

Annexe n° 2

ASSAD de Crécy la Chapelle

L'Association de Soins et Services d'Aide à Domicile (ASSAD) de Crécy la Chapelle a son siège à Crécy la Chapelle. Elle gère un service d'aide et d'accompagnement à domicile qui dessert le territoire de cette commune.

L'activité prévisionnelle de ce service est de 22 000 heures en 2010. Il compte 16,41 postes de personnel équivalent temps plein dont 1,50 postes administratifs et 14,91 d'intervenants.

Le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) prévoit 5 objectifs :

- la maîtrise de l'équilibre financier par la reconstitution des fonds propres (maintien, voire hausse de la subvention communale, affectation en trésorerie de tout ou partie des excédents éventuels), et la limitation des coûts grâce notamment à des achats groupés de fournitures.
- La modernisation de la gestion par le moyen de l'acquisition d'un système de télégestion adapté,
- La mise en place d'une démarche qualité par l'utilisation du guide élaboré par l'Agence Nationale d'Evaluation Sociale et Médico-sociale (ANESM),
- La modernisation de la gestion des ressources humaines et la professionnalisation des intervenantes (planification des entretiens d'évaluation et mise en adéquation des besoins de formation),
- La mutualisation des moyens entre les services et le travail en réseau : une réflexion sera menée avec la municipalité sur le devenir de l'association. Celle-ci entreprendra une mutualisation de la formation avec les services voisins et constituera avec ceux-ci un pool de remplacement. Elle maintiendra l'ensemble des contacts déjà établis avec les partenaires sur le même territoire.

Annexe n°3

ASSAD de Lizy sur Ourcq

L'ASSAD de Lizy sur Ourcq est autorisée sur le territoire du canton de Lizy sur Ourcq. L'activité du service d'aide et d'accompagnement à domicile qu'elle gère est de 53 500 heures en 2010. Il compte 43,96 postes de personnel équivalent temps plein, à raison de 4,15 postes administratifs et d'encadrement et de 39,81 postes d'intervenants à domicile.

Le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens porte sur les objectifs suivants :

- La maîtrise du coût de revient horaire grâce à la rationalisation de la desserte du territoire (sectorisation des prestations, limitation des temps de trajet des intervenantes), la sensibilisation des responsables de secteur (maîtrise des temps morts et d'intervention), la formation du personnel à la modulation du temps de travail, et la mise en place progressive du prélèvement automatique pour le paiement des prestations.
- L'atteinte de l'équilibre financier, en négociant la reconnaissance du tarif arrêté par le Conseil Général avec les organismes de retraite, en prévoyant l'augmentation progressive du tarif des bénéficiaires « sans prise en charge » pour atteindre ce même tarif, et en assurant la formation du directeur et des responsables de secteur à l'analyse financière, ainsi que le développement des contrats aidés avec le Pôle Emploi.
- La modernisation de la gestion, grâce à la mise en place de la télégestion sur l'année 2011 avec formation du personnel.
- La gestion des ressources humaines et la professionnalisation des intervenants, qui passent notamment par l'amélioration des procédures d'embauche, le développement du tutorat, l'actualisation du plan de formation, la motivation du personnel pour éviter l'absentéisme, et, pour les responsables de secteur, la participation à des groupes d'analyse des pratiques. Le nombre d'heures par responsable de secteur sera porté à 25 000 heures et un poste d'assistante de responsable de secteur sera créé en 2012.
- La mutualisation des moyens. Avec l'appui de l'UNA 77 le service travaillera avec d'autres organismes prestataires d'aide à domicile à la conception et à la mise en place de procédures pour une démarche qualité. Un poste de qualicien sera mutualisé. Le service poursuivra sa politique de réseau avec des partenaires existants. Il souhaite également conclure une convention avec le service de soins infirmiers à domicile de La Ferté sous Jouarre afin de parvenir à une desserte optimale du canton de Lizy sur Ourcq.

Annexe n° 4

Association de Soins et Services à Domicile de la Région Melunaise (ASSAD RM).

