



# le PIAF

Partager Informer Associer Former

Le journal de la Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale Populaire (FNAAFP/CSF)



## Le ministère de l'Économie nous offre un bouquet de services

## SOMMAIRE

### Vie de la Fédération 3

La FNAAFP/CSF, un réseau d'associations soutenu par le Ministère de l'Économie	3
Garde d'enfants à domicile : où en sommes-nous ?	4
L'Association Française des Aidants, un nouveau partenaire	5
Un dispositif d'écoute et de soutien pour tous les salariés	6
La FNAAFP/CSF, un réseau qui accueille de nouveaux adhérents	6
Haute-Savoie (74) : l'association Service A Domicile de la Vallée de l'Arve (SADVA)	6
Seine-St-Denis (93) : le Service pour Bien Vivre à Domicile (SBD)	8
Carte de France des associations adhérentes	9

### Vie des associations 10

Les associations innovent !	10
Conseiller service : un nouveau métier à Pyrène Plus (65)	10
Socio-esthétique : l'AAFP/CSF de Saint-Herblain (44), ou comment soigner son identité	11
Qualité : l'AAFP/CSF de l'Orne distinguée par AFNOR	12
Enfance handicapée : un baptême de l'air à Aide à Domicile du Mans(72)	13

### Portrait 14

Anthony : TISF à l'AAFP/CSF de Lorient (56)	14
---	----

## Présentation de la FNAAFP/CSF

La FNAAFP/CSF est l'héritière d'activités mises en place dès 1942 par des militants du Mouvement Populaire des Familles et a été créée sous sa forme actuelle en 1954. Elle est issue et membre de La Confédération Syndicale des Familles (La CSF). Association loi 1901, à but non lucratif, la Fédération revendique, depuis plus de 60 ans, l'accès à l'aide, à l'accompagnement, aux soins et aux services à domicile pour tous.

La FNAAFP/CSF est une fédération professionnelle (un réseau), regroupant 40 associations qui gèrent des SAAD (Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile) prestataires et/ou mandataires intervenant auprès de familles vulnérables (35 % de l'activité), de personnes âgées (60 %) et de personnes handicapées (5 %) et des SSIAD (Services de Soins Infirmiers à Domicile). En 2014, l'activité du réseau s'est élevée à 4 millions d'heures, réalisées par plus de 4 500 professionnel(le)s, auprès de 60 000 bénéficiaires.

De nombreux présidents et directeurs/trices d'associations adhérentes composent le Conseil d'administration de la Fédération. Celui-ci délègue à une équipe de salariés fédéraux le soin de représenter les intérêts des associations adhérentes auprès des pouvoirs publics et de conseiller, d'accompagner leurs administrateurs et leurs directions.

Cette équipe se compose de 6 personnes :

- Guy FONTAINE, Secrétaire général
- Claire PERRAULT, Secrétaire générale adjointe en charge des relations sociales
- Jean-Laurent CLOCHARD, Responsable du service financement et tarification
- Julie PONS, Responsable du service développement et communication
- Vololona ANDRIANT, Responsable du service qualité
- Sylvie VAVASSEUR, Assistante de direction



Le PIAF - Bulletin de la FNAAFP/CSF - **Directeur de la publication** : Guy Fontaine - **Rédacteur en chef** : Julie Pons - **Conception et réalisation** : Stéphanie Corrales-Malègre - Imprimé par Imprimerie Artésienne, ZI de l'Alouette, Rue François Jacob, 62800 LIEVIN.

Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale Populaire (FNAAFP/CSF) 53, rue Riquet - 75019 Paris

Tél. : 01 44 89 86 86 - E-mail : svavasseur@fnaafp.org

Crédits Photos : Couverture : divers auteurs/Fotolia.com, p.4 : blueorange studio/Fotolia.com, p.6 : USB domicile, p.7 : SADVA, p.10 : ACP prod/Fotolia.com, p.11 : AAFP/CSF de St Herblain, p.12 : FNAAFP/CSF, p.13 : Aide à domicile du Mans, p.15 : FNAAFP/CSF.

# La FNAAFP/CSF, un réseau d'associations soutenu par le Ministère de l'Économie

Au sein de l'administration française, la Direction Générale des Entreprises (DGE) a instruit le projet de développement des services à la personne présenté par la FNAAFP/CSF.

Cela s'est traduit en août 2014 par la signature d'une convention de partenariat entre le Ministère de l'Économie et la Fédération pour les années 2014 et 2015. Si le Ministère soutient ainsi le développement des services à la personne depuis plusieurs années, c'est la première fois que la FNAAFP/CSF et son réseau d'associations en bénéficient.

Pour le volet 2014 de la convention, la FNAAFP/CSF a présenté huit actions dont trois sont communes avec plusieurs fédérations de notre branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile.

Voici les actions mises en œuvre en 2014 :

## Actions propres à la FNAAFP/CSF

- Action 1 : développer l'offre de service des associations du réseau pour les personnes en situation de handicap (étude confiée au GIHP National : [www.gihpnational.org](http://www.gihpnational.org)).

- Action 2 : élaboration de fiches projets présentant les 21 activités des services à la personne pour aider à leur mise en place dans les associations.

- Action 3 : journée d'étude du 7 novembre 2014, confiée au cabinet d'avocat ALCYA Conseil pour aider les directeurs d'associations à faire le point sur leurs outils de communication. Réalisation, confiée à La CSF, d'une affiche-type et d'un dépliant (personnalisables par les associations) pour chacune des 21 activités de service à la personne.

