

PRESENCE 30 - AMPAF

PROJET DE SERVICE SERVICE D'AIDE A DOMICILE 2018-2023

Rédacteur : Caroline DUNET-CRAS
Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale
Décembre 2018

PRESENCE 30 – AMPAF
Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles
2147 Chemin du Bachas – CS 20003 – 30032 NÎMES CEDEX 1
Tél : 04.66.70.50.00
Internet : www.presence30.fr – E-mail : p30@presence30.fr

I. L'HISTOIRE ET LE PROJET DE LA FEDERATION PRESENCE 30	1
1. Histoire de la structure :	1
2. Les valeurs de la structure :	4
II. PRESENTATION DE L'ASSOCIATION PRESENCE 30 AMPAF	6
1. L'organisation des services :	6
2. Méthodologie et acteurs du projet	6
a. Modalités d'élaboration et de formalisation du projet d'établissement	6
b. Les repères juridiques	6
III. LE PUBLIC.....	7
1. Analyse démographique :	7
2. Les catégories des personnes aidées:	8
3. Respect des droits	9
4. La participation des usagers et de leurs proches.....	11
a. Gestion des Réclamations.....	11
b. Suivi et contrôles.....	11
c. Enquêtes de satisfaction	11
5. La personnalisation des interventions.....	12
IV. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION	14
1. Charte de l'association	14
2. La Démarche Qualité.....	16
a. Les indicateurs Qualité.....	16
b. L'évaluation interne et l'évaluation externe	17
3. Les outils de travail	19
a . Les procédures, protocoles et documents d'enregistrement	19
b. Le Livret de l'intervenant.....	19
c. La télégestion.....	19
d. Le cahier de liaison	20
e. Les réunions mensuelles de coordination.....	20
f. Le smartphone.....	21
4. Les principes d'intervention	22
a. Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'HAS.....	22
b. Les Référentiels métiers	22

V. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES MOBILISEES :25

1. Les fiches de poste :.....	25
2. Classification, rémunération et protection sociale :	26
3. Les garanties souscrites en matière d'assurance :.....	26
4. Les compétences et les qualifications	26
5. GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences).....	28
6. Organisation et processus de recrutement	29
7. La formation des salariés.....	30
8. La Politique d'amélioration des conditions de travail.....	31
a. La Gestion des Risques Professionnels.....	31
b. La Politique Handicap.....	33
c. La Qualité de Vie Au Travail	34

VI. L'ANCRAGE DE LA FEDERATION DANS LE TERRITOIRE.....36

1. La couverture territoriale :.....	36
2. Les partenaires :.....	37
3. La contribution à l'activité économique et au développement territorial :.....	39

VII. BILAN DES ACTIONS MENEES PERIODE 2013-201740

1. Poursuite des partenariats qui permettent de développer les prestations et de mettre en avant une présence sur tout le département du Gard	40
2 . L'achat de nouveaux locaux pour effectuer des économies et être davantage visibles (choix porté sur des emplacements stratégiques et adaptés).....	43
4. L'optimisation de la gestion	44
5. Evolution de la politique de recrutement, adaptation du plan de formation en tenant compte des contraintes budgétaires, organisation d'un parcours de formation	48
6. Développement des volumes d'activités financés par les actifs, les jeunes retraités	50

VIII. LES OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION ET DE DEVELOPPEMENT52

1. Des difficultés financières persistantes liées aux pertes d'activité	52
2. Plan d'actions et pistes opérationnelles	53

I. L'HISTOIRE ET LE PROJET DE LA FEDERATION PRESENCE 30

1. Histoire de la structure :

6 juin 1974	<ul style="list-style-type: none"> - Déclaration en Préfecture de l'association - Monsieur Georges EVESQUE est nommé Président
1975	<ul style="list-style-type: none"> - 72 886 heures réalisées
1976	<ul style="list-style-type: none"> - 156 165 heures / 700 aides à domicile / 877 personnes aidées
1977	<ul style="list-style-type: none"> - Désignation de Monsieur Jean GERBE en qualité de Directeur - Mise en place de formations
1978	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'une fédération départementale des associations d'aides ménagères
1979	<ul style="list-style-type: none"> - 1^{ère} affaire aux Prud'Hommes, dossier sur Alès, Madame BOUDET à la suite d'une réduction d'activité
1980	<ul style="list-style-type: none"> - Modification du règlement intérieur
1981	<ul style="list-style-type: none"> - Problème de concurrence avec l'ADMR - Indemnisation des Responsables Locaux - Affiliation des aides ménagères à la CCPMA - Mise en place du dossier CRAM complété par les Responsables Locaux
1982	<ul style="list-style-type: none"> - Création du Service de Soins Infirmiers A Domicile d'Aramon d'une capacité de 30 places - Informatisation gestion de la CCPMA
1983	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place des contrats de travail CDI/CDD - Mise en place de l'indemnité de déplacement au-delà d'un rayon de 5 km - Autorisation de prêt sur l'achat de véhicule pour le Service de Soins Infirmiers A Domicile
1985	<ul style="list-style-type: none"> - Assemblée Générale - Modification des statuts en raison d'une nouvelle composition du Conseil d'Administration avec une ouverture au Conseil Général, la matérialisation des Sections Locales et du rôle des Responsables Locaux - Elaboration du « guide du responsable » - Mise en place des représentants du personnel, Délégués du Personnel et Comité d'Entreprise
1986	<ul style="list-style-type: none"> - Monsieur Francis AUDEMA est nommé Président - Instauration d'une prime d'ancienneté mise en place en 1987 - Mise en place de la téléassistance, de la garde et l'accompagnement
1987	<ul style="list-style-type: none"> - Achat des premiers transmetteurs, développement du partenariat avec les mairies et le Conseil Général
1988	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une gestion informatique indépendante de celle de la MSA
1990	<ul style="list-style-type: none"> - Assemblée Générale Extraordinaire - Modification de la dénomination de l'association « Association d'aide et de Maintien à domicile pour les Personnes Agées et les Familles »
1989-1990	<ul style="list-style-type: none"> - Stabilité de l'activité aide ménagère
1991	<ul style="list-style-type: none"> - Recours à l'AIDAR pour effectuer les remplacements des aides à domicile - Affiliation du personnel à la CAMARCA - Création d'une association mandataire PRESENCE 30 EMPLOIS FAMILIAUX - Création du pim's de l'AMPAF
1992	<ul style="list-style-type: none"> - Création du logo Présence 30 et d'une brochure de présentation
1994	<ul style="list-style-type: none"> - Création des agences et mise en place des conseillers emploi à domicile
1995	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place des formations équivalence CAFAD

1996	<ul style="list-style-type: none"> - 1^{ère} journée champêtre dans une manade - Lancement d'une campagne de communication - Mise en place des agréments simple et qualité qui ouvrent droit à la défiscalisation des dépenses engagées
1997	<ul style="list-style-type: none"> - Lancement d'une expérience de télégestion - Fusion absorption par l'AMPAF de Présence 30 emplois familiaux - Présentation de la PSD - Départ à la retraite du Directeur Monsieur GERBE, remplacé par Madame Denise GERVASONI nommée Directeur
1998	<ul style="list-style-type: none"> - Versement d'une prime de gants - Projet d'une plate-forme de services - Mise en place du service de portage de repas sur le canton de Trèves - Accord cadre avec le Conseil Général (charte qualité, formation personnel, emplois jeunes) - Mise en place d'une version « fichiers communs » Nateur et d'un module de scannérisation - Réintégration de la comptabilité dans le réseau - Nouvelle appellation de l'AMPAF « Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles » - Assemblée Générale Extraordinaire fusion absorption, nouvelle appellation de l'AMPAF - Journée récréative domaine de Listel
1999	<ul style="list-style-type: none"> - Nouvelle campagne de communication
2000	<ul style="list-style-type: none"> - Signature d'une charte qualité avec le Conseil Général et d'un contrat « d'objectif qualité » avec la CRAM
2001	<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire de satisfaction - Création des agences de Saint Ambroix et Villeneuve les Avignon - Création d'une section syndicale CGT
2002	<ul style="list-style-type: none"> - Bascule euro - Mise en place de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie - Journée festive à Méjanes - Convention cadre sur l'aide à domicile avec le Conseil Général (qualité des services, développement de l'emploi, cohérence territoriale) - Mise en place du DEAVS - Aide financière aux salariés ayant été inondés - Engagement du Développement De la Formation (EDDF) - Validation des Acquis par l'Expérience (VAE)
2003	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de la Réduction du Temps de Travail, Nouvelle gestion des congés - Mise en place de l'accord de branche du 29/03/2002 pour les aides à domicile étalé sur 3 ans jusqu'en juillet 2005 - Rénovation de la CCN de 1951 - Ateliers de travail schéma gérontologie du Conseil Général - Chèques domicile liberté - Livret d'accueil - Inondations : 37 aides à domicile sont aidées ainsi que 5 Responsables Locaux - Projet d'étude pour l'implantation du siège social de Présence 30 à côté de la MSA - CRAM : prestation d'aide au retour à domicile suite à hospitalisation
2004	<ul style="list-style-type: none"> - Nouveau logiciel ADAGE pour l'aide à domicile - Ouverture d'une agence au Vigan, signature d'une convention avec la municipalité de Lanuéjols pour l'ouverture d'une agence - Plan de gestion de prévention des effets de la canicule
2005	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de la tarification des services d'aide à domicile (loi du 2 janvier 2002) - Ouverture d'une agence à Nîmes Ville Active - Déménagement de l'agence d'Alès à l'espace de l'Abbaye - Dossier d'autorisation auprès du CROSSMS - Aménagement des locaux du siège 2d étage de la MSA - Déménagement des agences d'Uzès et de Villeneuve les Avignon

2005	<ul style="list-style-type: none"> - Fin du reclassement des aides à domicile dans l'Accord de Branche - Création du site Internet : www.presence30.fr
2006	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un contrat groupe d'assurance complémentaire santé MUTUALIA - Participation avec l'ANADA à la création du pôle évaluateur initié par la CRAM « Eval'30 » - Adhésion de l'AMPAF à l'URIOPSS Languedoc Roussillon - Référencement auprès des enseignes nationales dont Fourmi Verte
2007	<ul style="list-style-type: none"> - Dénonciation des usages MSA appliqués au personnel AMPAF - Mise en place de la modulation des temps de travail - Gestion des plannings des aides à domicile dans les agences - Déménagement des agences de Bagnols sur Cèze, Vauvert, Saint-Ambroix - Création de l'agence de Quissac - Départ de Mademoiselle Denise GERVASONI, Directeur
2008	<ul style="list-style-type: none"> - Désignation à compter du 1^{er} janvier 2008 de Monsieur Marc HELIES en qualité de Directeur Général, à titre provisoire, au plus tard jusqu'au 31 décembre 2008, Madame Danièle DETEIX Directeur Général d'Entité, Monsieur Gérard RATIER Directeur de Service. - Transfert du siège de l'association de la rue Lalo au 2 147 Chemin du Bachas ZAC du Mas des Abeilles NIMES - Accords d'entreprise concernant la prévoyance et la durée et l'aménagement du temps de travail du personnel administratif - Ouverture de l'agence de Caveirac - Création de la Fédération Présence 30
2010	<ul style="list-style-type: none"> - Nomination de Monsieur Gérard RATIER en qualité de Directeur Général de la Fédération Présence 30 et les associations membres - Ouverture de la Nisado, Micro-crèche sur Foissac
2012	<ul style="list-style-type: none"> - Ouverture des Drollets, Micro-crèche sur Meyrannes - Mise en place de la Politique d'Amélioration des conditions de travail (Gestion des risques / Handicap)
2013	<ul style="list-style-type: none"> - Déménagement de l'agence et du SSIAD de Remoulins - Déménagement de l'agence de Bagnols sur Cèze - Ouverture de Los Quinsons, Micro-crèche sur Chamborigaud
2014	<ul style="list-style-type: none"> - 40 ans de l'Association : Journées Portes ouvertes et animations au siège social - Déploiement du Smartphone pour les intervenants à domicile
2015	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place et signature de la première Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec le Conseil Départemental. - Agences de Saint Gilles et Vauvert : achat et aménagement des locaux - Mise en place des astreintes et du calcul automatique des temps de trajet et des indemnités kilométriques - Adhésion Point Ressources SAP du Gard et Charte MONALISA - Plan développement Services de confort pour les heures en autofinancement - Refonte du site internet, création pages réseaux sociaux - Monsieur Olivier GIBELIN est nommé Président
2016	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'un formulaire de calcul de devis en ligne - Contrat de prestation ADAR Bagnols sur Cèze - Nouveaux locaux agence d'Anduze
2017	<ul style="list-style-type: none"> - Expérimentation SPASAD - Contrat de service (animation) avec la Maison en Partage de Congénies - Dématérialisation des documents : Présence 30, site pilote du GIES - Développement des Cafés des aidants - Déploiement de la nouvelle génération de Smartphones pour les intervenants à domicile
2018	<ul style="list-style-type: none"> - Equipement en tablettes numériques des Responsables de Secteur - Partenariat SSIAD de la Croix Rouge - Logiciel téléphonique ISI COM : mise en place d'un Centre de Relation Clients Salariés Partenaires - Evolution de la politique de recrutement du réseau Présence 30 - Refonte de l'Extranet

La Fédération Départementale Présence 30 est composée de 4 Associations :

- Présence 30 AMPAF (Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles)
- Présence 30 AIDAR (Association Intermédiaire D'aide en milieu Agricole et Rural) ;
- Présence 30 RAVI (Association Rester Au Village) ;
- Présence 30 ASPAF (Association de Services à la Personne et Aux Familles).

Les différents Conseils d'Administration sont composés de représentants gardois de la MSA du Languedoc, du Conseil Départemental du Gard, de la CAF, de l'ANGDM, des Sections Locales, de la Fédération Départementale Générations Mouvement, des Mairies où sont implantées les Résidences Autonomie, de l'Office Public Départemental Habitat du Gard.

Les associations ont chacune le même Président, Monsieur Olivier GIBELIN et le même Directeur Général, Monsieur Gérard RATIER.

PRESENCE 30 AMPAF (Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles), a été créée en 1974, et propose une gamme étendue de services à domicile. Ces derniers sont financés par le Conseil Départemental du Gard, les Organismes de Protection Sociale, à savoir les Caisses de Retraite, les Caisses d'Allocations Familiales, les Mutuelles, mais également les assureurs privés et les Particuliers.

Elle propose :

- 1 service prestataire pour les Services d'Aide à Domicile et de confort,
- 2 Services de Soins Infirmiers A Domicile,
- 1 Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile,
- 3 micro-crèches (Barjac, Chamborigaud, et Meyrannes) et 2 crèches (Langlade et Sainte Anastasie),
- 1 service animation pour les Maisons En Partage.

PRESENCE 30 - AMPAF (Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles)

Numéro SIRET : **307 181 198 000 28**

APE : **8810A**

Date de création : **6 juin 1974**

Autorisation : **7 novembre 2005**

Agrément Qualité : **SAP307181198**

Services : **Service d'Aide à Domicile, Services de Soins Infirmiers à Domicile, Crèche/Micro-crèche**

Public : **tout public**

Principaux financeurs : **Conseil Départemental, MSA, CARSAT, CAF, Mutuelles, Particuliers, etc.**

2. Les valeurs de la structure :

Présence 30 AMPAF propose des réflexions et actions visant à répondre aux besoins des Gardois dans le secteur des Services A la Personne.

Les orientations suivantes ont été définies et validées par le Conseil d'Administration :

➤ Garantir un service de qualité en proposant des services de proximité : permettre à la personne de rester à domicile, diversifier les prestations pour offrir du choix, offrir des services équitables sur tout le territoire ; en développant du lien social : rompre l'isolement des personnes, assurer la participation de la personne à son projet de vie, mobiliser les

solidarités de proximité, en conduisant une démarche de qualité : mettre la personne aidée au cœur du dispositif, s'adapter à l'évolution des besoins de la personne, structurer sa démarche de service,

- Participer au développement de l'emploi dans le secteur des Services A la Personne, à sa professionnalisation ainsi qu'à la valorisation du métier de l'Aide à Domicile,

- Prendre un engagement fort de démarche d'amélioration continue de la qualité des activités et des prestations en engageant une évaluation interne de ses activités et services.

- Etre un outil de développement économique au service des élus,

Pour répondre à ses missions, Présence 30 – AMPAF s'engage à :

- Accompagner en favorisant la promotion de l'autonomie, la qualité de vie, la santé et la participation sociale,

- Personnaliser l'accompagnement : évaluation individuelle des besoins exprimés, des latents, en y associant la personne, coordination entre tous les intervenants, dans le respect des règles déontologiques du secteur et selon les principes fondamentaux (attitude de respect, intervention individualisée et dans une relation triangulaire : Usager, intervenant, référent représentant l'association),

- Garantir les droits et la participation des Usagers : charte des droits et libertés de la personne accueillie, charte de l'association, enquêtes de satisfaction, cahier de liaison, professionnalisation et qualité des services,

- Protéger et prévenir des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des Usagers.

