



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 2017

## ADOMICILE 49



## **TABLE DES SIGLES**

**AD** : Aide à Domicile (nommés de manière plus courante « aides ménagères »)

**ADVF** : Assistant de Vie Aux Familles

**AES** : Accompagnant Educatif et Social (intervenant dans le champ du handicap)

**AAFP** : Association D'aide Familiale Populaire

**ASE** : Aide Sociale à l'Enfance

**CA** : Conseil d'Administration

**CAE** : Contrat d'Aide à l'Emploi

**CAF** : Caisse d'Allocations Familiales

**CAFDES** : Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Directeur d'Equipe Social

**CE** : Comité d'Etablissement

**CEFRAS** : Centre de Formation Régional de l'Action Sociale

**CNAF** : Caisse Nationale d'Allocations Familiales

**CPF** : Compte Personnalisé de Formation

**CD 49** : Conseil Départemental du Maine et Loire

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

**CMPP** : Centre Médico Psychologique Pédagogique

**CPREFP** : Commission Paritaire Régionale de l'Emploi et de la Formation Permanente

**GED** : Garde d'Enfants à Domicile

**GEIQ** : Groupement Economique pour l'Insertion et la Qualification

**DLA** : Dispositif Local d'Accompagnement

**MDA** : Maison De l'Autonomie

**MDS** : Maison Des Solidarités du département

**MFR** : Maison Familiale Rurale

**MSA** : Mutualité Sociale Agricole

**PNL** : Programmation Neuro-Linguistique

**REAAP** : Réseau d'écoute d'Appui et d'Accompagnement à la parentalité

**TISF** : Techniciens de l'Intervention Sociale et Familiale

**UDAF** : Union Départementale des Associations Familiales

**UNA** : réseau d'aide, de soins et de services à domicile

# SOMMAIRE

<b>Préambule : points forts de l'année 2017</b>	Page 3
<b>I - Activité réalisée</b>	
I-1- Heures réalisées	Page 5
I-2- Typologie du public accompagné	Page 10
I-3- Types d'accompagnements réalisés	Page 11
I-4- Point sur des accompagnements spécifiques	Page 12
<b>II - Evaluation annuelle de satisfaction : ce qui en ressort</b>	Page 14
<b>III- Partenariats engagés en 2017</b>	
III-1- Les liens à la fédération ADESSADOMICILE	Page 15
III-2- Les initiatives engagées dans l'année	Page 15
<b>IV- Autres initiatives prises en 2017 pour renforcer la qualité de nos activités</b>	Page 16
<b>V- Une équipe professionnelle mobilisée</b>	
V-1- Des évolutions au cours de l'année dans la constitution de l'équipe	Page 17
V-2- Organisation mise en place en 2017 impliquant les salariés	Page 18
V-3- Formations proposées en 2017	Page 18
V-4- Le respect des instances de Représentants du Personnel	Page 18
<b>VI- La gouvernance de l'association</b>	Page 19
<b>VII- Le comité des familles</b>	Page 19
<b>En guise de conclusion</b>	Page 19

## **Préambule : une évolution positive de l'activité 2017**

**Le taux d'activité est conforme aux objectifs fixés en concertation avec les financeurs.**

Les actions envisagées ont été réalisées à 98 % pour les TISF et 118 % pour les AES ; à 78 % pour les AD, mais compensé par les emplois conforfs que ce même personnel a réalisé à 145 %.

Ceci a bien évidemment eu un impact positif sur notre résultat d'exploitation puisque pour la première fois depuis 5 ans il sera excédentaire.

**Nous avons adapté notre activité afin de répondre au mieux aux attentes et besoins des familles et/ou des partenaires par le développement de notre territoire d'intervention. Nous avons diversifié notre offre de services, ainsi que nos modalités de financement.**

Ceci a été le cas avec l'**adaptation des actions collectives**, en les diversifiant et en impliquant plus les familles dans leur élaboration ;

Nous avons réalisé les démarches nécessaires pour **développer notre action dès 2018 sur les territoires** redéfinis par le Conseil Départemental concernant les pôles des MDS Est Anjou (Baugé-Saumur), Centre Anjou (Angers Est, Angers Centre, Angers Sud, Angers couronne Sud) et Nord Anjou (Angers couronne Nord).

Nous avons lancé en 2017 **l'activité de garde d'enfants**, complémentaire des emplois conforfs.

**Former et accompagner nos professionnels intervenant dans les familles était aussi un gage important de la qualité des interventions.** Malgré nos modestes moyens pour y réussir, nous y avons été très attentifs, tant sur un plan individuel que sur un plan collectif, cette attention étant portée par les responsables de secteur et le directeur, mais aussi par l'ensemble des membres des équipes d'intervention (très solidaires et dans l'échange des compétences) et par les assistants techniques (accueil, écoute, information).

**Ouverture d'esprits et reconsidération de nos rapports intervenant/usager** avec le projet financé par le Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement à la Parentalité (REAAP) qui a consisté en l'animation par le cabinet ITINERIENCE d'un groupe d'échange d'expérience constitué de Parents accompagnés et de TISF autour de « ce qui se passe dans une relation d'accompagnement ».

**Evaluer et analyser notre activité a été un axe fort de l'année avec la démarche d'évaluation interne** que nous avons mise en œuvre (démarche obligatoire tous les 5 ans selon la loi 2002-2), en impliquant tous les acteurs (membre du comité des familles, administrateurs, représentants salariés, responsables secteurs, direction), accompagnée par le cabinet EFFICIO.

**Nous avons réfléchi sur la place des familles dans notre association**, démarche réalisée dans le cadre du DLA accompagnée par le cabinet ACCOR CONSEIL, impliquant aussi tous les acteurs

(membre du comité des familles, administrateurs, représentants salariés, responsables secteurs, direction). Cette réflexion a notamment porté sur le rôle et le fonctionnement du Comité des familles, l'adhésion des familles à l'association, la place des familles dans le CA.

**Le Conseil d'Administration a été renforcé et a consolidé sa dynamique**, avec l'accueil de nouveaux membres (3), l'aménagement d'un espace d'échange et de suivi de l'activité nouvellement développée (commission GED), le partage des missions de chacun dans les lieux de collaboration (Bureau, Comité des Familles, DLA, Evaluation interne...).

