



Présence 30 AMPAF

Projet de Service

**Service Autonomie à Domicile
Aide**

2024 - 2028

Rédaction : Cécile RAMEAU, Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale, Septembre 2025

Avis favorable du Conseil d'Administration : 10 octobre 2025

Présentation aux IRP : 19 novembre 2025



SOMMAIRE

Introduction.....	4
Partie 1 : L'histoire et le projet	5
1. Présentation de la Fédération Bonjours Groupe Présence 30	5
2. Présentation de l'Association Présence 30 AMPAF	10
3. Le projet.....	10
4. Les principales évolutions	11
Partie 2 : Les missions.....	12
1. Les enjeux pour l'Association	12
2. Les repères juridiques.....	12
Partie 3 : Le public et son entourage.....	13
1. Analyse démographique	13
2. Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations.....	14
Partie 4 : La nature de l'offre de service et son organisation.....	18
1. La nature de l'offre de service	18
2. L'organisation de l'offre de service.....	18
3. L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture	20
Partie 5 : Les principes d'intervention.....	22
1. Les sources des principes d'intervention	22
2. Méthodologie et acteurs du projet	24
Partie 6 : Les professionnels et compétences mobilisées	25
1. Les compétences et les qualifications mobilisées	25
2. Les fonctions et l'organigramme.....	26
3. La classification, la rémunération et la protection sociale	26
4. Organisation et processus de recrutement.....	27
5. La dynamique de travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité	28
6. Le soutien aux équipes	29
7. La politique d'amélioration des conditions de travail	31
8. L'évolution des pratiques	32
9. Le positionnement des professionnels à l'égard des usagers	33

Partie 7 : Bilan des actions menées sur la période 2018 - 2023	34
1. La mise en place du nouveau CPOM	34
2. L'achat de nouveaux locaux	35
3. Le développement des volumes d'activité financés par les actifs et jeunes retraités	35
4. La poursuite des partenariats.....	36
5. La nouvelle stratégie pour faire face aux difficultés de recrutement.....	36
6. La valorisation et la reconnaissance du métier d'Aide à Domicile.....	37
7. La mutualisation et la mise à disposition des compétences	37
8. Mise en place de nouvelles prestations.....	37
Partie 8 : Les objectifs d'évolution, de progression et de développement	38
Conclusion	40
Annexe : Organigramme	41

Introduction

Selon l'article L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles, « Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de 5 ans après consultation du Conseil de la Vie Sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Le projet de service du Service Autonomie à Domicile Aide a pour finalités principales de clarifier le positionnement institutionnel de la structure, d'indiquer les évaluations en termes de public et de mission, de donner des repères aux professionnels et de conduire l'évolution des pratiques du service dans son ensemble.

L'association Présence 30 AMPAF et la Fédération Bonjours Groupe Présence 30, s'inscrivent depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Ce nouveau projet de service, permet de définir les orientations stratégiques, de faire un état des lieux des actions réalisées pendant les cinq dernières années et de déterminer celles à venir.

Partie 1 : L'histoire et le projet

1. Présentation de la Fédération Bonjours Groupe Présence 30

• La Fédération Bonjours Groupe Présence 30

La Fédération Bonjours Groupe Présence 30 est un réseau associatif sans but lucratif qui fédère 4 Associations proposant, depuis 50 ans, des Services A la Personne complémentaires à l'attention de tous les Gardois, sur l'ensemble des territoires du département :

- Présence 30 AMPAF (Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles) créée en 1974 propose une gamme étendue de services :

- 1 Service Autonomie à Domicile Aide et des prestations de confort en mode prestataire avec 13 agences de proximité.
- 2 Services de Soins Infirmiers A Domicile.
- 1 Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile.
- 11 Etablissements d'Accueil du Jeune Enfants.
- 1 Service Animation pour 6 Maisons En Partage.
- Des Cafés des Aidants dans différentes communes.

Ces services sont financés par le Conseil Départemental, les Caisses de Retraite, les Caisses d'Allocations Familiales, l'Agence Régionale de Santé, les Mutuelles, mais également les Particuliers.

- Présence 30 AIDAR (Association Intermédiaire D'Aide et de Réinsertions) est le support de Chantiers Educatifs Formation Emploi destinés aux jeunes de 16 à 25 ans et résidant dans différents Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville. Ils ont pour objectifs de les inscrire dans une dynamique avec un contrat de travail, de les sortir de la routine et de l'influence du quartier, de leur permettre de reprendre confiance en eux. L'Association met en œuvre également un Chantiers d'Insertion Jeunes « Du quartier à l'emploi » en continuité des chantiers éducatifs.

- Présence 30 RAVI (Association Rester Au Village) gère six Résidences Autonomie qui accueillent des personnes âgées valides ou semi-valides dans des logements individuels, adaptés. Elles leur offrent un cadre de vie sécurisant, familial et des services qui leur permettent de préserver leur autonomie. Début 2020, le Conseil d'Administration a opté pour la création d'une marque déposée « Les Familiales du Sud » afin de valoriser la qualité des prestations délivrées aux résidents et différencier ces structures, véritables « pensions de famille », des EHPAD.

- Présence 30 ASPAF (Association de Services à la Personne et Aux Familles) propose :

- 1 Service de Téléassistance, Prévention Domotique, présent sur tout le Gard et sur les départements voisins.
- 1 Service Mandataire, mandatée par des particuliers employeurs, l'Association accomplit les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi d'aide à domicile.

Les différents Conseils d'Administration sont composés de représentants de la MSA du Languedoc, du Conseil Départemental du Gard, de la CAF, de l'ANGDM, des Référents Locaux bénévoles, 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 toutes le même Président, et le même Directeur Général.

Bonjours Groupe Présence 30 AMPAF mutualise les moyens humains, matériels, afin de limiter les coûts de structure, et contribue au développement d'emplois de proximité qualifiés. Elle regroupe les Administrateurs de chaque association membre et définit la stratégie globale du réseau.

- **Le cadre réglementaire**

- **Statut** : Association Loi 1901
- **Date de création** : 14 octobre 2008
- **Parution au JO** : 22 novembre 2008
- **N° SIRET** : 512 063 694 000 16
- **N° APE** : 8810A
- **Marque déposée** : Bonjours

- **Le bureau du Conseil d'Administration**

Président	Monsieur Olivier GIBELIN
Vice-Président	Monsieur Lionel JEAN
Vice-Présidente Adjointe	Madame Anaïs ALMARIC-JOARY
Directeur Général	Monsieur Gérard RATIER
Secrétaire	Madame Monique AYGLON
Secrétaire Adjointe	Madame Claire SARRAN
Trésorier	Monsieur Jean-Pierre REVOLON
Trésorière Adjointe	Madame Monique OLESZKIEWICZ

- **La localisation**

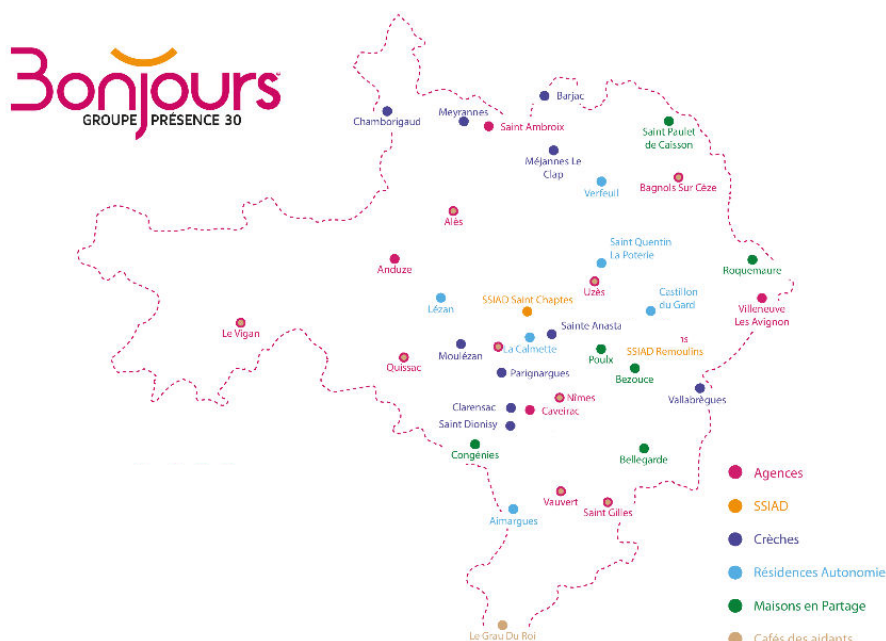
Le siège social de la Fédération et des associations composant le groupe Présence 30 est situé à Nîmes, les établissements et agences sont localisés sur différentes communes du département du Gard.

