



QUALIDOM SUD

association pour le développement et la qualité
des organismes de services aux personnes et aux domiciles

**Actions pour et avec
les organismes agréés**

RAPPORT D'ACTIVITE 2010 & PROJET D'ORIENTATIONS 2011

www.qualidomsud.fr

Au 31 Décembre 2010, QUALIDOM SUD, association pour le développement et la qualité des services aux personnes et aux domiciles, regroupe **65 structures adhérentes** dont 31 associations loi 1901, 17 établissements publics, 12 entreprises à but lucratif, 5 unions ou fédérations.

L'ensemble de ces organismes comptabilise près de 3 208 362 heures d'intervention à domicile et représente près de 3 800 professionnels.

Le Conseil d'Administration, présidé par Bérangère DALBIES est composé de 17 administrateurs.

L'équipe salariée de QUALIDOM SUD est composée de 7 collaborateurs.

Différentes actions ont été menées sur l'année 2010 :

- Professionnalisation des personnels : formations à thèmes pour intervenants et encadrants (accompagnement fin de vie, gestes et postures, management d'équipe...), groupes de parole pour intervenants à domicile et encadrants,
- Mise à disposition de compétences spécifiques (psychologue, ergothérapeute, conseiller en ressources humaines et droit du travail, conseiller en communication et marketing)
- Accompagnement à la certification NF Service aux personnes à domicile (2 actions collectives), suivi de la certification NF Services
- Cycle de développement des organismes,
- Poursuite du projet sur le passage Domicile – Etablissement (Décloisonnement)
- Projet IRIS Axe 3 « Professionnalisation et qualification des demandeurs d'emploi susceptibles d'intégrer le secteur des services à la personne »
- Aide au recrutement via la participation à des forums et grâce au site internet de QUALIDOM SUD
- Veille sur le secteur d'activités par le biais des Télégrammes de QUALIDOM SUD

La valorisation du temps passé par les adhérents dans ces actions peut être estimée à 148 000 € au titre de l'année 2010.

QUALIDOM SUD est adhérent au Pôle Services à la Personne labellisé PRIDES par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. A ce titre, et en tant que vice-président du PSP, QUALIDOM SUD assure des missions de représentations tout au long de l'année : les projets de professionnalisation en cours et à venir portés par le Conseil Régional PACA, manifeste du secteur de l'aide à domicile, ...

Les projets d'orientation 2011-2012 sont axés sur les points suivants :

- Poursuite des actions Qualité, formation des personnels, et groupes de parole
- Promotion de la charte Décloisonnement
- Développement du catalogue de formation de QUALIDOM SUD
- Développement des évaluations ANESM
- S'assurer du développement économique des organisations membres,
- Promotion d'un catalogue de services supports de QUALIDOM SUD à destination des acteurs sociaux et médico-sociaux.
- Développement de la plate-forme mutualisée pour la mise en œuvre de nouvelles prestations de services à la personne
- Etendre les actions de QUALIDOM SUD à l'ensemble de la région.

PRESIDENTE :

- ✓ **Madame Bérangère DALBIES**
Directrice du service Santé Solidarité Services de la M.F. PACA SSAM

SECRETARE GENERAL :

- ✓ **Monsieur Jean-Marc DE JESUS**
Directeur de l'ADRS / Président de l'U.N.A. Alpes-Maritimes

TRESORIER :

- ✓ **Monsieur Michel KESSAYAN**
Directeur Général ADORAM-ADS

MEMBRES DU BUREAU:

- ✓ **Monsieur Joël DERRIVES**
Directeur Général de la M.F. PACA SSAM
- ✓ **Monsieur Daniel MAGUIN**
Directeur d'AIDOM SERVICES

MEMBRES ADMINISTRATEURS :

- ✓ **Madame Joëlle FRANTZ**
Directrice de SERENITE
- ✓ **Monsieur Jean-Jacques KUNTZMANN**
Directeur de la Communication et du Développement de la M.F.PACA SSAM
Président de l'ADORAM
- ✓ **Madame Joëlle MARTINAUX**
Présidente de l'UDCCAS06
- ✓ **Madame Josiane PIRET**
Conseillère Municipale Cagnes sur Mer
- ✓ **Madame Marie-Claude LAVANDIER**
Directrice de MC Services
- ✓ **Monsieur Gilles PIAZZA**
Directeur de l'ADMR
- ✓ **Monsieur René REGHEZZA**
Président de l'ADMR
- ✓ **Monsieur Eric ATTIMON**
Président de PROXIM' SERVICES ANTIPOLIS
- ✓ **Monsieur Claude BENASSI**
Directeur d'HESTIA
- ✓ **Mademoiselle Amandine ROLLANT**
Responsable du Pôle Maintien à domicile du CCAS d'Antibes
- ✓ **Monsieur Nicolas VALLICIONI**
Conseiller Technique Qualité du CCAS de Nice
- ✓ **Monsieur Michel VALLIER**
Trésorier de l'U.N.A. Alpes-Maritimes

DATES DES INSTANCES 2010

Conseil d'Administration 1	Jeudi 18 Mars 2010 de 10h à 14h
Conseil d'Administration 2	Jeudi 29 Avril 2010 de 10h à 14h
Conseil d'Administration 3	Mardi 1 ^{er} Juin 2010
Conseil d'Administration 4	Mardi 29 Juin 2010 de 12h à 15h
Conseil d'Administration 5	Jeudi 23 Septembre 2010 de 10h à 14h
Conseil d'Administration 6	Jeudi 09 Décembre 2010 de 10h à 14h

Assemblée Générale Extraordinaire	29 Avril 2010
Assemblée Générale Ordinaire	Mardi 1 ^{er} Juin 2010

Bureau 1	Mardi 25 Février 2010 de 10h à 12h
Bureau 2	Jeudi 8 Avril 2010 de 9h30 à 12h
Bureau 3	Mardi 29 Juin 2010 de 10h à 12h
Bureau 4	Mardi 07 Septembre 2010 de 10h à 14h
Bureau 5	Mardi 23 Novembre 2010 de 10h à 14h

Notre commissaire aux comptes est **Monsieur Jean-Louis BOTTERO – J.B. Audit.**

En 2010, l'équipe salariée de QUALIDOM SUD est composée de :

Madame Delphine COURTIER : **Directrice**
DESS Qualité - d.courtier@qualidomsud.fr

Madame Nathalie LEPRETRE : **Responsable Administrative**
B.T.S. Assistante de Direction - n.lepretre@qualidomsud.fr

Madame Véronique BELLOI : **Psychologue - Animatrice de formation**
DESS Psychologie - v.belloi@qualidomsud.fr

Monsieur Anthony TURCHI : **Responsable Marketing & Communication**
Master Stratégies d'Entreprises - a.turchi@qualidomsud.fr

Madame Stéphanie BONNET : **Chef de projet**
Ingénieur agronome – [s.bonnet@qualidomsud](mailto:s.bonnet@qualidomsud.fr) – depuis le 01/07/2010

Madame Nora TACHI : **Secrétaire**
BEP secrétariat – n.tachi@qualidomsud.fr – depuis le 19/07/2010

Monsieur Marc MIGLIORE : **Psychologue**
DESS Psychologie – depuis le 16/11/2010 (CDD de 6 mois à temps partiel)

40 réunions d'équipe ont été menées au cours de l'année 2010.

L'équipe technique a suivi au total **25** jours de formation sur les thèmes :

- Modulation du temps de travail
- Management
- Auditeur interne
- Réussir son plan de formation
- Access fondamental
- Excel fondamental
- Powerpoint fondamental
- Mieux promouvoir l'aide à domicile
- Gestion financière
- Handid@m – tutorat.

Anthony TURCHI a réussi brillamment son Master de Stratégies d'Entreprises.

Véronique BELLOI poursuit sa période de professionnalisation pour la 2^{ème} année consécutive en DU Interaction Art & Psychothérapie

L'équipe technique a emménagé dans de nouveaux locaux en mars 2010 à Vallauris.

Pour notre organisation comptable, nous faisons appel au cabinet d'expertise comptable **PriceWaterhouseCoopers**.

QUALIDOM SUD développe l'ensemble de ses actions et services avec l'appui d'un **réseau de partenaires**. Selon les missions qui lui sont confiées, QUALIDOM SUD fait appel aux experts des domaines concernés, dont :

Dominique GAILLARD, Directrice de QUALIDOM UES
Annick GUICHARDON, Psychologue
Sylvie MUSSON, Ergothérapeute
Sophie BERENY, Psychologue
Isabelle GUILIO, Psychologue
Eléna JUKIC, CREER +, cabinet en conseil et ingénierie en ressources humaines
Catherine PUNDIK, AB Consulting, cabinet en ressources humaines
Julien NAVARRE, Ergothérapeute
Saloua CHABOUHA, Psychologue
Bernadette MAINHAGHU, Psychologue
Ewa SZYMANOWSKA, Psychologue
Cécile BONOPERA, Psychologue
Fanny CATELLA, Psychologue
Chrystelle DORDONNAT, Psychomotricienne – Instructrice en locomotion
Bénédicte CREUX, Psychologue
Docteur MUCCHIELLI, directeur du service de santé publique de la Mutualité Française Provence-Alpes-Côte-D'azur
Daniel ANGIBAUD, cabinet ADECAN, stratégie de développement, conseil en création d'activités
Laurent KRUCH, TERRITOIRE & MARKETING, cabinet d'étude marketing
Valérie MICHELET, UNA FORMATION, Juriste spécialisé services à la personne
Brigitte POVEDA, Formatrice consultante, auditrice NF Services

Isabelle MARTEL, ANABAS, Réalisation de logos et identité graphique

Ainsi que les contributions bénévoles des membres du Conseil d'Administration.

QUALIDOM SUD est membre de l'URIOPSS, de QUALIDOM UES ainsi que du Pôle Services à la Personne labellisé PRIDES par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. A ce titre, et en tant que vice-président du PSP en la personne de Jean-Marc De JESUS, QUALIDOM SUD assure des missions de représentations tout au long de l'année.

Le PSP en chiffre :

131 adhérents directs :

Plus d'une centaine d'entreprises de service à la personne (76% relevant de l'économie sociale et 24% du secteur lucratif)

Auxquelles s'ajoutent les plateformes CQFD, Dom'Inno, QUALIDOM SUD, MSD, les réseaux : URIOPSS, CFG des SCOP de PACA, l'USGERES, fédérations d'employeurs : UNA PACAC, UR ADESSA PACA, CR ADMR, des acteurs de l'économie sociale : la Mutualité Française PACA SSAM, la Caisse d'épargne, le Crédit coopératif, la CRESS PACA, des organisations syndicales : la CFDT...

L'ensemble représentant 350 entreprises de services à la personne en région PACA.

Un site internet permet d'accéder à diverses informations notamment les aides et accompagnements développés en région PACA.

Sur la labellisation et mise en œuvre d'actions collectives :

- 15 audits de gestion ont été réalisés
- 2 Prêts Régional de Maintien de l'Emploi (PRME) pour 600 000 €
- 1 campagne de communication « Prestataire agréé de services la personne, le détail qui change tout »
- Mise en place de l'observatoire économique des SAP.
- Création d'un guide sur les Techniques d'Information et de Communication (TIC).

