

PREAMBULE

L'Association AID 83, Aide Individuelle à Domicile, a fait le choix du statut associatif, qui permet d'associer administrateurs, bénévoles éventuels, personnel salarié, environnement social et partenaires locaux pour aider les personnes dans une relation de confiance, sans but lucratif et dans un esprit de gestion désintéressé.

Dans le cadre d'une démarche qualité qui s'adresse aussi bien aux personnes aidées qu'au personnel d'intervention et au personnel d'encadrement, et, conformément à la loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, AID 83, s'est engagée dans la mise en conformité du service avec les attendus de ladite loi. Ce projet répond aux dispositions de l'article L. 311 - 18 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui stipule que :

« 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 cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

PRESENTATION DE LA STRUCTURE

L'historique

AID 83 est une Association Loi 1901 de services à la personne située au 334 boulevard Général Brosset à Toulon (83200). Elle intervient en tant que prestataire de services au domicile des particuliers depuis le 1^{er} juin 2009. Son premier bénéficiaire a été enregistré le 27 septembre 2009.

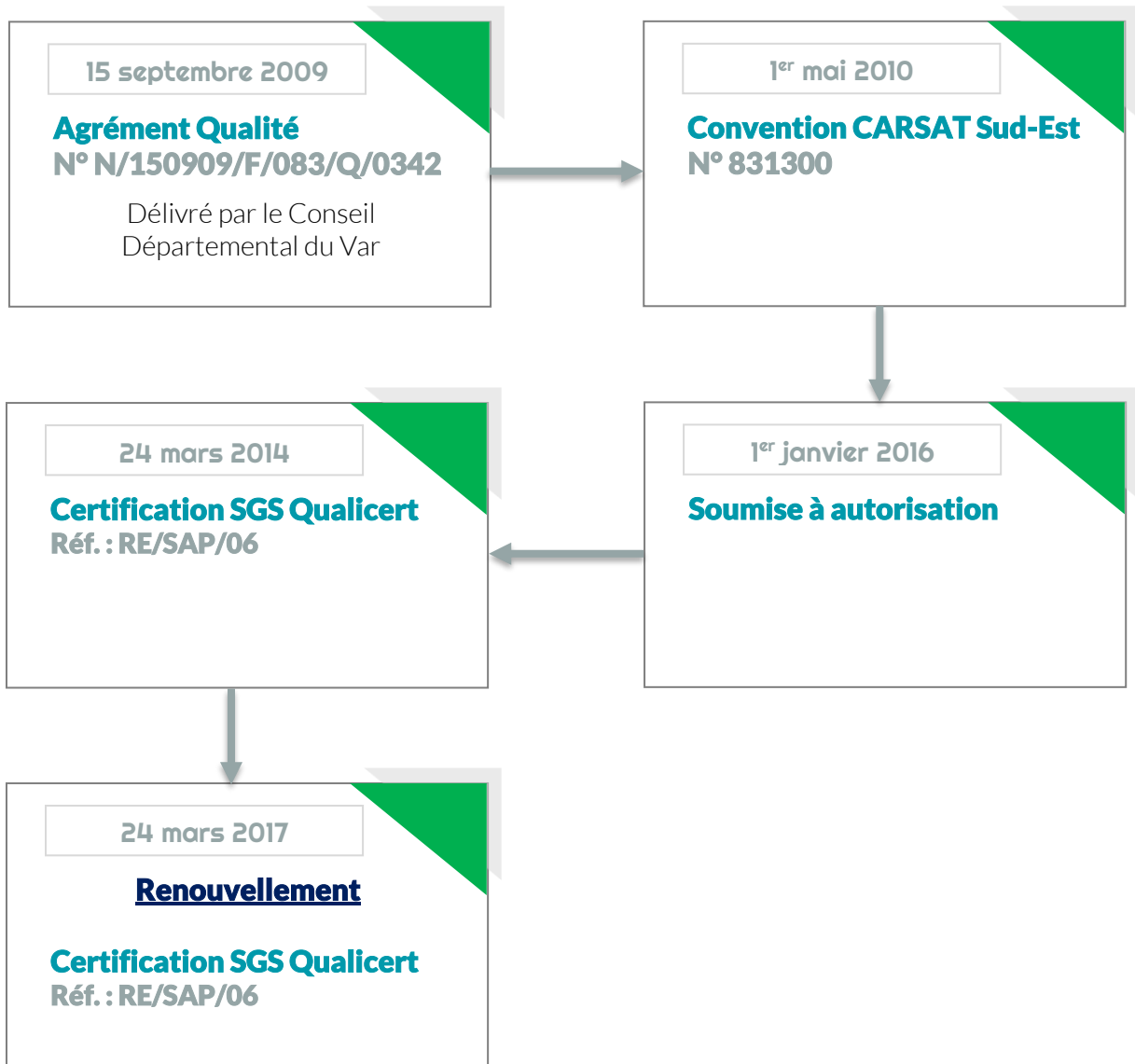
Le Conseil d'Administration se compose d'une présidente, d'une trésorière et d'une secrétaire.

