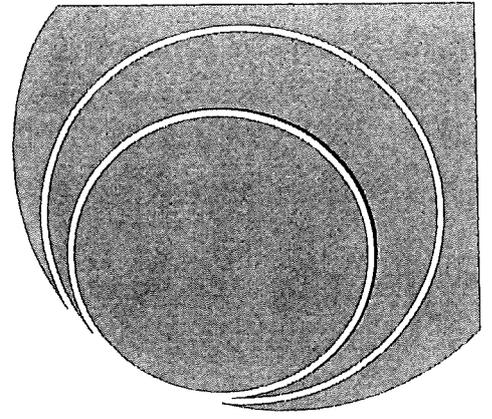


Services 76

SCOP SERVICES 76

Société Coopérative Services à la Personne
26 Juin 2017



PROJET DE SERVICE 2017-2022

355 Rue Victor Hugo – 17 Parc Bertel
76300 Sotteville-Lès-Rouen
Tél : 02 35 72 46 95 – Fax : 02 35 52 35 35

SOMMAIRE

ANNEXES

INTRODUCTION

Article I. L'histoire et le projet de SCOP SERVICES 76

- 1 . L'histoire
- 2 . Les valeurs
- 3 . Les orientations du projet

Article II. Le cadre des missions

- 1 . Législatif
- 2 . L'éthique
- 3 . La Bienveillance

Article III. Le public et son entourage

- 1 . Le public accueilli
- 2 . Les besoins et attentes des usagers
- 3 . La participation des usagers

Article IV. La nature de l'offre de service et son organisation

- 1 . La nature de l'offre de service
- 2 . L'organisation interne de l'offre de service
 - a) Contact initial
 - b) L'admission
 - c) Analyse des besoins exprimés et élaboration du projet personnalisé
 - d) La programmation des interventions
 - e) Le suivi

- Les orientations et les objectifs à atteindre
- Le plan d'action

f) Le bilan

- 3 . L'ancrage des activités dans le territoire : partenariat et ouverture

Article V. Les principes d'intervention

4. OBJECTIF 4 : LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

Faire « vivre » les outils de prévention de la maltraitance :

- Organiser le traitement systématique des faits de maltraitance et dysfonctionnement
- Etre vigilant à l'organisation du travail et signaux d'alarme (absentéisme, ...)
- Sensibiliser les salariés de la démarche bienveillance
- Sensibiliser et/ou former le personnel sur la prévention de la maltraitance et pour la bienveillance.

Promouvoir une réflexion éthique

CONCLUSION

Le travail d'élaboration et rédaction du projet d'établissement est l'occasion d'une formalisation du travail mis en place par SCOP SERVICES 76.

Dresser l'état des lieux de l'existant permet de dégager les pistes de travail et les axes de progrès et le formaliser par écrit.

Afin de ne pas laisser s'« endormir » le projet, nous devons prévoir son évaluation régulière.

Après des bénéficiaires, le projet est un outil de communication et l'évaluation pourrait se réaliser sous forme d'enquête tous les deux ans.

Pour les partenaires et les institutionnels, ce projet est un outil de positionnement qui est porté à leur connaissance.

Enfin, pour les salariés, le projet d'établissement reste un outil qui « soutient la régulation des pratiques professionnelles » comme l'indique l'ANESM, car il est un ensemble de repères conduisant le changement en définissant un plan d'action et des pistes d'évolution.

Chaque année, l'évaluation des axes de travail et de progrès fixera les objectifs pour l'année suivante.

L'évaluation fera l'objet d'une annexe au projet.

Article VII. Les objectifs d'évolution, de progression et de développement

CONCLUSION

ANNEXES

INTRODUCTION

L'article L.311-8 du CASF stipule que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Cet article se situe dans la section « droits des usagers » de la loi du 2 janvier 2002, dans laquelle figure l'ensemble des outils au service de ces droits : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour ou document individuel de prise en charge, CYS ou autre forme de participation, charte des droits et libertés, recours à une personne qualifiée.

Le PE-PS est donc un outil qui garantit les droits des usagers en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure.

- En interne, le projet constitue la « feuille de route » des professionnels de l'établissement et rend compte de la mission que leur confèrent la personne morale et la manière dont la direction entend la mener à bien
- En externe, il donne à ses lecteurs, usagers, partenaires, décideurs et financeurs, une vision claire de l'identité de l'établissement, de son utilité sociale, des populations à qui il s'adresse et des prestations qu'il leur délivre.

Notre projet associe les exigences réglementaires et de développement stratégique de notre structure avec la nécessité d'offrir une prise en charge de qualité et de proximité.

Il doit nous permettre d'adapter les potentialités de notre société avec les évolutions futures du secteur de l'aide à domicile. Cette analyse sur ce que nous sommes aujourd'hui et sur ce que nous voulons devenir est un moment important de notre évolution.

Ainsi ce projet est placé sous le signe de la **QUALITE ET DE L'OPTIMISATION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE.**

2. OBJECTIF 2 : REDIFFUSER LA POLITIQUE RH

De 2017 à 2022, mettre en avant une politique ressources humaines basée un management participatif, collaboratif et sur des valeurs :

- Pour les salariés : sur le bien-être au travail, la valorisation des métiers, fidélisation des équipes
- Pour les bénéficiaires : sur la qualité des services

Pour cela, nous souhaitons mettre en place :

- Le tutorat d'entreprise en vue de l'intégration des nouveaux salariés
- Organiser un « vis ma vie » : la direction/ les encadrants passent une matinée avec chacun(e) des intervenants(es) afin de voir comment chacun(e) travaille, voir les pratiques, déterminer les forces et les faiblesses de chacun(e) pour mettre en place les sensibilisations utiles. Le but n'est pas juger la personne. A contrario chaque intervenant(e) passer une matinée avec les assistantes de coordination pour découvrir la gestion des plannings, la gestion des arrêts, le téléphone, ...
- Sensibiliser les intervenants(es) sur les remontées d'information
- Faire un catalogue de formation et des financements de formation accessibles

3. OBJECTIF 3 : STRUCTURER LA DEMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

Sur l'année 2013-2014, un groupe de travail sur la démarche qualité avait été créé. Il était composé de la direction, d'un membre du Conseil Départemental, deux bénéficiaires, deux intervenants

Un plan d'action a été mis en place avec des échéances. Aucun suivi n'a eu lieu ensuite.

L'objectif est de réactiver une dynamique autour de la démarche d'amélioration continue de la qualité avec la création d'un nouveau groupe de travail. Ce groupe de travail ou comité de pilotage pourrait également gérer le suivi des objectifs du projet de service.

Dans le cadre de cette démarche, nous devons définir :

- Le pilotage de la démarche
- Les étapes et le calendrier de la démarche
- Les ressources nécessaires

↳ Axe de progrès : en cas de décès du bénéficiaire, pouvoir avoir une journée pour souffler

- Les actions de sensibilisation

Certaines actions de sensibilisation ont été menées notamment sur la sensibilisation des risques routiers (en partenariat avec Adesti) ou encore sur les produits chimiques via le SCOP NEWS.

D'autres thèmes vont être abordés sur les prochaines années sur les compétences techniques, la connaissance des publics, les principes éthiques, le savoir-être, la démarche qualité, ...

