



## Le Mot des Familles

### Le mot de la Présidente

Avancer avec sérénité....

- Préparer l'avenir de l'AFD avec notre projet 2011 – 2016 en développant nos activités.

- S'inscrire dans la qualité en croyant qu'elle est source de meilleure compréhension des attentes des familles, des salariés, des organismes financeurs.

- Préserver notre équilibre financier pour consolider notre action et donner les moyens de réaliser des projets. Ces trois piliers de l'AFD sont essentiels.

Pour que l'AFD réussisse la participation de chacun est importante :

Les familles qui bénéficient de nos services et dont nous sollicitons les avis sur le service rendu et sur les actions à entreprendre.

Les salariés qui mettent leur conscience professionnelle à prendre en compte les attentes des familles et des organismes financeurs.

L'équipe administrative dont l'implication permet le dynamisme de nos actions. Véritable

levain : animation d'équipe, maîtrise des planning, coordination entre les familles et les professionnels, suivi des budgets, concertation avec les partenaires....

Les organismes financeurs qui dans le cadre des contraintes financières, prennent en compte la nécessaire adéquation entre exigence et performance du service rendu.

Les bénévoles qui autour de la table de l'AFD se rencontrent, partagent, soutiennent le fonctionnement au quotidien, le suivi des activités et l'avenir en orientant les projets, en donnant les moyens de leur réalisation.

Prenons ensemble le temps de la sérénité pour consolider les engagements et faire avancer les projets de chacun des acteurs de l'AFD.

Bonne année 2012

**Geneviève LLUANSI**  
Présidente de l'A.F.D.

Année 12, N° 20

Février 2012



Le Blanchot en habits d'hiver

*Dans ce numéro :*

<b>Le mot de la présidente:</b> <i>Avancer avec sérénité</i>	1
<b>Le mot de la Directrice.:</b> <i>L'AFD certifiée depuis le 22 décembre 2011.</i>	1
<b>Résultats des enquêtes qualité .</b> <i>Un taux de satisfaction à la hauteur de nos attentes</i>	..2
<b>La télégestion</b> <i>Place aux nouvelles technologie; partenariat avec le Conseil général de la Savoie</i>	2
<b>La lettre d'engagement N°2 :</b> <i>Un engagement renouvelé</i>	3
<b>Un Conte pour l'hiver</b>	4
<b>Tarifs 2012</b>	4

### Certifié Le 22 décembre 2011 ...



L'AFD, est fière de vous annoncer sa certification en date du 22 décembre 2011.

Nous sommes heureux de pouvoir afficher le logo qui atteste de la conformité de l'AFD à la norme NF Services « services aux personnes à domicile » délivrée par AFNOR Certification dont les caractéristiques sont basées sur la norme NF service - NF 311 et NF X50-056.

Nous comptons toujours sur votre coopération et vous remercions de continuer à nous retourner les enquêtes de satisfactions que nous vous confions .

Leur analyse régulière permet la surveillance du bon fonctionnement des services de l'AFD et le maintien de ceux-ci au niveau indispensable.

Dans ce numéro vous allez trouver les premiers résultats de ces enquêtes « 1er contact ».

Ainsi nous démarrons 2012 avec cette volonté

- renouvelée : « A vos côtés pour un soutien de qualité »
- d'un travail de qualité reconvenue par la délivrance de la certification
- affirmée pour proposer une aide et un suivi personnalisé, dans le cadre d'une éthique exigeante, avec des professionnels compétents.

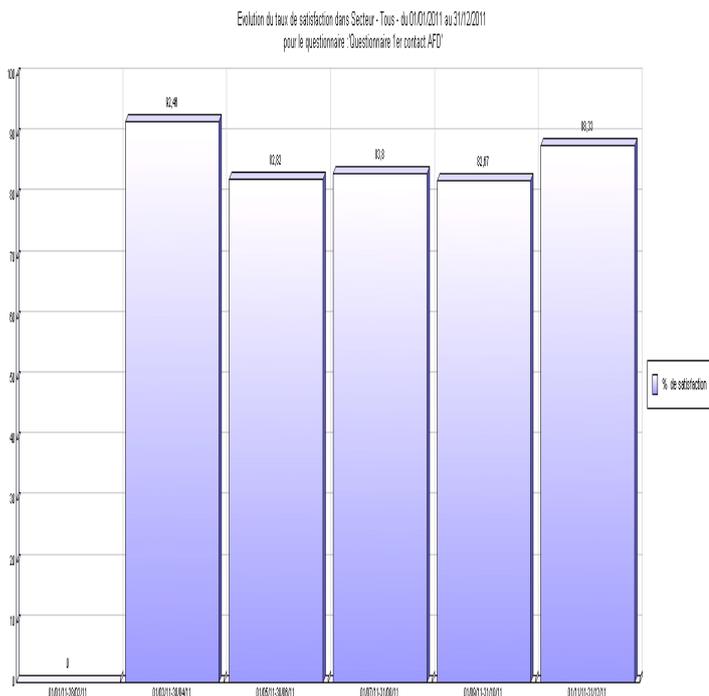
**Marie-Claire PRIMEN**  
Directrice AFD

Membre de l'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles.





