



A.A.F.P./C.S.F de Loire Atlantique  
8 avenue des Thébaudières - 44800 SAINT  
HERBLAIN  
02.51.80.62.72  
Agrément Préfectoral Qualité  
Pour le Service aux Personnes - n° 2/44/PAY/324

**2007-2009**  
**LE PROJET ASSOCIATIF DE L'A.A.F.P./C.S.F. 44**  
**DEONTOLOGIE**  
**ET POLITIQUE ASSOCIATIVE**

### **1. Une histoire porteuse des valeurs et des fondements de l'action**

En 1949, à Couëron, les militants de l'Association Familiale Ouvrière (devenue la C.S.F. : Confédération Syndicale des Familles) mettaient en place un service d'aides familiales, géré par des bénévoles pour aider les mères de familles nombreuses, au moment des naissances. Il s'agissait alors d'œuvrer concrètement à la défense du droit à la santé et de favoriser la participation des familles à la vie sociale. Ce service, créé sous la forme associative, contribuait aussi à la promotion des familles à la fois au niveau collectif et individuel :

- Au niveau collectif par les démarches et par les revendications auprès des pouvoirs publics
- Au niveau individuel par la participation directe à la vie démocratique du service.

Au cours des années suivantes – 1950-1952 – se créent des associations à Rezé, La Montagne, Nantes 7<sup>ème</sup> (Ouest de Nantes et Saint Herblain), dans une zone qui, avec Couëron, forme aujourd'hui encore un espace important pour les interventions de l'A.A.F.P.

C'est en 1966 qu'a été créé le « service d'aide ménagère auprès des personnes retraitées ».

**Les VALEURS FONDAMENTALES de l'A.A.F.P.** reposent sur cette histoire :

- **Attachement à la formule associative** pour
  - o être à l'écoute des besoins des usagers,
  - o travailler dans un cadre qui exclut toute recherche de profit,
  - o participer à la promotion collective et individuelle des personnes.
- **Droit au maintien à domicile** pour les personnes qui en font le choix et auxquelles l'association veut pouvoir offrir une gamme complète de services dans ce but.
- **Reconnaissance et respect de la personne aidée** qui s'expriment par :
  - o la prise en compte et l'analyse des besoins réels de chaque demandeur quelles que soient sa position sociale, son origine, sa culture ou sa religion,
  - o des interventions qui aident la personne à se situer comme actrice dans l'esprit de « faire avec » et non de « faire à sa place ». Ceci implique la prise en considération de ses avis sur le choix du mode d'intervention ou de son déroulement et l'attention portée à ses observations exprimées spontanément ou recueillies dans une enquête annuelle de satisfaction,
  - o une intégration de chaque intervention dans les réseaux déjà existant : famille, voisinage, autres services,
  - o une relation d'aide professionnelle dans un climat de confiance.

En complément de ces valeurs, **DES ORIENTATIONS MAJEURES** guident l'action de l'A.A.F.P. :

La **volonté de professionnaliser son personnel** enracinée dans la voie tracée par sa Fédération nationale qui, dès 1949 a travaillé à la reconnaissance de la profession de travailleuse familiale et concouru à la création du CAFAD en 1987/1988.

La **volonté de travailler dans la transparence** tant au regard de ses adhérents que de ses financeurs

## 2. Une pratique d'un Conseil d'Administration centré sur la mission et les objectifs de l'association

**La mission de l'A.A.F.P. est d'assurer une réponse personnalisée et actualisée à toute demande d'aide à domicile.**

Par ses réponses adaptées à la situation de chacun :services, l'A.A.F.P. offre un éventail complet de

- Services Prestataires ("Personnes âgées et/ou handicapées", Service Prestataire "Familles" ...)
- Service Mandataire (créé en 1992)

Par sa polyvalence l'A.A.F.P.

- permet une information complète de l'utilisateur,
- facilite le libre choix de celui-ci,
- constitue un observatoire précieux des besoins des personnes désirant leur maintien à domicile.
- assure, par delà l'observation, l'écoute attentive et l'analyse des évolutions de son champ d'action par :
  - o le recueil de l'expression de ses salarié(e)s réuni(e)s régulièrement pour faire part de leurs activités et confronter leurs expériences,
  - o des commissions internes de travail,
  - o l'implication des membres de son conseil d'administration dans des institutions, organismes ou associations.