- Action 4 : journées d'étude pour les associations sur la démarche continue d'amélioration de la qualité (16 avril 2014) et sur l'impact de la loi consommation sur la contractualisation avec les bénéficiaires (2 décembre 2014).

- Action 5 : création d'une « boîte à outils » sur l'espace adhérent du site [www.fnaafp.org](http://www.fnaafp.org) destiné à mettre à disposition des associations adhérentes l'ensemble des outils produits dans le cadre des autres actions.

## Actions communes

- Action 6 : mise en place d'outils avec les Missions Locales pour faire connaître les métiers de l'aide à domicile. Mise en place d'un partenariat avec Pôle Emploi.

- Action 7 : faire le point, au sein des Fédérations de la Branche du Domicile, de l'offre de services de garde d'enfant à domicile (étude confiée au cabinet Infra Forces).

- Action 8 : élaboration, avec deux autres Fédérations, d'un guide sur les financements, pour les associations, concernant la « Silver Economie » (technologies pour l'autonomie).

La mise en œuvre de cette convention a mobilisé toute l'équipe de la FNAAFP/CSF et a concerné l'ensemble des associations adhérentes. De nombreuses associations du réseau ont été interviewées, visitées ou ont participé aux enquêtes et études qui ont été réalisées.

Plusieurs des articles qui suivent illustreront une partie du travail réalisé.

■ La FNAAFP/CSF, un réseau d'associations soutenu par le Ministère de l'Économie

## Garde d'enfants à domicile : où en sommes-nous ?

Le rapport d'étude sur la garde d'enfants à domicile (cf. action 7, page précédente) est en cours de finalisation. Il est déjà possible d'en tirer quelques enseignements.

Bien que la garde d'enfants à domicile reste minoritaire dans l'offre de service « petite enfance », les places d'assistantes maternelles et de crèches étant largement majoritaires, elle est cependant en plein développement. Les associations relevant de notre branche de l'aide à domicile y contribuent pour une grande part : ainsi, 25 % des associations de nos réseaux (les 4 Fédérations d'Aide à domicile, dont la FNAAFP/CSF) ont un service dédié à la garde d'enfants.

Pour autant, les prestations développées par nos réseaux sont encore mal identifiées par le public. De plus, l'un des enjeux importants pour la branche de l'aide à domicile est de mieux répondre aux besoins des familles modestes qui restent encore largement sous-représentées parmi les bénéficiaires. Les freins identifiés pour ces parents sont très clairement le coût (pour 26 % d'entre eux), la crainte de démarches administratives trop complexes (19 %) et, dans une moindre mesure, la compétence des salariés (8 %).

Sur ce dernier point, l'étude souligne le fait que 82 % des salariés de nos associations qui interviennent en garde d'enfants ont une spécialisation enfance ou petite enfance, ce qui est déjà remarquable.

Malgré les freins repérés, nous constatons pourtant que ce mode de garde est particulièrement apprécié par les parents qui travaillent à temps partiel, en horaires décalés, de nuit ou le week-end. De nombreuses associations de notre réseau ont mis en place une offre qui répond à des besoins particuliers : personnes en situation d'insertion, familles monoparentales qui reprennent une activité professionnelle,



accueil d'enfants handicapés ou de fratries. Toutes ces initiatives prouvent qu'il est possible d'intégrer ce type de réalisations dans un projet de service à vocation sociale.

Cependant, l'étude menée identifie quelques grands axes de réflexion dans une optique d'amélioration des structures de garde d'enfants à domicile :

- Comment rendre plus lisible l'offre de service, améliorer encore la qualité et communiquer sur celle-ci ?
- Comment optimiser l'organisation et les plannings ?
- Comment améliorer la dynamique des partenariats institutionnels, par exemple, pour trouver des financements ?

Nous espérons être en mesure d'apporter des réponses à ces interrogations dans les mois à venir.

# L'Association Française des Aidants, un nouveau partenaire



La FNAAFP/CSF et La CSF ont signé ensemble une convention de partenariat avec l'Association Française des Aidants pour qu'elle nous aide à faire un état des lieux des initiatives, des projets et des services qui sont mis en place dans nos deux réseaux pour les proches aidants. Zoom sur une association qui milite pour la place des aidants dans la société et accompagne les aidants.

**Mais au fait, qu'est-ce qu'on appelle un aidant ?**

Les proches aidants sont des personnes non professionnelles « qui viennent en aide à titre principal, pour partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne. Cette aide régulière peut être prodiguée de façon permanente ou non et peut prendre

plusieurs formes, notamment : soins, accompagnement à l'éducation et à la vie sociale, démarches administratives, coordination, vigilance permanente, soutien psychologique, communication, activités domestiques, etc. » (1)

La question des aidants est une question sociétale puisqu'elle concerne 8,3 millions de personnes en France et constitue un enjeu de santé publique ou encore économique, la mise à contribution des aidants représentant l'équivalent de 500 000 ETP (2).

**Qui est l'Association Française des Aidants ?**

L'Association Française des Aidants a pour particularité de traiter de la thématique des proches aidants de manière transversale et revendique une conception globale de ce sujet, ayant vocation à combler des manques majeurs en termes d'accomplissement de sa vie citoyenne ou encore de la conciliation entre vie ordinaire et vie d'aidant.

