



Association prestataire

N° agrément : 534888714

Site internet : [www.adomicile49.fr](http://www.adomicile49.fr)

Mail : [contact@adomicile49.fr](mailto:contact@adomicile49.fr)

10 rue du grand Launay 49000 ANGERS

# RAPPORT D'ACTIVITE 2016

## ADOMICILE 49



## TABLE DES SIGLES

AAFD : Association d'Aide aux Familles à Domicile

AD : Aide à Domicile

AEFS : Association Entraide Familiale et Sociale

AES : Accompagnant Educatif et Social

AMP : Aides Médico-Psychologiques

ANESM : Agence Nationale de l'Evaluation Sociale et Médicosociale

ASV : Adaptation de la Société au Vieillessement

ASS TECH CS : assistant technique Cadre de Secteur

ASS TECH RS : assistant technique Responsable de Secteur

AVS : Auxiliaires de Vie Sociale

ALSH : Accueil de Loisirs Sans Hébergement

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail

CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

SMIA : Suivi Médical Individualisé des salariés d'Angers

TISF : Techniciens de l'Intervention Sociale et Familiale

# **SOMMAIRE**

## **I- L'ACTIVITE REALISEE EN 2016**

Page 3

- I-1 Activité réalisée
- I-2 Typologie des usagers
- I-3 Eléments d'évolution de l'offre aux familles
  - I-3-1- Autour de l'accompagnement à la parentalité
  - I-3-2- Une offre d'ateliers collectifs
  - I-3-3- Le développement du service en direction des personnes en situation de handicap
  - I-3-4- Une réflexion sur le développement de la garde d'enfants
- I-4 Quelques retours de notre évaluation annuelle de satisfaction

## **II- EVOLUTION DU PARTENARIAT**

Page 16

- II-1- Nos relations avec nos partenaires financiers
- II-2- Nos liens à la fédération ADESSADOMICILE
- II-3- Une volonté de construire des coopérations avec des acteurs locaux
- II-4- Notre implication dans le réseau parentalité

## **III- UNE DYNAMIQUE D'ACTEURS**

Page 19

- III-1- Un personnel impliqué et mobilisé
  - III-1-1- Etat d'esprit
  - III-1-2- Organisation des équipes
  - III-1-3- Les formations comme supports d'évolution des compétences
- III-2- Des Instances de Représentation du Personnel dans des relations constructives avec la direction
- III-3- Un conseil d'administration en reconstruction
  - III-3-1- Sa constitution
  - III-3-2- Ses réalisations
- III-4- Des commissions / groupes de réflexion qui contribuent à l'évolution de notre organisation
  - III-4-1- La commission Communication
  - III-4-2- La commission Formation
  - III-4-3- Le comité d'usagers
  - III-4-4- Le groupe de pilotage sur la garde d'enfants et le handicap

## **IV- CONSTATS ET PERSPECTIVES**

Page 24

- IV 1 -Des situations familiales de plus en plus complexes
- IV 2 - De réels besoins de garde d'enfants pour l'accès à l'insertion professionnelle pour les mères célibataires ou pour du répit face au handicap.
- IV 3 - L'importance de la contractualisation
- IV4 - La problématique de la gestion des temps d'intervention et des plannings et son impact sur le personnel et les budgets
- IV 5 -Une difficulté à recruter
- IV 6 - L'implication des familles

## **EN GUISE DE CONCLUSION**

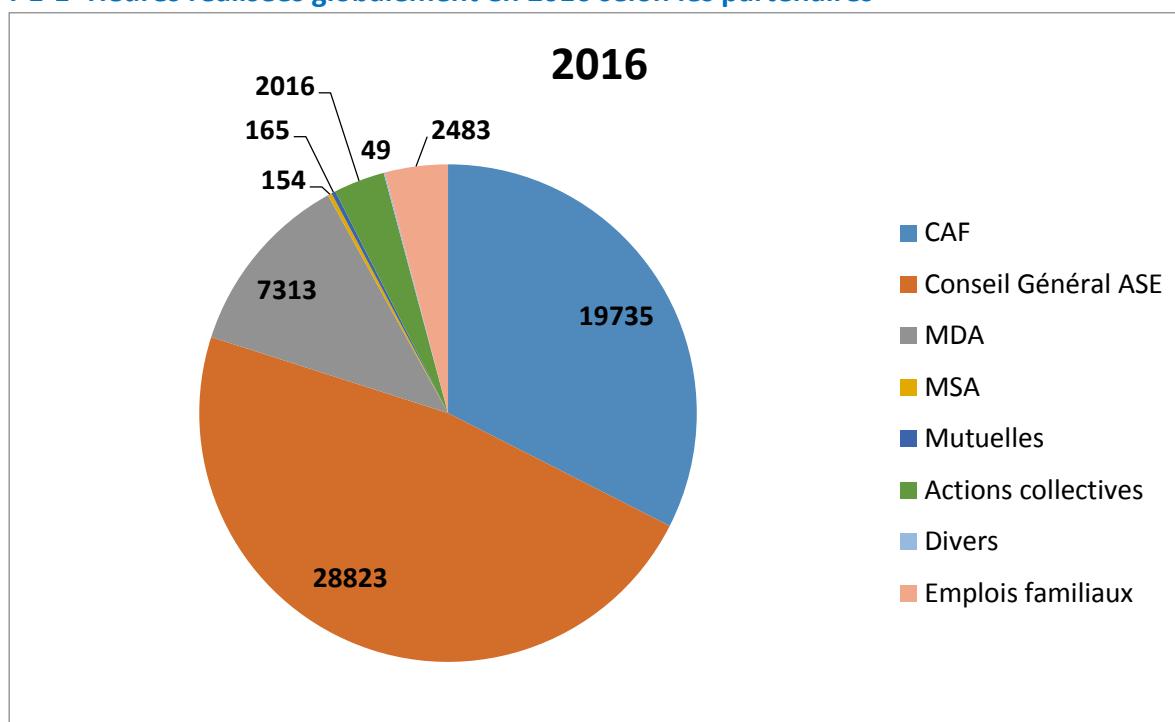
Page 28

Adomicile49 est une association loi 1901 sans but lucratif constituée de 70 salariés, dont l'objet principal est de proposer un accompagnement et un soutien à la fonction parentale par des interventions individuelles à domicile et collectives. Elle intervient principalement sur les agglomérations d'Angers et Saumur.

## I- L'ACTIVITE REALISEE EN 2016

### I-1- Heures réalisées

#### I-1-1- Heures réalisées globalement en 2016 selon les partenaires



**Total des heures 2016 : 60 739 heures**

Pour rappel, heures effectuées préalablement :

**2015 : 58 185 heures**

**2014 : 57 334 heures**

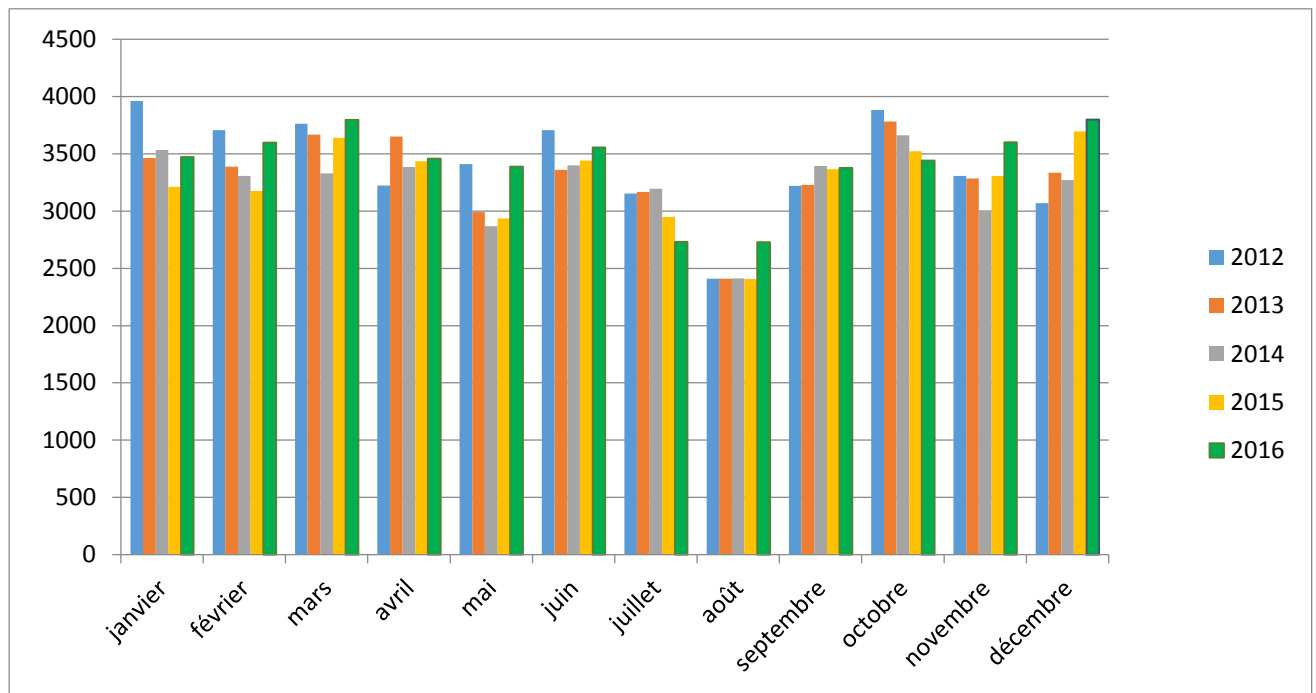
**2013 : 57 118 heures**

**2012 : 59 057 heures**

Nous avons réalisé 2 554 heures de plus qu'en 2015, soit une augmentation de 4,4 %. Nous expliquons cette évolution importante par deux éléments principaux :

- Une réelle implication de l'équipe mobilisée pour maintenir son outil de travail et répondre au mieux aux attentes et besoins des familles (nous remarquons une baisse réelle des arrêts de travail des TISF par exemple).
- Des remplacements systématiques des arrêts de travail prévus.