LES OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSIONS ET DE DEVELOPPEMENT

Suite aux différents groupes de travail et à la lecture du projet de service, nous avons décidé de certains objectifs d'évolution et de progression et qui sont les suivants :

1. OBJECTIF 1 : LA VALORISATION DES METIERS

Il n'y a pas de sous métier, l'aide à domicile est une vraie profession et doit être reconnue comme telle. Un effort majeur en termes de formation professionnelle et de sensibilisation doit être réalisé.

En effet, la compétence professionnelle est l'un des piliers de la qualité d'intervention.

De manière à proposer une prise en charge en adéquation avec les besoins, SCOP SERVICES 76 se doit d'avoir dans ses effectifs un pourcentage non négligeable d'intervenantes diplômées.

Ainsi de 2017 à 2022, l'objectif de 10 salariés formés dans le cadre de la VAE sera considéré comme priorité par notre société. Parallèlement aux actions qualifiantes, des formations dites de professionnalisation seront mises en place au sein de notre structure et cela dans la continuité des efforts réalisées depuis 1 an maintenant. Ces actions seront ouvertes aux salariés d'intervention mais également aux personnels administratifs et d'encadrement.

- Mise en place d'actions de sensibilisation
- Création de contenu pédagogique, fiches techniques en e-learning
- Favoriser les accompagnements VAE pour les diplômés d'Aide-Soignante

L'HISTOIRE ET LE PROJET DE SCOP SERVICES 76

1. L'HISTOIRE

Vous trouverez ci-dessous la carte d'identité de SCOP SERVICES 76

Carte d'identité de SCOP SERVICES 76

Raison sociale : SCOP SERVICES 76

N° SIRET : 491 817 474 000 43

Coordonnées du siège : 355 Rue Victor Hugo - 76300 Sotteville-lès-Rouen

Représentant légal : Elise ATIMANE

Agrément qualité : N300507F076Q049

Nombre d'associés : 10

Nombre d'employés au 31 Mai 2017 : 85 salariés soit 79 équivalents temps plein

Créée le 01^{er} septembre 2006, SCOP SERVICES 76 est née suite à l'appel à projet de la Région « Eco Région Solidaire » par Mme ATIMANE et Mme THELLIER. Dès la création, l'objectif du projet était l'accompagnement dans la vie quotidienne des plus fragiles.

Nous avons fait le choix du statut de la société coopérative pour mettre véritablement l'Humain avant le profit. Ce statut permet aux salariés d'être également actionnaires et donc d'avoir une voix dans l'orientation de l'entreprise.

Après avoir obtenu l'agrément simple en novembre 2006, nous avons obtenu l'agrément qualité en mai 2007 puis la convention avec le Conseil Départemental. De là, tout est allé très vite, nous gérons la société et les dossiers au jour le jour ; l'activité s'est fortement développée multipliant par trois notre chiffre d'affaires et le nombre de salariés (dépassant la barre des 50 ETP) en 2009. Des partenariats se sont développés notamment avec les mutuelles ou encore les associations tutélaires.

Lors du lancement de la société, notre volonté était de proposer un bouquet de service en proposant aux bénéficiaires, l'ensemble des services qui étaient soumis à l'agrément simple et qualité. Au fur et à mesure, nous nous sommes recentrés sur les services pour lesquels nous avons le plus de demande, à savoir le maintien à domicile des personnes âgées. Nous avons donc pris la décision de supprimer les services de petit bricolage, jardinage, garde d'enfants et de développer une seule cible de « clientèle » à savoir les personnes âgées et/ou en situation de handicap ou encore des personnes vulnérables (majeurs protégés).

En 2011, notre activité s'est fortement ralentie et nous devons faire face à des difficultés économiques, nous avons dû augmenter nos tarifs pour ne plus vendre à perte et le nombre de prises en charge n'a pas suivi. Plusieurs plans

d'économie et de relance ont été initiées et un comité de pilotage créé. Nous avons tout mis en œuvre pour redresser la situation : réduction des frais généraux, licenciements économiques de certains membres de l'équipe administrative, ...

Depuis 2014, la situation s'améliore pour devenir bénéficiaire. En 2015, nous avons obtenu le label CAP'HANDHO, le référence en matière d'accompagnement des personnes en situation de handicap et l'agrément de la CPAM pour les soins palliatifs.

Depuis la loi AVS de décembre 2015, SCOP SERVICES 76 est autorisée et nous sommes actuellement en cours de mise en conformité avec le nouveau cahier des charges.

2. LES VALEURS

Dès la création de la société, notre volonté était de créer une Société Coopérative qui représente un modèle économique mettant en priorité les dimensions Humaines, Sociales, Economiques et Durables. Une SCOP est une société coopérative de type SARL ou SA, dont les associés majoritaires sont les salariés. Les décisions sont prises collectivement selon le principe coopératif "une personne = une voix", indépendamment du montant de capital détenant.

Réunis autour d'un même projet économique et des mêmes valeurs, ils s'impliquent totalement dans l'entreprise.

SCOP SERVICES 76 est une société citoyenne qui s'engage dans une démarche qualité où l'humain et l'éthique professionnelle sont au centre de ses actions.

Les valeurs pour lesquelles SCOP SERVICES 76 s'engage sont :

- L'Humain
- La Qualité
- La Compétence
- Le Respect
- La Bienveillance
- L'Ecoute

Les valeurs que SCOP SERVICES 76 met en avant correspondent à celles des facteurs clés de succès du marché des services à la personne et notamment notre volonté de mettre en place une véritable qualité des prestations et travailler sur la fidélisation et l'intégration des salariés

3. LES ORIENTATIONS DU PROJET

SCOP SERVICES 76 est engagée depuis sa création dans une volonté d'offrir à la fois :

- Une aide de proximité
- Un soutien adapté
- Une prise en charge de qualité
- Un projet centré sur la personne

- Temps de convivialité

Depuis le mois de septembre 2016, différents temps de convivialité ont été émis en place au sein de la société. Ces temps de convivialité sont très appréciés des intervenants(es) : organisation des 10 ans de SCOP SERVICES 76, galette des rois, déjeuner

☞ **Axe de progrès : temps de convivialité à développer plus régulièrement**

☞ **Axe de progrès : créer un espace de discussion**

- Les entretiens professionnels

Un entretien annuel professionnel est réalisé une fois par an par la gérante. Pour préparer son entretien, l'intervenant(e) dispose d'une invitation l'informant du déroulement de l'entretien ainsi que d'un support de préparation. La majorité des salariés ne remplissent pas le document alors même qu'il est expliqué lors d'une réunion trimestrielle.

Les thèmes abordés sont : la perception du salaire concernant les difficultés rencontrées et réussites obtenues, les souhaits de formation, l'adéquation des compétences aux missions à effectuer, la parcours professionnel du salarié et ses souhaits d'évolution

☞ **Axe de progrès : préparer un guide d'entretien pour les assistantes de coordination afin qu'elles puissent effectuer les entretiens professionnels**

☞ **Axe de progrès : aborder lors des entretiens les rôles et missions de l'intervenant dans la société, la perception qu'a le salarié des conditions de travail, l'organisation du travail et l'organisation de la société**

- Les analyses de la pratique professionnelle

L'analyse de la pratique est indispensable pour les intervenants(es) car elle permet de mettre à plat et d'analyser les pratiques professionnelles. Elle permet à chacun d'exprimer ses craintes, ses ressentis afin d'éviter qu'ils(elles) ne s'enferment dans une relation qui pourrait s'avérer négative pour le bénéficiaire.