**Que fait l'Association Française des Aidants ?**

L'association accompagne tous les aidants non professionnels sans distinction et propose :

- des cafés des aidants dans 40 départements
- des ateliers santé dans plusieurs villes de France (projet en cours)
- de l'information et des ressources en ligne pour les proches aidants
- des formations pour les proches aidants

Elle propose également des formations pour les professionnels.

Elle défend le rôle de l'aidant dans sa double dimension : le lien à la personne aidée et le lien à la société.

Pour en savoir plus :  
<http://www.aidants.fr>

(1) Définition proposée par la Confédération des Organisations de Familles de l'Union Européenne (COFACE) dans sa charte européenne de l'aidant familial.

(2) ETP = Équivalent Temps Plein

## Un dispositif d'écoute et de soutien pour tous les salariés

Les partenaires sociaux de la branche professionnelle ont décidé de mettre en place un dispositif d'écoute et de soutien psychologique pour les salariés via un numéro vert :

**0805 23 23 40**

La consultation téléphonique est gratuite pour les salariés, son coût étant pris en charge par la branche professionnelle. Ce dispositif est ouvert aux salariés en CDI et en CDD de plus de 6 mois.

Les salariés pourront bénéficier de :

- l'écoute 24h/24 et 7jours/7 de psychologues ;
- consultations anonymes et gratuites ;



- une aide pour répondre à des questions professionnelles ou personnelles sur des problèmes de :
  - stress au travail
  - conflits
  - épuisement professionnel
  - isolement
  - etc...

Il s'agit d'une prise en charge ponctuelle ou sur quelques consultations et non d'une thérapie par téléphone. Ce dispositif n'a pas vocation à se substituer aux heures de soutien psychologique ou d'analyse de pratique mis en place dans les structures.

**Claire PERRAULT**  
Secrétaire générale adjointe en charge des relations sociales

## ■ La FNAAFP/CSF, un réseau qui accueille de nouveaux adhérents Haute-Savoie (74) - L'association Service A Domicile de la Vallée de l'Arve (SADVA)

SADVA qui intervient au cœur de la montagne, en Haute-Savoie, a rejoint la FNAAFP/CSF en mars 2014.

**Mme PRADINES, vous êtes directrice de SADVA depuis la création de l'association, pouvez-vous nous en dire un mot ?**

SADVA a été créée en 2003 sur le bassin Clusien. Elle est née de la volonté du Président et des bénévoles de l'association FAUCIGNY ESPOIR EMPLOI, une association intermédiaire. En effet, devant le besoin croissant de services adaptés à une population vieillissante, nous avons souhaité professionnaliser notre personnel d'intervention et avons donc créé Service A Domicile. Au départ, nous avons travaillé sous agrément qualité, mais dès

le 1<sup>er</sup> mars 2005 nous avons été conventionnés par le Conseil Général de Haute-Savoie puis autorisés fin 2007. Notre association a aujourd'hui atteint une capacité d'intervention qui s'étend sur plus de 8 cantons dans la vallée de l'Arve. Nous intervenons dans trois secteurs bien distincts dans lesquels nous avons ouvert des agences : à Sallanches, à Cluses et à la Roche-sur-Foron. Cela permet de répondre rapidement et efficacement aux attentes de nos bénéficiaires.

**Quels sont les services que vous proposez ?**

Notre association accompagne aujourd'hui plus de 900 bénéficiaires et ambitionne de continuer sa progression afin de répondre à une demande de plus en plus croissante. Nous intervenons auprès de personnes âgées, de personnes en situation de

handicap et de quelques familles. Notre gamme de services va du service classique d'aide à domicile à des services plus élargis : garde d'enfant à domicile, service de jardinage et de petit bricolage.

En 2008, pour mieux répondre à la demande de continuité de service, nous avons créé notre premier service d'astreinte. Un salarié, rémunéré à temps plein, dispose d'un véhicule de service, d'un GPS, d'un téléphone d'urgence et d'une tablette afin d'intervenir dès que l'un de ses collègues est absent pour un quelconque motif.

Dès 2009, nous avons mis en place un service d'itinérance. Un salarié, équipé d'un véhicule de service, débute sa journée vers 17 h 30 et effectue des interventions d'une demi-heure (20 minutes d'intervention et 10 minutes de trajet) afin de procéder à des couchers, des changes et ce jusqu'à 23 h 30. Les bénéficiaires sont souvent ravis de pouvoir bénéficier d'un coucher tardif.

#### **Vous intervenez sur toute la vallée, jusque dans les villages les plus reculés, votre personnel doit faire beaucoup de déplacements ?**

Notre activité étant sectorisée, les intervenantes qui sont sur le secteur de Cluses n'interviennent pas dans les deux autres secteurs. Cela permet de diminuer les déplacements. Par ailleurs, l'association loue aujourd'hui une flotte de 13 véhicules pour que le personnel puisse se déplacer sur les lieux d'intervention. Cela permet d'éviter qu'elles utilisent leur véhicule personnel.

