**POLITIQUE QUALITE ET INDICATEURS 2019**

*Madame, Monsieur,*

*Le projet du service d’aide à domicile révisé en 2017 traduit l’ambition de l’association d’une offre de prestations de qualité, diversifiée et évolutive au service des attentes des personnes âgées et des personnes handicapées du territoire comme des clients directs.*

*Les objectifs d’amélioration que nous nous sommes fixés se déclinent sur la période 2017 à 2022. Vous trouverez dans ce document le recueil des objectifs qualité pour 2019.*

*Les buts que nous nous sommes fixés sont en particulier issus de vos remarques, de vos réclamations, des enquêtes d’évaluation que vous avez remplies mais aussi des réunions auxquelles certains usagers veulent bien participer, notamment au sein du Conseil de vie sociale.*

*Toute l’équipe reste à votre disposition.*

*Bien à vous.*

***Etienne RUAS***

***Président***



**AMELIORER LE RECUEIL DE LA PAROLE DES USAGERS**

L’association Mandataire et Prestataire du Château Silhol est particulièrement attentive aux besoins et aux attentes de ses usagers. Nous restons à votre écoute que vos demandes concernent le fonctionnement, l’organisation du service ou l’évolution des pratiques. Nous tenons à vous donner la parole et faire partager vos idées dans le cadre du **CVS (Conseil de vie sociale).** Tous les ans nous organisons une **enquête de satisfaction** pour recueillir votre avis sur le service d’aide à domicile. Nous espérons 45% de retours de ces questionnaires. La qualité de la prestation est au centre de nos engagements, nous avons un objectif **de 100% de réévaluations** annuelles permettant de vérifier que la prestation reste adaptée à vos besoins : au domicile pour les personnes dépendantes (PCH et GIR 1 à 3) ou au téléphone pour les autres usagers. L’équipe de coordination est à votre écoute : nous avons des objectifs de satisfaction de 92 % concernant l’accueil, la relation avec les responsables de secteur et le service comptable.

**PROPOSER LA MEILLEURE QUALITE DE PRESTATION AU DOMICILE**

C’est évidemment l’objectif principal. Le service s’efforce 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 avec chaque usager. Cela concerne également l’organisation et la mise en œuvre de l’accompagnement par le service de coordination. Nous espérons en poursuivant **nos objectif qualité maintenir un taux de satisfaction de 95% de la part de nos usagers (97% pour 2018).** Toutefois nous avons observé une augmentation du nombre de réclamations formulées par les usagers, **nous projetons une baisse de 5% au moins de ces réclamations en 2019.**

**PROFESSIONNALISER/FIDELISER LES SALARIES**

Le secteur de l’aide à domicile connait de sérieuses difficultés à attirer des collaborateurs, notamment des personnes formées. Nous avons mis en œuvre des actions concernant le recrutement (diversification des canaux de recrutement…). Nous avons aussi augmenté sensiblement les actions de formation que nous proposons, qualifiantes ou non mais permettant l’acquisition des compétences nécessaires au travail auprès de personnes dépendantes. **En 2019, nous augmenterons encore nos efforts en ce sens avec un objectif d’1.5 formation par salarié et une augmentation du nombre de salariés titulaires d’un diplôme du secteur**, sachant que la tendance est à la baisse ces dernières années et que cet objectif n’a pas été atteint en 2018. Des mesures en faveur de la qualité de vie au travail sont mises en place pour fidéliser les salariés, par exemple **des réunions d’analyse de pratiques.** En ce sens, notre objectif est de maintenir un absentéisme inférieur à 11%. C’est un indicateur essentiel dans un secteur d’activité qui compte un des taux les plus élevés : il mécontente les usagers qui souhaitent le plus souvent garder le même intervenant, il sollicite les remplaçants et accapare les services de coordination.

**ACTUALISER LE SYSTEME QUALITE**

Le système qualité comprend l’ensemble des outils et pratiques qui participent de l’amélioration du fonctionnement du service au bénéfice des usagers. Nous avons en 2018 réalisé une **large revue de notre système qualité :** révision des procédures, des documents, précision des objectifs et indicateurs (notamment dans le présent document), modalités de communications sur la démarche qualité… La certification AFNOR doit être maintenue. Par ailleurs, nous devons finaliser la mise en œuvre des dispositions du règlement général de protection des données qui garantit la protection de l’ensemble des données personnelles confiées à notre service.

**DEVELOPPER LES RELATIONS AVEC LES INSTITUTIONS**

L’association met en œuvre de multiples partenariats formalisés ou non. Des coopérations existent avec des organisations caritatives ou du secteur médico-social ayant des objectifs et des valeurs communes. Des mutuelles, les MAIA ou les CCAS travaillent régulièrement avec le service pour des personnes aidées à leur domicile. Le Conseil départemental du Gard (direction de l’autonomie et services territorialisés de l’autonomie) est notre principal partenaire, finançant les prestations et accompagnant les bénéficiaires. **Un des objectifs en 2019 est la signature d’un nouveau Contrat Pluriannuel d’Objectif et de Moyens avec le Conseil départemental.** Cesera un acte essentiel pour définir dans les prochaines années le service que nous pourrons proposer à nos usagers**.** Par ailleurs, l’association diversifie son projet depuis quelques années et propose de nouvelles actions d’accompagnement des plus de 60 ans notamment autour du lien social et de la santé. **Notre projet TRAIT-D’UNION** propose des actions collectives autour de ces thématiques avec le soutien de la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d’autonomie et le Conseil départemental du Gard. Sur sa deuxième année complète, notre objectif est de doubler l’activité (100 à 200 personnes différentes concernées, 800 à 1600 participations aux ateliers).

**LES SALARIES**

* **Formation : 80% des salariés bénéficient d’une formation dans l’année. En moyenne, 1,5 stage de formation par salarié**
* **Augmentation du personnel diplômé**
* **Analyse de pratiques : 10 sessions animées par un psychologue**
* **Moins de 11% d’absentéisme, baisse du taux d’accidents du travail**

**LES USAGERS**

* **95% de satisfaction concernant la qualité du travail réalisé au domicile**
* **45% de retour d’enquêtes de satisfaction**
* **100% de réévaluations annuelles (point sur la prestation par téléphone ou en visite à domicile).**
* **2 réunions du Conseil de vie sociale**
* **92% de satisfaction sur les indicateurs concernant l’équipe de coordination, accueil et comptabilité**
* **Baisse de 5% des réclamations**

.

**LES OBJECTIFS QUALITE**

**2019**

**DEVELOPPEMENT ET RELATION AVEC LES INSTITUTIONS**

* **Développement de TRAIT-D’UNION (projet de promotion du lien social et prévention santé chez les plus de 60 ans), passage de 100 à 200 personnes concernées sur l’année.**
* **Signature d’un nouveau Contrat Pluriannuel d’Objectifs et de Moyens donnant au service les moyens de ses ambitions qualité**

**LA DEMARCHE QUALITE**

* **Maintien de la certification AFNOR**
* **Finalisation du RGPD : communication des dispositions sur la protection de leurs données aux usagers et salariés**