Siège social : 2147, chemin du Bachas, CS 20 003, 30 032 Nîmes Cedex 1

Téléphone : 04 66 70 50 00 / **Fax** : 04 66 76 94 89

E-mail : contact@bonjours.info / **Site internet** : www.bonjours.info

Les autres sites sont répartis sur tout le département du Gard :



• Repères historiques

6 juin 1974	- Déclaration en Préfecture de l'association - Monsieur Georges EVESQUE est nommé Président
1977	- Désignation de Monsieur Jean GERBE en qualité de Directeur - Mise en place de formations
1978	- Création d'une Fédération départementale des associations d'aides ménagères
1982	- Création du Service de Soins Infirmiers A Domicile d'Aramon (30 places)
1986	- Monsieur Francis AUDEMA est nommé Président - Mise en place de la téléassistance, de la garde et l'accompagnement
1988	- Création de l'association intermédiaire AIDAR - Mise en place d'une gestion informatique indépendante de celle de la MSA - Recrutement de correspondants bénévoles de la télésurveillance
1990	- Modification de la dénomination de l'association « Association d'aide et de Maintien à domicile pour les Personnes Agées et les Familles » - Extension à 50 places du SSIAD d'Aramon
1991	- Recours à l'AIDAR pour effectuer les remplacements des aides à domicile - Création d'une association mandataire PRESENCE 30 EMPLOIS FAMILIAUX - Création de l'Association Rester Au Village (RAVI) - Gestion de la résidence de Saint Quentin la Poterie
1992	- Création du logo Présence 30 et d'une brochure de présentation
1994	- Création des agences et mise en place des Conseillers Emploi à Domicile - Prise en gestion de la résidence de Castillon
1995	- Ouverture SSIAD de St Chaptes pour une capacité de 20 places
1997	- Lancement d'une expérience de télégestion - Prise en gestion des résidences d'Aimargues et La Calmette - Extension de la capacité du SSIAD de St Chaptes à 25 places - Départ à la retraite du Directeur Monsieur GERBE, remplacé par Madame Denise GERVASONI nommée Directeur
1998	- Mise en place du service de portage de repas sur le canton de Trèves

	- Nouvelle appellation de l'AMPAF « Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles » - Prise en gestion de la résidence de Lézan
1999	- Création de l'association ETTI : Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion - Mise en place des 35 heures - Adhésion au service de téléassistance à Présence Verte
2001	- Création des agences de Saint Ambroix et Villeneuve les Avignon - Prise en gestion de la résidence de Verfeuil - Déménagement du service de soins de St Chaptès
2003	- Mise en place du nouveau logiciel informatique ATENA et intégration au GIES - Mise en place de l'accord de branche du 29 mars 2002 sur les emplois et les rémunérations de l'aide à domicile - Rénovation de la Convention Collective de 1951 (SSIAD) application au 1er juillet 2003 - Livret d'accueil
2004	- Ouverture d'une agence au Vigan, signature d'une convention avec la municipalité de Lanuéjols pour l'ouverture d'une agence
2005	- Ouverture d'une agence à Nîmes Ville Active - Déménagement des agences d'Uzès, Villeneuve les Avignon et Alès - Création du site Internet : www.presence30.fr
2007	- Nouveaux services : jardinage, petit bricolage, garde itinérante de nuit, micro-crèches - Dissolution de l'association PRESENCE 30 ETTI - 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	- Désignation à compter du 1er 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 - Ouverture de l'agence de Caveirac - Création de la Fédération Présence 30 et Présence 30 ASPAF
2009	- Télégestion pour tous
2010	- Transferts d'activité : Téléassistance, Service Mandataire sur Présence 30 ASPAF - 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 - Réorganisation des services du siège avec la création de pôles.
2012	- Ouverture des Drollets, Micro-crèche sur Meyrannes - Mise en place de la Politique d'Amélioration des conditions de travail (Gestion des risques / Handicap) - Mise en place Convention Collective BAD
2013	- 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	- 40 ans de l'Association : Journées Portes ouvertes et animations au siège social - Déploiement du Smartphone pour les Intervenants à Domicile

	- Achat de la résidence Les Olivettes à Verfeuil par Présence 30 RAVI, qui devient propriétaire de sa première résidence - Déménagement de l'agence d'Uzès - Arrêt du portage de repas sur le canton de Trèves - Projets : ateliers jardin, Snoezelen - Labellisation MARPA
2015	- Agences de Saint Gilles et Vauvert : achat et aménagement des locaux - Mise en place des astreintes et calculs automatiques des temps de trajets et indemnités kilométriques - Refonte du site internet, création page réseau social Facebook - Monsieur Olivier GIBELIN est nommé Président - Mise en place astreintes RAVI - Ouverture du Café des Aidants sur Uzès
2016	- Création d'un Chantier d'Insertion Jeunes « du Quartier à l'Emploi » - Nouveaux locaux agence d'Anduze - Création d'espaces Snoezelen sur les résidences d'Aimargues et de La Calmette
2017	- Expérimentation SPASAD - Contrat de prestation ADAR Bagnols sur Cèze - 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 Box Prévention Domotique
2018	- Equipement en tablettes numériques des Responsables de Secteur - Refonte de l'Extranet - Création de la marque « Les Familiales du Sud » - Prise en gestion des crèches de Ste Anastasie, Langlade et Barjac - Mise en place du logiciel de téléphonie ISICOM
2019	- Prise en gestion de la micro-crèche de Méjannes le Clap - Contrat de service (animation) avec la Maison en Partage de Caveirac & Saint Paulet de Caisson - Arrêt du service Jardinage/bricolage
2020	- Gestion de la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID-19 - Contrat de service (animation) avec la Maison en Partage de Bezouze et Poulx - Changement de Centrale de Téléassistance pour BlueLinea - Dématérialisation des bulletins de salaire - Mise en place du télétravail - Mise en place du logiciel d'envoi dématérialisé du courrier NEOTOUCH
2021	- Création de la marque ombrelle « Bonjours » pour l'ensemble des Associations du Réseau - Avenant 43 revalorisation des rémunérations de la BAD - Acquisition de locaux et déménagement de l'agence Le Vigan - Mise en place convention collective ALIFSA pour les EAJE - Sécurisation des contrats des Aides à Domicile avec des CDI et arrêt des CDD AIDAR - Contrat de service (animation) avec la Maison en Partage de Roquemaure et Bellegarde
2022	- Mise en ligne du nouveau site www.Bonjours.info et du site dédié aux Familiales du Sud www.lesfamilialesdusud.fr - Prise en gestion des crèches de Moulézan, Clarensac et Parignargues - Création de la téléassistance Bonjours Mobilité - Mise en place de l'AICI - Plantation d'une micro-forêt sur le terrain du siège

	- Achat de la Résidence Autonomie de la Calmette - Mise en place de Ma Santé 2022
2023	- Prise en gestion de la crèche de Vallabrègues et de Saint Dionisy - Création de la page Bonjours sur le réseau social LinkedIn - Aménagement de la crèche du Petit Védelin à Nîmes - Achat de locaux et déménagement de l'Agence d'Alès - Nouveaux accords RAVI améliorant le statut des salariés - Modification des statuts et du nom des associations P30 AIDAR et Fédération Présence 30

2. Présentation de l'Association Présence 30 AMPAF

• L'Association Présence 30 AMPAF

L'association Présence 30 AMPAF est présente sur le département du Gard depuis plus de 50 ans. Elle propose des services variés aux usagers, à chaque étape de leur vie, avec des financements multiples (Conseil Départemental, ARS, CAF, particuliers, etc.) avec :

- 1 Service Autonomie à Domicile Aide et des prestations de confort en mode prestataire avec 13 agences de proximité.
- 2 Services de Soins Infirmiers A Domicile.
- 1 Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile.
- 11 Etablissements d'Accueil du Jeune Enfants.
- 1 Service Animation pour 6 Maisons En Partage.
- Des Cafés des Aidants dans différentes communes.

• Le cadre réglementaire

- **Statut** : Association Loi 1901
- **Date de création** : 6 juin 1974
- **Parution au JO** : 21 juin 1974
- **N° SIRET** : 307 181 198 000 28
- **N° APE** : 8810A
- **Marque déposée** : Bonjours

• Le bureau du Conseil d'Administration

La composition du bureau du Conseil d'Administration de l'association Présence 30 AMPAF est la même que celle de la Fédération Bonjours Groupe Présence 30 et que celles des associations membres de cette dernière.

3. Le projet

Le projet est construit en adéquation avec les valeurs portées par l'association Présence 30 AMPAF mais aussi par celles portées par la Fédération Bonjours Groupe Présence 30.

Il a été réalisé dans le cadre d'une démarche participative associant le Président de l'Association, les Administrateurs et l'ensemble de l'équipe d'encadrement.

Des réunions du comité de pilotage composé du Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale, rédacteur du présent projet, et du Directeur Général ont permis de faire un état des lieux concernant les actions mises en place, les besoins et les attentes.

Ce projet s'appuie aussi sur les retours des évaluations réalisées, les précédents projets (associatif et de service du Service Autonomie à Domicile Aide) et sur la réglementation définissant le cadre des prestations délivrées par les services et établissements du réseau Bonjours.

Les actions repérées dans le précédent projet de service sont, pour certaines, globales, pour l'ensemble des associations adhérentes à la Fédération Bonjours Groupe Présence 30. L'évaluation des actions a donc été réalisée en deux temps, lors de la rédaction du projet associatif puis lors de la rédaction du présent projet.

Le plan d'action du projet de service 2024-2028 ciblera des actions propres au Service Autonomie à Domicile Aide.

4. Les principales évolutions

Depuis sa création, le Service Autonomie à Domicile Aide a dû s'adapter aux besoins et attentes du public mais aussi à l'environnement socio-économique et aux différentes politiques sociales.

Depuis 2020, le service a fait face à la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19. Les professionnels, tout comme les personnes accompagnées, ont dû s'adapter aux directives et protocoles nationaux. Cette crise sanitaire, mais également la diminution du nombre d'heures des prises en charges ainsi que les difficultés liées au recrutement, ont fragilisé le Réseau.

Afin de répondre à l'évolution démographique départementale, aux besoins des usagers et de favoriser l'équilibre financier du Service Autonomie à Domicile Aide de Présence 30 AMPAF, de nombreuses évolutions ont eu lieu :

- **Le déménagement de certaines agences.**
- **La mise en place du télétravail.**
- **La modernisation des équipements mis à disposition des collaborateurs de l'association.**
- **Le renforcement de la présence terrain, des partenariats et l'augmentation des Visites à Domicile réalisées par les collaborateurs des agences**
- **Le développement de la communication.**
- **Etc.**

D'autres actions, liées au volet communication, comme la création de la marque « Bonjours », la création d'un nouveau site internet Bonjours, l'amélioration de la communication sur les actions menées notamment sur les réseaux sociaux, ont permis de valoriser l'accompagnement réalisé au quotidien auprès des usagers, de communiquer sur le fonctionnement et l'organisation, et de gagner en visibilité.

