

LES OBJECTIFS QUALITÉ

2024

LES USAGERS

- 95 % de satisfaction sur le travail réalisé à la maison
- 92 % sur les indicateurs concernant le service support
- Formation d'un référent bienveillance et sensibilisation de l'ensemble de l'équipe
- Développement de la démarche parcours d'accompagnement renforcé
- Mise en œuvre de la nouvelle démarche de projet d'accompagnement personnalisé

LES SALARIES

- Baisse des accidents du travail (10/45 ETP)
- Baisse de l'absentéisme (19 à 17%), révision des outils de suivi
- Augmentation des salariés en degré 2
- Entame d'une démarche de sectorisation
- Augmentation des salaires moyens
- Développement de l'aide à l'accès aux droits

DÉVELOPPEMENT ET RELATION AVEC LES INSTITUTIONS

- 54000 heures d'activité prestataire
- +6% de prestations CD30
- Partenariat CD30 sur les révisions des plans d'aide et dans le cadre de la dotation complémentaire qualité
- Développement des partenariats de terrain : DAC, IDEL, PCPE...
- Développement de partenariats avec les collectivités et la CFPPA
- 95% de satisfaction dans l'enquête partenaire
- Mise en œuvre de la nouvelle charte graphique et changement du nom de l'association

DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Rédaction d'une charte Développement durable
- Réduire les déplacements
- Calculer l'impact environnemental du fonctionnement du service

LE SYSTÈME QUALITÉ

- Révision du projet de service
- Révision du règlement de fonctionnement
- Révision de la procédure « événements indésirables »
- Maintien de la certification AFNOR

POLITIQUE QUALITÉ ET INDICATEURS 2024

Madame, Monsieur,

Votre service d'aide à domicile a connu en 2023 une progression de son activité inédite. Cette confiance nous flatte mais surtout nous oblige car nous avons depuis longtemps une ligne directrice : privilégier la qualité du service rendu. Nous pensons que cet objectif de qualité est plus facile à atteindre avec une structure à taille humaine qui peut personnaliser l'accompagnement des personnes et la situation de ses salariés, les deux étant liés.

Mais le contexte de pénurie de salariés, la disparition de certains services d'aide à domicile, l'impossibilité pour d'autres d'accueillir de nouveaux usagers nous donne la responsabilité d'absorber cette croissance. Nous conservons donc les objectifs qualité habituels, traduits par l'enquête de satisfaction (merci encore pour ce résultat de plus de 98% de répondants satisfaits du travail que nous faisons chez eux). Nous en ajoutons de nouveaux comme une démarche de projet d'accompagnement personnalisé renouvelée ou un parcours spécifique pour les personnes les plus dépendantes.

La mère des batailles reste l'embauche de salariés en mesure de servir ces objectifs ambitieux. Là aussi la prise en compte de chacun, le travail sur le sens du métier, plus largement le souci constant de l'amélioration des conditions de travail et la progression des compétences sont des préoccupations constantes.

Les moyens de ces ambitions, nous les chercherons dans la poursuite et le développement de partenariats, notamment avec le Conseil départemental qui nous accompagne avec constance et fiabilité.

L'association, qui se donne pour vocation de prendre en compte les personnes dans leur globalité ne peut passer à côté des enjeux environnementaux de notre époque. Ainsi nous entendons formaliser et structurer notre action « Développement durable » avec désormais un nouveau groupe d'objectifs consacré à cette question.

Nous devons toujours chercher à faire mieux et ce ne sont pas les chantiers qui manquent. Mais dans un métier difficile, dans un contexte difficile, vos nombreux témoignages de satisfaction sont des encouragements essentiels.

Merci de votre confiance.

Etienne RUAS
Président

PROPOSER LA MEILLEURE QUALITÉ DE PRESTATION AU DOMICILE

La procédure d'accompagnement personnalisé fixe les objectifs de l'accompagnement. Elle est formalisée par un document plus clair et plus concret. Il nous reste en 2024 à opérer le déploiement de ces projets chez l'ensemble des bénéficiaires en perte d'autonomie, ce qui sera une vraie gageure. Nous avons aussi conçu un parcours d'accompagnement renforcé pour les personnes les plus dépendantes. Il prévoit davantage de visites à domicile, de réunions avec les parties prenantes à l'accompagnement et de mobilisation de l'équipe support. Expérimenté en 2023, nous projetons d'inclure dans ce dispositif davantage de personnes.

L'audit AFNOR de janvier 2024 nous a fait observer que l'ensemble des salariés n'était pas formé sur les questions de maltraitance. Pour atteindre cet objectif, nous avons choisi de former un référent qui pourra ensuite sensibiliser l'ensemble des équipes. Nous sommes particulièrement attentifs aux questions de maltraitance, ainsi nous avons procédé à 7 signalements en 2024 dont 5 au Procureur de la République.