☞ **Axe de progrès : mettre en place les analyses de pratique professionnelle**

☞ **Axe de progrès : remettre en place des pratiques professionnelles entre collègues (exemple : une aide à domicile forme une autre aide à domicile au repassage à la gestion du linge, ...)**

LE CADRE DES MISSIONS

1. LEGISLATIVE

Le secteur des services à la personne a connu beaucoup de changements politiques et législatifs depuis les années 1980.

Dans sa gestion, SCOP SERVICES 76 doit se référer aux textes suivants :

- La loi n° 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et ses décrets d'application
- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances
- La loi du 26 juillet 2005 « dite Loi Borloo » relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.
- La loi du 28 Décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite « Loi ASV » revoit les activités relevant de l'agrément et de l'autorisation pour les structures de services à la personne en déterminant un nouveau cahier des charges, et renforce la place des proches aidants.
- Décret n° 2016-1895 du 28 décembre 2016 relatif aux activités de services à la personne
- Décret n° 2016-750 du 06 juin 2016 relatif à la liste des activités de services à la personne soumises à agrément ou à autorisation dans le cadre du régime commun de la déclaration.
- Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles
- Le nouveau code pénal entré en vigueur en 1994 introduit la notion de situation de vulnérabilité et les conséquences pénales d'actes de maltraitance infligés à une personne vulnérable
- Instruction DGAS/2A n° 2007-112 du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance

2. ETHIQUE

Dans le cadre de sa démarche qualité, SCOP SERVICES 76 se réfère également à

- La charte nationale qualité des services qualité au quelle elle adhère

L'emploi d'assistant(e) ménager ne nécessite pas de diplôme. Néanmoins celui d'assistante de vie oui ou au minimum 3 ans d'expérience afin de faire valider les acquis dans le but d'obtenir un diplôme.

Grâce au tableau des moyens humains, nous pouvons constater que la majorité des assistantes de vie ont obtenu leur diplôme (41/58) soit 70%.

Le travail à effectuer est de sensibiliser et d'accompagner les assistantes de vie qui ont plus de 3 ans d'expérience à obtenir leur diplôme, soit par la formation professionnelle soit par la validation des acquis.

4. LE SOUTIEN AU PROFESSIONNEL

- Les réunions d'équipes

Type de Réunion	Participants	Fréquence	Durée	Objectif de la réunion
Encadrement	Equipe administrative	Tous les lundis	1h30	Faire le point sur les intervenants(es), le recrutement, les plannings, le week-end, les nouveaux dossiers, suivi des réclamations, suivi du plan qualité
Personnel	Tous les salariés par groupe	1 fois par trimestre	1h00	Les thématiques sont définies en amont (ex gestion des plannings,
Binômes	Par groupe de roulement	1 fois par trimestre	1h00	Remontées d'information de chaque bénéficiaire, travail de la titulaire et binôme, les difficultés rencontrées au domicile lors des interventions
Qualité	Référents qualité	Tous les jeudis	1h00	Faire le point sur les visites qualité, suivi du plan d'action qualité,

- Groupes de travail

Différents groupe de travail ont été mis en place afin de favoriser la participation des salariés dans l'amélioration du fonctionnement de la société.

Différentes thématiques ont été abordées : construction d'une nouvelle charte qualité – mise à jour du document unique des risques – participation à l'élaboration du projet de service

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- La charte qualité interne mise en place que chaque salarié est tenu de respecter
- Au schéma départemental de l'autonomie pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap
- RBBP de juillet 2008 : la bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre

3. LA BIENVEILLANCE

Depuis sa création, SCOP SERVICES 76 s'est construite dans une volonté de lutte contre les maltraitances et tente l'élaboration des moyens nécessaires pour sa prévention.

La volonté de bienveillance est inscrite dans le règlement intérieur et le règlement de fonctionnement.

Afin de permettre aux professionnels de réfléchir à leurs actions, une procédure sur la gestion de la maltraitance / agir avec bienveillance sera établit courant 2018 et la mise en place d'un temps d'analyse des pratiques professionnelles sera prévue cette même année.

LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE

1. LE PUBLIC ACCUEILLI

Les intervenants(es) à domicile interviennent chez les personnes âgées et/ou en situation de handicap, en état de fragilité, de dépendance, ou éprouvant des difficultés passagères dues à l'âge, la maladie. Les tâches sont définies en fonction du projet d'accompagnement personnalisé qui a été défini lors de l'évaluation des besoins.

SCOP SERVICES 76 propose ses services à toutes personnes en éprouvant le besoin

Au 05 Juin 2016, nous comptons 340 bénéficiaires dont voici la répartition :

D'autres formations diplômantes sont organisées via des centres de formations : DEAVS, Assistante de vie aux familles, le brevet de secourisme, ...

Un contrat de prévention avec la CARSSAT est en cours de signature : il a pour but la prévention des risques professionnels basés sur les risques routiers et sur les TMS, manutention de personne, gestes et postures,

....

↳ Axe de progrès : développer les actions de sensibilisation sur toutes les thématiques liées au poste de travail

↳ Axe de progrès : sensibiliser les salariés au guichet intégré pour améliorer les pratiques et ouvrir sur l'extérieur

- Une communication régulière : SCOP SERVICES 76 a mis en place déjà depuis quelques années, une communication régulière avec ses salariés à travers différents moyens : un journal de l'entreprise édité chaque trimestre dénommé « SCOP NEWS ». Le « SCOP NEWS » regroupe les informations sur le service du personnel, des coins astuces, recettes, thèmes professionnels ainsi que des fiches techniques sur la profession. Une réunion trimestrielle a lieu avec l'ensemble du personnel et des réunions de binôme sont organisées tous les deux mois. Le but principal de la réunion est de garder un lien social avec l'entreprise puisque les salariés travaillent au domicile du client et ne sont donc pas sur un même lieu de travail.

3. LES COMPETENCES ET LES QUALIFICATIONS

Voici la synthèse du tableau des moyens humains

AVS TITULAIRE		41
DIPLOME		
AVS EXPERIENCE + 3 ANS		12
AD EXPERIENCE + 3 ANS		15
AD EXPERIENCE - 3 ANS		5

- L'intégration des salariés : cela fait quelques mois maintenant que SCOP SERVICES 76 s'engage dans une démarche d'intégration de son personnel par remise au salarié d'un livret d'accueil. Nous devons maintenant aller plus loin en proposant une phase de tutorat.

Cette phase qui nous semble très importante sera mise en pratique dès septembre 2016.

Un tuteur ou « parrain » (un salarié expérimenté) sera désigné pour le guider ou l'informer en cas de besoin. Un livret de suivi pour le tuteur sera créé et un guide du tuteur également. Une mise en binôme d'une journée sera initiée. Enfin un entretien avec la DRH sera organisé après 1 mois de présence pour faire un point sur le travail effectué et sa motivation. La durée de la période d'essai en contrat à durée indéterminée étant de deux mois, cela nous laisse une quinzaine de jour pour prendre la décision de garder ou non le salarié.