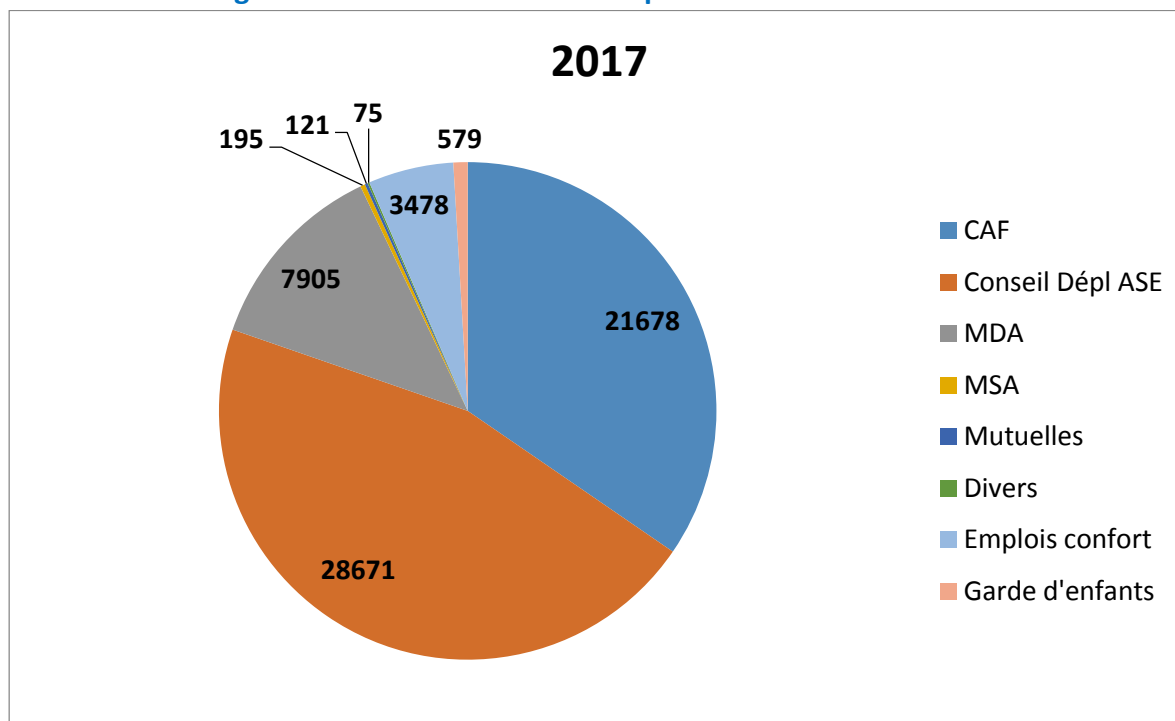
**Le projet de service a été renouvelé pour les quatre années à venir (2017-2021)**, action portée tout au long de l'année par le directeur à partir d'un minimum de concertation avec les équipes. Ce projet consiste en une projection des orientations. De fait, il ajuste et tient compte des éléments de l'évaluation interne, comme source d'adaptation et d'évolution, et des évolutions du contexte (législatif, évolution du secteur). En ce sens, il n'est pas figé dans sa déclinaison opérationnelle.

**Nous nous sommes dotés de nouveaux outils de communication** avec la création de 3 plaquettes distribuées dans les différents lieux publics de nos territoires d'intervention : l'une sur l'accompagnement familial, une autre sur l'accompagnement des situations de handicap, et la troisième sur la garde d'enfants.

## I- L'ACTIVITE REALISEE EN 2017

### I-1- Heures réalisées

#### Heures réalisées globalement en 2017 selon les partenaires



**Total des heures 2017 : 62 702 heures**

Pour rappel, heures effectuées préalablement :

**2016 : 60 738 heures**

**2015 : 58 185 heures**

**2014 : 57 334 heures**

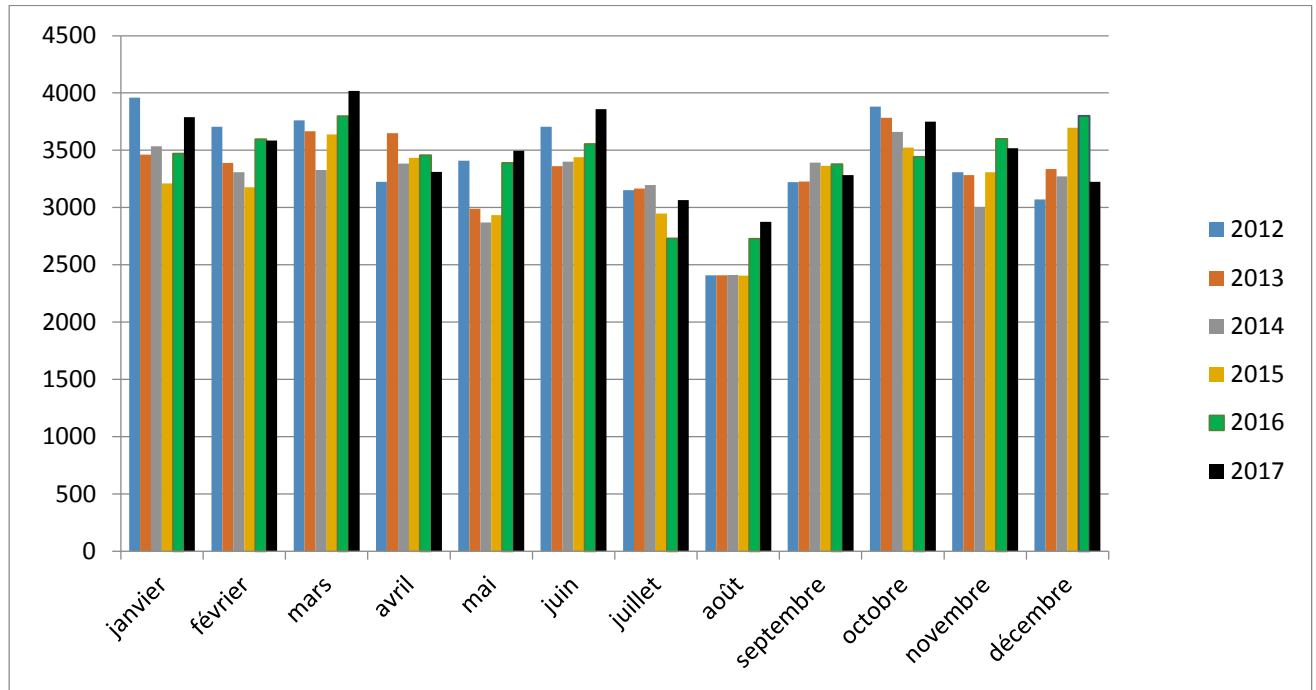
**2013 : 57 118 heures**

**2012 : 59 057 heures**

Nous avons réalisé 1 964 heures de plus qu'en 2016, soit une augmentation de 3,2 %. Nous expliquons cette évolution importante par les éléments suivants :

- Une réelle implication de l'équipe mobilisée pour maintenir son outil de travail et répondre au mieux aux attentes et besoins des familles.
- Une augmentation sensible de l'activité d'accompagnement des enfants en situation de handicap.
- Une attention au remplacement des arrêts de travail prévus (avec la complexité de trouver des intervenants qui acceptent les CDD et les temps partiels...).

