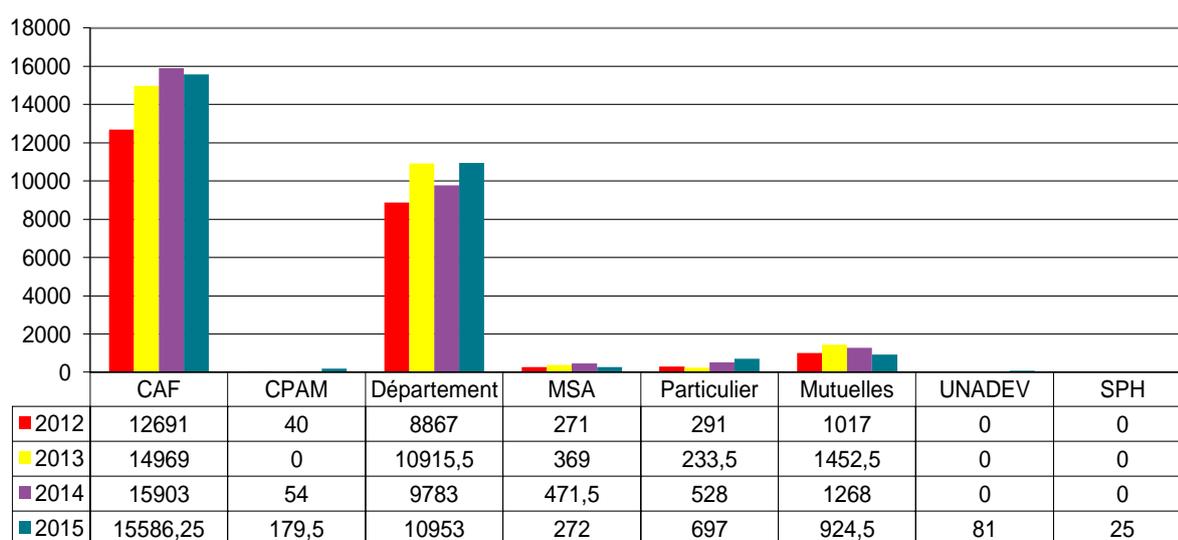
3.8.1. Nombres d'heures réalisées :

Pour l'année 2015, nous avons effectué 28 718 heures d'intervention réparties :

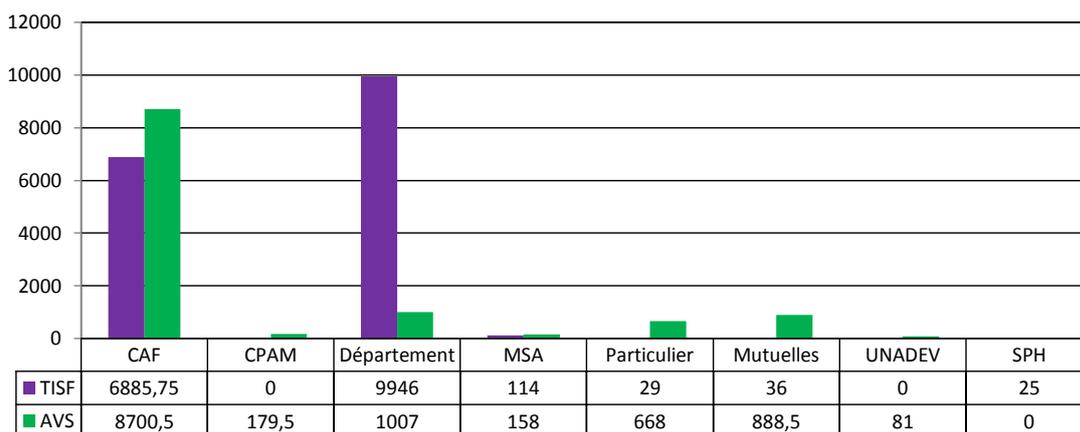
- **Par secteur**

- ❖ Saint Quentin 14 750 heures
- ❖ Hirson 7 297 heures
- ❖ Château Thierry 6 671 heures

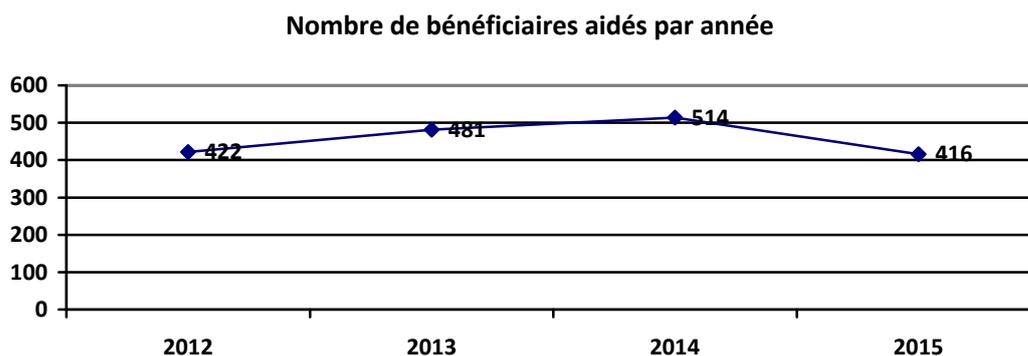
- **Par financeurs**



▪ Par type d'intervenants



3.8.2. Nombres de bénéficiaires aidés de 2012 à 2015



▪ Selon leur composition familiale

Nombre d'enfants	Nombre de familles
1 enfant	64
2 enfants	104
3 enfants	109
4 enfants	66
5 enfants	37
6 enfants et plus	36

Selon leur catégorie socio-professionnelle

Catégorie socio-professionnelle	Nombre de familles actuelles	Nombre de nouvelles familles
Agriculteur	2	0
Artisan, commerçant	6	2
Profession intermédiaire	24	11
Cadre	0	0
Employé	68	23
Emplois aidés	3	0
Ouvrier	28	6
Chômeur	6	3
Etudiant	1	1
Inactif	278	119

▪ Selon leur tranche d'âge

Clients par tranche d'âge	Hommes	Femmes	Total
Moins de 30 ans	6	82	88
De 30 ans à 40 ans	30	128	158
De 40 ans à 50 ans	17	54	71
De 50 ans à 60 ans	16	20	36
De 60 ans à 70 ans	7	25	32
De 70 ans à 80 ans	4	18	22
De 80 ans à 90 ans	5	4	9

4 - NOS SECTEURS D'INTERVENTION

La délimitation de ce territoire résulte de la demande des organismes financeurs afin d'assurer une couverture du service sur l'ensemble du département. De ce fait, deux autres associations interviennent sur le département : l'ADMR de Laon et l'AAFP de Tergnier.