Afin de mesurer l'effet de la mise en place de ces nouvelles dispositions et plus largement, la qualité du service dans son ensemble nous gardons deux indicateurs fondamentaux : 95 % de satisfaction sur le travail réalisé à la maison et 92 % sur les indicateurs concernant le service support. Bien entendu, de nombreux autres critères permettent d'apprécier la satisfaction des bénéficiaires : réclamations formulées, résiliation des contrats... Ils sont présentés chaque année dans le bilan qualité du rapport d'activité.

RECRUTER/FIDÉLISER/ PROFESSIONNALISER LES SALARIES

L'association parvient pour le moment à attirer des candidatures pour les postes d'intervenants à domicile. Néanmoins, les profils diplômés, voire formés, sont rares. Un plan de formation très important est donc mis en place chaque année. Cette montée en compétence s'impose d'autant plus au vu des personnes de plus en plus dépendantes dont l'accompagnement nous est confié.

Nous devons aussi lutter contre l'absentéisme. Nous fixons donc des objectifs de réduction des absences ainsi que des accidents du travail, sujet sur lequel les chiffres de 2023 ne sont pas bons. Pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs, l'amélioration de la qualité de vie au travail nous semble essentielle. Une consultation annuelle auprès des salariés donne des résultats très positifs de l'appréciation qu'ils ont de leurs conditions de travail ; il faut persévérer pour conserver les présents et attirer de nouveaux talents. Nous ambitionnons une augmentation du salaire moyen et donc la recherche des crédits nécessaires. Nous nous fixons aussi comme objectif la promotion en degré 2 de davantage de salariés. Ce grade, mieux rémunéré, consacre la capacité à effectuer des tâches plus techniques auprès de publics plus dépendants.

La réduction des trajets est à tous points de vue un sujet fondamental. Les salariés évoquent là l'inconvénient principal de leur métier. Nous allons entamer en 2024 un travail de sectorisation de notre aire d'intervention en deux parties pour affecter les salariés sur l'une ou l'autre. Enfin, nous proposons un service aux salariés d'aide administrative et d'accès aux droits mis en place par un travailleur social de l'équipe support. Nous souhaitons le développer encore en 2024.

ACTUALISER LE SYSTÈME QUALITÉ

Le système qualité regroupe l'ensemble des outils et pratiques qui participent à l'amélioration du fonctionnement du service au bénéfice des usagers. Il est articulé autour de la norme NF 311 service aux personnes pour laquelle le service est certifié. Un nouvel audit AFNOR aura lieu en 2024.

En 2024, nous devons finaliser l'écriture de notre projet de service, ce document fondamental doit être travaillé de façon participative en incluant bien évidemment les usagers mais aussi les salariés et les partenaires. Nous allons aussi réécrire le règlement de fonctionnement, un autre outil essentiel de la loi du 2 janvier 2002 pour les services médicaux sociaux. Il précise les obligations respectives du service et des usagers. Nous devons enfin réviser notre procédure de repérage et de traitement des événements indésirables (dysfonctionnements du service) afin de mieux identifier, traiter ces événements et pouvoir capitaliser ces données pour prévenir leur survenance.

DÉVELOPPER DES PROJETS ET DES PARTENARIATS

Le développement de notre activité avec le Conseil départemental concerne l'accompagnement de personnes dépendantes (APA, PCH ou aide sociale). Nous projetons une augmentation de 6% des heures servies à ce titre avec un objectif total de 54.000 heures d'intervention en mode prestataire. Dans le cadre de la dotation complémentaire qualité, nous espérons étoffer les projets soutenus, par exemple intervenir davantage dans la révision des plans d'aide permettant une meilleure réactivité au bénéfice des personnes accompagnées. Concernant les personnes dépendantes, nous espérons aussi progresser dans la fluidité du travail avec les autres entités accompagnant les personnes : infirmiers, services de coordination divers... Nous devons aussi développer les actions de prévention santé et de lien social qui complètent les accompagnements individuels. Nous solliciterons en ce sens la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie et les collectivités locales.

Nous allons diffuser en 2024 notre nouvelle charte graphique et changer le nom du service, ce sera une action de communication majeure pour l'association.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pour la première année, nous aurons un volet développement durable dans nos objectifs qualité. Nous avons des pratiques, menons des actions mais sans véritable organisation. La réalisation d'une charte ou d'un schéma devrait nous y aider. En parallèle, nous devons faire un état des lieux, c'est-à-dire un diagnostic de l'impact environnemental de notre fonctionnement.

Un premier objectif concret portera sur les déplacements, inhérents à un service à domicile. L'objectif est de réduire ces déplacements et leur impact.