



Aide aux Familles  
à Domicile

*A vos côtés pour un soutien de qualité*



Services aux personnes à domicile

Siège AFD-UNA-73 :  
14 bis rue Pasteur - 73200 Albertville  
Téléphone : 04 79 32 00 63  
Télécopie : 04 79 31 28 62

Antenne :  
1827 avenue de Chambéry - 73190 Challes-les-Eaux  
Téléphone : 04 79 69 89 80

Courriel : [contact@afd-una-73.fr](mailto:contact@afd-una-73.fr)  
Site internet : [www.afd-una-73.fr](http://www.afd-una-73.fr)

N° agrément qualité: 2012/19  
Siret.776 442 246 000 67

## La QUALITE

### Engagement Qualité de la Présidente

AFD-UNA-73 s'engage de façon volontaire pour une amélioration de la qualité de ses relations avec ses clients et services rendus.

### Une décision motivée :

Les motivations de cet engagement sont : l'écoute des bénéficiaires, le mieux-être des salariés, la professionnalisation des équipes, la réalisation d'un travail de qualité, le souhait de communiquer sur ce travail et la volonté d'assurer notre crédibilité auprès des instances qui font appel à nos services.

### Le processus mis en place

Un comité de pilotage composé d'administrateurs et de salariés se réunit 3 fois par an et examine :

- Le plan d'action : bilan, définition et mise en place des actions
- le suivi des enquêtes de satisfaction
- l'actualisation des procédures et des documents

- l'implication des acteurs de l'AFD-UNA-73 dans la démarche.

### Les orientations

Le Comité de Pilotage du 16 novembre 2016 valide les actions de progrès :

- amélioration continue : fonctionnement du Comité Qualité et analyse des réclamations.
- professionnalisation des salariés : 25% de personnel bénéficiant d'une formation
- développer le partenariat par la signature de conventions
- Se faire connaître : disposer de Kakémonos pour notre présence dans les forums et relancer le Mot des Familles.

Albertville, Décembre 2016

Marie-Claude LAURENT  
Présidente AFD-UNA-73

## 11 millions d'AIDANTS en France,

Chacun peut devenir un jour aidant. Un enfant, un conjoint, un parent, un proche peut se retrouver dans une situation de handicap, de perte d'autonomie ou de maladie..

**En 2016 avec le congé de proche aidant** ils ou elles accompagnent au quotidien un proche malade, handicapé ou en de perte d'autonomie. Ce proche aidant n'est pas forcément de la famille. Près de la moitié occupent un emploi et ont donc parfois besoin de mettre leur activité en suspens pour consacrer plus de temps à ce proche. Ils doivent, pour bénéficier de ce congé, pouvoir justifier d'au moins deux ans d'ancienneté. A noter qu'il n'est ni rémunéré par l'employeur ni indemnisé par la Sécurité sociale à ce jour.

**Différentes aides existent** : *-les aides sociales* : il est important de les évoquer avec votre Conseil Départemental, votre Caisse de retraite, votre CRAM, CAF, MDPH de votre département (maison départementale des personnes handicapées) Les centres locaux d'information et de coordination (Clic) mais aussi de **nos services**. - *les aides fiscales* : Prendre contact avec *les services des impôts*.  
A votre disposition *différents sites internet* qui vous donnent des informations précises :

<http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/>

<http://www.cnsa.fr/compensation-de-la-perte-dautonomie/soutien-aux-aidants>

<http://www.francedependance.org/wp-content/uploads/2016/08/GUIDE-ETAPES-VF-DEF.pdf>

**AFD-UNA-73 peut vous apporter un soutien, ne restez pas isolés, osez vous informer !**



Aide aux Familles  
à Domicile

*A vos côtés pour un soutien de qualité*

# Le Mot des Familles

## Le mot de la Présidente

AFD-UNA-73, avec ses 2 antennes sur les bassins albertillois et chambérien, est forte grâce à sa centaine de salariés qui œuvrent auprès de vous : familles, personnes âgées, personnes en perte d'autonomie, handicapés, malades. Ce personnel doit faire face, tous les jours de l'année, à vos besoins pour rester à votre domicile, mais aussi, pour rompre votre isolement.

La grande majorité de notre activité est tarifée par des conventions que nous passons avec le Conseil Départemental et la Caisse d'Allocations Familiales : nous devons rester en lien étroit avec nos financeurs, afin de négocier au plus juste nos tarifs.