5 - QUALITE

5.1. ORIENTATIONS STRATEGIQUES



A F A D ORIENTATIONS STRATEGIQUES 2017

Saint-Quentin, le 05 janvier 2017

Depuis 70 ans, l'AFAD a toujours eu la volonté d'améliorer la qualité de ses services.

La Direction a fixé les orientations stratégiques suivantes :

1. Améliorer les conditions de travail des salariés

- ✓ Mise en place de la télégestion ;
- ✓ Formation des salariés utilisateurs ;
- ✓ Réduction du nombre de documents « papier ».

2. Développer la communication

- ✓ Mise en place du site Internet ;
- ✓ Actualisation au sein du site internet de la ville de Saint Quentin ;
- ✓ Participation à des événements.

3. Impliquer les salariés dans la vie de l'association

- ✓ Mise en place de réunions de direction sur les sites ;
- ✓ Poursuite des groupes d'analyse des pratiques professionnelles avec la médecine du travail ;
- ✓ Recueil des idées des salariés grâce aux remontées d'informations.

Le travail effectué permettra de valoriser la qualité de nos services, de pérenniser l'activité de notre Association et d'avancer vers l'avenir avec sérénité.

La Direction,

5.2. REGLEMENTATION APPLICABLE

Direction régionale
des entreprises,
de la concurrence,
de la consommation,
du travail, et de l'emploi du
Nord – Pas-de-Calais –
Picardie



Unité départementale de l'Aisne

Affaire suivie par Mme Odile
EMERY
Téléphone : 03 23 26 35 38
Télécopie : 03 23 20 18 98

Récépissé de déclaration d'un organisme de services à la personne enregistré sous le N° SAP/780221982 (Article L. 7232-1-1 du code du travail)

Vu le code du travail et notamment les articles L.7231-1 à L.7233-2, R.7232-18 à R.7232-24, D.7231-1 et D.7233-1 à D.7233-5,

Vu l'arrêté préfectoral du 11 mai 2016 portant subdélégation de signature de Monsieur Jean-François BÉNÉVISE, directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi du Nord – Pas-de-Calais – Picardie dans le cadre des attributions et compétences générales de Monsieur Nicolas BASSELIER, préfet de l'Aisne à Monsieur Francis-Henri PRÉVOST, directeur de l'unité départementale de l'Aisne ;

Le préfet de l'Aisne,
Chevalier de la Légion d'honneur,
Chevalier de l'Ordre National du Mérite,

Constata

Qu'une déclaration d'activités de services à la personne a été déposée auprès de la DIRECCTE du Nord – Pas-de-Calais – Picardie / Unité départementale de l'Aisne, le 1^{er} septembre et complétée le 3 octobre 2011 par Madame Thérèse CLERBOIS, en qualité de présidente de l'association Aide familiale à domicile (AFAD) pour les établissements situés respectivement 2 rue de la Chaussée Romaine – 02100 SAINT QUENTIN, 25 rue de Guise – 02500 HIRSON et 4 avenue Pierre et Marie Curie – 02400 CHATEAU THIERRY et enregistré sous le n° SAP/780221982 pour les activités suivantes :

Les activités de Services à la personne relevant de la déclaration :

- Entretien de la maison et travaux ménagers,
- Garde d'enfants de plus de trois ans à domicile,
- Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile,
- Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux courses,
- Assistance administrative à domicile,
- Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements,
- Accompagnement des personnes qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle (hors personnes âgées ou handicapées ou atteintes de pathologies chroniques), en dehors de leur domicile (promenade, transport, actes de la vie courante),
- Assistance aux personnes (hors personnes âgées ou handicapées ou atteintes de pathologies chroniques ou familles fragilisées) qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux.

Et

Les activités de Services à la personne relevant de l'agrément et du département :

- Garde d'enfants à domicile y compris les enfants de moins de trois ans – département de l'Aisne (02),
- Accompagnement des enfants y compris les enfants de moins de trois ans dans leurs déplacements – département de l'Aisne (02).

... / ...

Et

Les activités relevant du régime de l'autorisation en mode prestataire et du département :

- Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou l'aide personnes âgées ou handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telle prestations à leur domicile ou l'aide personnelle à domicile aux familles fragilisées, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux – département de l'Aisne (02),
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées ou atteintes de pathologies chroniques ou l'aide personnelle à domicile aux familles fragilisées, dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante) – département de l'Aisne (02).

Toute modification concernant les activités exercées devra faire l'objet d'une déclaration modificative préalable.

Sous réserve d'être exercées à titre exclusif (ou sous réserve d'une comptabilité séparée pour les personnes morales dispensées de cette condition), ces activités ouvrent droit au bénéfice des dispositions des articles L. 7233-2 du code du travail et L. 241-10 du code de la sécurité sociale dans les conditions prévues par ces articles.

Les effets de la déclaration courent à compter du jour de la demande de déclaration, conformément à l'article R.7232-20 du code du travail.

Toutefois, en application des articles L.7232-1 et R.7232-1 à R.7232-17, les activités nécessitant un agrément (I de l'article D.7231-1 du code du travail) n'ouvrent droit à ces dispositions que si la structure a préalablement obtenu l'agrément ou le renouvellement de cet agrément.

Sous cette réserve, le présent récépissé n'est pas limité dans le temps.

L'enregistrement de la déclaration peut être retiré dans les conditions fixées aux articles R.7232-22 à R.7232-24 du code du travail.

Le présent récépissé sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.

Le récépissé peut, à compter de sa notification, faire l'objet d'un recours gracieux auprès de la DIRECCTE du Nord – Pas-de-Calais – Picardie / Unité départementale de l'Aisne ou d'un recours hiérarchique adressé au Ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique - Direction générale des entreprises - Mission des services à la personne, 6 rue Louise Weiss - 75703 Paris Cedex 13, ou faire l'objet d'un recours contentieux dans un délai de deux mois à compter de la notification en saisissant le tribunal administratif - 14, rue Lemerchier - 80000 AMIENS.

