

1. L'histoire du service – Notre réponse aux besoins des clients

1.1. Le Réseau APA

En 1945, un organisme du gouvernement provisoire, l'Entraide Française, dénombre près de 80 000 sinistrés en Alsace. Un industriel et une assistante sociale sont chargés de mettre en œuvre l'aide, notamment auprès des personnes âgées, durement touchées.

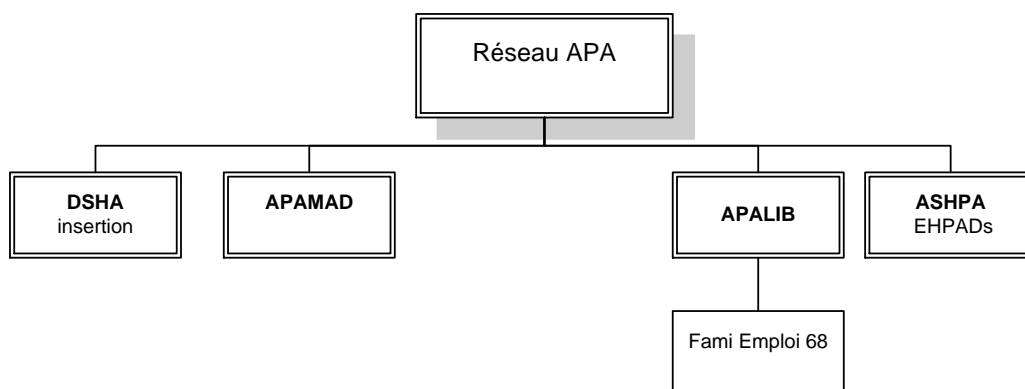
Au fil des années, ce service est de plus en plus connu sous le nom « APA ». L'organisme se diversifie avec toujours à l'esprit la solidarité envers les personnes les plus fragiles, de l'enfance jusqu'au grand âge.

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile est créé en 1954.

En 2008, l'APA se sépare en deux associations : APALIB' (nouvelle dénomination de l'APA) et APAMAD (Association pour l'Accompagnement et le Maintien A Domicile).

Le Réseau APA regroupe plusieurs associations. Fami Emploi 68 est un des services de l'association APALIB'.

En 2020, le Réseau APA accompagne près de 45000 personnes grâce à l'engagement quotidien de plus de 4700 salariés et de 900 bénévoles !



1.2. APALIB'

(Extrait du Projet Associatif)

L'association a pour vocation d'apporter un soutien moral, voire matériel, à toute personne ayant besoin de son assistance.

A cet effet, l'association a notamment pour objet :

- D'accueillir, d'écouter, d'informer, d'accompagner et d'aider les personnes en situation de dépendance, de handicap, d'isolement ou de fragilité, quel que soit leur âge, notamment lorsqu'elles souhaitent poursuivre leur vie dans un environnement choisi,
- De soutenir et d'accompagner les familles ou proches qui s'occupent de personnes en perte d'autonomie, et en particulier celles en fin de vie,
- De représenter et défendre les intérêts des seniors, des personnes en situation de dépendance et de handicap et de leurs familles auprès des instances consultatives et décisionnelles,
- D'être acteur et promoteur de la politique d'accompagnement des seniors et des personnes en situation de dépendance et de handicap auprès de la population et des différentes instances politiques et sociales.

Le Conseil d'Administration d'APALIB', crée une commission de suivi du projet associatif constituée du Président, du Directeur Général, des Directeurs Généraux Adjointes et de trois membres élus du Conseil d'Administration. Cette commission est chargée de vérifier la mise en œuvre du projet associatif et, éventuellement, de proposer les modifications qui seraient nécessaires. Elle rend compte de ses travaux au Conseil d'Administration.

Chaque année, le Directeur Général du Réseau APA propose au Conseil d'Administration une Feuille de Route qui précise les actions qui seront mise en œuvre au cours de l'année. Cette feuille de route, assortie d'objectifs, met en évidence ses liens avec le Projet Associatif en faisant référence aux huit orientations prioritaires définies.