- Des contrats à durée indéterminée en grande majorité : SCOP SERVICES 76, en proposant des contrats à durée indéterminée souhaite réduire le turn-over tel que le connaît le secteur des services à la personne. Les contrats à durée déterminée sont utilisés uniquement en cas de remplacement des salariés en congés. Ces derniers représentent moins de 5 % de la totalité des salariés.

- Des temps de travail majoritairement à temps plein : Comparativement à d'autres concurrents, nous proposons des contrats de travail prioritairement à temps plein. Les contrats à temps partiel sont des contrats choisis par les salariés. Pour donner un chiffre : 90 % de nos contrats sont à temps plein.

- Une organisation de travail pour les assistants(es) de vie qui prend en compte les conditions de travail. Nous partons du principe que la qualité du service rendu dépend fortement de l'organisation collective du travail des salariés. De bonnes conditions de travail permettent de réduire les coûts financiers générés par l'absentéisme, les arrêts de travail et les départs.

Depuis le mois de septembre 2011, nous avons mis en place un nouvel aménagement du temps de travail. La durée du travail est de 70 heures par période de deux semaines civiles. Les salariés intervenant dans ce cadre, bénéficient de quatre jours de repos par période de deux semaines comprenant au moins deux jours consécutifs, dont un dimanche. Ce mode d'aménagement du temps de travail a permis de réduire les arrêts maladies, les absences injustifiées et surtout les accidents de travail et ainsi retrouver un bon climat social.

- Des actions d'information, de sensibilisation et de formation pour offrir un service de qualité et améliorer les conditions de travail des intervenants (réduire les accidents de travail). Offrir un service de qualité c'est adopter des techniques de travail irréprochables.

Nous organisons des sensibilisations en interne sur des thèmes comme : l'utilisation du matériel médical, la manutention manuelle, le diabète, les bas de contention, la pose de péniflow, ...).

• Par âge

Tranches d'âge	Hommes	Femmes	Total
Moins de 30 ans	10	14	24
Entre 30 ans et 70 ans	14	16	30
Entre 70 ans et 80 ans	18	47	65
Entre 80 ans et 89 ans	29	95	124
Entre 90 ans et 100 ans	7	43	50
Entre 100 ans et 0 ans			
Entre 0 ans et 0 ans			
Entre 0 ans et 0 ans			
Entre 0 ans et 0 ans			
Entre 0 ans et 0 ans			
Plus de 101 ans	21	25	46
Age non renseigné	39	341	380

• Par catégorie

Catégorie	Nbre bénéf
ACTIFS	30
PERSONNES AGEES	291
PERSONNES HANDICAPEES	19
TOTAL	340

• Par Caisse

Caisse	Nbre-Bénéf
CONSEIL GENERAL DE SEINE MARITIME	228
CARSAI	16
DPT DE LEURE. HOTEL DU DEPARTEMENT	1
CONSEIL GENERAL DE SEINE MARITIME	1
CNRACL	2
CPAM ROUEN ELBEUF DIEPPE	2
FRANCE TELECOM	1
CONSEIL GENERAL SEINE MARITIME	14
CONSEIL GENERAL SEINE MARITIME	1
RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE	3
TAUX PLEIN	196
VIAVITA	2
TOTAL	465

La répartition par âge et par catégorie confirme que le public accueilli est majoritairement orienté vers les personnes âgées avec une majorité de personne aidées entre 81 ans et 90 ans

Nos bénéficiaires sont majoritairement issus d'un financement du Conseil Départemental au titre de l'APA et nous ont donc été attribués par les Assistantes sociales.

Les bénéficiaires « taux plein » ne sont pas 196. En effet certains dossiers APA dépassent le nombre des heures attribuées et sont donc facturés en taux plein

- Par commune

Commune	Nbre bénéf
BIBORDEL	1
BONS GUILAUME	2
BONSSECOURS	1
BODS	1
CANTIEUX	2
CLIEGN	1
ELBERIF	1
FRANQUEVILLE SAINT PIERRE	2
FRENEUSE	2
GRAND COURONNE	17
LA BOULLE	1
LE GRAND QUEVILLY	78
LE HOUILLAK	1
LE PETIT QUEVILLY	33
LES ESSARTS	1
LESNIL RAULI	1
MADOUINEAUX	5
MADOUINEAUX	2
NOTRE DAME DE BONDEVILLE	1
DISSSEL	1
PETIT COURONNE	6
PETIT COURONNE	49
QUEVREVILLE LA POTERIE	1
QUINCAMPEUX	1
ROUEN	21
ROUEN	24
SAHURS	2
SANT ETIENNE DU POUVRAY	20
SANT MARTIN DESNOUVILLE	1
SANT PIERRE LES ELBERIF	1
SOTTENVILLE LES ROUEN	57
ST LIEGER DU BOURG DENIS	1
TOTIENS	337

☞ **Axe de progrès : ne pas s'étendre géographiquement dans le 76 et se limiter aux communes où nous intervenons le plus**

☞ **Axe de progrès : demander l'autorisation d'intervenir dans le département de l'EURE**

Depuis 2 ou 3 ans, nous remarquons également que les pathologies s'aggravent avec l'âge. Les plans d'aide APA sont de plus en plus importants.

L'évolution démographique confirme que notre objectif sera de maintenir notre cible vers les personnes âgées.

Au 01^{er} janvier 2015, la France comptait 66 318 000 habitants dont 11 937 240 étaient âgés de 65 ans ou plus, soit 18 %. La France vieillit, la proportion des personnes âgées dans sa population augmente : d'après les projections de l'Insee, les plus de 65 ans seront probablement plus de 30% en 2050, au sein d'une population de 70 000 000 d'habitants.

- Préparation et déclaration de TVA
- Préparation de la facturation client en soutien à la gérance
- Il aide également à la révision et à la préparation des bilans
- Etablissement des devis et des contrats des bénéficiaires

L'assistante administrative exécute des actes administratifs et de gestion courante dans le domaine d'activité de la structure. Il recueille, traite et facilite la circulation de l'information nécessaire au fonctionnement de l'unité. Il informe et oriente dans leurs démarches les interlocuteurs internes et externes.