#### **Vous êtes la première association fiscalisée du réseau, pourquoi avoir fait ce choix ?**

Nous avons fait ce choix en 2010, et nous ne le regrettons pas. L'idée première étant de comparer le montant versé pour la Taxe sur les salaires avec le montant de la TVA à taux réduit que nous devons verser, tout en ôtant de ce versement la TVA à taux plein que nous récupérons sur les achats de matériel, de formations etc. Ensuite, pour nos bénéficiaires et pour le Conseil Général ceci est totalement transparent car notre tarification est pour tous en TTC, le montant de TVA étant noté comme inclus sur nos factures. Cela nous a donné l'opportunité de bénéficier du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE). Ce qui nous a permis de récupérer 80 000 € environ en 2014 soit 4 % de notre masse salariale.

#### **Quel est votre prochain défi ?**

La volonté de l'association est de proposer des services de qualité en constante évolution dans le domaine de l'aide à domicile. Nous avons donc mis en place les outils nécessaires à la certification NF « Service à domicile ». Nous espérons ainsi être certifiés AFNOR, mais aussi labélisés CAP HANDEO en 2015 ! Nous souhaitons également lier un partenariat avec le GIHP afin de mettre en place un service de transport de personnes handicapées sur la Vallée.

**Propos recueillis par Julie Pons**  
Responsable développement et communication



*Les responsables de secteurs en réunion.*

## Seine-Saint-Denis (93)

# Le Service pour Bien vivre à Domicile (SBD)

SBD est une association créée en décembre 2001 et qui a pour mission d'accompagner les personnes âgées et/ou dépendantes dans leur vie quotidienne. Autorisée depuis 2006, elle s'est donné pour objectif de permettre à ces personnes de rester au domicile le plus longtemps possible. Entretien avec Sophie ALEXANDRE, directrice.

### Pouvez-vous nous présenter votre association, adhérente depuis un an à la FNAAFP/CSF ?

Nos bénéficiaires sont, pour la plupart, des personnes âgées, mais nous avons aussi une bonne part de personnes en situation de handicap. L'association emploie 46 salariés, tous en CDI, qui travaillent selon la modulation du temps de travail.

Le personnel est fidélisé et stable depuis 5 ans. Nous travaillons en partenariat avec différents acteurs de la Seine-Saint-Denis : le pôle de gérontologie, les autres services d'aide à domicile du département, les SSIAD, la direction départementale de la protection des populations (DDPP), la DIRECCTE, les CLIC, etc. Nous assurons un service en prestataire et en mandataire (surtout pour la garde de nuit).

### Comment se passe l'intervention auprès des usagers en situation de handicap ?

Nous avons fait le choix d'aller vers ce public car nous savions qu'il y avait des besoins importants en Seine-Saint-Denis. Nous sommes labélisés Cap'Handéo et 50 % de nos intervenants doivent être diplômés. Les intervenants qui sont titulaires du DEAVS interviennent donc presque exclusivement auprès de ce public.

Par ailleurs, j'aimerais que les salariés puissent suivre une formation sur la sexualité et le handicap, car c'est une problématique à laquelle mon équipe est de plus en plus confrontée. Cela va devenir une de nos priorités en 2015.

### Vous êtes labellisés Cap'Handéo depuis 2013, quel a été l'impact sur votre structure ?

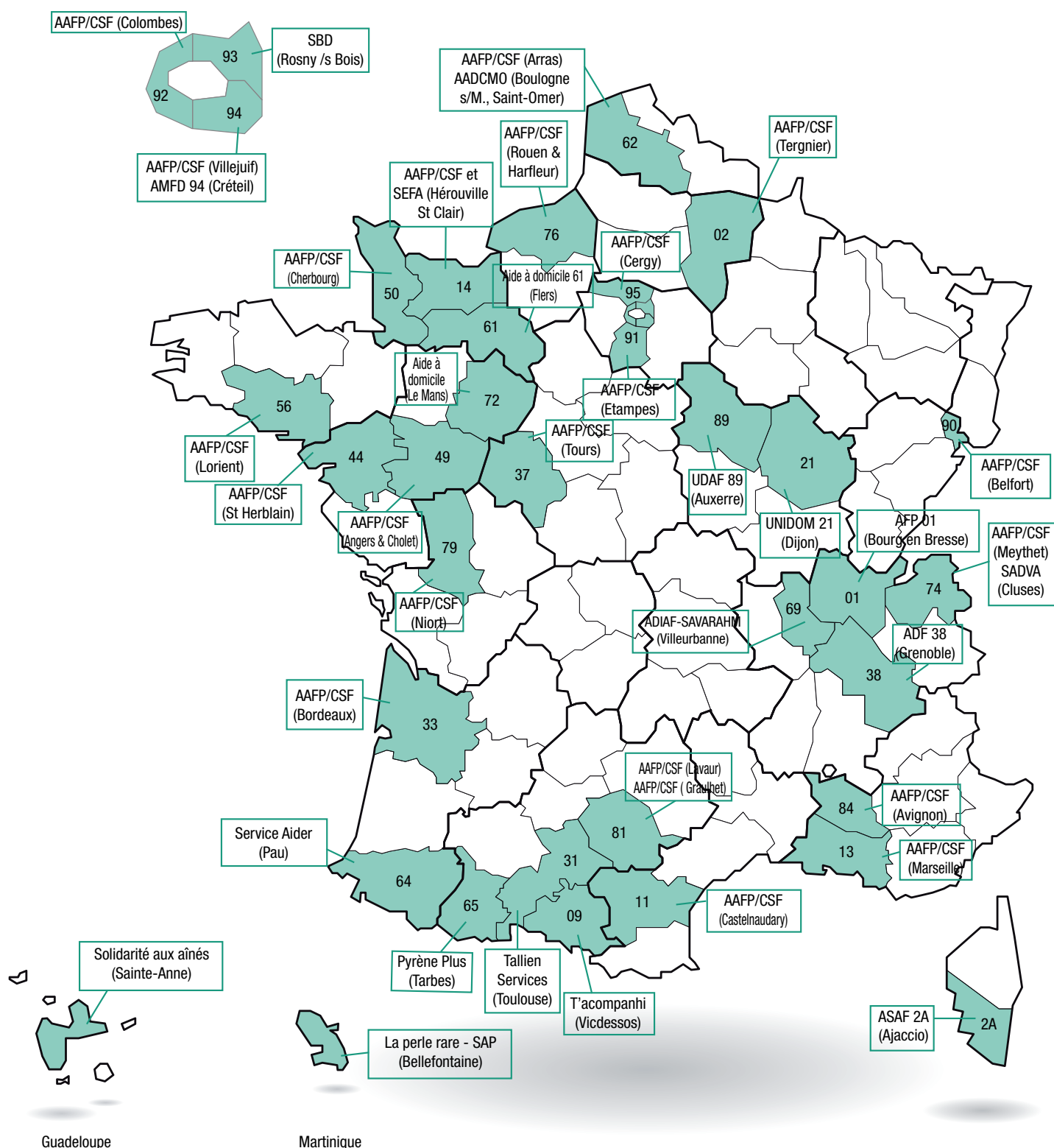
Nous avons l'ambition d'être la première structure sur le département à avoir ce Label, afin d'être mieux reconnus par le Conseil Général et la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Cet objectif est atteint : nous sommes désormais un interlocuteur incontournable pour l'aide à domicile des personnes handicapées en Seine-Saint-Denis. Nous voulions également avoir davantage de bénéficiaires en situation de handicap : je regrette que ce label n'apporte pas plus de visibilité auprès du public ciblé.