II. PRESENTATION DE L'ASSOCIATION PRESENCE 30 AMPAF

1. L'organisation des services :

La fédération Présence 30 est organisée en Pôles de Compétences :

⇒ Pôles supports :

- Centre de Relation Clients – Salariés – Partenaires
- Ressources Humaines – Formation
- Qualité et Ingénierie Sociale
- Informatique
- Logistique
- Paie – Facturation
- Comptabilité – Reporting financier
- Analyse de gestion

⇒ Pôles opérationnels :

- Services A la Personne
- Etablissements

Cette structuration permet à la fois une réduction des charges de structure et une meilleure mutualisation des ressources avec une complémentarité des actions.

2. Méthodologie et acteurs du projet

a. Modalités d'élaboration et de formalisation du projet d'établissement

Les différents thèmes ont été traités avec les services compétents :

- La nature de l'offre de service
- L'ancrage de la structure dans le territoire
- Les professionnels et compétences mobilisés

Le groupe de travail Développement composé d'une équipe pluridisciplinaire et qui se réunit 3 fois est en charge du suivi des objectifs d'évaluation, d'évolution et de progression du projet de service via le plan d'actions développement.

Un Comité de pilotage composé du Président, du Directeur Général, et du Chef de Service Qualité a été créé pour valider les travaux. Il se chargera de suivre la réalisation des objectifs fixés pour les 5 prochaines années.

b. Les repères juridiques

- Convention Collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD)
- Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) :
- Loi du 2 janvier 2002 :
- Recommandations des bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé

III. LE PUBLIC

1. Analyse démographique :

 Données INSEE 2016 :

Troisième département de la région Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées, le Gard compte 725 600 habitants.

Grâce à des naissances plus nombreuses que les décès et à l'arrivée de nouveaux habitants, la dynamique démographique continue d'être soutenue depuis 30 ans, avec une population de seniors plus importante. Par la présence de trois grandes villes : Nîmes, Alès et Bagnols-sur-Cèze, le Gard offre un large éventail d'équipements et de services à ses habitants. L'économie gardoise se caractérise par un taux de chômage élevé. L'emploi stagne depuis 2007. Il augmente dans le secteur du tertiaire non marchand (éducation, santé, social, administration, etc.), secteur très présent dans l'économie gardoise mais baisse dans les secteurs de l'industrie et de la construction.

L'armature urbaine du Gard s'articule autour des agglomérations de Nîmes et d'Alès, respectivement 180 400 habitants et 94 400 habitants. La population réside majoritairement dans des espaces urbains, grands pôles urbains (49 % des habitants) ou couronnes périurbaines de ceux-ci.

Entre 2007 et 2012, sa population gagne en moyenne 7 150 habitants par an, soit + 1%. Entre 2007 et 2012, les principales unités urbaines du département sont concernées par cette croissance de population. L'unité urbaine de Nîmes compte 4 460 habitants de plus chaque année (+ 0,5 % par an) et celle d'Alès 3 810 habitants supplémentaires (+ 0,8 % par an). La croissance de la population la plus soutenue est celle de l'unité urbaine d'Uzès avec + 1,4 % d'évolution par an soit + 810 habitants. Comme au cours des périodes précédentes, l'augmentation de population (+ 1 % par an) est due essentiellement à l'arrivée de nouveaux habitants (+ 0,7 %) s'installant sur le territoire et pour une part plus faible liée à l'excédent des naissances sur les décès (+ 0,3 %).

Avec une moyenne d'âge de 41,6 ans, proche de la moyenne régionale, la population gardoise est plus âgée que celle de métropole, âgée en moyenne de 40,1 ans en 2012. Les habitants ayant entre 30 et 59 ans sont les plus nombreux représentant 39 % de la population, comme en France métropolitaine (figure 3). Toutefois, dans le Gard, la part des personnes âgées entre 60 et 74 ans est plus importante comparativement à la France métropolitaine, respectivement 16 % contre 15%.

Le secteur tertiaire non-marchand est le secteur le plus présent dans le département. Comprenant l'éducation, la santé, l'action sociale ou l'administration, il représente 35 % de l'emploi total, part supérieure à celle du niveau régional (34 %) et du niveau France métropolitaine hors Île-de-France (31 %).

Alors que les secteurs de l'industrie, de la construction voient leurs emplois diminuer depuis 2007, l'emploi dans les secteurs tertiaires et notamment le tertiaire non marchand connaît une augmentation de 4,5 % entre 2007 et 2012 permettant à l'emploi total de ne pas chuter sous son niveau de 2007.

L'emploi dans le Gard se caractérise également par une part importante d'emplois non salariés avec 15 % des emplois contre 10 % au niveau de la province.

En 2016, l'activité dans le secteur des Services A la Personne cesse de baisser (-0,3 % après -1,5 % en 2015). Cette quasi-stabilisation de l'activité résulte d'une plus forte augmentation des heures rémunérées par les organismes prestataires (+2,0 % après +1,0 % en 2015), combinée à une baisse moins marquée des heures rémunérées par les particuliers employeurs (-2,1 % après -3,3 % en 2015). Les intervenants employés par des particuliers sont ainsi 895 800 au 2^e trimestre 2016 (-2,1 % par rapport à 2015). Dans le même temps, les organismes prestataires emploient près de 421 000 intervenants, soit une hausse de 1,1 % sur un an.

Plus de 3 organismes prestataires sur 4 sont des entreprises privées (micro-entrepreneurs inclus). Si les heures d'intervention à domicile de ces dernières continuent d'augmenter (+8,5 % en 2016), l'activité des autres organismes prestataires – associations et organismes publics – continue de ralentir (-1,4 % en 2016).

En 2016, l'emploi direct d'intervenants par des particuliers employeurs représente 56 % des heures rémunérées de Services A la Personne. Il reste le mode de recrutement prédominant, malgré une diminution progressive depuis 2011.

En 2016, 380 millions d'heures d'intervention ont été rémunérées (8) par les organismes prestataires. L'activité prestataire reste encore majoritairement assurée par les associations qui réalisent 54,3 % des heures rémunérées.

L'activité des entreprises privées prestataires croît à un rythme élevé, avec 138 millions d'heures rémunérées, soit une hausse de 8,5 % par rapport à 2015. Leur part de marché est passée de 34,0 % en 2015 à 35,2 % en 2016.

Les heures rémunérées en mode prestataire sont pour 57 % des heures d'aide aux personnes âgées et/ou handicapées, pour 38 % des heures consacrées à d'autres activités domestiques et pour 5 % de la garde d'enfants. Ces parts sont stables par rapport à 2015. La hausse en 2016 de la part des prestataires dans les services à la personne reflète donc une augmentation des activités d'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées.

Les activités réalisées diffèrent selon le type d'organisme. Les associations et les organismes publics sont principalement tournés vers l'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées (près de 65 % de leurs activités respectives) et vers des activités d'entretien de la maison (environ 25 % en 2016). Toutefois, la part qu'ils consacrent à l'aide aux personnes âgées a baissé de 6 points de pourcentage entre 2010 et 2016.

L'activité des entreprises privées prestataires, hors micro-entrepreneurs, est plus diversifiée. Le petit jardinage et le bricolage (11,7 %) et la garde d'enfants (10,9 %) y occupent une place plus importante. Leur part de marché dans l'aide aux personnes âgées et handicapées, domaine traditionnel d'intervention des associations et des organismes publics, se développe progressivement (respectivement +6,5 points et +5,5 points entre 2010 et 2016). A l'inverse, les activités d'entretien de la maison se contractent (-8,4 points sur la même période).

2. Les catégories des personnes aidées:

< 30 ans	De 30 à 60 ans	De 61 à 80 ans	> 80 ans
44	1138	2837	5040

Total usagers de Présence 30 AMPAF: 9 059

3. Respect des droits

Du livret d'accueil au projet d'établissement, la loi du 2 janvier 2002 a souhaité garantir l'exercice des droits des usagers dans chaque établissement social et médico-social.

Ces nouveaux outils rendent plus lisibles, plus identifiables les pratiques professionnelles, les modalités d'organisation, d'accueil et d'accompagnement.

Mais leur mise en pratique génère aussi de nombreuses interrogations chez les professionnels, sur le rôle du droit et sur l'adéquation de ces outils aux spécificités du secteur des Services A la Personne.

L'image du secteur des Services A la Personne souffre d'un déficit. Au motif que ces services sont au domicile, et que toute personne est supposée par nature savoir tenir sa maison, l'intervention au domicile serait naturelle, même s'il s'agit du domicile d'un tiers.

L'émergence d'une professionnalisation de l'intervention d'un tiers dans la sphère domestique est intrinsèque à l'histoire de l'Economie Sociale associative.

Mais au fil de l'évolution des politiques publiques, pour les acteurs du secteur social, il faut toujours jongler avec les financements publics de l'Aide à Domicile et les capacités contributives des particuliers et des familles.

Le passage d'une logique d'action sociale à une logique plus ou moins marchande et concurrentielle, conjuguée à l'exigence d'une amélioration continue de la qualité des services poussent les structures à investir du temps, de l'argent, de la qualification, dans la professionnalisation tant des personnes, salariés ou bénévoles, que des structures elles-mêmes : investissement dans la formation des intervenants, recrutements et formation des encadrants et transformation des fonctions entre salariés et bénévoles.

Présence 30 - AMPAF est ancrée depuis le départ dans un processus de solidarité proche du public. Elle s'efforce continuellement de garantir une meilleure adaptation aux besoins des personnes aidées tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

Il faut répondre aux besoins d'aujourd'hui en accompagnant la demande et inventer les services de demain, innover dans les nouvelles façons de les développer, imaginer de nouvelles articulations entre le sanitaire et le social.

La professionnalisation de la structure constitue la clé de voûte de l'amélioration et de l'homogénéisation de la qualité de service.

C'est la structure qui doit garantir auprès des personnes aidées la nature et le contenu du service qui leur sera fourni. C'est elle qui doit définir le cadrage initial, assurer le suivi et les régularisations nécessaires, ainsi que la gestion administrative liée à l'activité.

Enfin, c'est à la structure qu'incombe le rôle de gestion, d'appui aux intervenants et c'est par elle que ces derniers peuvent avoir accès à la formation.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale vise à rendre l'utilisateur acteur de son projet de vie en favorisant le respect de ses droits. Cette nouvelle place centrale de l'utilisateur est à mettre en œuvre au travers des différents outils de cette même loi.

Ces documents, depuis la publication des décrets, précisant leur mode d'application, sont obligatoires.

Certains préexistants à l'admission ont un caractère informatif :

- le livret d'accueil,
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- le règlement de fonctionnement.

Les autres permettent d'engager une négociation :

- le Contrat Individuel de Prise En Charge,
- l'Enquête de satisfaction.

La loi a donc impulsé une obligation de qualité. Cette démarche a pour objectif d'améliorer l'organisation des services afin de satisfaire au plus près les attentes des personnes.

Le Service Qualité et Ingénierie Sociale est chargé de mettre en œuvre cette démarche qualité notamment au travers du respect de la loi 2002-2.

Pour garantir les droits des usagers, la loi préconise la mise en place de dispositifs (outils) tels que le Livret d'Accueil, le Contrat de Prise En Charge (contrat PEC), le Règlement de Fonctionnement, etc.

Si l'accent est mis sur la priorité des bénéficiaires, la loi a aussi pour vocation de faire évoluer le fonctionnement de la structure en instaurant notamment l'évaluation, le suivi des prestations et le renforcement du contrôle.

Documents relatifs à la loi 2002-2 :

Présence 30 a rédigé l'ensemble des documents suivants : Livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte de l'association, contrat PEC/contrat de séjour (pour les établissements), etc.

Leur transmission s'effectue de manières différentes sur le département, soit remis en main propre soit par envoi postal.

Le document individuel de prise en charge est nécessaire au cadrage à priori des droits, des devoirs et surtout des engagements réciproques de l'institution et de l'utilisateur.

Mis en œuvre dans la transparence et l'interaction, il est une garantie de l'implication réciproque et de la volonté de trouver une solution durable aux problèmes du bénéficiaire. Pour autant, il ne s'agit pas d'instaurer artificiellement chez l'utilisateur l'illusion d'une relation égalitaire qui n'existe pas en pratique.

La contractualisation soulève la nécessaire vigilance sur les échéances concernant les renouvellements et avenants.

Le suivi de la remise de ces documents obligatoires est effectué via les indicateurs Qualité qui sont présentés trimestriellement aux Cadres de Secteur.

4. La participation des usagers et de leurs proches

a. Gestion des Réclamations

Toute réclamation (orale ou écrite) de la part d'un usager de Présence 30, liée à l'effectivité et à la qualité de l'intervention, est enregistrée sur une fiche de réclamation.

Une réclamation est dite "grave" lorsque son traitement nécessite l'intervention du Cadre hiérarchique et/ou du Service Qualité et Ingénierie Sociale.

Ce type de contentieux donne lieu au déclenchement d'actions correctives ou préventives.

Dans certains cas, un Contrôle Qualité au domicile de l'utilisateur peut être envisagé.

Chaque collaborateur doit assurer l'enregistrement dans le logiciel de gestion Atena et donc la traçabilité de toute réclamation (orale ou écrite) de la part d'un usager ou d'un salarié de l'Association.

Le suivi de l'efficacité de ce traitement (effectué par le Service Qualité et Ingénierie Sociale) permet d'évaluer si la solution apportée satisfait aux attentes de l'utilisateur.

b. Suivi et contrôles

Conformément à la Démarche Qualité, des contrôles sont effectués sur l'ensemble du Département pour toutes les activités de la Fédération, afin de vérifier les conditions de réalisation des prestations et le ressenti des personnes aidées et par conséquent de déceler des éventuels dysfonctionnements.

Ils sont également nécessaires dans le cadre de la gestion des risques professionnels et de la politique handicap, ayant pour objectif de préserver la santé des salariés (fiche de signalement).

De plus, ils permettent de s'assurer que le travail auprès des bénéficiaires de l'Association, est réalisé selon les exigences des financeurs (respect du planning d'intervention notamment et autres consignes visant une qualité optimale des prestations) concernant le Service d'Aide à Domicile.

L'utilisateur et le personnel de Présence 30 ne sont pas prévenus de l'intervention. Ces contrôles sont planifiés tous les trimestres pour chaque agence et une fois par an pour les autres activités. Un compte-rendu est rédigé par écrit et est classé dans le dossier de l'utilisateur.

Un suivi des actions correctives mises en place suites à des dysfonctionnements constatés est effectué par le Service Qualité, Ingénierie Sociale en collaboration avec les Cadres hiérarchiques.

c. Enquêtes de satisfaction

Afin d'évaluer la Qualité du service perçue par l'utilisateur, le Service Qualité et Ingénierie Sociale du réseau Présence 30 utilise des enquêtes de satisfaction.

A ce type d'évaluation s'ajoute l'instance participative et consultative collective prévue par la loi sous le nom de Conseil de la Vie Sociale pour les Résidences Autonomie.

Ces enquêtes ont trait à tout ce qui touche de près ou de loin au vécu des usagers en rapport avec les interventions effectuées par Présence 30.

Elles ont pour but de permettre, aux usagers, de communiquer leurs appréciations, mais aussi d'exprimer leurs besoins et attentes.

Dans un souci d'améliorer constamment la qualité des prestations, cette enquête est menée dans le but :

- d'évaluer le niveau de satisfaction des usagers,
- de connaître leur avis sur les prestations qui sont réalisées à leur domicile,
- d'évoluer en fonction de leurs attentes, si de nouveaux besoins sont identifiés.

Types d'enquêtes :

L'enquête au domicile du bénéficiaire : Etude qualitative face à face

Elle consiste à rencontrer individuellement certains bénéficiaires sélectionnés pour approfondir avec eux leurs attentes, leurs satisfactions et insatisfactions, et les causes associées.

Cette méthodologie de recueil permet de répondre d'une manière générale aux problématiques complexes dont l'analyse nécessite le recueil d'informations détaillées et approfondies, et de centraliser l'écoute sur un certain type d'usager.

L'enquête annuelle : Etude de la satisfaction des usagers de l'association disposant d'une boîte mail.

L'enquête est envoyée par e-mailing pour un traitement et une analyse efficace et efficiente.

Cette enquête est menée afin :

- d'évaluer le niveau de satisfaction des usagers,
- de connaître leur avis sur les prestations qui sont réalisées à leur domicile,
- d'évoluer en fonction de leurs attentes, si de nouveaux besoins sont identifiés.

L'enquête rapide : Etude Nouveaux bénéficiaires

C'est une enquête téléphonique effectuée par le Centre de Relation Clients Salariés Partenaires.