Ses missions

- Accueil physique et téléphonique
- Information et orientation si besoin
- Travaux de secrétariat : courrier, saisie et mise en forme de documents divers
- Affranchissement du courrier, enregistrement des lettres recommandées
- Contrôle des heures via la télégestion et les feuilles des heures
- Classement et archivage des documents et informations

2. LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

SCOP SERVICES 76 met l'accent sur une politique de fidélisation du personnel, le bien-être au travail ainsi que la qualité des prestations. Au niveau des ressources humaines cela passe par :

- Un recrutement basé sur l'évaluation des compétences et potentiels de chacun, ainsi que sur l'échange et la relation humaine : toutes les candidatures reçues sont étudiées avec attention. Si la candidature est présélectionnée, nous « convoquons » le candidat dans nos locaux pour passer des tests et un entretien est proposé. L'entretien a pour but de faire plus ample connaissance avec le candidat, de vérifier ses compétences et sa motivation pour le poste. A l'issue de l'entretien, nous vérifions les références professionnelles. Si, à l'issue des étapes précédentes, le candidat est retenu : soit il ne démarre pas immédiatement et la candidature est incluse dans une CVthèque régulièrement mise à jour, soit il commence immédiatement et on passe à la deuxième étape : l'intégration

L'emploi d'assistant(e) de vie consiste à intervenir au domicile d'un particulier afin d'accompagner une personne dont l'autonomie est altérée. REALISE et/ou AIDE A LA REALISATION des activités ordinaires et des actes essentiels par un aide direct à la personne ou aide aux tâches ménagères dans la vie quotidienne. Son rôle d'écoute et sa fonction relationnelle sont essentiels pour permettre à ces personnes de rester le plus autonome possible. Ainsi l'assistant(e) de vie : favorise le maintien à domicile, évite l'isolement, veille à la préservation ou à la restauration de l'autonomie et accompagne le bénéficiaire dans sa vie sociale, relationnelle. L'assistant(e) inscrit son action dans un projet individualisé

Les fonctions clés dans l'entreprise

L'organigramme ci-dessus permet de distinguer 5 fonctions clés dans l'entreprise :

La direction : représente la société. Elle est responsable et garant de la gestion budgétaire et financière du service, de la gestion des ressources humaines et de la mise en œuvre et du développement du projet de service et des différents outils réglementaires. Elle définit et pilote la stratégie de l'entreprise.

La gestion des Ressources humaines : est un élément clé dans la gestion de la relation. Elle est assurée par la Direction des Ressources Humaines ainsi que les Assistants de coordination. L'assistant(e) de coordination constitue le premier niveau d'encadrement dans les services de maintien à domicile. Il a un rôle pivot entre l'intervenant à domicile et le bénéficiaire. Il assure la mise en œuvre et le suivi du plan d'aide en mobilisant les ressources humaines nécessaires. Il est chargé de l'encadrement d'une équipe d'intervenants et de la gestion des plannings pour diminuer au maximum les temps de trajets et la distance des déplacements entre deux clients

La gestion de la qualité : fondée sur l'engagement fort de la direction, en référence à la vocation et aux missions de la structure, la démarche qualité nécessite la mise en place d'un système qualité dont la direction est l'élément moteur, en termes de veille, d'animation et de coordination. En outre, le référent qualité évalue les prestations au domicile soit de manière inopinées soit sur rdv, évalue les besoins et les attentes du bénéficiaire et détermine avec lui son projet personnalisé, évalue les risques professionnels et conseille sur la mise en place de matériels techniques. Le référent qualité a un rôle d'intermédiaire entre les intervenants, les bénéficiaires et la coordination.

La gestion de la comptabilité : est un professionnel des chiffres : il reçoit et compte les factures des fournisseurs, envoie les paiements, suit l'état des stocks. Il participe aussi au montage des comptes annuels

Ses missions

- Gestion de la comptabilité fournisseurs, avec la saisie des factures d'achats, des frais généraux et des immobilisations (toutes les pièces comptables)
- Gestion de la comptabilité clients (enregistrement des règlements, lettrage et relances clients)
- Comptabilisation des immobilisations, calcul des dotations
- Rapprochements bancaires et du suivi de la trésorerie

2. LES ATTENTES ET BESOINS DES USAGERS

Suite à l'enquête satisfaction de l'année 2016, il ressort que les bénéficiaires sont très attentifs à :

- la qualité des interventions
- la ponctualité
- la proximité

3. LA PARTICIPATION DES USAGERS

Afin d'accroître la participation du bénéficiaire à la vie de la société et dans un souci d'améliorer la prise en charge, SCOP SERVICES 76 a mis en place les moyens ci-dessous :

Sur le plan individuel

- Participation à l'élaboration de son projet individualisé
- Consultation sur la qualité du service rendu grâce à des visites qualifiées (au moins une fois par an) et par le biais d'une enquête satisfaction annuelle, dont les résultats sont transmis aux bénéficiaires.
- Une visite annuelle est programmée et permet de réaliser un bilan de l'accompagnement

↳ **Axe de progrès : faire une enquête satisfaction juste après la fin des prises en charge ponctuelles comme RMA**

Sur le plan collectif

- Participation à des groupes de travail sur la démarche qualité et/ou l'élaboration du projet de service.

↳ **Axe de progrès : faire un journal de l'entreprise SCOP INFOS par trimestre**

LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION

1. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE

Les intervenant(s) à domicile interviennent chez les personnes âgées et/ou en situation de handicap, en état de fragilité, de dépendance, ou éprouvant des difficultés passagères dues à l'âge, la maladie. Les tâches sont définies en fonction du projet d'accompagnement personnalisé qui a été défini lors de l'évaluation des besoins.

L'objectif est donc d'aider au quotidien toute personne dans le but d'atteindre une autonomie même partielle, une resocialisation ou tout simplement une communication.

Les missions de SCOP SERVICES 76 sont donc :

- De donner à la personne les moyens d'acquies, de maintenir et de développer son autonomie sociale
- D'orienter, guider et soutenir la personne dans sa vie quotidienne
- De favoriser son épanouissement
- De soutenir les liens familiaux, amicaux ou encore sociaux

Plus concrètement, SCOP SERVICES 76 intervient dans les domaines suivants :



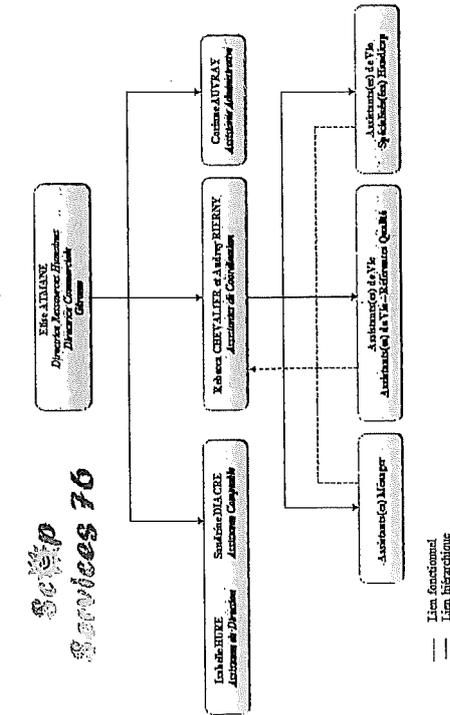
Service Assistance dans les actes quotidiens de la vie de la personne âgée et/ou en situation de handicap

- > Aide à la toilette, habillages/déshabillage, bain de pieds, shampooing, transferts, ...
- > Aide aux repas : aider à la préparation et/ou la prise des repas, participer à l'élaboration des menus, surveillance et stimulation
- > Entretien du logement et du linge
- > Aide dans les déplacements, aux mobilités, sorties, promenades
- > Accompagnement aux courses
- > Stimulation de la mémoire par des jeux ou activités diverses, lecture
- > Surveillance pendant le répit de l'aidant
- > Accompagnement fin de vie