## I-1-2- Heures mensuelles réalisées par les TISF sur les 5 dernières années

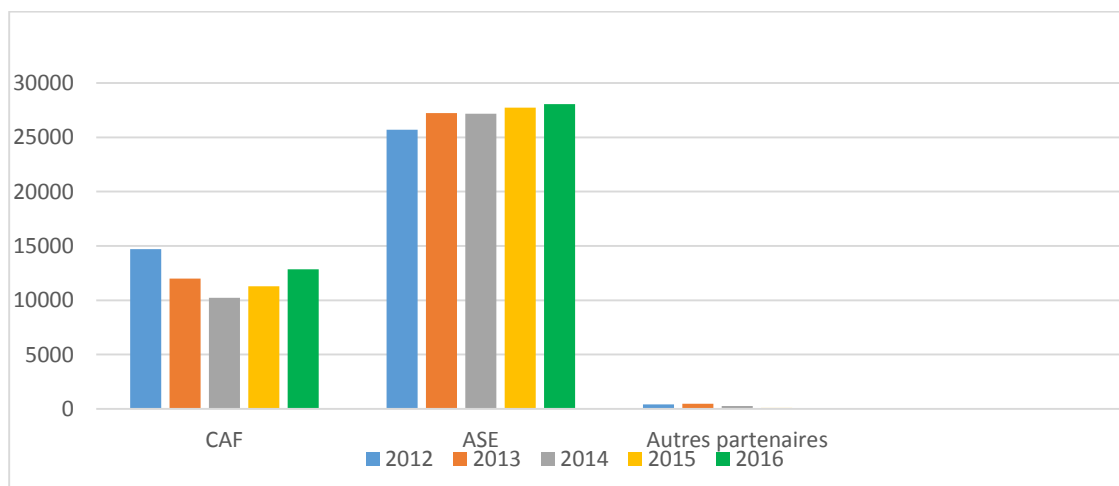


**Total heures TISF :** Année 2012 : 40 807 h - Année 2013 : 39 721 h - Année 2014 : 38 758 h - Année 2015 : 39 080 h - **Année 2016 : 40 937 h**

Une activité qui s'est maintenue tout au long de l'année, avec une légère baisse en juillet et octobre par rapport aux années précédentes. Un global d'heures TISF supérieur aux 5 années précédentes (+ 1 857 heures par rapport à 2015).

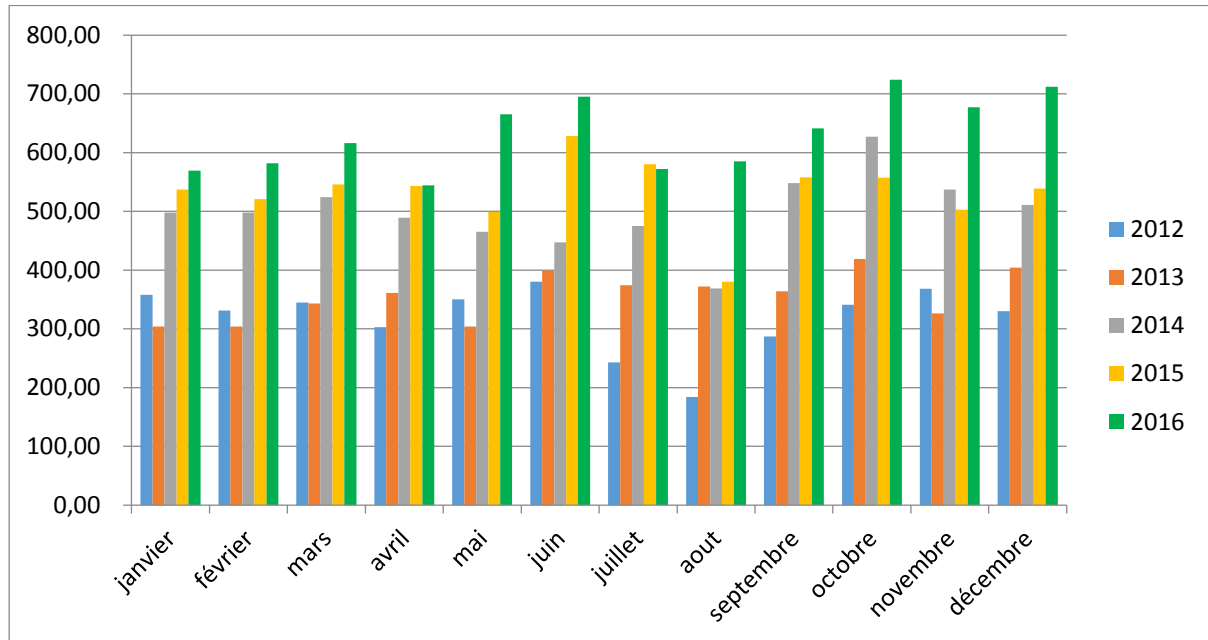
Ne sont pas comptabilisées dans ces tableaux les heures correspondant aux temps d'évaluation, de bilan et de synthèses consacrés par les TISF, estimées par le CD49 à 5 % du temps dans les familles suivies dans le cadre de l'ASE (soit 1 402 heures pour 2016).

L'augmentation du nombre d'heures TISF est principalement liée à une diminution significative des arrêts de travail (3 fois moins qu'en 2015) et au renfort effectués (notamment avec 2 nouvelles TISF qui n'ont pas eu de congés cet été). Les actions collectives ont été plus importantes (+ 161 heures).



Nous avons réalisé 1 391 heures de plus en interventions CAF par rapport à 2015, cela pouvant aussi être lié à une communication plus importante (site Internet, démarche auprès des sages-femmes...). 324 heures supplémentaires en 2015 ont été réalisées dans le cadre de l'ASE. Par contre, nous avons moins travaillé avec la MSA.

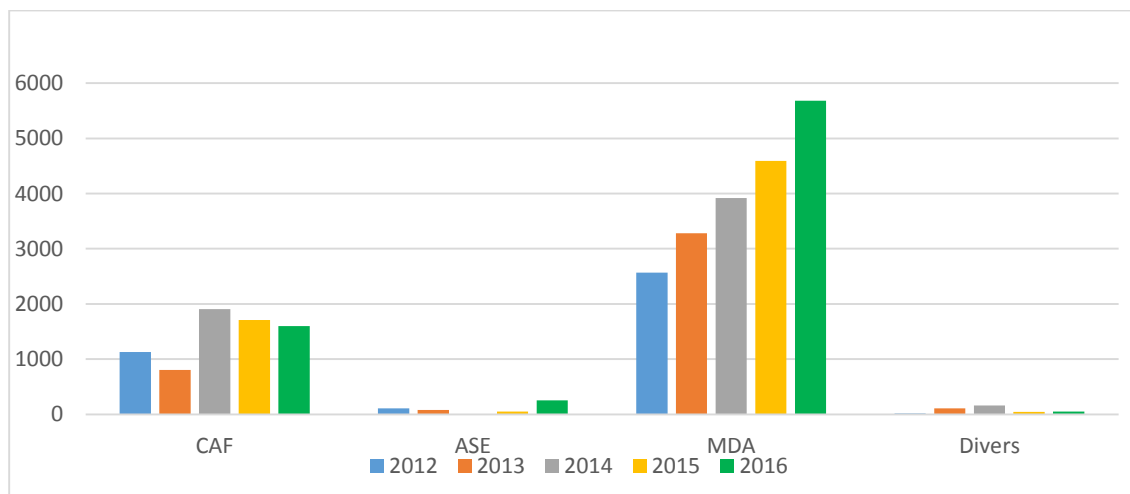
### I-1-3- Heures mensuelles réalisées par les AVS/AMP sur les 5 dernières années



**Total heures AVS / AMP :** Année 2012 : 3 818 h - Année 2013 : 4 274 h - Année 2014 : 5 987 h - Année 2015 : 6 391 h - **Année 2016 : 7 582 h**