## Les enquêtes qualité



### Résultats de l'année 2011:

**Nombre de questionnaires envoyés : 117**

**Reçu en retour : 63**

**Pourcentage de retour : 53.85 %**

#### Taux de satisfaction :

**Mars et avril 2011: 92.46 %**

**Mai et juin 2011 : 82.82 %**

**Juillet et août 2011 : 83.80 %**

**Septembre et octobre 2011 : 82.67 %**

**Novembre et décembre 2011 : 88.33 %**

## La télégestion

Les téléphones confiés aux salariés de l'AFD sont des outils de communication performants. Depuis quelques mois, ils sont de véritables outils qui permettent la gestion à distance et pratiquement en temps réel, des interventions à votre domicile.

Les salarié « flashent » le « code 2 D » quand ils arrivent et le flashent à nouveau quand ils repartent.

***Les Codes 2D ont fait leur apparition sur les cahiers de liaison***

Un signal réceptionné dans les 15 minutes qui suivent témoigne du bon déroulement de la mission.

Les salariés peuvent si nécessaire ajouter un commentaire par écrit pour faire passer des informations importantes à leurs responsables. Ceux-ci sont alors informés rapidement pour prendre en compte avec efficacité les événements du quotidien.

Cet outil performant permet aussi de prendre connaissance du planning et de ses modifications, et de trouver rapidement les contacts des personnes responsables.

De plus, cela reste aussi un téléphone qui permet de communiquer et de déposer ou recueillir des messages parlés ou écrits.

Nous souhaitons que vous apprécierez tout le bénéfice de ces nouvelles technologies qui rentrent dans les foyers pour de meilleurs services rendus à votre domicile.



## La lettre d'engagement N° 2

Lettre du 22 Juillet 2011

### **Un engagement:**

L'association AFD avec le soutien de la fédération UNA dont elle est adhérente, poursuit son engagement pour la mise en place de la norme NF X50-O56 " Service aux personnes à domicile ".

Cette norme a pour objectif d'appliquer des règles de pratiques professionnelles. Elle est validée par l'Etat selon les procédures publiques de fonctionnement de l'Association Française de Normalisation.

L'AFD affiche sa volonté d'obtenir le label NF pour les services rendus aux clients.

### **Une décision motivée**

Les motivations de cette décision sont : l'écoute des bénéficiaires, le mieux-être des salariés, le professionnalisme des équipes, la réalisation d'un travail de qualité, le souhait de communiquer sur ce travail et la volonté d'augmenter notre crédibilité auprès des instances faisant appel à nos services.

### **Le processus mis en œuvre**

Suite aux engagements de novembre 2008 et janvier 2010 validés par le conseil d'administration, un dossier "Qualité-Norme NF" a été élaboré.

Il se compose : des imprimés utilisés, des procédures d'intervention et des processus d'évaluation.

Des audits internes ont été réalisés et en juin 2011, un audit à blanc.

Depuis mai 2011, suite au changement de personnel, Marie Claire PRIMEN, directrice AFD, est le référent qualité.

Un comité de pilotage qualité composé de deux administrateurs, du référent qualité et du référent "bonnes pratiques" se réunit 4 fois par an.

Une écoute des besoins

Des questionnaires de satisfactions annuels et première intervention ont été adressés et les retours ont fait l'objet d'une analyse.

Des fiches progrès sont remplies par nos salariées pour tenir compte de leurs observations.

Des orientations d'actions ont été proposées par le référent qualité et validées par le conseil d'administration qui confie au Comité de pilotage qualité la définition des objectifs poursuivis et le suivi de leur réalisation.

C'est bien l'ensemble des acteurs AFD qui sont concernés. Merci à chacun pour son implication dans la démarche.

### **Les orientations**

Pour prendre en compte les résultats des observations et orientations, le Comité de pilotage qualité AFD du 22 juillet 2011 a validé les objectifs de progrès suivants:

1- Meilleure prise en compte des remarques et informations par l'enregistrement des fiches progrès et des réponses aux questionnaires en utilisant un logiciel adéquat à compter du 1/8/11.

Le comité de pilotage étudiera les résultats au cours de ses 4 réunions annuelles.

2- Moderniser le décompte des heures d'intervention à domicile en mettant en place le système de télégestion.