L'ASSAD RM a son siège à Melun. Elle bénéficie d'une autorisation du Président du Conseil Général pour les communes de la Communauté d'agglomération de Melun Val de Seine. Son activité prévisionnelle 2010 est de 134 000 heures. Elle compte 105 postes de personnel équivalent temps plein à raison de 10,37 postes administratifs et d'encadrement et de 94,62 postes d'intervenants.

Le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens prévoit les 6 objectifs suivants :

- la maîtrise du coût de revient horaire. L'ASSAD RM supprimera 2 postes administratifs, procédera au regroupement géographique du service d'aide et d'accompagnement à domicile et du service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH) dans les mêmes locaux. Les interventions seront programmées sur une durée minimale de 30 minutes.
- La maîtrise de l'équilibre financier ; l'ASSAD RM développera la part de son activité financée à hauteur du coût de revient (heures financées par l'APA, la Prestation de Compensation du Handicap, l'aide sociale départementale). L'association organisera une campagne d'information auprès des usagers.
- La modernisation de la gestion. L'ASSAD RM développera certaines applications informatiques, notamment en matière de ressources humaines et de démarche qualité ; elle se dotera du logiciel relatif à la gestion des CESU et modernisera son système de télégestion.
- La démarche qualité. Après financement d'un audit d'évaluation, l'association entrera dans une démarche de certification. Elle mettra en place un groupe de travail sur l'évaluation de la qualité relationnelle afin d'élaborer un référentiel interne.
- Le renforcement des compétences en matière d'analyse financière ; celui-ci passe par le développement d'outils adaptés, par un effort de formation, qui s'effectuera sous l'égide de l'UNA 77.
- La modernisation de la gestion des ressources humaines et la professionnalisation des intervenants. L'ASSAD RM doit remédier à l'insuffisance des outils de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et de prévention des risques professionnels. Ses principaux objectifs opérationnels sont : le perfectionnement des procédures de recrutement avec participation active aux groupes de travail GPEC-PRP animés par l'UNA 77, l'affectation d'une auxiliaire de vie sociale à l'accompagnement et au tutorat des nouveaux embauchés, la formation des intervenantes aux techniques de base et à la prise en charge de certaines pathologies. Enfin, des groupes de parole seront organisés, avec recours à un psychologue.

Annexe n°5

Fondation Hospitalière Sainte Marie

La Fondation Hospitalière Sainte Marie a repris l'activité de l'association ASSAD 77 fin 2009. Elle dispose d'une autorisation du Président du Conseil Général sur les cantons antérieurement autorisés au profit de l'ASSAD 77 : Bray sur Seine, Brie Comte Robert, Champs sur Marne, Château-Landon, Le Chatelet en Brie, Combs la Ville, Crécy la Chapelle, Donnemarie-Dontilly, Fontainebleau, Lorrez le Bocage, Montereau Fault Yonne, Moret sur Loing, Mormant, Nemours, Noisiel, Perthes en Gâtinais, Roissy en Brie, Savigny le Temple, Tournan en Brie, ainsi que sur les cantons de Coulommiers, Torcy, Thorigny et une partie du canton du Mée sur Seine.

Son activité prévisionnelle 2010 est de 320 690 heures Elle compte 246,94 postes de personnel équivalent temps plein (18,89 administratifs, 228,05 intervenants).

Le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens prévoit les engagements suivants :