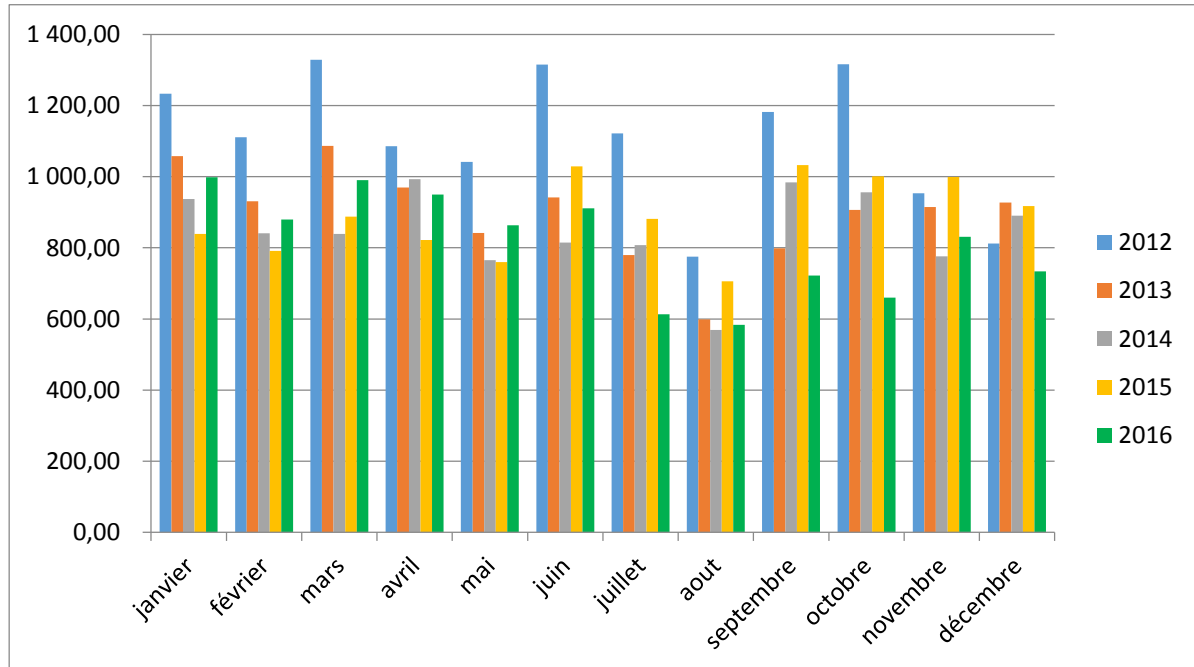
Une très nette évolution de l'activité de ce service au fil des années, de l'ordre de 16 % par rapport à 2015.

Ce service confirme son utilité dans le champ de l'aide au handicap au sein des familles. Toutefois nous devons rester attentifs à plusieurs éléments dont : notre capacité à gérer des situations complexes au domicile (type de handicap ; organisation matérielle...) ; la gestion de la continuité de l'activité lors des périodes de vacances ou en cas d'arrêt de travail, avec le souhait des familles de ne pas démultiplier le nombre d'intervenants au domicile ; le risque d'un arrêt d'intervention au sein d'une famille, sachant que certaines situations nous amènent à intervenir jusqu'à 20 heures par semaine.



Constat d'une diminution des heures CAF depuis 2 ans, avec une moindre utilisation des heures de répit par les familles. Quasi inexistence des heures ASE. Les heures MDA ont fortement évolué : + 1 088 heures par rapport à 2015, cela correspondant à 24%.

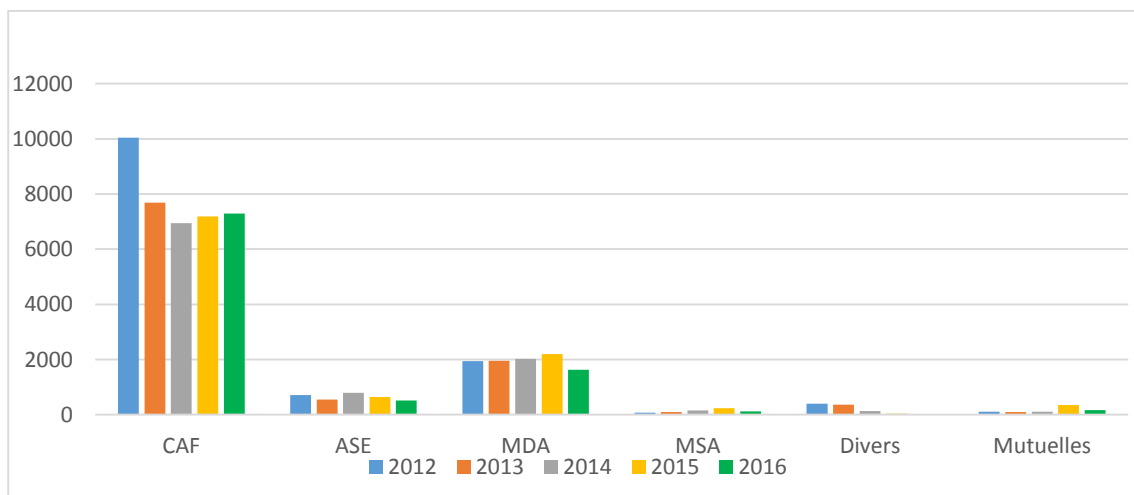
#### I-1-4- Heures mensuelles réalisées par les AD sur les 5 dernières années



**Total heures AD :** Année 2012 : 13 275 h - Année 2013 : 10 757 h - Année 2014 : 10 173 h - Année 2015 : 10 666 h - **Année 2016 : 9 736 h**

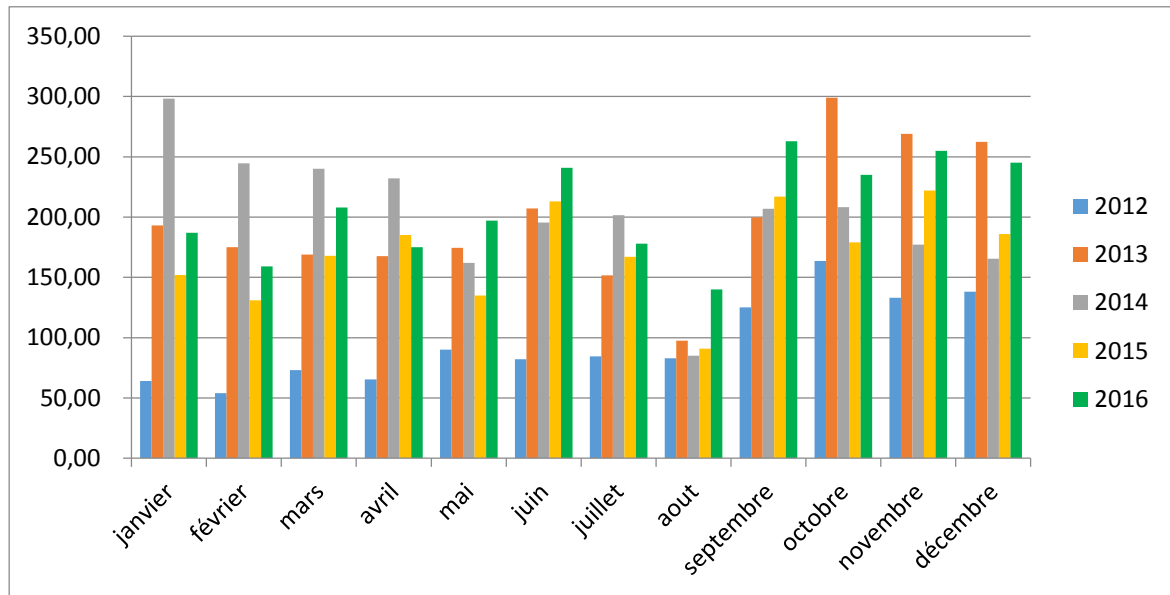
Diminution significative de l'activité depuis juillet 2016, que l'on peut expliquer ainsi :

- Des arrêts de travail plus importants en 2016 que les années précédentes, avec une grosse difficulté à remplacer le personnel ;
- Une moindre sollicitation en heures par famille, le reste à charge pouvant être difficile à honorer ;
- Une concurrence repérée sur le territoire urbain depuis que l'ADMR s'y est implanté, et de nombreuses structures marchandes qui nous limitent dans l'accès aux mutuelles.



Baisse significative des heures MDA réalisées (- 538 heures entre 2015 et 2016) et diminution des interventions dans le cadre de l'ASE en complément des TISF.

### I-1-5- Heures mensuelles réalisées par les Emplois familiaux sur les 5 dernières années

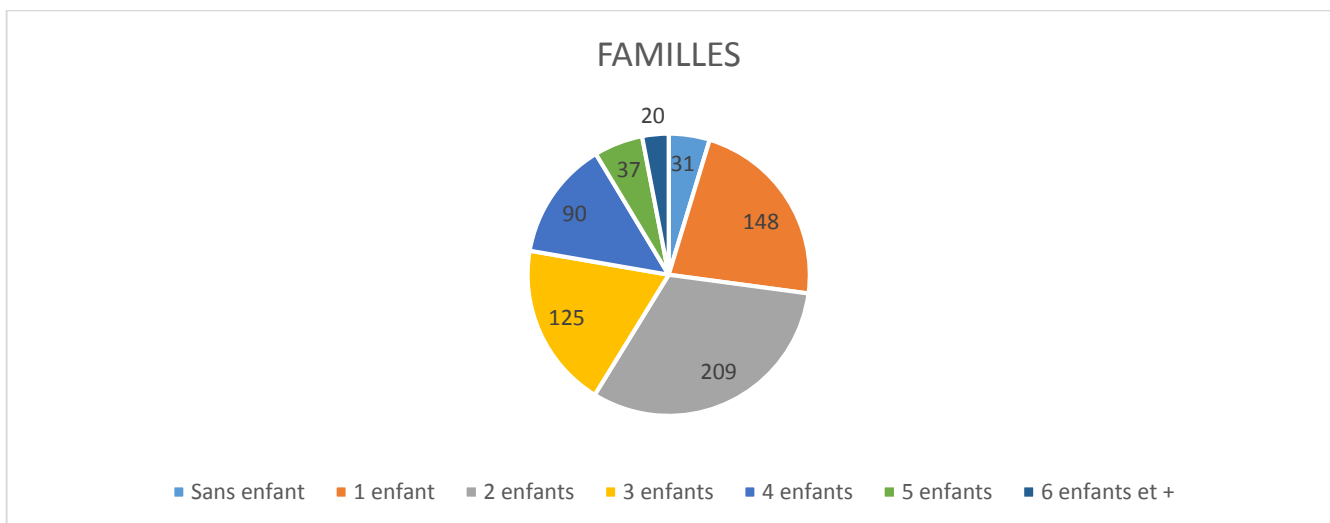


**Total heures Emplois familiaux** : Année 2012 : 1 156 h - Année 2013 : 2 366 h - Année 2014 : 2 416 h - Année 2015 : 2 046 h - **Année 2016 : 2 483 h**

Est-ce le fruit d'une meilleure communication qui nous amène à voir ce service se développer (+ 21% par rapport à 2015) ? C'est certainement aussi la qualité du service rendu par les professionnelles qui est très apprécié.