## Heures mensuelles réalisées par les TISF sur les 6 dernières années

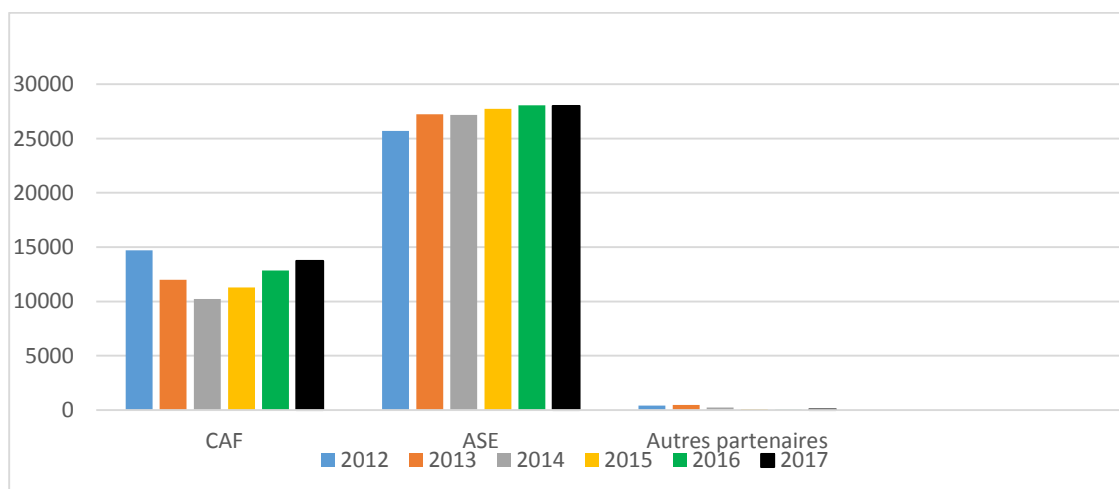


**Total heures TISF : Année 2012 : 40 807 h - Année 2013 : 39 721 h - Année 2014 : 38 758 h - Année 2015 : 39 080 h - Année 2016 : 40 937 h - Année 2017 : 41 780**

Une activité qui s'est maintenue tout au long de l'année, avec une légère baisse en novembre et décembre. Un global d'heures TISF supérieur aux 5 années précédentes (+ 843 heures par rapport à 2016).

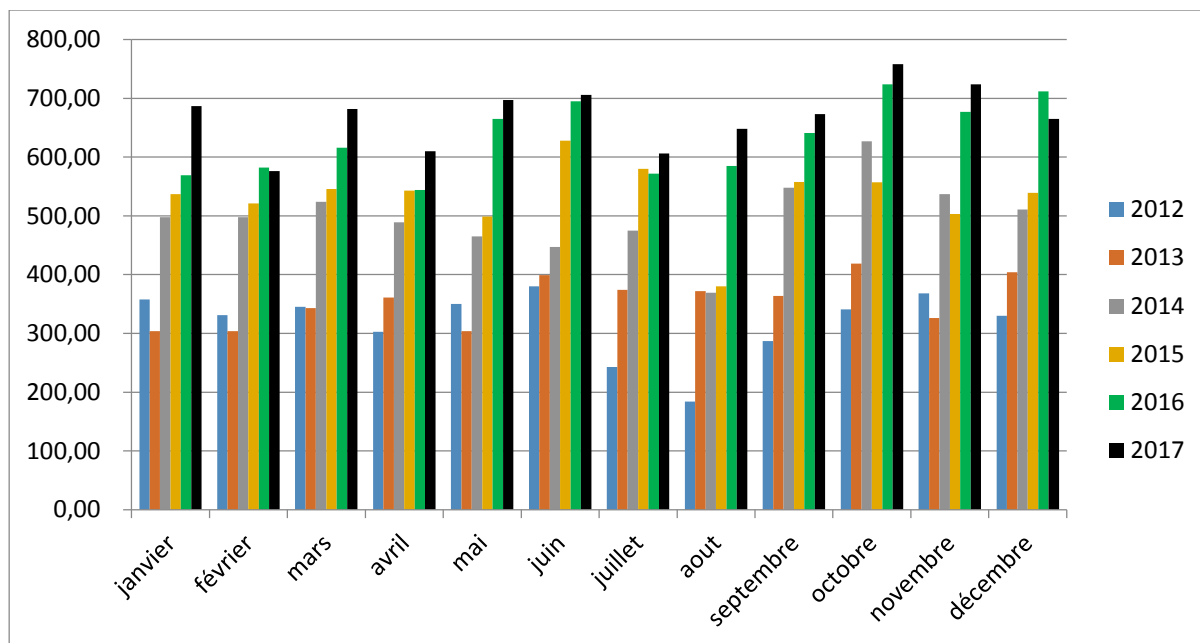
Ne sont pas comptabilisées dans ces tableaux les heures correspondant aux temps d'évaluation, de bilan et de synthèses consacrés par les TISF, estimées par le CD49 à 5 % du temps dans les familles suivies dans le cadre de l'ASE (soit 1 400 heures pour 2017).

L'augmentation du nombre d'heures TISF est principalement liée aux moindres arrêts de travail et au renfort effectué pour remplacer chaque arrêt long ou départ définitif.



Nous avons réalisé 866 heures de plus en interventions CAF par rapport à 2016, cela pouvant aussi être lié à une communication plus importante (site Internet, démarche auprès des sages-femmes...). Le même nombre d'heures qu'en 2017 ont été réalisées dans le cadre de l'ASE.

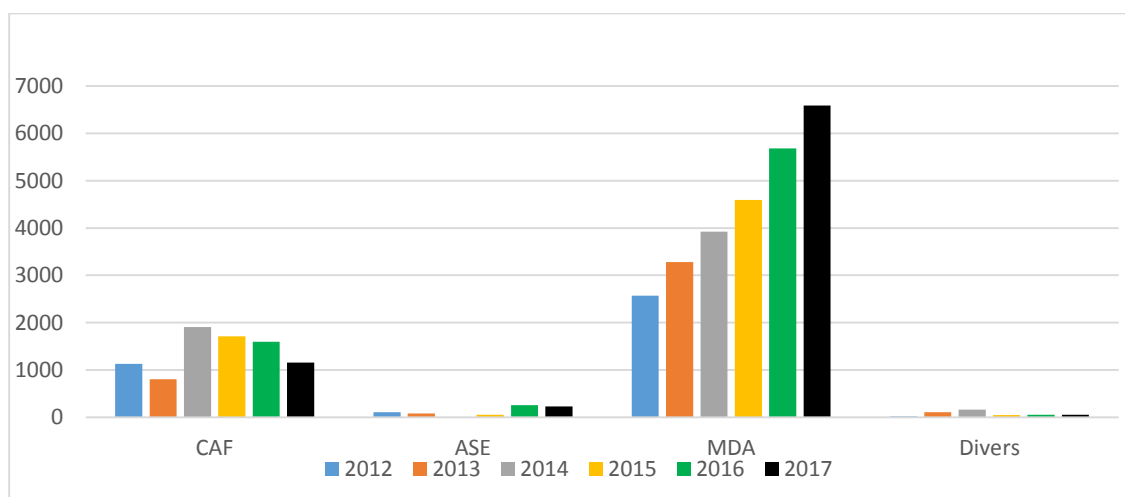
## Heures mensuelles réalisées par les AVS/AMP sur les 6 dernières années



**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 - Année 2017 : 8 032 h**

Une évolution de l'activité de ce service au fil des années, de l'ordre de 6 % par rapport à 2016.