La loi ASV, loi relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement, dont les décrets d'application sont divulgués, a permis de faire un pas en avant dans notre secteur d'activité : nous devons donc en suivre les évolutions.

Le bilan de notre projet de service 2011-2016 est en cours. Tout naturellement, nous travaillons sur notre futur avec un nouveau Projet de Service pour les années 2017-2021.

Ce projet doit clarifier le positionnement de notre association : indiquer les évolutions en terme de publics bénéficiaires et des missions engagées, afin de conduire l'évolution des pratiques de la structure dans son ensemble, tout en confortant la place des usagers. Il doit tenir aussi tenir compte du contexte législatif et réglementaire.

Le rôle du Conseil d'Administration est important dans cette phase et nous vous faisons appel pour nous rejoindre avec votre vision, vos idées, vos compétences... afin de réfléchir ensemble bénéficiaires, aidants, citoyens au devenir de cette « entreprise ».

Des projets sont en cours et c'est avec votre aide participative que nous souhaiterions les développer. Alors osez, rejoignez-nous, l'union fait notre force.

Marie-Claude LAURENT  
Présidente AFD-UNA-73

## 2017 : Une année passionnante

A l'heure des bilans mais aussi des projets, ce début d'année nous porte vers l'avenir.

Des exigences nouvelles apparaissent pour nos services d'Aide à Domicile auprès des plus démunis, des enfants et de ceux qui manquent d'autonomie, la loi ASV, loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement, conduit à proposer à chacun une prestation de qualité qui réponde au plus près aux besoins réels.

Les axes de formations pour les salariés sont un tremplin d'évolution des compétences et une possibilité d'adaptation aux attentes des familles à aider. Plusieurs salariés ont réussis en 2016 le Diplôme d'Auxiliaire de Vie Sociale, ou le titre Assistante de Vie par la validation des acquis mais aussi avec le partenariat du GEIQ : Groupement d'Employeur pour l'Insertion et

la Qualification, le « GEIQ ADI alpin ».

Permettre à tous de rester au domicile, et de s'y sentir bien, est un challenge quotidien à relever avec des enveloppes budgétaires toujours resserrées. AFD-UNA-73 sera conduite à l'avenir à réfléchir ses engagements dans le cadre de contrats pluriannuels avec des précisions d'objectifs et de moyens chiffrés et détaillés (CEPOM) pour tenter d'imaginer l'avenir avec le plus de précision possible.

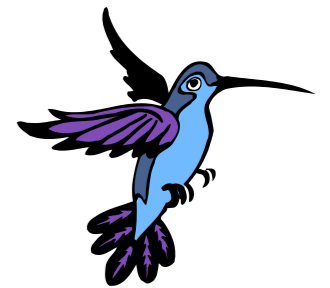
L'engagement de tous sera indispensable et les travaux en partenariat vont s'imposer pour répondre le plus complètement possible et avec coordination aux attentes de tous.

Voilà les défis de l'année à venir : 2017 s'annonce comme une année passionnante.

Marie-Claire PRIMEN  
Directrice AFD-UNA-73.

N° 25

Février 2017



« ... je fais ma part. »  
dit le colibri .

### Dans ce numéro :

Le mot de la présidente	1
Le mot de la Directrice 2017, Une année passionnante ...	1
Au service des familles	2
Témoignages de deux familles	2
Témoignages de deux professionnelles	3
Brins d'Humour.	3
La qualité	4
11 millions d'aidants en France	4

INFOS : Organisé par la  
CPAM de Savoie :

**Le FORUM SANTE**  
les 9 et 10 juin 2017  
Parc du VERNEY à  
CHAMBERY

Rendez-nous visite sur le  
stand de AFD-UNA-73.

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



## AFD-UNA-73 au service des familles

Le Service Famille de l'antenne de Challes les Eaux intervient sur Chambéry et son agglomération.

Notre mission principale est de soutenir et accompagner les familles dans le quotidien lors de la survenue d'un évènement : une grossesse, une naissance simple ou multiple, une famille nombreuse, la maladie et/ou l'hospitalisation d'un membre de la famille, la reprise d'un emploi ou d'une formation, une séparation ou recomposition familiale, le décès d'un membre de la famille.

Cette aide se fait avec l'intervention de professionnels de l'aide à domicile d'une durée allant de 2 à 4h, une ou plusieurs fois dans la semaine au domicile des familles et en leur présence.

Nos équipes d'Auxiliaires de Vie Sociale (AVS) et de Techniciennes de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF) interviennent pour l'ensemble de la famille.