Laon, le **29 JUL. 2016**

Po / le préfet et par délégation,
Po / le directeur de l'unité départementale de l'Aisne,
Le directeur adjoint,


LUC SOHET

Les orientations stratégiques sont revues dès que nécessaire et au minimum une fois par an pour être en conformité avec le référentiel afnor NF X50-056 « **Services aux personnes à domicile** » et prendre en compte les évolutions réglementaires.

Elles sont définies par la Direction en fonction des objectifs fixés par Conseil d'Administration.

L'objectif des orientations stratégiques de l'association AFAD est de fournir des services similaires sur chaque site. C'est pourquoi, nous avons un assistant qualité au siège et des correspondants qualité sur chaque antenne.

Sur chaque site, les documents internes référencés du système qualité sont gérés dans des classeurs réservés à cet effet et repérés « **Qualité** ». De plus, l'Assistante Qualité gère la mise à jour de la Dropbox (accessible par tous les sites) où sont stockés les imprimés du système qualité.

Les dossiers bénéficiaires ainsi que les dossiers du personnel font l'objet de mesures de protection renforcées en étant stockés dans des armoires fermées à clé. Ces documents ne peuvent être consultés que par le personnel administratif et la Direction.

Les données informatiques sont aussi protégées par un mot de passe individuel donné à chacun.

Il est important de noter que notre association a toujours été sensibilisée à la qualité et aux conséquences de la mise en œuvre des missions sur la satisfaction des bénéficiaires. Notre fédération nationale ADESSA nous a proposé de participer à un programme de labellisation. En 2008, nous avons obtenu la « **certification de labellisation** ». Cette approche a été propice à une réflexion sur l'utilité d'obtenir la certification AFNOR afin d'être reconnu dans la qualité des services proposés.

Nous avons engagé cette démarche qualité depuis 2015, l'ensemble du personnel a été informé sur le déroulement de ce projet grâce à des réunions, aux supports d'affichage et à la mise en place d'un comité de pilotage Qualité.

5.3. MISE EN PLACE

La certification NF Service comprend dans son périmètre les sites suivants :

- Siège social SAINT QUENTIN 2 rue de la Chaussée Romaine
- Antenne d'HIRSON 25 rue de Guise
- Antenne de CHATEAU THIERRY 4 avenue Pierre et Marie Curie

Cet engagement fort de la direction implique la mise en place d'une « **organisation qualité** » :

5.3.1. Comité de pilotage qualité

Le comité de pilotage qualité est composé des personnes suivantes :

- La présidente,
- Un ou des membres du Conseil d'Administration,
- La directrice,
- L'assistante qualité,
- L'assistante responsable de secteur de Saint Quentin
- Un(e) salarié TISF Saint Quentin,
- Un(e) salarié AES Hirson,
- La responsable de secteur Château Thierry.

Le comité de pilotage qualité se réunit au moins une fois par mois ou quand cela s'avère nécessaire.

Ses missions sont les suivantes :

- Suivre l'état d'avancement du déploiement de la qualité
- Veiller au respect des objectifs et du calendrier initialement prévus
- Approuver les documents du système qualité commun
- Analyser les remontées d'information et proposer des plans d'actions.

Un compte rendu de chaque comité de pilotage est rédigé et conservé par l'assistante qualité.

5.3.2. Assistante qualité

Elle a pour missions de :

- Construire et entretenir le système qualité de l'association
- Mettre en œuvre les orientations stratégiques
- Préparer les données utiles aux comités de pilotage qualité, les organiser et rédiger les comptes rendus

5.4. DIFFUSION DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES

Elles sont affichées à l'accueil de chaque site de l'AFAD.

Elles sont explicitées lors :

- Des réunions d'information du personnel sur la démarche qualité
- Du groupe de travail pour bâtir le système qualité
- De la mise en place des documents qualité
- Des vœux annuels de l'AFAD

Les orientations stratégiques sont diffusées régulièrement à travers tous les moyens de communication utilisés par l'AFAD. Cette diffusion a pour objectif de créer du lien et une culture commune en interne et en externe de nous faire connaître et d'informer les partenaires et les bénéficiaires de notre engagement.

6 – PRINCIPES ETHIQUES

6.1. LES PRINCIPES ETHIQUES

Les principes éthiques du secteur affirment que le bénéficiaire est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale. Ces principes commandent **une attitude générale de respect** impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'AFAD et à tout moment de la prestation de service.

Cette attitude se décline en prenant en compte tous les droits des bénéficiaires, à savoir :

- Le respect de la personne, de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment politiques, et de ses croyances religieuses. C'est un des principes qui est repris dans le contrat de travail des salariés
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de ses biens
- Le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé
- Le respect de la confidentialité des informations confiées à l'AFAD. Chaque antenne bénéficie d'un bureau permettant de s'isoler et de garantir la confidentialité des échanges. Les données saisies sur informatique sont protégées par un mot de passe. Les dossiers des bénéficiaires sont classés dans des armoires fermant à clés
- Le droit au libre accès aux informations contenues dans son dossier et leur éventuelle rectification. Pour chaque dossier, la responsable de secteur donne un double des documents signés par le bénéficiaire afin qu'il puisse à tout moment apporter des modifications sur sa situation administrative et sur la nécessité de faire évoluer la prise en charge.

L'AFAD garantit la protection du personnel notamment vis-à-vis du harcèlement ou de toutes formes de discrimination.

L'AFAD doit s'assurer que l'ensemble de ces principes éthiques est :

- Retranscrit et diffusé sous une forme adaptée aux bénéficiaires et au personnel de l'association. Lors des plannings, les échanges entre responsable de secteur et intervenants permettent de s'assurer que ces principes sont connus et partagés par tout le personnel.
- Mis en œuvre par l'ensemble des salariés. Pour exemple, une charte des intervenants à domicile a été élaborée par l'ensemble des salariés et est inscrite dans le livret d'accueil du salarié afin d'avoir un comportement adapté à toutes situations rencontrées au domicile.