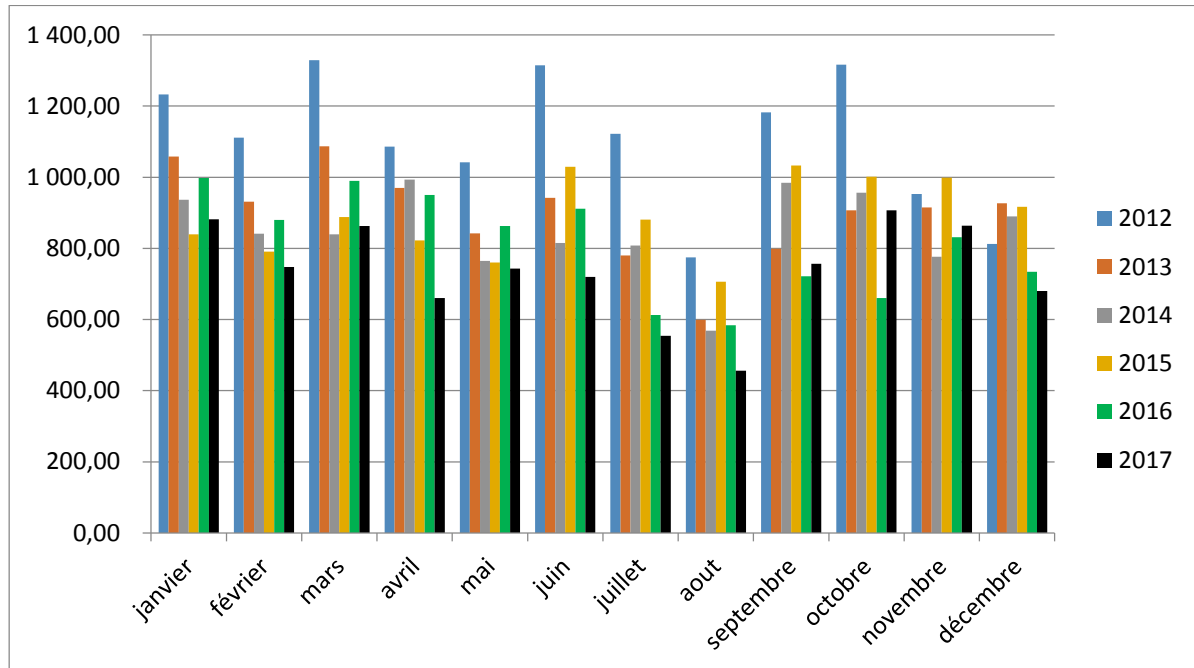
Ce service confirme son utilité dans le champ de l'aide au handicap au sein des familles. Toutefois nous devons rester attentifs à plusieurs éléments dont : notre capacité à gérer des situations complexes au domicile (type de handicap ; organisation matérielle...) ; la gestion de la continuité de l'activité 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 3 ans, avec une moindre utilisation des heures de répit par les familles. Quasi inexistence des heures ASE. Les heures MDA ont fortement évolué : + 910 heures par rapport à 2016, cela correspondant à 16 % d'augmentation.



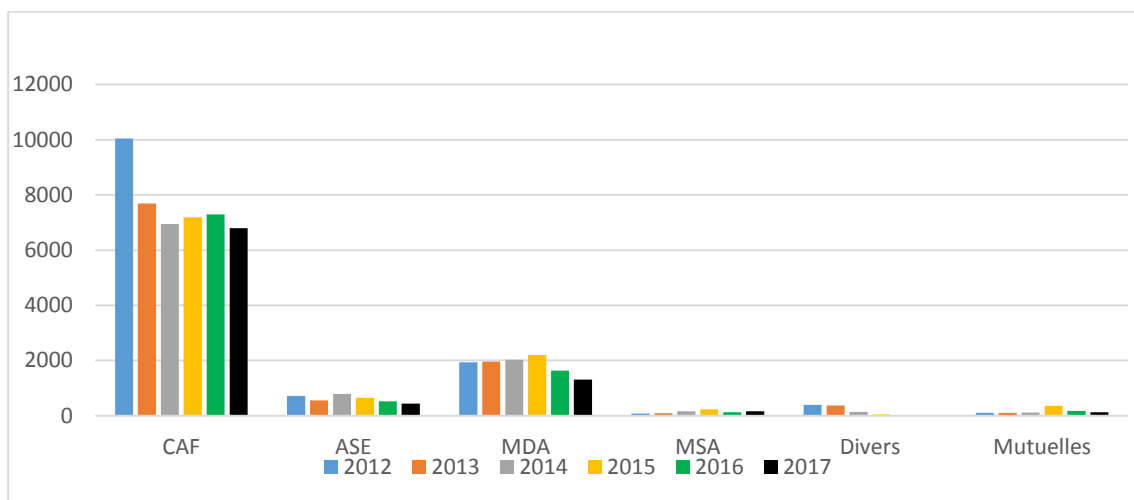
## Heures mensuelles réalisées par les AD sur les 6 dernières années



**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 - **Année 2017 : 8 834 h**

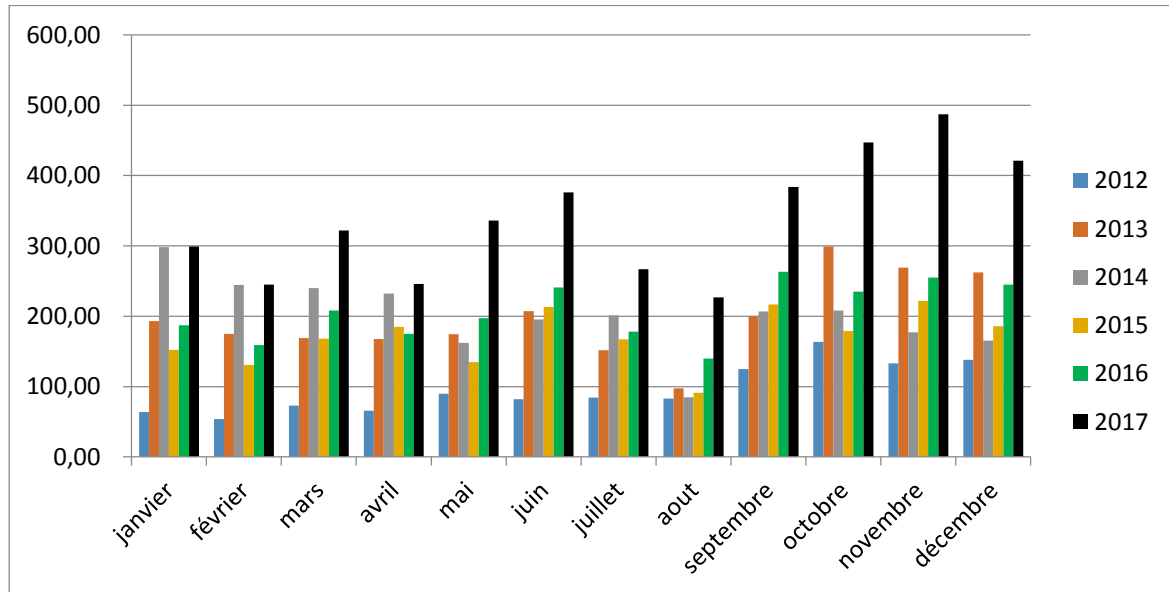
Diminution significative de l'activité en 2017, que l'on peut expliquer ainsi :