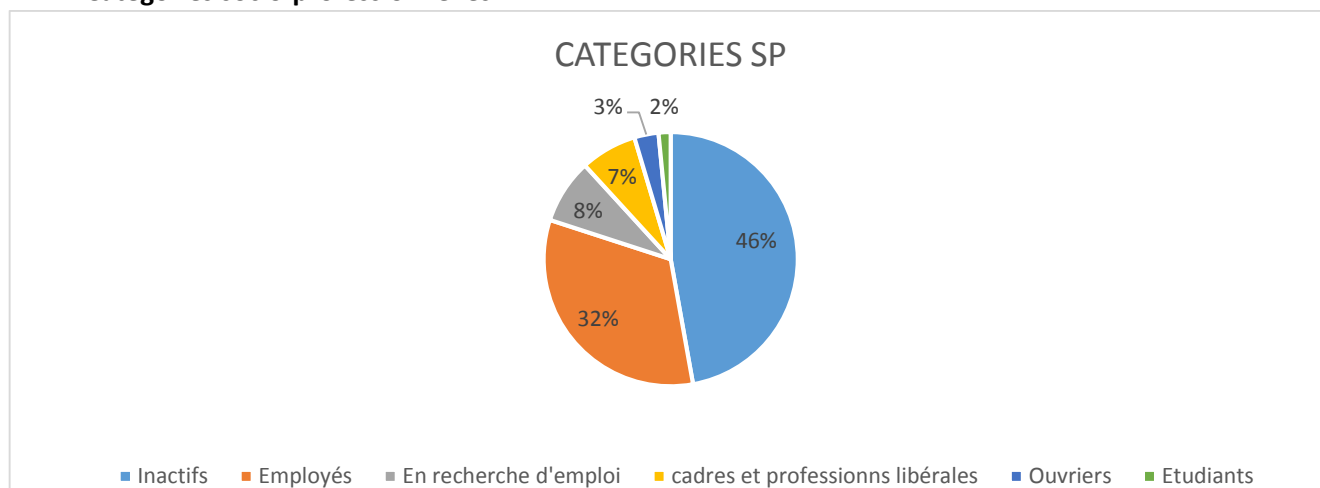
### I-2- Typologie des usagers

**660 familles** accompagnées en 2016, dont 253 familles nouvelles. Avec **1 600 enfants** environ auprès desquels nous avons été plus ou moins amenés à intervenir.





### Catégories socio-professionnelles :



*Nous précisons que 22,5 % des familles ne nous ont pas indiqué leur catégorie socio-professionnelle.*

### Statistiques selon le quotient familial :

Quotient familial des familles	Nombre de familles accompagnées par TISF	%	Nombre de familles accompagnées par AVS/AMP	%	Nombre de familles accompagnées par AD/EF	%	Total	%
< 150 €	116	18 %	2	-	4	1 %	122	19 %
151 à 350 €	50	8 %	4	1	15	2 %	69	11 %
351 à 500 €	74	12 %	14	2 %	32	5 %	120	19 %
501 à 750 €	60	9 %	16	3 %	46	7 %	122	19 %
751 à 1000 €	24	4 %	12	2 %	33	5 %	69	11 %
1001 à 1300 €	20	4 %	8	1 %	26	4 %	54	9 %
> 1301	14	2 %	9	1 %	56	9 %	79	12 %

*Nous précisons que 14 % des familles ne nous ont pas indiqué leur quotient familial*

Au regard de ces statistiques, les interventions sont réalisées en majorité auprès d'un public aux revenus modestes, sans activité ou ayant une activité d'employé, avec 1 à 4 enfants. Ces éléments justifient tout particulièrement notre utilité sociale dans le contexte sociétal actuel, notre mission principale étant d'aider et d'accompagner les familles étant le plus dans le besoin pour des raisons économiques, d'isolement ou de santé.

## Types d'accompagnements réalisés en 2016

Thématiques d'accompagnement	Nombre de familles aidées en 2016	Temps d'intervention dans les familles	Moyenne des temps d'intervention
Interventions dans le cadre de la prévention (ASE) auprès des familles	152	17 271 heures	113,6 heures
Interventions dans le cadre de la Protection (ASE) des enfants	133	11 553 heures	86,9 heures
Naissance/adoption (CAF)	159	6 012 heures	37,8 heures
Grossesse (CAF)	87	2 425 heures	27,9 heures
Naissances multiples (CAF)	33	2 418 heures	73,3 heures
Famille Nombreuse (CAF)	27	1 253 heures	46,4 heures
Maladie courte d'un parent ou d'un enfant (CAF)	116	4 042 heures	34,8 heures
Maladie Longue Durée parent ou enfant (CAF)	37	2 427 heures	65,6 heures
Heures de répit (CAF)	33	745 heures	22,6 heures
Reprise d'emploi ou de formation (CAF)	3	95 heures	31,7 heures
Décès (CAF)	4	318 heures	79,5 heures
Actions collectives (CAF)		2 016 heures	
Accompagnement enfant handicapé (MDA)	13	3 615 heures	278,1 heures
Accompagnement adulte handicapé (MDA)	25	3 365 heures	134,6 heures
Maladie Longue Durée parent ou enfant (MDA)	4	333 heures	83,3 heures
Naissance adoption (MSA)	3	46	15,3 heures
Grossesse (MSA)	1	8	8 heures
Maladie courte d'un enfant (MSA)	1	16	16 heures
Maladie longue d'un parent (MSA)	1	84	84 heures
Maladie courte d'un enfant (mutuelle)	12	165	13,8 heures
Soutien ménager (emplois familiaux)	45	2 497 heures	56,3 heures
<b>Total</b>		<b>60 739 heures</b>	<b>68,32 heures</b>

## I-3- Eléments d'évolution de l'offre aux familles

L'équipe est volontaire pour adapter ses interventions aux attentes et besoins des familles, soucieuse du bien-être de chacun. **Le soutien à la parentalité** est son leitmotiv, persuadée qu'accompagner l'adulte, dans sa capacité à être parent et attentif à l'évolution de son enfant, est son rôle premier.

Cette mission est prioritairement celle des TISF (Techniciennes d'Intervention Sociale et Familiale), mais elle est partagée par les autres intervenants qui, si leur priorité est axée sur l'accompagnement au handicap (AMP : Aides Médico-Psychologiques ; AVS : Auxiliaires de Vie Sociale) ou aux tâches quotidiennes (AD : Aides à Domicile), participent de l'accompagnement à être parent et à l'observation du bien-être de tous.

### I-3-1- Autour de la protection de l'enfance

Nous constatons depuis plusieurs années une augmentation importante de l'activité des Techniciennes d'Intervention Sociale et Familiale dans le champ de la protection de l'enfance, de plus en plus de leur temps étant consacré aux visites en présence d'un tiers. Ceci impacte de manière importante sur leurs conditions de travail :

- Elles ne sont plus sollicitées de la même manière pour « accompagner » la relation entre parents et enfants, la priorité pouvant, sur un bon nombre de situations, être donnée à l'observation de ce qui se passe pour protéger l'enfant des attitudes et comportements possibles de ses parents ;
- Les situations sont souvent complexifiées par une contrainte imposée aux parents d'accepter la présence de nos professionnels ;
- Leurs relations aux assistants sociaux et aux éducateurs qui ont en charge le suivi des situations familiales évoluent : nos intervenants sont reconnus pour leur pragmatisme, leur facilité à entrer en relation avec les parents et les enfants, leurs analyses, leur vigilance du bien-être de chacun, sont appréciés ;
- De la prévention plus difficile à mettre en œuvre car les besoins sur les jours et heures de la semaine se chevauchent.

En 2016, les TISF ont réalisé **11 478 heures de visites en présence d'un tiers**, soit 41 % des interventions réalisées dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance. Ceci représente en moyenne **28 % de leur planning d'intervention**.

### I-3-2- Une offre d'ateliers collectifs

La prévention demeure notre priorité, nos intervenants étant spécialistes du « faire avec » qui permet la valorisation des compétences et de la confiance en soi. Le cadre du domicile est notre terrain quotidien, nous adaptant à la situation de chacun et agissant sur l'évolution de la famille en fonction de ses possibilités.

Nous sommes soucieux d'accompagner les parents et (à travers eux) les enfants dans leur insertion sociale, par l'appréhension de leur cadre de vie (quartier, services de proximité, voisinage...), par la valorisation collective de leurs savoir-être et savoir-faire (rencontres, partages, activités manuelles, cuisine...), par le développement de la sociabilité (jeux) et l'accès à la culture.