Dans ce but, les usagers sont interrogés par téléphone ou en cas de non réponse par mail.

Cette étude permet :

- D'identifier ce qui doit être rapidement corrigé, si besoin est,
- De repérer et mettre en œuvre les axes d'amélioration indispensables à l'évolution qualitative des prestations proposées.

Les analyses sont effectuées par le Service Qualité, Ingénierie Sociale et les résultats des enquêtes sont affichés dans les locaux.

5. La personnalisation des interventions

PREPARER L'INTERVENTION	<ul style="list-style-type: none">- Livret d'accueil remis lors des visites d'évaluation- Contrat de prise en charge remis et signé- Fiche d'intervention/mission renseignée
-------------------------	--

<p>REALISER L'INTERVENTION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identification et présentation des intervenants à domicile lors de l'évaluation initiale - Existence d'un cahier de liaison au domicile - Espace privé extranet : factures, attestation fiscale et planning
<p>ASSURER LE SUIVI DE L'INTERVENTION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Remontée des événements importants ou observations quant aux bénéficiaires ou son environnement via le smartphone et les fiches de signalement - Traitement des réclamations en temps réel et réponses systématiques à toute réclamation
<p>ASSURER LA CONTINUITÉ DES INTERVENTIONS ET LA COORDINATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Astreintes - Planning mis à jour instantanément avec le smartphone - Proposition formalisée et systématique d'un remplacement aux bénéficiaires - Transmission aux intervenants à domicile des éléments spécifiques d'information nécessaires à la réalisation du remplacement via le smartphone et la fiche d'intervention / mission

IV. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION

1. Charte de l'association

Charte des droits et liberté de la personne accueillie

(Arrêté du 8 septembre 2003 - JO du 9 octobre 2003)

ARTICLE 1ER : PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

ARTICLE 2 : DROIT A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

ARTICLE 3 : DROIT A L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

ARTICLE 4 : PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au Code de la Santé Publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

ARTICLE 5 : DROIT A LA RENONCIATION

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues

par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

ARTICLE 6 : DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

ARTICLE 7 : DROIT A LA PROTECTION

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

ARTICLE 8 : DROIT A L' AUTONOMIE

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

ARTICLE 9 : PRINCIPE DE PREVENTION ET DE SOUTIEN

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

ARTICLE 10 : DROIT A L' EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A LA PERSONNE ACCUEILLIE

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire.

ARTICLE 11 : DROIT A LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

ARTICLE 12 : RESPECT DE LA DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

2. La Démarche Qualité

Le Service Qualité du réseau Présence 30, est garant de la Démarche Qualité et de l'application de la loi 2002-2.

Il établit notamment les protocoles et procédures nécessaires au bon fonctionnement et à l'interactivité des différents services, élabore les tableaux de bord de suivi et d'évaluation, identifie et analyse les besoins des personnes, du marché et de l'environnement.

Il pilote la Gestion des Risques par la mise en place d'outils spécifiques (fiches de signalement, Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels, etc.) visant à répertorier, analyser, hiérarchiser et minimiser les risques liés au secteur afin de préserver la sécurité et la santé de ses salariés ainsi que celle des usagers de Présence 30.

Il contribue au développement des services existants et à la création de nouveaux services.

Enfin il assure également la partie communication : proposer des outils de communication interne et externe, participer aux manifestations extérieures en favorisant les échanges avec les partenaires, rédiger des articles de presse, animer le site Internet, page Facebook, etc.

Les différents projets qualité et gestion des risques sont définis dans les projets de service et d'établissement.

a. Les indicateurs Qualité

Un indicateur est un outil d'évaluation et d'aide à la décision (pilotage, ajustements et rétro correction) grâce auquel il est possible de mesurer une situation ou une tendance, de façon relativement objective, à un instant donné, ou dans le temps et/ou l'espace.

- la mesure de la qualité est indispensable. La qualité est difficile à mesurer : ce sont surtout les « non-qualités » qui sont visibles, et il est facile de se laisser abuser : un incident marquant peut être exceptionnel mais donner l'impression que la qualité est régulièrement mauvaise. Seule une analyse objective et statistique des incidents permet de déterminer les actions d'amélioration opportunes et efficaces, sans s'en tenir au « on dit que ».
- La mesure de la qualité est donc la clef d'une bonne démarche d'amélioration. Elle permet de motiver les acteurs, de suivre l'efficacité des actions menées et de mesurer les gains obtenus.
- Une bonne démarche qualité démarre par une mesure précise des problèmes avec ensuite un suivi de l'évolution.

Le Service Qualité et Ingénierie Sociale de Présence 30 a opté pour des indicateurs, en nombre restreint, faciles à établir et à exploiter qui sont répertoriés en 4 parties :

- ① Outils loi 2002-2
 - Pourcentage de contrats PEC signés
 - Pourcentage de Livret remis

- ② Qualité Prestations / relation avec l'utilisateur
 - Nombre de Contrôles Qualité effectués
 - Nombre de bénéficiaires ayant eu une visite depuis l'ouverture du dossier
 - Pourcentage de fiche d'interventions renseignées
 - Nombre de Suivi / réclamations bénéficiaire
 - Réclamation bénéficiaire: motifs les plus récurrents
- ③ Activités
 - Nombre de bénéficiaires
 - Nombre d'heures facturées
 - Motifs d'entrées les plus récurrents
 - Motifs de sorties les plus récurrents
- ④ Conditions de travail / Gestion des risques
 - Nombre de Suivi Salarié
 - Réclamation Salariés : motifs les plus récurrents
 - Nombre de fiches de signalement et pourcentage de fiches clôturées
 - Pourcentage de Non Port de l'Équipement de Protection Individuel

Ces indicateurs sont considérés comme des outils de motivation et d'amélioration : Ils sont accompagnés d'une sensibilisation à l'importance des paramètres mesurés et sont présentés chaque trimestre par le Chef du Service Qualité, Ingénierie Sociale au personnel d'encadrement du Pôle Services A la Personne (Chef de Service et Cadres de Secteur) qui descendent ensuite l'information au personnel des agences.

En 2018, dans le cadre du développement des activités autofinancées, le Chef du Service Qualité, Ingénierie Sociale a décliné une variante de ces indicateurs pour les axer davantage sur la partie développement. Sur le même modèle, ces indicateurs ne concernent que les bénéficiaires nouvellement entrés et les prestations sans prise en charge. Les données annuelles sont présentées aux membres du Groupe Développement lors de la première réunion de l'année suivante.

Les indicateurs Qualité et de Développement sont remis aux collaborateurs d'agences, aux Cadres de Secteur et à la Direction. Ils sont disponibles pour l'ensemble du personnel dans le lecteur réseau partagé commun.

b. L'évaluation interne et l'évaluation externe

La réforme initiée par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 a pour principaux objectifs d'articuler l'innovation sociale et médico-sociale, en adaptant les structures et services aux besoins et à la promotion du droit des usagers.

Cette orientation a des applications directes sur le fonctionnement des établissements ou services, les organisations de travail et les pratiques des professionnels. Ainsi, elle rénove le statut des établissements publics en obligeant à beaucoup plus de formalisation des pratiques professionnelles et à la mise en place d'une méthodologie et d'outils adaptés.

Le texte de loi met les droits des usagers au premier plan des principes d'action, par leur association à une prise en charge personnalisée, et insiste sur la lisibilité et l'efficacité des interventions. L'évaluation interne contribue à améliorer en continu la qualité des prestations délivrées.

Dans ce sens, en 2009, Présence 30 AMPAF s'est engagée dans la démarche d'évaluation. Elle rend ainsi lisible le fonctionnement de ses services en mettant en exergue les points forts mais aussi les points à améliorer qui nécessiteront la définition et la mise en œuvre d'actions d'amélioration.

Calendrier des Evaluations Internes et Externes:

Période 1						Période 2			
	Association	Début période	échéances	Dates de réalisation	Fin période	Début période	échéances	Dates de réalisation	Fin période
Evaluation Interne	AMPAF SAD	nov-05	2002< Autorisation < 2009: 1 EI a réalisé avant 2017 (au moins 3 ans avant le déc 2020)	SAD: Eval Int effectué en juin 2010	nov-19	janv-20	3 EI: 2025 2027 2035		2035
Evaluation Externe	AMPAF SAD	nov-05	2002< Autorisation < 2009: 1 EE a réalisé avant 2018 (au moins 2 ans avant le déc 2020)	SAD: Eval Ext effectué en juin 2011	nov-19	janv-20	2 EE: 2027 2033		2035

3. Les outils de travail

a . Les procédures, protocoles et documents d'enregistrement

L'organisation de l'Association (structure, répartition des responsabilités, modes de fonctionnement, etc.) doit être définie par écrit et connue de l'ensemble du personnel, garantissant la maîtrise permanente de l'ensemble des ressources humaines, techniques et opérationnelles.

La totalité des documents (Procédures, Protocoles, Enregistrements) est accessible à tout le personnel.

La structure documentaire régit et organise la création et la modification éventuelle des documents, leur validation, leur diffusion, leur archivage.

Elles décrivent la manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus. Il est nécessaire "*d'écrire ce que l'on fait, faire ce que l'on dit, vérifier la conformité du résultat*" (Norme ISO).

Chaque salarié administratif a accès aux documents via le lecteur réseau qui leur est dédié en fonction de leur poste et de leur service (droits en modifications restreints): procédures en vigueur, dossier comprenant les imprimés et documents type à utiliser, dossier pour le classement des fichiers de travail.

Un listing des documents Qualité en vigueur est tenu par le Service Qualité, Ingénierie Sociale.

b. Le Livret de l'intervenant

Intervenir au domicile des usagers, c'est entrer dans leur sphère privée. L'accompagnement au domicile de la personne permet de respecter plus facilement ses habitudes de vie, car on la voit évoluer dans son environnement personnel mais il est cependant très important que l'aide prodiguée soit réalisée en respectant un cadre professionnel sécurisé et sécurisant.

Ce guide est destiné à formaliser les éléments à prendre en compte dans sa pratique. Il est également une garantie de sécurité pour les professionnels, qui peuvent ainsi se référer à un document commun. Il est enfin une reconnaissance de leur engagement, leur déontologie et leur professionnalisme.

Il a pour vocation d'améliorer l'accompagnement, au profit réciproque des usagers et des professionnels.

c. La télégestion

Présence 30 AMPAF a déployé sur le Gard la télégestion avec smartphone qui remplace les feuilles de travail des Aides à Domicile par des empreintes informatiques des heures d'arrivée et de départ chez le bénéficiaire.

Ce système permet aussi de s'assurer de l'effectivité des prestations et plus globalement de rationaliser les tâches administratives.

Par conséquent, les heures d'arrivée et de sortie sont enregistrées informatiquement et permettent de déclencher les opérations de paie et facturation.

L'avantage d'un tel système est de :

- remplacer un système déclaratif par un système automatisé de collecte des heures effectuées pour réaliser :
 - la paie des Aides à Domicile,
 - la facturation des usagers,
 - la facturation des organismes.
- avoir une vision plus fine de l'utilisation du temps pour un meilleur pilotage,
- améliorer la transparence vis-à-vis des financeurs,
- éliminer le papier.

d. Le cahier de liaison

Le cahier de liaison est un outil de transmission entre les différents professionnels du secteur sanitaire et social dont les Aides à Domicile font parties.

Cet outil de travail permet de suivre ce qui est fait chez chaque bénéficiaire. Il doit y être mentionné en clair :

- La date,
- Le nom du ou des salarié(s),
- Le texte de transmission jugé utile,
- La signature du ou des salarié(s).

Ce cahier reste au domicile de la personne aidée et ne doit comporter aucune mention d'ordre personnel. Les commentaires doivent être objectifs et détachés de tout sentiment.

Il doit être consulté au début de l'intervention du salarié et complété à la fin de ses prestations.

Ces consignes figurent dans le Livret de l'Intervenant.

e. Les réunions mensuelles de coordination

La réunion mensuelle de coordination revêt d'un caractère obligatoire et a lieu chaque mois.

Elle permet aux salariés de rencontrer son Responsable de Secteur et/ou son Référent Local bénévole, ainsi que ses collègues, pour faire le point sur le mois écoulé et organiser les interventions du mois à venir.

C'est aussi l'occasion pour le salarié de signaler les difficultés rencontrées sur le terrain, afin de trouver ensemble des réponses adaptées, mais également d'évaluer son parcours professionnel.

L'heure passée à cette réunion est payée.

f. Le smartphone

Cet outil est déployé à l'ensemble des intervenants à domicile.

"ATENA Mobile AD" est une application dont Présence 30 est copropriétaire et qui utilise la base de données d'ATENA.

Elle permet la télégestion, de consulter des plannings, consulter les fiches bénéficiaires et de communiquer avec les contacts.

Sa première fonctionnalité est de permettre à l'intervenant de badger à son arrivée et au moment de son départ et ce, grâce à un autocollant magnétique placé chez l'utilisateur en accord avec celui-ci, sans utiliser le téléphone fixe de celui-ci.

La gestion de la transmission des horaires et du temps d'intervention se fait alors automatiquement.

Le professionnel a directement accès via son Smartphone à son planning, la fiche du bénéficiaire, la fiche d'intervention et à différentes options de communication avec le service.

Sur le terrain, il peut à tout moment vérifier son planning et être informé ou communiquer un changement, chaque modification étant diffusée instantanément et donc accessible en temps réel sur le terrain et au service administratif.

Différents contacts sont préalablement entrés dans le téléphone constituant ainsi un annuaire professionnel essentiel à l'intervenant pour joindre la famille de l'utilisateur, le service, les professionnels de santé ou bien sûr les numéros d'urgence.

Sur le smartphone existe également la fiche de mission et différentes informations pratiques facilitant l'intervention.

Grâce à l'automatisation de la saisie des interventions effectuées, la restitution immédiate des données d'activité, l'automatisation du calcul des kilomètres et du temps de déplacement, c'est toute la gestion interne du personnel et des prestations qui se trouve améliorée.

La remise de l'outil est organisée ensuite 1 fois par trimestre par le service Informatique pour les personnes nouvellement recrutées.

Si pour quelques Aides à Domicile (une dizaine) il n'est pas possible d'identifier les étiquettes de badgeage et même de se servir du Smartphone, elles continuent à utiliser le poste fixe des personnes aidées, pour les autres l'outil est très vite pris en main et adopté. C'est une reconnaissance professionnelle, qui permet de communiquer plus facilement avec les agences.

C'est une action particulièrement valorisante pour les collaborateurs qui donne une image de modernité et qui permet à Présence 30 d'être à la pointe au niveau technologie.

4. Les principes d'intervention

a. Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'HAS

Depuis le 1er avril 2018, l'Anesm a rejoint la Haute Autorité de Santé. Les anciennes publications sont disponibles sur le site HAS. Les nouveaux travaux portent essentiellement sur le domaine de la santé :

Les « Recommandations de Bonne Pratique Professionnelle » (RBPP) sont définies dans le champ de la santé comme « des propositions développées méthodiquement pour aider le praticien et le patient à rechercher les soins les plus appropriés dans des circonstances cliniques données ».

Elles s'inscrivent dans un objectif d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Elles n'ont pas vocation à décrire l'ensemble de la prise en charge d'un état de santé ou d'une maladie. Elles devraient se limiter aux points d'amélioration de cette prise en charge, identifiés à l'aide d'études de pratiques ou, en l'absence de telles études, à l'aide des avis et de l'expérience des professionnels de santé concernés par le thème.

L'élaboration d'une RBP ne doit pas être un objectif en soi, mais s'intégrer dans un programme de bonnes pratiques allant de l'identification des points d'amélioration d'une prise en charge à l'évaluation de ce programme. Un programme de bonnes pratiques peut s'inscrire dans le cadre du développement professionnel continu.

b. Les Référentiels métiers

Les acteurs du territoire sont aujourd'hui confrontés à un vieillissement croissant de la population et à des exigences de plus en plus fortes des personnes âgées, handicapées, et de leurs familles dans la prise en charge des besoins. Ce contexte nécessite une optimisation de la coordination des différents acteurs sur le territoire.

Les activités décrites concernent le bon fonctionnement d'une structure telle que Présence 30 AMPAF :

- *Définition et mise en œuvre du projet de service :*
 - Définir des orientations stratégiques en fonction des publics accueillis et des moyens disponibles (personnel, architecture des lieux, etc.),
 - Formaliser et mettre en œuvre le projet institutionnel,
 - Mettre en place une Démarche Qualité pour la prise en charge des usagers,
 - Piloter sa mise en œuvre en liaison avec l'équipe pluridisciplinaire.