L'AFAD s'engage à inscrire son action dans un cadre lui permettant de veiller à :

- L'application opérationnelle de ses principes éthiques,
- Des conditions propices à l'écoute et à l'expression du client. Respecter la personne, c'est aussi lui donner la possibilité de s'exprimer. La mise en place des enquêtes de satisfaction ainsi que les questionnaires permet d'analyser la prestation effectuée du début à la fin. Ces éléments sont analysés régulièrement afin de mettre en évidence des anomalies et prendre en compte les remarques faites par les bénéficiaires afin d'améliorer la qualité du service
- Une transparence du contenu et des objectifs de l'intervention pour le bénéficiaire, afin de garantir à tout moment sa compréhension, son consentement éclairé et son libre choix, tout en tenant compte des décisions de justice et des mesures de protection judiciaire. Pour exemple, dans le cadre du Conseil Départemental, des rencontres sont organisées entre les intervenants, les travailleurs sociaux et les bénéficiaires concernés pour chaque prise en charge afin de mesurer l'évolution de la famille. Ces rencontres font l'objet de documents écrits
- Une approche globale et coordonnée lorsque la situation le nécessite. Pour les prises en charge du Conseil Départemental, un cahier de liaison est laissé au domicile de la famille afin de garantir la transmission d'informations nécessaires au bon déroulement de l'intervention
- L'élaboration d'une prestation individualisée par une implication et une participation du bénéficiaire et/ou de son représentant légal

- Un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes du bénéficiaire. Dans le cadre de l'activité CAF, les responsables de secteur remplissent avec le bénéficiaire un diagnostic lors de la visite au domicile. Ce document permet d'apporter une réponse individualisée et personnalisée pour chaque famille
- Une juste distance professionnelle visant à éviter autant une relation excessivement centrée sur la technicité qu'une relation excessivement centrée sur l'affectivité
- Une sécurité des personnes à travers une relation protégeant à la fois le bénéficiaire d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou malveillantes et protégeant l'intervenant de toute situation à risques.

6.2. COMMUNICATION ET MISE EN ŒUVRE DE NOS PRINCIPES ETHIQUES

L'AFAD veille à la bonne réalisation des interventions à domicile dans le respect des règles professionnelles et légales. La mise en œuvre de ces principes éthiques est clairement définie dans la rédaction des documents suivants :

6.2.1. Destinés au personnel de l'AFAD :

Les modalités d'intervention et des relations avec les bénéficiaires sont clairement définies à l'AFAD par :

- L'affichage et le contrôle des règles conventionnelles dans les locaux
- La rédaction du règlement intérieur et des contrats de travail qui décrivent les principes éthiques
- Le livret d'accueil du salarié remis à tout nouvel embauché
- Le contrat de travail
- L'affichage d'informations liées aux missions (Allo enfance en danger, Médiation famille...).

6.2.2. Destinés aux bénéficiaires :

Conformément aux exigences de l'agrément qualité, les principes éthiques sont énoncés dans le livret d'accueil du bénéficiaire, remis lors de la signature du contrat de prestation.

Au cours de la prestation, pour permettre en permanence un service adapté aux bénéficiaires, l'AFAD a instauré des temps d'écrits afin que :

- Les salariés puissent faire le point sur les situations et informer les responsables de secteur
- Ces informations fassent évoluer les prises en charge ou favorisent l'intervention d'autres professionnels.

6.3. LA MALTRAITANCE

6.3.1. La définition

La maltraitance infantile est définie par la Convention sur les droits de l'enfant de l'ONU de 1989 comme « *toutes formes de violences, d'atteinte ou de brutalités physiques ou mentales, d'abandon ou de négligence, de mauvais traitements ou d'exploitation, y compris la violence sexuelle* ».

La définition retenue en France est celle de l'Observatoire Décentralisé de l'Action Sociale (ODAS) : « *L'enfant maltraité est celui qui est victime de violence physique, cruauté mentale, abus sexuels, négligences lourdes, ayant des conséquences graves sur son développement physique et psychologique* ».

On distingue quatre types de maltraitance infantile :

- **Les actes de maltraitance physique :**
L'enfant est victime de sévices physiques, d'actes de torture ou de barbarie
- **Les négligences lourdes :**
L'enfant manque d'attention et de soins élémentaires ou reçoit des soins inappropriés
- **les abus sexuels :**
La notion de violences sexuelles définit soit des faits d'agression sexuelle ou d'atteintes sexuelles soit des faits de viol
- **Les actes de maltraitance psychologique :**
L'enfant est soumis à des violences verbales (insultes, menaces, humiliations...) ou encore l'absence totale de lien affectif ou de paroles.

Lors des interventions, plusieurs signes peuvent alerter les intervenants sur la suspicion de maltraitance, notamment des signes physiques (morsures, hématomes, plaies multiples, aspect négligé...) et aussi des signes comportementaux (agressivité, peur des adultes, trouble du sommeil, troubles du langage, énurésie...).

6.3.2. Cas de signalement de la maltraitance

L'AFAD est attentive aux problèmes de maltraitance et de toutes les situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les enfants. L'objectif est de mettre à disposition des outils permettant aux professionnels de repérer les enfants victimes de maltraitance afin de réaliser un signalement lorsque nécessaire, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Les intervenants ont à leur disposition les comptes rendus des 1ères interventions, le suivi des familles pour signaler ce qu'ils ont vu, entendu ou constaté. La question de signalement peut se poser à tout moment de la prise en charge et dès que les salariés ont un doute, ils doivent en référer à leur responsable de secteur. Chaque situation est étudiée au cas par cas.

L'encadrant prend en compte toutes les informations en sa possession et décide de la solution à mettre en œuvre, selon la gravité des éléments constatés :

- Envoi d'une information préoccupante au travailleur social qui suit la famille, afin de l'alerter sur des faits laissant craindre un danger pour la santé ou la sécurité de l'enfant ou de la fratrie
- Appel aux services de police s'il y a danger imminent pour l'enfant
- Envoi d'un signalement, au procureur de la république, dans les cas d'extrême gravité ou d'urgence, nécessitant la protection immédiate du mineur.

Il existe un numéro de téléphone spécifique à l'enfance en danger le 119.

6.4. LA BIENTRAITANCE

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un service. Elle vise à promouvoir le bien être du bénéficiaire en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation.

La bientraitance trouve ses fondements dans :

- Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité
- Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes
- Une valorisation de l'expression des usagers
- Un aller-retour permanent entre penser et agir
- Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée.

L'AFAD a pris en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM suivantes pour s'organiser :

- « **La bientraitance : « Définition et repères pour la mise œuvre** » (juillet 2008),
- « **Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile** » (septembre 2009).

Les synthèses de ces recommandations, ainsi que d'autres concernant notre secteur d'activité, sont à disposition des Responsables de Secteur sur chaque site.

7 – CONNAISSANCES DE L'ENVIRONNEMENT

7.1. CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT ET DU PUBLIC

La connaissance du contexte démographique et socio-économique du département permet d'identifier les évolutions possibles de l'activité et d'adapter les services proposés aux besoins des bénéficiaires.