Il existe un appui individuel à la mise en œuvre des projets de développement des entreprises.

Près de 30 adhérents informés et accompagnés pour une demande d'agent de développement (17 financements obtenus).

Les instances du PRIDES sont :

Un Bureau de 15 membres présidé par André ARNAUDY – Mutualité Française PACA SSAM

QUALIDOM SUD assure une des deux vice-présidences

Un Conseil d'Administration de 37 membres

Une Assemblée Générale regroupant l'ensemble des adhérents.

6 salariés composent l'équipe du PRIDES.

De plus un collectif, regroupant les représentants et groupements d'employeurs, les organisations syndicales des salariés, les plateformes, s'est constitué pour élaborer un manifeste dont l'objet est de porter à la connaissance des élus départementaux, régionaux et nationaux les difficultés rencontrées par le secteur et d'amorcer une réflexion sur les issues possibles en vue de nouvelles réponses solidaires dans le cadre de la mise en œuvre du 5^{ème} risque. Son action a été d'interpeller les candidats aux dernières élections régionales et sa volonté est de pérenniser cette dynamique pour travailler en osmose avec l'ensemble des acteurs de l'aide à domicile.

L'association compte **65 structures adhérentes** dont 31 associations loi 1901, 17 établissements publics, 12 entreprises à but lucratif, 5 unions ou fédérations.

Raison sociale	Statut	Nb salariés administratifs	Nb salariés intervenants	Total salariés SAD	Total d'heures annuelles
2A2S	Association	4	83	87	57 481
ABC DEPENDANCE	Association	2	23	25	21 000
A PETITS PAS	Association	3	40	43	23 929
A.A.C.S	Association	2	25	27	22 305
A.A.P.P.A.	Association	3	20	23	24 537
ADAMA	Association	Non communiqué			
ADMR	Fédération	Non communiqué			
ADOMICIL	Association	4	25	29	75 760
A DOM'SOLEIL	Entreprise	1	5	6	4 178
ADORAM	Association	15	241	256	224 363
ADRISS	Association	3	52	55	71 168
ADS	Association	2	37	39	67 429
AGERIAM	Association	3	50	53	43 655
AIDE A DOMICILE 06	Association	8	98	106	95 000
AIDE AUX FOYERS	Association	3	74	77	52 612
AIDE POUR VIVRE A DOMICILE	Association	3	51	54	NC
AIDOM SERVICES	Association	7	42	49	60 000
AMBIANCE A DOMCILE	Association	1	18	19	5 450
APF 06 SAVS - SAMSAH	Association	8	23	31	NC
APLUS	Association	2	69	71	34 731
AT HOME RIVIERA	Entreprise	2	23	25	7 398
AT HOME SERVICES	Entreprise	1	12	13	48 471

Raison sociale	Statut	Nb salariés administratifs	Nb salariés intervenants	Total salariés SAD	Total d'heures annuelles
AZUR ASSISTANCE	Association	Non communiqué			
AZUR VIVA DOM/COVIVA	Entreprise	1	36	37	18 150
BRIN D'SOLEIL	Association	1	10	11	9 600
BEL AGE	Entreprise	60	628	688	488 279
CCAS ANTIBES	Et Public	6	86	92	126 585
CCAS BEAULIEU / MER	Et Public	2	7	9	6 827
CCAS BIOT	Et Public	7	8	15	4 747
CCAS CAGNES / MER	Et Public	8	36	44	41 000
CCAS CANNES	Et Public	9	67	76	86 059
CCAS EZE	Et Public	1	7	8	3 360
CCAS LA TRINITE	Et Public	1	10	11	12 070
CCAS LE CANNET	Et Public	6	37	43	47 041
CCAS MANDELIEU	Et Public	4	30	34	43 234
CCAS MENTON	Et Public	8	73	81	80 548
CCAS NICE	Et Public	15	110	125	127 661
CCAS SAINT JEAN CAP FERRAT	Et Public	1	2	3	5 345
CCAS SAINT PAUL DE VENCE	Et Public	2	8	10	7 156
CCAS VALLAURIS	Et Public	5	27	32	31 927
CCAS VILLEFRANCHE SUR MER	Et Public	1	2	3	20 034
DOMICEA	Entreprise	2	35	37	27 000
DOM SERVICES SARL	Entreprise	2	72	74	77 000
DOMUSVI SAS	Entreprise	5	110	115	130 000
ENFIDESIA	Entreprise	2	18	20	10 000
HESTIA	Association	9	62	71	59 564
LES DAUPHINS	Association	2	88	90	62 000

ADHERENTS au 31/12/2010

Raison sociale	Statut	Nb salariés administratifs	Nb salariés intervenants	Total salariés SAD	Total d'heures annuelles
LIEN ET ENTRAIDE	Association	3	20	23	37 496
M.F. PACA	Mutuelle	1	10	11	11 400
MC SERVICES	Entreprise	3	28	31	60 000
MIEUX VIVRE SERVICES	Entreprise	2	31	33	22 650
OXYCOURSES ADOM SMR	Association	1	13	14	NC
PRESENCE	Association	6	220	226	117 595
PROXIM SERVICES A.M.S.P.	Association	10	49	59	64 676
PROXIM' SERVICES ANTIPOLIS AEF	Association	9	77	86	51 360
RAYON DE SOLEIL	Association	9	110	119	114 066
SERENITE	Association	3	165	168	118 632
S.P. 06	Entreprise	0	12	12	20 000
COMMUNAUTE de COMMUNES St CEZAIRE	Et Public	7	22	29	15 095
SIVOM CANTON DE BREIL SUR ROYA	Et Public	1	11	12	6 949
SOUTIEN A DOMICILE	Association	7	85	92	76 000
U.N.A. 06	Union	/			
U.N.A. VAR	Union	/			
UD CCAS 06	Union	/			
VIVRE EN SUD	Association	3	11	14	27 789
TOTAL		302	3 444	3 746	3 208 362

Données 2009

FORMATION aux METIERS – VALORISATION des ACQUIS

Formation inter/intra-structures – Accompagnement.....p.12
Formation collective pour intervenants et encadrantsp.17
Centralisation de compétences.....p.20
Groupes de parole pour intervenants.....p.21
Groupes de parole pour encadrants.....p.25

**QUALITE et
PREVENTION des RISQUES PROFESSIONNELS**

Certification : action n°3p.28
Suivi des structures certifiéesp.31

PASSERELLE DOMICILE – ETABLISSEMENT

Passerelle domicile - établissementp.33

**AIDE AU DEVELOPPEMENT DES STRUCTURES DE SERVICES A LA
PERSONNE**

Action collective Développementp.36

AIDE AU RECRUTEMENT

Projet IRIS AXE 3.....p.38
Aide au recrutement via Internetp.42

INFORMATION

Le site Internet www.qualidomsud.frp. 43
Les télégrammes de QUALIDOM SUDp. 44
Projet d'orientations 2011/2012p. 48

Formation inter/intra-structures

☞ Mise en œuvre de journées de formation et d'accompagnement spécifiques selon des thématiques choisis pour et avec les structures.

Objectif : permettre aux salariés de se former suivant leurs besoins pour professionnaliser les différents métiers de notre secteur.

Perspectives : développer et promouvoir un catalogue de formation construit à partir de fiches techniques par thématique.

Chef de Projet	:	Nathalie LEPRETRE
Financement	:	Direct par les structures
Lancement de l'action	:	Janvier 2010
Fin de l'action	:	Décembre 2010

■ **Structures participantes :**

3 organismes adhérents, représentant près de **413 126 heures d'intervention** et **537 professionnels**.

Structures	Nombre de personnes formées	Thèmes de formation
PROXIM SERVICES AEF	7	Prévention et Secours Civiques de niveau 1
ADORAM	10	
ADRIS	3	
TOTAL	20	

■ **Résultats au 31 décembre 2010**

☞ **3 sessions de formation réalisées**

☞ **20 personnes formées**

Poursuites 2011

Elaborer et promouvoir un catalogue de formations répondant aux besoins des structures adhérentes exprimés lors du recensement des besoins :

Formation à destination de nouveaux embauchés en proposant différents thèmes sous forme de package :

- + Le métier d'aide à domicile
- + Les techniques et gestes dans le métier d'AD
- + Hygiène – Réalisation des tâches domestiques
- + La Communication dans le métier d'Aide à Domicile
- + Prévention et secours civiques de niveau 1 PSC1

Professionalisation des aides à domicile

- + Limites et responsabilités du métier
- + Certificat Prévention Secours
- + Les pathologies rencontrées
- + Les troubles du comportement
- + Alimentation et Nutrition
- + La prévention de la maltraitance
- + L'accompagnement à la fin de vie
- + La Prise en charge du handicap
- + Les techniques d'entretien : logement et linge

Formations Responsables de Secteur

- + Droit du travail
- + Gestion de planning et management d'une équipe
- + De l'évaluation à l'intervention
- + Les interventions pour les personnes handicapées
- + Gestion de conflits

Formations Direction

- + Organiser le dialogue social
- + Savoir gérer son temps
- + Les Risques Psycho-sociaux
- + La Démarche Qualité
- + Responsabilité juridique dans le SAP

Action collective de Formation pour personnels intervenants et encadrants

☞ Poursuite de la mise en œuvre d'un programme pluriannuel de journées de formation selon des thématiques choisies pour et avec les structures.

Objectif : permettre à tous les salariés de se former suivant leurs besoins pour professionnaliser les différents métiers de notre secteur.

Perspectives : développer et promouvoir un catalogue de formation construit à partir de fiches techniques par thématique

Chef de Projet	:	Nathalie LEPRETRE
Financement	:	CNSA et Conseil Régional PACA
Lancement de l'action	:	Juin 2008
Fin de l'action	:	Juin 2010

■ **Structures participantes :**

33 organismes adhérents dont **12 établissements publics autonomes**, représentant près de **2 200 737 heures d'intervention** et **2 232 professionnels**.

Raison sociale	Statut	Nombre de personnes formées
2A2S	Association	36
A PETITS PAS	Association	8
ADMR	Fédération	13
ADOMICIL	Association	7
ADORAM	Association	5
ADRIS	Association	11
AIDE AUX FOYERS	Association	5
AIDOM SERVICES	Association	1
APF 06 SAVS - SAMSAH	Association	12
APLUS	Association	24
BEL AGE	Entreprise	25

Raison sociale	Statut	Nombre de personnes formées
CCAS ANTIBES	Et Public	24
CCAS CAGNES / MER	Et Public	26
CCAS CANNES	Et Public	8
CCAS BEAULIEU	Et Public	2
CCAS LE CANNET	Et Public	37
CCAS MANDELIEU	Et Public	8
CCAS MENTON	Et Public	36
CCAS NICE	Et Public	48
CCAS SAINT JEAN CAP FERRAT	Et Public	4
CCAS SAINT PAUL DE VENCE	Et Public	2
CCAS BIOT	Et Public	2
DOMUSVI SAS	Entreprise	12
HESTIA	Association	13
MIEUX VIVRE SERVICES	Entreprise	1
MC SERVICES	Entreprise	2
PRESENCE	Association	1
PROXIM SERVICES A.M.S.P.	Association	2
PROXIM' SERVICES ANTIPOLIS AEF	Association	3
RAYON DE SOLEIL	Association	9
COMMUNAUTE DE COMMUNES	Et Public	3
SERENITE	Association	2
VIVRE EN SUD	Association	3
TOTAL		398

Activité du pôle Formation du 01/01/2010 au 31/12/2010

■ **Résultats au 31 décembre 2010**

Thèmes de formation	Nombres de sessions réalisées	Nombres de personnes formées
Accompagnement fin de vie	7	79
Gestes et postures – manutention de la personne âgée	12	111
Prévention du burn out - Gestion du stress	9	89
Limites et responsabilités du métier d'aide à domicile	6	61
Fondamentaux du management	3	27
Droit du travail : le contrat de travail	1	7
Gestion du stress à destination des encadrants	3	24
TOTAL	41	398

Le taux de présentéisme moyen relevé sur l'ensemble des sessions à destination des intervenants à domicile (■) est de 93.69 %.