- Une moindre sollicitation en heures par famille, le reste à charge pouvant être difficile à honorer ;
- Une concurrence de l'ensemble des opérateurs.



Baisse significative des heures MDA et CAF réalisées (- 814 heures par rapport à 2016) et diminution des interventions dans le cadre de l'ASE en complément des TISF.

## Heures mensuelles réalisées par les Emplois confort sur les 6 dernières années



**Total heures Emplois confort :** 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 - **Année 2017 : 4 057 h**

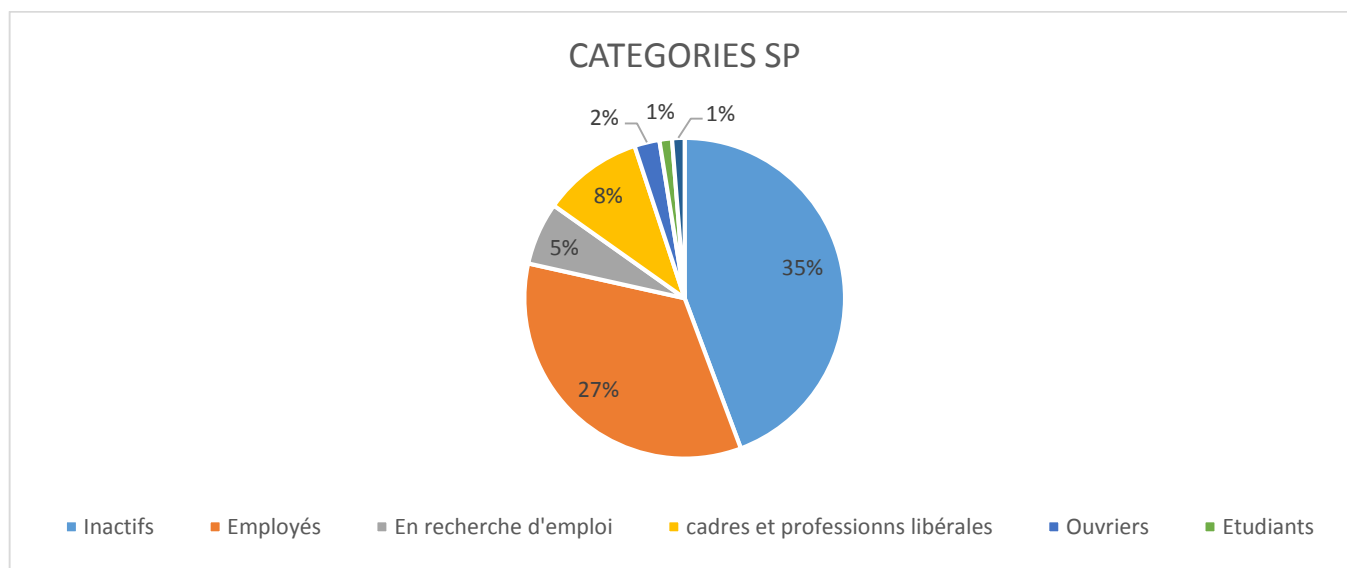
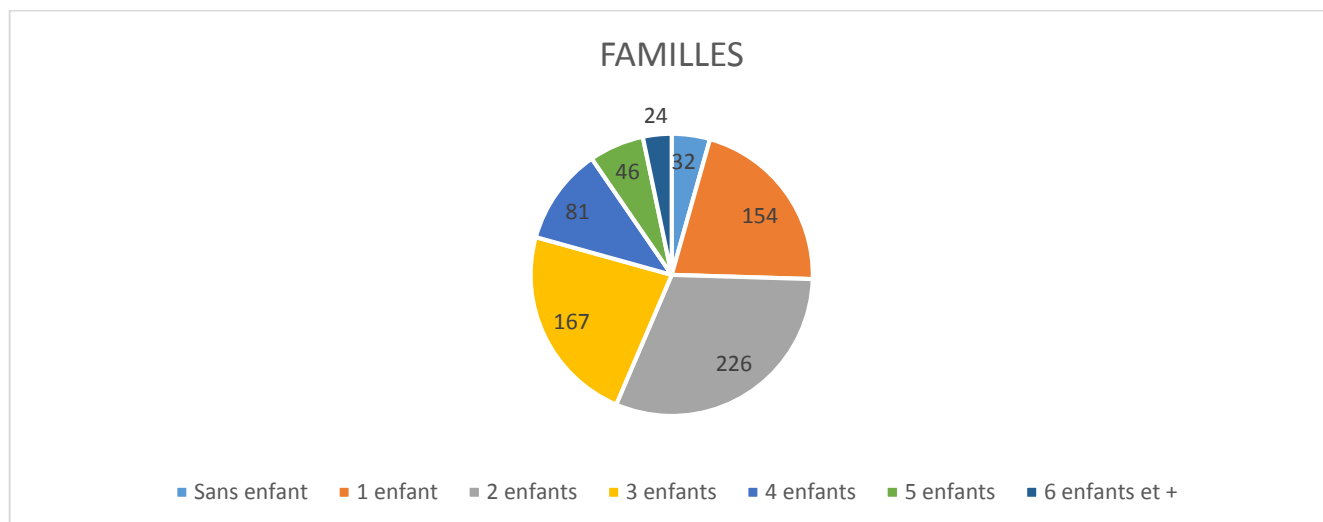
Ce résultat est le fruit du développement de l'activité GARDE D'ENFANTS (579 heures) et d'une meilleure communication, ce qui nous porte à une augmentation des emplois confort de 63% par rapport à 2016. Ceci est aussi dû à l'appréciation de la qualité du service rendu par les professionnels.

Il est intéressant de relever que le développement de cette activité présente deux points positifs :

- Le maintien des emplois des AD dont l'activité financée par les dispositifs d'action sociale diminue ;
- Une activité dégageant une autonomie de financement.