La Direction est assurée par Céline TREHIN.

L'équipe administrative compte une comptable, d'une responsable des ressources humaines et d'une coordinatrice.

L'équipe d'intervention, placée sous la responsabilité de la coordinatrice, est constituée d'aides à domicile, d'assistant(e)s de vie et d'auxiliaires de vie.

Agréments, conventions et autorisation



Repères juridiques

- **Loi 2002-2 du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale et ses décrets d'application.
- **Loi n°2005-102 du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- **Loi du 26 juillet 2005**, dite loi Borloo, relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

- **Décret n°2005-1384 du 7 novembre 2005** relatif à l'agrément des associations et des entreprises de services à la personne et modifiant le Code du Travail.
- **Décret n°2016-750 du 6 juin 2016** qui définit la liste des activités de services à la personne soumises à agrément ou à autorisation, dans le cadre du régime commun de la déclaration (article D.7231-1 du Code du Travail).

Les Missions

AID 83 a une multiplicité de mission :

- Étudier les besoins de la personne à aider dans sa globalité et proposer une prestation adaptée ;
- Étudier les possibilités de financement et établir les dossiers de prise en charge (APA, PCH, CARSAT, Mutuelles, ...) ;
- Proposer un personnel qualifié, discret et sélectionné selon les besoins exprimés ;
- Assurer le suivi de l'évolution de la prestation ;
- Respecter les habitudes de vie de la personne aidée ;
- Assurer la sécurité des personnes et des biens lors de la prestation (clefs, dommage au domicile, ...) ;
- Justifier l'identité de l'intervenant grâce à une carte professionnelle ;
- Respecter les horaires, délais de prévenance, modalités de remplacement (conformément au contrat de prestation) ;
- Assurer le suivi et la formation du personnel ;
- Accompagner la personne ou la famille dans les tâches administratives.

Le projet initial

Le projet d'AID 83 est de permettre à toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, le handicap, les difficultés sociales ou familiales, de rester à son domicile.

AID 83 souhaite garantir à ses bénéficiaires, une autonomie maximale, une existence digne, un accompagnement jusqu'au terme de leur vie, dans le respect de leur intimité tout en apportant

une aide aux personnes de l'entourage qui contribuent à leur action, à la réalisation de ce choix de vie.

La réalisation de cet objectif repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes de la personne et sur la mise à disposition de prestations adaptées.

Le public

AID 83 intervient auprès de personnes fragilisées ou non pour leur permettre de bénéficier de services personnalisés et spécifiquement adaptés à leurs besoins, de manière ponctuelle ou à long terme, quel que soit leur âge.

Ses bénéficiaires peuvent être ainsi :

- Des aidants familiaux qui ont besoin d'être soulagés dans les charges qui s'imposent à eux ;
- Des familles rencontrant des difficultés ponctuelles liées à un événement particulier (naissant, maladie, séparation...) ayant des répercussions sur la cellule familiale et la vie quotidienne ;
- Des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou syndrome apparenté ;
- Des personnes de retour d'hospitalisation ;
- Des personnes en perte d'autonomie ou déjà dépendantes ;
- Des personnes handicapées.