Partie 2 : Les missions

1. Les enjeux pour l'Association

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 donc été définies et validées par le Conseil d'Administration pour l'ensemble des Associations adhérentes :

- Garantir un service de qualité :
 - o 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.
 - o En développant du lien social : rompre l'isolement des personnes, assurer la participation de la personne à son projet, mobiliser les solidarités de proximité.
 - o 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, en prenant 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.
- 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.
- Être un outil de développement économique au service des élus.

2. Les repères juridiques

Les repères juridiques sont différents selon les associations et services, ceux relatifs au Service Autonomie à Domicile Aide de l'association Présence 30 AMPAF sont les suivants :

- Convention Collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD).
- Le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).
- La Loi du 2 janvier 2002.
- Les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM.
- La Loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV).

Partie 3 : Le public et son entourage

1. Analyse démographique

- **Données de l'INSEE**

Au 1er janvier 2023¹, 757 400 habitants vivent dans le Gard, troisième département le plus peuplé de la région Occitanie après la Haute-Garonne et l'Hérault. C'est un département principalement urbain, trois habitants sur quatre vivant dans des zones densément peuplées. Nîmes est la 21^{ème} ville de France avec 150 000 habitants. Alès, commune moins peuplée mais dont l'agglomération approche les 100 000 habitants, constitue également un pôle important.

Le Gard profite du dynamisme de pôles urbains situés à l'extérieur du département. Ainsi, sa population augmente particulièrement sur l'axe Montpellier–Nîmes–Avignon, contribuant à l'étalement urbain. Elle croît cependant moins vite que dans la plupart des autres départements du littoral méditerranéen. L'augmentation de la population résulte principalement du solde migratoire, les arrivées dans le département étant plus nombreuses que les départs. Si les dernières tendances démographiques se prolongeaient, le Gard pourrait atteindre un pic de 770 000 habitants en 2047 avant de voir sa population diminuer, le solde migratoire ne compensant plus le déficit naturel.

Comme ailleurs, la population vieillit. En 2019, 23 % des habitants ont 65 ans ou plus contre 20 % en France métropolitaine. Ils ne représentaient que 18 % des Gardois vingt ans plus tôt. Ils seraient 32 % en 2040, selon les projections de population.

La population est plus pauvre qu'au niveau national, notamment dans les principales communes du département, Nîmes et Alès, qui comptent de nombreux Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville. Le niveau de vie par habitant est parmi les plus bas de France métropolitaine et le taux de chômage parmi les plus élevés.

- **Caractéristiques public accueilli en 2023**

Le Service Autonomie à Domicile Aide de l'Association Présence 30 AMPAF réalise des prestations auprès de publics aux profils différents. En 2023, l'association est intervenue auprès de 7 924 bénéficiaires pour un total de 861 227 heures facturées. Près de 83% de ces heures sont financés en partie par des organismes (Conseil Départemental, caisses de retraite, etc.).

La part des usagers de plus de 60 ans représente plus de 88% des bénéficiaires qui font appel au Service Autonomie à Domicile Aide et plus de 56% d'entre eux ont plus de 80 ans. La part des moins de 60 ans représente moins de 12% des usagers et 11% d'entre eux ont entre 30 et 60 ans.

La majorité des prestations du Service Autonomie à Domicile Aide ont lieu auprès d'usagers de plus de 80 ans.

¹ Insee Analyses Occitanie • n° 139 • Septembre 2023

- **Evolution et perspectives**

Les évolutions démographiques de la population au niveau national, régional et départemental sont des éléments de réflexion utiles pour imaginer et prévoir les adaptations à réaliser, en fonction de nouveaux besoins, mais aussi de nouvelles aspirations et de l'évolution des modes de vie de la population accompagnée dans l'avenir.

Selon l'INSEE, au 1^{er} janvier 2024, la France compte 68,4 millions d'habitants. La population française vieillit avec l'avancée en âge des baby-boomers : 21,5 % de la population a 65 ans ou plus, et 17 % a moins de 15 ans. Si les tendances démographiques récentes se maintiennent, la France compterait 68,1 millions d'habitants au 1^{er} janvier 2070 et la part des 65 ans ou plus atteindrait 29 % en 2070.

Comme cela est le cas depuis de nombreuses années, l'association adaptera ses services et interventions en fonction de l'évolution des besoins et attentes des usagers mais aussi de ceux des services publics du territoire. D'autre part, le réseau souhaite s'ouvrir davantage vers les départements extérieurs, en proposant dans un premier temps les solutions de téléassistance aux habitants des départements limitrophes.

2. Le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations

- **Le respect des droits**

Concernant les droits des usagers, de nombreux principes sont obligatoires : libre choix des prestations, dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité, confidentialité, droit à l'image, liberté d'opinion, de croyance et de vie spirituelle, etc. Pour garantir leur respect, la loi préconise la mise en place d'outils tels que le livret d'accueil, le Contrat Individuel de Prise En Charge, le règlement de fonctionnement, le projet personnalisé, etc. Le Service Autonomie à Domicile Aide dispose de l'ensemble des documents institutionnels obligatoires relatifs à son activité. Ces outils rendent plus lisibles, plus identifiables les pratiques professionnelles, les modalités d'organisation, d'accueil et d'accompagnement. La politique de confidentialité appliquée au sein du service est décrite dans le règlement de fonctionnement.

La loi du 2 janvier 2002 a souhaité garantir l'exercice des droits des usagers dans chaque établissement social et médico-social. L'ensemble des documents relatifs à cette loi est mis en place pour les services concernés.

Présence 30 AMPAF ainsi que l'ensemble des associations adhérentes à la Fédération Bonjours Groupe Présence 30 sont, depuis toujours, ancrées dans un processus de solidarité proche du public. Elle s'efforce continuellement de garantir une meilleure adaptation aux besoins des usagers tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Dans ce cadre, dans le but d'améliorer l'organisation des services et de satisfaire au plus près les attentes des usagers, une démarche qualité a été impulsée depuis de nombreuses années.

- **La participation des usagers**

Le Service Autonomie à Domicile Aide place l'utilisateur au cœur du dispositif et veille au respect de sa participation. En effet, à chaque étape de la prise en charge, avant la mise en place des prestations et tout au long de l'accompagnement proposé, l'expression et la participation de l'utilisateur sont favorisées.

La participation des usagers est indispensable quelle que soit la place occupée.

Elle permet :

- Pour les usagers : une valorisation personnelle, une affirmation et une confiance en soi, une meilleure prise en compte de ses attentes et de ses besoins et donc une meilleure adéquation entre les objectifs et les actions mises en place.
- Pour la famille et les proches : une plus grande visibilité, une plus grande implication, un renforcement du lien avec le Service, une différenciation entre protection et surprotection.
- Pour les professionnels : une interrogation sur les pratiques, une remobilisation des équipes et une formalisation des procédures.
- Pour les Associations et les Administrateurs : la généralisation de modalités d'accueil, l'assurance de la cohérence du projet de service, la continuité du projet personnalisé et l'implication des proches.

- **Les outils permettant la participation des usagers**

- **Les enquêtes de satisfaction**

Afin d'évaluer la qualité du service perçue par l'utilisateur, sa famille ou le salarié, le Service Qualité utilise des enquêtes de satisfaction.

Ces enquêtes ont trait à tout ce qui touche de près ou de loin le vécu des usagers en rapport avec les prestations qui sont proposées. Elles ont pour but de permettre aux destinataires de l'enquête de communiquer leurs appréciations, mais aussi d'exprimer leurs besoins et attentes. Une analyse des résultats des enquêtes est réalisée puis elle présentée à l'encadrement et aux collaborateurs du service. En fonction des résultats, des préconisations peuvent être proposées et des actions correctives peuvent être mises en place.

Les enquêtes sont transmises chaque année aux usagers et/ou leur famille et tous les 2 ans au personnel, avec un modèle spécifique à chaque public cible.

- **La gestion des réclamations**

La gestion des réclamations a pour objectif d'augmenter la satisfaction de l'utilisateur, de son représentant légal, de ses proches ou du salarié, d'améliorer la relation avec chacun d'entre eux et de renforcer l'image de marque de la structure.

Chaque collaborateur doit assurer l'enregistrement et la traçabilité de toute réclamation (orale ou écrite) de la part d'un usager, ou de son représentant légal, ou d'un salarié d'une des associations adhérentes à la Fédération Bonjours Groupe Présence 30. Toutes les réclamations formulées font l'objet d'une réponse par les collaborateurs administratifs concernés et/ou la Direction Générale. Le logiciel de

gestion (suivi Atena) permet d'avoir une trace de toute information afférente au bénéficiaire ou au salarié, et cela directement dans le dossier informatisé.

En l'absence de conciliation, plusieurs possibilités s'offrent à l'usager ou à son représentant légal :

- Se faire assister par une personne qualifiée choisie sur la liste départementale établie par le Préfet du Département et le Président du Conseil Départemental. Cette liste est affichée au sein de chaque structure et incluse dans le livret d'accueil.
- Solliciter auprès du Responsable du Service concerné, le recours à un médiateur de la consommation.
- Faire appel à la médiation orchestrée par le défenseur des droits.

Quand la procédure amiable a échoué, l'usager ou son représentant légal peut saisir les juridictions compétentes.

○ **Les contrôles qualité**

Afin de vérifier les conditions de vie et le ressenti des usagers, conformément à la démarche qualité entreprise depuis plusieurs années, des contrôles sont effectués au domicile des usagers. Ils sont également nécessaires dans le cadre de la gestion des risques professionnels et de la politique handicap, ayant pour objectif de préserver la sécurité et la santé des salariés. Les usagers et le personnel ne sont pas prévenus des journées de contrôle qualité.

Un compte-rendu est rédigé et un exemplaire est transmis au responsable et aux collaborateurs de l'agence de proximité concernée.

Le contrôle qualité permet de suivre la réalisation des prestations et par conséquent de déceler des éventuels dysfonctionnements. Dans ce cas, la mise en place d'actions correctives sera effective.

