



L'aide à domicile pour tous,
à tous les âges de la vie



Projet associatif / projet de service 2018-2020

una43.fr



Une association certifiée NF Service
« Services aux Personnes à Domicile » (NF 311) – www.marque-nf.com



Sommaire

Résumé	4
Méthodologie	5
Présentation en 2018	6
1. Le réseau UNA en France.....	6
2. L'association UNA43	7
Présentation générale.....	7
Offre de services à domicile	8
Zone géographique d'intervention	9
Activité et emploi.....	10
Cadre juridique d'intervention	10
Projet associatif	11
1. Nos valeurs.....	11
2. Notre vision	13
3. Chartes et principes éthiques	13
Projet de service.....	14
1. Missions de l'association UNA43	14
2. Intégration dans l'environnement sanitaire, social et médico-social.....	15
3. Orientations stratégiques 2018-2020.....	15

Résumé

Le réseau national UNA

UNA est un réseau national de structures qui, dans un respect permanent de la personne, apportent aux domiciles ou à partir des domiciles, un accompagnement de qualité et sécurisé : aides, soins, services et accueils, à destination d'un public large allant du jeune enfant au grand âge, en passant par les familles en difficulté ou les personnes en situation de handicap.

Le personnel des structures UNA est composé de professionnels qualifiés et entièrement salariés.

L'association UNA43

UNA43 est une association prestataire d'aide à domicile basée en Haute-Loire et adhérente au réseau national UNA.

Offre de services :

L'association propose des services diversifiés d'accompagnement à domicile :

- Garde d'enfants (activités d'éveil, accompagnement pour les déplacements extérieurs etc.),
- Entretien du cadre de vie (ménage, repassage, courses, etc.),
- Accompagnement des personnes âgées ou en situation de handicap (aide à l'alimentation, à la toilette, téléassistance, etc.)

Valeurs :

- Solidarité : organiser collectivement les réponses à des besoins individuels
- Citoyenneté et autonomie : mettre la personne aidée en capacité d'être acteur de sa vie dans la société
- Non-lucrativité : affirmer notre appartenance à l'Economie Sociale et Solidaire
- Engagement militant : agir pour la refonte de l'organisation et du financement de l'aide et des soins à domicile
- Respect de la personne, au travers de services professionnels et de qualité

Missions :

- Contribuer à la qualité de vie des familles, en particulier des personnes fragiles (enfants, personnes âgées et personnes en situation de handicap),
- Participer à l'activité économique de notre région avec des emplois non délocalisables,
- Construire, avec les partenaires de l'action publique, des services d'intérêt général pour répondre aux besoins de la population.

Orientations stratégiques pour la période 2018-2020 :

- Maintenir la dynamique de certification AFNOR (car répond à toutes les exigences réglementaires), en lui donnant du sens
- Avoir une politique RH responsable
- Avoir un pôle métier « aide à domicile » efficient
- Maintenir et développer la stratégie Système d'Informations
- Poursuivre une communication active

Méthodologie

Ce projet associatif - projet de service de l'association UNA43 est élaboré par un groupe d'administrateurs.

Il est validé par le Conseil d'Administration.

Il est élaboré :

- en référence au projet associatif national du réseau UNA et à la charte d'appartenance et d'engagement du réseau UNA,
- en référence aux différents textes réglementaires du secteur (Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, etc.),
- en conformité avec les contractualisations et engagements vis-à-vis des financeurs (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens avec le Département et/ou l'Agence Régionale de Santé pour les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile, dotation globale attribuée par l'Agence Régionale de Santé au Service de Soins Infirmiers à Domicile, etc...),
- sur la base de différentes analyses conduites dans le cadre de la démarche Qualité (analyse des publics et de l'environnement, bilan qualité et plan d'actions d'amélioration).

Il propose un projet de services sur 3 ans.

Il est mis à jour chaque année, pour faire un point d'étape de l'atteinte des objectifs.

Il est entièrement reformulé tous les 3 ans, pour a minima établir le projet de services et les objectifs des 3 ans suivants.

Présentation en 2018

1. Le réseau UNA en France

Association à but non lucratif créée en 1970 et reconnue d'utilité publique en 1996, **UNA regroupe plus de 800 structures issues de l'économie sociale et solidaire ou de service publics** : pour la plupart, des associations loi 1901 et des services publics territoriaux, mais également des organismes mutualistes et des fondations.