- *Gestion et animation des ressources humaines :*
 - Identifier les besoins en compétences,
 - Définir le profil des postes d'encadrement et participer à la définition des profils des autres salariés,
 - Recruter des professionnels aux compétences très diverses,
 - Établir le plan de formation annuel, superviser sa mise en œuvre,

- Réaliser l'évaluation annuelle du personnel,
 - Animer une équipe pluridisciplinaire,
 - Gérer les conflits (entre salariés, entre salariés et usagers),
 - Gérer les IRP.
- *Gestion administrative, budgétaire et financière de l'établissement :*
 - Préparer et suivre le budget,
 - Négocier avec les tutelles les tarifications et les budgets,
 - Évaluer et actualiser si nécessaire la convention signée avec le Conseil Départemental,
 - Monter des dossiers de financement.
- *Organisation du fonctionnement de la structure*
 - Organiser le travail des professionnels,
 - Contribuer à la définition des procédures de travail,
 - Participer à la définition et à l'évaluation des procédures qualité,
 - Répartir et coordonner les activités,
 - Élaborer les plannings.
- *Gestion de la logistique :*
 - Procéder aux achats d'équipement, d'aménagement et de fonctionnement,
 - Assurer le suivi des contrats de maintenance,
 - Assurer le suivi des stocks.
- *Développement :*
 - Concevoir les outils de promotion de la structure : flyers, site Internet, etc.
 - Promouvoir la structure auprès de cibles externes.
- *Participation aux instances :*
 - Convoquer, préparer et animer les séances avec l'ensemble des IRP,
 - Convoquer, préparer et animer le Conseil de Vie Sociale, Conseils d'Administration, Assemblées Générales,
 - Proposer les orientations au Conseil d'Administration.
- *Relation avec les partenaires extérieurs :*
 - Négocier et signer des conventions avec les établissements hospitaliers et les cliniques et avec certaines associations spécialisées (dans la maladie d'Alzheimer par exemple).
- *Relations avec les familles et suivi individuel des personnes :*
 - Recevoir et accueillir les personnes âgées, handicapées et leurs familles,
 - Évaluer les besoins individuels des personnes, en concertation avec les équipes.
- *Activités en lien avec le fonctionnement interne :*
 - Suivre les évolutions législatives et réglementaires,
 - Organiser une veille juridique, sanitaire et sociale,
 - Encadrer les stagiaires, superviser les rapports de stage.
- *Activités liées à l'environnement local :*
 - Développer les relations et les échanges avec les partenaires,
 - Participer, le cas échéant, au développement d'un réseau de santé gériatrique territorial.

L'objectif est d'avoir une équipe de travail multidisciplinaire et travaillant de manière coordonnée.

➤ *Connaissance :*

- Des acteurs institutionnels,
- Des acteurs locaux du secteur sanitaire et médico-social,
- De la législation et des réglementations relatives aux établissements pour personnes âgées, notamment en matière de sécurité (prévention des chutes, incendie, etc.) et sécurité sanitaire (épidémie, canicule),
- Des règles budgétaires et de comptabilité,
- Des règles de prise en charge financière,
- De la législation sociale et fiscale.

➤ *Capacité à :*

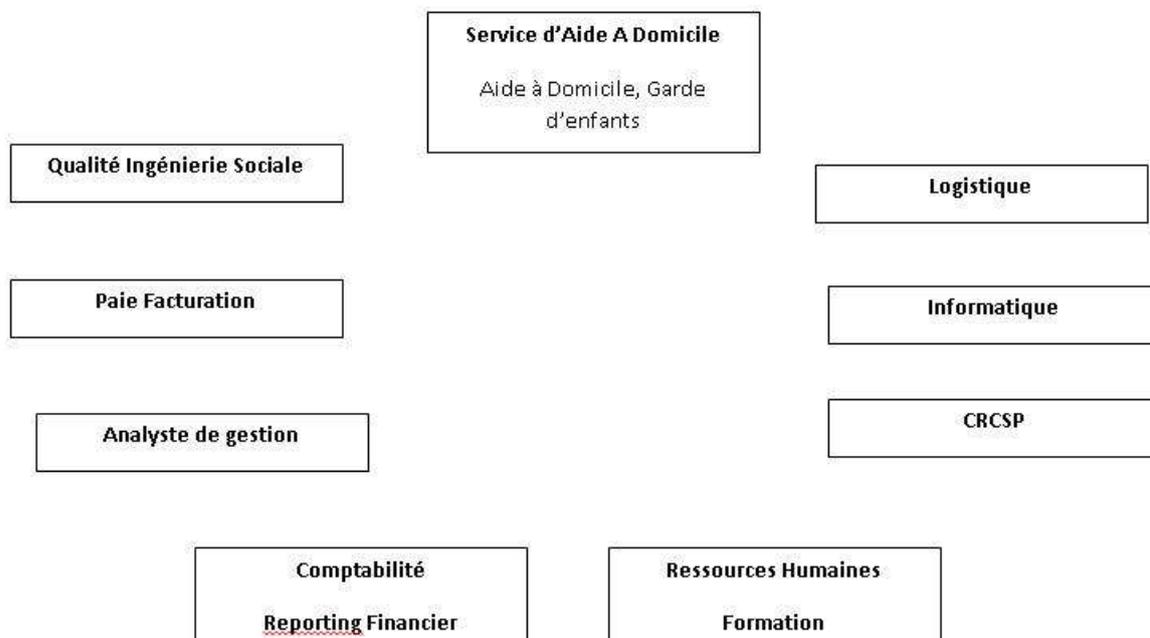
- Négocier des conventions, des budgets, des achats avec différents partenaires,
- Piloter des projets (projet d'établissement, projet de vie des résidents).

➤ *Personnalité*

- Qualités relationnelles : sens du contact, écoute, discrétion (par rapport au personnel et aux résidents),
- Intérêt pour la personne âgée, handicapées et ses pathologies,
- Capacité à travailler en équipe et à motiver le personnel,
- Sens des responsabilités,
- Capacité à déléguer,
- Résistance au stress,
- Forte réactivité,
- Rigueur (dans l'application des réglementations de sécurité, des instructions sanitaires, des procédures qualité, etc.).

V. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES MOBILISEES :

Schéma de l'organisation :



L'organigramme est disponible en annexe.

1. Les fiches de poste :

Les fiches de poste sont systématiquement remises au personnel à l'embauche.

Elles sont toutes rédigées de la manière suivante :

FICHE DE POSTE

IDENTIFICATION

SERVICE :

POSTE :

RATTACHEMENT

HIERARCHIQUE :

MISSIONS

MARGE D'AUTONOMIE

PROFIL DU POSTE

CONNAISSANCES

SAVOIR FAIRE

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

2. Classification, rémunération et protection sociale :

Prestataire :

CLASSIFICATION	REMUNERATION	PROTECTION SOCIALE
Selon la Convention Collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD)	Classification sur la Convention Collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD) Catégories A à I	Régime agricole (MSA)

3. Les garanties souscrites en matière d'assurance :

L'Association a souscrit auprès de GROUPAMA un contrat de responsabilité civile pour les dégâts occasionnés par les salariés de l'Association lors de leur activité professionnelle. Un contrat d'assurance couvre également les dommages aux biens et la flotte de véhicules de service.

4. Les compétences et les qualifications

Le Siège Social est situé au Chemin du Bachas à Nîmes, où se trouvent la Direction, les Cadres chargés de la coordination des activités, et les différents services administratifs du Réseau.

o Les Services Support:

♦ Le Centre de Relation Clients – Salariés – Partenaires :

Le personnel répond aux demandes d'informations et de renseignements, enregistre, traite le courrier interne et externe, gère le standard téléphonique et assure le suivi des accords d'urgence et des premières demandes d'intervention des publics actifs.

♦ Le Service des Ressources Humaines et de la Formation :

Il assure la gestion du personnel du réseau Présence 30 (formation, gestion prévisionnelle des compétences, etc.), prépare et participe aux réunions des Instances Représentatives du Personnel et assure le suivi de la Politique Handicap.

♦ Le Service Qualité et Ingénierie Sociale :

Il met en place la démarche qualité (loi 2002-2, gestion documentaire, indicateurs, enquêtes, etc.), pilote la Gestion des Risques, développe des nouveaux projets, gère les outils de communication (site internet, Facebook, flyer, etc.) et contribue au développement des services.

♦ *Le Service Paie et Facturation :*

Il effectue la paie des salariés et la facturation des bénéficiaires et des financeurs.

♦ *Le Service Comptabilité et Reporting financier :*

Ce service paie les factures des fournisseurs, traite les commandes, effectue les opérations diverses de gestion bancaire et assure le suivi de la trésorerie ainsi que le suivi budgétaire et financier.

♦ *Le Service Analyse de Gestion :*

L'Analyste de Gestion supervise les outils statistiques, participe à l'élaboration des budgets, tableaux de bord, etc.

♦ *Le Service Informatique :*

Il a en charge l'évolution, la maintenance, la sécurité des systèmes informatiques et de téléphonie.

♦ *Le Service Logistique :*

Il gère la maintenance des locaux et des fournitures (hors bureau), le parc automobile et est en relation avec les différents assureurs et fournisseurs.

○ **Le Pôle Services A la Personne (SAAD) :**

Placé sous la responsabilité du Directeur Général, par délégation, le Chef de Service du Pôle Services A la Personne dirige et coordonne les travaux des équipes, placées sous son autorité.

♦ *Les Cadres de Secteur :*

Le Cadre de Secteur assure, sous la responsabilité du Chef du Service Pôle Services A la Personne, l'encadrement hiérarchique de plusieurs agences. Il participe à la définition des objectifs de Présence 30 et à leur mise en œuvre.

Il représente la Direction auprès de ses équipes, des Référents Locaux et des partenaires de terrain.

De même, il contrôle notamment l'application des procédures, ainsi que la coordination des tâches entre Responsables de Secteur, Assistants Techniques et Référents Locaux.

Les agences de Proximité avec :

♦ *Les Responsables de Secteur :*

Le Responsable de Secteur gère les ressources humaines au niveau du terrain (recruter les Aides à Domicile et les évaluer, mettre en place et assurer le suivi des contrats de travail, valider les absences, planifier et saisir les interventions et les remplacements, etc.).

De même, il gère les dossiers des bénéficiaires (visites à domicile pour évaluer les besoins et proposer les services adaptés, établissements des dossiers, mise en place des interventions, etc.), les relations avec les partenaires et les Référents Locaux.

♦ *Les Assistants Techniques :*

L'Assistant Technique assure l'accueil téléphonique et physique (renseigner les bénéficiaires, les salariés, les prescripteurs et les Référents Locaux sur les activités du réseau et son organisation ; orienter les démarches des bénéficiaires ; assurer le relais avec le Responsable de Secteur, le Cadre de Secteur ou les Services du siège et les Référents Locaux).

Il gère également, avec le Responsable de Secteur, les dossiers des bénéficiaires et des Aides à Domicile.

♦ *Les Intervenants à domicile :*

Le personnel d'intervention est composé d'Auxiliaires de Vie Sociale, d'Aides à Domicile ou d'Employés à Domicile.

Ces professionnels qualifiés et formés aux exigences du métier effectuent les tâches de la vie quotidienne au domicile de la personne aidée.

♦ *Les Référents Locaux Bénévole:*

Ils sont les relais de proximité de Présence 30 sur leur commune, en relation avec les personnes aidées et le personnel d'intervention qu'ils rencontrent à chaque fin de mois lors de la réunion de coordination.

Ils participent à la mise en place de l'Aide à Domicile et s'assurent de la qualité et de la réalité des interventions.

5. GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences)

La quasi-totalité des pistes de solution évoquées en matière de gestion et de développement des compétences sont inspirées par des modes d'action issus des dispositifs de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences, parmi lesquels on retrouve :

- l'élaboration de fiches de poste et/ou de référentiels de compétences ;
- la mise en place d'entretiens annuels d'évaluation ;
- le développement du tutorat, notamment dans le cadre de parcours d'intégration professionnelle des nouveaux salariés ;
- le recours à la VAE ;
- la structuration de parcours professionnels.

Actuellement, le Chef du Service des Ressources Humaines de Présence 30 AMPAF travaille sur le développement de la GPEC.

Compte tenu des contraintes budgétaires, il convient de rester extrêmement prudent par rapport aux formations qualifiantes qui pèsent sur la masse salariale. Cependant, l'Association peut être mise devant le fait accompli si un salarié utilise son Compte Personnel Formation.

Un manuel RH a été rédigé pour l'ensemble des salariés administratifs du Réseau Présence 30, il décrit les informations RH nécessaires au bon fonctionnement de la structure.

Ainsi, il propose un accompagnement méthodologique dans la gestion des Ressources Humaines. Il décrit la manière dont l'Association doit se positionner d'un point de vue juridique et dans le respect du cadre réglementaire.

Ce manuel, composé de 4 grandes parties (Contrats de travail, Gestion du Temps de Travail, Vie du Contrat de Travail et Gestion du Mandataire), est mis jour sous la Responsabilité du Service Ressources Humaines et Formation, en accord avec la Direction Générale de Présence 30.

D'autres procédures ont été mises en place dans les services supports : Paie, Facturation, Comptabilité, Secrétariat, Informatique, etc.

Elles doivent être appliquées par l'ensemble des collaborateurs (Siège et Agences).

6. Organisation et processus de recrutement

Les personnes demandeurs d'emploi se présentent dans les différentes agences de proximité de Présence 30 AMPAF. Le personnel (Responsables de Secteur, Assistants Techniques) qui les accueille est alors chargé :

- de procéder à un diagnostic global de leur situation tant sur le plan social que professionnel,
- de les informer sur les objectifs, le fonctionnement, les possibilités d'emploi de l'Association,
- de leur faire remplir une fiche de candidature et de les renseigner sur la liste des pièces à fournir nécessaires à l'embauche,
- de procéder à un entretien d'évaluation du parcours professionnel, des savoir-faire pour définir les missions que le candidat peut remplir, et élaborer si possible avec lui, un projet d'insertion, ou le réorienter.

Les collaborateurs des agences sont chargés du suivi et de l'accompagnement des salariés mis à disposition, en liaison avec le réseau des partenaires compétents dans ces pratiques.

Lors de la procédure de recrutement, le Responsable de Secteur doit :

- être à l'écoute du candidat,
- mesurer sa disponibilité,
- connaître ses motivations,
- apprécier ses compétences professionnelles,
- accorder une importance à la tenue vestimentaire du candidat, à son élocution, à son comportement pendant l'entretien,
- savoir quels sont ses moyens de locomotion.

Une fois la candidature retenue, il est :

- établi un contrat de travail qui est signé en double exemplaire,
- remis le livret de l'intervenant,
- remis un planning d'intervention,
- remis le règlement de fonctionnement,
- fait une présentation des missions qui sont à réaliser.

Une procédure de recrutement a été mise en place afin que toutes les agences suivent le même processus.

Pour le remplacement des intervenants à domicile et pouvoir répondre à de nouvelles demandes, le personnel des agences de proximité rencontre des difficultés à recruter pour plusieurs raisons :

- Métier peu attractif et peu valorisé,
- Métier assuré majoritairement par des femmes (choix d'un mode de garde adapté aux horaires de travail atypique, etc.),
- Contrat à temps partiel (choisi ou imposé par des contraintes familiales ou de territoire)
- Profil inadapté (compétences relationnelles indispensables).
- Moyen de locomotion indispensable

En période de congés (été, Noël et Pâques), la demande en recrutement est d'autant plus forte.

Les candidatures spontanées (du fait de 22 implantations territoriales) constituent une source de recrutement importante. A noter que les stages et les Chantiers Educatifs SAP sont également un moyen de repérer des profils intéressants.

Des affiches ont été conçues pour faire connaître davantage la campagne de recrutement de Présence 30 (exemplaire en pièce jointe). Elles sont placées par le personnel des agences dans les Mairies et les CCAS du département. De même les offres d'emploi sont visibles toute l'année sur le site internet et la page Facebook pro de Présence 30 ainsi que sur le site « Le bon coin ».

De plus afin notamment de prévenir les ruptures précoces de contrat et pallier aux difficultés de recrutement, Présence 30 AMPAF met en place une démarche innovante de recrutement et d'accompagnement à la prise de poste pour 160 futurs Aides à Domicile à partir de 2019 et sur une période de 2 ans.

L'action est détaillée au chapitre VIII – 2 - ⑤ du présent projet.

7. La formation des salariés

L'Association met l'accent sur la formation et la professionnalisation de ses intervenants, qui est depuis de nombreuses années une priorité parce qu'elles concernent des publics en forte demande de reconnaissance et de valorisation de leurs compétences.

Elle s'efforce de gommer l'image négative des Services A la Personne, identifiée à des petits boulots, à la précarité. En effet, l'Aide à Domicile est un vrai métier qui implique un savoir-faire, mais aussi un savoir-être.

A travers la démarche de formation, l'objectif de l'association est de :

- former d'une part, les nouvelles embauches pour favoriser leur adaptation à l'emploi et les rendre très vite opérationnelles,
- et d'autre part, élever le niveau de qualification des Aides à Domicile par des formations diplômantes telles que la préparation du DEAVS ou du titre Assistante de Vie.