Cette Feuille de Route est ensuite déclinée par les établissements et services dans le cadre de leurs objectifs annuels.

1.3. Analyse et évolution du besoin de notre public

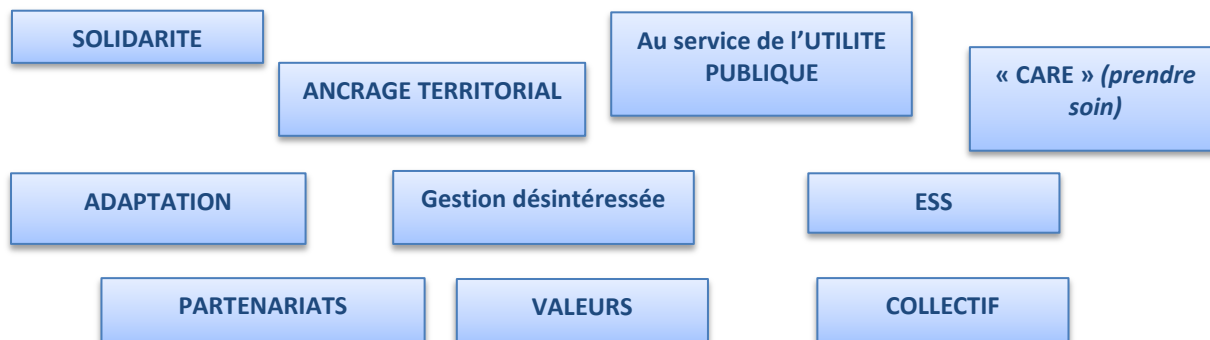
Fami Emploi 68 intervient de l'enfance jusqu'au grand âge sur 3 champs d'actions principaux : faciliter la vie des clients, accompagner au quotidien, optimiser leur temps libre.

Nos clients recherchent :

- Des solutions de garde d'enfants,
- Une aide pour l'entretien du cadre de vie et du linge,
- Une aide administrative,
- Un accompagnement dans le cadre du maintien à domicile : aide aux courses, transport accompagné...

1.4. Politique du Réseau APA

- Les 10 Principes :



- Les 5 Valeurs :

RESPECT, ENTHOUSIASME, SOLIDARITE, PERFORMANCE ECONOMIQUE ET SOCIALE, CREATIVITE ,

- Notre ambition : « nourrir l'envie de vivre » ,
- Notre slogan : « Faire du bien, le bien et bien le faire ».

1.5. Stratégie du Réseau APA

La stratégie du Réseau APA est indiquée par la Feuille de Route annuelle donnée par la Direction Générale.

Les Objectifs de l'établissement/ du service tiennent compte :

- De la Feuille de Route,
- Du Projet d'établissement/ de service.

Le service décline ses objectifs dans son Plan d'Action, formalisant ainsi les actions à mener, les priorités, les pilotes, délais et moyens alloués.

1.6. Principes d'intervention du Réseau APA

Le Réseau APA a défini trois grands principes déontologiques en respectant les valeurs qui fondent l'association, en accord avec la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Ainsi, la déontologie du réseau APA affirme que « chaque » client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes :

- Une attitude générale de respect mutuel impliquant réserve et discrétion, pour tout membre du Réseau APA et à tout moment de la prestation du service,
- Une intervention «individualisée» selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne,
- Une relation triangulaire qui protège le client et l'intervenant.

2. Les missions du service

2.1 Missions liées au cadre juridique

Fami Emploi 68 est un des services de APALIB', association à but non lucratif régie par les dispositions du droit local (loi 1908) et reconnue de mission d'utilité publique par arrêté préfectoral n° 960825 du 29.05.1996.