Concernant les formations à destination des encadrants (■), le taux de présentéisme est de 93.28 %.

↳ **Thèmes de formations et formateurs choisis :**

- « Accompagnement fin de vie » et « Limites et responsabilités du métier d'aide à domicile » : Annick GUICHARDON : Psychothérapeute – Membre de la Fédération Internationale de Sophrologie Analytique Transdisciplinaire. Intervient pour l'AFPA, le CERFPA, diverses associations d'aide à domicile dans le cadre de différentes formations, d'analyse de pratiques, de régulation psychologique.
- « Gestes et Postures » : Sylvie MUSSON : Ergothérapeute Diplômée d'Etat et Spécialiste en Sophrologie Caycédienne et aux techniques de Libération Emotionnelle
- Formation « Prévention du burn out – Gestion du stress » à destination des intervenants à domicile: Sophie BERENY : Psychologue diplômée, formée aux techniques de relaxation, Sophrologie, Analyse Transactionnelle – intervient notamment à l'université de Nice et à l'IESTS.
- Formation « Prévention du burn out – Gestion du stress » à destination des encadrants : Sylvie MUSSON : Ergothérapeute Diplômée d'Etat et Spécialiste en Sophrologie Caycédienne et aux techniques de Libération Emotionnelle
- Formation « Droit du travail : le contrat de travail » : Elena JUKIC – Cabinet CREER+ : Conseil en relations sociales et droit du travail, formation en entreprise, accompagnement à la recherche d'emploi, reclassement et outplacement
- Formation « Les fondamentaux du management » : Catherine PUNDIK – AB Consulting : Spécialisée dans le conseil et l'audit, la formation Management et Ressources Humaines).

Activité du pôle Formation du 01/01/2010 au 31/12/2010

↳ **Les lieux de formation :**

QUALIDOM SUD a proposé de réaliser les formations sur plusieurs sites permettant ainsi de couvrir l'ensemble du département et de minimiser les frais de déplacements des participants. Les lieux suivants ont été retenus :

- Antibes et Sophia Antipolis
- Cagnes sur mer
- Cannes
- Grasse
- Nice
- Menton
- Saint Laurent du Var

↳ **Les horaires de formation :**

Après échanges et concertations avec les formateurs sélectionnés, il a été décidé de proposer des formations se déroulant par journées consécutives ou fractionnées selon le thème :

Thème	Durée
Accompagnement fin de vie	3 jours consécutifs de 7 heures
Gestes et postures – Manutention de la personne âgée	2 journées de 7 heures espacées d'une semaine
Gestion du stress – prévention du burn out	2 journées de 7 heures espacées d'une semaine
Limites et responsabilités de l'aide à domicile	2 jours consécutifs de 7 heures
Les fondamentaux du management	3 journées de 7 heures espacées chacune d'une semaine
Droit du travail : le contrat de travail	2 journées de 7 heures espacées d'une semaine
Gestion du stress à destination des encadrants	2 journées de 7 heures espacées chacune d'une semaine

A la fin de chaque session de formation et ce quel que soit le thème, un questionnaire d'évaluation anonyme est remis à chaque stagiaire.

Cette mesure de la satisfaction à chaud des participants permet à QUALIDOM SUD de réajuster les formations en cours, et d'anticiper le montage des séances futures.

Action Centralisation de compétences

☞ QUALIDOM SUD propose et met à disposition de ses adhérents tout en panel de compétences spécifiques de mutualisation telles que :

- psychologue : pour soutenir individuellement les salariés ou la personne âgée et son entourage
- ergothérapeute / psycho-motricienne : pour évaluer les besoins d'adaptation du logement de la personne âgée ainsi que l'animation de conférences
- responsable marketing et développement : pour diversifier l'offre de services des structures d'aide à domicile ; pour améliorer la communication de ces services rendus à la personne âgée
- conseiller en ressources humaines – droit du travail – droit social : pour permettre à la structure de mieux gérer ses équipes en matière de dispositif de formation, recrutement,...

Chef de Projet	:	Nathalie LEPRETRE
Financement	:	CNSA
Lancement de l'action	:	Octobre 2008
Fin de l'action	:	Décembre 2010

- **Structures participantes : 17 organismes adhérents dont 3 établissements publics autonomes, représentant près de 1 512 867 heures d'intervention et 1 786 professionnels.**

Raison sociale	Statut	Nb salariés administratifs	Nb salariés intervenants	Total salariés SAD	Total d'heures annuelles
2A2S	Association	4	83	87	57 481
A PETITS PAS	Association	3	40	43	23 929
ADOMICIL	Association	4	25	29	75 760
ADORAM	Association	15	241	256	224 363
ADRIIS	Association	3	52	55	71 168
ADS	Association	2	37	39	67 429
AIDOM SERVICES	Association	7	42	49	60 000
APLUS	Association	2	69	71	34 731
BEL AGE	Entreprise	60	628	688	488 279
CCAS CAGNES / MER	Et Public	8	36	44	41 000
CCAS CANNES	Et Public	9	67	76	86 059
CCAS MANDELIEU	Et Public	4	30	34	43 234
M.F. PACA SSAM	Mutuelle	1	10	11	11 400
MC SERVICES	Entreprise	3	28	31	60 000
MIEUX VIVRE SERVICES	Entreprise	2	31	33	22 650
PRESENCE	Association	6	220	226	117 595
VIVRE EN SUD	Association	3	11	14	27 789
TOTAL		136	1 650	1 786	1 512 867

Résultats au 31 décembre 2010 :

↳ **489 heures** ont été commandées et réalisées auprès de **17 structures**.

Nom de la structure	Nombre d'heures réalisées			
	Ergothérapeute Psycho-motricienne	Psychologue	Conseillers RH Droit du Travail Recrutement	Conseiller Marketing – Communication Conférencier
2A2S			16	
ADOMICIL	4	2	4	20
ADORAM				36
ADRI		13		
ADS				91
AIDOM SERVICES		10		20
A PETITS PAS		24	20	
APLUS		2		
BEL AGE				20
CCAS CAGNES / MER	44	23		
CCAS CANNES				91
CCAS MANDELIEU				48
M.F. PACA SSAM	54	24		
MIEUX VIVRE SERVICES				12
MC SERVICES			2	
PRESENCE	7	4		
VIVRE EN SUD			4	
TOTAL des heures par compétence	184	102	46	338
TOTAL des heures réalisées	489			

Déroulement de l'action du 01/01/2010 au 31/12/2010

Compétences spécifiques de mutualisation mises à disposition :

Compétence « ergothérapeute »

L'ergothérapeute s'est rendu au domicile des personnes âgées afin d'apporter les aides techniques nécessaires au maintien de l'autonomie : aménagement du logement, du mobilier, des moyens de communication ; proposition d'aides techniques concernant l'habillement, l'hygiène, l'alimentation. Un compte-rendu a été dressé suite à chaque intervention afin de faire état des points d'amélioration. En complément, l'ergothérapeute a participé à cinq conférences sur la thématique « Mieux vieillir dans ma ville » qui se sont déroulées à Antibes, Menton, Saint André de la Roche, Vallauris et Cannes.

Compétence « psychomotricienne »

La psychomotricienne s'est rendu au domicile de personnes atteintes de déficience visuelle afin d'établir une évaluation des déplacements ainsi qu'une rééducation.

Compétence « psychologue »

La psychologue a soutenu de façon individuelle les salariés de structures adhérentes dans leurs difficultés professionnelles. Elle a également apporté un soutien aux bénéficiaires et à leurs familles en élaborant soit un projet de vie soit en réalisant des jeux de stimulation de la mémoire. Cette compétence a été conjointement réalisée par la psychologue de QUALIDOM SUD mais également par des prestataires extérieurs en fonction du secteur d'intervention géographique.

Compétence « Ressources humaines / droit du travail »

Des intervenants ont apporté leurs conseils et leur expertise sur :

- les dispositifs de formation (exemple : plan de formation, DIF...)
- l'appui technique des méthodes de recrutement, les types de contrats
- l'aide juridique sur les contrats de travail, les litiges aussi bien avec les salariés qu'avec les clients...

Compétence « conseil juridique »

Un conseiller juridique a été sollicité afin d'apporter son expertise auprès des structures qui souhaitent développer de nouveaux services et diversifier leur champ d'activités.

↳ 5 fiches techniques ont été créées, portant chacune sur l'une des prestations dont le développement a été retenu comme étant opportun

- Garde d'enfants à domicile (3 à 7 ans)
- Grandes tâches ménagères
- Aide aux aidants familiaux
- Aide à la mobilité et au transport
- Assistance aux personnes la nuit

Compétence « conseiller en marketing – communication »

Cette compétence a été réalisée en interne par le responsable marketing – communication de QUALIDOM SUD afin d'apporter des conseils sur l'amélioration de leur communication.

Action Collective : Groupe de Parole Aides à Domicile

☞ Mise en œuvre de lieux d'échange et d'analyse des pratiques pour les aides à domicile

Objectif : permettre aux salariés intervenants de prendre du recul, de gérer le stress, de s'adapter aux évolutions des besoins des personnes.

Chef de Projet	:	Véronique BELLOI
Financement	:	Conseil Général Alpes-Maritimes
Lancement de l'action	:	Mai 2010
Fin de l'action	:	Avril 2011

Structures engagées dans l'action :

Raison sociale	Statut	Nombre d'AD engagées	Nombre de groupes
A PETITS PAS	Association	6	1
A.A.P.P.A.	Association	6	1
ADORAM	Association	88	13
ADRS	Association	4	1
AIDOM SERVICES	Association	10	1
AIDE AUX FOYERS	Association	10	1
APF 06 SAVS - SAMSAH	Association	15	2
APLUS	Association	2	1
CCAS ANTIBES JUAN LES PINS	Et Public	12	1
CCAS BEAULIEU / MER	Et Public	7	1
CCAS CAGNES / MER	Et Public	30	3
CCAS LA TRINITE	Et Public	7	1
CCAS CANNES	Et Public	66	5
CCAS LE CANNET	Et Public	38	3
CCAS MENTON	Et Public	9	1
CCAS NICE	Et Public	12	1
CCAS SAINT PAUL DE VENCE	Et Public	8	1
COMMUNAUTE DE COMMUNES Terres de Siagne	Et Public	4	1
DOM SERVICES	SARL	7	1
HESTIA	Association	30	3
LIEN ET ENTRAIDE	Association	15	2
PRESENCE	Association	15	3
SOUTIEN A DOMICILE P.A.C.T.	Association	7	1
VIVRE EN SUD	Association	18	1
TOTAL		426	50

Résultats au 31 Décembre 2010 :

24 structures ont engagé 426 intervenants à domicile pour participer à l'action collective réparties au sein de 50 groupes par session d'une durée 1h30 tous les deux mois.