- la maîtrise du coût de revient horaire : cet objectif passe par la mise en place d'un système de télégestion afin de mieux gérer la modulation du temps de travail, les temps de déplacement, le suivi mensuel des enveloppes budgétaires. Par ailleurs, la Fondation envisage le développement des relais de proximité, et la mise en place de différents tableaux de bord adaptés.
- l'équilibre financier. Afin de remédier à l'absence de fonds propres et de trésorerie, ainsi qu'à l'insuffisance de financement des heures des caisses de retraite, les gestionnaires projettent plusieurs moyens : la mutualisation de la trésorerie du service avec celle de la Fondation, la mise en place d'un protocole de recouvrement des impayés, la facturation du tarif arrêté aux usagers des caisses ainsi que des demandes de subventions auprès des communes pour compenser ce différentiel.
- la modernisation de la gestion. La Fondation manque de liens avec les collectivités locales et les structures médico-sociales existantes. Aussi envisage-t-elle une étude d'implantation pour des relais, avec ouverture de nouvelles antennes. Des demandes de subventions, aussi bien municipales que privées, seront posées ; il sera fait appel au sponsoring. Des fonds spécialement dédiés seront mis en place.
- la démarche qualité. Le référent qualité réalisera un bilan. Un projet de service sera mis en place. Il sera fait appel à la fonction support qualité de la Fondation.
- La modernisation de la gestion des ressources humaines, grâce à la mise en place de logiciels adaptés, avec formation des responsables de secteur et de l'équipe ressources humaines, le pointage de l'ensemble des contrats de travail pour une mise à niveau, la mise en place d'un plan d'action sur la gestion de la modulation du temps de travail, la création d'entretiens annuels d'évaluation, la mise en place de la gestion prévisionnelle du personnel, des emplois et des compétences (GPEC). L'accent sera mis sur l'intégration des salariés nouvellement embauchés.
- Le développement du travail en réseau par l'élaboration de conventions de partenariat avec les autres intervenants de terrain (CLIC, SSIAD, Hôpitaux, CPAM), la participation à des appels à projets pour des recherches de sponsoring et de mécénat, la mise en place de campagnes de communication auprès des collectivités locales et des partenaires professionnels, l'organisation de réunions régulières de coordination avec les partenaires.

Annexe n°6

ASSAD de Meaux.

L'Association de Service et de Soins à Domicile (ASSAD) de Meaux exerce son activité d'aide et d'accompagnement à domicile sur le territoire de la ville de Meaux. En 2010 son activité prévisionnelle s'élève à 115 000 heures. Elle compte 87,73 postes de personnel dont 80,01 d'intervenants.

Les engagements du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens portent sur les points suivants :

- la maîtrise du coût de revient horaire ; l'ASSAD de Meaux mettra en place la modulation du temps de travail avec la formation du personnel (cadres et responsables de secteur) qui s'y rattache. Un système de télégestion sera installé. Le service continuera le travail en partenariat sur le secteur afin de maintenir ou développer l'activité. La communication sera intensifiée afin de mieux faire connaître le service et son activité.
- L'équilibre financier. L'ASSAD de Meaux aura à reconstituer ses fonds propres et sa trésorerie, notamment en affectant les excédents d'exploitation en réserve de trésorerie et en appliquant progressivement le tarif arrêté aux usagers « sans prise en charge ». Il augmentera son effort, notamment en direction des collectivités locales, pour l'obtention de subventions. Le service aura recours à des achats groupés au niveau fédéral UNA pour les fournitures de bureau, la téléphonie, les contrats d'assurance, la médecine du travail.
- La modernisation de la gestion ; la modulation et de la télégestion impliquent l'achat de logiciels (Apologic). L'équipe d'encadrement sera renforcée grâce à la nomination de la comptable cadre administratif et au recrutement d'assistants de planning. En 2013 sera achevée la mise en place des prélèvements automatiques. Enfin le service poursuivra la mise au point avec les services voisins (ASSAD de Trilport, Lizy sur Ourcq et Crécy la Chapelle) de réponses à divers impératifs : formation, communication, échanges et soutien moral, réalisation d'outils communs, montage de dossiers FMAD, covoiturage à l'occasion de déplacements.
- La démarche qualité ; l'ASSAD de Meaux aura recours au comité de pilotage UNA et coopérera avec les services de Trilport, Lizy sur Ourcq et Crécy la Chapelle. Il nommera un référent qualité au sein de son personnel. Il définira les priorités des différents points de contrôle. Le personnel intervenant devra s'approprier les concepts développés par le service, ce qui implique notamment des formations, des méthodes de recrutement plus affinées, le développement du tutorat, la mise en place de groupes de soutien psychologique. Enfin les documents écrits seront formalisés en partenariat (certification, enquête de satisfaction, projet de service).
- La gestion des ressources humaines et la professionnalisation des intervenants ; celle-ci passe notamment par la formation au management des responsables de secteur, l'approfondissement des évaluations des salariés pour l'optimisation du plan de formation, l'incitation à la participation des salariés à la vie du service, la planification de réunions de travail par groupes, l'accompagnement des nouveaux embauchés.