L'évaluation des besoins des bénéficiaires se fait tous les trimestres par la Coordinatrice, soit par téléphone, soit en se présentant directement au domicile des bénéficiaires.

Cette évaluation s'effectue également par une enquête de satisfaction annuelle (aucune insatisfaction réelle relevée depuis l'ouverture de l'association). Il arrive également que l'évaluation s'effectue en cas d'aggravation de la santé des bénéficiaires.

En dehors des demandes ponctuelles et des prises en charge attribuées par différents organismes, la prise en charge des bénéficiaires d'AID 83 est d'une durée indéterminée.

À l'issue de cette prise en charge, les bénéficiaires sont soit placés en établissement, soit prise en charge par leur entourage ou sont décédés.

LE PERIMETRE D'INTERVENTION

AID 83 détient l'agrément qui lui permet d'intervenir dans tout le département du Var (83). Elle intervient principalement sur les communes de :

- Grand Toulon
- La Garde (83130)
- La Seyne-sur-Mer (83500)
- La Valette-du-Var (83160)
- Ollioules (83190)
- Sanary (83110)
- Six-Fours-les-Plages (83140)

Quelques chiffres au 31 décembre 2016 :

- En France : 36195 organismes de services à la personne (16,85% d'associations – 79,50% d'entreprises)
- Dans le Var : 321 structures de services à la personne
- Sur Toulon : 59 structures de services à la personne

Toulon est la ville « amies des aînées ». Sur ses 166 733 habitants, 16 % soit 26 677 habitants ont plus de 60 ans et 12%, soit 20 008, ont plus de 75 ans.

AID 83 compte au 31 décembre 2016 :

- 13 bénéficiaires âgés de plus de 75 ans
- 63 entre 60 et 74 ans
- et 16 de moins de 60 ans dont 11 adultes handicapés

LES PARTENARIATS ET RESEAUX

- APF, Association des Paralysés de France
- ATMP, Association Tutélaire des Majeurs Protégés
- Association du Grand Pont-du-Las (83200)
- CARSAT Sud-est, Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail du Sud-est
- CCAS, Centre Communal d'Action Sociale
- CMCAS, Caisse Mutuelle Complémentaire d'Action Sociale
- CNMSS, Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale
- CNRACL, Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales
- Conseil Départemental du Var dans le cadre de l'APA et de la PCH
- CPAM, Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- Mutuelles (Mutuaide Assistance, Ressources Mutuelles Assistance...)
- UDAF, Union Départementale des Associations Familiales

LES PRINCIPES D'INTERVENTION

Nos valeurs

Adaptabilité	Flexibilité
Altruisme	Loyauté
Bienveillance	Proximité
Continuité	Régularité
Disponibilité	Serviabilité
Égalité	Solidarité

La charte des droits et des libertés de la personne aidée

- Droit à l'autonomie
- Droit à l'exercice des droits civiques
- Droit à l'information
- Droit à la pratique religieuse
- Droit à la protection
- Droit à la renonciation
- Droit à une prise en charge et à un accompagnement adapté
- Droit au respect des liens familiaux
- Principe de non-discrimination
- Principe de prévention et de soutien

L'OFFRE DE SERVICES

Quelques chiffres clés du 31 décembre 2016 :

- 82 bénéficiaires
- 23 intervenants à temps partiel, 15 en équivalent temps plein
- 8522 heures d'entretien de la maison et de travaux ménagers
- 1597 heures de préparation de repas (y compris le temps passé aux courses)
- 1475 heures d'assistance dans les actes quotidiens de la vie ou aide à l'insertion sociale aux personnes âgées (hors acte de soins relevant d'actes médicaux)
- 13440 heures dans les actes quotidiens de la vie ou aide à l'insertion sociale aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques (hors acte de soins relevant d'actes médicaux)
- 532 heures d'accompagnement hors domicile des personnes âgées, handicapées, ou atteintes de pathologies chroniques non médicales

La nature des activités

Activités de service à la personne soumises obligatoirement à autorisation :

- Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou l'aide à l'insertion sociale aux personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à leur domicile.

