



## Le Mot des Familles



### Le mot de la Présidente

Services aux personnes à domicile

Année 14, N° 22

Février 2014

L'Aide aux Familles à Domicile -AFD - poursuit sa mission au service des familles du bassin albertvillois. L'AFD poursuit la démarche qualité et a obtenu le renouvellement de sa certification AFNOR services aux personnes à domicile en décembre 2013. C'est une reconnaissance officielle de la qualité de notre organisation et de nos pratiques. L'AFD remercie les personnes qui participent à notre démarche en répondant aux questionnaires.

L'AFD maintient ses perspectives en tenant compte des évolutions de son environnement et la diversité de ses activités d'intervention à domicile lui permet de s'adapter à la conjoncture.

- Service aux particuliers et assurances
- Aide sociale à domicile aux familles pour des motifs divers
- Aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées
- Accompagnement social au logement

L'AFD, du fait de son éthique associative, développe des actions de soutien à ses usagers :

- ViSTAL : visite à l'hôpital pour assurer le lien avec les personnes aidées

- CEPOT : autour de l'alimentation , en partenariat avec le centre socioculturel d'Albertville, l'AFD est présente pour l'animation d'un atelier, des moments de convivialité ( fête de la pomme), de soupes partagées, et du projet des jardins partagés.

- Récré'ation : avec les familles de La Bathie, pour un temps de partage avec les enfants.

L'AFD est un acteur de l'aide à domicile de Savoie, avec un ancrage dans le bassin albertvillois.

Suite aux difficultés de l'association Aide aux Familles Populaires de Chambéry, l'AFD s'est positionnée pour une offre de reprise partielle d'activité qui n'a pas été retenue. Cette position reste à consolider pour l'avenir.

L'AFD dispose d'une équipe de bénévoles actifs pour en assurer les orientations et veiller à la gestion. Cette équipe a besoin de renfort et fait appel aux personnes qui souhaitent lui apporter leurs savoir-faire, compétences, et disponibilité.

Chacun de nous peut apporter sa pierre à une société plus solidaire.

Geneviève LLUANSI,  
présidente AFD



### Le partenariat

#### *Dans ce numéro :*

Le mot de la présidente: <i>AFD poursuit sa mission</i>	1
• Le mot de la Directrice, : <i>Ecoute et Solidarité.</i>	1
La Démarche qualité : <i>Engagement renouvelé.</i>	2
Depuis 64 ans : <i>L'Amour de sa vie .</i>	3
• Recommence ... <i>Car l'oiseau fait son nid ...</i>	3
• ViSTAL : <i>Un temps pour le contact.</i>	3
• Infos <i>Les Tarifs 2014</i>	4

## Ecoute et Solidarité .

En ce début d'année 2014 où les actualités se bousculent l'une effaçant l'autre à grande vitesse, prenons le temps de travailler avec chacun en le regardant dans son originalité.

Apportons lui notre soutien et nos compétences pour que sa vie soit plus douce et lui permette de grandir avec ses projets petits et grands .

L'AFD se propose de développer ses offres de services au cours des années à venir et des expérimentations.

Ainsi , le projet ViSTAL ( visite à l'hôpital ) présenté dans ce numéro, a remporté, lors de son expérimentation en 2013, un vif succès puisqu'il a entraîné la satisfaction de tous les bénéficiaires.

D'autres projets sont « dans les cartons » et l'AFD fera son possible en 2014 pour les développer pour le mieux- être de tous.

Joyeux printemps et Bonne année à tous.

Marie-Claire PRIMEN

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





## Engagement renouvelé dans la démarche qualité.

Albertville, 22 novembre 2013

Depuis le 22 décembre 2011, AFD - Aide aux Familles à Domicile - est certifiée norme NF X50-056 « Service aux personnes à domicile ».

L'association française de normalisation définit les procédures de la norme qui sont validées par l'Etat. Cette norme a pour objectif de définir les bonnes pratiques professionnelles, dans les domaines suivants

- L'éthique : respect des personnes et confidentialité,
- L'aide et le suivi personnalisé : accueil, écoute, service adapté, avis des clients,
- Les compétences et la formation du personnel,

L'AFD poursuit son engagement pour une amélioration continue de la qualité des 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'augmenter notre crédibilité auprès des instances faisant appel à nos services.