Déroulement de l'action du 01/01/2010 au 31/12/2010

Phase 1 : Préparer et mobiliser :

- Rencontre physique ou entretien téléphonique avec les structures souhaitant s'engager dans l'action afin de présenter l'action Groupe de parole, définir dans quel cadre cette action était menée, grâce à qui elle était financée à savoir le Conseil Général des Alpes Maritimes.
- Pour les structures souhaitant renouveler leur engagement à participer à l'action, un questionnaire de renseignement leur a été adressé afin de connaître le nombre d'intervenants qu'ils souhaitaient engager.

Demande particulière :

Deux structures adhérentes à QUALIDOM SUD, APF et VIVRE EN SUD ont, quant à elles, émis le souhait de faire appel à des psychologues prestataires pour animer les groupes de parole. Trois psychologues prestataires ont été sélectionnées pour animer les groupes, à raison d'une fois par mois.

- Mme Ewa SZYMANOWSKA pour animer pour le groupe d'APF basé sur Antibes
- Mme Cécile BONOPERA pour animer le groupe d'APF basé sur Nice
- Mme Fanny CATELLA pour animer le groupe de Vivre en Sud basé sur Nice

Phase 2 : Mise en œuvre opérationnelle des groupes de parole selon un triple objectif :

- ↻ **Soutien des professionnels** dans l'exercice de leurs missions
- ↻ **Prévention** des risques de souffrance morale et physique
- ↻ **Etude de cas** afin d'améliorer la prise charge des services

Effets souhaités sur les personnels intervenants:

- Amélioration de la continuité et de la stabilité
- Amélioration de la qualité du service
- Allègement de la charge émotionnelle éprouvée dans l'exercice de certaines de leurs missions.

Effets souhaités pour le secteur d'activité :

- Amélioration de la qualité et de la stabilité des services à domicile, au regard de l'évolution du secteur.
- Valorisation de ce métier en sensibilisant les intervenants à domicile à la notion de métier d'utilité publique.
- Prise de conscience du respect que ce métier incite.

↳ **Déroulement :**

Animation des groupes de parole par un psychologue tous les deux mois, à raison d'1h30. Durant ces groupes, l'écoute est active sans prise de notes systématique.

M. Marc MIGLIORE, psychologue a été embauché en temps partiel afin d'apporter un appui à Véronique BELLOI quant à l'animation des trois dernières sessions.

Déontologie du groupe :

- **Confidentialité** (ce qui se dit dans le cadre du groupe reste dans le groupe),
- Ponctualité,
- Pas de tiers présent (enfant, conjoint),
- Ecoute,
- Respect,
- Non jugement,
- Temps privilégié : arrêt du portable (sauf cas exceptionnel).

↳ **Contenu des thématiques abordées en groupes de parole en 2010 :**

Adaptation de l'ordre initialement prévu des thèmes abordés en fonction de l'état d'esprit du groupe et des problématiques exposés.

↳ **Thèmes abordés de mai à décembre 2010 :**

- La Psychose Maniaco-Dépressive
- La Schizophrénie
- Atelier d'écriture sur le thème de la « Plainte »
- Le Cancer
- Atelier Voix : le rôle de la voix à domicile
- Ressentis corporels d'une mission

Ces thèmes ont tous été abordés mais d'autres thèmes sont venus s'ajouter en fonction de la demande exprimée des salariées et pour rester au plus proche de leurs besoins.

La maladie d'Alzheimer : le syndrome de Godot

L'épuisement professionnel (dossiers très lourds moralement)

Les décès : La mort avec la perte d'un être cher,

Le décès accidentel d'une professionnelle /d'une collègue dans l'exercice de son travail

Limites et responsabilités du métier :

Les demandes au-delà de la fonction - toilettes au lit, soins d'escarres, aspiration trachéotomie, prise en charge d'une personne atteinte de déficience mentale - sans formation ...

La problématique du retrait d'argent avec carte bleue

La validation des acquis de l'expérience : transfert d'expériences et préparation à l'épreuve de l'oral, les pièges à éviter, les appréhensions.

La souffrance à domicile :

La maladie de Parkinson

Le cancer, La maladie d'un être cher,

La maladie d'Alzheimer, importance lors d'un remplacement, de bien transmettre les renseignements sur la personne aidée afin de ne pas déclencher de crises (habitude de vie, attitude comportementale,...)

L'Alcoolisme,

Comment soutenir une personne à domicile qui vient de subir un Accident Vasculaire Cérébral ?

La bientraitance :

La sexualité des personnes avancées en âge- le respect de l'intimité

La mémoire,

Le secret professionnel, La discrétion professionnelle (ne pas parler de sa vie privée aux bénéficiaires),

La démence à domicile

Etudes de cas afin de permettre aux professionnels d'avancer dans leur soutien à domicile.

Les risques psycho-sociaux

Lien : stress : vie privée - vie professionnelle (missions, organisation de travail)

L'impact sur les équipes de la mise en place du télépointage

Poursuites 2011

Mise en œuvre des dernières sessions au cours du 1^{er} trimestre 2011.

Phase 3 : Évaluation de l'action à mi-parcours

Au regard des remontées du terrain effectuées par le biais de questionnaires de satisfaction, il est prévu de mettre en place une réunion de bilan à mi-parcours sur les groupes de parole en janvier 2011.

Un financement a été obtenu auprès du Conseil Général des Alpes-Maritimes pour le renouvellement de cette action en 2011.

D'autres thèmes pourront alors être abordés comme :

- Le cadre professionnel : définition, limites, éthique professionnelle et déontologie.
- Différenciation entre identité professionnelle et identité personnelle.
- Adaptation du cadre professionnel : en fonction de la demande du bénéficiaire, de son histoire de vie, de sa pathologie, de son domicile, des différents conflits, de la structure.
- Communication et investissement affectif dans le cadre professionnel.
- La mort, accompagnement en fin de vie, et deuil professionnel.
- Les différentes pathologies.

Action Collective : Groupe de Parole Encadrants

☞ Mise en œuvre de lieux d'échange et d'analyse des pratiques pour les aides à domicile

Objectif : permettre aux salariés intervenants de prendre du recul, de gérer le stress, de s'adapter aux évolutions des besoins des personnes.

Chef de Projet	:	Véronique BELLOI
Financement	:	Conseil Général Alpes-Maritimes
Lancement de l'action	:	Mai 2010
Fin de l'action	:	Avril 2011

Suite au recensement des besoins des adhérents de QUALIDOM SUD, effectué en 2010, **9 directeurs** de structures s'étaient montrés intéressés et avaient signé une lettre d'engagement, représentant près de **1 473 salariés** et **1 096 127 heures d'intervention**. Ces structures se sont engagées officiellement pour cette action, en évaluant le nombre de personnes susceptibles d'en bénéficier à : **36** responsables de secteur, au total.

Raison sociale	Statut	Nombre d'Encadrants engagés	Nombre de personnes réellement présentes de mars à décembre 2010	Nombre d'encadrants absents	Motifs d'absence
ADORAM	Association	1	1		
AIDE AUX FOYERS	Association	1	1		
BEL AGE	SARL	25	18	7	En poste
CCAS BEAULIEU / MER	Et Public	2	0	2	surcharge de travail
CCAS LA TRINITE	Et Public	1	1		
CCAS NICE	Et Public	2	1	1	En poste
CCAS SAINT PAUL DE VENCE	Et Public	2	1	1	surcharge de travail
HESTIA	Association	1	1		
PRESENCE	Association	1	1		
TOTAL		36	25	11	

Résultats au 31 Décembre 2010 :

☞ 9 structures se sont réellement engagées pour participer à l'action collective réparties en 2 sites pour 36 responsables de secteur avec 25 réellement présents sur 6 sessions d'une durée de 2 heures tous les deux mois.

Déroulement de l'action de Mai 2010 à Décembre 2010

Phase 1 : Préparer et mobiliser :

- Rencontre physique ou entretien téléphonique avec les structures souhaitant s'engager dans l'action afin de présenter l'action Groupe de parole, définir dans quel cadre cette action était menée, grâce à qui elle était financée à savoir le Conseil Général des Alpes Maritimes.
- Un questionnaire de renseignement a été adressé afin de connaître leurs souhaits

Phase 2 : Mise en œuvre opérationnelle des groupes de parole selon un triple objectif :

- ↵ **Soutien des professionnels** dans l'exercice de leurs missions
- ↵ **Prévention** des risques de souffrance morale et physique
- ↵ **Etude de cas** afin d'améliorer la prise charge des services

↵ **Déroulement :**

Animation des groupes de parole par un psychologue tous les deux mois, à raison de 2 heures. Durant ces groupes, l'écoute est active sans prise de notes systématique. Mais une retranscription systématique se fait après chaque groupe de parole afin de suivre l'évolution des groupes de séance en séance.

Déontologie du groupe :

- **Confidentialité** (ce qui se dit dans le cadre du groupe reste dans le groupe),
- Ponctualité,
- Pas de tiers présent (enfant, conjoint),
- Ecoute,
- Respect,
- Non jugement,
- Temps privilégié : arrêt du portable (sauf cas exceptionnel).

↵ **Contenu des thématiques abordées en groupes de parole en 2010 :**

Adaptation de l'ordre initialement prévu des thèmes abordés :

- Le secret professionnel partagé
- La sexualité des personnes âgées
- Les centenaires à domicile
- Le syndrome bipolaire, la sclérose en plaque et autres pathologies rencontrées
- Travailler en binômes ou plus à domicile- avantages et contraintes
- Comment appréhender la gestion des conflits entre professionnels en s'appuyant sur des cas concrets. Relation : aide à domicile/aide à domicile-responsable de secteur/aide à domicile-direction/responsable de secteur
- La place de l'encadrant, le soutien aux équipes
- Le positionnement de chaque Responsable de secteur.

Poursuites 2011

Mise en œuvre des dernières sessions au cours du 1^{er} trimestre 2011.