○ **Les évaluations et le projet de service**

Les évaluations du Service Autonomie à Domicile Aide sont réalisées dans le respect des échéances fixées par le Conseil Départemental. Les personnes qui interagissent pour la réalisation du service sont sollicitées afin de recueillir leur point de vue concernant le fonctionnement et l'organisation. Il en est de même en ce qui concerne le projet de service.

● **La personnalisation des prestations**

L'ensemble des professionnels du Service Autonomie à Domicile Aide est attentif aux besoins et attentes des usagers, de leurs représentants légaux et de leurs proches. Les prestations proposées et l'accompagnement dispensé sont adaptés en fonction de ces besoins et attentes.

De nombreux outils, procédures et protocoles, mis à disposition des professionnels, des personnes accompagnées et/ou de leurs représentants légaux et proches, permettent à la fois de préparer et réaliser les prestations mais aussi d'en assurer le suivi et la coordination :

- Préparation de l'intervention :
 - Réalisation d'une visite à domicile avec évaluation et explication du fonctionnement par le Responsable de Secteur.
 - Explication, remise et signature des documents obligatoires : livret d'accueil, Contrat Individuel de Prise En Charge, règlement de fonctionnement, etc.
 - Création du planning et de la fiche mission associée.
- Réalisation des interventions :
 - Identification et présentation des Intervenants à Domicile lors de l'évaluation initiale.
 - Utilisation du cahier de liaison.
 - Mise à disposition de documents (plannings, factures, etc.) sur l'espace extranet privé de la personne accompagnée.
- Suivi et coordination des prestations :
 - Transmission des événements importants ou observations quant à l'usager ou son environnement via le smartphone, les fiches de signalement et la grille de repérage des fragilités, puis mise en place éventuelles d'actions correctives par les collaborateurs de l'agence de proximité.
 - Adaptation du planning aux besoins et attentes tout en prenant en compte la prise en charge et le cadre des interventions (proposition de remplacement, modification des passages, etc.).
 - Traitement des réclamations éventuelles.
 - Réalisation d'Astreintes afin d'assurer une continuité de service.
 - 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.

Le Responsable de Secteur élabore pour chaque usager un « projet personnalisé d'accompagnement ». Il est construit avec l'usager et son représentant légal dans un délai de 6 mois, après son arrivée au sein du service, et est révisé au minimum chaque année. Il précise les objectifs et prestations adaptés à l'usager.

Les collaborateurs du Service Autonomie à Domicile Aide apportent leur soutien aux aidants des usagers tout au long de l'accompagnement réalisé. En effet, avec l'accord des usagers les aidants peuvent être associés et des solutions de répit peuvent leur être proposées (orientation vers un dispositif de téléassistance, solutions de répit, adaptation des horaires, constitution d'un dossier pour l'aidant, etc.). En complément, Présence 30 AMPAF organise des Cafés des Aidants sur différentes communes du département. Ces moments d'écoute et de partage, co animés par un travailleur social et une psychologue, apportent soutien, informations et conseils aux aidants.

Les professionnels présents aux côtés des usagers et de leurs aidants au quotidien, sont attentifs à leurs attitudes, à leurs demandes, etc. Ils mettent tout en œuvre pour respecter leurs souhaits, dans le cadre des procédures et protocoles mis en place, qui permettent de garantir les droits et la sécurité des usagers et des salariés.

Partie 4 : La nature de l'offre de service et son organisation

1. La nature de l'offre de service

Depuis 50 ans, Bonjours Groupe Présence 30 propose des Services à la Personne complémentaires à l'attention de tous les Gardois.

Le Service Autonomie à Domicile Aide de l'association Présence 30 AMPAF, réalise des prestations au domicile des personnes aidées, par les Intervenants à Domicile, pour l'entretien général du logement, l'aide à la personne, la garde, l'accompagnement, etc.

Les collaborateurs du Service accompagnent les usagers en amont des prestations et tout au long de leur prise en charge, ils mettent tout en œuvre pour que la qualité des prestations corresponde à la fois aux besoins et attentes des personnes accompagnées, de leurs représentant légaux et/ou de leurs proches, tout en respectant les règles de fonctionnement et en garantissant la sécurité des salariés.

2. L'organisation de l'offre de service

• L'organisation générale

La Fédération Bonjours Groupe Présence 30 est organisée en pôles de compétences :

- Les pôles supports :
 - Centre de Relation Clients – Salariés – Partenaires
 - Ressources Humaines - Formation
 - Qualité et Ingénierie Sociale - Communication
 - Informatique
 - Logistique
 - Paie - Facturation
 - Comptabilité - Reporting financier
 - Analyse de gestion
- Les pôles opérationnels :
 - Services A la Personne
 - Etablissements
 - Insertion

Cette structuration, mise en place pour l'ensemble des services et établissement, dont le Service Autonomie à Domicile Aide permet une meilleure mutualisation des ressources et une complémentarité des actions.

Afin d'accompagner les différents publics tout au long de leur prise en charge (accueil, réalisation et suivi des prestations, facturation, etc.), les collaborateurs du Service Autonomie à Domicile Aide s'appuient sur de nombreux outils : le projet associatif et le projet de service, le règlement de fonctionnement, les procédures et protocoles, le règlement intérieur, les contrats, etc., mais également un logiciel métier ATENA, développé depuis 2003 avec le Groupe IES, qui gère également ou le système informatique.

Les collaborateurs du réseau sont disponibles du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h pour l'accueil physique et de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h pour l'accueil téléphonique.

Les horaires d'intervention des Aides à Domicile sont de 7 heures à 21 heures, 7 jours sur 7. Les dimanches et jours fériés seuls les actes essentiels de la vie sont assurés.

Afin d'assurer la continuité de service, un dispositif d'astreintes est mis en place.

- **Le projet associatif et le projet de service**

Le Service Autonomie à Domicile Aide s'appuie à la fois sur son propre projet de service mais aussi sur le projet associatif de la Fédération Bonjours Groupe Présence 30.

- **Le projet qualité et gestion des risques**

Depuis de nombreuses années, Bonjours Groupe Présence 30 met en œuvre une démarche qualité. Le Service Qualité est garant de celle-ci 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. Le Service Qualité contribue au développement des services existants et à la création de nouveaux services.

Pour l'ensemble des services et établissements, il pilote la Gestion des Risques par la mise en place d'outils spécifiques (fiches de signalement, Document Unique d'Evaluation 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 Bonjours. Le recueil et le traitement des événements indésirables, la gestion des situations de crise et de continuité de l'activité, la prévention et la gestion des situations de maltraitance, etc., sont décrits dans différents documents et outils à disposition des collaborateurs du Service Autonomie à Domicile Aide (guide de prévention des risques, livret de l'intervenant, procédures et protocoles, etc.). Ces documents et outils permettent à la fois de sensibiliser les collaborateurs et de les guider sur les conduites à tenir lors qu'un risque survient.

Enfin le Service Qualité 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 les sites Internet, etc.

La situation sanitaire des deux dernières années, liée à la pandémie de COVID-19 et les différents mouvements de personnel au sein du Service Qualité, mais aussi au sein des différents services, ont perturbé le bon déroulement du projet qualité. Malgré cela, la démarche d'amélioration continue de la qualité a été poursuivie :

- Evaluations internes et externes.
- Contrôles qualité.
- Enquêtes de satisfaction auprès des usagers et sur la qualité de vie au travail pour les salariés.
- Visites de sites.
- Mise à jour des procédures, protocoles, enregistrements et autres outils de travail, à disposition des collaborateurs administratifs mais aussi des Intervenants à Domicile.

- Le suivi de la transmission des Contrats Individuels de Prise En Charge et de la remise des livrets d'accueil.
- La mise à jour et à disposition des livrets d'accueil, des livrets de l'intervenant, des cahiers de liaison et du guide de prévention des risques pour les Aides à Domicile.
- Etc.

La mise à disposition de matériel adapté pour chaque collaborateur, en fonction du poste qu'il occupe, fait partie intégrante du projet qualité et de la gestion des risques. Les Aides à Domicile utilisent leur smartphone pour comptabiliser leurs heures mais aussi pour consulter leur planning, communiquer avec les collaborateurs des agences et remplir la grille de repérage de fragilité pour les usagers. Ils disposent, en plus des outils de travail cités précédemment, de blouses, de gants et de masques pour réaliser leurs prestations.

Les réunions de coordination mensuelles favorisent le lien de proximité avec leurs collègues et avec les collaborateurs de leurs agences. Ces derniers sont équipés de matériel informatique et de téléphones portables pour leur permettre de pouvoir avoir accès à l'ensemble des informations lors de leurs visites à domicile, lors des réunions ou en cas de télétravail. La modernisation perpétuelle des matériels de travail à disposition des salariés permet d'améliorer les conditions de travail.

3. L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture

• La couverture territoriale

Les services sanitaires ou médico-sociaux sont tout particulièrement concernés par l'approche territoriale. Ils sont des services de proximité et doivent répondre à la fois aux besoins et attentes des personnes accompagnées, de leurs représentants légaux et/ou de leurs proches mais aussi à ceux des institutions, liés aux directives nationales et aux contextes locaux.

Les prestations proposées, décentralisées sur tout le Département, en milieu urbain comme en milieu rural, traduisent la volonté de la Fédération Bonjours Groupe Présence 30 de proposer de façon équitable 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, faire face au développement d'une concurrence accrue et assurer une meilleure couverture territoriale, le Service Autonomie à Domicile Aide dispose de 13 agences de proximité réparties sur le département : Alès, Anduze, Bagnols sur Cèze, Caveirac, Quissac, Le Vigan, Nîmes, Remoulins, Saint Ambroix, Saint Gilles, Uzès, Vauvert et Villeneuve lès Avignon.

Cette répartition sur différents sites est indispensable mais nécessite une veille concernant l'articulation entre le siège, les équipes des différents sites et de terrain.

• Les Partenaires

Afin de répondre aux besoins des usagers, de leurs représentants légaux et/ou de leur famille mais aussi de ceux des collectivités et de leurs administrés, le Service Autonomie à Domicile Aide met en place des partenariats entre tous les services et intervenants qui interagissent autour des usagers.