Cependant, compte-tenu des contraintes budgétaires actuelles, Présence 30 ne peut proposer de formations diplômantes (qui se traduisent par un changement de grille de rémunération). Un recentrage du Plan de Formation sur les savoirs de base a été réalisé pour permettre aux salariés de se perfectionner dans leur métier. Ainsi des formations en interne assurées par des salariés expérimentés qui se sont portés volontaires sont mises en place sur les thèmes suivants : Repassage, Entretien du Cadre de Vie et Alimentation / Régime (en partenariat avec les Maisons Familiales Rurales).

De plus, la réforme de la formation a réduit de moitié le plan de développement des compétences que gère l'Association.

8. La Politique d'amélioration des conditions de travail

La notion de professionnalisation ne se limite pas à la reconnaissance et au développement des compétences, donc la formation et la qualification des salariés. Elle suppose aussi la reconnaissance et une légitimation interne comme externe du service rendu, l'apport d'une organisation qualifiante.

Dans le cadre de sa politique d'amélioration des conditions de travail (comprenant la Prévention des Risques Professionnels et la Politique Handicap), Présence 30 a la volonté d'améliorer la sécurité et la qualité de la prise en charge de l'utilisateur et de préserver la santé de ses salariés.

Deux Référents ont été nommés pour coordonner les 2 démarches : un Gestionnaire de Risques et un Référent Handicap en lien avec les différents personnels.

Afin d'assurer le suivi et la coordination des actions menées, une Commission de pilotage se réunit au minimum 4 fois par an. Elle est composée de l'ensemble des membres du CSSCT, du Directeur Général, d'un Cadre de Secteur, d'un Responsable de Secteur, d'un Assistant Technique, du Gestionnaire de Risque et du Référent Handicap.

a. La Gestion des Risques Professionnels

Tout salarié dans l'exercice de son métier est soumis à des risques dits professionnels qui peuvent entraîner des incidents (sans dommage direct) ou des accidents (avec dommage).

Les accidents de travail les plus fréquents dans le secteur de l'Aide à Domicile sont liés aux manutentions, à des glissades, des chutes de plain pied ou des chutes de hauteur.

De ce fait, la gestion des risques est indispensable pour détecter les facteurs qui peuvent provoquer des incidents pour la sécurité du salarié mais également du bénéficiaire.

Un Gestionnaire de Risques a été nommé pour coordonner cette démarche, avec pour objectifs :

- l'évaluation et l'anticipation des risques,
- la mise en place d'un système de surveillance,
- la mise en place d'actions correctives.

Les principales actions mises en place sont les suivantes :

- Sensibilisation de l'ensemble du personnel de Présence 30: réunions d'informations, rappel dans les ordres du jour des réunions de coordination des Aides à Domicile, distribution systématique à l'embauche du salarié du lutin comprenant les fiches sécurité (présentant les principaux risques et les mesures de

précaution à prendre pour les minimiser), la fiche repère de l'Aide à Domicile (Rôle et tâches) et les autres outils liés à cette Démarche.

- Utilisation d'une fiche de signalement des situations à risques ou incidents :

La méthode de signalement avec la fiche à compléter sont jointes au lutin.

Tout signalement sera traité et un retour d'information de l'action mis en place sera fait au salarié concerné (visite à domicile, contrôle qualité, matériel adapté, aménagement du logement, signalement à l'organisme compétent, etc.).

- Port de l'Équipement de Protection individuel (EPI) :

L'Équipement de Protection Individuel est distribué aux Aides à Domicile de Présence 30 avec le double objectif de limiter les accidents de travail liés aux chutes et de rendre visibles les intervenants à domicile.

Bien que l'utilisateur se doit de fournir les gants de protection et le matériel nécessaire à l'intervention de l'Aide à Domicile, l'Association fournit aux intervenants à domicile une paire de gants ménagers et une boîte de gants jetables.

- Formations :

↳ Gestes et postures (PRAP): objectifs ⇒ réduire le risque de troubles musculo-squelettiques (dans le cadre de manipulations, transferts de personnes)

↳ Sauveteur Secouriste au Travail (SST) : objectifs ⇒ intervenir en cas d'urgence ou d'incendie et porter secours.

L'Association organise depuis plusieurs années des formations qui visent à réduire les risques psycho-sociaux : accompagnement fin de vie, Alzheimer, Cancer, Parkinson, maltraitance, etc.

- Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels :

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUER) est rédigé et réactualisé selon la législation en vigueur.

Conformément aux exigences réglementaires, son contenu reprend :

- ☞ L'identification des unités de travail,
- ☞ L'inventaire des risques, c'est à dire l'inventaire des dangers et des modalités d'exposition des salariés à ces dangers,
- ☞ L'évaluation des risques, c'est à dire une appréciation du niveau de risque encouru par les salariés.

La méthode de réactualisation repose sur une participation active des membres de l'association (entretien et visite des postes de travail) afin de mieux évaluer les sources de danger qui les entourent.

Une fois l'existence d'un danger décelée, il est nécessaire d'évaluer la probabilité de rencontrer ces dangers dans les phases de travail.

A l'issue de l'évaluation des risques, les priorités retenues sont discutées en CSSCT, en vue de l'élaboration d'un plan de prévention détaillant les actions de prévention prioritaires.

Le Gestionnaire de Risques se charge de la mise à jour du DUER et du suivi du Plan d'actions qui en découle.

- Diagnostic Pénibilité :

Avec l'allongement du temps de travail prévu par la loi sur les retraites du 9 Novembre 2010, la question de la santé et de la sécurité au travail a été posée en terme de pénibilité afin de prévenir l'usure professionnelle. Cette question n'est donc plus seulement envisagée sous l'angle du risque à éviter (ce que le Document Unique avait déjà comme fonction préventive) mais elle est envisagée sous l'angle plus complexe d'un parcours individuel de santé qui doit être préservé tout au long de la vie du salarié. Il est donc demandé à l'employeur de définir les modalités d'exposition de ses salariés pour chaque risque potentiel, une sorte de « Document Unique individuel » et de prévoir et prévenir les risques au moyen d'un plan d'actions et de prévention pour chaque collaborateur. C'est cette qualité d'anticipation qui est aujourd'hui au cœur des enjeux concernant la santé et la sécurité au travail.

L'objectif pour l'Association est de préserver la santé des salariés et éviter une pénalité financière.

Dans ce cadre, le diagnostic Pénibilité a été réalisé et rédigé par un Consultant IPRP.

Pour Présence 30 AMPAF, les salariés du Service d'Aide A Domicile ne sont pas concernés par de la pénibilité selon les critères définis par la loi.

b. La Politique Handicap

Initialement la Politique Handicap, coordonnée par le Référent Mission Handicap s'est appuyée sur l'application d'un accord d'entreprise puis d'un plan d'action triennal qui synthétise les actions à mener, les moyens à utiliser et les objectifs à atteindre, et enfin sur une décision unilatérale de l'employeur de poursuivre cette politique.

Présence 30 a depuis quelques années la volonté d'éviter ou de gérer les situations de handicap puisqu'il existe déjà des outils qui visent à prévenir le handicap notamment :

- des tableaux de suivi concernant les avis avec restrictions, les inaptitudes, les invalidités, les visites médicales obligatoires,
- une étude des accidents de travail transmise au CSSCT lors des réunions trimestrielles,
- 2 accords : Séniors et Compte Epargne Temps permettant d'aménager le temps de travail sur le poste afin d'éviter une fatigue pouvant engendrer une situation de handicap,
- les entretiens annuels d'évaluation qui permettent entre autre d'échanger sur le parcours professionnel et d'évaluer les éventuelles difficultés médicales liées au poste,
- le recours au secteur protégé pour l'entretien des locaux et des espaces verts, le nettoyage des véhicules de service, la restauration lors des formations.

Avant la mise en place de la démarche, l'association était soumise à payer une contribution puisqu'elle n'employait pas 6% de travailleurs handicapés, ce qui a représenté jusqu'à 240 000 euros par an versés à l'AGEFIPH, organisme collecteur.

Afin de baisser cette contribution et surtout d'utiliser cet argent en faveur des collaborateurs, Présence 30 a signé un accord d'entreprise afin de poursuivre et

améliorer les actions mises en place ; les fonds ont été gérés en interne et utilisés pour les actions suivantes :

- la sensibilisation de l'ensemble du personnel,
- l'anticipation des inaptitudes,
- le maintien dans l'emploi dans la mesure du possible,
- le développement d'un projet professionnel individualisé pour chaque travailleur reconnu handicapé,
- la formation (gestes et postures, SST, etc.).

La quasi-totalité des salariés concernés par une Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé ou Allocation Adulte Handicapé s'est adressée auprès du Référent Handicap, afin d'être aidé dans leur démarche.

Présence 30 est le seul réseau associatif du secteur de l'Aide à Domicile à mener cette politique dans le département du Gard.

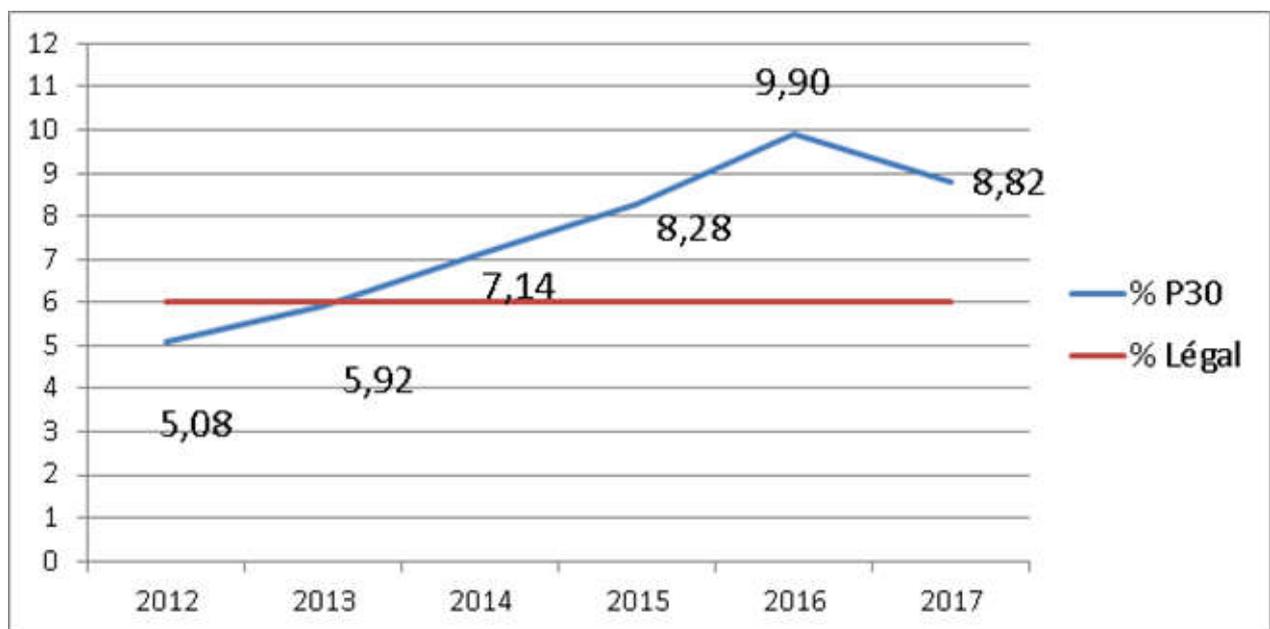
Depuis sa mise en place, les actions se poursuivent grâce à l'investissement de tous.

Chiffres clés 2012-2018:

117 dossiers au total instruits depuis 2012 :

- 90 RQTH,
- 9 Renouvellements RQTH,
- 5 AAH,
- 2 accompagnements au financement de matériel,
- 6 bilans de compétences ou d'activités réalisés.

Evolution DEOTH depuis 2012 :



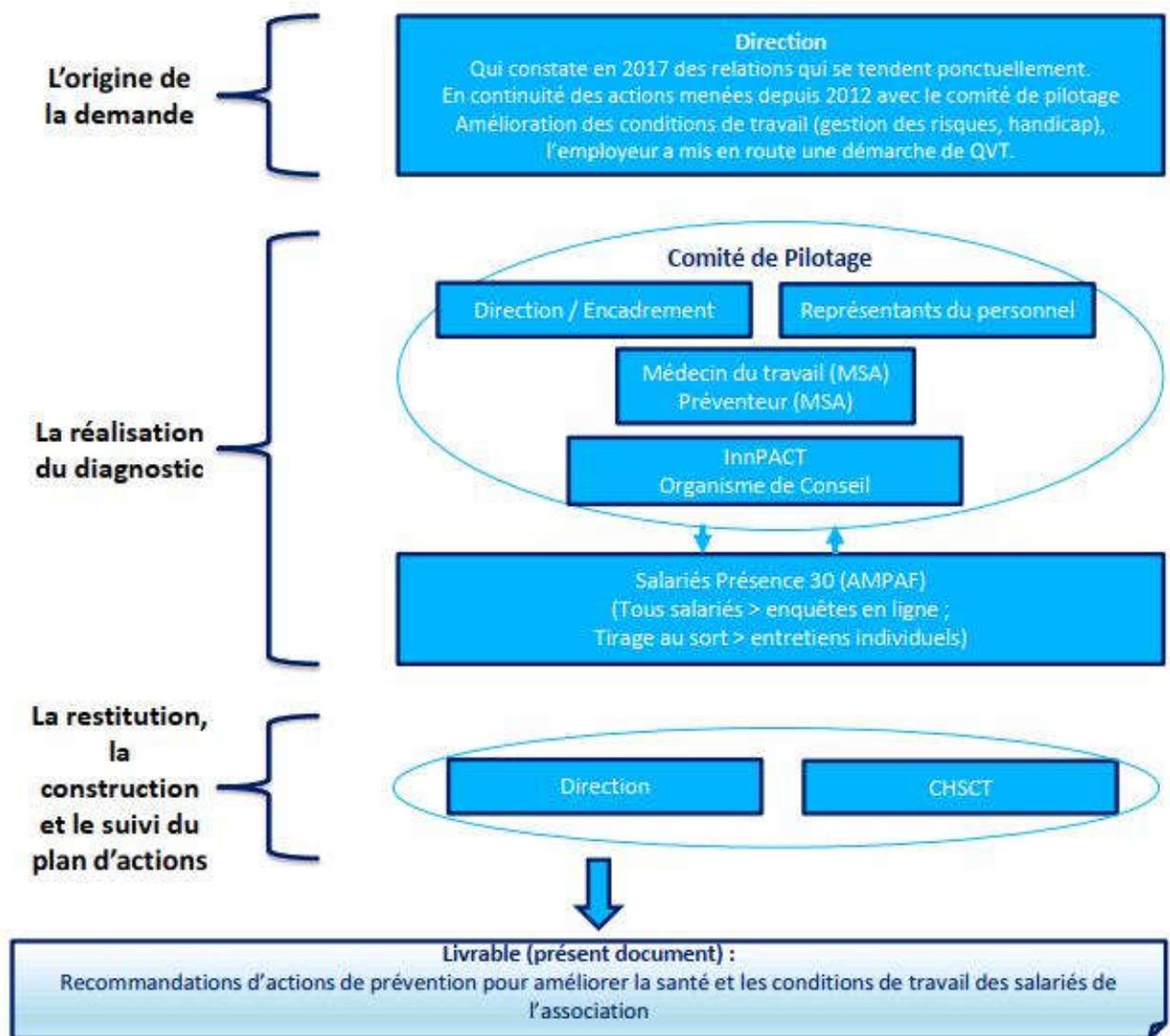
c. La Qualité de Vie Au Travail

Présence 30 a été accompagnée par le cabinet INNPACT pour réaliser un diagnostic sur la Qualité de Vie au Travail.

L'objectif est d'identifier des axes d'amélioration des conditions de travail. Une étude rigoureuse a été menée sur le terrain visant à effectuer un état des lieux des situations des travail de l'ensemble des salariés de Présence 30 AMPAF et des impacts des évolutions techniques, méthodologiques et organisationnelles sur leur travail.

Deux techniques de récolte de données ont été mises en place : un référentiel adapté en ligne (questionnaire de Golac) pour donner la parole de manière anonyme à chaque salarié le souhaitant, et des entretiens individuels réalisés par tirage au sort et sur la base du volontariat pour approfondir plusieurs points de l'enquête.

Cette étude est incluse dans la politique d'amélioration des conditions de travail menée depuis 2012, il est important que toutes les catégories professionnelles présentes dans l'association soient intégrées au diagnostic.



Le Plan d'actions est construit et est suivi par la Commission de Pilotage d'amélioration des conditions de travail (GDR/Handicap/QVT) comprenant notamment l'ensemble des membres du CSSCT. La validation reste de la compétence du CSE.