Thèmes complémentaires qui seront abordés :

- Un ou plusieurs de mes professionnels vivent une situation personnelle ou professionnelle douloureuse. Comment me positionner ?
- Un professionnel accompagne un bénéficiaire jusqu'à son dernier soupir - le professionnel très touché n'arrive pas à se remettre du décès. Que dois-je faire pour l'aider ? et qu'aurais-je pu faire en amont pour l'aider ?
- « Un professionnel de mon équipe intervient chez une personne en fin de vie. Il a peur de trouver la personne aidée décédée ». Ai-je communiqué à ce professionnel la marche à suivre s'il est confronté à un tel cas ?
- Ce professionnel fait-il partie des groupes de parole ? Avons-nous mis en place des directives pour ce type de situation.
- Un professionnel me demande à la dernière minute des congés. Que dois-je faire ? Quel est le sens de cette demande imprévue ? cela ne m'arrange pas, donc ce sera non.
- L'importance des plannings et leurs messages inconscients
- Je confie un dossier à un professionnel, la personne est atteinte d'une maladie psychiatrique. Quelle va être ma position ?
- « Un professionnel de mon équipe est suspecté de vol par un bénéficiaire ». Que puis-je faire ? »

Un financement a été obtenu auprès du Conseil Général des Alpes-Maritimes pour le renouvellement de cette action en 2011.

D'autres thèmes pourront alors être abordés comme :

- Les Risques Psycho-sociaux du secteur : caractéristiques et facteurs déclenchants
- Les limites et responsabilités du métier de responsable de secteur
Déontologie – la relation triangulaire – les visites à domicile
- La maltraitance : comment sensibiliser ses équipes – vigilance et signalements
- Les limites de la confidentialité - le secret professionnel partagé
- La sclérose en plaque, la maladie de Parkinson et autres pathologies rencontrées
- La notion de bientraitance pour le responsable de secteur

Certification à la Norme NF "Services aux Personnes à Domicile"

Action n°3

☞ Mise en œuvre d'actions collectives de certification

Objectif : accompagner les organismes agréés dans leur démarche pour améliorer la Qualité des prestations à travers un label nationalement reconnu

Perspectives : reconduire l'accompagnement tout en intégrant le principe d'amélioration continue de toute démarche Qualité. Elaboration d'un guide de la démarche Qualité Prévention.

Chef de Projet	:	Delphine COURTIER
Financements	:	CNSA et Conseil Régional PACA
Lancement de l'action	:	Juin 2008
Fin de l'action	:	Juin 2010

■ **Structures engagées dans l'action :**

Raison sociale	Statut	Nb salariés administratifs	Nb salariés intervenants	Total salariés SAD
AIDE A DOMICILE 06	Association	8	98	106
AIDOM SERVICES	Association	7	42	49
CCAS VILLEFRANCHE SUR MER	Et Public	1	2	3
MC SERVICES	Entreprise	3	28	31
PROXIM' SERVICES ANTIPOLIS AEF	Association	9	77	86
SOUTIEN A DOMICILE	Association	7	85	92
TOTAL		35	332	367

Données 2009

■ **Résultats au 31 décembre 2010 :**

- 130 salariés sensibilisés à la démarche Qualité
- 7 diagnostics initiaux réalisés au sein des structures par QUALIDOM SUD : 25 personnes auditées
- 14 Référents qualité formés à la mise en œuvre d'une démarche qualité
- 13 réunions collectives menées
- 4 audits d'évaluation et 4 audits d'admission réalisés avec succès
- 3 abandons.

Au 1^{er} trimestre 2010, les CCAS de la Trinité et de Villefranche sur Mer ainsi que la structure Aide à Domicile n'ont pas souhaité poursuivre leur accompagnement à la certification et ont abandonné pour diverses raisons internes liées à leur structure.

Déroulement de l'action du 01/01/2010 au 31/12/2010

Accompagnent d'un prestataire extérieur et spécialiste des démarches Qualité pour la réalisation de cette action jusqu'à son terme.

Phase 4 : Accompagnement collectif et individuel

- ↳ Accompagnement collectif : 4 réunions collectives ont été réalisées et ont permis :
- de proposer aux structures de se positionner dans un outil d'auto-évaluation permettant de situer l'avancement de leur projet
 - de dégager les actions clés à conduire
 - de vérifier également le niveau d'acquisition des fondamentaux et procéder à des apports adaptés
 - d'échanger à partir des résultats de l'auto-évaluation et des premiers accompagnements individuels réalisés.
 - de partager un cadre de référence commun, cohérent et conforme aux exigences qualité attendues par la certification.
 - d'apporter des apports méthodologiques afin d'élaborer des objectifs qualité opérationnels et tirer profit de son évaluation à blanc.

↳ Accompagnement individuel : il a été prévu que chaque structure bénéficie d'un accompagnement individuel.

Phase 5 : Audit d'évaluation

↳ 4 audits d'évaluation réalisés.

Phase 6 : Audit d'admission

↳ 4 audits de certification réalisés.

STRUCTURES	Dates d'audits à blanc	Dates d'audits de certification
MC SERVICES	24/06/2009	9 et 10 Novembre 2009
AIDOM SERVICES	26/04/2010	14 septembre 2010
PROXIM'SERVICES	09/03/2010	16 et 17 Décembre 2010
SOUTIEN A DOMICILE	25-26/02/2010	26 Novembre 2010
CCAS LA TRINITE	Abandon	Abandon
CCAS VILLEFRANCHE	Abandon	Abandon
AIDE A DOMICILE 06	Abandon	Abandon

Perspectives

Dans la perspective de maintenir l'excellence du niveau obtenu, et fort de l'expérience des trois actions de certification et de l'action de suivi qualité engagées, QUALIDOM SUD entend développer son ingénierie au service des structures d'aides à domicile :

- De façon individuelle, pour toute structure en exprimant le besoin sous forme de : conseils, diagnostics, audits, accompagnements à la mise en place d'outils qualité, formations pour le développement de compétences, ...
- De façon plus collective et dans une volonté de répondre aux souhaits de ses adhérents, QUALIDOM SUD souhaite accompagner les organismes agréés du département des Alpes-Maritimes dans la prévention des risques professionnels, par la mise en œuvre de deux ateliers pratiques de la prévention des risques, méthode éprouvée et reconnue pour son efficacité.

Au vu des résultats positifs, de l'engagement des structures et de leur prise de conscience vis-à-vis des risques encourus par les salariés qui influencent directement l'usure professionnelle, il est envisagé la reconduction de ces ateliers tout en intégrant le principe d'amélioration continue de toute démarche Qualité.

Le but est d'avoir une vision stratégique globale alliant démarche Qualité et Prévention des risques professionnels.

Suivi de la Certification NF "Services aux Personnes à Domicile"

☞ Mise en œuvre d'actions collectives de certification

Objectif : donner aux organismes certifiés les moyens de faire vivre leur démarche qualité et de maintenir les pratiques définies

Perspectives : reconduire l'accompagnement tout en intégrant le principe d'amélioration continue de toute démarche Qualité. Elaboration d'un guide de la démarche Qualité Prévention.

Chef de Projet	:	Delphine COURTIER
Financements	:	CNSA
Lancement de l'action	:	Mars 2008
Fin de l'action	:	Juin 2010

■ Structures engagées dans l'action :

Raison sociale	Statut	Nb salariés administratifs	Nb salariés intervenants	Total salariés SAD
2A2S	Association	4	83	87
ADORAM	Association	15	241	256
ADRI	Association	3	52	55
ADS	Association	2	37	39
AIDE AUX FOYERS	Association	3	74	77
APLUS	Association	2	69	71
CCAS ANTIBES	Et Public	6	86	92
CCAS CAGNES / MER	Et Public	8	36	44
CCAS LE CANNET	Et Public	6	37	43
CCAS MANDELIEU	Et Public	4	30	34
CCAS MENTON	Et Public	8	73	81
CCAS SAINT PAUL DE VENICE	Et Public	2	8	10
DOM SERVICES SARL	Entreprise	2	72	74
HESTIA	Association	9	62	71
LIEN ET ENTRAIDE	Association	3	20	23
PRESENCE	Association	6	220	226
RAYON DE SOLEIL	Association	9	110	119
SERENITE	Association	3	165	168
COMMUNAUTE DE COMMUNES ST CEZAIRE	Et Public	7	22	29
VIVRE EN SUD	Association	3	11	14
TOTAL		94	1 396	1 490

Données 2009

■ Résultats au 31 décembre 2010 :

20 structures ont passé leur audit de renouvellement avec succès.

Déroulement de l'action du 01/01/2010 au 31/12/2010

Accompagnent d'un prestataire extérieur et spécialiste des démarches Qualité pour la réalisation de cette action jusqu'à son terme.

Phase 2 : Accompagnement individuel et collectif

- ↳ Accompagnement collectif : 4 réunions collectives ont été réalisées et ont permis :
 - de proposer aux structures de se positionner dans un outil d'auto-évaluation permettant de situer l'avancement de leur projet
 - de dégager les actions clés à conduire
 - de vérifier également le niveau d'acquisition des fondamentaux et procéder à des apports adaptés
 - d'échanger à partir des résultats de l'auto-évaluation et des premiers accompagnements individuels réalisés.
 - de partager un cadre de référence commun, cohérent et conforme aux exigences qualité attendues par la certification.
 - d'apporter des apports méthodologiques afin d'élaborer des objectifs qualité opérationnels ainsi que la revue des exigences clés relatives à : la politique qualité, objectifs qualité, devis, contrat, intégration nouveaux collaborateurs, remontées informations intervenantes, gestion des réclamations, gestion des conflits, évaluation annuelle.
 - De traiter de manière approfondie une exigence clé
 - De préparer les audits de renouvellement
 - D'identifier et expliciter les modifications de la norme et des règles de certification (version 2008).

↳ Accompagnement individuel : il a été prévu que chaque structure bénéficie d'un accompagnement individuel.

Phase 3 : Audit de renouvellement

↳ **20 audits de renouvellement** ont été réalisés avec succès.

STRUCTURES	Dates des audits	STRUCTURES	Dates des audits
2A2S	21/12/2010	CCAS MENTON	27 et 28 avril 2010
ADORAM	26/11/2008	CCAS ST PAUL DE VENCE	12 mai 2010
ADRS	26/01/ 2009	Communauté de Communes Terres de Siagne	8 octobre 2010
ADS	25 mars 2009	DOM SERVICES	11 mai 2010
AIDE AUX FOYERS	8 juillet 2010	HESTIA	6 juillet 2010
APLUS	10 février 2009	LIEN ET ENTRAIDE	26 avril 2010
CCAS ANTIBES	31 mai et 1 ^{er} juin 2010	PRESENCE	28 et 29 novembre 2008
CCAS CAGNES / MER	29 mars 2010	RAYON DE SOLEIL COTE D'AZUR	14 et 15 octobre 2008
CCAS LE CANNET	02/12/2009	SERENITE	15 septembre 2008
CCAS MANDELIEU	19 et 20 avril 2010	VIVRE EN SUD	19 novembre 2010

Action Collective : Décloisonnement Domicile-Etablissement

☞ Mise en œuvre d'une action collective auprès des structures de services à la personne, intitulée « Décloisonnement des secteurs domicile / Etablissement » par la réalisation d'une Charte commune aux deux secteurs assortie d'outils de mise en œuvre.

Objectif : Réaliser une charte commune aux deux secteurs assortie d'outils de mise en œuvre.

Perspectives : Signature d'un document officiel par le Président du Conseil Général et des structures engagées dans l'action.