### Le processus mis en œuvre

Un comité de pilotage se réunit 4 fois par an pour

- la définition et la mise en œuvre du plan d'action qualité
- le suivi des résultats des enquêtes de satisfaction
- l'actualisation des procédures et des documents
- le maintien de l'implication de l'ensemble des acteurs AFD dans la démarche

### Les orientations

Le comité de pilotage du 22 novembre 2013 valide les objectifs de progrès suivants :

- 1- Amélioration continue de la démarche qualité
- 2- Professionnalisation des salariés par la formation
- 3- Développer le partenariat avec nos partenaires
- 4- Impliquer les clients par des actions ciblées.

La démarche qualité permet à l'AFD de garantir des pratiques professionnelles solides et durables pour le maintien d'une relation bienveillante, sécurisée et de qualité réciproque : clients / salariés.

Geneviève LLUANSI  
Présidente AFD

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



**Avec l'AFD et UNA Services,  
une veille 24h / 24 et 7j/7,  
la téléassistance .**



## *L'Amour de sa vie depuis 64 ans .*

C'est à 27ans que Marthe a rencontré André.: l'Amour de sa vie .

Ce bel Espagnol venu travailler au barrage de la Girotte l'a conquise un soir de bal à HAUTELUCE

Depuis, ils ne se sont plus quittés et s'aiment comme au premier jour.

Cela dure depuis 64 ans .

En mai 2014, André fêtera ses 100 ans avec bien sûr, Marthe à ses côtés.

*(Propos confiés à Laurence –Auxiliaire de Vie Sociale—pour être publiés dans « le mot des familles »  
Merci à Marthe et André.)*

## Recommence

Si tu es las et que la route te paraît longue, si tu t'aperçois que tu t'es trompé de chemin, ne te laisse pas couler au fil des jours et du temps, **Recommence** ...  
Si la vie te semble trop absurde, si tu es déçu par trop de choses et trop de gens, ne cherche pas à comprendre pourquoi, **Recommence** ...  
Si tu as essayé d'aimer et d'être utile, si tu as connu ta pauvreté et tes limites, ne laisse pas là cette tâche à moitié faite, **Recommence** ...  
Si les autres te regardent avec reproche, s'ils sont déçus par toi, irrités, ne te révolte pas, ne leur demande rien, **Recommence** ...  
Car l'arbre bourgeonne en oubliant l'hiver, car le rameau fleurit sans demander pourquoi, car l'oiseau fait son nid sans songer à l'automne, car la **VIE** est **espoir** et **recommencement**.

*(Marie-Paule nous propose ce texte composé par une personne anonyme.)*

## **ViSTAL ( un temps pour le contact )**

### Le nom du projet :

« ViSTAL, (un temps pour le contact) » est la contraction de « Visite à l'hôpital ».

Le « S » se prononce.

Le rapprochement avec Vital est réel comme le sont le lien et les relations humaines.

### Pourquoi cette action ? .... Pour :

- Maintenir le lien
- Soutenir le moral
- Se tenir informés
- Faciliter le retour à domicile
- Garder les repères connus.

### Pour qui ce soutien? ..... Pour:

- Ceux qui sont aidés par l'AFD
- Une hospitalisation qui dure plus de trois jours,
- Répondre à la demande de la personne, de sa famille, de l'équipe médicale ,

Il y aura au maximum 2 visites par semaine , elles dureront entre 20 et 30 minutes.

Pour tout renseignement :  
Amélie BURNAZ au 04 79 32 00 63



Aide aux Familles  
à Domicile

*A vos côtés pour un soutien de qualité*

14 bis Rue Pasteur  
73200 ALBERTVILLE

Retrouvez-nous sur la toile :

<http://assoafd.free.fr>

N° Agrément qualité: 2012/19

Siret.776 442 246 000 67



Services aux personnes à domicile

Téléphone : 04 79 32 00 63

Télécopie : 04 79 31 28 62

Mail : [afd.aide.aux.familles@orange.fr](mailto:afd.aide.aux.familles@orange.fr)

Site : <http://assoafd.free.fr>

## Les Tarifs 2014

Lors de sa réunion de novembre 2013, le Conseil d'Administration de l'AFD a examiné les prévisions budgétaires pour 2014.

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 aux particuliers

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

Cotisation AFD 2014 26,00 € / an

Services aux particuliers à domicile pour: 23.28 € / h.

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

Frais liés au transport pour vos courses ou démarches ... 1 € / km

- Frais de dossier. Facturés une fois par an, au mois de janvier ou à l'ouverture d'un nouveau dossier. 26,00 € / an.