Tranches d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 25 ans		19	19	20,88
Entre 25 ans et 44 ans	2	97	99	42,86
Entre 45 ans et 54 ans	2	21	23	25,27
Entre 55 ans et 64 ans		10	10	10,88
Entre 65 ans et 74 ans				
Entre 75 ans et 84 ans				
Entre 85 ans et 94 ans				
Entre 95 ans et 104 ans				
Entre 105 ans et 114 ans				
Entre 115 ans et 124 ans				
Entre 125 ans et 134 ans				
Entre 135 ans et 144 ans				
Entre 145 ans et 154 ans				
Entre 155 ans et 164 ans				
Entre 165 ans et 174 ans				
Entre 175 ans et 184 ans				
Entre 185 ans et 194 ans				
Entre 195 ans et 204 ans				
Entre 205 ans et 214 ans				
Entre 215 ans et 224 ans				
Entre 225 ans et 234 ans				
Entre 235 ans et 244 ans				
Entre 245 ans et 254 ans				
Entre 255 ans et 264 ans				
Entre 265 ans et 274 ans				
Entre 275 ans et 284 ans				
Entre 285 ans et 294 ans				
Entre 295 ans et 304 ans				
Entre 305 ans et 314 ans				
Entre 315 ans et 324 ans				
Entre 325 ans et 334 ans				
Entre 335 ans et 344 ans				
Entre 345 ans et 354 ans				
Entre 355 ans et 364 ans				
Entre 365 ans et 374 ans				
Entre 375 ans et 384 ans				
Entre 385 ans et 394 ans				
Entre 395 ans et 404 ans				
Entre 405 ans et 414 ans				
Entre 415 ans et 424 ans				
Entre 425 ans et 434 ans				
Entre 435 ans et 444 ans				
Entre 445 ans et 454 ans				
Entre 455 ans et 464 ans				
Entre 465 ans et 474 ans				
Entre 475 ans et 484 ans				
Entre 485 ans et 494 ans				
Entre 495 ans et 504 ans				
Entre 505 ans et 514 ans				
Entre 515 ans et 524 ans				
Entre 525 ans et 534 ans				
Entre 535 ans et 544 ans				
Entre 545 ans et 554 ans				
Entre 555 ans et 564 ans				
Entre 565 ans et 574 ans				
Entre 575 ans et 584 ans				
Entre 585 ans et 594 ans				
Entre 595 ans et 604 ans				
Entre 605 ans et 614 ans				
Entre 615 ans et 624 ans				
Entre 625 ans et 634 ans				
Entre 635 ans et 644 ans				
Entre 645 ans et 654 ans				
Entre 655 ans et 664 ans				
Entre 665 ans et 674 ans				
Entre 675 ans et 684 ans				
Entre 685 ans et 694 ans				
Entre 695 ans et 704 ans				
Entre 705 ans et 714 ans				
Entre 715 ans et 724 ans				
Entre 725 ans et 734 ans				
Entre 735 ans et 744 ans				
Entre 745 ans et 754 ans				
Entre 755 ans et 764 ans				
Entre 765 ans et 774 ans				
Entre 775 ans et 784 ans				
Entre 785 ans et 794 ans				
Entre 795 ans et 804 ans				
Entre 805 ans et 814 ans				
Entre 815 ans et 824 ans				
Entre 825 ans et 834 ans				
Entre 835 ans et 844 ans				
Entre 845 ans et 854 ans				
Entre 855 ans et 864 ans				
Entre 865 ans et 874 ans				
Entre 875 ans et 884 ans				
Entre 885 ans et 894 ans				
Entre 895 ans et 904 ans				
Entre 905 ans et 914 ans				
Entre 915 ans et 924 ans				
Entre 925 ans et 934 ans				
Entre 935 ans et 944 ans				
Entre 945 ans et 954 ans				
Entre 955 ans et 964 ans				
Entre 965 ans et 974 ans				
Entre 975 ans et 984 ans				
Entre 985 ans et 994 ans				
Entre 995 ans et 1004 ans				
Agé non renseigné				
Total	4	87	91	100

Tranches d'ancienneté	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 2 ans	2	50	52	57,14
Entre 2 ans et 3 ans	1	10	11	12,09
Entre 4 ans et 5 ans		7	7	7,68
Entre 6 ans et 7 ans		1	1	1,09
Entre 8 ans et 9 ans		9	9	9,89
Entre 10 ans et 11 ans		1	1	1,09
Entre 12 ans et 13 ans				
Entre 14 ans et 15 ans				
Entre 16 ans et 17 ans				
Entre 18 ans et 19 ans				
Entre 20 ans et 21 ans				
Entre 22 ans et 23 ans				
Entre 24 ans et 25 ans				
Entre 26 ans et 27 ans				
Entre 28 ans et 29 ans				
Entre 30 ans et 31 ans				
Entre 32 ans et 33 ans				
Entre 34 ans et 35 ans				
Entre 36 ans et 37 ans				
Entre 38 ans et 39 ans				
Entre 40 ans et 41 ans				
Entre 42 ans et 43 ans				
Entre 44 ans et 45 ans				
Entre 46 ans et 47 ans				
Entre 48 ans et 49 ans				
Entre 50 ans et 51 ans				
Entre 52 ans et 53 ans				
Entre 54 ans et 55 ans				
Entre 56 ans et 57 ans				
Entre 58 ans et 59 ans				
Entre 60 ans et 61 ans				
Entre 62 ans et 63 ans				
Entre 64 ans et 65 ans				
Entre 66 ans et 67 ans				
Entre 68 ans et 69 ans				
Entre 70 ans et 71 ans				
Entre 72 ans et 73 ans				
Entre 74 ans et 75 ans				
Entre 76 ans et 77 ans				
Entre 78 ans et 79 ans				
Entre 80 ans et 81 ans				
Entre 82 ans et 83 ans				
Entre 84 ans et 85 ans				
Entre 86 ans et 87 ans				
Entre 88 ans et 89 ans				
Entre 90 ans et 91 ans				
Entre 92 ans et 93 ans				
Entre 94 ans et 95 ans				
Entre 96 ans et 97 ans				
Entre 98 ans et 99 ans				
Entre 100 ans et 101 ans				
Entre 102 ans et 103 ans				
Entre 104 ans et 105 ans				
Entre 106 ans et 107 ans				
Entre 108 ans et 109 ans				
Entre 110 ans et 111 ans				
Entre 112 ans et 113 ans				
Entre 114 ans et 115 ans				
Entre 116 ans et 117 ans				
Entre 118 ans et 119 ans				
Entre 120 ans et 121 ans				
Entre 122 ans et 123 ans				
Entre 124 ans et 125 ans				
Entre 126 ans et 127 ans				
Entre 128 ans et 129 ans				
Entre 130 ans et 131 ans				
Entre 132 ans et 133 ans				
Entre 134 ans et 135 ans				
Entre 136 ans et 137 ans				
Entre 138 ans et 139 ans				
Entre 140 ans et 141 ans				
Entre 142 ans et 143 ans				
Entre 144 ans et 145 ans				
Entre 146 ans et 147 ans				
Entre 148 ans et 149 ans				
Entre 150 ans et 151 ans				
Entre 152 ans et 153 ans				
Entre 154 ans et 155 ans				
Entre 156 ans et 157 ans				
Entre 158 ans et 159 ans				
Entre 160 ans et 161 ans				
Entre 162 ans et 163 ans				
Entre 164 ans et 165 ans				
Entre 166 ans et 167 ans				
Entre 168 ans et 169 ans				
Entre 170 ans et 171 ans				
Entre 172 ans et 173 ans				
Entre 174 ans et 175 ans				
Entre 176 ans et 177 ans				
Entre 178 ans et 179 ans				
Entre 180 ans et 181 ans				
Entre 182 ans et 183 ans				
Entre 184 ans et 185 ans				
Entre 186 ans et 187 ans				
Entre 188 ans et 189 ans				
Entre 190 ans et 191 ans				
Entre 192 ans et 193 ans				
Entre 194 ans et 195 ans				
Entre 196 ans et 197 ans				
Entre 198 ans et 199 ans				
Entre 200 ans et 201 ans				
Entre 202 ans et 203 ans				
Entre 204 ans et 205 ans				
Entre 206 ans et 207 ans				
Entre 208 ans et 209 ans				
Entre 210 ans et 211 ans				
Entre 212 ans et 213 ans				
Entre 214 ans et 215 ans				
Entre 216 ans et 217 ans				
Entre 218 ans et 219 ans				
Entre 220 ans et 221 ans				
Entre 222 ans et 223 ans				
Entre 224 ans et 225 ans				
Entre 226 ans et 227 ans				
Entre 228 ans et 229 ans				
Entre 230 ans et 231 ans				
Entre 232 ans et 233 ans				
Entre 234 ans et 235 ans				
Entre 236 ans et 237 ans				
Entre 238 ans et 239 ans				
Entre 240 ans et 241 ans				
Entre 242 ans et 243 ans				
Entre 244 ans et 245 ans				
Entre 246 ans et 247 ans				
Entre 248 ans et 249 ans				
Entre 250 ans et 251 ans				
Entre 252 ans et 253 ans				
Entre 254 ans et 255 ans				
Entre 256 ans et 257 ans				
Entre 258 ans et 259 ans				
Entre 260 ans et 261 ans				
Entre 262 ans et 263 ans				
Entre 264 ans et 265 ans				
Entre 266 ans et 267 ans				
Entre 268 ans et 269 ans				
Entre 270 ans et 271 ans				
Entre 272 ans et 273 ans				
Entre 274 ans et 275 ans				
Entre 276 ans et 277 ans				
Entre 278 ans et 279 ans				
Entre 280 ans et 281 ans				
Entre 282 ans et 283 ans				
Entre 284 ans et 285 ans				
Entre 286 ans et 287 ans				
Entre 288 ans et 289 ans				
Entre 290 ans et 291 ans				
Entre 292 ans et 293 ans				
Entre 294 ans et 295 ans				
Entre 296 ans et 297 ans				
Entre 298 ans et 299 ans				
Entre 300 ans et 301 ans				
Entre 302 ans et 303 ans				