Chef de Projet	:	Stéphanie BONNET
Financement	:	Conseil Général Alpes-Maritimes
Lancement de l'action	:	Septembre 2009
Fin de l'action	:	Avril 2011

■ **Structures engagées dans l'action :**

Structures d'Aide à Domicile
A PLUS
ADORAM
ADOMICIL
AIDOM SERVICES
AIDE AUX FOYERS
ADRS
CCAS BEAULIEU S/MER
CCAS VILLEFRANCHE S/MER
CCAS MENTON
HESTIA
MC SERVICES
PROXIM'SERVICES

Structures d'hébergement et d'aide à domicile
CCAS LE CANNET
CCAS ANTIBES
CCAS NICE
CCAS CAGNES S/MER
CCAS CANNES
DOMUSVI
BEL AGE SERVICES

Structures d'hébergement	Ville
EHPAD des Anciens Combattants	Nice
EHPAD Les Oliviers	CANNES LA BOCCA
CANTAZUR	CAGNES S/MER
EHPAD Fondation Pauliani	NICE
EHPAD Résidence les Oliviers	L'ESCARENE
EHPAD La Vençoise	VENCE
Foyer Logement Les Alizés	CANNES

QUALIDOM SUD a sollicité également l'Association France Alzheimer pour participer à ce projet.

Cette action collective a donc réuni 28 structures autour de ce projet.

■ Résultats au 31 Décembre 2010 :

Après une première réunion collective d'information et de lancement du programme en septembre 2009 :

- Animation de 3 ateliers de travail collectifs
- Entretiens individuels avec les 28 structures engagées
- Entretiens individuels avec les acteurs « clés » de ce projet : médecins, infirmiers libéraux, SSIAD, plateformes gérontologiques.

Parallèlement, QUALIDOM SUD a participé aux travaux de la Commission Ethique et Droit de l'Observatoire de Gérontologie des Alpes Maritimes, dont l'objet est de réaliser et d'analyser une enquête sur le ressenti des seniors quant au respect de leurs droits par les professionnels de la Gérontologie.

Déroulement de l'action du 01/01/2010 au 31/12/2010

↳ Rencontres individuelles auprès des différents partenaires pour expliciter les objectifs et le déroulement du programme de Mai à Octobre 2010 par une psychologue prestataire de services et par Stéphanie BONNET.

↳ Animation de 3 ateliers de travail :

- 22 juin 2010 : mené par une psychologue prestataire de services, cet atelier a permis d'analyser les informations recueillis au cours des premiers entretiens individuels et de valider les premières.

Il sera notamment évoqué les difficultés de travailler en « réseau » : ainsi, il existe déjà au domicile des difficultés réelles de communication entre les acteurs, que ce soit les aides à domicile, les infirmiers ou les médecins.

- 16 septembre 2010 : mené par Stéphanie Bonnet, qui a présenté une synthèse des entretiens individuels et une première matrice de la charte et des outils associés : guide navette et « projet de vie ».

3 points apparaissent essentiels dans ce projet :

- L'Anticipation : il faut effectivement éviter le « placement » en sentiment d'urgence, établir un dialogue de vérité avec la personne âgée ;
 - La Responsabilisation : en rendant la personne âgée active dans son entrée en structure et en favorisant la concertation des différents acteurs autour de la personne âgée ;
 - Le Respect : notamment sur les temps d'adaptation spécifiques à chaque personne ; en écoutant ses besoins, ses envies mais aussi ses peurs, ses angoisses ; en favorisant l'intégration de non nouveau « domicile » et en aidant les membres de l'entourage en les responsabilisant tout en les déculpabilisant...
- 5 octobre 2010 : un projet de charte est présenté aux participants - il y sera apporté certaines modifications et la première version du document est adoptée le 19 octobre 2010

Cette charte a été baptisée par l'ensemble des participants :

« De chez moi à chez moi ... »

L'objectif étant de présenter l'entrée en établissement non pas comme une fin en soi, mais un projet de vie ...

Elle comporte 14 mesures sur lesquelles s'engagent les acteurs du passage « domicile-établissement » signataires. Ces mesures doivent permettre une meilleure coordination et l'implication de tous par une concertation optimale.

Les outils associés sont également présentés : si le guide navette, qui doit permettre une meilleure transmission des informations du domicile vers l'établissement et le « projet de vie » qui permet à la personne âgée de se « raconter » sont adoptées par les participants, la grille de vigilance doit être retravaillée.

L'ensemble des participants identifié au démarrage de cette action souhaite être signataire de ce document et mettre en place les actions identifiées.

Le projet de cette charte a été transmis au Conseil Général des Alpes-Maritimes pour approbation.

Poursuites 2011

- Finalisation de la grille de vigilance
- Signature officielle de la première version de la charte et des outils associés
- Evaluation de la mise en œuvre des documents dans les 6 mois qui suivent la signature officielle
- Adaptation des outils mis en place.

Action Collective « Développement »

☞ Mise en œuvre d'une action collective de développement des structures d'aide à domicile.

Objectif : Guider et accompagner les structures participantes de façon opérationnelle dans leurs démarches de développement afin de définir et mettre en œuvre un plan de développement basé sur la diversification des activités de service.

Perspectives : Développer des services mutualisés au sein de QUALIDOM SUD.

Chef de Projet	:	Delphine COURTIER / Anthony TURCHI
Financement	:	CNSA
Lancement de l'action	:	Juillet 2008
Fin de l'action	:	Mars 2010

■ **Structures engagées dans l'action :**

Raison sociale	Statut	Nb salariés administratifs	Nb salariés intervenants	Total salariés SAD	Total d'heures annuelles
2A2S	Association	4	83	87	57 481
A PETITS PAS	Association	3	40	43	23 929
ADOMICIL	Association	4	25	29	75 760
ADORAM	Association	15	241	256	224 363
ADRS	Association	3	52	55	71 168
ADS	Association	2	37	39	67 429
AIDE AUX FOYERS	Association	3	74	77	52 612
AIDOM SERVICES	Association	7	42	49	60 000
APLUS	Association	2	69	71	34 731
CCAS LE CANNET	Et Public	6	37	43	47 041
HESTIA	Association	9	62	71	59 564
PRESENCE	Association	6	220	226	117 595
RAYON DE SOLEIL	Association	9	110	119	114 066
SERENITE	Association	3	165	168	118 632
VIVRE EN SUD	Association	3	11	14	27 789
TOTAL		79	1 268	1 347	1 152 160

Données 2009

■ **Membre du comité de pilotage :**

M. KUNTZMANN :
 Mme QUACK :
 M. KESSAYAN :
 M. DE JESUS :
 M. FRANTZ :
 M. MAGUIN :
 Mme COURTIER :
 M. TURCHI :

MUTUALITE FRANCAISE PACA SSAM
 AIDE AUX FOYERS
 ADORAM et ADS
 ADRS
 SERENITE
 AIDOM SERVICES
 QUALIDOM SUD
 QUALIDOM SUD

Déroulement de l'action du 01/01/2010 au 31/12/2010

Réunion Collective du 15 mars 2010 : Remise des maquettes finales des 6 prestations

QUALIDOM SUD a remis aux structures participantes les maquettes des 6 prestations :

- Garde d'enfants de plus de 3 ans
- Grandes tâches ménagères
- Aide aux aidants
- Aide à la mobilité, accompagnement à pieds
- Aide à la mobilité et au transport, accompagnement véhiculé
- Assistance aux personnes la nuit

Ces maquettes centralisent toutes les informations nécessaires au bon lancement des prestations.

Réunion Collective du 21 avril 2010 : Présentation de la plateforme

Dans la continuité de l'action collective « Développement » QUALIDOM SUD a présenté aux structures participantes la mise en place d'une plate-forme qui mutualiserait les moyens nécessaires au lancement des 6 prestations.

A l'issue de cette réunion, il est décidé d'approfondir le travail dans un premier temps sur :

- La garde d'enfants de 3 à 7 ans
- Les grandes tâches ménagères
- L'Assistance aux personnes la nuit,

Activités qui semblent les plus propices à une mutualisation de moyens.

Un questionnaire est mis en place pour chacune des structures participantes à destination de leurs bénéficiaires afin de mesurer le besoin sur ces activités.

Réunion Collective du 17 juin 2010 :

QUALIDOM SUD a présenté lors de cette réunion les coûts relatifs aux trois activités « prioritaires » ainsi que leurs rentabilités estimées.

Par ailleurs, le groupe a travaillé sur l'aspect Ressources Humaines et sur les différentes formes envisageables (sous-traitance, salariat, mise à disposition).

Les points relatifs à la localisation de la plateforme, son statut juridique, son agrément éventuel font l'objet d'études complémentaires.

Suivi de l'action entre le 1^{er} juillet 2010 et le 31 décembre 2010 – Perspective :

Les participants ont souhaité prendre un temps de réflexion au regard des investissements nécessaires à la mise en place d'une telle plateforme. En effet, le projet comprend une prise de risque indéniable qu'à ce jour, les structures ne peuvent pas envisager.

En revanche, les différentes études leur sont accessibles et une demande de financement pour la continuité de ce projet est demandée pour 2011.

Action Collective : IRIS AXE 3

☞ Professionnalisation et qualification des demandeurs d'emploi dans le service à la personne » à destination de personnes en recherche d'emploi.

Objectif : Favoriser l'accès de 20 demandeurs d'emploi à un emploi de qualité en leur apportant les bases nécessaires pour travailler dans le secteur des services à la personne

Perspectives : Mise en œuvre de nouveaux programmes sur le département des Alpes-Maritimes et du Var.

Chef de Projet	:	Nathalie LEPRETRE
Financement	:	UNIFORMATION
Lancement de l'action	:	Septembre 2010
Fin de l'action	:	Décembre 2010

Structures engagées dans l'action :

STRUCTURES	LIEUX	STATUT
ADORAM	NICE	Association
ADRS	NICE	Association
AIDE AUX FOYERS	NICE	Association
AIDOM SERVICES	CAGNES SUR MER	Association
BEL AGE	CANNES	SARL
CCAS ANTIBES	ANTIBES Cedex	Et public
CCAS CANNES	CANNES Cedex	Et public
CCAS VALLAURIS	VALLAURIS	Et public
DOM SERVICES SARL	LE CANNET	SARL
HESTIA	GRASSE	Association
LES DAUPHINS	MOUGINS	SARL
PROXIM' SERVICES ANTIPOLIS AEF	VALBONNE	Association
SERENITE	CAGNES / MER	Association

Résultats au 31 Décembre 2010 :

A l'issue de ce programme, sur 21 demandeurs d'emploi sélectionnés :

- 17 personnes ont intégré la formation.
- 11 personnes ont obtenu une proposition d'embauche à l'issue du stage
- 4 personnes ne souhaitent pas poursuivre dans le secteur des SAP et reprennent leurs recherches d'emploi sur d'autres secteurs d'activité
- 1 personne a abandonné en raison de son état de santé
- 1 personne souhaite déménager de la région

Déroulement de l'action du 01/01/2010 au 31/12/2010

L'objectif est de favoriser l'accès des demandeurs d'emploi à un emploi de qualité en lien avec d'une part, les besoins en recrutement des organismes agréés de services à la personne (OASP), et d'autre part avec les partenaires locaux de l'emploi, tout en leur apportant un parcours de formation adapté.