Les interventions ont pour objectif de soutenir les parents et les enfants :

- sur le plan matériel : aide à la réalisation et à l'organisation de l'entretien du logement et du linge, préparation des repas, etc.

- sur le plan éducatif et social : soutien dans l'éducation des enfants de 0 à 16 ans, hygiène et sécurité, aide par le jeu, rythmes et besoins de l'enfant, aide à l'organisation des temps des devoirs, lien parent-enfant, aide aux démarches administratives, accompagnement en activités extérieures, etc.

Notre équipe de professionnels informe, conseille et oriente les familles sur les thèmes de la vie quotidienne vers les partenaires et activités existantes sur le secteur.

Les professionnels sont soutenus par une équipe administrative : une responsable de secteur et une assistante de secteur qui assurent l'accueil téléphonique et physique, la mise en place et le suivi personnalisé des dossiers. Nous effectuons les demandes de prises en charge financières auprès du Conseil Départemental et de la Caisse des Allocations Familiales de la Savoie.

Nous travaillons également en partenariat avec la MSA, la MGEN et différents organismes privés tels que des mutuelles et assurances.

Marion SARIAN-MARESCHAL,  
Responsable de secteur famille

Delphine BARBERAT,  
Assistante de secteur famille

Antenne de CHALLES les EAUX



## Témoignages de deux familles

Mme A., maman d'un garçon de 8 ans :

« Au début j'avais du mal à me faire aider, à laisser rentrer des inconnus dans mon intimité. Mais au fil du temps, en discutant avec le personnel de l'association j'ai accepté l'aide. Les TISF et les aides à domicile sont à l'écoute et très patients.

Je reçois des conseils pour l'éducation de mon fils. Depuis qu'ils interviennent chez moi je me sens apaisée et rassurée dans mon quotidien. J'ai réussi à prendre confiance en moi, à trouver des astuces pour faciliter ma vie quotidienne et celle de mon fils.

La responsable de secteur est aussi à mon écoute et répond vraiment à mes demandes ».

Mme B., maman de 3 enfants dont des jumeaux :

« Les interventions sont pour moi une bouffée d'oxygène chaque semaine pour me permettre de souffler un peu en étant aidée dans les tâches quotidiennes tout en sachant mes enfants en sécurité ».

## Témoignages de deux professionnelles

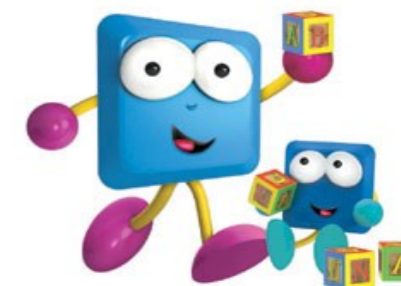
Valérie, TISF :

« Lors des interventions, je suis en lien avec les membres de la famille. C'est un moment d'intimité, où l'on partage le cœur de leur quotidien, les aléas de leur vie mais aussi les bons moments.

La TISF s'adapte aux diverses situations :

- \* on impulse de l'énergie,
- \* on dynamise,
- \* on soutient moralement,
- \* on écoute,
- \* on crée du lien,
- \* on aide dans les tâches ménagères,
- \* on redonne confiance,

tout cela à travers les différents champs d'interventions qui sont la parentalité, la communication, l'ouverture sur l'extérieur et la vie quotidienne. »



Mireille, Aide à domicile :

« Mon métier consiste à aider et stimuler les personnes dans la réalisation de leurs tâches quotidiennes (courses, entretien du logement et du linge). J'apporte aux familles soutien et écoute dans des moments difficiles de leur vie car il semble plus facile de se confier à une personne extérieure à la famille. Ce métier me permet de rencontrer de belles personnes ».

## Brins d'humour

### Un malade a cloué ses boîtes de médicaments au plafond de sa chambre.

- Pourquoi as-tu fais ça ? Lui demande son voisin.
- Le docteur m'a dit de suspendre mon traitement.

### Un chêne raconte à ses amis :

j'ai connu un sapin qui travaillait tellement à Noël, qu'il était couvert d'ampoules

### Intergénérationnel

- Quel âge as-tu ? demande une vieille dame à un petit garçon
- Sept ans, madame
- Comment ?
- Je dis : sept ans
- Ah ! bon, dix-sept ans.
- Non madame, sept, sans dix.
- Sept cent dix ! Bravo, mon garçon, tu ne fais pas ton âge ...

