



ASSOCIATION PROXIMITÉ SERVICES

Projet associatif
2019 / 2021

Plan Général du Projet

PREAMBULE

PARTIE 1 - L'HISTOIRE ET L'HÉRITAGE DE PROXIMITÉ SERVICES

PARTIE 2 - LES VALEURS PARTAGÉES PAR LES MEMBRES DE L'ASSOCIATION

PARTIE 3 - LES FINALITÉS ET BUTS DE L'ASSOCIATION

PARTIE 4 - LES BÉNÉFICIAIRES, LEURS BESOINS ET NOS PRESTATIONS

PARTIE 5 - LA PLACE DES ACTEURS ET LA GOUVERNANCE ASSOCIATIVE AU SERVICE DU PROJET

PARTIE 6 - NOS PRINCIPALES ORIENTATIONS A COURT ET MOYEN TERMES

PARTIE 7 - PLAN D' ACTIONS 2019- 2021

Préambule

Depuis 25 ans, l'Association Proximité Services répond aux besoins d'aide à domicile des habitants d'Olivet et des environs.

Depuis sa création Proximité Services

- s'est adaptée aux évolutions d'un secteur qui a connu de profonds changements, démographiques et sociologiques de la population retraitée, allongement de la durée de vie, adaptation progressive des réponses pour accompagner les attentes des habitants, modifications du cadre institutionnel, etc ...
- a choisi d'adhérer à une **Fédération Nationale** au sein de laquelle elle retrouvait ses valeurs associatives, fédération qui permettait de suivre les évolutions nationales humaines, législatives et technologiques.

Cela a naturellement conduit la structure à orienter différemment son positionnement et ses actions, ce qui lui a permis de maintenir un niveau de reconnaissance locale important qui en fait un acteur clé de l'aide à domicile sur le territoire départemental.

Malgré cet ancrage fort et cette reconnaissance, l'Association Proximité Services doit rester vigilante et poursuivre son adaptation à un contexte toujours en évolution, c'est pourquoi les instances de gouvernance ont souhaité se doter d'un projet fédérateur pour donner de la lisibilité, du sens, de la cohérence et de la perspective à son action tant auprès des partenaires financiers, des partenaires techniques, que de ses bénéficiaires et de ses salariés.

Le présent projet devient ainsi une grille de lecture partagée et un outil de mobilisation pour les années à venir, entre tous les acteurs impliqués dans la vie de l'association, qu'ils soient bénévoles dirigeants, bénéficiaires des services ou salariés. En externe, ce projet doit permettre de réaffirmer l'ambition et le positionnement de l'Association Proximité Services sur le territoire et servir la dynamique partenariale / réseau qui a toujours prévalu en son sein.

Partie 1.

L'Histoire de l'Association Proximité Services

Au début des années 1990, les besoins de services à domicile se développent. La population d'Olivet suit cette orientation générale ; les services attendus concernent la garde d'enfants, l'entretien du domicile, le jardinage et les services à la personne.

Peu d'associations apportent ces services sur le département, et le secteur d'Olivet n'est pas couvert.

L'Association Proximité Services a donc été fondée en 1994 dans le but comme le précisent ses statuts :

- de créer des emplois dans le secteur des services à la personne
- et d'aider les personnes à domicile.

Depuis sa création, l'Association Proximité Services a connu plusieurs étapes structurantes. Aujourd'hui, elle souhaite s'adapter aux évolutions des politiques et aux besoins des personnes.

Nous identifions ci-après trois étapes clés :

1. Le développement de conventions avec les partenaires institutionnels

a) *La première convention de tiers payant pour les bénéficiaires retraités, a été signée le 15 mai 2009 avec la CRAM (CARSAT) qui est toujours aujourd'hui une référence auprès des autres caisses de retraite ; ce fut le démarrage de la « **démarche qualité** ».*

b) *Le Conseil Général :*

- *un accord verbal pour aider à domicile les bénéficiaires de l'Allocation Spécifique Dépendance (PSD) devenue APA*
- *et des conventions dans le cadre du suivi de RMIstes sans avoir le statut d'Association Intermédiaire.*

Si ces conventions participent à son développement, l'association fidèle à son engagement de départ poursuit le travail sur l'efficacité et la qualité de ses services.