Ces partenariats favorisent la coordination, indispensable pour orienter, accompagner et garantir la qualité du service proposé.

Cette coordination permet :

- 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.
- De favoriser la cohérence des actions mises en place, proposées et réalisées.

Le Service 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 des usagers et améliore les prises en charge.

Le Service Autonomie à Domicile Aide travaille en partenariat avec notamment :

- Les institutions : Conseil Départemental, STA, Municipalités, CCAS, CIAS, etc.
- Les organismes financeurs : Conseil Départemental, CARSAT, MSA, CAF, Mutuelles, etc.
- France Travail, Face Gard, les organismes et centres de formation, IFME, etc.
- Les professions libérales, les systèmes de santé, les CRT, etc.
- Les associations locales et/ou nationales : La Ligue contre le cancer, France Alzheimer, l'Office Nationale des Anciens Combattants et victimes de guerre, la Croix Rouge, Association Française des Aidants, FEHAP, FNADEPA, etc.
- Etc.

Afin de formaliser les partenariats existants, le Service établit des conventions et les recense sur une liste, mise à jour chaque fois que nécessaire.

Partie 5 : Les principes d'intervention

1. Les sources des principes d'intervention

- **Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux**

Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) se situent à l'interface d'une logique d'évaluation et d'une logique d'amélioration continue de la qualité, dans le droit fil des principes de la loi du 2 janvier 2002.

Elles s'inscrivent au sein de 7 programmes :

- Les fondamentaux.
- L'expression et la participation.
- Les points de vigilance, la prévention des risques.
- Le soutien aux professionnels.
- Les relations avec l'environnement.
- Les relations avec la famille et les proches.
- La qualité de vie.

La bientraitance est le fondement de toutes les autres bonnes pratiques professionnelles, ce qui fait de cette recommandation une « recommandation-cadre ».

L'objectif de cette recommandation est de contribuer à la définition des principes fondamentaux de la bientraitance afin d'éclairer à la fois la pratique quotidienne des professionnels et la culture du service.

De cette approche découlent 5 fondamentaux de la bientraitance :

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

La bientraitance, tout comme les autres bonnes pratiques professionnelles, sont au cœur de l'accompagnement des différents publics du Service Autonomie à Domicile Aide. La mise en place d'une prise en charge individualisée, la prise en compte des besoins, attentes et exigences des personnes accompagnées de leurs représentants légaux et/ou de leurs proches, la réalisation et la mise à jour de procédures, protocoles et outils de travail, les contrôles qualité et les évaluations, etc. favorisent l'application des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles et donc l'amélioration continue de la qualité.

La politique de promotion de la bientraitance est une priorité pour le service. Dans cette optique, la Direction de l'Association donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive sur un usager dont elle aurait connaissance. Un protocole, qui définit la conduite à tenir en cas de situation de maltraitance, est établi, présenté et mis à disposition des différents collaborateurs.

• Les référentiels métiers

Les acteurs du territoire sont aujourd'hui confrontés à des exigences de plus en plus fortes des usagers, de leurs représentants légaux et/ou de leurs proches dans la prise en charge des besoins. Ce contexte nécessite une optimisation de la coordination, en lien avec les institutions, des différents professionnels.

Afin d'optimiser le bon fonctionnement du Service Autonomie à Domicile Aide, les actions suivantes sont mises en œuvre :

- Définition et mise en œuvre de projet associatif et du projet de service.
- Gestion et animation des ressources humaines.
- Gestion administrative, budgétaire et financière.
- Organisation du fonctionnement des différents services et sites.
- Gestion de la logistique et de l'informatique.
- Développement et communication.
- Participation aux instances.
- Relations avec les partenaires extérieurs.
- Relations avec les familles et suivi individuel des personnes.
- Activités en lien avec le fonctionnement interne.
- Activités liées à l'environnement local.

• Les valeurs de Présence 30 AMPAF

Présence 30 AMPAF propose des réflexions et actions visant à répondre aux besoins des Gardois dans le secteur des Services A la Personne. Les valeurs et missions portées par le réseau sont identiques pour l'ensemble des Services et Etablissements des différentes associations adhérentes.

Les missions de Présence 30 AMPAF sont décrites précédemment (page 12 / Enjeux pour l'association). Pour répondre à ces missions, elle s'engage à :

- Accompagner en favorisant la promotion de l'autonomie, la qualité de vie, la santé et la participation sociale.
- Protéger et prévenir des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers.
- 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 des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, charte de l'Association, enquêtes de satisfaction, contrôles qualité, cahier de liaison, professionnalisation et qualité des services, etc.

2. Méthodologie et acteurs du projet

• Modalités d'élaboration et de formalisation du projet de service

La mise à jour du projet de service n'a pu être réalisée dans les délais prévus (fin 2023). En effet, l'absence du Chef de Service Qualité et Ingénierie Sociale, rédacteur de ce projet, pendant près d'un an, a fortement perturbé l'élaboration de celui-ci.

Afin de réaliser la mise à jour du projet de service dans les meilleurs délais, les représentants de l'ensemble des collaborateurs, le Président, les Administrateurs, les représentants des usagers et l'équipe d'encadrement ont été sollicités.

Ce projet s'appuie aussi sur les retours des évaluations réalisées précédemment, sur le précédent projet de service, sur le projet associatif et sur le cadre réglementaire définissant le cadre des prestations délivrées par le Service Autonomie à Domicile Aide.

La méthodologie suivante a été mise en place :

- Création du Comité de Pilotage : Composé du Directeur Général et du Chef du Service Qualité et Ingénierie Sociale.
- Réalisation d'un diagnostic par le Comité de Pilotage.
- Information et/ou sollicitation des différents acteurs.
- Mise à jour des orientations stratégiques, missions et objectifs et rédaction des différents volets du projet de service.
- Finalisation du projet de service.
- Consultation du Conseil d'Administration pour validation du projet de service.
- Réunions 1 fois par an du Comité Pilotage pour évaluation des actions mises en place.

• Objectifs de la conduite de l'action

Les objectifs de la conduite de l'action sont les suivants :

- Déterminer de manière méthodique et rigoureuse les besoins réels du service, en fonction du niveau de réflexion préalable et de l'état d'avancée des travaux déjà engagés.
- Réfléchir aux enjeux sociaux, institutionnels et humains du projet et à ses effets au quotidien.
- Intégrer le contexte réglementaire dans lequel s'inscrivent les notions et les enjeux actuels du projet institutionnel.
- Aboutir à la présentation rédigée du projet de service.

Partie 6 : Les professionnels et compétences mobilisées

1. Les compétences et les qualifications mobilisées

Afin de garantir le fonctionnement de Bonjours Groupe Présence 30 le personnel du siège social travaille en étroite collaboration avec celui de l'ensemble des Services et Etablissements. Cette organisation est aussi mise en place pour le Service Autonomie à Domicile Aide.

- **Le personnel du siège social**

Le Siège Social de l'Association est situé à Nîmes, où se trouvent la Direction, confiée à Monsieur Gérard RATIER, les Cadres chargés de la coordination des activités, et les différents services administratifs du Réseau :

⇒ **Le Centre de Relation Clients, Salariés, Partenaires** : Répond aux demandes d'informations et de renseignements téléphoniques, gère le courrier, assure le suivi des accords d'urgence et des premières demandes d'interventions des publics actifs.

⇒ **Le Service des Ressources Humaines et de la Formation** : Assure la gestion du personnel, prépare et participe aux réunions des Instances Représentatives du Personnel et assure le suivi de la Politique Handicap.

⇒ **Le Service Qualité, Ingénierie Sociale – Communication** : Met en œuvre la Démarche Qualité (loi 2002-2, loi ASV, gestion documentaire, indicateurs, enquêtes, contrôles, évaluations, etc.), pilote la Gestion des Risques, développe de nouveaux projets (dont les Cafés des Aidants), établit des dossiers de demande de subvention, gère les outils de communication (sites internet, réseaux sociaux, flyers, etc.) et contribue au développement des Services.

⇒ **Le Service Paie Facturation** : Effectue la paie des salariés et la facturation des usagers et des financeurs.

⇒ **Le Service Comptabilité et Reporting financier** : Paie les factures des fournisseurs, traite les commandes, effectue les opérations diverses de gestion bancaire et comptable, assure le suivi de la trésorerie et des budgets.

⇒ **Le Service d'Analyse des Données** : Supervise les outils statistiques, participe à l'élaboration des budgets, tableaux de bord, etc.

⇒ **Le Service Informatique et Logistique** : A en charge l'évolution, la maintenance, la sécurité des systèmes informatiques et de téléphonie. Gère la maintenance des locaux et des fournitures, le parc automobile et est en relation avec les différents assureurs et fournisseurs.

⇒ **Le Service de Télésassistance - Prévention Domotique** : Assure l'accueil téléphonique et physique spécifique au service, développe et effectue un suivi des partenariats, assure la mise en place, la maintenance du matériel ainsi que le suivi des abonnements et des stocks.

- **Le Pôle Services A la Personne**

⇒ **Les Cadres de Secteur** : Assurent l'encadrement hiérarchique de plusieurs agences, participent à la définition des objectifs de Présence 30 AMPAF et à leur mise en œuvre, représentent la Direction auprès des équipes et des partenaires de terrain, contrôlent notamment l'application des procédures et la coordination des tâches entre Assistants Techniques et Responsables de Secteur.

⇒ **Les agences de proximité du Service Autonomie à Domicile Aide** avec :

- **Les Responsables de Secteur** : Gèrent les ressources humaines au niveau du terrain, les dossiers des usagers (évaluation des besoins, mise en place des interventions, etc.), les relations avec les partenaires et les Référents Locaux.
- **Les Assistants Techniques** : Assurent l'accueil téléphonique et physique, gèrent également avec le Responsable de Secteur les dossiers des usagers et des Intervenants à Domicile.