## I-2- Typologie du public accompagné

**730 familles accompagnées en 2017, dont 291 familles nouvelles.** Nous sommes intervenus au bénéfice de **1 800 enfants** par le biais d'accompagnements directs auprès d'eux ou d'intervention sur leur environnement familial.



*Nous précisons que 21 % des familles ne nous ont pas indiqué leur catégorie socio-professionnelle.*

### Réflexion sur le revenu des familles accompagnées

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.

### I-3- Types d'accompagnements réalisés en 2017

Thématiques d'accompagnement	Nombre de familles aidées en 2017	Temps d'intervention dans les familles
Interventions dans le cadre de la prévention (ASE) auprès des familles	218	14 586 heures
Interventions dans le cadre de la Protection (ASE) des enfants	160	14 085 heures
Naissance/adoption (CAF)	171	6 371 heures
Grossesse (CAF)	78	1 837 heures
Naissances multiples (CAF)	46	3 044 heures
Famille Nombreuse (CAF)	22	1 179 heures
Maladie courte d'un parent ou d'un enfant (CAF)	113	4 099 heures
Maladie Longue Durée parent ou enfant (CAF)	34	2 132 heures
Heures de répit (CAF)	41	657 heures
Reprise d'emploi ou de formation (CAF)	7	97 heures
Rupture familiale (CAF)	2	127 heures
Décès (CAF)	2	145 heures
Actions collectives (CAF)	62	1 990 heures
Accompagnement enfant handicapé (MDA)	17	4 407 heures
Accompagnement adulte handicapé (MDA)	24	3 434 heures
Maladie Longue Durée parent ou enfant (MDA)	2	64 heures
Naissance adoption (MSA)	3	81 heures
Grossesse (MSA)	4	92 heures
Maladie courte d'un enfant (MSA)	1	16 heures
Maladie longue d'un parent (MSA)	2	22 heures
Grossesse (autres mutuelles)	1	12 heures
Maladie Courte parent ou enfant (autres mutuelles)	10	75 heures
Maladie Longue Durée parent (autres mutuelles)	1	34 heures
GED (Garde d'enfants)	10	579 heures
Soutien ménager (emplois conforfs)	27	3 478 heures
Divers	4	75 heures
<b>Total</b>		<b>62 702 heures</b>

## I-4- Point sur des accompagnements spécifiques

### Protection de l'enfance : un financement du Conseil Départemental

En 2017, les TISF ont réalisé **16 404 heures de visites en présence d'un tiers**, soit 57 % des interventions réalisées dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance. Ceci représente en moyenne **39 % de leur planning d'intervention**.

### L'offre d'animations collectives : un financement spécifique CNAF

En 2017, nous avons réalisé **1 990 heures** dans le cadre d'actions collectives.

Des nouvelles actions collectives ont été expérimentées, avec une plus forte mobilisation de TISF sur ce type d'actions (10 TISF sur Angers et 6 sur Saumur), une volonté affichée d'impliquer les familles dans l'élaboration des projets, et de développer le partenariat autour de ces initiatives.

Un élément clé mis en avant en 2017 est l'adéquation des actions avec les principes du dispositif CNAF :

- Minimum 60 % de familles accompagnées par Adomicile49 sur chaque action si celles-ci sont ouvertes à d'autres familles ou construites en partenariat ;
- Des espaces d'animation dans lesquels les familles sont actrices et développent des compétences clés (savoir-faire et savoir-être notamment) ;
- Des espaces qui favorisent le lien social, la découverte, la créativité ;
- Des temps d'animation plus axés sur l'accompagnement à la parentalité (favoriser la relation parents/enfants).

Ceci nous a amené à revisiter les actions menées, en appliquant aussi d'autres principes :

- Maintenir les ateliers qui mobilisent un certain nombre de familles ;
- Un nombre de TISF accompagnant adapté aux situations et au nombre de parents et/ou enfants participant ;
- Un développement d'actions plus ponctuelles durant les vacances scolaires, regroupant parents et enfants.

### Les activités ont été variées :

- Des ateliers en lien avec les Restos du cœur à Saumur (autour du jeu, de plats cuisinés, de la couture), et des animations parents/enfants sur des temps forts (vacances, fête de Noël)
- Des ateliers cuisine pour adultes avec le centre social Jacques Percereau et selon les souhaits des participants
- Des animations en lien avec la médiathèque de Saumur autour de l'automne et de Noël
- Des ateliers cuisine, bricolage et jeux pour parents/enfants durant les vacances
- L'animation de moments festifs parents/enfants : pique-nique de l'été, goûter de Noël
- Une journée à la mer (en train pour Saumur, en car pour Angers)
- Des sorties (marches, découverte)
- Des sorties culturelles sur Angers autour du cirque, du cinéma, de la musique (concerts), du théâtre

**Le partenariat** continue à se développer :

- Avec les Restos du cœur de Saumur

- Avec le centre social Percereau à Saumur
- Avec le centre Jean Vilar à Angers
- Avec l'association Vacances et familles (nous envisageons des projets de séjours en 2018)

Ce support d'actions collectives répond à une demande des familles et favorise l'amélioration de leur situation. 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 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 (ex : 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 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).

Ces actions collectives 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.

### La mise en œuvre du développement de la garde d'enfants

Nous avons engagé en 2017 la mise en place d'un nouveau service de garde d'enfants. 579 heures ont été réalisées et tous les recrutements effectués sur le service AD tiennent compte de cette création avec une exigence d'une formation CAP petite enfance (ou équivalent).

Les postes proposés assurent des missions de garde d'enfants en parallèle de missions d'aide-ménagère, ceci afin d'assurer un minimum de 24 heures de travail par semaine (en conformité avec la loi du travail).

## II- Evaluation annuelle de satisfaction : la parole aux familles

**Familles ayant répondu à notre enquête de satisfaction : 82** (11% des familles que nous accompagnons)

Motif d'intervention des familles qui ont répondu	Nombre	%
Naissance multiple	7	8,5 %
Naissance/adoption/grossesse	14	17 %
Décès	1	1,2 %
Séparation	6	7,3 %
Maladie	1	1,2 %
Handicap	19	23,2 %
Accompagnement éducatif	18	22,1 %
Emploi familial	16	19,5 %
<b>Total</b>	<b>82</b>	

Les intervenants étaient des TISF pour 46 % des situations, des Aides ménagères pour 42 %, et des AES ou AMP pour 12 %.

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

Motif d'intervention	Nombre	%
Tâches ménagères / entretien logement / organisation de la vie quotidienne	49	41 %
Aide dans la prise en charge des enfants	40	33 %
Soutien moral ; présence	16	13 %
Aide à la prise en charge d'une personne	8	6,5 %
Aide administrative	8	6,5 %

Globalement, nous constatons une satisfaction exprimée pour le service rendu :

- 96 % disent que les objectifs définis par les responsables de secteur correspondent bien aux attentes des familles
- 94 % sont très satisfaits ou satisfaits du travail réalisé par les intervenants
- Les intervenants sont considérés comme aimables (97%), disponibles (96%), honnêtes (96%), discret (97%), ponctuel (95%), organisé (95%), de confiance (95%), capable d'initiatives (90%).