En 2016, nous avons réalisé **2 016 heures d'intervention dans le cadre d'actions collectives**. Celles-ci ont été variées :

- 3 ateliers autour de la cuisine où les mamans sont amenées à appréhender de nouvelles réalisations, à découvrir ce que l'on peut cuisiner avec des légumes... Elles rentrent chez elles avec une présentation des recettes sous une forme écrite et figurée (pictogrammes).
- Des ateliers manuels durant lesquels des échanges de savoir et des créations, proposées par les mamans ou les TISF, sont réalisées.
- Un atelier autour du livre et du jeu permet aux parents et leurs tout-petits d'entrer en contact avec les TISF et d'appréhender des supports favorisant le lien parent/enfant.
- Des ateliers parents/enfants à chaque vacance scolaire, autour du jeu, du bricolage et des arts plastiques (peinture, dessin, maquillage).
- 2 pique-niques en début de vacances d'été sur Saumur et Angers, avec des espaces de jeux et de découverte sous la forme de jeux de piste en équipes (cette année sur Angers au château La Motte avec visite du château).
- 2 fêtes de Noël sur Angers et Saumur, avec une fabrication de décorations que les familles peuvent emporter chez elles, et autour d'une activité cuisine et jeux, qui se clôt avec un goûter.
- Des initiatives ponctuelles en lien avec nos partenaires : réalisation d'un sapin de Noël à la médiathèque de Saumur ; participation à des ateliers parents/enfants dans le cadre d'une manifestation sur Saumur autour de la méthode Montessori sur le thème « un corps pour grandir » ; 1 sortie « boule de fort » pour les familles de Saumur.

**Le partenariat** est un élément clé de la réussite des actions :

- Avec les Restos du cœur de Saumur pour des activités autour de la cuisine, des jeux et des livres ;
- Avec le centre social Percereau à Saumur autour d'activités familiales co-animées (cuisine, bricolage) ;
- Avec la maison de quartier Angers Centre Animation à Angers qui nous accueille pour nos ateliers créatifs et des ateliers parents/enfants ;
- Avec divers acteurs sur Saumur sur des animations partenariales : France Terre d'Asile, MDS, SCOPE, service petite enfance.

L'animation de ces actions collectives a un **impact** non négligeable **sur les familles**.

Nous notons :

- Des effets sur le comportement : une meilleure relation avec les intervenantes, une meilleure capacité d'écoute ;
- Une lutte contre l'isolement ;
- Par l'action concrète proposée, une sensibilisation à la diététique ;
- Le passage d'une action à une autre sur Saumur favorise l'insertion sociale (les familles bénéficient d'une activité qui leur donne envie d'aller dans une autre activité sur un autre lieu, avec d'autres personnes...)
- Des actions qui ont un impact l'une sur l'autre, ce qui constitue un TOUT cohérent (le développement d'actions aux restos du cœur a généré le développement d'une autre action au centre social, etc.) ;
- Des effets sur une meilleure structuration du temps ;

- Un impact sur la responsabilisation à travers à travers la sollicitation-d'initiatives et une implication des familles ;
- Une valorisation des compétences et des personnes ;
- Des effets à plus long terme : la réhabilitation d'une place sociale dans la société, d'une reconnaissance (ex : de l'atelier vécu au quotidien à l'implication dans un comité des fêtes).

Elles ont aussi un **impact positif pour les professionnels** et/ou l'association :

- Des initiatives indispensables pour un équilibre au travail, complémentaires de l'action au domicile, avec une ouverture possible et un regard des familles différencié ;
- Des rencontres avec des publics variés : personnes isolées, SDF, personnes d'origine étrangère ;
- Une reconnaissance des partenaires de l'action menée par notre équipe et une concertation renforcée ;
- Cela permet de faire découvrir le métier de TISF aux partenaires impliqués dans les actions développées et aux familles qui fréquentent les lieux dans lesquels elles sont proposées ;
- Cela apporte un autre regard des MDS sur notre action, autour de la parentalité et de l'insertion sociale ;
- De nouveaux partenariats sont en construction avec la médiathèque et la garderie à Saumur, avec les centres sociaux sur Angers ;
- Renfort de l'estime de soi et du sentiment d'utilité.

### **I-3-3- Le développement du service en direction des personnes en situation de handicap**

Nous observons une évolution régulière des sollicitations pour accompagner des enfants et les adultes en situation de handicap : aides au répit ; PCH ; déscolarisations ; maintien du travail des parents...

Cette évolution nous confronte en termes de gestion des ressources humaines et de planification du travail de nos intervenants à des réalités sur lesquelles nous avons à nous affirmer :

- Un service qui nécessite l'organisation systématique des remplacements en cas d'absence d'un intervenant, et donc la structuration d'un pool de remplaçants potentiels ;
- Une appréhension des troubles du comportement, des troubles autistiques, qui suppose des compétences à acquérir, entre autres, par la mise en œuvre de formations spécifiques de nos professionnels ;
- Des liens à organiser avec les structures d'accueil en journée des enfants (IME...) pour favoriser une cohérence de l'action de nos intervenants avec le projet individuel de l'enfant.

### **I-3-4- Une réflexion sur le développement de la garde d'enfants**

Nous avons engagé en 2016 une réflexion, en lien avec notre fédération, sur la mise en place d'un nouveau service de garde d'enfants. La cible envisagée : les enfants en situation de handicap ; les enfants de parents en insertion professionnelle.

## I-4- Quelques retours de notre évaluation annuelle de satisfaction

### Familles ayant répondu à notre enquête de satisfaction

Motif d'intervention	Nombre	% situations accompagnées en 2016
Naissance multiple	5	16 %
Naissance/adoption/grossesse	26	12 %
Décès	1	-
Séparation	2	-
Insertion professionnelle	1	-
Maladie	6	4 %
Handicap	16	43 %
Accompagnement éducatif	12	7 %
Emploi familial	6	11 %
<b>Total</b>	<b>75</b>	

*Ceci représente globalement 11 % des familles accompagnées dans l'année 2016*

Nous observons une plus forte volonté des personnes en situation de handicap de répondre au questionnaire de satisfaction, celles-ci ayant des attentes spécifiques plus importantes en termes de soutien et d'accompagnement. Viennent en seconde position les accompagnements pour grossesse et naissance.

Nous observons aussi que les familles qui ont répondu sont en majorité accompagnées sur une durée de 6 mois ou plus, et certaines depuis plusieurs années (y compris pour des parents ayant été accompagnés pour plusieurs grossesses).

### Attentes et besoins des familles lors de ces interventions

Motif d'intervention	Nombre	% situations accompagnées en 2016
Tâches ménagères / entretien logement	53	40 %
Aide à la vie quotidienne	9	7 %
Aide liée aux repas	10	8 %
Repassage	7	5 %
Soutien moral ; présence	21	15 %
Aide prise en charge enfants	27	20 %
Aide administrative	6	5 %

Les tâches ménagères et l'entretien viennent en priorité, notamment pour les grossesses/naissances (49 %) et d'une manière générale sur l'ensemble des motifs d'intervention. La prise en charge des enfants est une thématique privilégiée sur tous les motifs d'accompagnement. Le soutien moral est pour 47 % apprécié par les personnes en situation de handicap, et pour 26 % par les parents suite à une naissance.

Pour 97 % les objectifs d'intervention étaient définis en fonction de leurs attentes. 95 % sont très satisfaites ou satisfaites du service.

Nous intervenons dans les familles de manière différenciée et adaptée à leurs besoins, mais en majorité selon l'enquête 2 heures par semaine (32 %) ou 3 heures (17 %).

Le personnel intervenant est perçu comme plutôt ou très : aimable (100%), disponible (100%), respectueux de l'intimité et de la vie privée (99 %), honnête (98%), organisé (98%), de confiance (98%), ponctuel (95%), discret (94%), capable d'initiative (92%). Les quelques insatisfactions exprimées (très faibles) concernant le personnel sont en général liées à des différences de personnalité entre intervenant et usager, et prioritairement sur des situations de handicap (attentes fortes) ou de service confort (exigences sur la prise d'initiative). Nous demeurons très attentifs à ce que la discrétion soit de mise en toute situation (4 personnes ont exprimé leur insatisfaction à ce sujet).

Parmi les tâches et missions effectuées par nos intervenants, les familles apprécient :

- Les conseils ou avis donnés par les professionnels : 100 %
- Les activités proposées par les professionnels (sorties, jeux, ateliers) : 100 %
- L'aide à la toilette et le rapport à l'hygiène des intervenants : 100 %
- Les échanges qu'elles ont avec les professionnels : 99 %
- La relation des professionnels aux enfants : 98 %
- L'aide à l'entretien du logement et du linge : 98 %
- L'écoute de leurs attentes et besoins : 97 %
- L'aide à la préparation des repas : 96 %
- Les courses réalisées : 85 %

Nous noterons que les quelques insatisfactions exprimées (très faibles) sont liées principalement aux comparaisons que les familles font entre deux professionnels lors de remplacements (congés ou arrêts maladie). En ce qui concerne les courses, l'utilisation par les professionnels de leur propre véhicule est un élément qui impacte sur la satisfaction.

Lorsque plusieurs intervenants viennent au domicile d'une même famille, le travail est perçu comme bien coordonné (100 %). La prise en compte des besoins est appréciée (98%). Toutefois, la continuité du service en cas d'absence d'un salarié est un point à améliorer (83% de satisfaits) ainsi qu'en période de vacances (93 % de satisfaits) : ceci est dû à des remplacements par du personnel vacataire qui n'a pas satisfait aux attentes, ou à un manque d'informations précises sur les conditions de remplacement. De même, les familles n'apprécient pas qu'il y ait trop d'intervenants différents et ceci impacte sur leurs ressentis concernant la qualité de nos services.