Fami Emploi 68 propose des prestations de Service à la Personne à domicile :

- D'entretien du cadre de vie : nettoyage des sols, meubles, plans de travail, appareils ménagers, sanitaires, dépoussiérage, entretien du linge, vitres, faire le lit... ,
- De garde d'enfants : garde à domicile, préparation des repas, toilette ou surveillance, aide aux devoirs, transport et accompagnement à l'extérieur, surveillance lors des activités extrascolaires... ,
- De soutien administratif aux employeurs particuliers.

2.2 Adéquation avec les orientations nationales, régionales et départementales

Fami Emploi 68 agit en adéquation avec les orientations nationales, régionales et départementales :

- Orientations nationales : le Cadre national pour l'accueil du jeune enfant, les Recommandations et Bonnes Pratiques professionnelles de l'HAS ... ,
- Orientations régionales : le projet régional de santé 2018-2027 pour la région Grand Est ... ,
- Orientations départementales : le Schéma Gérontologique du Haut Rhin 2016-2021, le Schéma Départemental de la protection de l'enfance.

Notre service s'intègre dans ces orientations par :

- La promotion de la bientraitance,
- Une adaptation des interventions aux spécificités de la situation,
- Une mise en place coordonnée d'aide autour de la personne.

2.3 Autorisations, agréments, habilitations et certifications

Fami Emploi 68 dispose d'un Agrément, d'une Déclaration pour les Services Aux Personnes délivrés par le Préfet du Haut-Rhin et d'une Autorisation du Conseil Départemental du Haut-Rhin.

Ils encadrent l'accompagnement de nos différents publics: enfants de moins et plus de 3 ans, mineurs en situation de handicap, actifs, mais aussi auprès des personnes en situation de handicap et des personnes âgées de plus de 60 ans.

2.4 Finalité du service et indicateurs

Les finalités de Fami Emploi 68 sont les suivantes :

- Mettre en place des prestations d'aides à domicile répondant aux besoins des clients,
- Faciliter le quotidien de nos clients et optimiser leur temps libre,
- Respecter les exigences réglementaires,
- Assurer la rentabilité et le développement du service,
- Promouvoir les autres services du Réseau APA.

Le service se base sur les indicateurs suivants : chiffre d'affaires, volumes d'heures, nombre de clients actifs, nombre de clients entrants et sortants, nombre de salariés.

2.5 Principes d'intervention de Fami Emploi 68

Fami Emploi 68 propose à ses clients des prestations de qualité qui participent à l'amélioration de leur conditions de vie.

Nous nous engageons à :

- Ecouter et évaluer le besoin (aide à domicile, auxiliaire de vie ou garde d'enfant) pour définir les modalités d'intervention les plus adéquates, en collaboration avec l'entourage,
- Répondre aux besoins et attentes de nos clients en accord avec notre démarche éthique et nos valeurs, et dans le cadre de nos limites d'interventions,
- S'adapter aux habitudes et s'intégrer au contexte familial dans la mise en œuvre des interventions,
- Adapter les réponses et l'aide apportée en fonction de l'évaluation régulière des besoins de la personne.

Le service prestataire s'engage à :

- Evaluer annuellement les intervenantes,
- Communiquer de façon transparente : le client connaît la date et les horaires des interventions, ainsi que le nom de l'intervenante,
- Facturer de façon transparente : détail des heures sur la facture, facturation au quart d'heure, délai de prévenance en cas d'annulation fixé à 48 heures (jours ouvrés)...

Le service mandataire s'engage à :

- Accompagner le client particulier-employeur tout au long de sa relation avec son salarié,
- Favoriser l'établissement d'une relation de confiance entre l'employeur et le salarié dans le respect de la convention collective et du droit du travail.

3 Le public et son entourage

3.1 Caractéristiques du public accueilli

Répartition de notre public :

- Aide à domicile tout public,
- Personnes handicapées,
- Personnes dépendantes,
- Garde d'enfants.