Annexe n°7

ASSAD de Trilport.

L'Association de Services et Soins à Domicile (ASSAD) de Trilport et environs a son siège à Trilport et bénéficie d'une autorisation du Président du Conseil Général pour un ensemble de communes de la périphérie de Meaux. Son activité prévisionnelle 2010 est fixée à 50 500 heures. Son effectif salarié est de 40,28 postes équivalent temps plein dont 35,86 postes d'intervenants.

Les objectifs suivants figurent au contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens :

- la maîtrise du coût de revient horaire. Afin de mieux maîtriser l'impact financier des temps de déplacement dans un contexte rural ou de rurbanisation, l'ASSAD de Trilport projette la mise en place d'un système de télégestion, début 2011, et la modulation du temps de travail en 2012. Le service continuera à sensibiliser ses responsables de secteur à la maîtrise des temps d'intervention et mettra en place des indicateurs sur le coût des déplacements.
- L'équilibre financier : le service fera porter son effort sur l'attribution de subventions auprès des communes concernées et négociera avec les organismes de retraite la prise en compte du tarif arrêté par le Président du Conseil Général, en coordination avec le Département et l'UNA 77. Il procédera à l'augmentation progressive du tarif des usagers « sans prise en charge » afin d'atteindre le tarif arrêté par le Président du Conseil Général en janvier 2011.
- La modernisation de la gestion. La télégestion permettra le contrôle en temps réel des interventions, leur enregistrement comptable, leur traçabilité pour le service, les usagers et les financeurs.
- La démarche qualité. Cette démarche, déjà engagée, sera complétée par un guide des bonnes pratiques, l'acquisition d'un logiciel qualité, la mise en place d'un audit externe pour la certification prévue en 2014. Le service participera aux groupes de travail d'UNA 77 sur la modernisation.
- La gestion des ressources humaines et la professionnalisation des intervenants. Le service utilise déjà les outils élaborés par les groupes de travail de l'UNA 77 sur le recrutement. En 2009, il a mis en place des entretiens annuels d'évaluation. En outre l'ASSAD de Trilport participe aux groupes de travail de l'UNA 77 sur les risques professionnels et prévoit un ensemble de formations sur ce thème.
- La mutualisation des moyens entre les services. Avec l'aide de l'UNA 77 , il est envisagé de mutualiser certains moyens : juriste, qualiticien, contrôleur de gestion, analyste financier, formations, mise en commun d'outils et de documents de travail, plus particulièrement avec les ASSAD de Meaux, Lizy sur Ourcq et Crécy la Chapelle. Des contrats de groupe pourront être utilisés pour des achats de fournitures, les communications téléphoniques, les contrats d'assurance ou la médecine du travail.
- Le travail en réseau. Le service développera la coopération avec les SSIAD, infirmières libérales, établissements hospitaliers, les réseaux Oméga (soins palliatifs) et UNI-K (cancérologie), les centres communaux d'action sociale.

Annexe n° 8

Association Soleil d'Automne.

L'Association Soleil d'Automne a son siège social à Savigny le Temple. Elle bénéficie d'une autorisation du Président du Conseil Général sur les cantons de Savigny le Temple, Combs la Ville, Le Mée sur Seine et Perthes en Gâtinais.

Son activité s'élève à 35 000 heures en 2010. Son effectif de personnel est de 27 postes équivalent temps plein dont 24 intervenants et 1 responsable de secteur.