Elu par l'assemblée générale et renouvelé annuellement par tiers, conformément aux statuts et à la loi de 1901, le Conseil d'Administration veille au respect des valeurs fondamentales et des orientations majeures de l'association. Il décide de la stratégie générale pour la réalisation de la mission. Il s'engage de manière active en se réunissant au moins 6 fois par an tandis que son bureau suit l'actualité chaque mois.

## 3. Une association intégrée à son environnement

C'est un choix de l'A.A.F.P. tant en interne qu'en externe de travailler « en lien avec » des partenaires, qui constituent une source d'enrichissement et accroissent son efficacité.

**3.1 En interne**, elle a fait le choix de se rattacher à un courant national de réflexion, la Fédération Nationale A.A.F.P. au travers de laquelle :

- elle est force de proposition,
- elle reçoit de l'information,
- elle participe aux évolutions (par exemple au travail sur l'évolution des métiers),
- elle bénéficie de son Institut interne de formation qui assure la formation continue pour l'ensemble des catégories de personnels.

Elle adhère par ailleurs à l'UD C.S.F. avec laquelle elle échange des informations et participe à diverses actions.

**3.2 En externe**, elle travaille :

- avec les **organismes financeurs** dans le cadre d'un conventionnement,
- avec des **municipalités**. Certaines d'entre elles passent des conventions globales ou pour des actions spécifiques,
- avec les CLIC de ses secteurs d'intervention dans la continuité de actions menées avec **Nantes Entour'âge** dès 2003.
- au sein du **Comité de Coordination** pour les associations de TISF et d'aides à domicile auprès des familles. En revanche, l'A.A.F.P. regrette que les évolutions législatives ne permettent plus

un travail constructif au sein du **Comité de Liaison** qui regroupait les principales associations d'aide à domicile auprès des Personnes Retraitées souhaite développer des politiques concertées avec toutes les associations intéressées dans le cadre de l'économie sociale et solidaire.

- elle collabore avec les **centres de soin**, les **centres sociaux** (notamment sur des études de situations) et **culturels** (actions spécifiques).
- avec les structures actives sur les quartiers dans le domaine de l'action éducative, sanitaire, sociale, ou de l'emploi,

#### 4. La politique de moyens et les grands principes de fonctionnement

##### 4.1 Une réponse personnalisée et adaptée aux besoins de l'usager

La volonté du Conseil d'administration est de **privilégier le contact direct avec le terrain et la proximité de l'usager**. Ce choix se traduit par :

- des **permanences dans chaque commune** qui relaient, et complètent au plus près de chaque usager, la première information assurée par un dépliant de présentation générale. Ces permanences, tenues par les Responsables Coordinatrices assurent le contact non seulement avec l'usager, mais également avec les acteurs sociaux de la commune et l'équipe locale d'aides à domicile.
- des bureaux rendus accessibles aux handicapés, avec des plages horaires visant à permettre l'accès à l'association quelles que soient les contraintes de vie du public.
- **un rôle clé confié à la Responsable Coordinatrice dans l'organisation :**
  - o La Responsable Coordinatrice est l'interlocutrice directe des personnes qui font appel aux Services de l'association : accueil de la demande, évaluation des besoins au domicile, organisation de la mise en place des interventions et du suivi des interventions. Elle participe aux bilans des interventions.
  - o Elle anime et manage les professionnelles de l'aide à domicile qu'elle désigne pour répondre aux besoins des personnes aidées, et s'assure de la qualité de leurs prestations.
  - o Elle travaille en partenariat avec les acteurs sociaux de terrain et s'inscrit dans les réseaux de coordination mis en place.
  - o Elle évalue la situation globale de la personne afin d'y apporter une réponse singulière. **L'évaluation des besoins** est pratiquée à partir d'une écoute active des demandes exprimées. Elle est réalisée en prenant également en compte les spécificités (maladie, handicap...) de la personne et de son environnement familial et social. Elle est concrétisée, si nécessaire, en utilisant des grilles conventionnelles, dans le cadre de dossiers conformes aux souhaits des financeurs.