⇒ **Les Intervenants à Domicile** : Des professionnels qualifiés et formés aux exigences du métier (Auxiliaire de Vie Sociale, Aide à Domicile, Employé à Domicile), effectuent les tâches de la vie quotidienne au domicile de la personne aidée.

⇒ **Les Référents Locaux** : Bénévoles qui sont un relai de l'association sur leur commune en relation avec les personnes aidées et le personnel d'intervention qu'ils rencontrent lors des réunions mensuelles de coordination.

2. Les fonctions et l'organigramme

- **Les fonctions**

Les fiches de poste sont un outil de communication décrivant les éléments fondamentaux d'une situation professionnelle. En tenant compte de l'environnement de travail et des missions confiées aux salariés, le poste tel qu'il est tenu par ce dernier est décrit dans sa fiche de poste et remise systématiquement à l'embauche.

- **L'organigramme**

L'organigramme, regroupant l'ensemble des professionnels du Service Autonomie à Domicile Aide est en annexe.

3. La classification, la rémunération et la protection sociale

La Convention Collective de la Branche de l'Aide, de l'Accompagnement, des Soins et des Services à Domicile établit la classification et la rémunération des professionnels de l'association Présence 30 AMPAF. Les salariés sont rattachés au régime agricole (MSA) pour la protection sociale de base.

4. Organisation et processus de recrutement

Le Service Autonomie à Domicile Aide nécessite le recrutement de collaborateurs administratifs mais aussi d'Intervenants à Domicile, pour garantir le bon fonctionnement de celui-ci.

Des procédures de recrutement, en fonction du type de poste recruté, sont mise en place afin que tous les collaborateurs suivent le même processus, et que toutes les personnes aient les mêmes informations et documents.

Le recrutement des collaborateurs administratifs est réalisé au siège social, par les collaborateurs du Service Ressources Humaines - Formation. Ils se chargent de la diffusion des offres d'emploi, de la sélection des candidats et des entretiens (en collaboration avec les supérieurs hiérarchiques concernés, par exemple avec les Cadres de Secteur pour le recrutement d'un collaborateur d'agence) et de l'accueil des candidats retenus. Un parcours d'intégration est ensuite mis en place pour les nouveaux collaborateurs, avec des temps de suivi mensuels pendant les 6 mois qui suivent son arrivée.

Pour le recrutement des Intervenants à Domicile, les collaborateurs des agences de proximité informent le Service Ressources Humaines - Formation de leurs besoins. Ce dernier se charge de la diffusion des offres d'emploi, de la réception des candidatures et du transfert de celles-ci aux équipes concernées.

Les collaborateurs des agences de proximité, généralement les Responsables de Secteur, à la réception des candidatures, se chargent des autres étapes liées au recrutement :

- Lorsque les candidats sont venus spontanément postuler à l'agence : leur faire remplir une fiche de candidature et les renseigner sur la liste des pièces à fournir nécessaires à l'embauche.
- Lorsqu'ils ont répondu à une offre d'emploi, d'analyser les candidatures (CV et lettres de motivation).
- De prendre contact avec les postulants pour convenir d'une éventuelle rencontre.
- 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 procéder à un entretien d'évaluation du parcours professionnel, des savoir-faire pour définir les missions que le candidat peut remplir.

Les collaborateurs des agences sont chargés du suivi et de l'accompagnement des salariés mis à disposition.

Lors de la procédure de recrutement, le collaborateur de l'agence 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, un contrat de travail est établi en double exemplaires, des informations sur le planning, les missions mais aussi sur les outils et documents de travail sont transmises. De nombreux documents, auxquels le nouvel Intervenant à Domicile doit se référer, lui sont distribués : livret de l'intervenant, guide de prévention de risques, planning d'intervention, Règlement Intérieur, etc.

Les collaborateurs des agences de proximité rencontrent depuis plusieurs années de nombreuses difficultés de recrutement, liées notamment à l'attractivité du métier, à son image peu valorisante et au moyen de locomotion indispensable.

Afin de pallier à ces difficultés de recrutement, des actions ont été engagées avec notamment, la mise en place du recrutement via le dispositif « Tutorat », permettant au nouvel embauché de bénéficier de formations et d'un accompagnement personnalisé, la création d'une vidéo pour valoriser le métier des Services à la Personne, l'organisation de Jobs dating propres à l'association, la création d'affiches, l'augmentation des publications sur les réseaux sociaux, la participation aux différents forums liés au recrutement, etc.

Malgré ce, les difficultés persistent et le travail doit être poursuivi, pour permettre à l'accompagnement de l'ensemble des usagers qui font appel à nos services. La création d'une université du domicile, qui en est aujourd'hui à ses prémices, est un des projets pour améliorer l'attractivité et valoriser les métiers du secteur.

5. La dynamique de travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité

• L'interdisciplinarité

Le projet interdisciplinaire présente plusieurs caractéristiques :

- Il est à construire chaque fois que se présentent des situations qu'une seule discipline ne saurait prendre en charge. Les exemples sont multiples dans les situations qui sont de plus en plus complexes et qui, en interaction permanente avec leur environnement nécessitent des stratégies réfléchies qui mobilisent de nombreux acteurs. Suivant la nature des problèmes à résoudre, les projets ne mobilisent pas toutes les mêmes disciplines et professions.
- Le projet interdisciplinaire doit faire l'objet d'une organisation du travail axée autour du travail en équipe. Là encore, c'est la nature du projet qui détermine les compétences nécessaires et les priorités qui doivent être valorisées.
- Il se concrétise par le travail en équipe. Cette notion est souvent empreinte d'une connotation affective basée sur la recherche d'une harmonie entre les personnes, alors qu'elle doit être fondée sur l'optimisation de l'organisation pour la rendre la plus efficiente possible.

Dans le cas d'un projet interdisciplinaire, les mêmes contraintes du travail en équipe s'imposent :

- La reconnaissance institutionnelle de l'équipe même si cette dernière n'est constituée que pour un laps de temps limité.
- Le choix d'un chef d'équipe encore appelé chef de projet.
- Les modalités de fonctionnement interne : mode de communication, emploi du temps, etc.
- La répartition des tâches en fonction des compétences.
- Les procédures de prise de décision.
- L'autonomie des acteurs en regard des objectifs définis et des résultats escomptés.

La mise en place d'un projet est toujours une opération délicate. Dans le cas d'un projet interdisciplinaire, elle devient difficile pour plusieurs raisons :

- La prédominance d'une discipline sur les autres qui ne permet pas l'enrichissement du projet par les approches de chacun.
- La valorisation de l'action au détriment d'une réflexion de fond sur le socle conceptuel. Cette situation engendre un travail pluridisciplinaire dans la mesure où les disciplines sont simplement juxtaposées.
- La recherche d'un socle conceptuel trop sophistiqué qui peut aboutir à une réorganisation complète des savoirs, sortir des objectifs fixés, prendre beaucoup de temps, et négliger la concrétisation du projet.

• Les échanges entre les différents collaborateurs du Réseau

Les échanges entre les différents collaborateurs du Réseau sont nombreux, leur fréquence et le type sont établis en fonction des besoins et des actualités de Bonjours Groupe Présence 30 et/ou en fonction des rythmes instaurés.

⇒ **Quotidiennement :**

- Echanges par mail et/ou par téléphone et/ou via le smartphone des Intervenants à Domicile.
- Venue des Intervenants à Domicile sur les agences de proximité.

⇒ **Régulièrement :**

- Déplacement du Cadre de Secteur sur l'agence de proximité.
- Réalisation de contrôles qualité au domicile des bénéficiaires.
- Entretiens avec les Intervenants à Domicile.

⇒ **Mensuellement :**

- Réunion entre la Direction et l'équipe d'encadrement des différents services.
- Réunion de coordination animée par les collaborateurs des agences en présence des Intervenants à Domicile.

⇒ **Annuellement :**

- Réunion du Comité de Pilotage pour le suivi des actions du projet de service.
- Réunion de service pour l'ensemble des collaborateurs administratifs.

⇒ **Ponctuellement :**

- Visites des collaborateurs du siège social sur les différentes agences.
- Venue des collaborateurs des agences et/ou Intervenants à Domicile pour des réunions et/ou formations au siège social, dans les agences ou dans des salles mises à disposition de l'association.

6. Le soutien aux équipes

Le soutien aux équipes est favorisé grâce aux actions réalisées au quotidien (disponibilité, écoute, recherche de solutions, etc.) mais aussi grâce à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences, aux formations et à la valorisation des acquis et de l'expérience.

Les responsables des différents services sont disponibles et à l'écoute de leurs équipes. Les échanges entre la Direction, les responsables des équipes, les collaborateurs de celles-ci, lors de réunions et lors d'entretiens en individuels, impliquent tous les interlocuteurs, valorisent le travail de chacun et limitent le nombre de situations complexes par la recherche de solutions de façon collective.

Depuis plusieurs années, le Service des Ressources Humaines - Formations, travaille, en étroite collaboration avec les différents services, sur le développement de la 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.
- Le recours à la VAE.
- La structuration de parcours professionnels.

Les formations, au-delà de la montée en compétence de chacun, permettent de partager un temps avec d'autres salariés et d'autres partenaires ayant des préoccupations communes.

Au sein de Bonjours Groupe Présence 30 la formation se décline sous plusieurs formes :

- Des actions liées au développement des compétences : la formation qualifiante.
- Des actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi : la formation continue.

• La formation qualifiante

Avec différents dispositifs de financement : CPF, période de professionnalisation, VAE, etc., elle permet aux salariés de l'Association d'être ainsi diplômés : Licence RH, Master en gérontologie, BTS ESF, CAFERUIS, Aide-Soignant, AMP, Diplôme d'Etat Auxiliaire de Vie Sociale, Assistante de Vie aux Familles, Assistant de Soins en Gérontologie, etc.

• La formation continue

Le Service Autonomie à Domicile Aide travaille en étroite collaboration avec divers partenaires afin de permettre aux salariés d'acquérir un savoir, des techniques pour une meilleure prise en charge des usagers.