Les relations entre les familles et l'association sont perçues comme plutôt satisfaisantes :

- L'accueil au téléphone ou au service : 99%
- La rapidité de mise en place du service sollicité : 96 %
- La réponse formulée aux questions des familles : 95 %
- La fréquence des contacts avec les familles : 94 %
- L'accès au directeur : 94 %
- Les informations transmises : 91 %
- La disponibilité du responsable de secteur : 90 %
- La transmission des messages : 85 %

Nous retiendrons donc que nous devons encore améliorer notre organisation, principalement pour ce qui est de la transmission des informations des familles aux responsables de secteur et/ou intervenants, à la clarté des informations données aux familles (notamment lors des changements de planning, les absences d'intervenants référents et les remplacements, la facturation des heures).

Enfin pour terminer sur ces retours de l'enquête, nous notons certains éléments que nous pourrions améliorer :

- 19 % des familles participent à des actions collectives ;
- 38 % disent être au courant de tous les services que nous offrons ;
- 10 % sont informés sur l'existence du Comité des usagers (et 3 mamans se sont proposées pour en faire partie).



## II- EVOLUTION DU PARTENARIAT

### II-1- Les relations avec nos partenaires financiers

L'année 2016 a été l'occasion d'un diagnostic, lors de l'arrivée du nouveau directeur, face aux dysfonctionnements internes portant l'association vers des déficits structurels inquiétants. Ceci a fait l'objet d'un plan de redressement sur 5 ans, et de négociations avec les partenaires financiers pour obtenir leur soutien et éviter un dépôt de bilan.

Ces relations se sont construites autour de plusieurs dynamiques :

- **La sollicitation du Fonds de restructuration** de l'aide à domicile, piloté par l'Agence Régionale de Santé. Le dossier constitué portait une analyse de la situation et déclinait un plan de restructuration avec des objectifs précis à atteindre. Ce plan et ces objectifs ont été l'occasion d'une implication du Conseil Départemental dans leur validation. Suite à quoi nous avons été soutenus par le Conseil Départemental au sein de la commission d'attribution, et avons obtenu une aide conséquente nous permettant de supporter la situation économique difficile.
- **La sollicitation du FONDES** nous a permis de bénéficier du dispositif DASESS dans lequel le Conseil Départemental est pleinement impliqué. Ceci a permis au Conseil Départemental d'être rassuré et d'affirmer son soutien, et aux banques de nous accorder leur confiance par une autorisation de découvert et du « daily ». Nous avons aussi obtenu un prêt complémentaire du FONDES.
- **Le suivi de gestion** : autant le Conseil Départemental que la Caisse d'Allocations Familiales du Maine et Loire nous ont invités à rendre compte de notre activité, dans un cadre de concertation. Ces espaces d'échanges ont été pour nous l'occasion de partager nos avancées, nos questionnements, nos inquiétudes, afin que notre situation soit clairement comprise et étudiée et que les perspectives à venir soient identifiées conjointement.

En fin d'année 2016, une rencontre avec l'ensemble de nos partenaires financiers (CD49, CAF, ARS, FONDES) a permis de consolider le partenariat ; des relations de confiance semblent instaurées, avec une volonté de tous que notre activité se consolide et se développe, et réponde aux objectifs pour lesquels nous sommes financés : l'accompagnement social des familles.

### II-2- Les liens à la fédération ADESSADOMICILE

Notre adhésion fédérale n'a d'utilité que si nous contribuons aux actions de valorisation et de développement de l'aide à domicile, et si nous bénéficions de soutiens, d'informations, de formations de l'équipe nationale. C'est pourquoi nous avons estimé en 2016 important de nous engager plus précisément dans cette dynamique :

- **Par une présence dans la commission « formation »**, lieu d'échange sur les métiers, leur évolution, l'accès à la formation et aux aides complémentaires, etc. ;
- **Par une représentation, au nom de la fédération, au sein de la Commission Paritaire Régionale de l'Emploi et de la Formation Permanente**, lieu dans lequel nous pouvons notamment partager sur le nombre insuffisant de TISF formés sur la région, ou envisager participer à la construction d'un GEIQ ;

- **Par une participation à un groupe de réflexion sur le thème « laïcité et radicalisation »**, dans l'objectif de mieux informer, sensibiliser et former nos professionnelles ; ceci peut nous permettre de faire face au développement des intégrismes, de pouvoir repérer des situations problématiques sans interprétation hâtive, de mieux gérer nos représentations ;
- **Par une participation à l'expérimentation sur la création d'un service de garde d'enfants ;**
- En bénéficiant des journées thématiques proposées par la fédération : **journée des directeurs** de structures axée sur les aspects juridiques et institutionnels, sur l'évolution de la convention collective ; journée réservée aux services intervenant dans le **champ de la famille** ; journée sur la **formation continue**. Ces espaces permettent aussi de rencontrer les acteurs de l'aide à domicile adhérents de la fédération, et de nouer des relations d'entraide et d'initiatives partagées ; **journée régionale** des Pays de Loire/Bretagne sur le thème de la loi ASV et de « l'évaluation qualité ».

Par ailleurs, la fédération nous a soutenu dans la réalisation du dossier de sollicitation du Fonds de Restructuration déposé en avril 2016. Nous sollicitons aussi très régulièrement le service juridique pour nous assurer du respect des principes et textes de loi, principalement dans le cadre de la gestion des ressources humaines.

### **II-3- Une volonté de construire des coopérations avec des acteurs locaux**

Sous l'impulsion du nouveau directeur de l'association qui a pris ses fonctions le 1<sup>er</sup> mars 2016, et en étroite relation avec la Présidente de l'association, nous avons engagé en 2016 la construction d'un réseau partenarial plus élargi et une recherche de coopérations étroites et constructives avec des acteurs de l'aide à domicile et de l'action sociale. Ceci a pris la forme de rencontres et d'échanges autour des services, actions et perspectives de chacun, avec la volonté de repérer des pistes partagées :

- **Avec les responsables de MDS sur Angers et Saumur** : plusieurs rencontres dans l'année qui ont fait l'objet d'une expression commune de reconnaissance et de volonté de coopération. Les changements de fonctionnement opérés en 2016 au sein du service « développement social et solidarité » ont été partagés de manière à recentrer à l'avenir nos collaborations avec les MDS sur le champ de la prévention. Nous observons fin 2016 des relations très constructives entre travailleurs sociaux (TISF, éducateurs et assistants sociaux référents) et entre nos responsables de secteur et les responsables MDS.
- **Avec l'association d'Aide Familiale Populaire** qui développe un service similaire au notre : nous avons affirmé de part et d'autre notre souhait de nous entraider et de défendre ensemble nos intérêts ;
- **Avec la plate-forme Anjou Domicile et ses adhérents** (principalement Assadom et Proxim'service) : nous avons envisagé des coopérations concrètes en termes de service complémentaire pour répondre au mieux aux attentes et besoins des usagers. Notre adhésion à la plate-forme a été envisagée mais n'a pas été validée par notre Conseil d'Administration, ce qui n'empêche pas des initiatives partagées.
- **Avec les associations ou structures de proximité** : dans le cadre des actions collectives d'une part, mais aussi avec la volonté d'accompagner les familles vers les lieux de vie, d'information et d'animation existant dans leur environnement.

## **II-4- Notre implication dans le réseau parentalité**

Suite à une rencontre avec le service « parentalité » de la CAF du Maine et Loire et avec l'animatrice du réseau parentalité mise à disposition par la fédération des centres sociaux, nous avons participé à différents temps d'échanges et de concertation entre acteurs sociaux dans le cadre du schéma départemental des services aux familles :

- Des groupes de travail sur « l'accueil du petit enfant » et sur « la parentalité »
- Les groupes territoriaux parentalité d'Angers et du Saumurois/Baugeois

Cette dynamique a pour premier intérêt de découvrir les acteurs qui œuvrent dans le champ de la parentalité et de repérer les initiatives auxquelles on peut se raccrocher ; c'est aussi, à terme, d'éventuels partenariats possibles sur des actions complémentaires à celles que nous menons.

## III- UNE DYNAMIQUE D'ACTEURS

### III-1- Un personnel impliqué et mobilisé

#### III-1-1- Etat d'esprit

Le personnel d'ADOMICILE 49 constitue des équipes qui sont complémentaires, qui partagent aisément et simplement, qui ont plaisir à se retrouver, à s'entraider.

Face à la situation délicate dans laquelle notre association se trouve sur un plan financier, l'investissement des professionnels de terrain et du personnel administratif est important, soucieux d'agir au service des autres et de pérenniser ce projet associatif.

Confronté à l'évolution sociale et économique de notre société qui génère chaque jour des situations de crise familiale, les intervenants de notre association sont mobilisés pour soutenir, accompagner, aider, valoriser tous ceux qui ont besoin d'un coup de main, ponctuel ou non. Ils le font de manière concrète, au côté de, sans prendre le rôle ou la place du parent.

#### III-1-2- Organisation des équipes

Le mode de financement de notre service rend complexe l'organisation du temps de concertation pourtant indispensable dans ce travail au quotidien, où l'intervenant est seul au domicile d'une famille. Un travail est engagé pour que le peu de **temps de réunion** proposé aux équipes soit le plus fructueux possible et réponde au mieux aux besoins de chaque professionnelle : écoute, partage sur les situations difficiles, transmission d'informations, etc.