Nous nous sommes appuyés sur les données du schéma départemental de la famille et de l'enfance (2014-2019) du conseil départemental et du schéma départemental pour l'enfance et la parentalité réalisé par la CAF.

7.1.1. L'environnement

Notre territoire est défini selon l'ancien découpage des cantons. Pour les trois secteurs, cela représente 19 cantons et 375 communes, à la fois dans des zones urbaines mais aussi rurales.

Pour l'année 2015, nous sommes intervenus dans :

- 110 communes représentant 8 cantons sur le secteur de Saint Quentin
- 55 communes représentant 3 cantons sur le secteur d'Hirson
- 210 communes représentant 8 cantons sur le secteur de Château Thierry.

Concernant les financeurs, le Conseil Départemental gère ses missions d'action sociale dans le cadre des Unités territoriales d'action sociale (Utas) réparties sur sept secteurs : Château-Thierry, La Fère, Laon, Saint Quentin, Saint Quentinois, Soissons et la Thiérache (Guise/Hirson).

La CAF de l'Aisne, quant à elle, gère trois territoires : Saint-Quentin-Chauny, Hirson-Laon, Soissons-Château-Thierry.

7.1.2. Contexte démographique

La population de l'Aisne a peu évolué entre 1999 et 2010 et cette croissance est contrastée entre les territoires du Sud et du Nord du département. Il s'avère que la croissance annuelle de la population est plus élevée sur le secteur de Château Thierry (0.5 %) que sur le secteur de Saint Quentin (-0.4 %). L'expansion de certains pôles (Ile de France, sud de la Marne) accentue les disparités entre le nord et le sud du département.

Même si la population de l'Aisne évolue, depuis 2010, on constate une baisse des naissances. Le nombre d'enfants par famille est en moyenne de 2.

Ces éléments sont confortés par les chiffres de la CAF qui constate une stabilité du nombre de familles allocataires avec une évolution des familles monoparentales (+5.50 % de 2010 à 2014).

Le nombre de familles avec naissances multiples baisse depuis 2003 (de 140 familles à 120 familles en 2014).

Ces éléments peuvent apporter un éclairage sur la baisse des heures enregistrées en CAF au vu des motifs d'intervention (grossesse, naissance, maladie...).

7.1.3. Contexte socio-économique

La population de l'Aisne est plus fragilisée que d'autres départements, de part la situation économique et le niveau de vie. A titre indicatif, le taux de chômage de l'Aisne estimé en 2014 est de 14.10 % contre 10 % à l'échelle nationale et le département présente une proportion de bénéficiaires de minima sociaux supérieure à celle observée en France.

L'analyse de la situation économique met en évidence une vulnérabilité accrue sur les territoires du Nord de L'Aisne (Saint Quentin et Hirson).

Ces éléments corroborent la hausse des heures effectuées dans le cadre de la protection de l'enfance, tout particulièrement dans le cadre de la mise en œuvre des droits de visite, lorsque les TISF ont le rôle de tiers accompagnateurs.

7.1.4. Contexte institutionnel

Quelques chiffres concernant nos territoires d'intervention :

- **Au niveau de la santé**

Les territoires, sur lesquels nous intervenons, comptent six hôpitaux sur le Nord et trois hôpitaux sur le Sud. Dans l'ensemble, l'Agence Régionale de Santé classe les cantons (en fonction du ratio entre le nombre de professionnels de santé et le nombre d'habitants) en « zone intermédiaire ». Les cantons du Catelet, de Bohain en Vermandois et de Saint Simon sont considérés en zone « sous dotée ». A noter que trois sont classés en zone « très sous dotée » La Capelle, Vervins, Fère en Tardenois.

Dans l'Aisne, huit maisons de santé ont été labellisées pour faire face au désert médical dont deux sur nos secteurs : Saint Michel et Jaulgonne.

D'ailleurs, l'un des objectifs principaux du projet régional de Santé (2012-2017) est d'améliorer la santé des Axonais dans une région marquée par le manque d'attractivité de la région vis-à-vis des professionnels de santé.

- **Au niveau de l'éducation**

Sur le territoire, on compte 685 établissements scolaires. La Picardie est la région où l'on compte le plus d'établissements prioritaires par rapport à la population. Au niveau de l'élémentaire, 25 % des écoliers sont en éducation prioritaire et au niveau du secondaire, 15.5 % des élèves.

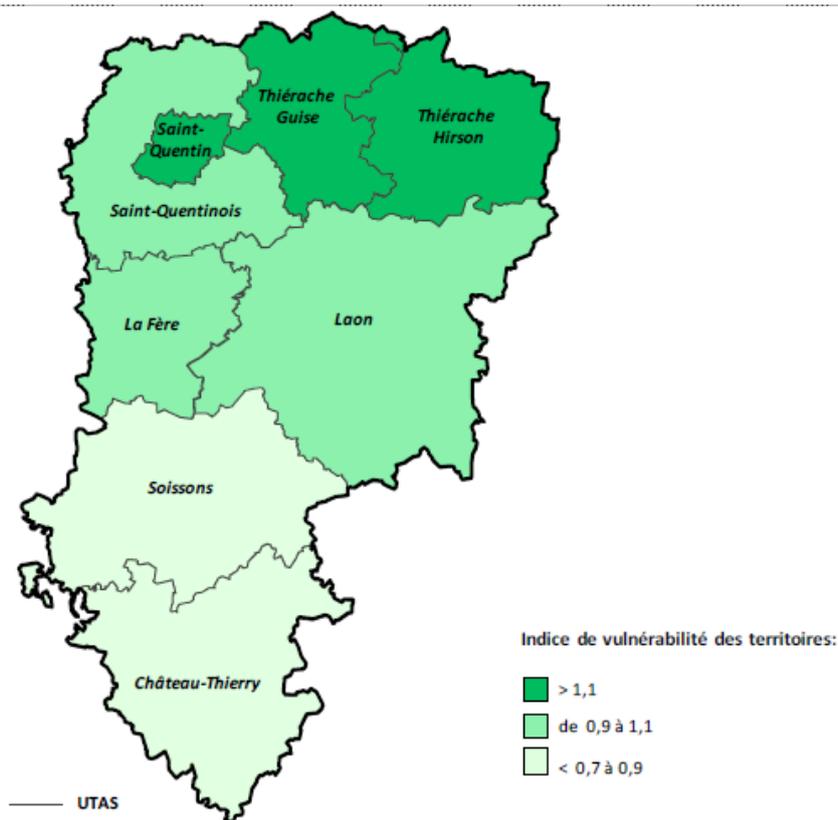
Sur la totalité des établissements, on compte 369 maternelles, 446 primaires, 70 collèges et 54 lycées. Sur notre territoire, 22 villes sont dotées de collège :