### Avez-vous rencontré des difficultés pour la mise en place du Label ?

Le « GLUPSH » (Groupement Local d'Usagers et Personnes en Situation de Handicap) a été l'un des aspects du référentiel Cap'Handéo les plus difficiles à mettre en place : il faut constituer et réunir au moins deux fois par an un groupe de personnes handicapées prises en charge par l'association. L'objectif est de recueillir les avis, remarques et suggestions des bénéficiaires sur le travail de l'association. Mobiliser et réunir nos bénéficiaires a été difficile au début, mais nous y sommes finalement parvenus. La possibilité de faire une sortie ou de partir en week end a ainsi été évoquée récemment. Je suis en recherche des financements nécessaires puisqu'il est impossible de mutualiser une partie de la PCH (prestation de compensation du handicap) en l'état de la législation.



# Carte de France des associations adhérentes au 15 mars 2015



# Les associations innovent !

## Conseiller Service : un nouveau métier à Pyrène Plus (65)

Pour nos associations qui sont des acteurs de proximité, il est important de répondre ou d'orienter globalement nos futurs bénéficiaires : cela peut-être envisagé dès l'accueil téléphonique ou physique. Pyrène Plus, consciente que les métiers actuels classiques ne répondent plus totalement aux besoins des usagers, a créé en 2007 le poste de conseiller-service. Comment ce métier a-t-il évolué depuis ?

Ces conseillers, initialement, avaient pour mission de faire connaître l'association auprès du grand public et la mission d'assistance administrative à domicile est venue par la suite, en soutien aux responsables de secteur. Aujourd'hui, en plus de leur mission de communication sur l'association, ces conseillers sont chargés d'informer le bénéficiaire, de l'orienter et de le guider dans ses démarches administratives : ils accompagnent environ une trentaine de personnes par mois.

Concrètement, une personne appelle Pyrène Plus pour avoir un renseignement ; l'accueil l'oriente vers les conseillers services qui vont lui donner les renseignements par rapport à sa demande de service d'aide à domicile. Le conseiller service, si le besoin s'en fait sentir et si la personne l'accepte, se déplace à domicile pour l'accompagner dans ses démarches de constitution de dossier (APA, caisse de retraite, etc.). Le conseiller laisse par la suite la personne libre de choisir le prestataire de son choix. Bien entendu, une personne dûment renseignée par un conseiller service fera plus facilement appel à Pyrène Plus pour la mise en place du service.

Pour l'association, proposer cette aide administrative à domicile est un « plus » car les conseillers services sont le premier contact professionnel de l'association avec les personnes, ils en sont la vitrine. Cela permet de satisfaire les besoins d'usagers souvent désorientés face à la complexité administrative. Ces conseillers, qui interviennent sur tout le département, contribuent pleinement à l'autonomie, à l'épanouissement et à la vie au domicile des habitants sur leur territoire.



## Socio-esthétique : l'AAFP/CSF de Saint-Herblain (44), ou comment soigner son identité

Sylvie CHAUVIN est TISF depuis 15 ans à l'AAFP/CSF de Saint-Herblain (44). Ancienne esthéticienne, elle décide en 2006 de suivre une formation de socio-esthéticienne, au CODES (1), sur 9 mois. Encouragée par sa direction, Sylvie décide ensuite de proposer des soins esthétiques aux personnes dépendantes accompagnées par l'association.