VI. L'ANCRAGE DE LA FEDERATION DANS LE TERRITOIRE

1. La couverture territoriale :

Les services sanitaires ou médico-sociaux à domicile sont tout particulièrement concernés par l'approche territoriale. Ils sont des services de proximité, et s'ils ne sont pas présents, il n'y a d'autre choix pour les personnes que celui du recours à l'établissement, donc pas d'alternative possible, à moins de renoncer aux soins, que celle de la rupture et de l'éloignement.

La bonne couverture territoriale des services à domicile est donc une condition de l'égalité de tous devant la possibilité ou non de vivre chez soi malgré un âge avancé, un handicap ou une maladie.

Les services à domicile sont aussi une clef d'accès aux soins et à la santé pour les populations les plus éloignées, géographiquement ou socialement, des structures de soins. Les services à domicile par la récurrence des tâches et le suivi assidu des personnes qu'ils accompagnent ont un rôle de prévention et de relais des systèmes de soins: ils sont garants d'une forme de continuité territoriale des prises en charge.

Pour un service proche et de qualité, Présence 30 a défini des secteurs respectant la cohérence d'un certain nombre de données :

- les données démographiques : en recherchant un certain équilibre entre les secteurs,
- les données sociologiques et économiques : en procédant à un découpage en fonction des bassins de vie mais aussi des bassins d'emploi, axes de communications,
- les données administratives : en cherchant à faire coïncider les limites des secteurs avec les découpages déjà existants : cantons, communes, équipes PA/PH, circonscriptions, etc.

Aujourd'hui, les actions décentralisées sur tout le Département traduisent la volonté de Présence 30 de proposer des services de proximité.

Soucieux d'améliorer la productivité, l'efficacité, la qualité des services proposés pour répondre aux évolutions des besoins de la population et faire face au développement d'une concurrence accrue, l'Association a implanté 13 agences, pour une meilleure couverture du territoire départemental.



2. Les partenaires :

Afin d'accompagner au mieux les personnes aidées et de rendre efficace les interventions d'Aide à Domicile, il apparaît nécessaire de mettre en place une véritable coordination entre tous les intervenants : Services d'Aide à Domicile, Conseil Départemental, UTASI, MAIA, SSIAD, les travailleurs sociaux des Caisses de retraites, les Assistantes Sociales des hôpitaux, etc.

Cette coordination repose sur la mise en place d'un réseau dont le but est :

- de mieux informer les personnes sur leurs droits en facilitant l'accès à l'information et aux services,
- d'orienter les personnes en leur apportant une réponse adaptée y compris et tout particulièrement dans des situations d'urgence sociale,
- coordonner en favorisant la cohérence des actions autour de la personne aidée.

Présence 30 AMPAF se positionne dans une logique de Développement Social Local : l'action n'est plus seulement déterminée par la réaction d'un acteur au problème qu'il a repéré, mais au travers de l'appréhension d'un contexte dans lequel d'autres sont aussi agissants.

La mise en œuvre de cette logique facilite les concertations et par conséquent permet une vision partagée de l'évaluation de la personne aidée et améliore leur prise en charge.

L'Association travaille en partenariat avec :

- une coordination gérontologique,
- une participation au comité de pilotage des CLIC et des MAIA mis en place,
- les institutions : ARS, DGDASS du Conseil Départemental du Gard, UTASI, Conseil Régional Languedoc-Roussillon, DIRECCTE, MAIA etc.
- CCAS, CIAS, Municipalités (239 conventions de partenariat Téléassistance), etc.
- Les organismes financeurs : Conseil Départemental, CARSAT, MSA, CAF, Mutuelles etc.
- Pôle Emploi (et ses antennes locales) formant des candidats potentiels au métier de l'aide à domicile,
- une coordination avec les professions libérales et les systèmes de santé (réseau Ville Hôpital, accompagnement soins palliatifs etc.),
- les centres de formation (Action et Formation Pour l'Aide au Maintien à domicile, GRETA etc.),
- Nouveaux partenaires : La Ligue contre le cancer, France Alzheimer, l'Office National des Anciens Combattants et victimes de guerre, la Croix Rouge de Nîmes.

Sur le département du Gard, tous les acteurs sont à proximité des usagers du fait d'un territoire beaucoup mieux individualisé.

Le lien social est alors favorisé. Le découpage en territoire de proximité, qu'a choisi Présence 30 AMPAF, favorise le décloisonnement et la complémentarité entre tous les acteurs.

Le service a la volonté :

- d'arriver à des actions collectives sur le territoire pour proposer un grand nombre de services permettant la prise en charge des personnes âgées et facilitant leur vie quotidienne,
- d'améliorer la qualité du service apportée aux usagers,
- d'une véritable coordination de tous les acteurs : financeurs, UTASI, élus, travailleurs sociaux, etc.

Cette dynamique est impulsée en interne sur les territoires par Présence 30 au quotidien par :

- la présence des agences de proximité, des Référents Locaux,
- un travail de coordination autour de la personne aidée avec les partenaires locaux,
- les formations réalisées en partenariat avec des associations (France Alzheimer, Soins palliatifs, etc.),
- la mise en place d'une veille afin d'identifier les nouveaux besoins qui a permis la création de nouveaux services.

Afin de formaliser les partenariats existants, Présence 30 AMPAF tient à jour une liste de ses partenaires et des conventions en cours.

L'Association, tout en poursuivant les objectifs qu'elle s'est fixés, doit veiller à l'articulation entre le siège, les équipes en agence et de terrain, accompagner, s'adapter aux exigences et contextes locaux, à l'évolution des besoins, etc.

3. La contribution à l'activité économique et au développement territorial :

La loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des Services A la Personne, les plans Borloo de 2005 et de 2009 et toute une série de textes d'application marquent une accélération sensible du cours de l'histoire des Services A la Personne à domicile. Ils témoignent de deux volontés affichées :

- celle de développer l'emploi face au chômage grandissant,
- celle de répondre à des besoins sociaux grandissants liés au vieillissement de la population.

Il faut aussi y ajouter la volonté de favoriser des rentrées fiscales (même partielles du fait du crédit d'impôt) en provenance d'un secteur où le travail «au noir» ou «informel» était fréquent. Le secteur des Services A la Personne ouvre un nouvel espace, jusque-là dominé par le secteur public et privé non lucratif, à l'économie entrepreneuriale et à l'investissement privé dans des emplois non «délocalisables».

Parallèlement, pour rendre plus lisible par le public et donc plus accessible à la consommation cette offre naissante, foisonnante mais aussi mal codifiée, les politiques ont eu le souci de professionnaliser ces activités en les définissant et en les contrôlant. En réalité, cette volonté s'inscrit dans une perspective plus large, où la croissance serait de plus en plus fondée sur les services et dont l'industrie ne serait plus le moteur principal.

Pour l'ensemble du Réseau, pratiquement 2000 salariés interviennent au domicile de près de 10 000 usagers, répartis sur tout le département du Gard (marqué par une forte ruralité). Dans de nombreuses communes, Présence 30 est le seul employeur privé.

Présence 30 est ainsi devenu le principal opérateur du secteur de l'Aide à Domicile dans le Gard, l'Association tient sa force de la proximité et de la complémentarité de ses services tout en proposant des emplois non délocalisables, qualifiés. Ce qui permet dans les territoires isolés de maintenir les commerces de proximité, les services publics (écoles, poste, etc.).

90 % du budget de Présence 30 AMPAF correspond à la masse salariale. Ce sont des financements immédiatement réinjectés dans l'économie locale mais la baisse d'activité s'est traduite par une réduction des embauches en contrats à durée indéterminée et l'arrêt de contrats à durée déterminée dans l'Association Intermédiaire (ces personnes sont souvent aujourd'hui allocataires du RSA).

VII. BILAN DES ACTIONS MENEES PERIODE 2013-2017

1. Poursuite des partenariats qui permettent de développer les prestations et de mettre en avant une présence sur tout le département du Gard

↳ Participation active aux réunions avec le Conseil Départemental du Gard :

Les collaborateurs participent activement aux groupes de travail mis en place par le Conseil Départemental afin de réfléchir ensemble et harmoniser au niveau départemental les prestations (intervention d'une demi-heure, toilettes etc.) et éviter de perdre des dossiers en raison du positionnement de chaque structure.

Ex : participation aux groupes de travail du nouveau schéma gérontologique pour défendre les actions de Présence 30 et anticiper les opportunités ainsi qu'à ceux proposés par l'observatoire du Conseil Départemental créé dans le cadre du CPOM pour mettre en avant des ratios de gestion comparatifs entre les différents prestataires.

Des réunions de travail avec les STA et les travailleurs sociaux (CD 30, CAF, CHU, etc.) sont organisées sur les territoires.

Les services du Conseil Départemental donnent, pour les premières demandes, la priorité aux associations ayant conclu un CPOM afin d'atteindre les enveloppes déterminées dans cette convention. Le CPOM garantit une sécurité économique, bien que les heures conventionnées ne sont pas toutes allouées à Présence 30, l'Association récupère 43 % des premières demandes APA, il y a une relation de confiance avec les services et les élus du Conseil Départemental.

↳ Mise en place de nouvelles prestations grâce aux subventions des partenaires :

⇒ Actions financées par le Conseil Départemental du Gard et Présence 30 - AMPAF.

Cafés des aidants :

Le Café des Aidants est un lieu de respect, d'expression sans jugement, en toute confidentialité, qui réduit le sentiment d'isolement et aide à prendre du recul.

Un espace de réconfort: le groupe aide à se positionner dans sa relation d'aide et d'accompagnement, dans le devenir et permet une prévention de l'épuisement.

L'échange autour de situations similaires et l'apport d'éléments d'explication, qui permettent de mieux comprendre, de mieux réaliser la lourdeur des difficultés que les personnes aidées ont et la souffrance qu'elles peuvent ressentir.

Un moment convivial, agréable dans lequel il est apporté des réponses ou des réflexions sur des questions qui se posent ; selon les cas, des orientations vers les différents dispositifs existants sont données. La bienveillance et l'attention pour chacun, le fait de s'apercevoir que l'on n'est plus seul à partager les mêmes difficultés.

Ces cafés sont animés par un psychologue et un travailleur social (salarié de Présence 30).

Le Café des Aidants permet en outre d'échanger et de réfléchir sur la place de chacun, de comprendre les comportements que peut avoir son proche, et mieux connaître ses propres réactions face à certaines situations, retrouver sa capacité d'agir. C'est un lieu qui souligne les aspects positifs de la relation d'aide ou la notion de plaisir est abordée malgré les difficultés et qui permet de prendre conscience des limites de l'investissement de chacun.

En 2016, les cafés des aidants d'Alès et d'Uzès ont été mis en place.

En 2017, ce sont les communes de Nîmes, Vauvert et Sauve qui ont également bénéficié de cette action en faveur des aidants.

Groupes de parole pour les Aides à Domicile :

Ces groupes ont pour vocation :

- L'analyse des pratiques et organisation du temps de travail à travers l'échange et l'apport théorique de connaissances indispensables pour mieux appréhender le quotidien professionnel,
- Le Développement des compétences relationnelles pour travailler au domicile des personnes âgées dépendantes, souffrant de pathologies diverses,
- La Prévention des risques psychosociaux,
- De rompre l'isolement des Aides à Domicile.

Une psychologue clinicienne anime des groupes de 10 à 12 Aides A Domicile

↳ Lien renforcé avec les municipalités et les partenaires :

Municipalités :

Le Chargé de Développement de Présence 30 a pour mission principale de contribuer à consolider le tissu des relations partenariales existantes et à le renforcer par la conception de projets et d'actions de développement local.

Il pilote et anime des projets en détectant également les opportunités de création et de développement d'activités pour l'Association et met en avant les nouveaux projets et partenariats.

Lors de ses rencontres avec les élus locaux, il relève les besoins des territoires en termes d'aides financières existantes, de services manquants, de partenariats et propose des axes de coopération.

Des actions de sensibilisation pour faire connaître les services proposés, leur importance économique et de proximité sont effectuées auprès des élus qui n'en ont pas toujours conscience notamment par rapport à la Petite Enfance ou aux jeunes des quartiers prioritaires.

Les Responsables de Secteur, les techniciens du Service Téléassistance et les Responsables de résidence contribuent également aux partenariats de proximité.

Maisons en Partage :

Le bailleur social La Semiga a réalisé à Congénies une résidence de 15 logements labellisée par le Département du Gard Maison en Partage.

La Maison en Partage est une forme d'habitat solidaire entre maintien à domicile et structure d'hébergement médicalisée, proposant des logements locatifs individuels de 40 m² regroupés alliant vie privée et vie collective, s'adressant à un

public autonome de personnes adultes âgées et/ou handicapées leur permettant de rester chez soi mais dans un cadre sécurisant.

Trois Auxiliaires de Vie Sociale, salariés de Présence 30, assurent pendant 20 heures hebdomadaires la partie animation et vie du projet social, assistent les résidents afin de leur rendre le quotidien le plus agréable possible tout en préservant leur autonomie.

La Maison en Partage permet de proposer des évolutions de carrière aux Aides à Domicile, de mettre en place des interventions d'aide à domicile, des abonnements Téléassistance et donc de développer l'activité de l'Association. Présence 30 est bien repérée par les collectivités et bailleurs sociaux. De nombreux projets sont en cours signes de la confiance de ces partenaires institutionnels.

↳ Autres partenariats :

Le développement des partenariats, avec Gard Alzheimer, La Ligue contre le cancer, l'Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre, la Croix Rouge de Nîmes, etc., à travers la formation des salariés mais également des aidants familiaux, permet de mieux faire connaître l'association et de mettre en place des interventions supplémentaires.

Monalisa :

L'isolement des personnes âgées est une réalité, auquel le département du Gard n'échappe pas, il génère du mal être et une mauvaise qualité de vie. Face à l'isolement social, une alliance entre les solidarités publiques et une société civile engagée est née en 2014 avec le lancement de la Mobilisation Nationale contre l'isolement des Agés et l'émergence d'équipes citoyennes sur les territoires.

L'objectif est la reconstruction de liens sociaux pour rompre la solitude subie et soulager les souffrances que celle-ci engendre.

Présence 30 a signé la Charte MONALISA et y est fortement impliqué avec son Chargé Développement. Les finalités sont notamment de mettre en cohérence et en convergence les actions menées sur le terrain afin de permettre l'échange de bonnes pratiques et d'assurer un meilleur maillage territorial, et de contribuer à la visibilité et à la promotion des actions.

MAIA :

Les collaborateurs de Présence 30 AMPAF participent aux Tables stratégiques et tactiques ainsi qu'aux actions collectives impulsées par les MAIA, celle d'Uzège Gard Rhodanien, Cévennes Aigoual, Grand Nîmes, et Camargue Vidourle.

Comité du Gard de la Ligue Contre le Cancer :

Un système de récupération d'anciennes radiographies obsolètes a été mis en place fin 2017 à des fins de recyclage. Cette récupération permet à la Ligue contre le cancer d'améliorer ses ressources financières qui dépendent essentiellement de la générosité des donateurs. Présence 30 a répondu favorablement à cette démarche solidaire, civique et écologique.

Une information a été diffusée lors des réunions de coordination aux Aides à Domicile mais également aux autres salariés du réseau qui sont tous des relais de proximité pouvant sensibiliser les personnes aidées et leur famille.

Les radiographies sont récupérées sur les différents sites de Présence 30 puis centralisées au siège.

Opération SAKADO :

Depuis 3 ans, Présence 30 est partenaire de cette action, à l'approche des fêtes de fin d'année et de la période hivernale, le but est d'offrir :

- un « kit gourmandise » (chocolats, gâteaux secs, fruits secs (non croquants : raisins secs, abricots secs, dattes), bonbons, pâtés en conserve, etc.
- ou un « kit hygiène » brosse à dents, dentifrice, rasoir, mousse à raser, gel douche, déodorant, etc.

Ces kits permettent d'équiper des sacs qui sont ensuite distribués aux Sans-Abri par les bénévoles du collectif SAKADO et du Samu Social.

Les dons des collaborateurs de Présence 30 (personnel de terrain et administratifs) sont déposés dans les agences de proximité et au Siège Social. La participation de l'association montre l'implication et la démarche solidaire du personnel de Présence 30 envers les publics fragiles et défavorisés.

2 . L'achat de nouveaux locaux pour effectuer des économies et être davantage visibles (choix porté sur des emplacements stratégiques et adaptés)

Agence d'Alès :

La priorité est toujours axée sur la recherche d'une solution pour l'agence d'Alès afin de réduire les loyers et rendre plus visible la présence de l'association sur Alès.

La recherche de locaux a été infructueuse pour l'instant en raison des critères d'achat : superficie de 200 m², local accessible aux personnes handicapées, visible, en zone non inondable, avec un parking gratuit à proximité.