- 15 sur le secteur de Saint Quentin
- 7 sur le secteur d'Hirson
- 11 sur le secteur de Château Thierry

Il est à noter que certains collèges ont été classés en REP (Réseau d'Education Prioritaire)

- sur Saint Quentin : 5 collèges
- sur Hirson : 2 collèges
- sur Château Thierry : 2 collèges

Ces éléments confirment les difficultés scolaires des enfants et expliquent en partie les nombreux dispositifs existants pour soutenir les parents et les enfants (réussite éducative, soutien scolaire dans les centres sociaux, Lire et faire lire...). Ces données viennent confirmer le taux d'illettrisme aussi important dans l'Aisne (soit 16 % alors qu'au niveau national la moyenne est de 10 %).



La cartographie ci-dessus met en évidence des indices s'échelonnant de 0,74 (UTAS de Château-Thierry) à 1,38 (UTAS de Saint-Quentin), soit **des écarts relativement importants entre UTAS et une distinction nette entre le Nord et le Sud du département**. Les territoires de Laon, La Fère et du Saint-Quentinois se trouvent dans une position intermédiaire, avec des indices s'échelonnant de 0,9 à 1,1.

Source : Schéma départemental de la famille et de l'enfance

- **au niveau des transports publics**

Sur nos secteurs d'intervention, les transports urbains sont présents dans les villes de Saint Quentin (Pastel), Villers-Cotterêts (Villego-Retzio) et Château Thierry (Fablio). On s'aperçoit que le secteur d'Hirson n'est desservi par aucun moyen de transports en commun.

Cet indicateur peut aussi expliquer la difficulté des personnes à trouver un emploi. Quant aux trains, la ligne Soissons/Paris est la plus fréquentée.

- **au niveau des logements**

Grâce au Plan Départemental de l'Habitat réalisé par le département de l'Aisne en 2010, nous avons un diagnostic précis des logements.

Premier point : peu de construction neuve et donc des habitations vieillissantes ce qui se traduit parfois par des logements insalubres. Ce constat est effectué par nos salariés dans le cadre de leur mission et l'on remarque que le secteur de Saint Quentin est plus confronté à ce problème. L'analyse des demandes F.S.L. le confirme, nous avons pour l'année 2016 10 dossiers sur Saint Quentin, 3 sur Hirson et 3 sur Château Thierry.

Quand on rapproche ces éléments, des statistiques établies par les UTAS sur les familles fragilisées, il en ressort que ce sont les circonscriptions de La Fère, Laon et Saint Quentin qui enregistrent le plus grand nombre de familles.

Dans l'analyse de ces données, on s'aperçoit que ce sont essentiellement des familles locataires, le plus souvent monoparentales et bénéficiaires du RSA.

- **au niveau des structures concurrentielles**

Sur le département de l'Aisne, il existe 245 organismes de service à la personne. Seulement 82 proposent des services à la famille, dont :

- 9 associations,
- 72 entreprises,
- Et un organisme public.

Il est à noter que dans l'Aisne, quatre organismes sont certifiés.

De nombreuses structures privées se sont implantées depuis la loi Borloo, particulièrement sur le secteur de Saint Quentin où se sont implantées des entreprises de services à la personne dont les enseignes sont nationales.

D'autres structures créées en dehors de nos cantons (exemple à Laon ou à Soissons) proposent leurs prestations sur notre territoire.

Des personnes installées en auto-entrepreneur et des entreprises d'Intérim proposent aussi des services d'aide à domicile.

Suite à l'application de la loi ASV, il faut s'attendre à une modification des territoires sur lesquels nous intervenons puisque l'autorisation est délivrée uniquement par le conseil départemental. De plus, en 2014, la réforme des collectivités territoriales a imposé des règles de redécoupage, pour rééquilibrer les cantons d'un point de vue démographique et respecter les bassins de vie définis par l'INSEE. Ainsi, le département de l'Aisne comprend 21 cantons (au lieu de 42 cantons) et compte 816 communes.

Ces changements n'ont pas encore été pris en compte par nos financeurs. Pour l'association, c'est une nouvelle réflexion qui s'engage concernant l'impact sur nos zones d'intervention.

7.1.5. Les publics concernés

Dans le cadre de nos missions, nous intervenons auprès de bénéficiaires fragilisés par un événement ponctuel et dans le champ de la prévention. Ce sont essentiellement des familles en situation de vulnérabilité.

Plusieurs critères de vulnérabilité sont identifiés :

- La faiblesse des revenus (un nombre important de bénéficiaires RSA),
- L'isolement social (augmentation des familles monoparentales),
- Etre à la recherche d'un emploi (taux de chômage élevé...),
- L'absence de diplôme (enfant en grande difficulté scolaire).

Lors de nos interventions, nous constatons une évolution des prises en charge. Les situations familiales sont très dégradées et nous intervenons de plus en plus sur des retours d'enfants confiés à l'ASE.

Ce constat se traduit par une évolution des heures en Conseil Départemental et à contrario une diminution des heures CAF.

Les travailleurs sociaux ont questionné les personnes et constatent que les familles perçoivent l'intervention comme une intrusion dans leur vie privée.

7.1.6. Evolution des prestations proposées

Les interventions ont évolué au cours des années et, de plus en plus, nous intervenons dans le cadre de visites accompagnées en présence d'un tiers.

Le rôle des intervenants a évolué vers un travail d'observation plutôt qu'un travail d'accompagnement des parents. L'association veut réfléchir sur des projets innovants permettant de travailler davantage la prévention.

C'est pourquoi, nous envisageons un partenariat avec la CPAM dans le cadre de la périnatalité afin de rassurer les familles sur leurs capacités à être parents et de les accompagner dans l'éducation de leurs enfants.

Même si les modèles familiaux sont de plus en plus diversifiés (famille monoparentale, famille recomposée...), il est important de soutenir la parentalité. Pour mieux les accompagner, il faut les informer davantage sur les prestations existantes (aux moments clé de leur vie, en développant des guichets uniques...) et proposer une offre généraliste, qui peut évoluer selon les besoins spécifiques du bénéficiaire.