Encore peu connu, le métier de socio-esthéticienne fait une percée progressive dans le secteur médico-social. Bien loin des instituts de beauté, ces professionnelles du domicile proposent des soins esthétiques auprès de populations souffrantes et fragilisées. Le soin esthétique est une manière de rester présent pour les autres, de prendre soin de soi et de se réconcilier avec un corps qui nous trahit. En effet, pour les personnes âgées, malades ou en situation de handicap, la perte progressive de leurs facultés, un certain sentiment de désintérêt, de détachement, sont, autant de raisons de repli sur elles-mêmes. La socio-esthéticienne apporte une réponse aux situations de perturbation de l'estime de soi, d'isolement social, de fatigue physique et mentale et de douleur.

Sylvie CHAUVIN utilise exclusivement des produits naturels et des huiles essentielles pour les différents soins qu'elle prodigue à domicile :

- soin « bonne mine », maquillage ;
- soin de manucure ou pédicure ;
- soin du visage, épilation, massage du corps, etc.

Aujourd'hui Sylvie travaille également avec des groupes : elle anime des ateliers d'esthétique ou de relaxation dans un ESAT, avec le CCAS de Nantes et avec la Maison des aidants. Elle reconnaît avoir des

habitués dans ces ateliers : des personnes isolées pour qui l'émulation du groupe est importante et qui sortent galvanisées de l'atelier. L'association propose également ces animations dans des EHPAD, des épiceries sociales, des centres socioculturel, et ce, à travers des « ateliers découverte ».

Le travail de Sylvie contribue ainsi à l'épanouissement et aide à la restauration de l'identité et du contact social des personnes fragilisées.

**Propos recueillis par J.P.**

(1) CODES : [www.socio-esthetique.fr](http://www.socio-esthetique.fr)



*Sylvie Chauvin à l'œuvre.*



Brigitte FOSSEY, Nathalie GREGOIRE et Michel MARY.

Vendredi 30 janvier 2015, à la Halle aux Toiles d'Alençon, une soixantaine de personnes étaient réunies pour la remise d'un trophée à l'AAFP/CSF - Aide à domicile de l'Orne, pour son engagement depuis 10 ans dans la certification « NF Services aux personnes à domicile ». En effet, l'association est pionnière dans la démarche qualité NF : en 2004, elle fut la 3<sup>ème</sup> association en France et la 1<sup>ère</sup> de la région Normandie à être certifiée « NF Services aux personnes à domicile ».

Nathalie GREGOIRE, Ingénieur certification Afnor certification, Monsieur VENANT, Secrétaire général de la Préfecture, Madame PLESSIS-MOISSEC, Directrice de la CAF de l'Orne, quelques élus locaux, François EDOUARD, Trésorier de l'AAFP/CSF Aide à domicile de l'Orne et Vololona ANDRIANT, Responsable qualité de la FNAAFP/CSF étaient présents pour assister à cette remise de prix. Monsieur Michel MARY, Président de l'association, a accueilli l'assistance.

Après avoir exprimé la satisfaction de l'association pour le travail réalisé avec AFNOR depuis 10 ans, il a rappelé les valeurs essentielles qui sous-tendent l'action de l'association : Nous ne faisons pas à la place des familles, nous les aidons à faire.

Il a ensuite rappelé que les interventions des TISF (1) et des AVS (2) sont basées sur :

- une approche globale de la personne,
- un ajustement constant des prestations aux besoins réels des familles,

## Qualité : l'AAFP/CSF de l'Orne (61) distinguée par AFNOR

- une aide destinée à favoriser la promotion des personnes et leur meilleure insertion dans la vie sociale. Le Président a ensuite rendu un hommage appuyé à l'ensemble des salariés de l'association pour la qualité de leur engagement, leur compétence et leur dévouement au service des familles.

Madame Brigitte FOSSEY, directrice, a évoqué le travail de certification, fruit d'une collaboration très régulière entre les différents partenaires, et l'implication importante de l'ensemble du personnel. Après avoir exprimé sa satisfaction pour ces dix années de travail très régulier au service de la qualité des services rendus aux familles, elle a envisagé l'avenir dans la poursuite de cette action.

Actuellement la certification « NF Services aux personnes à domicile » compte plus de 1200 structures certifiées en France. Cela fait d'elle, la première certification de service pour l'aide à domicile. Suite à la révision de cette norme au cours de l'été 2014, l'AAFP/CSF Aide à domicile de l'Orne va relever de nouveaux défis en matière de démarche qualité, notamment en matière de prévention des risques aussi bien pour ses bénéficiaires que pour ses professionnels.

**Vololona Andriant**  
Responsable fédérale du service qualité

(1) Technicienne de l'intervention sociale et familiale  
(2) Auxiliaire de vie sociale



Deux auxiliaires de vie avec l'un des enfants.

Dans le cadre de l'Action I de la convention signée avec le Ministère de l'Economie (voir en page 3), la FNAAFP/CSF a chargé son partenaire, le GHP, de conduire une étude sur l'offre de service des associations du réseau, pour les personnes en situation de handicap. L'association Aide à domicile 72 a participé à cette étude et nous vous présentons ici l'initiative d'une de ses salariées : Karine MESANGE. Karine est responsable du service Handicap et a organisé plusieurs baptêmes de l'air pour des enfants porteurs de handicap pris en charge par son service.