L'assistance aux personnes âgées recouvre les prestations suivantes :

- Accompagner et aider la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne (au domicile) : aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation ...
- Assurer une vigilance auprès de la personne par des visites de convivialité permettant de détecter des signes ou comportements inhabituels ;
- Accompagner et aider la personne dans les activités de la vie sociale et relationnelle : accompagnement dans les activités domestiques et administratives, de loisirs, de la vie sociale, etc., à domicile ou à partir du domicile. Les prestations d'animations culturelles et artistiques pour des personnes gravement malades ou en fin de vie, maintenues au domicile, font partie des services possibles ;
- Soutenir les activités intellectuelles, sensorielles et motrices de la personne : il s'agit d'activités comprenant des interventions au domicile de personnes en perte d'autonomie, afin de les aider à adapter leurs gestes et modes de vie à leurs capacités d'autonomie dans leur environnement. Ce soutien permet dans le même temps d'optimiser l'accompagnement de l'entourage aidant lui-même ;
- Assurer une présence auprès des personnes malades qui restent à domicile (garde-malade) : il veille au confort physique du malade et à son bien-être, le jour comme la nuit, toujours à domicile. Le garde-malade n'assure pas de soins médicaux. Il peut néanmoins aider à la prise de médicaments prescrits par ordonnance en coordination avec l'équipe médicale (sauf si l'ordonnance prévoit l'intervention d'un auxiliaire médical).

Elle n'inclut pas les actes de soins relevant d'actes médicaux.

L'assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques :

- Les prestations de services à la personne permettent d'accompagner la personne en situation de handicap pour accomplir les actes essentiels du quotidien :

- Aide à la toilette, habillage, appareillage ;
 - Aide aux repas, lever, coucher, déplacements dans le logement ;
 - Assistance pour l'exercice d'une activité professionnelle, d'une activité de formation ou de démarches administratives.
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives.
 - Accompagnement des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante) :

Cette activité recouvre l'accompagnement dans les transports et l'aide à la mobilité dans le cadre des actes de la vie courante. Cette prestation doit être réalisée à partir ou à destination du domicile et les transports de groupe sont exclus.

L'aide à la mobilité et le transport de personnes consiste à accompagner une personne âgée, handicapée, atteintes de pathologies chroniques ou invalides durablement dans ces déplacements avec un mode de transport approprié.

Cette aide à la mobilité ne remet pas en cause les aides dues au statut de la personne âgée ou handicapée : carte de déplacement, stationnement réservé, etc ...

Activités de services à la personne relevant de la déclaration

- Entretien de la maison
- Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile
- Préparation de repas à domicile (y compris temps passé aux courses)
- Soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile
- Assistance administrative à domicile
- Accompagnement des enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements
- Prestation du véhicule de conduite personnel des personnes qui présente une invalidité temporaire
- Accompagnement des personnes qui présentent une invalidité temporaire en dehors de leur domicile
- Assistance aux personnes qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion des soins relevant d'actes médicaux
- Coordination et délivrance des services

Les professionnels et les compétences mobilisées

Quelques chiffres clés du 31 décembre 2016 :

- 23 intervenants (15 en équivalent temps plein)
- 20 femmes et 3 hommes
- 16 Aides à domicile de catégorie A et B
- 7 Auxiliaires de vie de catégorie C

Dont :

- 4 titulaires d'un DEAVS, du DEAMP, du DPAS ou de la MC-AD
- 3 titulaires du titre professionnel d'assistant(e) de vie, du BEP CSS, du certificat employé familial polyvalent ou du BEPA agriculture
- 1 titulaire du diplôme européen de niveau équivalent (tous niveaux confondus sauf niveau V)
- 5 intervenants sans diplôme du secteur avec expérience de plus de 3 ans dont 1 bénéficiant d'actions de formation ou d'accompagnement à la VAE dans une perspective de qualification
- 10 sans diplôme du secteur ayant une expérience de moins de 3 ans