De plus en plus, l'association doit rechercher des partenariats (exemple : la PMI, la CAF, le Conseil Départemental...) pour proposer aux familles des actions collectives, qui pourraient amener vers un accompagnement plus individualisé au domicile.

7.2. PLAN DE COMMUNICATION

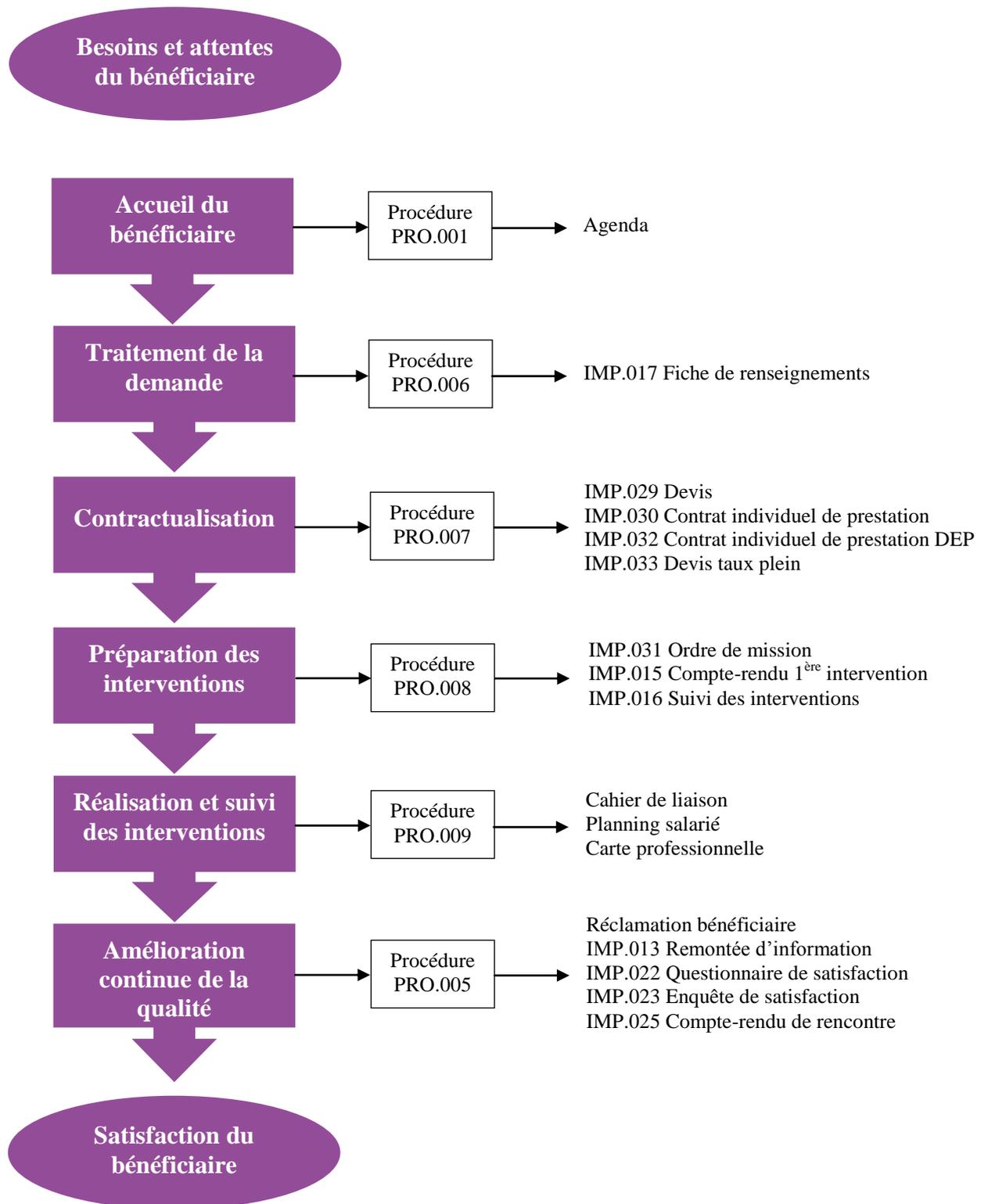
	Cibles	Objectifs	Moyens	Fréquence
COMMUNICATION EXTERNE	Partenaires/ Prescripteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler en réseau • Faire connaître nos engagements • Faire parler de l'AFAD • Trouver de nouveaux bénéficiaires 	Plaquettes Objets au nom de l'association Forum emploi Rapport d'activité Réunion avec les CE des entreprises locales	A la demande Et en cas de modification Annuellement
	Institutionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Faire parler de l'AFAD • Etre visible dans l'environnement de l'aide à domicile • Trouver de nouveaux bénéficiaires 	Participation à des événements locaux Portail de la Ville de Saint Quentin Forums bénévoles	Lors des événements
	Porteur de projet	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler sur de nouveaux projets • Faire connaître l'association 	Communiqué de presse Inscription sur des sites associatifs Action insertion	A la demande
	Médias	<ul style="list-style-type: none"> • Se faire connaître lors des évènements marquants (AG, 70 ans, forum d'aide à domicile, ...) • Informer sur les métiers d'aide à domicile 	Communiqué de presse Annuaire sanitaire et social Pages jaunes	Lors des événements
	Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Informer sur les prestations et les engagements de l'association 	La Presse locale Le livret d'accueil Création d'un site internet Plaquettes, affiches Panneaux indicateur Voitures avec logo Ateliers Cuisine, bricolage	Lors de chaque changement Annuellement
COMMUNICATION INTERNE	Salariés	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer sur les prestations de l'association • Connaître les orientations et engagements de l'association 	Réunion d'expression Fiche de remontée d'information Livret d'accueil du salarié	Annuellement Lors d'un incident A l'entrée dans l'association
	Bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en avant le bénévolat • Faire connaître les valeurs de l'association 	Création d'un site Internet Manuel qualité	Lors de la mise en place et à chaque changement

7.3. ANIMATION INTERNE

Dans le cadre du fonctionnement de l'AFAD de nombreuses réunions sont organisées :

- L'assemblée générale une fois par an
- Les conseils d'administration ont lieu tous les trois mois et réunissent tous les membres. Ils prennent les orientations nécessaires à la gestion de l'AFAD
- Les réunions de bureau ont lieu tous les quinze jours pour informer de l'activité de l'AFAD et de la mise en place des projets
- Des commissions de développement et de communication sont animées par des bénévoles dans le but de faire connaître l'AFAD
- Le comité de pilotage se réunit au moins dix fois par an. L'assistante qualité fait le point sur la qualité
- Les réunions de services sont programmées tous les quinze jours afin de faire point sur l'activité et l'avancée des différents projets
- Les plannings ont lieu tous les quinze jours à Saint Quentin et toutes les semaines à Hirson et Château Thierry. Les responsables de secteur transmettent les plannings et les informations sur les bénéficiaires
- Des réunions d'information sont organisées avec les salariés et parfois les bénévoles pour échanger sur différents sujets (galette des rois, réunion du personnel,...)
- Des réunions de direction sont organisées sur les sites permettant à chacun d'évoquer ses attentes
- Des groupes d'analyse de pratiques professionnelles sont menés par la Médecine du travail pour permettre aux salariés de partager leur vécu sur certaines situations rencontrées.