Les différentes autorisations permettant l'aide sur le département ont été délivrées :

1. le 10 mars 1995 : Agrément simple
2. en 1997 : Agrément qualité
3. dans le cadre de la LOI du 2 janvier 2002, l'association a été autorisée le 15 décembre 2004
4. en janvier 2008, en raison des pratiques du Conseil Général (problème de financement et non prise en compte du différentiel) l'Association abandonne l'autorisation et revient à l'agrément qualité.
5. en septembre 2008, obtention du Label ADESSA (Fédération Nationale)
6. Certification AFNOR en 2012, renouvelée en 2017
7. l'Agrément Qualité est renouvelé en 2013, après la Certification AFNOR
8. La LOI ASV (Adaptation de la Société au Vieillissement) prévoit que les SAAD agréées sont réputés autorisés. C'est pourquoi l'association Proximité Services est autorisée depuis le 24 janvier 2013.

2. De l'élargissement de la couverture territoriale au développement d'un partenariat local

Développement sur les secteurs situés aux alentours d'Olivet par les relations qui existent avec les CCAS des communes proches ; ceux-ci participent à faire connaître les services de Proximité Services aux habitants des communes limitrophes et facilitent le recrutement des intervenantes, au plus près des bénéficiaires.

De même, le partenariat avec les services d'Hospitalisation à Domicile (HAD) se traduit par une collaboration régulière pour organiser la cohérence d'une intervention globale de la prise en charge de leurs patients.

Cette logique de proximité territoriale reste une orientation forte de l'association ; à cet effet, une antenne a été ouverte en 2014 à Cléry St André, au Sud Ouest d'Orléans.

Par ailleurs, l'Association Proximité Services adhère aux associations France Alzheimer et Onco Loiret ce qui permet d'informer leurs bénéficiaires des possibilités d'accompagnement à leur domicile, et de soutenir leur action.

3. De la consolidation de l'existant à la modernisation

- Adhésion à d'autres associations permettant un élargissement des publics cibles de l'association
- Adhésion à l' « Association Française des Aidants » avec la mise en place de « cafés des aidants »
- Projet de mise en action d' « ateliers de prévention » avec la CARSAT (prévention des chutes, nutrition, aide à la marche, etc...)
- Développement de nouvelles pratiques en lien avec les Technologies de l'Information et de la Communication : télégestion, smartphones, etc...
- Mise en adéquation avec les nouveaux textes légaux :
 - application de la Convention Collective de Branche depuis le 1^{er} janvier 2012
 - Loi formation
 - Loi travail
 - Loi sur l'accessibilité.

Partie 2.

Les Valeurs partagées par les membres de l'Association

L'Association Proximité Services, par son histoire et son positionnement actuel au travers des services qu'elle apporte, se réfère à des valeurs fortes pour affirmer son action auprès des bénéficiaires des services et plus largement vis-à-vis de la société :

- **Le respect** : Avoir de la considération à l'égard de l'autre, le reconnaître comme ayant la même dignité que soi.
Cette notion est donc réflexive : elle concerne l'ensemble des personnes indépendamment de leur statut, fonction, santé, dépendance, les intervenants vers les bénéficiaires et leurs familles et inversement.
Exemples liés au secteur : Respect des textes et des conventions, des contrats et des engagements pris, des RBPP de l'ANESM (Recours aux Bonnes Pratiques Professionnelles), des personnes, de leur histoire, de leur vie privée, garantie de confidentialité.
- **La non-discrimination** : Proximité Services intervient au domicile des personnes quelles que soient leurs origines sociales ou culturelles, leurs croyances et convictions idéologiques ou religieuses.
De même, l'association agit en cohérence avec ce principe lors du recrutement des intervenants.
- **L'entr'aide** : l'Association Proximité Services s'attache à l'esprit d'entr'aide et du **bien être de la personne** ce qui l'anime à travers la conception de son action.

Au-delà de ces valeurs fondamentales, Proximité Services fait de la **proximité et de l'écoute** un engagement primordial et fort. Elle se veut proche de ses bénéficiaires, à leur écoute, en veille permanente sur leurs besoins, leurs attentes, leurs demandes, pour mieux adapter les réponses qui leur sont offertes.

Etre à l'écoute, c'est également respecter leur choix (Mandataire ou Prestataire) et les laisser libres de leur projet de vie.

La proximité c'est également un service 7 jours sur 7 et 24 h sur 24 et une prise en charge des situations d'urgence.

Partie 3.

Les buts et finalités de l'association

Proximité Services centre son action sur l'intervention au domicile des personnes

Depuis sa création, la structure a mis en place une gamme de prestations qui répond ponctuellement ou dans la durée aux besoins de ses bénéficiaires. Elle a néanmoins développé une expertise spécifique dans les prestations d'accompagnement des personnes âgées dépendantes et des personnes en situation de handicap.