**Les familles qui ont répondu estiment que les intervenants sont** à l'écoute (95%), échantent avec elles (97%), les conseillent bien (95%), préparent correctement les repas (83%), ont de bonnes relations avec les enfants (96%), proposent des activités pertinentes (94%), entretiennent bien le logement et le linge (89%), assurent correctement l'aide aux toilettes et à l'hygiène (89%) ainsi que les courses (88%).

Toutefois, quelques familles précisent que les intervenants ne font pas tous le travail avec le même enthousiasme et la même efficacité, notamment pour la cuisine et le repassage. Aussi 24 % ne sont pas satisfaits de la continuité des interventions (personne non remplacée ; trop d'intervenants différents au domicile...).

**En ce qui concerne l'organisation globale des activités assurée par le siège administratif et les responsables de secteur**, les familles ayant répondu au questionnaire disent être satisfaites de l'accueil (99%) et de la rapidité de mise en place des prestations (93%).

Toutefois certaines estiment que la fréquence des contacts est insuffisante (13%), que les messages ne sont pas correctement transmis (12%), que les responsables de secteur sont insuffisamment disponibles (10%), qu'ils ne reçoivent pas les informations correctement (14%).

24% des familles qui ont répondu participent aux actions collectives proposées par le service. 58% disent être informées de tous les services que nous proposons, et 20 % de l'existence du Comité des familles (9 personnes disent être intéressées pour y participer).

#### **Quelques familles (9) ont proposé des points d'amélioration ou d'attention :**

- Le renfort de la qualification de certains salariés, notamment sur la prise en charge de situations de handicap, sur le ménage et la cuisine ;
- Une attention à l'adaptation des plannings aux souhaits des familles ;
- Assurer une meilleure continuité du service en cas d'absence de salariés ;
- Vérifier la motivation de certains salariés trop souvent en arrêt de travail ;
- Etre attentif à bien informer les familles des interventions, et à vérifier qu'elles aient reçu les messages ;
- L'adaptation de l'accompagnement en fonction des situations ;
- Honorer le contrat engagé (nombre d'heures).

### **III- Partenariats engagés en 2017**

#### **III-1- Les liens à la fédération ADESSADOMICILE**

Notre adhésion fédérale est importante car nous contribuons aux actions de valorisation et de développement de l'aide à domicile, et nous bénéficions de soutiens, d'informations et de formations de l'équipe nationale.

Nous sommes engagés dans divers démarches en lien avec notre fédération :

- Par une présence du directeur dans la commission fédérale « Emplois et Formations » les 23 mars, le 7 juillet, les 28 et 29 novembre 2017.
- Par une représentation, au nom de la fédération, du directeur au sein de la Commission Paritaire Régionale de l'Emploi et de la Formation Permanente (les 30 mai et 5 octobre 2017)
- Par une participation à l'AG nationale d'un administrateur et du directeur, le 14 juin 2017
- En participant aux journées thématiques proposées par la fédération :
  - o Les journées des directeurs qui se sont déroulées les 27 et 28 septembre 2017
  - o Aux Journées régionales des Pays de Loire/Bretagne les 10 janvier (sur la loi ASV), 16 mai (sujets larges et échanges d'informations entre structures adhérentes) et 18 octobre 2017 (sur l'évaluation)
  - o Participation au nom de la fédération à la journée nationale de l'ODAS sur Angers

#### **III-2- Une dynamique de concertation et de participation**

##### **Participation à des espaces de travail ou de réflexion proposés par des acteurs locaux :**

- Participation aux **comités territoriaux PARENTALITE** animés par la fédération des centres sociaux sur BAUGE/SAUMUR et sur ANGERS.
- Réflexions sur la **mise en place d'un GEIQ**, à l'initiative de la CPREFP
- Participation aux réunions sur le **schéma enfance famille** et sur le **schéma autonomie** organisées par la Préfecture, la CAF et le Conseil Départemental.



- Un temps de réflexion sur la législation du travail animé par **Anjou Domicile**.
- Tenue d'un stand au **Forum de l'emploi** organisé par les acteurs de l'insertion professionnelle, une occasion pour notre association de recruter du personnel et de rencontrer les acteurs présents.
- Participation aux **Forums des associations sur Angers et sur Saumur**, avec la tenue d'un stand d'information sur notre association (en lien avec l'AAFP sur Angers).
- **Témoignage sur le travail des personnes en situation de handicap** au sein d'un débat organisé par CAP EMPLOI et divers acteurs du champ médicosocial.

#### **Initiatives de notre association pour envisager des actions avec d'autres acteurs sociaux :**

- Rencontre avec les **Restos du Cœur d'Angers et Saumur** pour réfléchir sur des actions partenariales.
- Rencontre avec la **MDS de Saumur et de Baugé** pour faire le point sur le développement de nos activités dans le champ de la prévention.
- Rencontre avec **Habitat Solidarité** à Saumur, **Un temps pour Toit** à Angers, l'association ALADIN, pour envisager des actions partenariales
- Construction d'un plan de formation de nos TISF en lien avec le **CMPP** sur la détection des troubles du comportement chez le petit enfant.
- **Construction avec l'UNA** d'une sollicitation des candidats à la députation dans le cadre des élections législatives, en y associant l'AAFP et l'ADMR.
- **Echanges avec le CEFRAS** sur la problématique de valorisation du métier TISF.
- **Rencontre avec l'UDAF** autour du répit pour les parents prenant en charge des enfants.

#### **IV- Autres initiatives prises en 2017 pour renforcer la qualité de nos activités**

##### **Réalisation d'une porte ouverte :** le 4 avril 2017

Organisé en lien avec le Comité des Familles pour la partie accueil et dégustations, cette porte ouverte a été l'occasion de présenter nos activités et d'échanger sur le rôle de nos intervenants aux acteurs sociaux avec lesquels nous sommes régulièrement en relation. Une initiative appréciée de tous, à renouveler.

##### **Un atelier de réflexion réunissant parents et intervenants**

Animé par ITINERIENCE, cet espace de parole a réuni 3 mamans (sur 6 initialement inscrites) et 6 TISF. L'objectif a été de « se dire », « se partager », les ressentis et les représentations en œuvre dans l'accompagnement vécu par le parent ou l'intervenant, et de repérer ce qui se joue et ce qui favorise une relation adaptée et constructive pour chacun. Ce travail s'est réalisé dans le cadre d'une dynamique de groupe basée sur la prise de parole, l'écriture et la figuration.

Un travail de qualité qui a bénéficié d'un soutien financier du REAAP.