8 – CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



9 – NOS PRESTATIONS DE SERVICE A DOMICILE

9.1. ACCUEIL DU PUBLIC :

Les 3 sites de l'AFAD sont identifiés par une pancarte reprenant nom, coordonnées et heures d'ouverture des bureaux. En dehors de ces heures d'ouverture, des répondeurs/enregistreurs permettent de laisser un message afin d'assurer la continuité des services. Pour les 3 sites, les contacts sont enregistrés dans un agenda afin d'en assurer le suivi.

Les plaquettes et tarifs sont à disposition dans les locaux de l'AFAD.

La procédure « **Accueil** » détaille l'ensemble des dispositions prises pour accueillir au mieux chaque contact.

9.2. TRAITEMENT DE LA DEMANDE ET CONTRACTUALISATION :

Les demandes des bénéficiaires sont enregistrées et complétées sur la « **Fiche de renseignements** » par les Responsables de Secteur.

En fonction des cas, un rendez-vous est fixé à la famille (sauf pour les mutuelles) et une visite à domicile est effectuée afin d'évaluer les besoins du bénéficiaire.

Lors de cette visite, un diagnostic est établi et un accompagnement personnalisé est proposé au bénéficiaire. Les devis et contrats sont alors signés et des documents sont remis au bénéficiaire.

Les procédures « **Traitement de la demande** » et « **Evaluation des besoins** » détaillent les dispositions prises pour recueillir, analyser les demandes des bénéficiaires et leur proposer un accompagnement personnalisé.

9.3. PREPARATION DES PRESTATIONS :

Lorsque le contrat est signé par le bénéficiaire, les Responsables de Secteur recherchent l'intervenant compétent et disponible pour effectuer l'intervention.

Le bénéficiaire est informé de sa première intervention par téléphone et on lui donne : la date de l'intervention, l'heure, le prénom de l'intervenant.

Pour les interventions suivantes :

- Le bénéficiaire recevra un calendrier mensuel.
- Une fiche de mission est mise à la disposition des intervenants.
- Un cahier de liaison est mis en place dans certaines familles.

La procédure « **Préparation des interventions** » détaille l'ensemble des dispositions prises pour réaliser au mieux la préparation des interventions.

9.4. DOSSIER DE SUIVI ET D'ACCOMPAGNEMENT DU BENEFICIAIRE :

A chaque intervention, les intervenantes complètent le document de suivi des interventions, qui est lu par la responsable de secteur.

En fonction du type de prise en charge, des réunions avec toutes les parties sont régulièrement organisées afin de faire le point sur l'évolution de la famille, de déterminer si un renouvellement est nécessaire, de déterminer de nouveaux objectifs si besoin.

La procédure « **Réalisation et suivi des interventions** » détaille l'ensemble des dispositions prises pour réaliser au mieux le suivi et l'accompagnement des bénéficiaires.

9.5. AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE :

Les orientations et objectifs qualité sont déterminés en début de chaque année, lors de la revue de Direction, en fonction des résultats des enquêtes de satisfaction, des réclamations bénéficiaires, des remontées d'information, des directives du Conseil d'Administration.

Les enquêtes et questionnaires de satisfaction sont gérés par l'Assistante Qualité qui en fait la synthèse annuellement.

Les réclamations bénéficiaires sont gérées informatiquement par les Responsables de Secteur de chaque site et une réponse est donnée au bénéficiaire.

Les remontées d'informations sont examinées en comité de pilotage chaque mois ou en fonction du degré d'urgence et une réponse est apportée. Cette réponse est diffusée par mail aux Responsables de Secteur des sites afin qu'elles adoptent la même conduite.

Les conflits sont gérés par confrontation, entre les différentes parties. Les informations recueillies sont enregistrées sur l'imprimé spécifique « **Compte-rendu de la rencontre** » et dans Domino.

Les audits internes sont effectués par l'Assistante Qualité, et les résultats sont consignés sur l'imprimé « **Audit interne** ».

La procédure « **Amélioration de la qualité** » détaille l'ensemble des dispositions prises pour réaliser au mieux l'amélioration de la qualité.

9.6. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

9.6.1. Recrutement:

Lors d'un premier entretien, le candidat est reçu par la personne compétente. Des questions lui sont posées, des mises en situation sont prévues.

A l'issue du premier entretien, si le candidat est retenu, un second lui est proposé. Durant son temps d'attente, il complète la « **Fiche de renseignements administratifs** ». Lors de cet entretien, les candidats peuvent être amenés à faire des tests.

A l'issue du second entretien, la décision est prise par les personnes compétentes et la décision prise est cochée sur le « **Guide d'entretien d'embauche** ».

Le candidat retenu est prévenu par téléphone. Les candidats non retenus sont informés par téléphone et par courrier.

La procédure « **Recrutement** » détaille l'ensemble des dispositions prises pour réaliser au mieux le recrutement.

9.6.2. Embauche et intégration :

Le nouvel embauché est accueilli à l'AFAD et il signe son contrat de travail. Il doit fournir certains documents et d'autres lui sont remis, ainsi que les outils de travail pour les intervenants. Les nouveaux intervenants sont présentés lors des plannings sur les 3 sites.

- Un entretien a lieu un mois après l'embauche avec le supérieur hiérarchique.
- Des entretiens d'évaluation ont lieu tous les ans.
- Des entretiens professionnels individuels ont lieu tous les 2 ans.

La procédure « **Embauche et intégration** » détaille l'ensemble des dispositions prises pour réaliser au mieux l'embauche et l'intégration d'un nouveau salarié.