Proximité Services agit pour rompre l'isolement des personnes

- elle considère que le maintien à domicile d'une personne, dans son environnement de vie habituel est d'autant plus bénéfique que le lien social est maintenu afin d'éviter l'isolement
- elle propose des accompagnements (courses, promenades, médecin, sorties culturelles, etc...)
elle propose également des « Cafés des Aidants » pour soulager les familles des personnes dépendantes.

Avec des services variés, Proximité Services est au plus près des personnes

Proximité Services contribue à la dynamique et aux réponses mises en œuvre sur le territoire.

L'association n'est pas seule à proposer des réponses aux besoins de ses bénéficiaires, elle veut être un **contributeur et un partenaire engagé** pour apporter les réponses les plus appropriées en complémentarité avec les autres partenaires.

Proximité Services contribue au développement de la promotion sociale de ses salariés, par la formation et la qualification.

Proximité Services se situe comme l'un des acteurs clés du territoire dont l'activité est porteuse d'utilité sociale.

Partie 4.

Les bénéficiaires, leurs besoins et nos prestations

Proximité services s'adresse à toute personne habitant à Olivet ou aux alentours qui a besoin d'un service à son domicile.

Proximité Services distingue 4 catégories de publics ayant chacune des besoins et attentes spécifiques :

- **Les personnes âgées dépendantes** :

Les prestations apportées par Proximité Service permettent leur maintien à domicile, elles attendent, ainsi que leur famille, une information de qualité et une rapidité dans la mise en place de l'intervention.

Les prestations

Aide à la toilette, au lever et au coucher
Courses, préparation des repas
Entretien du logement
Aide aux démarches administratives
Sorties accompagnées

- **Les personnes en situation de handicap** : adulte, enfant :

Ces personnes en situation de handicap physique ou psychique souhaitent mener leur vie le plus normalement et librement possible, elles attendent de l'association ponctualité et souplesse et apprécient la logique du rendez-vous qui peut être modifié en fonction de leur disponibilité.

Les prestations

Aide à la toilette, au lever et au coucher
Courses, préparation et prise des repas
Entretien du logement
Aide aux démarches administratives
Accompagnement à la vie sociale
Garde d'enfants

- **Les familles** (sens foyer fiscal) :

Elles attendent ponctualité et un niveau de qualité de prestations a minima similaire à ce qu'elles auraient assuré elles-mêmes, voire un niveau supérieur et de l'autonomie en leur absence

Les prestations

Entretien du logement
Entretien du linge et repassage
Préparation de repas
Petits travaux domestiques
Aide au jardinage
Aide au déménagement
Animaux domestiques

- **Les parents** :

Les prestations proposées sont **la garde d'enfant** ponctuelle ou régulière, en journée, sur les temps péri-scolaires ou sur des horaires atypiques, et le soutien scolaire ; elles nécessitent une grande ponctualité.

Outre cette attente, les parents souhaitent que la structure soit réactive et propose un intervenant à domicile qui, outre une forte proximité avec leurs pratiques éducatives, soit en mesure d'assurer la sécurité de l'enfant.

Pour ce qui est du **soutien scolaire**, les attentes premières sont des résultats scolaires en progression.

Les prestations

Garde d'enfant à la journée (ponctuelle ou régulière)
Garde d'enfant en horaires décalés ou péri-scolaires
Garde d'enfant ponctuelle ou régulière
Soutien scolaire

Partie 5.

La place des acteurs et la gouvernance associative

Afin de mettre en œuvre son projet, **Proximité Services** s'appuie sur un système de gouvernance et sur des ressources professionnelles et bénévoles.

Le système de gouvernance de Proximité Services se décline ainsi :

Le Conseil d'Administration : Il est composé d'un collège de 6 personnes maximum

Le Bureau (élu par le Conseil d'Administration et parmi ses membres) : il comprend au minimum un Président, un Trésorier et un Secrétaire

La Présidence : est assurée par une personne élue au sein du Conseil d'Administration

L'Assemblée Générale Ordinaire : tous les bénéficiaires/adhérents sont convoqués une fois par an pour la transmission des résultats financiers et d'activité, et pour les orientations définies pour l'année à venir.

La mise en œuvre opérationnelle du projet de Proximité Services est réalisée par des hommes et des femmes qui s'engagent à titre bénévole, ou interviennent en tant que professionnels, dans la réalisation des actions et orientations de l'association :

Le(a) Directeur(trice)
Les salarié(e)s
Les adhérents

Partie 6.