Critères d'admission :

Toutes les personnes peuvent solliciter l'intervention du service quels que soient leurs ressources, leur lieu d'habitation dans le département du Haut-Rhin, leur culture, leur religion... Toute demande d'intervention est prise en compte par le service, et fait l'objet d'une réponse individualisée.

Dynamique de parcours :

Fami Emploi 68 propose de multiples services à ses clients. Si la situation se dégrade et si les intervenantes atteignent les limites d'intervention fixées, une réévaluation a lieu pour déterminer les adaptations nécessaires.

3.2 Favoriser l'expression et la participation des clients

Pour favoriser l'expression et la participation des usagers, Fami Emploi 68 utilise les outils suivants :

- Groupes d'expression de clients bénévoles,
- Enquêtes de satisfaction annuelles,
- Echanges réguliers par mail entre la Direction du Service et les clients.

3.3 La place de l'entourage

L'entourage du client est pris en considération notamment par:

- L'écoute de la famille, aidants, représentants,
- L'association de l'entourage lors de la mise en place de la prestation ou de la réévaluation du dossier,
- L'intégration dans les échanges d'information.

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

4.1 L'offre de service

Fami Emploi 68 accompagne les actifs, les parents et les enfants, les retraités, les personnes âgées et les personnes en situation de handicap dans leur projet de vie, en leur proposant une large offre de services.

Fami Emploi 68 propose 2 modes d'interventions :

Une intervention en mode prestataire :

L'équipe Prestataire de Fami Emploi 68 propose les prestations suivantes :

- Entretien du cadre de vie et du linge,
- Garde d'enfants,
- Aide aux courses et transport accompagné,
- Activités de la vie sociale et relationnelle,
- Soins des animaux (promenade, repas...).

Les interventions à domicile sont effectuées dans le respect des principes déontologiques de l'association et des valeurs qui fondent l'action de l'association.

Une intervention en mode mandataire :

L'équipe Mandataire de Fami Emploi 68 accompagne et conseille les particuliers-employeurs dans toutes les démarches administratives et relations avec leurs salariés, dans le respect de la convention collective.

Plus spécifiquement en mode mandataire, les intervenants à domicile peuvent accomplir un travail de soutien matériel et/ou moral auprès des personnes, qui ne peuvent ou ne veulent plus assurer seules certaines activités de la vie quotidienne : toilette, aide ou préparation de repas, garde de nuit, aide au lever / coucher, aide à l'habillage...

4.2 Evaluation / Contractualisation / Projet Personnalisé

Lorsque les prospects nous contactent, un chargé de clientèle échange avec eux pour définir quelle offre répond le mieux à leurs besoins.

Leur situation est évaluée via le « Document d'évaluation ». Un Projet Personnalisé d'Intervention est alors réalisé pour les clients de plus de 60 ans ou en situation de handicap. Un devis est remis et, lorsqu'il est approuvé, un contrat est signé. Ce contrat précise les détails de la prestation, son coût et les conditions générales de vente.

Au bout d'un an ou avant, la situation est réévaluée pour s'assurer que la prestation continue de correspondre aux besoins du client.

4.3 Sortie du service, clôture du dossier

Le client qui ne souhaite plus faire appel à nos services, quelle qu'en soit la raison, peut mettre fin à son contrat en le signalant par lettre recommandée avec accusé de réception. Après règlement du solde, le contrat s'arrêtera conformément aux conditions générales d'application.

Le dossier informatique est mis à jour et clôturé dans le logiciel.

Le dossier du client est archivé selon la politique documentaire du Réseau APA qui définit les règles d'archivage détaillées.

4.4 Moyens matériels

Dans le cadre des interventions au domicile des clients du service prestataire, Fami Emploi 68 met à disposition de ses salariés des blouses et un smartphone professionnel.

Le client doit s'assurer de l'accès à son logement et de la mise à disposition du matériel en bon état de fonctionnement et des produits d'entretien appropriés.

Fami Emploi 68 met à disposition des clients un cahier de liaison facilitant la communication entre les différents intervenants.