Le plan d'intervention est contractualisé. Un livret d'accueil remis à chaque usager contient toutes les informations sur l'association ainsi que les modalités de fonctionnement.

L'association poursuivra **ses pratiques d'amélioration continue de la qualité** :

- Evaluation de la qualité au niveau individuel et collectif (enquêtes annuelles de satisfaction...).
- Recherche des moyens pour aboutir à la **certification AFNOR dans le cadre de la norme NF X 50-056**

##### 4.2 La gestion des ressources humaines

La gestion des ressources humaines s'inscrit dans la culture même de l'association attachée à la promotion des personnes, non seulement pour le public auquel elle s'adresse mais également pour les salariés qu'elle emploie.

###### 4-2-1 : Un objectif de participation et de développement

Le Conseil d'Administration a comme volonté de faire participer les salariés à la vie de l'association et de les associer à la promotion de ses activités afin de pérenniser et développer les services et, en conséquence, de préserver les emplois.

Pour concrétiser cet objectif il convient de renforcer :

- o une organisation des services impliquant au sein d'une même équipe des responsables coordinatrices et des administratives. Ce choix donne à chaque service une structure de micro projet capable d'associer responsabilité des personnes et adhésion du personnel, garantie de meilleure qualité,

- l'insertion institutionnelle conformément aux statuts d'une présence des salariés au Conseil d'Administration.
- la communication par les acteurs de terrain

Afin de n'écartier aucune possibilité d'évolution le CA propose d'étudier avec les représentants du personnel les différentes possibilités offertes par les autres formes juridiques de gestion du secteur de l'économie sociale et solidaire et de présenter un rapport sur ce sujet lors de l'assemblée générale 2009 pour d'éventuelles décisions à prendre en 2010.

#### **4-2-2 : Un objectif de prévention des risques**

Après avoir mis en place le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail, l'association se donne comme objectifs :

- de mettre à jour annuellement le guide de prévention des risques
- de produire un document à destination des salariés récapitulant les gestes et les réflexes préventifs pendant les interventions.

#### **4-2-3 : Un objectif de professionnalisation du personnel**

- une **Commission « Formation-Recrutement »** composée paritairement de bénévoles et de salariés, dont le rôle est :
  - d'affiner la procédure de recrutement précisant les critères de sélection,
  - de construire le plan de formation annuel.
- une **priorité donnée aux formations** :
  - **qualifiantes**
  - **d'actualisation des connaissances** : ces formations sont dispensées en particulier par l'organisme de formation de la Fédération (I.F.E.D.).

#### ***4-3 La communication***

Face au contexte actuel des services à la personne, initiés par le plan Borloo, il apparaît primordial d'afficher nos valeurs et de faire (re)connaître notre savoir-faire.

Cette volonté de communication se concrétise par :

- l'édition d'un journal bi-annuel en direction des adhérents
- la mise à jour régulière des présentoirs d'information sur les lieux de permanence, les mairies et auprès de l'ensemble des partenaires sociaux, éducatifs, médicaux, sanitaire, etc.
- la création et la diffusion régulière d'une lettre d'information à destination des prescripteurs (médecins, infirmiers, kinesithérapeutes ...)
- l'actualisation des supports : plaquettes site Internet accessible et attractif, panneaux d'affichage adaptés aux différents forums et manifestations.

#### ***4-4 La gestion financière***

L'association souhaite une réelle transparence au niveau de sa gestion financière. Elle prépare un budget prévisionnel et produit chaque année un compte de résultat et un bilan par service.

Le Bureau de l'Association œuvre pour que les coûts soient analysés finement et puissent être justifiés en toute clarté auprès des financeurs. Il veille à ce qu'une juste application des mesures tarifaires prévues par les décrets d'application de la loi du Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale préserve les intérêts des contribuables et garantisse la continuité du service rendu par chaque association.