Nos principales orientations à court et moyen terme

Un statut associatif conforté

L'Association Proximité Services réaffirme le choix d'un statut associatif et exprime son attachement aux valeurs de l'Economie Sociale et Solidaire.

L'association renouvelle également son attachement au réseau de la Fédération Nationale ADÉDOM auquel elle adhère depuis sa création.

Poursuivre le développement des services

L'Association Proximité Services souhaite répondre au mieux à sa mission d'apporter un service de proximité à ses adhérents / clients pour leur faciliter la gestion du quotidien et le mieux vivre à la maison.

Ainsi, mettre en place de nouvelles prestations de service ou adapter les prestations existantes reste une de ses priorités

Ce développement s'inscrit autour de plusieurs axes :

- Réaffirmer les domaines de prestations de l'association
- Proposer de nouvelles activités
- Faire des alliances et s'enrichir mutuellement des autres associations.

Doter les services des ressources nécessaires à leur développement

L'exigence des métiers de l'aide à domicile se traduit par une disponibilité des ressources humaines pour garantir la continuité de service attendue des bénéficiaires et répondre aux nouvelles demandes dans les meilleurs délais.

Elle ne sera assurée qu'à la seule condition que l'association sache être et rester attractive pour les salariés actuels et futurs.

Afin de disposer d'un vivier de candidatures actives, il est essentiel de développer et affirmer les conditions de cette attractivité.

De même, l'organisation et le suivi administratif et qualitatif des prestations à domicile nécessitent une réactivité et une rigueur quotidienne. Le personnel affecté à cette fonction support participe à un déroulement harmonieux des interventions et c'est donc une nécessité de le renforcer.

L'association souhaite également continuer à offrir à chacun le choix des modalités d'intervention et réaffirme sa volonté de poursuivre un service Mandataire.

Proximité Services doit également, pour apporter le service attendu, capter des compétences auxquelles elle ne pourrait pas avoir accès. Ainsi, développer des partenariats avec d'autres structures du territoire lui permet de disposer de compétences de proximité, notamment d'intervenants à domicile.

Dans le cadre d'économie budgétaire, il est envisagé des mutualisations avec d'autres structures.

Proximité Services s'inscrit également dans une veille active afin de se tenir informés et capter les projets à venir et de se positionner seule ou en partenariat.

« Renforcer » la qualité des prestations fournies

Les métiers des services à domicile sont des métiers complexes qui nécessitent à la fois expertise technique et humaine. En ce sens, les salariés de la structure sont sa richesse la plus importante ; l'Association se doit donc de la préserver en favorisant pour chaque salarié le développement de ses compétences.

Proximité Services s'est engagée dans le maintien de sa Certification AFNOR.

Parallèlement, l'amélioration de la qualité de la prestation passe, au-delà d'une enquête de satisfaction, par un contrôle permanent du travail réalisé et des besoins. Le renforcement de cette étape permettra d'optimiser le plan de formation.

Partie 7.

Plan d'actions 2019-2021

Objectif général :

Etre un acteur de référence sur notre territoire dans le champ des services à la personne

ORIENTATION 1

Renforcer son appartenance à un réseau d'associations adhérentes à la fédération Adédom

Axe 1 : Préparer la migration sur le nouveau site Internet avec les nouvelles fonctionnalités.

Axe 2 : Développer l'accès aux formations de l'organisme de formation de la fédération (Adédom Formation) en utilisant les formations à distance.

Axe 3 : Utiliser les outils de communication mis à disposition par la fédération : affiches, Kakémono, kits de communication etc ...

ORIENTATION 2

Renforcer l'attractivité de l'association et réduire le turn-over et l'absentéisme.

Axe 1 : Impliquer les intervenants dans l'élaboration des plannings.

Axe 2 : Proposer des modes de garde d'enfants adaptés aux salariés inscrits dans des parcours d'insertion.

Axe 3 : Mettre en place des moments de rencontre conviviaux.

ORIENTATION 3

Développer des nouveaux services.

Axe 1 : Mettre en place un projet intergénérationnel : exemple : rencontres entre personnes âgées et jeunes autour de l'utilisation de tablettes tactiles.

L'Association Proximité Services s'engage à faire vivre son projet, à le suivre et à l'évaluer régulièrement.

Ont participé à l'élaboration de ce projet associatif, Madame SAUVAGEOT-ALBRECHT, M. Kergall, M. Hollande et Monsieur MERLIN, accompagnés du cabinet Catalys en la personne de Madame Isabelle BODIN.

Le projet associatif a été présenté au Conseil d'Administration le 18 mars 2019.

Le projet associatif a été adopté en Assemblée Générale le 09 mai 2019.