4.5 Partenariats et ouverture sur l'environnement (les 7 parties prenantes)

Le service se coordonne avec tous les autres acteurs qui sont appelés à intervenir chez le client. Nous avons des liens avec les organismes de prise en charge comme le Conseil Départemental, les Caisses de retraite, les mutuelles, la CAF, les comités d'entreprise, les relais d'assistantes maternelles...

- *LA FAMILLE ET L'ENTOURAGE PROCHE*

La famille et les aidants sont les principaux partenaires avec lesquels le service tisse des liens, pour que le travail au quotidien soit de qualité et respectueux des choix du client.

- *LES TRAVAILLEURS SOCIAUX*

Le travail avec les assistants sociaux des pôles gérontologiques et de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) se fait par le biais d'échanges. D'autres services sociaux font appel aux services de Fami Emploi 68 : les centres communaux d'action sociale (CCAS), les assistants sociaux des structures hospitalières ou psychiatriques, ou encore les services sociaux associatifs.

- *LES PROFESSIONNELS DE SANTE*

Dans le cadre d'une prise en charge commune, les acteurs sanitaires et sociaux collaborent. Sinon, un lien est créé par les différents services.

- *LES STRUCTURES HOSPITALIERES ET L'HOSPITALISATION A DOMICILE*

Le retour à domicile après hospitalisation nécessite un partenariat structuré afin, notamment, de préparer le retour à domicile et d'éviter les réhospitalisations.

- *LES STRUCTURES SPECIALISEES*

Centres de réadaptation fonctionnelle, services d'accompagnement à la vie sociale, soins palliatifs, ligue contre le cancer, association Alzheimer, maisons de convalescence, toutes les structures appelées à travailler dans un contexte de retour ou de maintien à domicile peuvent faire appel aux services de Fami Emploi 68.

- *LES SERVICES DE PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS*

Les tuteurs ont recours aux services de Fami Emploi 68 pour accompagner leurs majeurs protégés dans le cadre d'une aide à l'entretien du logement, ou à la vie quotidienne.

- *LES STRUCTURES DE COORDINATION ET D'INFORMATION*

Elles peuvent être sollicitées en fonction des spécificités de l'intervention, notamment les MAIA, méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie.

4.6 Promotion de la Bienveillance et prévention de la maltraitance

Dans le cadre de la lutte contre la maltraitance et la promotion la Bienveillance nous utilisons les outils suivants :

- La charte de Bienveillance,
- La charte des droits et libertés des personnes accueillies.

Ces supports sont remis à chaque nouveau client et à tous les salariés du service.

Lors de réunions managériales avec les équipes terrain, ce thème est abordé annuellement.

5 La démarche d'amélioration continue

Le Système de Management de la Qualité du Réseau APA pose trois principes :

- La mise en œuvre du PDCA (Planifier, Dérouler, Contrôler, Améliorer),
- La qualité des prestations (compétences métier),
- L'orientation client/usager/bénéficiaire/résident.

Les actions répondant aux objectifs de l'établissement/ du service sont planifiées en fin d'année pour l'année suivante.

Le déroulement des actions suit la planification et des indicateurs permettent de savoir si l'établissement/ le service est sur la bonne voie.

Les contrôles sont effectués via :

- Une veille sur les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP),
- Un audit annuel,
- Une revue de Direction deux fois par an,
- Une enquête de satisfaction clients.

Les améliorations décidées, suite aux contrôles cités plus haut, sont intégrées dans le Plan d'action du service. Celui ci définit qui fait quoi, dans quels délais et avec quels moyens.

Afin d'évaluer la qualité du service rendu, des actions sont mises en œuvre :

- **Un contact téléphonique** est établi par le Responsable de Secteur ou le Technicien Mandataire qui suit le client. Après le démarrage des interventions, il évalue le degré de satisfaction du client ainsi que l'adéquation entre la demande et le service apporté par le professionnel.