##### **Réalisation de nouvelles plaquettes d'information sur nos activités**

A l'initiative de la commission « garde d'enfants » dont l'objet était d'optimiser le développement de cette nouvelle activité, un travail construit et efficace a permis de réaliser 3 plaquettes différentes mettant en avant chacune nos activités principales : l'accompagnement familial (actions financées par la CAF et la MSA) ; le soutien des familles confrontées au handicap (actions financées par la MDA) ; la garde d'enfants et l'emploi confort (nos activités hors champ autorisation).

## Mise en place de la cellule de veille

Espace axé sur les situations d'accompagnement les plus complexes dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance, permettant une prise de recul et une position institutionnelle lorsque les situations le nécessitent. Cet espace est l'engagement d'une pratique la plus adaptée possible.

## V- Une équipe professionnelle mobilisée

### V-1- Des évolutions au cours de l'année dans la constitution de l'équipe

Durant l'année 2017, le personnel était constitué de :

SERVICES	Salariés CDI	Salariés CDI arrivés en cours d'année	Salariés CDI partis en cours d'année	ETP CDI	Salariés CDD (remplacements ou renfort)	ETP CDD
TISF	33	6	5	31.17	6	0.82
AES	6	5	4	4.84	8	0.90
AD	10	3	4	8.79	3	0.06
ADMINISTRATIF	7		1	5.94	2	1.35
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>50.74</b>	<b>18</b>	<b>3.13</b>

Nous étions en fin d'année **71 salariés permanents**.

- 6 TISF, 5 AVS/AMP et 3 AD ont rejoint notre association en CDI en 2017.
- 5 TISF, 3 AES et 4 AD ont quitté notre association dans l'année 2017.

**18 salariés ont renforcé temporairement** l'équipe de permanents sur l'année :

- 16 pour des remplacements maladie en ce qui concerne les intervenants au domicile
- 1 en contrat CAE sur l'assistance technique au siège pour une salariée
- En contrat Professionnalisation au siège de l'association pour 1 salariée en formation CAFDES

Nous avons aussi accueilli **6 stagiaires** :

- 3 en formation TISF (stages 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année)
- 1 en formation ADVF
- 1 en formation AES
- 1 en formation secrétariat
- et plusieurs personnes souhaitant vivre une immersion en milieu professionnel avant de s'engager dans une formation professionnelle.

### V-2- Organisation mise en place en 2017 impliquant les salariés

Un **groupe de travail** intégrant des salariés a été constitué autour de l'évaluation interne.

Des espaces d'**analyse des pratiques** ont été proposés sur deux formes :

- Avec une approche de la gestuelle et de l'écriture pour un groupe de 10 TISF, encadré par l'ATELIER DU PETIT ECART

- Sur un temps de formation/analyse de la pratique sur la thématique « approche du petit enfant ayant des troubles psychologiques » pour 21 TISF et 2 AVS, animé par le CMPP.

Une **demi-journée institutionnelle** rassemblant toute l'équipe a été programmée en janvier 2017 : ceci a permis de renforcer le sentiment d'appartenance au projet de l'association, de transmettre à tous les informations concernant notre organisation et ses orientations, de prendre le pouls sur l'état d'esprit de l'équipe.

**Un groupe de travail sur l'évaluation interne** réunissant les représentants de chaque corps de métier et de chaque territoire d'intervention, des administrateurs et des représentants des familles, a permis de faire le point sur la qualité de nos interventions et les améliorations à envisager. Ce travail s'est mené d'avril à décembre 2017, accompagné par le cabinet EFFICIO. Ont été traités notamment les dispositifs mis en œuvre pour maintenir une bienveillance dans l'accompagnement des familles. Ceci a été l'occasion d'entrer dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Est définie annuellement une feuille de route issue du plan d'action de l'évaluation interne avec des étapes et le partage de responsabilités.

**La commission formation** a réuni un membre représentant chaque métier représenté dans l'association, avec l'objectif de réfléchir avec le directeur aux formations à envisager pour les équipes.

### V-3- Formations proposées en 2017

En 2017, les formations proposées ont été :

- « **Mieux comprendre son fonctionnement et sa relation à l'autre** », avec une référence à divers courant du champ psychosocial (analyse transactionnelle, analyse systémique, PNL). Formation sur 3 jours pour 12 participants (TISF, AES, AD).
- « **Les écrits professionnels** », sur 3 jours pour 12 TISF. Module animé par l'organisme formation de notre fédération.
- Formation aux « **premiers secours** » sur 1 journée proposée à 15 salariés (TISF, AD, AES), animée par la MFR La Saillerie.
- « **Visites en présence d'un tiers, quel positionnement ?** » sur 3 jours, pour 17 TISF qui n'avaient pas bénéficié de ce module en 2016. Module animé par l'organisme formation de notre fédération. L'équipe encadrante a aussi bénéficié d'une journée de formation sur ce thème.
- « **Rôle et fonctionnement du CE** » sur 5 jours, pour 2 délégués du personnel

Sur un plan individuel dans le cadre d'un plan CPF :

- 1 formation BTS Conseillère en économie sociale et familiale
- 1 formation responsable d'un service d'aide à domicile
- 1 formation apprentissage de l'anglais

### V-4- Le respect des instances de Représentants du Personnel

Chaque mois le Comité d'Entreprise s'est réuni, avec des ordres du jour précis et respectés.

De même, les délégués du personnel ont rencontré chaque mois le directeur pour traiter des questions émanant des salariés.

3 fois dans l'année les salariés ont été invités par les délégués du personnel pour un droit d'expression, sur un ordre du jour propre aux instances de représentation.

Le CHSCT a été réuni trimestriellement.

## **VI- La gouvernance de l'association**

Le conseil d'administration s'est étoffé avec 4 nouveaux membres élus à l'assemblée générale 2017. Il était donc constitué de 10 membres actifs, sous la présidence de Michelle HARDOUIN.

7 réunions de CA et 11 réunions de Bureau ont été réalisées pour accompagner l'équipe dans son organisation, débattre des enjeux pour l'association et valider les grandes orientations.

## **VII- Le comité des familles**

Redynamisé et restructuré avec l'accompagnement DLA dont il a bénéficié, le comité des familles est aujourd'hui constitué de 5 parents. Il est animé par le directeur, en présence d'un représentant du CA.

## **EN GUISE DE CONCLUSION**

Si nous avons été confrontés à des problématiques récurrentes dans l'organisation et la gestion de l'association et des services (situations familiales de plus en plus complexes ; difficultés à recruter avec une image négative du secteur de l'aide à domicile ; planifications changeantes qui mettent à mal les équipes d'intervenants et complexifient le travail du personnel administratif ; ...) l'année s'est globalement passée sereinement.

L'implication des familles à différents niveaux (au Comité des Familles et dans le CA ; dans les actions collectives ; dans la réflexion sur la relation parent/intervenant) permet d'affirmer notre volonté d'agir concrètement dans le champ de la parentalité.

La dynamique de l'équipe de salariés, son engagement et son sens de la solidarité sont vecteurs d'un réel professionnalisme de notre organisation et d'une excellente image auprès de nos partenaires et des familles.