Les **plannings** des intervenants sont organisés de manière prospective, avec une vision sur le mois.

Des **groupes de travail** sont constitués dans lesquels ceux qui le souhaitent peuvent s'impliquer (sur la réalisation du plan de formation annuel ; sur la communication).

Des espaces d'**analyse des pratiques** ont été proposés jusqu'en juin 2016. Ils ont fait l'objet d'une évaluation individuelle et collective et un groupe de travail a réfléchi à ce qui répondrait le mieux à l'avenir aux salariés, en tenant compte de nos moyens actuels. Cela a abouti à des perspectives qui seront mises en place en 2017. Au choix :

- Des espaces d'analyse des pratiques pour les professionnels qui souhaitent s'y investir personnellement, sans obligation donc de s'y inscrire, animés par des psychologues ;
- Des espaces d'échanges sur les pratiques et les pédagogies développées, animés en interne ;
- Et une attention particulière, comme nous le précisons plus haut, à l'animation des réunions d'équipe, pour que ce soit des espaces d'échanges fructueux et utiles ;
- Un renforcement de la formation des professionnels pour assurer un service de haute qualité dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap et dans le champ social.

Les **responsables de secteur** sont donc amenés à repenser globalement leur mode de fonctionnement et à se rendre en priorité disponibles pour :

- La contractualisation des interventions ;
- Les synthèses et bilans au côté des intervenants ;

- L'accompagnement des professionnels.

Ceci suppose une très grande maîtrise de la planification et un travail de délégation auprès des assistants techniques qui, eux, ont aussi la charge de suivre administrativement les dossiers et d'assurer l'accueil.

**2 journées institutionnelles** ont rassemblé l'ensemble des professionnels : l'une en mars et l'autre en septembre. Elles ont été importantes à plusieurs titres :

- Avec l'arrivée du nouveau directeur, elles ont permis d'informer, de partager les intentions, de rassurer sur l'avenir au niveau des orientations stratégiques, sur un plan budgétaire ;
- Elles ont été un espace de sensibilisation aux enjeux de société et de l'action sociale ;
- Elles ont participé de la constitution d'une équipe unie, fédérée.

**Durant l'année 2016, le personnel était constitué de :**

SERVICES	Salariés CDI	ETP CDI	Salariés CDD (remplacements ou renfort)	ETP CDD
TISF	37	28.5	3	2.5
AVS	4	3.3	4	0.5
AMP	3	1.4	2	0.3
AD	14	8.9	6	0.6
ADMINISTRATIF	8	6	3	1.9
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>48.1</b>	<b>18</b>	<b>5.8</b>

*Ne sont pas comptabilisés dans ce calcul 2 personnes en arrêt n'ayant pas travaillé sur l'année.*

6 TISF, 2 AMP, 1 AD ont rejoint notre association en CDI en 2016.

4 TISF, 1 AMP et 1 AD ont quitté notre association dans l'année 2016.

Nous avons intégré 2 stagiaires TISF.

### III-1-3- Les formations comme supports d'évolution des compétences

En 2016, les formations proposées ont été :

- 1 jour pour les TISF sur le thème de « **la relation parents bébé** » (34 participants)
- 1 jour pour les AMP/AVS sur le thème de « **l'autisme** » (8 participants)
- 1 jour pour les AD sur le thème « **relation à l'usager et travail d'équipe** » (14 participants)
- 1 jour pour les AMP/AVS/TISF de **remise à niveau PSC1** (18 participants)
- 2 jours de formation au « **Makaton** » pour les AMP/AVS/TISF (5 participants)
- 3 jours sur les « **visites en présence d'un tiers** » pour les TISF (12 participants)
- 3 jours sur le thème « **gérer son fonctionnement et sa relation à l'autre** » pour les AMP/AVS/TISF (12 participants)
- 18 jours de formation « **management** » pour 2 responsables de secteur

## III-2- Des Instances de Représentation du Personnel dans des relations constructives avec la direction

L'année 2016 a été l'occasion du renouvellement de l'équipe représentative du personnel, avec des élections menées en juin, dans le cadre d'une délégation unique (CE / DP). Une nouvelle équipe a été élue, avec :

- 3 Déléguées et 3 Suppléantes
- 1 Déléguée syndicale

Par ailleurs, le CHSCT est aujourd'hui constitué de 3 membres : 2 intervenantes et 1 responsable de secteur.

Les réunions ont été tenues conformément à la loi de manière très régulière, avec des ordres du jour et des compte rendu très précis (12 plénières CE/DP ; 4 plénières CHSCT).

Le directeur et la Présidente ont participé ensemble régulièrement aux plénières CE. La CARSAT et le SMIA sont régulièrement présents aux plénières CHSCT.

Les échanges entre salariés et direction ont été sereins et fructueux tout au long de l'année, axés sur trois axes indissociables :

- Les conditions de travail des salariés qui doivent être respectées et structurées ;
- La qualité du service rendu qui doit être optimum et nécessite l'implication et la mobilisation des salariés ;
- Les objectifs financiers et la mise en œuvre du plan de restructuration pour asseoir la pérennité de l'association.

## III-3- Un conseil d'administration en reconstruction

### III-3-1- Sa constitution

2016 a été une année de stabilisation du fonctionnement du Conseil d'Administration suite à l'assemblée générale de juin. Celui-ci est désormais constitué de 7 administrateurs : Michelle Hardouin (présidente), Elisabeth Mingot (secrétaire), Annette Bruyère (membre bureau), Monique Gand, Marie Grelard, Annie Vollé, Aïda Gueye.

### III-3-2- Ses réalisations

Les administrateurs se sont fortement mobilisés sur la réalisation du **projet associatif 2017-2021** qui définit clairement les grandes orientations pour les années à venir et l'esprit dans lequel l'équipe se doit de réaliser ses missions.

La priorité du CA en 2016 a été d'accompagner le nouveau directeur dans sa prise de fonction et sur les dossiers qu'il se devait d'engager :

- Le **plan de restructuration** financière et le portage politique auprès des institutions financières et du personnel ;
- La mise en œuvre d'un **comité des usagers** et une réflexion sur la place des familles dans notre fonctionnement ;
- La dynamisation des **actions collectives**, en impliquant les familles dans l'organisation ;

- La **restructuration RH** et la mobilisation des salariés pour assurer un service de haut niveau en direction des familles ;
- **L'ouverture de l'association** vers les acteurs de l'action sociale et la valorisation des compétences et missions de nos intervenants auprès des travailleurs sociaux ;
- Le développement d'un **service de garde d'enfants**.

Les administrateurs se sont répartis les rôles :

- La présidente pour le suivi RH et le partenariat ;
- Annette Bruyère sur l'animation du comité des usagers ;
- Annie Vollé et Annette Bruyère suivent le développement d'un service de garde d'enfants ;
- Monique Gand suit la formation et le développement du service handicap ;
- Aïda Gueye est impliquée sur l'évaluation interne.

### **III-4- Des commissions / groupes de réflexion qui contribuent à l'évolution de notre organisation**

#### **III-4-1- La commission Communication**

Elle rassemble le directeur, la cadre de service, une représentante des salariés et un membre du CA (Elisabeth Mingot).

Elle a permis :

- La mise en place des boîtes mail pour tous les salariés ;
- La sortie de deux numéros de « *Mon journal à domicile* », revue en direction des salariés et administrateurs ;
- Le suivi du site internet.

#### **III-4-2- La commission Formation**

Elle est constituée uniquement de représentants de salariés (1 TISF, 1 AMP, 1 AD, 1 RS) et du directeur. Elle s'est réunie 4 fois dans l'année.

Cette commission évalue la satisfaction exprimée par les salariés sur les formations dont ils ont bénéficié, partage sur les attentes et besoins (exprimés ou ressentis), émet des propositions de formation et, au terme de cela, définit un projet de plan de formation annuel.

Elle partage aussi sur les différentes manières de permettre l'évolution des compétences, sur les dispositifs existant, sur la manière de sensibiliser les professionnels pour qu'ils accèdent à la formation.

#### **III-4-3- Le comité d'usagers**

Il s'est mis en place en avril 2016, réunissant les parents qui ont exprimé le souhait d'y participer (5 membres réguliers à ce jour). Il est animé par un membre du CA, et les comptes rendus sont effectués par un usager, soutenu par l'administrateur et le directeur.

C'est un espace de rencontre entre usagers, d'échanges sur ce qu'ils vivent au domicile avec les intervenants, de partage sur l'organisation et le fonctionnement de l'association. De ces échanges peuvent être exprimés des satisfactions, des souhaits, des critiques, des revendications.

Le directeur participe de temps en temps aux réunions : pour donner de l'information ; pour entendre ce que les usagers ont exprimé ; pour réfléchir avec les usagers sur les améliorations ou projets à envisager.

En 2016, le comité des usagers :

- s'est approprié le **rôle** et la **mission** du comité, en phase avec la loi 2002-2, et a exprimé ses motivations et intentions ;
- est intervenu au nom des usagers de l'association dans la **formation TISF** au CEFRAS pour partager avec les futurs professionnels sur leurs ressentis, leurs attentes, leurs analyses concernant l'intervention au domicile ;
- a étudié les principaux **outils de fonctionnement** de l'association : le contrat, le livret d'accueil, l'évaluation des besoins, l'enquête annuelle de satisfaction ;
- s'est approprié le **projet associatif** réalisé par le CA ;
- a exprimé son souhait de participer à des **actions collectives et conviviales**.