Les objectifs suivants figurent au contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens :

- la maîtrise du coût de revient horaire. La mise en place de la télégestion en novembre 2009 permet d'enregistrer avec précision les temps d'intervention et de trajet en temps réel, de maîtriser la répartition du nombre d'heures travaillées, de rationaliser la répartition géographique des intervenants. L'Association lancera des campagnes de communication sur son territoire d'intervention afin de développer son activité.
- L'équilibre financier. Les principaux moyens en sont les demandes de subvention auprès des communes du territoire d'intervention, la facturation aux usagers dès la première semaine du mois, le recours au prélèvement automatique sur compte bancaire des usagers. Enfin, pour le recrutement de personnel supplémentaire, l'association aura recours aux contrats aidés.
- La démarche qualité. La mise en place d'une telle démarche passe par le recrutement d'un référent responsable qualité en contrat unique d'insertion, la mise en place de l'évaluation interne par ce référent et par la responsable de secteur. L'accompagnement de la démarche sera fait par la Fédération AdessaADomicile. Le service poursuivra la certification AFNOR.
- Le renforcement des compétences en matière financière et la mise en œuvre d'indicateurs de gestion. Le service mettra en place des indicateurs de gestion, fera l'acquisition de logiciels facturation-planning-comptabilité, organisera des formations à la gestion et fera des comptes rendus trimestriels de la situation financière ainsi qu'une synthèse annuelle des indicateurs de gestion à destination des administrateurs et des services du Département.
- Gestion des ressources humaines et professionnalisation des intervenants. Afin d'améliorer les compétences des salariés anciens et nouveaux, le service organisera des formations continues et des formations au tutorat, ainsi que des formations diplômantes. Des entretiens professionnels annuels seront mis en place.
- Le travail en réseau. Le service formalisera un ensemble de partenariats par le biais de conventions : CLIC, hôpitaux, services d'hospitalisation à domicile, services de soins infirmiers à domicile, Pôle Emploi, Réseau Oméga, associations tutélaires, centres communaux d'action sociale, appartements des foyers de Villebouvet (traumatisés crâniens).

Annexe n°9

Croix Rouge Française Provins et Vaires-sur-Marne.

La Croix Rouge gère un service d'aide et d'accompagnement à domicile dont le siège se situe à Provins. Ce service est autorisé sur les cantons de Provins et Villiers Saint Georges, et, sans continuité géographique, sur le canton de Vaires sur Marne (fusion réalisée en 2008). Son activité prévisionnelle est de 56 000 heures en 2008. Il intervient avec un effectif de personnel de 45,05 postes équivalent temps plein dont 41,55 intervenants, 1 responsable de secteur et 2,5 postes de direction/administration.

Le contrat d'objectifs et de moyens prévoit les engagements suivants :

- La maîtrise des coûts de revient par : la mise en service de la télégestion (1^{er} juin 2010), la rationalisation des plannings d'intervention, la maîtrise des heures déficitaires dans le cadre de la modulation du temps de travail ; une réflexion sera menée sur une mutualisation possible de la gestion administrative (facturation) avec un autre service d'aide à domicile géré par la Croix Rouge dans l'Aube.
- Assurer l'équilibre financier afin d'apurer les déficits cumulés depuis 2005 en développant les demandes de subventions auprès des mairies, en vérifiant la solvabilité des usagers, en envoyant dans des délais plus rapides les factures aux usagers. Par ailleurs, la Croix Rouge développera sa politique de communication auprès des partenaires institutionnels (CLIC, mairies, maison départementale des solidarités) afin de faire connaître le service, et aura recours aux contrats aidés pour les futures embauches.
- La démarche qualité ; le service devra mettre en place une telle démarche qui bénéficiera de l'accompagnement de la Direction Régionale de la Croix Rouge pour la certification, et d'un chargé de mission pour la mise en œuvre de l'évaluation interne. Il sera fait appel à un cabinet de consultant pour la rédaction d'un projet de service.
- La gestion des ressources humaines et la professionnalisation des intervenants. A cet effet le service utilisera son budget formation (développement des compétences des aides à domicile; formation de la responsable de secteur aux compétences managériales), il mettra en œuvre des entretiens professionnels annuels et fera appel au tutorat, avec formation. Le service aura l'appui de la Direction Nationale qualité-gestion des risques et promotion de la maltraitance de la Croix Rouge Française.
- Le travail en réseau. Le service formalisera par des conventions les partenariats actuels qui demeurent informels, et les développera (CLIC, centres communaux d'action sociale, association France Alzheimer, Centres hospitaliers de Lagny et Provins).