Agence de Vauvert et Quissac :

Afin de rendre plus visible l'agence de Quissac, un panneau signalétique a été loué et est en place depuis le 2 octobre 2017 sur le même modèle que celui de l'agence de Vauvert.

Le propriétaire va installer un ascenseur ce qui réglera le problème d'accessibilité de l'agence de Quissac.

Agence de Vauvert et Saint Gilles :

Présence 30 a déménagé les agences de Vauvert (décembre 2015) et de Saint Gilles (mars 2016) et est propriétaire des nouveaux locaux beaucoup plus spacieux et visibles. L'opération représente 9,5 ans de loyer.

Agence d'Anduze :

Présence 30 a déménagé l'agence d'Anduze dans de nouveaux locaux. Bien qu'elle reste locataire, les avantages pour l'Association sont les suivants :

- Locaux de plain pied, plus grands, avec une grande salle de réunion, et accessible aux personnes à mobilité réduite,
- Amélioration importante de la visibilité de l'agence,
- Baisse du loyer : une partie des locaux est sous louée à un pharmacien, le coût de la location est inférieur au précédent bail.

Des travaux d'aménagement ont dû être réalisés avant le déménagement.

4. L'optimisation de la gestion

🚧 La mise en place des astreintes sur le territoire :

Afin d'assurer la continuité de services conformément au CPOM, de répondre aux demandes croissantes des usagers et de leur famille, et d'améliorer la qualité des services, sans préjudicier aux intérêts des salariés, Présence 30 AMPAF a mis en place des astreintes les samedis et dimanches et jours fériés de 7h30 à 19h30.

Les Aides à Domicile (Agents à Domicile, Employés à Domicile et Auxiliaire d Vie Sociale), les Personnels des agences (Responsables de Secteur, Assistants Techniques) et les membres de l'encadrement (Cadres, Chefs de Service et Direction) sont amenés à intervenir :

⇒ Astreintes opérationnelle : un intervenant par canton est prévu.

⇒ Astreinte de niveau 1 : Ce sont les personnels des agences. Le Département du Gard est découpé en 2 secteurs, il y a donc 2 salariés d'astreintes.

⇒ Astreinte de niveau 2 : Elle prévoit l'intervention d'un Cadre si besoin.

⇒ Astreinte de niveau 3 : Le Directeur Général est contacté.

Les astreintes de niveau 1 à 3 comprennent les Samedis, Dimanches et jours fériés de 7h30 à 19h30. L'organisation du travail en astreintes respecte les règles du travail du dimanche et jours férié énoncé dans l'Accord de Branche ou la CCU.

Le personnel dispose des outils nécessaires pour la bonne exécution des interventions : chaque intervenant à domicile a, dans son smartphone son planning et peut donc avoir des informations sur les bénéficiaires : l'accès au logement et le détail des tâches à faire au domicile. Le personnel d'agence et les Cadres ont une mallette d'astreinte comportant un téléphone, un ordinateur portable, un cahier de procédures.

Les principales causes d'appels auprès des agences sont des problèmes de clefs, de bénéficiaire absents, d'aide à la localisation d'un domicile. Les Cadres sont appelés pour confirmer, si besoin, une décision prise par un personnel d'agence.

✚ Utilisation de tablettes numériques par les Responsables de Secteur :

L'un des axes majeurs de développement et d'Amélioration Continue de la Qualité est d'augmenter de manière significative le nombre de visites effectuées au domicile des personnes aidées (lors de la contractualisation, au moment de l'évaluation de la qualité des prestations le premier mois et lors de l'évaluation annuelle du service.). En effet, le premier contact avec les bénéficiaires et/ou les familles se fait principalement téléphoniquement.

Le temps passé à domicile est utilisé pour transmettre tous les éléments d'information relatifs à l'organisation et au fonctionnement du Service d'Aide A Domicile, remise du livret d'accueil, utilisation du questionnaire de visite de courtoisie, remise de la fiche repères, rappel des droits et obligations du bénéficiaire, et point réalisé sur la satisfaction du bénéficiaire.

Les tablettes sont connectées aux logiciels utilisés par l'association, ce qui va améliorer l'efficacité de la première visite (ex. scan des documents, saisies dans Atena), optimisation de la démarche qualité, avec la possibilité de signature de devis et de contractualisation. Le numérique ouvre de nouvelles perspectives pour optimiser les ressources et les moyens humains mais aussi pour effectuer des actions de prévention efficace: traitement des données, outils de pilotage, applications, nouveaux moyens de détection et d'accompagnement, etc.

Les formulaires au format Adobe PDF peuvent être renseignés et les informations saisies sont importées automatiquement lors d'un déplacement au domicile d'un bénéficiaire, permettant la mise à jour de la base de données du logiciel ATENA, sans effectuer une ressaisie manuelle (efficacité et efficience) mais également de renseigner l'utilisateur sur les éléments de son dossier, sa prise en charge, le planning des interventions, etc. et de le mettre à jour directement.

Le travail des Responsables de Secteur évolue, il est désormais possible de répondre également de manière plus efficace aux demandes de services des actifs. Le développement de prestations autofinancées par les usagers est un enjeu très important pour Présence 30 afin de limiter les charges de structure par heure d'intervention et pouvoir continuer à intervenir sur tous les territoires du département. Cela représente désormais pratiquement 200 000 heures d'activité soit 16% du total.

Le Responsable de Secteur peut réaliser l'évaluation multidimensionnelle au domicile ou toute autre évaluation avec une transmission informatisée des données.

Enfin, et cela n'avait pas été vu au début de l'opération, les tablettes permettent de mettre à jour en temps réel lors des réunions mensuelles de coordination, le planning des intervenants à domicile qui peuvent le constater sur leur Smartphone. C'est une évolution très appréciée.

Dans le cadre de la convention de modernisation des services entre le Conseil Départemental du Gard et la CNSA, Présence 30 a ainsi pu s'équiper de tablettes numériques à destination des Responsables de Secteur.

Les tablettes numériques ont été distribuées aux équipes au premier trimestre 2018 au cours d'une demi-journée de formation.

✚ Dématérialisation : la Gestion Electronique des Documents :

Bien que non prévue au départ, la numérisation des documents, dossiers des personnes aidées et des salariés est apparue comme indispensable afin que toutes les informations soient disponibles sur les tablettes, ces dernières permettent également de scanner des documents au domicile et de les intégrer automatiquement dans la base de données.

Cette opération lourde à mener compte tenu des volumes, a débuté au printemps 2017 pour se terminer au mois de juin 2018, et depuis la GED est utilisée.

Le logiciel File Director, déjà utilisé pour l'archivage des bulletins de salaire et des factures a été déployé, ce qui demandé des travaux de conception, de paramétrages complexes, des temps de formation également importants, l'achat d'un scanner.

Il a été nécessaire également de recruter une personne en CDD pendant un an pour scanner tous les documents et aux équipes de préparer chaque dossier.

L'ensemble des documents est disponible aussi bien en agence qu'au niveau des services support du siège, ce qui permet des gains important de temps notamment par exemple en cas de contestation d'une facture la prise en charge est visible par le service facturation sans passer par l'agence.

Le circuit des signatures est également optimisé, même à distance, le valideur peut approuver et signer un document.

✚ Expérimentation SPASAD :

Conformément à l'arrêté du 30 décembre 2015 fixant le cahier des charges des expérimentations relatives aux SPASAD prévues à l'article 49 de la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, Présence 30 AMPAF a répondu à l'appel à candidature régional lancé le 4 mars 2016 pour l'expérimentation SPASAD.

Présence 30 AMPAF de part son organisation actuelle (SAAD et SSIAD autorisés) assure déjà de manière conjointe les missions d'un SPASAD, en accompagnant les personnes âgées et handicapées à leur domicile sur leurs territoires d'interventions.

- Le projet d'expérimentation SPASAD va permettre à Présence 30 AMPAF :
- D'apporter une réponse simplifiée aux usagers en proposant une offre de service globale de prévention, de soins et d'accompagnement après une évaluation globale à domicile pour valider le plan de soins et le plan d'aide,
 - De proposer une planification unique et globale sécurisée des interventions de soins et d'aide,
 - D'effectuer un suivi régulier à domicile qui veille au niveau de qualité des prestations,
 - De clarifier son fonctionnement auprès des institutions (ARS, Conseil Départemental, Caisses de retraite).

Les objectifs sont donc de :

- Proposer une offre de service globale pour assurer le maintien à domicile,
- Permettre un accompagnement complet et intégré pour les personnes requérant à la fois des prestations d'aide et de soins à domicile,

- Assurer une continuité de services par la coordination des professionnels (IDE, AS, AMP, AVS, AAD),
- Accroître le niveau de qualité de la prestation de service à domicile par le lien avec les acteurs du soin, en s'assurant de la qualité de la réponse apportée aux besoins de la personne accompagnée.
- Accroître le niveau de sécurité des prestations.

L'expérimentation a débuté en 2017 et se réalise sur une période de 3 ans.

Le suivi du Plan d'actions est présenté à chaque Comité de Pilotage du projet :

Actions	Indicateurs avec données actualisées	Etat de réalisation	Date de début	Date de fin	Commentaires
Elaboration du Plan d'action et définition du Copil					
Optimisation organigramme					
Création outil de contractualisation					
Outils de gestion du personnel					
Formation du personnel					
Développement outil informatique					
Définition de l'organisation intégrée					
Lancement du service					
Signature CPOM					
Evaluation					

✚ La mutualisation et la mise à disposition des compétences :

- en proposant une mise à disposition des compétences des services de Présence 30 à des tiers associatifs :

L'ADAR est une Association d'Aide à Domicile située sur Bagnols Sur Cèze et Pont Saint Esprit, sous CPOM depuis 2015, avec une quarantaine de salariés qui interviennent pour les dispositifs prestataire, mandataire et portage de repas.

Un des objectifs de ce CPOM était la mise en place de la télégestion. C'est à l'initiative du Conseil Départemental que l'ADAR s'est rapprochée de Présence 30. En effet, le Conseil Départemental a fortement suggéré aux petites structures comme l'ADAR d'envisager un partenariat. Nous les avons donc rencontré et fait une démonstration du logiciel ATENA.

L'ADAR a été intéressée par ATENA et le partenariat pour plusieurs raisons :

- Le coût de la télégestion. Il faut rappeler que le GIES est un groupement qui n'a pas vocation à faire des profits mais cherche au contraire à baisser les prix et à faire faire des économies à ses membres comme par exemple sur la télégestion dont le coût est très compétitif. L'ADAR utilisait le logiciel Medycis, qui proposait la télégestion à des prix beaucoup plus élevés (chaque mise à jour était de plus payante),
- La réorganisation en interne : l'ADAR comptait 6 salariés dont 1 comptable. Cette dernière partait à la retraite et c'était elle qui faisait les paies. La compétence paie partait, il aurait fallu recruter pour l'ADAR ou faire appel à un Cabinet extérieur pour externaliser la paie.

C'est pourquoi une convention de partenariat a été signée entre Présence 30 et l'ADAR : Présence 30 met à disposition le logiciel ATENA, fait les paies et facturations tous les mois. L'ADAR est responsable de la saisie des informations et fait des économies (plus de maintenance mise à jour de MEDYCIS + Poste Comptable) idem pour Présence 30 :

- Un gain financier avec la mutualisation des moyens mis à disposition,
- Une ouverture sur de nouveaux champs : ex. l'ADAR a d'autres règles de gestion (comme cotisant à l'URSSAF),
- Une expertise sur l'externalisation de la paie et de la facture qui pourra être déployée auprès d'autres structures.

Les étapes ont été les suivantes :

- Démarrage en septembre 2016 avec le recueil des besoins,
- Paramétrage du logiciel d'octobre à décembre 2016,
- Formation des équipes administratives et des Aides à Domicile sur le smartphone en novembre 2016,
- Paie en double en décembre 2016,
- Démarrage effectif au 1er janvier 2017 :
 - ↳ Paies Mandataire, Prestataire, Administratifs (4 paies),
 - ↳ Déclarations Sociales Nominatives pour deux Associations,
 - ↳ Factures Mandataire, Prestataire (2 factures),
 - ↳ Hotline.

5. Evolution de la politique de recrutement, adaptation du plan de formation en tenant compte des contraintes budgétaires, organisation d'un parcours de formation

Constat :

Le secteur des Services A la Personne souffre d'une image extrêmement dévalorisée (mal rémunéré, méconnaissance du public de la réalité du travail au domicile et de ce secteur d'activité, métiers pénibles dans des logements inadaptés et parfois vétustes, nombreux déplacements, changement de lieux de travail et adaptation permanente, faire face à leur perte d'autonomie, au décès, à la maladie, etc.).

Présence 30 AMPAF recrute chaque année mais de plus en plus difficilement

:

- la moyenne d'âge des Aides à Domicile est de 51 ans, 63 % des salariés ont plus de 50 ans ce qui a un impact significatif sur l'absentéisme. De plus comme il est difficile de recruter, les personnels en place sont sollicités pour faire face aux absences.
- chaque année on constate environ 90 départs de salariés (quelques démissions, décès, une quarantaine de licenciements pour inaptitude et autant de départs à la retraite), ce qui donne lieu à 80 titularisations environ.

La baisse d'activité depuis plusieurs années en raison de la diminution des volumes horaires des plans d'aide a pu être gérée malgré les difficultés de recrutement mais la situation est devenue très tendue.

Le risque aujourd'hui est que Présence 30 - AMPAF, seul opérateur à intervenir sur l'ensemble des territoires du département, ne puisse pas répondre à des mises en place de plan d'aide.

↳ Accueil de stagiaire :

Présence 30 fait le choix d'accueillir de plus en plus de stagiaires afin de repérer des profils en adéquation avec les besoins de recrutement.

D'autant que l'accompagnement des stagiaires sur le terrain garantit une formation et une évaluation pour une prise de poste plus efficace :

- Période de stages : 15 jours à un mois
- Interventions en doublons avec le tuteur

↳ Collectif Profil 30 :

Présence 30 fait partie du collectif PROFIL 30 qui regroupe 7 Associations du secteur de l'Aide à Domicile soutenu et financé par le Conseil Départemental du Gard et la CNSA.

Profil 30 propose un ensemble d'actions pour valoriser un secteur en pleine mutation et accompagner les carrières, des professionnel(le)s qui ont choisi ces métiers.

L'objectif principal est de répondre aux problématiques de recrutement et de revaloriser l'image des métiers des Services A la Personne.

Ces missions sont :

- Construire des partenariats avec l'ensemble des acteurs de l'emploi et de la formation,
- Créer des parcours d'insertion et d'intégration dans l'emploi,
- Co-construire des actions avec les acteurs de l'insertion et plus particulièrement les services du Conseil Départemental,
- Proposer des formations "sur mesure" plus adaptées aux besoins du terrain,
- Organiser des événements pour "donner un visage aux métiers du domicile",
- Créer de nouveaux viviers de candidats et gérer une Cvthèque.

En 2017, Présence 30 a participé à tous les Comités de pilotage.

Une première expérience a été menée en partenariat avec Pôle Emploi, Profil 30 et le Conseil Départemental, avec le recrutement de 12 personnes qui seront

formées, avant leur embauche, sur les savoirs de base dans le cadre d'un parcours préalable à l'embauche :

- Financement par Pole Emploi dans le cadre d'une Action de Formation Préalable à l'emploi (AFPR),
- Définition du tuteur pour le parcours d'intégration,
- Alternance tutorat Présence 30 et formation Présence 30 pendant les 3 premières semaines (formation Savoirs de base, entretien du logement, du linge, repassage, préparation des repas, PRAP, STT, 6 jours en tutorat sur le terrain, 2 jours de suivi avec Profil 30).

Ces recrutements ont eu lieu dans le secteur de la vallée du Rhône, les salariés se sont vus proposer un contrat de travail à durée déterminée de 6 mois à 104 heures mensuelles et s'il est concluant un CDI ensuite.

Sur 12 postes 5 personnes se sont inscrites, une s'est désistée, deux semblent avoir des difficultés physiques.

6. Développement des volumes d'activités financés par les actifs, les jeunes retraités

↳ Plan de développement Services de confort

Suite à la situation économique dégradée de Présence 30 depuis plusieurs années, l'Association se doit de développer une stratégie pour maintenir son activité. Dans ce cadre un groupe de travail composé d'une équipe pluridisciplinaire dont fait partie la Direction se réunit 4 fois par an pour proposer et travailler sur des axes stratégiques de développement.

Le plan d'actions Média et le développement de nouveaux services font partie des premières actions qui ont découlé de ces réunions de travail. Force est de constater que bien que Présence 30 existe depuis 40 ans, son champ d'activité est souvent méconnu du public actif voire des collectivités. Ainsi un des axes stratégiques majeurs est de développer les activités vers le public d'actifs et de jeunes retraités qui ont la possibilité d'autofinancer les prestations.