#### III-4-4- Le groupe de pilotage sur la garde d'enfants et le handicap

Le CA ayant décidé de s'engager dans une expérimentation avec notre fédération nationale autour de la garde d'enfants, un groupe de pilotage a été constitué pour partager, suivre et évaluer cette expérimentation et ce nouveau projet de service. Il est constitué de 2 administrateurs, le directeur et la cadre de secteur (pilote du projet), ainsi que d'une salariée en contrat qualification sur une formation CAFDES.

Son rôle : participer de la dynamique enclenchée par la chef de projet et apporter sa contribution au regard des évolutions de l'expérimentation et des expériences partagées ; évaluer la pertinence d'un tel service et sa faisabilité ; agir sur le sens et la qualité que le service pourrait avoir au terme de sa création ; transmettre aux administrateurs les informations permettant des prises de décision.



## IV- Des constats sur lesquels nous nous interrogeons

### IV-1- Des situations familiales de plus en plus complexes

L'évolution économique et sociale de la société et son impact sur les situations familiales obligent nos intervenants à une adaptation permanente ; les métiers de l'aide à domicile nécessitent de se forger un esprit d'ouverture et une forte capacité à gérer le mal-être des personnes accompagnées.

Petit à petit, nos professionnels interviennent là ou autrefois c'était exclusivement des éducateurs qui agissaient : un rôle de médiateur social, d'accompagnement à la parentalité, de gestion des conflits, dans des situations parfois très complexes.

L'intérêt porté par les intervenants est réel et la majorité d'entre eux se révèlent avec un fort potentiel. Toutefois, nous devons en permanence être attentifs, protéger les salariés, vérifier nos limites, évaluer chaque situation avec précaution.

La professionnalisation des équipes est fondamentale, depuis les acteurs de terrain jusqu'aux encadrants. C'est pourquoi nous réfléchissons aux moyens à mettre en œuvre pour asseoir un service de qualité d'intervention et d'accompagnement social et familial :

- à travers des formations adaptées et efficaces ;
- par un renfort des coopérations entre acteurs sociaux (évaluations partagées, échanges d'expériences, actions communes...) ;
- en étudiant la possibilité de mettre en place des équipes pluridisciplinaires, en interne ou en collaboration avec d'autres services ;
- par une étude des compétences de chaque membre de l'équipe afin de positionner les bons professionnels sur les bonnes situations...

### IV-2- De réels besoins de garde d'enfants pour l'accès à l'insertion professionnelle pour les mères célibataires ou pour du répit face au handicap.

Les parents ayant des enfants au-delà de 6 ans ne bénéficient pas d'aides suffisantes pour prendre en charge leurs enfants dès lors qu'ils n'ont pas d'autres solutions de garde que l'accueil périscolaire. De ce fait, de nombreuses **mères célibataires** n'ont pas accès à l'insertion professionnelle, et ont de grandes difficultés à envisager leur vie sociale et leur avenir, du fait, entre autre, qu'elles ne trouvent pas de mode de garde adapté à leurs ressources financières (sauf si elles ont de la famille ou des relations à proximité, qui leur facilitent la tâche en gardant leur progéniture).

Régulièrement, nous rencontrons des **parents ayant des enfants en situation de handicap** qui cherchent des solutions pour se donner les moyens de pouvoir « tenir » physiquement et psychologiquement : sortir en couple, profiter de leurs autres enfants... Ils ont du mal à trouver une solution.

La réflexion engagée sur la garde d'enfant est une piste sérieusement étudiée au sein de notre association pour prendre en compte ces deux aspects.

### IV-3- L'importance de la contractualisation

Les intervenants s'appuient sur les objectifs définis avec les familles et/ou avec les travailleurs sociaux référents pour conduire leur intervention. La clarté de la définition de ces objectifs, de la mission d'intervention, est essentielle pour que les professionnels satisfassent aux attentes et besoins des familles, dans le respect de nos orientations.

Ceci exige des responsables de secteur de bien évaluer avec les familles les situations, et d'être clairs avec elles sur le mode d'intervention et ses limites, en respect des principes définis par les dispositifs d'aide.

De même, cela suppose que les référents nous informent précisément des difficultés à prendre en compte, des clauses des jugements et des conditions d'accompagnement.

### IV-4- La problématique de la gestion des temps d'intervention et des plannings, et son impact sur le personnel et les budgets

Les interventions dans le champ de la prévention et de la protection de l'enfance, ainsi que les dispositifs CAF, exigent que les accompagnements soient envisagés en présence des enfants et des parents, ce qui est logique. Ceci suppose donc que la planification se cale aux temps périscolaires pour les familles dont les enfants sont scolarisés.

Les aménagements des temps scolaires ces dernières années ont modifié considérablement les possibilités de planification avec la suppression du mercredi matin qui était un créneau très favorable à l'accompagnement familial. D'autre part, ayant de moins en moins d'interventions CAF en accompagnement des grossesses ou des naissances, nous devons planifier les interventions de nos professionnels en majorité après l'école le soir.

Tous ces éléments rendent complexe la planification des heures en journée, et nous amène à limiter les temps de travail (politique du temps partiel contraint). Cela génère aussi des journées à trou pour les professionnels, et donc des conditions de travail moins favorables.

Nous nous trouvons dans des paradoxes de gestion du côté des ressources humaines, autant que du côté des demandes : les professionnels subissent des contrats de travail à temps partiel et des demandes d'intervention ne peuvent être honorées, car majoritairement ces demandes se situent sur les mêmes créneaux horaires.

### IV-5- Une difficulté à recruter

Les **conditions de travail** des acteurs du domicile ne favorisent pas une attractivité vers ces métiers : horaires coupés, temps partiels contraints, interventions complexes auprès des familles en difficulté ou très exigeantes, manque de considération, etc.

Par ailleurs, nous observons une **limitation du nombre de TISF formés** sur la région Pays de Loire (une vingtaine chaque année) alors que le diplôme est exigé pour ce type d'intervention et que nombre d'entre elles partent à la retraite chaque année (3 par an en moyenne pour notre organisation). Notre fédération nationale, la commission paritaire de l'emploi et de la formation permanente, le centre de formation régional (CEFRAS) interviennent tous pour solliciter auprès des

partenaires régionaux une prise en compte de ce besoin, sans résultat pour le moment. Nous apprenons en plus fin 2016 que le soutien financier, alloué par Pôle Emploi aux stagiaires demandeurs d'emplois tout au long de la formation TISF, est supprimé. Ceci peut limiter encore plus l'accès à cette formation.

Il est difficile de **constituer un pool de remplaçants** de tous les secteurs (TISF, AMP/AVS, AD) pour prendre le relai lors des arrêts de travail courts, et l'accès à l'intérim n'est pas une solution adaptée à nos services (coût trop élevé ; spécificité de nos métiers). Sachant que de nombreuses familles ne souhaitent pas démultiplier le nombre d'intervenant à leur domicile.

Dans ce contexte, nous avons tout mis en œuvre en 2016 pour assurer un maximum de missions dans les meilleures conditions, notamment en recrutant 2 CESF en CDD sur des remplacements TISF (dont les compétences sont très identiques et complémentaires de celles des TISF en poste) et par un contrat CAE d'un an pour une AVS.

#### **IV-6- L'implication des familles**

Etre une association où l'implication et la participation des familles est réelle est une volonté forte du Conseil d'Administration et de la direction.

Jusqu'à ce jour, il n'est pas demandé d'**adhésion annuelle** aux familles, leur permettant si elles le souhaitent d'avoir connaissance des principes et valeurs de l'association et d'acter leur appropriation. Cette question est soulevée, et nous avons à la traiter.

Permettre d'**avoir un avis, un retour, des propositions** sur le service et la manière dont il est vécu et ressenti par les familles. La dynamisation du comité des usagers, l'enquête de satisfaction annuelle, sont des éléments de réponse pertinents développés en 2016.

**Partir des savoir-faire** des familles pour envisager des actions collectives dans lesquelles elles sont actrices et responsables : c'est un débat engagé avec les TISF en 2016 et sur lequel quelques initiatives ont été prises qui devraient être accentuées à l'avenir. Ceci peut notamment s'envisager pour organiser la journée pique-nique annuelle (décider du lieu, des actions ; s'impliquer dans l'animation...), pour l'animation d'ateliers (définir les contenus, préparer l'atelier, animer des temps...), pour des sorties, etc.

**Partager les décisions** concernant le fonctionnement de notre association, les grandes orientations, les axes de développement, en permettant à de familles usagères du service d'être membres du conseil d'administration, au sein d'un collègue « usagers » : une décision en réflexion.

Nous avons en 2016 sollicité le FONDES pour, dans le cadre d'un DLA (Dispositif Local d'Accompagnement), approfondir notre réflexion sur la mobilisation et l'implication des familles au sein de notre organisation. Ce travail devrait voir le jour en 2017.

## **EN GUISE DE CONCLUSION**

L'année 2016 aura été une année de transition, sous l'impulsion d'un Conseil d'Administration restructuré et du changement de direction.

Elle a été complexe, notamment du fait de la révélation d'une situation financière très délicate, mais fructueuse du fait d'une mobilisation de toute l'équipe pour donner à l'association une pérennité et répondre au mieux aux attentes et besoins des familles.

Elle se solde par une activité plus importante, et par des ouvertures engageantes et prometteuses pour les années à venir.