

LES USAGERS

- 95 % de satisfaction sur le travail réalisé à la maison
- 90% de réévaluations annuelles
- Proposer le crédit d'impôts anticipé
- 92% de satisfaction aux critères concernant le travail de l'équipe support
- 85% de réponses « toujours » concernant la qualité du travail au domicile

LES SALARIES

- Baisse du taux d'absentéisme sous les 13%
- Augmentation de l'effectif de l'équipe support
- Augmentation de l'ancienneté (mesure de la fidélisation)
- Maintien d'un taux au-delà de 90% des salariés satisfaits de travailler dans le service

LES OBJECTIFS QUALITÉ 2023

DÉVELOPPEMENT ET RELATION AVEC LES INSTITUTIONS

- Validation des projets de « dotation complémentaire » déposés auprès du Conseil départemental du Gard
- Révision de la charte graphique et du plan de communication
- Finalisation du conventionnement CARSAT
- Servir 49.000 heures en mode prestataire (+4.5 %)
- Dépôt de 5 projets auprès de la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (personnes isolées, préservation de la santé des personnes âgées, mobilité, numérique, aidants)

LE SYSTÈME QUALITÉ

- Maintenir la certification AFNOR
- Finaliser le travail de révision du projet de service
- Améliorer des délais de réponses aux réclamations

POLITIQUE QUALITÉ ET INDICATEURS 2023

Madame, Monsieur,

Les conséquences de la pandémie se font encore sentir mais peu à peu nous sortons d'un fonctionnement altéré pour revenir à normale. Comme un symbole, 2023 devrait voir la fin du port du masque obligatoire, essentiel en terme sanitaire mais tellement limitant dans la relation humaine.

En 2023, sur la dynamique de la fin de 2022, l'activité du service devrait augmenter. Pour une association à but non lucratif, ce n'est pas un objectif économique, même si une gestion budgétaire sérieuse est un impératif quand on reçoit majoritairement des deniers publics. En revanche, nous l'incluons dans nos objectifs qualité car beaucoup d'opérateurs du secteur ne parviennent pas à servir de nouveaux clients ou mettent en œuvre partiellement les heures de prestation prévues. Nous voulons pouvoir continuer à accueillir tous ceux qui souhaitent bénéficier de nos services, tout en conservant nos standards de qualité.

Pour ce faire, nous attirer de futurs salariés et fidéliser les collaborateurs actuels dans un contexte inédit de pénurie de candidats pour les postes d'intervenants à domicile. Pour le moment, nous avons des résultats satisfaisants sur ce plan.

2023 sera une année importante puisque nous avons prévu de finaliser la réécriture du projet de service. Document fondamental définissant nos pratiques et nos ambitions, il ne peut se concevoir sans associer pleinement les usagers du service. Merci pour vos réponses aux enquêtes, aux visites à domicile, vos participations aux groupes de travail.

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

AMÉLIORER LE RECUEIL DE LA PAROLE DES USAGERS

La communication individuelle avec les bénéficiaires est un sujet majeur pour un service d'aide à domicile. Les questions du quotidien sont importantes : modifier un planning, ajuster le contenu des prestations, signaler un dysfonctionnement... Nous devons éventuellement convertir ces remarques en modifications de nos méthodes de travail en fonction de leur fréquence et de leur importance. Les enquêtes de satisfaction sont un canal fondamental pour recueillir les critiques et les propositions. Les réévaluations annuelles sont aussi importantes, selon le cas au domicile ou par téléphone. Nous nous fixons un objectif de réalisation de 90% dans l'année (83 en 2022).

Nous fixons aussi un objectif de résultat de 92% de satisfaits aux diverses questions concernant les relations avec l'équipe support : accueil téléphonique, gestion des réclamations, contact avec le référent de sa prestation etc. Cette qualité de relation est essentielle dans la proximité et la confiance que les usagers sont en droit d'attendre. Nous avons pu revenir à un taux de retour des enquêtes de plus de 45% en 2022, nous avons amélioré le recueil et le traçage des réclamations, même si la réponse à l'utilisateur peut être parfois trop tardive. Nous devons être plus rigoureux sur ce point. Par ailleurs, le service s'est doté depuis quelques années d'un Conseil de vie sociale réunissant usagers, salariés et administrateurs. Nous avons pu faire en 2022 deux réunions et en espérons davantage en 2023 dans le cadre de la réécriture du projet de service.

PROPOSER LA MEILLEURE QUALITÉ DE PRESTATION AU DOMICILE

Nous nous efforçons de proposer la prestation la plus adaptée à la situation de chaque usager. Il peut s'agir de compétences techniques (entretien, cuisine...) comme des savoirs-être dans la relation. Cela concerne également l'organisation et la mise en œuvre de l'accompagnement par l'équipe support chargée de la mise en place des prestations, de leur suivi et des aspects administratifs. Nous espérons maintenir un taux de satisfaction de 95%. Sur un autre plan, nous souhaitons finaliser notre capacité à proposer aux bénéficiaires le crédit d'impôt instantané. Pour le moment optionnelle, cette mesure est complexe à mettre en place sur le plan administratif mais elle peut être très appréciable pour les usagers à revenus modestes qui pourront bénéficier chaque mois immédiatement du crédit d'impôt. Enfin, nous avons constaté des appréciations en retrait concernant la compétence de l'intervenant au domicile ; nous visons 85% de notes maximales sur l'enquête 2023.



FIDÉLISER/ PROFESSIONNALISER LES SALARIÉS

L'association s'efforce de se montrer créative sur le recrutement comme la fidélisation des salariés avec de moyens qui restent contraints. Pour le moment nous parvenons à avoir le personnel suffisant pour assurer les prises en charge qui nous sont confiées. La diminution de l'absentéisme est essentielle, le phénomène déstabilisant le fonctionnement du service.

Une enquête annuelle mesure la satisfaction des salariés de travailler dans l'association, nous devons nous maintenir au-delà de 90%. De même, l'ancienneté dans l'association doit continuer à augmenter.

Le plan de formation est un outil important de prévention des absences, de professionnalisation et donc de bien-être dans son travail. Nous devons maintenir sinon augmenter le volume de formation (stages courts, validation des acquis de l'expérience et formations qualifiantes).

Le renforcement de l'équipe support doit accompagner le maintien de la qualité, le soutien aux équipes de terrain et la croissance de l'activité. Nous devons trouver les moyens de passer l'équipe de 3.7 à 4 ETP.

ACTUALISER LE SYSTÈME QUALITÉ

Le système qualité regroupe l'ensemble des outils et pratiques qui participent de 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. Régulièrement, la certification nous est renouvelée après un audit.

En 2023, nous allons réécrire 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.

DÉVELOPPEMENT DE PROJETS

Le développement de nouveaux projets répond à un besoin de dynamique de l'association mais aussi à une sécurisation économique en diversifiant ses ressources. Bien évidemment ces projets doivent être avant tout en cohérence avec les besoins des publics que nous avons vocation à aider. Le Conseil départemental du Gard et la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie sollicitent les services d'aide à domicile dans le cadre d'appels à projets permettant le financement de nouvelles actions en 2023. Nous allons faire des propositions nous permettant par exemple de mieux accompagner les personnes isolées, d'avoir davantage de moyens pour les personnes très dépendantes, de soutenir les aidants, d'améliorer les conditions de travail des salariés et ainsi de fidéliser et rendre plus attractif le métier...

Nous devons par ailleurs finaliser notre demande de conventionnement auprès de la CARSAT. C'est un acteur essentiel de l'accompagnement des retraités et notre situation actuelle rend plus complexe pour les allocataires le recours à notre association.