#### Comment vous est venue l'idée du baptême de l'air ?

J'ai été à un congrès à l'université du Maine et j'ai rencontré M. Daniel LEFFCHAEVE, ancien président de l'association « Autisme, les enfants du Verger », qui gérait un foyer de vie pour personnes autistes à Coulans-sur-Gée, dans la Sarthe. Ce monsieur avait emmené son fils faire un baptême de l'air et celui-ci avait été ravi d'effectuer ce vol. Cela m'a donné l'idée de faire la même chose pour nos bénéficiaires. En effet, les enfants dont nous nous occupons n'ont pas accès à grand-chose et les parents comme les enfants ont tout de suite été enthousiastes à l'idée de ce baptême de l'air.

J'ai été mise en contact deux mois plus tard avec l'école de pilotage Ad'Air à l'aérodrome du Mans. J'ai rencontré le pilote-instructeur M. Jean-François JACQUELIN, qui, lui aussi, a une fille en situation de

## Enfance handicapée : un baptême de l'air à l'Aide à Domicile du Mans (72)

handicap. Nous avons donc pu organiser deux baptêmes de l'air : un premier vol a été effectué en juin 2013 et le deuxième vol a eu lieu en juin 2014. Nous avons pu faire participer six enfants à chaque fois. J'espère organiser un nouveau baptême en 2015.

#### Comment se sont déroulés les vols ?

Les enfants étaient accompagnés de leur aide médico-psychologique ou de leur auxiliaire de vie. Ils ont montré une très grande joie au cours du vol. Ils n'ont pas eu peur, bien au contraire, ils avaient les yeux grands ouverts ! Nous leur avons montré leurs maisons, qui étaient toutes petites vue d'en haut... Ils avaient tous l'air, ravis lorsque nous avons atterri et ceux qui ont la possibilité de parler nous ont chaleureusement remerciés. Certains voulaient même remonter dans l'avion !

En tant que responsable de service je suis heureuse d'avoir donné la possibilité à ces enfants d'accéder à autre chose dans leur quotidien. J'espère que ce moment a pu apporter un peu de bonheur dans leur vie.

#### Avez-vous d'autres projets de sorties ?

En avril 2015 nous allons organiser une sortie avec des enfants et des adultes pour faire de la voile à Dinard, en Bretagne. Concernant les activités réservées aux adultes, nous avons organisé dernièrement une soirée en discothèque et une sortie au restaurant. Nous avons aussi le projet d'organiser un week end à Saint Brieuc. Pour l'hébergement nous recherchons des gîtes pas trop chers car ce sont les familles qui financent. L'accompagnement est, lui, pris en charge par les heures financées par la PCH (1).

Propos recueillis par J.P.

(1) Prestation de compensation du handicap

# Anthony : TISF à l'AAFP/CSF de Lorient (56)

**Depuis quand êtes-vous Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF) ?**

Je suis diplômé depuis juin 2011.

**Pourquoi avoir choisi ce métier ?**

J'ai fait plein de métiers différents. J'ai un bac commerce, puis j'ai fait des études comme préparateur en pharmacie. J'ai ensuite été intérimaire, commercial, j'ai travaillé dans les travaux publics, en restauration... A 30 ans j'ai eu envie de me stabiliser et de trouver un métier qui me corresponde. J'ai fait un Bilan de compétence approfondi avec Pôle Emploi, durant 4 mois, et les métiers du social sont ressortis. Je me suis donc renseigné pour passer le diplôme d'éducateur, mais je n'avais pas la possibilité d'avoir un financement sur 3 ans. J'ai donc continué à me renseigner et j'ai découvert le métier de TISF en consultant les fiches métier de Pôle Emploi. J'ai ensuite cherché des informations sur Internet. J'ai regardé qui embauchait des TISF et je me suis rapproché d'Arcade formation qui m'a conseillé de faire une évaluation en milieu de travail (1) : j'ai donc effectué une semaine à l'AAFP/CSF, ce qui m'a permis de confirmer mon choix.

**Depuis quand travaillez-vous pour l'AAFP/CSF de Lorient ?**

J'ai été recruté immédiatement après mon examen. Au cours de mes deux ans de formation j'avais quatre stages à faire : j'en ai fait deux à l'AAFP de Lorient et les deux autres en établissement, ce qui m'avait moins convenu. Les 2 stages à l'AAFP m'avaient plu : quand je me suis retrouvé seul sur le terrain lors du deuxième stage, j'ai été sûr que j'avais envie d'exercer ce métier dans ces conditions-là. En effet, le travail en structure m'a paru trop routinier alors que la variété des situations rencontrées au domicile correspondait à mon caractère.

**Qu'est ce qui vous plaît dans ce travail ?**

Je me sens utile. J'ai la sensation d'apporter quelques choses aux familles. Le fait d'avoir plusieurs situations différentes dans la journée me permet d'éviter la sensation de routine. J'interviens principalement auprès de familles monoparentales et dans le cadre du droit de visite géré par l'Aide

Sociale à l'Enfance. J'anime aussi un atelier cuisine avec l'ICO (2), un mardi sur deux, pour lequel j'alterne avec un binôme.

**Comment faites-vous pour survivre dans ce monde de femmes ?**

Je prends sur moi ! (rires) Apparemment, nous ne sommes que 12 à 15 hommes TISF sur toute la France ! Plus sérieusement, je ressens de la bienveillance de la part de mes collègues. On m'a pris au sérieux dès le départ et on m'a tout de suite dit que c'était intéressant d'avoir un nouveau regard. Ma responsable de secteur, comme mes collègues, ont toujours été à mon écoute : au moindre questionnement sur un écrit ou sur une pratique, elles ont toujours été présentes.