Pour cela, l'association doit être plus attractive en terme d'image car souvent associée à « Personnes âgées ».

Le plan d'action mis en place a été le suivant :

- Actions de communication plusieurs fois par an,
- Plan média sur les radios locales au niveau départemental en 2015 et 2016 :

Sur cette campagne deux spots étaient diffusés: un premier tourné vers le métier de l'Aide à Domicile pour faire connaître et valoriser le métier et un deuxième axé sur les personnes actives,

- Nouveaux flocages du parc automobile : couleurs plus attrayantes, mise en évidence des principaux services,
- Refonte du site internet,
- Développement des services de confort peu coûteux et facilement réalisables (ménage/repassage, garde d'enfants, gardiennage du domicile et des animaux),
- Mise en place de formations aux savoirs de base :

Le public d'actifs ou de jeunes retraités n'a cependant pas les mêmes exigences que le public servi habituellement. En effet, les besoins et attentes des personnes fragilisées sont davantage centrés sur le lien social, la relation avec l'Aide à Domicile

contrairement au public qui autofinance les prestations. Le travail (des travaux ménagers généralement) doit être irréprochable. Des formations en interne sur les savoirs de base, assurées par des salariés expérimentés qui se sont portés volontaire, ont été mises en place dès 2015.

↳ Refonte du site internet

Etant l'outil le plus utilisé par les personnes actives qui ne peuvent se déplacer dans les agences au vu de leurs horaires de travail et dans le cadre de la modernisation de ses services, Présence 30 a effectué une refonte globale de son site en internet en 2015. Ce site s'adapte aux évolutions informatiques et notamment d'internet. Il est au format e-commerce ce qui permettra de mettre en place de l'achat de prestation en ligne.

Le choix s'est porté sur un design moderne et dynamique. L'accès aux services est simplifié et les photographies utilisées dans la présentation des rubriques sont personnalisées (prises de vue réalisées par un photographe professionnel qui a pris la plupart de nos sites et des mises en situation ont été faites avec certains salariés et résidents de l'Association).

Le site internet permet notamment d'être plus réactif aux premières demandes.

En 2016, un développement spécifique a été réalisé pour avoir la possibilité d'établir un devis avec affichage du coût final et du restant à charge après défiscalisation. Le montant est calculé en fonction du nombre d'heures saisi par le prospect. Pour le service de garde d'enfants, un simulateur a été intégré pour permettre de calculer le coût réel horaire après déduction des aides de la Caisse d'Allocation Familiales. Cette fonctionnalité propose également au prospect d'établir un planning prévisionnel que l'agence respectera dans la mesure du possible.

Cette fonctionnalité permet d'être davantage réactif aux demandes des prospects.

La mise à jour du site est effectuée par le Chef du Service Qualité, Ingénierie Sociale en lien avec le Service Informatique.

VIII. LES OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION ET DE DEVELOPPEMENT

1. Des difficultés financières persistantes liées aux pertes d'activité

Malgré les efforts de Présence 30 AMPAF pour maintenir son activité voire de la développer, une baisse de – 22 459 heures pour l'exercice 2018 est constatée (-35% depuis 2007).

Cette réduction de volume est liée à l'évolution démographique avec une surmortalité constatée depuis 2 ans mais également aux difficultés de financement de la perte d'autonomie, notamment au niveau du Conseil Départemental pour l'APA, compensée en partie par les financements des particuliers (CESU, chèques Domicile Liberté, compensation des plans d'aide, autofinancement, etc.) qui représente environ 200 000 heures soit 18% de l'activité pour les prestations autofinancées.

De même beaucoup d'attention est portée aux relations avec les Mutuelles et assureurs privés qui dans leurs contrats de complémentaire santé proposent des heures d'Aide à Domicile en cas d'accident de la vie privée ou en sortie d'hospitalisation. Ce sont toujours des interventions lourdes à gérer administrativement car à mettre en place en urgence et pour une courte durée (20 heures maximum sur 10 jours) mais qui peuvent parfois se poursuivre au-delà si l'utilisateur accepte de les autofinancer.

Le nombre d'utilisateurs est stable bien que le niveau moyen de dépendance des usagers progresse ce qui nécessite de plus en plus d'interventions complexes, avec un niveau d'exigence élevé et où la frontière sanitaire et médicosocial est floue sur les territoires isolés. Les Aides à Domicile sont amenées à faire, par exemple, des toilettes qui ne relèvent pas de leur compétence.

Bien qu'un effort ait été fait au niveau de la tarification horaire du Conseil Départemental notamment avec la mise en place du CPOM (coût horaire de 19,89 € en 2013 pour l'APA et 21.5 € en 2015), il ne permet pas de faire face à la baisse constante du nombre d'heures.

De plus, la tarification horaire CNAV est insuffisante à 20.80 €, d'autant qu'elle sert de base à la tarification des autres organismes de retraite et ne prend pas en compte le surcoût lié aux interventions dans les zones rurales et de montagne.

Les aides reçues du 1^{er} et 2nd fonds de restructuration des Services d'Aide à Domicile ont permis d'accompagner Présence 30 AMPAF dans la modernisation de ses services et dans l'amélioration de la prise en charge des usagers, facteurs importants de reconnaissance de la place des SAD dans les politiques publiques de maintien à domicile mais n'ont hélas pas été suffisantes pour rétablir durablement la situation de la structure confrontée à une progression de ses charges salariales qui ne sont pas de son fait (ex : complémentarité santé, prévoyance, etc.).

2. Plan d'actions et pistes opérationnelles

La maîtrise des coûts se poursuit, afin de proposer des services abordables et de qualité à l'ensemble des gardois, quels que soient leur lieu de résidence y compris les zones rurales, de montagne très isolées, ou leurs ressources.

La maîtrise et la réduction des coûts d'exploitation vont se poursuivre par :

① La mise en place du nouveau CPOM dont les axes de négociation porteront sur :

- Mise en place de Missions d'Intérêt Général :

- L'utilisation des tablettes numériques par les Responsables de Secteur leur permet d'être davantage présents sur le terrain. Leurs interventions pourraient être reconnues dans le cadre d'une Mission d'Intérêt Général en effectuant l'évaluation multidimensionnelle au domicile pour les renouvellements de dossier APA en soutien aux équipes PA/PH.

- Prise en compte des ratios de gestion pour adapter la tarification en fonction du territoire :

L'association intervient, et elle est souvent la seule, sur des territoires ruraux, très isolés, à faible densité de population, qui génèrent des surcoûts d'intervention. L'Association souhaite donc intégrer les charges de structure (dont les indemnités kilométriques et temps de trajet) dans le cadre d'une MIG, puisque ces interventions sont effectuées à perte.

② L'achat de nouveaux locaux pour effectuer des économies et être davantage visible :

La priorité est axée sur la recherche d'une solution pour l'agence d'Alès puisque le coût de la location actuelle est de 36 672 euros annuel.

③ Le développement des volumes d'activité financés par les actifs et jeunes retraités :

- Mise en place d'une solution ISI COM pour le standard téléphonique :

↳ amélioration de l'accueil téléphonique avec pour objectif aucun appel perdu, y compris les appels en agence qui seront basculés sur le siège.

↳ possibilité de connaître les flux d'appels entrants et sortants

↳ optimisation des moyens : suivi par mail des demandes des usagers.

- Implication des intervenants de terrain et des Responsables de Secteur pour distribuer des flyers dans les commerces de proximité.

Ces derniers grâce à l'utilisation des tablettes numériques pourront davantage être présents sur le terrain pour réaliser des rencontres avec les partenaires locaux et de la prospection.

- Mise en place d'objectifs chiffrés attribués à chaque agence de proximité.

Les Cadres de Secteur devront s'assurer de l'atteinte de ces objectifs.

- Evolution du site internet (au format compatible aux écrans des smartphones et tablettes numériques):

- ↳ Par le développement de prestations/services en ligne.
- ↳ Par la mise en place d'un système d'abonnement qui permet à l'utilisateur de payer à l'avance un abonnement mensuel fixe correspondant à un certain nombre d'heures et de bénéficier d'un crédit d'heures si celles-ci ne sont pas toutes réalisées.

- Logiciel Eudonet :

L'objectif est d'améliorer la relation client et la gestion des prospects / nouvelles demandes par le développement des contacts et l'organisation de la prospection, la gestion des demandes, la planification, la mesure de la performance, la réalisation de campagnes de communication, le suivi et la fidélisation des clients, etc.

④ La poursuite des partenariats qui permettent de développer les prestations et de mettre en avant une présence sur tout le département du Gard en:

- Accentuant les réunions de travail avec les UTASI et les travailleurs sociaux (CAF, CHU, etc.) afin que l'enveloppe déterminée par le CPOM soit atteinte.
- Proposant des rencontres avec les partenaires locaux (institutions, élus, professionnels)
- Renforçant les partenariats avec les Municipalités :

↳ Pour saisir les opportunités de mise en place de Maisons en Partage :

Présence 30 reconnue comme opérateur principal sur la partie animation se positionne sur les différents projets du territoire gardois.

↳ En proposant un contrat de Services à des Résidences Intergénérationnelles :

Ce type d'habitat désigne un ensemble de logements conçu pour accueillir différentes générations : étudiants, familles, personnes âgées. Les différentes générations ne partagent pas le même toit mais vivent dans un même ensemble résidentiel avec une salle commune.

- Consolidant le partenariat avec la Croix Rouge de Nîmes par de nouveaux projets tel que la mise en place d'EHPAD à Domicile :

Neuf Français sur dix souhaitent vivre le plus longtemps possible chez eux. Pour les y aider, de nouvelles solutions se développent depuis quelques années, comme l'EHPAD à domicile. Le concept est de bénéficier, depuis chez soi, des mêmes prestations qu'en établissement.

Ce qui consiste à associer un établissement local à des Services d'Aide à Domicile, de téléassistance et des solutions technologiques pour proposer un accompagnement personnalisé, nuit et jour.

⑤ La nouvelle stratégie pour faire face aux difficultés de recrutement :

Formation :

Présence 30 adapte le plan de formation en tenant compte des contraintes budgétaires pour organiser un parcours de formation. La recherche d'aide aux financements par le biais de subventions est également privilégiée.

GPEC :

Pour l'association Présence 30 AMPAF, 191 départs à la retraite sont prévus sur les prochaines années. L'Association va devoir trouver des solutions de recrutement efficaces pour pallier à cet important flux de départ.

Un projet structuré de GPEC sera lancé, en utilisant le service RH de Présence 30.

Le projet Tutorat est un premier axe.

Action tutorat :

Présence 30, n'accompagne pas suffisamment la prise de poste du salarié ce qui débouche régulièrement sur l'abandon du poste.

L'Association souhaite mettre en place une démarche innovante de recrutement et d'accompagnement à la prise de poste pour 160 futurs Aides à Domicile.

Avec le soutien des partenaires institutionnels et associatifs les objectifs sont:

- De recruter sur 2 ans 160 personnes réparties sur les 13 agences, en priorité un public de jeunes de moins de 35 ans, essentiellement allocataires du RSA résidant dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville,
- De leur faire acquérir par 6 modules courts et concrets, soit 12 jours, les savoirs faire et savoirs être de base, puis une immersion de 5 jours dans le cadre d'un tutorat avec une Aide à Domicile formée et ensuite un accompagnement personnalisé sur 4 mois au minimum.

Dans le cadre d'un conventionnement avec la CNSA, le Conseil Départemental a apporté une aide financière qui représente 580 000 euros.

Le recrutement par ce dispositif commencera dès 2019, un groupe de suivi sera mis en place en impliquant les différents services de Présence 30.

Le projet ne pourra pas réussir et se pérenniser sans l'implication des partenaires institutionnels.

La prise en compte du diagnostic de Qualité de Vie de Travail (Présence 30 AMPAF) :

La Commission de Pilotage (composition détaillée en page 38) sera chargée de la création et du suivi du plan d'actions qui sera soumis à la validation aux membres du CSE.

Cette action va certainement lancer une nouvelle dynamique dans le travail en équipe entre intervenants de terrain et personnels administratifs.

⑧ La valorisation / Reconnaissance du métier d'Aide à Domicile

Le repérage du risque de perte d'autonomie, ou de son aggravation, pour les personnes âgées est déjà effectué par les Aides à Domicile par le biais de la fiche de signalement.

Une réflexion est portée sur la création d'une grille de repérage des risques de fragilité qui serait renseignée directement sur le smartphone et qui pourrait ainsi être envoyée en temps réel vers les équipes de Présence 30 et suivant la/les problématique(s) vers les institutions concernées.

⑥ **La mutualisation et la mise à disposition des compétences** en proposant une mise à disposition des compétences des services de Présence 30 à des tiers associatifs,

⑨ **Mise en place de nouvelles prestations grâce aux subventions des partenaires :**

Prestation Snoezelen : Détente et bien être à domicile

L'action est financée par la Conférence des Financeurs.

L'objectif est de proposer une méthode complémentaire aux soins infirmiers et de kinésithérapie : un service de bien-être au domicile pour les usagers appréciant le fait d'avoir de la compagnie et de recréer une ouverture sensorielle en stimulant les cinq sens par le massage et le Snoezelen.

Avant de commencer les accompagnements Snoezelen, une évaluation des besoins au domicile sera réalisée par le coordonnateur SPASAD et des objectifs ou priorités seront posés en concertation avec les familles et les autres professionnels qui interviennent auprès de la personne.

Une séance "détente et bien être" est prévue sur 1 heure par semaine au domicile de la personne aidée et réalisée par les intervenants du SPASAD (formés à la méthode Snoezelen).

Pérennisation des cafés des aidants :

Toutes les personnes qui ont participé aux cafés ont pu progressivement se saisir des dispositifs existants en activant leurs droits et ceux de leurs proches, en se formant à la pathologie, en activant des relais et, ou en prenant du temps pour elles. Le partage d'expériences est précieux, il permet aux aidants de prendre conscience de leur situation au travers de vécus similaires.

Actuellement 5 cafés sont organisés dans le département une fois par mois. Le Chargé Développement recherche un lieu sur les communes de Saint Gilles et de Barjac pour la mise en place de 2 nouveaux cafés.

Conclusion :

L'Association Présence 30 AMPAF, en se remettant en cause, a revu son organisation et ses méthodes de gestion devenant une structure moderne capable de répondre aux attentes des financeurs et des usagers :

- Présence 30 AMPAF distingue les prestations à financement public de celles à financement privé afin de pouvoir assurer un développement des activités venant compenser les diminutions des prestations tarifées,
- Grâce à son adhésion à la Fédération Présence 30, la gestion par pôle de compétences et la mutualisation complète des services supports, mutualisation élargie à un niveau national en s'associant à travers le GIES à 12 des plus importantes structures associatives de France, permet d'optimiser les charges tout en bénéficiant de compétences pointues,
- Une présence de proximité, avec 13 agences décentralisées, plus de 1 500 salariés, l'implication également des Administrateurs, Administratifs, IRP, Référents Locaux bénévoles, sont autant de leviers démultiplicateurs des actions menées,
- Une recherche permanente d'améliorations technologiques et de modernisation des outils de gestion (informatique, télégestion, gestion des plannings, téléphonie mobile, etc.).

Présence 30 - AMPAF, de par sa vocation sociale, a toujours eu le souci d'une gestion très précautionneuse de ses charges afin de proposer des services les moins coûteux possibles pour les rendre accessibles à tous y compris aux personnes en situation sociale fragile, et cela sur l'ensemble du département du Gard.

L'amélioration des ratios de gestion n'est pas suffisante pour faire face à des événements extérieurs à la structure (ex. hausses successives du SMIC, impact de la convention collective et de la législation sociale et fiscale). La tarification des prestations place notamment l'association Présence 30 AMPAF dans une situation économique particulièrement alarmante avec un besoin important de consolidation de trésorerie et du bilan.

Le secteur des Services A la Personne n'a pas fini d'évoluer : réforme de la tarification, resserrement des financements publics sur les personnes les plus vulnérables, développement des coopérations, et en particulier des rapprochements avec les SSIAD par la création de nouveaux SPASAD, évolution des procédures de contrôle, etc.

Le réseau Présence 30 doit poursuivre ses efforts de modernisation, de rationalisation de ses charges de structure, notamment par une mutualisation de ses moyens, au niveau du Gard, mais également au niveau national notamment par son implication dans le GIES.

Le fait d'être une association sans but lucratif est une force supplémentaire, car l'ensemble des ressources, essentiellement des fonds issus de la solidarité nationale, n'a pas à financer un actionariat ou un capital, mais est bien dédié aux personnes aidées et au personnel.

Dans une société en perte de repères, les valeurs que porte l'Association, sont toujours celles de sa création, aider tous les gardois, y compris les plus fragiles, sur tous les territoires y compris les plus isolés, ruraux ou urbains, tout en créant des emplois qualifiés non délocalisables.