ORGANIGRAMME HIÉRARCHIQUE ET FONCTIONNEL



La composition du personnel de SCOP SERVICES 76

Au 31 Mai 2017, l'effectif de SCOP SERVICES 76 se compose de 85 salariés dont :

- > 6 Personnes de l'équipe administrative
- > 21 Assistants(es) ménagers
- > 58 Assistantes de vie dont 4 référents qualités

Type de contrat	Nombre de salariés	Équivalent temps plein
CDI :		
Temps pleins	48	48,00
Temps partiels	33	26,72
CDD :		
Temps pleins	0	0,00
Temps partiels	4	3,03
TOTAL	85	77,75

Une majorité des salariés sont en CDI

En outre, voici quelques données chiffrées sur la répartition du personnel par tranche d'âge et par ancienneté



Service Assistant Ménager pour les familles actives

- > Entretien du logement et du linge
- > Préparation des repas
- > Accompagnement aux courses
- > Accompagnement aux rendez-vous médicaux

2. L'ORGANISATION INTERNE DE L'OFFRE DE SERVICE

Le contact initial

Le service peut être saisi :

- Par la personne concernée
- Par un tiers en accord avec la personne (famille, proche, ...)
- Par les assistantes sociales (hôpitaux, CMS, ...)
- Suite à une réorientation du CLIC

La société SCOP SERVICES 76 accueille physiquement et reçoit les appels téléphoniques du public au 02.35.72.46.95, du Lundi au Vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30.

De plus, une permanence téléphonique, en cas d'urgence, est organisée en dehors des horaires d'ouvertures ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés au 06.98.54.02.04.

Dès lors que l'appel ne concerne pas les services de la société, l'interlocuteur est réorienté soit vers un partenaire, soit vers le CLIC.

Si la personne est considérée comme fragile selon la grille PRISMA 7, il convient de saisir le questionnaire sur le site Internet « Bien Vieillir en Région Rouennaise » (clit-rouen.fr)

L'admission

Une assistante de coordination accueille toute personne qui souhaite faire appel au service ou et propose une visite à domicile pour procéder à l'évaluation des besoins et des attentes du bénéficiaire, présenter les missions et les modalités de fonctionnement du service ainsi que définir un projet d'accompagnement personnalisé avec la personne et sa famille s'il y a lieu.

La personne aidée doit remplir les conditions suivantes :

- Etre en capacité de pouvoir accueillir l'intervenant(e) à domicile
- Avoir des besoins en adéquation avec notre autorisation de fonctionnement
- La disponibilité organisationnelle du service à répondre aux besoins
- Avoir accepté les conditions du présent règlement

L'entrée dans le service est également subordonnée à :

- La constitution du dossier administratif
- La remise du livret d'accueil et du présent règlement
- La signature d'un devis et d'un contrat de prestation (sauf cas d'urgence)

Analyse des besoins exprimés et élaboration du projet personnalisé

Avant toute intervention un recueil des besoins et des attentes est systématiquement réalisé au domicile du bénéficiaire.

Le recueil se fait lors d'un entretien avec le bénéficiaire et/ou son représentant légal.

Lors de cet entretien, un document d'évaluation des besoins est rempli où nous faisons apparaître :

- les tâches à effectuer
- le volume d'intervention souhaité
- la fréquence et les créneaux d'intervention
- le contexte de l'intervention
- l'objectif d'intervention
- la situation familiale du bénéficiaire ainsi que la composition du foyer familial
- l'état de santé et les consignes particulières à prendre
- les conditions et les habitudes de vie...
- un plan d'aide déjà existant par les différents organismes financeurs
- le projet de vie s'il existe
- les spécificités du domicile : modalités d'accès au domicile, les équipements, les risques professionnels (via la grille de repérage), la présence d'animaux domestiques

Une fois le recueil des besoins et attentes des bénéficiaires rempli, le projet individualisé d'aide et d'accompagnement peut être construit ainsi que la fiche d'intervention

A l'heure d'aujourd'hui, le projet personnalisé est effectué uniquement pour les personnes en situation de handicap

✂ **Axe de progrès : construire le projet personnalisé pour l'ensemble des bénéficiaires**

LES PRINCIPES D'INTERVENTION

Forte de 10 années d'expériences, SCOP SERVICES 76 tend vers une politique de fidélisation et de proximité de ses clients et de ses salariés en pérennisant une relation de confiance.