- **Une réévaluation des besoins** du client est effectuée par le Responsable de Secteur. Elle permet de réajuster les prestations proposées. L'entretien a également pour objet d'évaluer la qualité du service rendu. La périodicité est d'une fois par an pour les personnes de plus de 60 ans ou personnes handicapées, deux fois par an pour les gardes d'enfants de moins de 3 ans.
- **Une enquête qualité** est effectuée annuellement auprès de l'ensemble des clients du service prestataire et mandataire. Cette démarche vise à améliorer le fonctionnement du service, son efficacité, sa réactivité, et à vérifier la cohérence des services mis en place en fonction des besoins.
- **Des évaluations techniques de la prestation à domicile** sont effectuées périodiquement par les Responsables de Secteur dans le cadre de leur fonction et permettent de détecter les pratiques à améliorer.
- **Un entretien annuel individuel** effectué entre le personnel à domicile et son encadrement permet de formuler les souhaits de formations adaptées et d'établir des objectifs de travail pour l'année suivante.
- **La gestion des réclamations** : les réclamations adressées par les clients au service sont répertoriées via un outil de gestion des réclamations. L'analyse des faits donne lieu à une action.

Une évaluation quantitative est également mise en œuvre :

L'activité du service fait l'objet d'un suivi périodique à l'aide de tableaux de bord par secteur. Ces indicateurs sont analysés par la Direction avec les Responsables de Secteur et Techniciens Mandataires concernés, tous les mois en fonction des items : nombre d'heures réalisées, nombre de clients, nombre d'entrées et de sorties...

Ils donnent lieu à des plans d'actions qui permettent au personnel d'encadrement de développer son activité, d'améliorer les performances de son secteur, mais aussi et surtout d'apporter un meilleur service à ses clients, et de manager plus efficacement son équipe. Enfin, un rapport d'activité annuel est édité.

6 Professionnels, bénévoles et intervenants extérieurs

6.1 Tableau des emplois / fonctions, responsabilités et délégations

La Direction assure le fonctionnement global du service et son développement sur l'ensemble du département, ainsi que l'encadrement des équipes. Elle est le garant de la qualité et de la sécurité du service apporté.

L'équipe Prestataire

- **Les Responsables de secteur** garantissent la planification des interventions en fonction des besoins et souhaits du client.
Ils sont garants de la continuité des interventions, du suivi de la prestation, des relations avec les clients, du choix et de l'encadrement des intervenants.
Ils assurent l'accueil physique et téléphonique et diverses tâches administratives.
- **Les Intervenants à domicile :**
 - L'Agent à domicile réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples,
 - L'Employé à domicile réalise des prestations de garde d'enfants à domicile.

L'équipe Mandataire

- **Les Techniciens mandataires** mettent en relation les clients particuliers employeurs avec des candidats.
Ils accompagnent ensuite le particulier employeur dans la gestion de sa relation avec son salarié (rédaction des contrats de travail, avenants, fiches de paie, gestion des arrêts maladies, fin de contrat, déclaration URSAFF...).
- **Les Intervenants à domicile :**
 - L'Employé familial réalise et aide à l'accomplissement du ménage et repassage.
Il peut également intervenir pour de la garde d'enfants de plus de 3 ans.
 - La Garde d'enfants intervient pour garder des enfants de moins de 3 ans.
 - L'Assistant de vie réalise les tâches courantes et les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la personne, aide administrative ...).

6.2 Dynamique de travail en équipe, interdisciplinarité et coopération

La coordination est une condition essentielle pour proposer à nos clients des prestations de qualité. Il importe donc de travailler en étant à l'écoute de la personne ayant sollicité nos services, afin de respecter au mieux ses choix de vie.