L'association travaille avec chaque partenaire sur un contenu pédagogique spécifique développant un savoir, un savoir-faire et un savoir-être répondant ainsi aux attentes des usagers.

De plus, afin de garantir la sécurité de tous, en fonction des missions et de l'activité des salariés, des formations obligatoires sont dispensées (ex : habilitation électrique, etc.).

Les salariés administratifs de Bonjours Groupe Présence 30 participent ponctuellement à des formations avec l'ensemble du personnel, donnant ainsi de la cohérence à un véritable travail d'équipe, cela permet également une meilleure compréhension du travail de chacun.

Présence 30 AMPAF développe également un partenariat actif avec toutes les écoles, organismes de formation et lycées préparant aux métiers médico-sociaux créant ainsi un vivier de personnes susceptibles d'être embauchées ainsi qu'une valorisation des salariés par la transmission de leurs savoirs auprès de futurs salariés.

7. 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 à la formation et à 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), le Service Autonomie à Domicile Aide a pour objectif de préserver la santé de ses salariés et d'améliorer la sécurité et la qualité de la prise en charge des usagers.

Afin d'améliorer les conditions de travail, les actions suivantes sont notamment mises en place :

- La Gestion des risques professionnels.
- La politique handicap.
- La sensibilisation et formation des salariés.
- 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.
- Des accords d'entreprise, notamment Séniors et Compte Epargne Temps.
- Les entretiens annuels d'évaluation.

• 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). La gestion des risques est indispensable pour détecter les facteurs qui peuvent provoquer des incidents pour la sécurité du salarié mais également des personnes accompagnées.

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 préventives et correctives.

Les principales actions mises en place sont les suivantes :

- Sensibilisation de l'ensemble du personnel sur la thématique « Gestion des Risques Professionnels », en lien avec la sensibilisation sur la politique handicap, mise en place au sein du réseau.

- Mise à disposition d'un guide de prévention des risques et d'un livret de l'intervenant, dans lesquels les bonnes pratiques professionnelles, les fiches sécurité, la fiche repère, etc. sont présents.
- Utilisation et suivi des fiches de signalement des situations à risques ou incidents.
- Selon le poste, port de l'Équipement de Protection Individuel. Les Intervenants à Domicile sont équipés de chasubles et de gants mis à leur disposition.
- Formations sur les pathologies, la fin de vie, acteur de prévention au sein de la structure d'aide et de soin à domicile, etc.
- Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP).

Afin de poursuivre les démarches relatives à la gestion des risques, un financement a été obtenu, auprès du Conseil Départemental du Gard, pour la période 2023/2027.

• La politique handicap

Les associations adhérentes à la Fédération Bonjours Groupe Présence 30 s'engagent depuis plusieurs années pour prévenir et éviter les situations de handicap. Dans ce cadre, un plan d'action relatif à l'amélioration des conditions de travail est mis en place.

Ce plan regroupe des actions concernant la prévention des risques et d'autres en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap autour de 3 grands axes :

- Sensibiliser et communiquer.
- Assurer le maintien dans l'emploi.
- Développer les partenariats.

Afin de coordonner ces actions, un Gestionnaire de Risque et un Référent Handicap ont été nommés 2012.

Le Référent Handicap est chargé de l'accompagnement des salariés qui souhaiteraient instruire un dossier de Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ainsi que des partenariats et actions autour de la problématique du handicap au travail dans le but de maintenir l'obligation d'emploi de travailleur handicapé au-dessus du taux minimum légal de 6%. Pour l'association Présence 30 AMPAF, ce taux s'élève à 7,58% en 2023.

8. L'évolution des pratiques

Les rencontres et les échanges avec les partenaires de proximité locaux et avec les autres services de Bonjours Groupe Présence 30 favorisent l'évolution des pratiques et des prestations proposées. En effet, en fonction des besoins et attentes qui sont présentés à la Direction, et à l'ensemble des collaborateurs du Réseau, de nouveaux partenariats peuvent voir le jour et de nouveaux services peuvent éventuellement être proposés. Afin de garantir la prise en compte des besoins des usagers, il est indispensable de prendre en compte les informations qui nous sont transmises par les différents interlocuteurs comme le Conseil Départemental, les Municipalités, les Associations locales, etc.

9. Le positionnement des professionnels à l'égard des usagers

Les recommandations de l'ANESM pour la bientraitance sont au cœur des prestations réalisées par les professionnels. L'ANESM propose cette définition de la bientraitance : « La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. »

Au quotidien, l'ensemble des professionnels veillent à respecter les droits, les besoins et attentes des usagers. Les prestations proposées et l'accompagnement dispensé sont donc adaptés à chaque individu. Les responsables des différents services et sites veillent au respect du cadre des recommandations de l'ANESM pour la bientraitance.

Partie 7 : Bilan des actions menées sur la période 2018 - 2023

La période 2018 - 2023 a été marquée à la fois par des mouvements de personnel en interne mais aussi et surtout pas la crise sanitaire liée à la COVID - 19. L'organisation de Bonjours Groupe Présence 30 a fortement été perturbée mais ceci a permis de mettre en avant l'adaptabilité des professionnels et la performance des outils de travail mis à disposition.

Certains objectifs d'évolution, de progression et de développement du précédent projet de service étaient globaux, liés à l'activité de l'ensemble des services et établissements du réseau. Le bilan de ces actions a été réalisé lors de la rédaction du projet associatif.

Sur la période 2018 - 2023, le Service Autonomie à Domicile Aide prévoyait la mise en place des actions suivantes :

- La mise en place du nouveau CPOM.
- L'achat de nouveaux locaux.
- Le développement des volumes d'activité financés par les actifs et jeunes retraités.
- La poursuite des partenariats.
- La nouvelle stratégie pour faire face aux difficultés de recrutement.
- La valorisation / Reconnaissance du métier d'Aide à Domicile.
- La mutualisation et la mise à disposition des compétences.
- Mise en place de nouvelles prestations grâce aux subventions des partenaires.

Le bilan de ces actions est présenté ci-après.

1. La mise en place du nouveau CPOM

Le précédent projet de service prévoyait la mise en place d'un nouveau CPOM avec notamment :

- La mise en place de missions d'intérêt général.
- L'utilisation des tablettes numériques par les Responsables de Secteur en réalisant le renouvellement des dossiers APA en soutien aux équipes PA/PH.
- La prise en compte des ratios de gestion pour adapter la tarification en fonction du territoire.

Un nouveau CPOM, intégrant des financements, dans le cadre de la dotation complémentaire à destination des Service Autonomie à Domicile Aide, a été mis en place en 2023. Cette dotation permet à l'association de bénéficier de financements complémentaires pour les actions suivantes :

- Former les intervenants aux spécificités des prises en charge de certains publics.
- Poursuivre la mise en place de méthodes de travail adaptées afin de repérer les besoins spécifiques et/ou y répondre, avec la réalisation de visites à domicile par les Responsables de Secteur.
- Réajuster et personnaliser l'accompagnement des personnes dans les actes de la vie quotidienne et sociale (cette action est financée à partir de 2024), avec la réalisation des évaluations des révisions des dossiers APA, en lien avec les équipes du Conseil Départemental.
- Maintenir les astreintes permettant la coordination des interventions de week-end avec une majoration de salaire pour les interventions des samedis, dimanches et jours-fériés.

- Former les intervenants au repérage des aidants.
- Prestation de "répit" pour les aidants avec une prise de relais ponctuelle auprès de l'aidé.
- Poursuivre les démarches relatives à la gestion des risques, avec les contrôles qualité, la sensibilisation des Intervenants à Domicile, les guides de prévention des risques, les accompagnements dans le cadre de la reconnaissance en qualité de travailleur handicapé, etc.
- Renouvellement de l'action tutorat (à partir de 2024).
- Favoriser les activités hors domicile, génératrices de liens sociaux, au sein des Maisons en Partage.

Le financement de ces actions permet à la fois de donner un nouveau souffle au Service Autonomie à Domicile Aide mais aussi de l'améliorer la prise en charge des usagers qui font appel au Réseau et la qualité de vie au travail des salariés.

2. L'achat de nouveaux locaux

Le précédent projet de service prévoyait l'achat de nouveaux locaux, ceci a été fait en 2021 pour l'agence du Vigan et en 2023 pour celle d'Alès. Ceci permet de limiter les frais de location et d'accueillir les usagers, familles et salariés dans des locaux adaptés.

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

Pour favoriser le développement des volumes d'activité financés par les actifs et jeunes retraités, le précédent projet prévoyait :

- La mise en place d'une solution ISI COM pour le standard téléphonique : il est actif depuis 2018, il a permis d'améliorer l'accueil téléphonique. En cas d'indisponibilité d'un collaborateur, l'appel peut être rebasculé sur un autre de l'agence ou directement au siège social.
- L'implication des intervenants de terrain et des Responsables de Secteur pour distribuer des flyers dans les commerces de proximité : les collaborateurs se déplacent de plus en plus en visite à domicile ou lors de rencontres partenariales, le dépôt de flyers est réalisé dès que possible.
- La mise en place d'objectifs chiffrés attribués à chaque agence de proximité : lors des entretiens annuels d'évaluation chaque Cadre de Secteur a des objectifs définis qu'il répartit ensuite sur les agences de proximité dont il a la gestion.
- L'évolution du site internet (au format compatible aux écrans des smartphones et tablettes numériques) : deux nouveaux sites internet ont vu le jour en 2022. Le premier regroupe l'ensemble des services du Réseau, le deuxième est spécifique à l'activité des Résidences Autonomie. Ils sont tous les deux adaptables et compatibles aux écrans des smartphones et/ou tablettes. La mise à jour de ces sites est régulière et le recrutement en 2021 d'un Assistant Communication a permis d'améliorer la diffusion des informations en internet comme en externe, ce qui permet de valoriser l'ensemble des services, notamment sur les réseaux sociaux.
- La mise en place du logiciel Eudonet : ce logiciel n'a pas été mis en place pour le Service Autonomie à Domicile Aide.