Phase 1 : Information et mobilisation :

Présentation du projet :

Une convention de partenariat a été élaborée entre le Pôle Emploi et QUALIDOM SUD pour le recrutement de demandeurs d'emploi selon la méthode de recrutement par simulation.

Sélection des candidats :

Le Pôle Emploi, par le biais de sa plate-forme de vocation de Nice et du Cannet, a identifié 21 demandeurs d'emploi, potentiellement admissibles aux métiers du secteur des services à la personne.

- 1 groupe de 10 demandeurs d'emploi sur Nice
- 1 groupe de 11 demandeurs d'emploi sur Vallauris

Identification et implication des employeurs :

Dans le cadre de ce dispositif et afin de répondre aux perpétuels besoins en recrutement des structures de service à la personne, QUALIDOM SUD a proposé à l'ensemble de ses 65 adhérents ce projet. 13 structures employeurs se sont montrées intéressées et ont signé une convention.

Phase 2 : Mise en œuvre du programme :

Lancement de l'action :

Chaque stagiaire à bénéficier de 9 modules de formation soit 150 heures de formation théorique par QUALIDOM SUD ainsi qu'un stage de 2 semaines au sein d'une structure adhérente à QUALIDOM SUD.

Lieux d'intervention :

Les 2 sessions de formation se sont déroulées sur le territoire des Alpes-Maritimes :

- 1 session sur l'Ouest du département : dans les locaux de QUALIDOM SUD à Vallauris
- 1 session sur l'Est du département : dans les locaux de la Mutualité Française à Nice

Conduite et animation des modules de formation :

Formateur	Désignation des Modules	Nbre heures
Delphine COURTIER Véronique BELLOI Anthony TURCHI	Module 1 « Découverte du métier et connaissance du secteur social » Ce premier module a permis de faire découvrir aux stagiaires la réalité du secteur, son rôle dans notre société actuelle, son potentiel de développement, ses freins et contraintes, la liste des prestations du secteur, les modes d'intervention au domicile, les moyens de paiement, le dispositif fiscal du secteur, les différents types de bénéficiaires, les chiffres clés du territoire des Alpes-Maritimes.	17
Union des Sapeurs Pompiers	Module 2 « Formation « Prévention et secours civiques de Niveau 1 » Ce module a permis d'apprendre à exécuter correctement les gestes de premiers secours destinés à protéger la victime et les témoins. Savoir alerter les secours d'urgence et empêcher l'aggravation de l'état de la victime en attendant l'arrivée des secours. Afin de mettre les stagiaires en condition, la formation s'est déroulée au sein même d'une caserne de Sapeurs-Pompiers à Nice et à Vallauris	10
Sylvie MUSSON	Module 3 « Gestes et postures – Manutention de la personne âgée » Afin de mettre les stagiaires en situations réelles, du matériel médicalisé a été utilisé durant la formation : lit médicalisé, lève-personne, fauteuil roulant, cadre de marche, cannes anglaises. Ainsi des exercices de mobilisation de la personne âgée ont été réalisés : transfert lit-fauteuil avec ou sans aide technique, aide à la marche ainsi que des exercices simulant des situations de travail : port de charges lors des courses.	14
Annick GUICHARDON	Module 4 « Limites et responsabilités du métier d'aide à domicile » Cette formation a permis aux participants de connaître leur rôle et leurs responsabilités en tant que professionnels à domicile, de comprendre les conséquences de comportements afin de savoir rester dans son champ d'intervention et ainsi d'éviter les dérives.	14
GIP FIPAN	Module 5 « Eportfolio, portefeuille de compétences » Ce module a permis de vérifier les compétences informatiques des bénéficiaires, de les sensibiliser à l'outil informatique afin de stimuler leur recherche d'emploi. Leur permettre également d'élaborer une cartographie de leurs compétences destinée à mieux communiquer avec leur futur employeur.	14
Delphine COURTIER Dr BARRE (AMETRA06)	Module 6 «Prévention des risques professionnels » Ce module a été animé conjointement avec le Docteur Evelyne BARRE médecin coordinateur d'AMETRA06 de la ville du Cannet. Il a permis d'identifier les risques du métier de l'aide à domicile et d'apprendre à adapter son comportement pour prévenir les accidents de travail.	20
GIP FIPAN Anthony TURCHI	Module 7 «Préparation à l'immersion professionnelle » Ce module a fourni aux stagiaires des repères pour prendre confiance en soi et a aidé à la préparation aux entretiens avec les professionnels employeurs prévus dans le cadre du Forum organisé par QUALIDOM SUD. Il a permis également de valider et compléter leur Eportfolio individuel.	10
	Module 8 : Période de stage (70 heures)	/
Véronique BELLOI	Module 9 «Déontologie, relation et communication » Particularité de ce module : Ce module a permis d'accompagner collectivement et individuellement chaque stagiaire par la psychologue de QUALIDOM SUD pendant toute la durée de la formation. En collectif, sous la forme d'ateliers et avec l'appui de la psychologue chaque participant a pu détailler sa formation, son parcours professionnel et le sens de sa place dans ce secteur d'activité.	36
Delphine COURTIER Véronique BELLOI Anthony TURCHI	Module 10 «Evaluation et mise en place d'un parcours d'insertion professionnelle» Ce dernier module a permis aux stagiaires de valider leur projet professionnel et la cohérence de leur parcours par le biais de jeux de rôle : comment se présenter à domicile – comment se présenter à un entretien d'embauche.	14
	TOTAL	150 h

Phase 3 : Bilan – Evaluation:

Au terme de la formation, les stagiaires ont été très satisfaits du projet, des connaissances acquises, de la qualité des exercices proposés, de l'animation. La formation a répondu à leurs attentes.

La valeur ajoutée de cette formation :

Cette formation et plus particulièrement le module 9 a permis de maintenir une stabilité et une cohérence du groupe. Les doutes, les peurs, les angoisses, face à ce nouveau métier ont pu être parlés, analysés et recentrés avec un apport théorique ou d'expériences de terrain.

Des réponses, des solutions ont été apportées à tous les questionnements. Les futurs professionnels ont pu évaluer leurs motivations, leurs capacités pour œuvrer dans ce secteur d'activité.

D'autres ont pris conscience que leur place n'était pas dans ce secteur d'activité mais ont pu grâce à la dynamique du groupe élaborer un plan d'action pour trouver le secteur d'activité qui leur convenait, provoquer des entretiens avec des employeurs, créer leur travail riche de leur expérience professionnelle passée.

Perspectives :

Fort du succès obtenu avec ce programme (près de 11 propositions d'embauches) et des remontées des participants en fin de programme, QUALIDOM SUD est reconnu comme organisme de formation spécifique du secteur des services à la personne sur le territoire.

Le recensement des besoins effectué auprès de nos 65 adhérents, a permis de mesurer leur intérêt quant à la reconduction de ce dispositif sur 2011.

Une méthode de sélection des demandeurs d'emploi innovantes et adaptée au métier de l'aide à domicile qui permet d'ouvrir ce secteur à des débutants (sans expérience), mais ayant les aptitudes que requièrent ce métier.

Par conséquent, en s'appuyant sur l'expertise et l'ingénierie développées au cours de ce programme, QUALIDOM SUD souhaite mettre en œuvre de nouveaux programmes de ce type sur le département des Alpes-Maritimes et du Var.

☞ Recherche de **candidatures depuis l'espace réservé adhérent du site**

www.qualidomsud.fr

Objectif : Assurer une mission d'information sur les métiers de l'aide à domicile. Faciliter le recrutement de futurs salariés via le site internet.

Perspectives : Participation aux manifestations pour la promotion des métiers de l'aide à domicile et présentation du service d'aide au recrutement. Optimisation de l'espace réservé adhérent

Chef de Projet : **Anthony TURCHI**

→ **72** interrogations de la base de données, représentant **10** structures adhérentes.

Structures	Nombre de connexions	Nombre d'interrogations
PRESENCE	4	15
ADORAM	3	21
CCAS CAP FERRAT	2	13
ADOMICIL	1	12
ENFISIA	1	3
CCAS BEAULIEU/MER	1	2
APF 06	1	2
VIVRE EN SUD	1	2
AT'HOME RIVIERA	1	1
C.C. TERRE DE SIAGNE	1	1
TOTAL	16	72

- 16 connexions (moyenne de 4,5 demandes par connexion).
- 10 structures ont utilisé le service.

→ Environ 20 CV « actifs » par mois - Au total, environ 240 CV en 2010

→ Participation de QUALIDOM SUD :

- au Forum de l'Emploi de Beaulieu sur Mer le 31 mars 2010
- au Salon des Services à la Personne et de Proximités, organisé par la Jeune Chambre Economique de Roquebrune-Cap-Martin, les 3 et 4 décembre 2010.

Parallèlement, QUALIDOM SUD a développé de nouvelles actions (IRIS) pour faciliter les procédures de recrutement pour les adhérents.

Chef de Projet : Anthony TURCHI

☞ Le site Internet www.qualidomsud.fr

Objectif : Apporter les informations sur les réalisations de QUALIDOM SUD auprès des différents publics : les particuliers, les professionnels, les demandeurs d'emploi, les institutionnels et partenaires, ...

Perspectives : optimiser le site après une démarche Marketing : définition des services et actions de QUALIDOM SUD selon des appellations commerciales adaptées auprès du grand public.

■ Résultats au 31 décembre 2010 :

Modernisation et actualisation des pages du site internet:

- 📁 Page d'accueil pour les actualités (mise à jour régulière).
- 📁 Mise à jour générale du site internet.

INFORMATION STATISTIQUE DES VISITES DU SITE INTERNET DE QUALIDOM SUD								
Mois	2009				2010			
	Visiteurs uniques	Evo (%)	Visites significatives	Evo (%)	Visiteurs uniques	Evo n-1 (%)	Visites significatives	Evo n-1 (%)
Total	3399	30,28%	2276	21,97%	4878	43,51%	2693	18,32%
Moyenne / mois	283	30,28%	190	21,97%	407	43,51%	224	18,32%
Moyenne / jour	9,3	30,28%	6,2	21,97%	13,4	43,51%	7,4	18,32%

Le nombre de visites du site internet de QUALIDOM SUD a augmenté. Les visiteurs uniques correspondent aux internautes allant sur la page d'accueil du site internet ; les visites significatives correspondent aux internautes visitant au moins deux pages du site internet.

En 2010, chaque jour il y a en moyenne 13,4 internautes différents qui visitent le site internet de QUALIDOM SUD.

Chef de Projet : Anthony TURCHI

☞ Les Télégrammes de QUALIDOM SUD

Objectif : informer le Conseil d'Administration et les organismes partenaires sur les réalisations de QUALIDOM SUD et les actualités du secteur des services à la personne.