Il existe différentes formes de coordination :

Coordination interne à Fami Emploi 68 et au Réseau APA

- Réunions de service périodiques pour les salariés administratifs et d'encadrement (Responsable de Service, Techniciens Mandataires, Responsables de Secteur),
- Réunions de service périodiques pour les salariés intervenant à domicile et le personnel d'encadrement,
- Utilisation de fiches de mission, d'outils permettant la transmission d'information, de classeurs de liaison.

Coordination inter-service Réseau APA

- Consignation des informations dans le dossier du client. Ce dossier informatique est accessible à tous les services du Réseau APA en relation avec le client. Nous sommes en relation avec les différents services du Réseau APA (Soutien à domicile, SSIAD, Tutelle, Fanal), car nous pouvons avoir des clients communs ou des personnes dont l'état de santé ne permet plus de bénéficier de nos services et devoir mettre en place d'autres services.
- Mise en place de réunions de coordination inter services en cas de besoin pour les situations particulières (Fami Emploi 68, APAMAD, FANAL...).
- Mise en place de cahier à l'initiative du service, au domicile du client, permettant la liaison et le contact entre tous les intervenants au domicile de celui-ci (médecin de famille, aides à domicile, auxiliaires de vie, infirmières, assistantes sociales, porteurs de repas...) mais également entre le service et les familles.

Coordination externe et partenariat

Sont concernés : la famille et l'entourage proche, les travailleurs sociaux, les professionnels de santé, les structures hospitalières et l'hospitalisation à domicile, les structures spécialisées, les services de protection juridique des majeurs, les structures de coordination et d'information.

7 Objectifs d'évolution à 5 ans

Compte tenu du niveau d'exigence croissant de nos clients et de notre volonté d'apporter un service de qualité répondant à leurs besoins, il nous est nécessaire d'avoir du personnel qualifié, formé et partageant les valeurs du Réseau APA. Le personnel d'intervention est déterminant dans la satisfaction du client.

Nous travaillons à améliorer notre processus de recrutement, à renforcer notre marque employeur, à valoriser nos métiers, à former nos salariés.

Compte tenu du vieillissement de la population (et de nos clients) ainsi que de l'évolution des pratiques dans le champ de la petite enfance (pédagogies alternatives, pratiques respectueuses de l'environnement...), les besoins et attentes de nos clients changent.

Nous travaillons à proposer des formations continues à nos salariés de terrain, en phase avec les évolutions structurelles.

Compte tenu des incertitudes planant sur les aides financières et les exonérations fiscales d'une part, et les baisses du pouvoir d'achat d'autre part, il est indispensable de trouver des solutions pour pérenniser notre modèle économique.

Nous travaillons à réduire le coût de nos interventions, à optimiser nos process et outils, à mutualiser nos ressources au sein du Réseau APA.

Compte tenu de la forte concurrence existant sur le secteur des services à la personne, pour optimiser l'expérience client, nous devons être à l'écoute du marché et des tendances.

Nous travaillons à proposer à nos clients de nouvelles offres de service, des propositions globales coordonnées avec d'autres partenaires (crèches, périscolaire...), des bouquets de service élargis avec des offres standards et des options, ...

Compte tenu de l'évolution des pratiques informatiques de nos clients et des attentes en terme de parcours client (interactivité, connectivité, réactivité, information en temps réel), il est essentiel d'adapter notre mode de fonctionnement.

Nous travaillons à proposer des solutions technologiques d'accès à l'information pour communiquer mieux et plus vite avec nos clients (plannings, contacts...).

Compte tenu de l'impact de notre activité sur l'environnement et conscient que le capital humain et environnemental sont précieux, la pérennité de Fami Emploi 68 nécessite l'engagement dans une démarche de développement durable.

Nous travaillons à être à l'écoute des attentes grandissantes de nos salariés et de nos clients, quant à notre responsabilité sociale et sociétale, et à proposer des solutions adaptées (réductions des émissions de CO² et de consommations d'énergie, gestions des déchets, actions de préventions, sensibilisations et d'incitations...).

Le présent projet de service a été validé par le CA d'APALIB' le Lundi 25 Janvier 2021