3- Poursuivre la professionnalisation des salariés AFD par la formation : formation aux premiers secours pour l'ensemble du personnel en CDI au 1/8/12 ; 4 réunions de pratiques professionnelles par an pour les salariés et des contacts avec les partenaires aboutissant à un conventionnement.

4- Améliorer le suivi des prestations:

- à compter du 1/8/11, réaliser les évaluations en utilisant le logiciel "DESIR"

- atteindre 85% de satisfaction à la question 13 concernant le rôle des référents.

- dans un délai de 8 mois soit au 1/4/12 avoir réorganisé les postes de coordonnateurs, et faire signer les fiches de postes à l'ensemble des salariés.



Ces quatre thèmes sont des exigences qui doivent nous aider à construire des pratiques professionnelles solides et durables, procurant au client sécurité et qualité, tout en maintenant leur relation bienveillante avec nos salariés.

Geneviève LLUANSI—Présidente—



## UN CONTE POUR L'HIVER : *Le pot de confiture et le verre de jus de pomme....*

### *Le pot de confiture et le jus de pomme....*

Monsieur et Madame Pasltemps sont à table avec leurs cinq enfants .

Au début du repas alors que tout le monde veut avaler rapidement quelque chose pour retourner à ses occupations, Madame prend un grand pot de confiture vide et commence à le remplir de balles de tennis.

Elle demande : « Ce pot est-il plein ? »

Tous les enfants disent « oui ».

Alors elle prend une boîte de cailloux et en met dans le pot. Elle brasse le pot de confiture. Les cailloux roulent partout autour des balles de tennis.

Elle demande encore : « ce pot est-il plein ? ».

Les enfants répondent encore « oui ».

Mme Pasltemps prend ensuite un sac de sable et en verse dans le pot. Le sable s'intègre partout entre les balles de tennis et les cailloux.

Elle demande encore : « ce pot est-il plein ? ».

Les enfants répondent encore unanimement « oui ».

Elle prend alors une bouteille de jus de pomme et la verse dans le pot de confiture remplissant effectivement tout l'espace libre entre le sable.

Monsieur Pasltemps et les enfants se mettent à rire.

« Maintenant, » dit Madame Pasltemps, « je voudrais vous montrer comment ce pot de confiture représente notre vie ».

Les balles de tennis sont les choses les plus importantes dans notre vie : notre famille, nos enfants, nos parents, notre santé, nos amis, nos passions- des choses que, même si nous venions à perdre tout le reste, s'il ne nous restait que celles-là, notre vie serait

bien remplie.

Les cailloux représentent les autres choses qui ont une importance pour nous comme notre travail, notre maison, notre automobile.

Et le sable est tout le reste ; des petites choses sans vraiment d'importance.

Si nous plaçons le sable en premier dans le pot, dit-elle, il n'y aura plus de place pour les balles et les cailloux.

C'est la même chose dans la vie. Si nous dépensons votre énergie pour des affaires secondaires, il n'y aura jamais de place pour celles qui sont importantes.

Portons une attention toute particulière aux choses qui sont nécessaires pour notre bonheur. Jouons avec nos enfants.

Prenons le temps de passer un examen médical régulier.

Allons au restaurant avec notre conjoint.

Rencontrons nos amis régulièrement. Faire une promenade.

Il restera toujours assez de temps pour nettoyer la maison et sortir les poubelles.

Prenons soins des balles de tennis en premier, les choses vraiment importantes.

Ayons des priorités. Le reste est juste du sable. »

Le plus jeune des enfants lève sa main et demanda à sa maman :

« Et, le jus de pomme dans tout ça ? »

Elle se met à sourire.

« Je suis heureuse que tu le demandes » dit-elle « C'est juste pour vous montrer que même si votre vie est remplie à pleine capacité, il y a toujours de la place pour un bon petit verre de jus de fruit »



## Les Tarifs 2012

Lors de sa réunion de novembre 2011,

le **Conseil d'Administration de l'AFD** a examiné les **prévisions budgétaires pour 2012**

Il a décidé de l'évolution des tarifs pour :

- la cotisation de ses membres;
- Les frais de dossiers, de facturation ;
- les frais liés au transport des personnes aidées;
- Les heures réalisées par le service des emplois familiaux aux particuliers et aux assurances;

**NB : Les sommes versées à l'association permettent une réduction d'impôts, elles sont à prendre en compte dans votre déclaration de revenus.**

### Cotisation AFD 2012

**24,50 €**

### Services aux particuliers à domicile pour:

**22.80 € / heure**

- la garde d'enfants
- L'entretien de la maison, Le soutien administratif, etc

Frais liés au **transport** pour vos courses ou démarches ...

**0.98 € / km**

- Fais de **dossier**. Facturés une fois par an au mois de janvier où à l'ouverture d'un nouveau dossier.

**24.50 € dossier / an.**