Malgré la mise en place de ces actions le nombre d'heures réalisées auprès des actifs et des jeunes retraités n'a pas augmenté entre 2018 et 2023. En effet, en 2018, 222 086 heures étaient réalisées dans le cadre d'un financement personnel contre 148 626 heures en 2023. Le nombre d'heures avait augmenté en 2019 mais l'arrivée de la crise sanitaire liée au COVID-19 et les difficultés liées au recrutement ont perturbé le fonctionnement du service et donc le développement de ce type de prestations. La priorité est donnée à l'aide à la personne, au détriment des prestations de confort, pourtant plus rémunératrices pour l'association.

4. La poursuite des partenariats

Entre 2018 et 2023, les rencontres partenariales ont été poursuivies et renforcées. Les Cadres de Secteur, les collaborateurs des agences et certains collaborateurs du siège social participent et/ou organisent des rencontres partenariales. Ces dernières permettent de créer et/ou renforcer les liens existants avec les partenaires. Depuis 2023, les Responsables de Secteur vont davantage à la rencontre des partenaires, des Mairies, des équipes STA. Ce renforcement des liens partenariaux facilite les échanges et l'orientation des usagers et/ou des candidats vers les agences de proximité.

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

Afin de faire face aux difficultés de recrutement, les actions suivantes étaient prévues dans le précédent projet de service :

- La recherche de financement pour les formations : le financement obtenu en 2023 dans le cadre de la dotation complémentaire à destination des Service Autonomie à Domicile Aide permet la réalisation de formations, en complément de celles prévues dans le cadre du plan de développement des compétences, jusqu'en 2027.
- La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences : l'association a poursuivi ses démarches dans le cadre de la GPEC, les fiches de postes ont été revues, la réalisation et le suivi des entretiens annuels d'évaluation sont organisés, les protocoles liés au recrutement sont mis en place, etc.
- L'action tutorat : des difficultés liées au mouvement de collaborateurs en interne, à la COVID-19 et de recrutement ont perturbé le bon déroulement de cette action. Malgré ce, cette action a permis de proposer un parcours d'intégration complet aux nouvelles recrues. Depuis 2023, les règles d'intégration du dispositif sont plus souples, des salariés nouvellement recrutés peuvent l'intégrer pour bénéficier notamment de formations. A partir de 2024, cette action sera financée via la dotation complémentaire attribuée par le Conseil Départemental.
- La prise en compte du diagnostic de Qualité de Vie de Travail : des réunions ont été organisées afin de suivre le plan d'action.

En plus de ces actions, une nouvelle communication a été mise en place pour faire face aux difficultés de recrutement : création de vidéo, d'affiches, de publications sur les réseaux sociaux, etc. Malgré ces différentes actions, les difficultés liées au recrutement sont aujourd'hui toujours présentes et il est souvent compliqué et parfois impossible de répondre aux besoins des usagers qui font appel au réseau.

6. La valorisation et la reconnaissance du métier d'Aide à Domicile

Les Intervenants à Domicile utilisent depuis plusieurs années la fiche de signalement d'une situation à risque ou d'un incident pour faire remonter les situations particulières rencontrées au domicile des usagers. Depuis 2023, avec le smartphone dont ils disposent, une grille de repérage des fragilités est accessible. Cette grille permet aux salariés de faire remonter les difficultés rencontrées par les usagers comme l'incurie, l'insécurité, les soucis d'hygiène ; le lien social ; la nutrition, la dénutrition ; les chutes à répétition ; le déclin cognitif, etc. Cette grille, une fois complétée par l'Intervenant à Domicile est adressée automatiquement aux collaborateurs de l'agence concernée, qui réalise, si nécessaire des actions afin d'améliorer la situation. La mise en place de ce nouvel outil de travail valorise le travail des intervenants à Domicile. En effet, en étant au quotidien au contact des usagers et de leurs proches, ils peuvent observer les évolutions dans les comportements et attitudes, et donc repérer les situations qui peuvent être à risques.

7. La mutualisation et la mise à disposition des compétences

Depuis 2018, le Service Autonomie à Domicile Aide n'est pas intervenu dans le cadre de mise à disposition des compétences à des tiers associatifs. Seul l'accompagnement de l'ADAR, mis en place avant cette date, a été poursuivi jusqu'à la liquidation de cette association.

En interne, au sein du réseau, avec la mise à disposition de personnel, les compétences sont mutualisées. Les collaborateurs des services support du siège social travaillent pour toutes les associations, les animateurs interviennent dans les Maisons en partage et dans les Résidences Autonomie, etc.

8. Mise en place de nouvelles prestations

Le précédent projet de service prévoyait la mise en place des actions suivantes :

- La Prestation Snoezelen : cette action a été poursuivie jusqu'à la période liée à la pandémie de COVID-19 mais du fait des absences et mouvements du personnel, n'a pas été reconduite ensuite.
- La pérennisation des Cafés des Aidants : cette action a été poursuivie (sauf pendant la crise sanitaire) puis renforcée. En effet, en 2018, 5 Cafés des Aidants étaient mis en place, ils sont maintenant au nombre de 10 sur 9 communes du Département du Gard. De plus, des temps d'échanges et d'écoute sont aussi proposés en visio-conférence.

Depuis le précédent projet de service de nombreuses actions ont été mises en place. Malgré cela, les difficultés financières persistent. Elles sont liées à la fois aux augmentations de salaires successives (avenant 43 et suivants de la convention collective de la branche et SMIC), à la stagnation des financements des prestations et la baisse d'activité qui est passée de 1 207 565 heures en 2018 à 861 227 heures en 2023. Les nouveaux financements arrivés en 2023 dans le cadre de la dotation complémentaire, et le soutien du Conseil Départemental ont permis de pallier ces difficultés financières. En 2024, avec la poursuite des financements dans le cadre de la dotation qualité et l'augmentation de tarifs de certains organismes financeurs, la situation financière devrait être moins complexe, si l'activité de 2023 est maintenue et se développe.

Partie 8 : Les objectifs d'évolution, de progression et de développement

Les objectifs d'évolution, de progression et de développement, globaux, pour l'ensemble des services et établissements sont décrits dans le projet associatif.

En complément de ceux décrits dans le projet associatif, certains objectifs d'évolution, de progression et de développement propres au Service Autonomie à Domicile Aide sont proposés pour 2024 - 2028 :

- Trouver un équilibre financier grâce :
 - A la stabilisation puis à l'augmentation du nombre d'heures réalisées, notamment pour les heures en financement personnel, et l'ouverture sur les départements extérieurs.
 - A la mise en place et au suivi des actions financées dans le cadre de la dotation complémentaire du Conseil Départemental.
 - Au renforcement et au développement des partenariats.
 - A l'achat potentiel de nouveaux locaux pour les agences pour lesquelles l'association est en location ou pour faciliter l'accessibilité sur Nîmes.
 - La mise en place potentielle de nouveaux services, en fonction des besoins et attentes des bénéficiaires, de leurs proches mais aussi de ceux des institutions, liés aux directives nationales et aux contextes locaux.
 - A la poursuite de la recherche de subventions pour financer des actions existantes ou de nouvelles.
- Poursuivre et développer les actions en lien avec le recrutement avec :
 - L'action tutorat.
 - La création d'une Université du Domicile.
 - La valorisation des métiers à domicile notamment via la communication.
- Améliorer constamment la qualité des prestations auprès des bénéficiaires avec :
 - Le maintien et le développement du nombre de visites à domicile par les Responsables de Secteur.
 - La proposition des révisions des plans d'aide APA en lien avec les équipes du Conseil Départemental.
 - La formalisation progressive des projets personnels individualisés pour les usagers.
- Poursuivre les actions d'amélioration des conditions de travail grâce :
 - Au renouvellement des sensibilisations sur la qualité de vie au travail et sur la politique Handicap auprès de l'ensemble des collaborateurs.
 - A la continuité des actions portées dans le cadre de la gestion des risques et de la politique handicap.
 - A la réalisation des formations financées dans le cadre de la dotation complémentaire.
- Assurer la veille institutionnelle et réglementaire pour notamment :
 - La transformation du Service en Service Autonomie à Domicile Aide.
 - La réalisation des évaluations avec le nouveau référentiel mis en place par la Haute Autorité de Santé.

Assurer le suivi de la réalisation des objectifs d'évolution, de progression et de développement fixés dans le présent projet service est indispensable. Il est donc nécessaire de consolider le projet et de le réactualiser au moyen, notamment d'un plan d'actions synthétique.

Ce plan d'actions regroupera, pour chaque thème cité ci-dessus, les actions réalisées chaque année. Afin de compléter ce plan d'action une réunion entre le Directeur Général et le Chef du Service Qualité en Ingénierie Sociale sera réalisée un fois par an.

Conclusion

En 2018, l'Association Présence 30 AMPAF a formalisé un projet de service pour son Service Autonomie à Domicile Aide qui a servi de référence pour la réflexion et les actions de ces dernières années. Les différents mouvements de personnel et la conjoncture sanitaire exceptionnelle, avec la pandémie de COVID-19, ont perturbé la gestion du service, tout comme les autres Services et Etablissements de Bonjours Groupe Présence 30. Ces perturbations ont aussi permis de mettre en avant le professionnalisme des équipes et la performance des technologies et outils de travail à disposition de celles-ci.

Le nouveau projet de service assure la continuité des actions déjà mises en place et en intègre de nouvelles. Ce projet, en lien avec le projet associatif et les actions communes à l'ensemble des associations, offre une vision sur les grands objectifs d'évolution, de progression et de développement du service, qui permettront de rendre l'organisation davantage efficiente.

Inscrite depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, l'association Présence 30 AMPAF, tout comme la Fédération Bonjours Groupe Présence 30, entend poursuivre ses efforts pour servir au mieux les usagers qui font appel à ses services tout en garantissant la sécurité des salariés.

Annexe : Organigramme



ORGANIGRAMME SIMPLIFIE POUR LE SERVICE A DOMICILE