■ Résultats au 31 Décembre 2010 :

→ 61 télégrammes envoyés au total selon les thématiques développées par l'association et les actualités du secteur :

- 29 concernent les actions, les réunions collectives (48%)
- 16 concernent les réunions d'instances (26%)
- 16 concernent le relais d'informations d'un tiers (26%)

Date	Intitulé du Télégramme	Action
04/01/10	Meilleurs vœux pour l'année 2010	STRUCTURE
11/01/10	Report de l'Action collective « Vos besoins Nos solutions »	ACTIONS
11/01/10	Invitation pour « le rendez-vous des dirigeants associatifs et responsables du secteur médico-social »	PARTENAIRES
13/01/10	Report de la restitution DLA du 19 janvier au 18 février 2010 – Annulation du Conseil d'Administration élargi du 19 janvier 2010	STRUCTURE
19/01/10	Manifeste du collectif sous couvert / PSP	PARTENAIRES
20/01/10	Projet de collaboration avec les structures de services à la personne	PARTENAIRES
22/01/10	Réunion collective qualité mardi 2 février 2010	ACTIONS
26/01/10	Bienvenue à Vanessa Masson au sein de QUALIDOM SUD	STRUCTURE
03/02/10	Réunion collective restitution DLA – 18 février 2010	STRUCTURE
23/02/10	Invitation à la réunion collective qualité du 11 mars 2010	ACTIONS
24/02/10	Action qualité	ACTIONS
24/02/10	Mise à disposition de compétence	ACTIONS
03/03/10	Déménagement locaux QUALIDOM SUD	STRUCTURE
03/03/10	Réunion collective « Développement » du 15 mars 2010	ACTIONS
23/03/10	Action qualité	ACTIONS
12/04/10	Invitation à la réunion collective qualité du 27 avril 2010	ACTIONS
13/04/10	Poursuite de l'action « développement » Réunion du 21 avril 2010	ACTIONS
14/04/10	Invitation Conseil d'Administration et Assemblée Générale Extraordinaire du 29 Avril 2010	STRUCTURE
16/04/10	Procès-verbal Conseil d'Administration du 18 mars 2010	STRUCTURE
16/04/10	CV – Coordinatrice sociale	PARTENAIRES
19/04/10	Prestataire Domus Gym Senior	PARTENAIRES
26/04/10	Compte rendu de la réunion du 21 avril 2010	ACTIONS

03/05/10	Dépôt préalable des candidatures au Conseil d'Administration de QUALIDOM SUD	STRUCTURE
05/05/10	Formation « Gestion du stress à destination des encadrants »	ACTIONS
07/05/10	Invitation à la réunion Collective Qualité du 27 mai 2010	ACTIONS
12/05/10	Report de l'action QUALITE	ACTIONS
18/05/10	Changement de lieu de la réunion collective qualité du 27 mai	ACTIONS
18/05/10	Conseil d'Administration du 1 ^{er} juin 2010	STRUCTURE
18/05/10	Formation « Premiers Secours – PSCI »	ACTIONS
19/05/10	Assemblée Générale Ordinaire du 1 ^{er} juin 2010	STRUCTURE
21/05/10	Réunion collective décloisonnement « domicile – établissement » du 3 juin 2010	ACTIONS
28/05/10	Invitation à la conférence portant sur l'application de la directive européenne « dite directive services »	PARTENAIRES
31/05/10	Action collective décloisonnement « domicile – établissement »	ACTIONS
03/06/10	Formation « Premiers Secours – PSCI »	ACTIONS
10/06/10	Poursuite de l'action développement – réunion du 17 juin 2010	ACTIONS
14/06/10	Invitation au Conseil d'Administration	STRUCTURE
24/06/10	UNA – BREVE du 21 juin 2010	PARTENAIRES
30/06/10	Le nouveau Conseil d'Administration s'est tenu le 29 juin 2010	STRUCTURE
09/07/10	Bienvenue à Stéphanie Bonnet au sein de QUALIDOM SUD	STRUCTURE
19/07/10	Réunion d'information collective sur I.R.I.S	PARTENAIRES
03/08/10	Modification de la date de la réunion d'information sur I.R.I.S	PARTENAIRES
03/08/10	Rapport d'information ROSSO-DEBORD	ACTIONS
05/08/10	Les grandes orientations budgétaires de 2011 - 2013	ACTIONS
06/08/10	Appel à projet I.R.I.S	PARTENAIRES
Août 2010	Projet « Plate-forme » (poursuite développement)	ACTIONS

01/09/10	CA + Projet CNSA	STRUCTURE
02/09/10	Réunion collective passerelle « domicile – établissement »	ACTIONS
14/09/10	Modification de la date de la réunion d'information sur I.R.I.S	PARTENAIRES
17/09/10	Activation du réseau pour le recrutement	PARTENAIRES
20/09/10	Modification de la date de la réunion « Plate-forme »	ACTIONS
21/09/10	L'offre de formation de QUALIDOM SUD	ACTIONS
30/09/10	Compte-rendus réunions collectives des 22 juin et 16 septembre 2010 « Passerelle domicile – établissement »	ACTIONS
30/09/10	Activation du réseau pour le recrutement	PARTENAIRES
14/10/10	Report de la réunion « Plate-forme » du 18 octobre 2010	ACTIONS
15/10/10	Formation gratuite sur le repérage de la crise suicidaire	PARTENAIRES
26/10/10	Les grandes orientations budgétaires de 2011 – 2013 (suite)	ACTIONS
05/11/10	Séminaire « Services à la personne : crises, fragilités, potentialités » le 19 novembre 2010	PARTENAIRES
16/11/10	Colloque « innover un EHPAD du futur » le point de vue des professionnels	PARTENAIRES
25/11/10	Invitation Conseil d'Administration du 9 novembre 2010	STRUCTURE
06/12/10	Procès-Verbal du Conseil d'Administration du 28 septembre 2010	STRUCTURE
20/12/10	Action collective « IRIS » questionnaire de satisfaction	ACTIONS

NOS PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT 2011 / 2012

FORMATION aux METIERS – VALORISATION des ACQUIS

- Formations inter et intra-structures p.49

**QUALITE et
PREVENTION des RISQUES PROFESSIONNELS**

- Démarche globale Qualité-Prévention p.50

**AIDE AU DEVELOPPEMENT DES STRUCTURES DE SERVICES A LA
PERSONNE**

- Développement de la plate-forme mutualisée p.51

Evolution de QUALIDOM SUD..... p.52

Nos partenaires p.53

FORMATION aux METIERS – VALORISATION des ACQUIS

Formations Inter et Intra-structures :

QUALIDOM SUD poursuit la consolidation d'un catalogue de formation à destination de l'ensemble des personnels de toute structure, élaboré à partir de fiches techniques descriptives pour chaque thématique.

Les thèmes qui se dégagent suite au recensement des besoins des structures sont :

- Pathologies liées au vieillissement
- Techniques de bases d'entretien du logement et du linge
- Module nouveaux embauchés
- Accompagnement fin de vie
- Certificat premiers secours
- Alimentation et nutrition
- Troubles du comportement
- Prévention de la maltraitance
- Limites et responsabilités du métier
- Prise en charge du handicap

À partir d'un cahier des charges construit avec chaque structure, sous l'expertise de Nathalie LEPRETRE, responsable administrative de QUALIDOM SUD, les animateurs de formation sont choisis en fonction du thème développé au sein de l'équipe de QUALIDOM SUD avec les compétences internes, par recrutement de formateurs spécifiques et/ou par sous-traitance auprès d'experts.

Le financement peut provenir de l'OPCA concerné et/ou des structures accompagnées.

**QUALITE et
PREVENTION des RISQUES PROFESSIONNELS**

Démarche globale Qualité-Prévention :

Depuis 2004, QUALIDOM SUD mène des actions collectives départementales de certification développant ainsi ses compétences dans ce domaine avec notamment la réalisation d'audits, des formations spécifiques, la mise en œuvre et l'analyse d'enquêtes de satisfaction, l'apport de conseils collectifs et personnalisés...

Parallèlement, QUALIDOM SUD développe son expertise dans le domaine « sécurité – prévention des risques professionnels – conditions de travail », à travers des ateliers de la prévention.

QUALIDOM SUD a donc déposé un dossier de subvention auprès de l'ANSP et du Conseil Régional pour mener une action collective dont l'objectif serait d'intégrer les contraintes réglementaires dans une démarche de progrès en proposant un programme d'accompagnement des structures alliant Qualité et Prévention des Risques, pour :

- Répondre aux obligations en matière de sécurité au travail
- Participer à l'amélioration des conditions de travail des salariés du secteur afin de diminuer le phénomène d'usure ou de fatigue professionnelle
- Structurer le fonctionnement interne de chaque organisme grâce à la mise en place de procédures
- Communiquer auprès du grand public sur les actions mises en place et leurs conséquences sur les services apportés aux bénéficiaires
- Réduire les coûts liés aux moyens financiers, techniques et humains par le biais de la mutualisation.

Le financement a été obtenu sur deux années pour l'organisation de deux sessions avec pour chacune :

- 3 ateliers collectifs d'une journée
- 35 heures d'accompagnement individualisé par structure.

**AIDE AU DEVELOPPEMENT DES STRUCTURES DE SERVICES A LA
PERSONNE**

Développement de la plate-forme technique mutualisée

Un financement Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur a été obtenu, suite aux actions menées en 2008-2009 et 2010.

La continuité de cette action sera décidée en fonction des besoins des adhérents et de financements obtenus.

Evaluations externes :

QUALIDOM SUD est habilitée depuis octobre 2010 par l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médicaux-sociaux (ANESM) pour mener des évaluations externes.

Un partenariat avec QUALIDOM RHONE permet depuis janvier 2011 de finaliser les supports d'intervention, de se positionner auprès de nombreuses structures et de répondre à des appels d'offre en commun.

A titre d'information, durant le 1^{er} semestre 2011, QUALIDOM SUD a évalué 12 structures et le réseau ADMR du Rhône (48 associations) : ces évaluations sont menées par Stéphanie BONNET, Véronique BELLOI et Anthony TURCHI.

En 2012, Qualidom Sud devrait se positionner sur l'ensemble du secteur médico-social, notamment auprès des SSIAD.

EVOLUTION DE QUALIDOM SUD

L'ouverture de QUALIDOM SUD en dehors du département des Alpes Maritimes, est amorcée :

- Des évaluations externes sont menées en 2011 dans le département du Rhône, grâce notamment au partenariat avec QUALIDOM RHONE ;
- Une action collective sur la Qualité – Prévention des Risques est en cours de définition dans le département du Var.

Nous tenions à remercier pour leur soutien et leurs conseils :

- ***L'ensemble de nos structures adhérentes et notamment les membres du Conseil d'Administration ;***
- ***Nos partenaires et notamment, l'équipe du PSP, Claude-Lise Trémolières et Bernard Faustini de la DIRRECTE PACA, Dominique Gaillard de Qualidom Rhône.***

Nous tenons à remercier également les partenaires pour leur précieux soutien :



Le Conseil Général des Alpes-Maritimes



Le Conseil Régional Provence-Alpes-Côte-d'Azur



Caisse Nationale de Solidarité et d'Autonomie



L'Agence Nationale des Services à la Personne



L'Agence Régionale de Santé



Pôle des Services à la Personne en PACA



Uniformalion