Je pense que l'on soit un homme ou une femme, il est incontournable d'insister sur son positionnement professionnel dès le départ. C'est dans les premières minutes que l'on pose le cadre avec les bénéficiaires, et une fois que c'est fait, il n'y a pas de soucis.

**Quels sont les inconvénients que vous rencontrez, en tant qu'homme, à l'exercice de ce métier ?**

Je fais assez peu d'intervention CAF, notamment auprès des nouvelles mamans. Je vois que mes collègues féminines font plus d'heures CAF que moi et interviennent plus fréquemment sur la périnatalité. Peut-être est-ce parce que je suis un homme ?

A mes débuts, quand j'étais sur le terrain, j'avais conscience que je pouvais être un peu plus lent pour les tâches ménagères que mes collègues. Je prévenais les usagers, qui restaient très tolérants et bienveillants à mon égard. Petit à petit, j'ai pris confiance en moi et j'ai constaté que je pouvais faire les choses. Maintenant je n'ai plus de soucis de ce côté-là.

Autrement, lorsque j'arrive pour la première fois dans une famille, il y a certaines bénéficiaires qui ne me laissent pas faire la vaisselle ou plier le linge... Ce sont des femmes seules, jeunes ou moins jeunes.

(1) Evaluation qui permet de vérifier ses compétences et capacités professionnelles par rapport à un emploi recherché ou de découvrir les conditions d'exercice d'un métier envisagé.

(2) Insertion Convivialité Ouverture.



Anthony Carer à Lorient.

C'est une question de représentations : pour elles, un homme ça ne passe pas l'aspirateur, ça ne fait pas la vaisselle et ça ne plie surtout pas le linge ! Dans ces cas-là, nous en discutons. Je les rassure et leur explique que cela fait partie de mon travail. Je leur donne l'exemple de femmes qui conduisent des bus à Lorient, pour leur montrer que les tâches ménagères ne sont pas réservées aux femmes. Et puis ensuite ça se passe bien ! Les usagères petit à petit me font confiance et me laissent effectuer des tâches ménagères chez elles.

Au tout début aussi avec l'équipe du bureau, on se demandait si je pouvais aller dans des familles très pratiquantes sur le plan religieux. Nous l'avons évité dans un premier temps. Puis nous sommes revenu sur cette décision et nous avons aussi proposé à ces familles mon intervention, cela n'a jamais posé de problème.

### Quels sont les avantages à être un homme dans votre métier ?

Quand j'ai une famille monoparentale avec un enfant difficile, qui n'est entourée que de femmes, il suffit parfois que j'arrive dans la pièce pour que l'enfant se calme immédiatement. Plusieurs familles m'ont confié avoir dit à leurs enfants : « Attention ! Y'a un monsieur comme Pascal le grand frère qui va venir te voir, alors il faut que tu sois sage ! ». Les enfants sont prévenus ! Et le fait que je sois un homme influe sûrement sur leur comportement.

Les partenaires, tels que les éducateurs, les puéricultrices, les assistantes sociales, n'ont pas l'habitude de travailler avec un homme TISF. Ils me disent aussi que c'est intéressant pour eux.

### Quelles sont les formations que vous avez faites avec l'IFED ?

J'en ai fait une sur l'autisme et une plus récemment sur le droit de visite. C'était sympa de se rencontrer et d'échanger avec des collègues de Marseille, Bordeaux, Dijon... de confronter nos pratiques et le fonctionnement de nos services. Le contenu de la formation était très enrichissant et les formateurs à l'écoute. Ils ont vraiment pris le temps de répondre à nos questions, car plus nous avançons dans la formation, plus nous nous interrogeons sur nos pratiques... J'ai pu constater que c'est vraiment un métier où les gens sont investis. Il n'y avait que des passionnés autour de la table : on voyait que le sujet intéressait ! Personne n'était venu en touriste !

### Dans quoi aimeriez-vous vous spécialiser ?

J'avais aimé un de mes stages dans un foyer de jour pour personnes handicapées. C'est un public que je continue à côtoyer dans les ateliers d'insertion. C'est vraiment un public qui m'intéresse : accompagner des personnes en situation de handicap et travailler sur l'autonomie c'est vraiment quelque chose qui me plairait.

Propos recueillis par J.P.



AG2R LA MONDIALE

Santé & Prévoyance

# ON SE COMPREND MIEUX QUAND ON EST PROCHE

Nous sommes l'interlocuteur privilégié des branches professionnelles dans la mise en place et le suivi des régimes de protection sociale complémentaires conventionnels de santé et de prévoyance.

Déployées sur plus de **100 sites en région**, nos équipes de terrain interviennent au plus près des entreprises et des salariés, des employeurs et des particuliers.

Et, **solidaires** parce que nous ne voulons oublier personne, nous renforçons notre **engagement social** auprès des plus fragiles.



**EXPERTISE**  
**ACCOMPAGNEMENT**

**PROXIMITÉ**

**SOLIDARITÉ**

Pour en savoir plus : Joël Bienassis  
Direction des Accords Collectifs  
Tél. : 01 76 60 85 32  
[dac-interpro@ag2rlamondiale.fr](mailto:dac-interpro@ag2rlamondiale.fr)