Tous les intervenants suivent tous les deux ans les formations de :

- Premiers secours civiques de niveau 1
- Gestes et postures
- Manutentions

Les intervenants sont amenés à suivre une ou plusieurs formations en interne, sous la responsabilité d'un intervenant titulaire, dans le cadre d'actions d'adaptation et de développement des compétences :

- Accompagnement de la personne au quotidien
- Connaissances des publics dépendants
- Entretien du cadre de vie
- Fin de vie
- Gestes et postures
- Mobilisation et ergonomie
- Organisation et méthode de travail
- Préventions et techniques d'interventions
- Rompre la solitude et l'isolement
- Sécurité et prévention

Ils bénéficient d'un entretien professionnel qui a lieu tous les ans suivant leur date d'entrée dans la structure qui leur permet notamment de spécifier leurs besoins en formation au-delà de ce que la direction leur impose (ex : garde d'enfants handicapés, maladie d'Alzheimer...).

La plus-value du service rendu par rapport aux concurrents

- Enquête de satisfaction annuelle envoyée à chaque bénéficiaire ;
- La mise à disposition d'une flotte automobile composée de 5 véhicules dont 2 aménagés pour les personnes handicapées ;
- La taille de la structure qui permet de garantir une proximité auprès des bénéficiaires et des intervenants ;
- Les prestations sont systématiquement assurées en cas d'absence des intervenants sauf si le bénéficiaire ne souhaite pas de remplacement ;
- Organisation simple et claire ;
- Questionnaire annuel d'évaluation du climat social des intervenants ;
- Stabilité depuis l'ouverture ;
- Une prise en charge des nouveaux bénéficiaires dans les 48 h.

La gestion des ressources et choix financiers

- Actions de communications pour maintenir voire accroître l'activité ;
- Adapter la structure par des moyens techniques et logistiques pour améliorer les échanges ;
- Budget prévisionnel avec une augmentation des prestations à environ 10% ;
- Éventuels achats pour remplacer les matériels obsolètes et assurer la productivité ;
- Formation des intervenants pour développer les compétences et prévenir des risques professionnels ;
- Rationalisation des coûts liés à la structure pour réduire les dépenses de fonctionnement.

LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES

Objectifs	Actions	Résultats attendus	Échéances
Améliorer la vie globale de l'Association	<ul style="list-style-type: none"> Créer un formulaire ; Faire remplir le formulaire par les intervenants une fois par mois, au moment de la paie. 	Déceler les problèmes au sein de l'Association	31/12/2019
Favoriser la montée en compétences des intervenants	<ul style="list-style-type: none"> Répertorier les besoins en formation externe des intervenants ; Sélectionner des organismes de formation ; Mettre en place / mettre à jour le plan de formation annuel. 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre aux intervenants d'être plus polyvalent ; Rendre les interventions plus flexibles ; Assurer l'employabilité des intervenants. 	31/12/2022
Pallier au problème de recrutement	<ul style="list-style-type: none"> Faire la liste des intervenants acceptant d'être tuteur ; Faire la liste des bénéficiaires acceptant la formation d'un stagiaire à leur domicile ; Sélectionner le candidat au stage en fonction des critères de recrutement de l'Association ; Intégrer le stagiaire. 	Embaucher le(s) stagiaire(s) à l'obtention de leur diplôme.	31/12/2019
Renforcer la compétitivité, être plus réactif aux changements du secteur (administratif, juridique, normes...)	<ul style="list-style-type: none"> Adhérer à la FEDESAP ; Adhérer à l'UNAF. 	<ul style="list-style-type: none"> Accéder à une veille et à une aide juridique spécialisée et en continu ; Gagner en visibilité ; Valoriser l'image dynamique de l'Association 	31/12/2018