L'amélioration de la qualité de service est un objectif constant à atteindre, en adéquation avec le cahier des charges de l'autorisation, la Charte Nationale Qualité des services à la personne et la Charte des Droits et des Libertés de la Personne Accueillie ainsi que la Charte Qualité interne de SCOP SERVICES 76

Les principaux principes d'intervention sont les suivants :

- Sens au service – Disponibilité et Réactivité
- Clarté – Rigueur – Transparence
- Respect – Bienveillance et humanité
- Compétences, savoir-faire et efficacité
- Confidentialité – Secret professionnel et discrétion
- Qualité – Evaluation et Amélioration

Ces règles, valeurs et principes tendent tous à un seul objectif : la satisfaction du client

LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES MOBILISEES

1. L'EQUIPE DE SCOP SERVICES 76

Voici l'organigramme de SCOP SERVICES 76 :

Nos conventions avec

les mutuelles

RMA
Mondial Assistance
Axa Assistance
VIAVITA
Mutuelle des Douanes
Pro BTP

MIP
Harmonie Mutuelle
MATMUT
Bien-être assistance
IMA

Matériel Médical

Consortium Soins
355 Rue Victor Hugo
Parc Bertel
76300 Sotteville-Lès-Rouen
Tél : 02.35.62.11.69

Téléassistance

Présence Verte
Cité de l'agriculture
76230 Bois-Guillaume
Tél : 02.35.12.70.79

Portage de Repas

Présence Verte

Coupligny Service
Tél : 02.35.73.22.78

Uniformation

Pour les formations

Programmation des interventions

Une fois le dossier admis, signé et enregistré informatiquement, les interventions sont programmées en fonction :

- Des compétences professionnelles des intervenants(es)
- Des horaires
- De la situation géographique et de la sectorisation des interventions
- Des heures contractuelles des intervenants(es)
- Des compatibilités bénéficiaires/intervenants(es)

Dans la mesure du possible, une présentation de l'intervenant(e) titulaire est organisée

Les informations relatives aux bénéficiaires et aux missions sont transmises aux intervenants(es) via la fiche d'interventions qui se trouve sur internet (accès sécurisé). Ces fiches contiennent les informations suivantes :

- Le nom du bénéficiaire
- La composition familiale du foyer
- Particularités de la prestation (difficultés particulières, capacités, habitudes...)
- Les tâches à effectuer

↳ **Axe de progrès : présenter systématiquement l'intervenant(e) titulaire au bénéficiaire**

↳ **Axe de progrès : Prévenir systématiquement les bénéficiaires du nom de l'intervenant(e) qui va intervenir**

↳ **Axe de progrès : transmettre le planning aux bénéficiaires**

↳ **Axe de progrès : mettre à jour la fiche d'intervention en y incluant des informations telles que : les objectifs d'intervention individualisé (ex : préservation de l'autonomie, stimulation de la mémoire, ...), les coordonnées de la personne référente, et personne de confiance, les consignes particulières concernant le bénéficiaire (habitude de vie, santé, ...)**

↳ **Axe de progrès : mettre à disposition des intervenants(es) la grille de repérage des risques**

Nous intervenons également en partenariat avec les SSIAD lors des sorties d'hospitalisation soit dans le cadre d'un relais soit en binôme pour des prestations le nécessitant. Une convention est en cours de rédaction avec le SSIAD de Le Petit-Quevilly

Nous travaillons également dans la philosophie de la méthode MAIA afin de fluidifier le parcours des bénéficiaires et en vue de coordonner tous les acteurs dans le but d'assurer une prise en charge globale des personnes aidées.

Suivi des interventions

Le suivi des prestations est assuré par les référents qualifiés. Les quatre référents qualifiés sont répartis selon les zones géographiques d'intervention :

- 1 sur le secteur Petit-Quevilly et Grand-Quevilly
- 1 sur le secteur Sotteville-Lès-Rouen, Saint-Etienne-du-Rouvray, Cissel, Cléon, ...
- 1 sur le secteur Petit-Couronne, Grand-Couronne, la Bouille, Moulinaux, ...
- 1 sur le secteur Rouen Gauche, Rouen droite et les communes avoisinantes de Rouen rive Droite

Le nom est communiqué au bénéficiaire lors de la signature du contrat de prestation

Les visites sont organisées soit de manière inopinée, soit sur rendez-vous, dans tous les cas au moins une fois par an.

Des appels téléphoniques peuvent également être effectués dans les premières semaines d'intervention pour vérifier l'adéquation des interventions avec le plan d'aide établi.

Le suivi individualisé comprend les aspects suivants :

- La satisfaction
- Le respect des tâches à effectuer
- Le respect du planning d'intervention et des heures prévues
- L'adéquation de la prestation proposée aux besoins du bénéficiaire

Le suivi individualisé peut également être assuré par les remontées d'information des intervenants(es) et/ou des proches aidants.

↳ **Axe de progrès : sensibiliser les intervenants(es) à la nécessité de faire remonter les informations concernant le déroulement de leurs interventions**

↳ **Axe de progrès : organiser un planning prévisionnel des visites sur gmail**

Bilan des prestations

Un examen annuel de la situation du bénéficiaire doit être effectué.

A cet entretien doit participer :

- Le bénéficiaire et/ou son représentant légal
- Un membre de l'encadrement
- Le ou les intervenants(es)
- Les autres professionnels intervenant au domicile du bénéficiaire

Cet entretien nous permet d'analyser certains éléments :

- La qualité des services rendus
- La pertinence des compétences mobilisées et du planning défini
- L'adéquation entre les besoins et attentes du bénéficiaire et la réponse apportée à travers la prestation
- L'atteinte des objectifs du projet personnalisé et leur adéquation avec les besoins et attentes du bénéficiaire.
- Le respect des règles éthiques
- Les situations de conflit
- Les situations de maltraitance

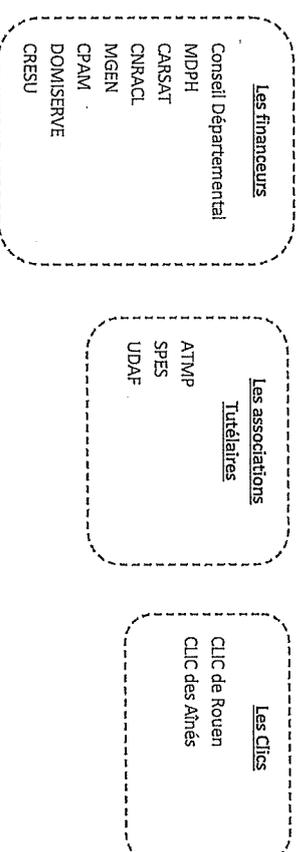
↳ **Axe de progrès : organiser un bilan des prestations une fois par an pour l'ensemble des bénéficiaires au mois de novembre de chaque année**

↳ **Axe de progrès : créer l'outil pour faire le bilan des prestations**

3. L'ANCRAGE DES ACTIVITES DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURE

De par la nature de son offre de service, SCOP SERVICES 76 a dû développer un réseau partenarial important.

Afin de maintenir le bénéficiaire au centre de son action, SCOP SERVICES 76 travaille en partenariat avec :



Les Clic