Les structures du réseau UNA proposent une gamme unique de prestations à domicile, ou à partir du domicile, en accompagnant les bénéficiaires qui en ont besoin de A à Z.

UNA est engagé dans une démarche de qualité et dans un programme de modernisation (professionnaliser les intervenants à domicile et les personnels d'encadrement ; améliorer et de sécuriser l'accompagnement des personnes fragilisées par l'âge, le handicap, la maladie ou des difficultés d'ordre social).

Le réseau UNA a plus de 800 adhérents

Les structures adhérentes UNA sont présentes à **travers toute la France**. Ces structures, souvent polyvalentes, **gèrent plusieurs types de services auprès de différents publics** :



- **Aide à domicile** auprès des personnes âgées (aide aux actes essentiels de la vie quotidienne)
- **Aide aux familles** (aide dans les activités de la vie quotidienne pour concilier vie familiale et professionnelle)
- **Technicien(nes) de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF)**
- **Auxiliaires de vie** (intervention auprès de personnes handicapées)
- **Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)**
- **Hospitalisation A Domicile (HAD)**
- **- Centres de soins**

+ de 90 000 professionnels employés dans le réseau UNA

Agent ou employé(e) à domicile, auxiliaire de vie sociale, aide médico-psychologique, aide-soignant(e), T.I.S F., infirmier(e)...

Pour la plupart de ces métiers, un diplôme est obligatoire.

Dans notre réseau, le personnel d'encadrement (directeur de structure, coordinateur de service de soins ou responsable de secteur) est également professionnel. **“Adhérer, c’est aussi adopter une démarche qualité”**, précise l'article 16 de la Charte d'appartenance et d'engagement du réseau UNA. Près de la moitié des structures adhérentes sont d'ores et déjà engagées dans cette démarche selon la norme “Services aux personnes à domicile”. **UNA est aujourd'hui le réseau qui dispose du plus grand nombre de structures certifiées.**



+ de 629 000 usagers aidés par le réseau UNA



- personnes âgées
- familles
- personnes soignées
- personnes handicapées
- particuliers-employeurs (cadre mandataire)

2. L'association UNA43

Présentation générale



L'aide à domicile pour tous, à tous les âges de la vie.

Association à but non lucratif créée en 1949 et reconnue d'utilité publique en 1955, l'association **UNA43 est une association prestataire d'aide à domicile.**

Basée en Haute-Loire, l'association UNA43 est organisée sur 3 sites :

- Site du **Puy en Velay** (4 avenue Georges Clémenceau),
- Site de **Brioude** (4 avenue Victor Hugo),
- Site **Brives-Charensac** (Maison pour tous, 43700 Brives-Charensac).

L'association UNA43 :

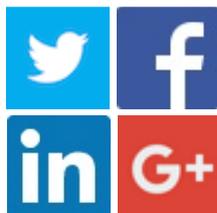
- est administrée par un conseil d'administration,
- est membre du groupement d'employeurs EFFICIENCE 43,
- est membre du réseau national UNA.

Dans la dynamique de modernisation du réseau national UNA, l'association UNA43 est engagée dans une démarche Qualité, et a obtenu depuis 2013 la **certification AFNOR NF Service « Services aux Personnes à Domicile »** (renouvellement chaque année).

Association certifiée NF Service
« Services aux Personnes à Domicile »
(NF 311) www.marque-nf.com



una43.fr



L'association UNA43 dispose d'un **site internet** et de pages sur les **réseaux sociaux**.

Un peu d'histoire ...

2018 marque un tournant dans l'histoire de l'association car :

- *Elle fusionne avec 2 autres associations UNA de Haute-Loire :*
 - *l'association UNA Brioude Val d'Allier (basée à Brioude)*
 - *l'association Confédération Syndicale des Famille – CSF (basée à Brives-Charensac),*
- *Elle prend l'appellation commerciale UNA43 (en remplacement de l'appellation commerciale UNA Sainte Elisabeth utilisée depuis 2013, le nom d'origine de 1949 étant « Œuvre Sainte Elisabeth »).*

Offre de services à domicile

Pour accompagner les familles à domicile, l'association UNA43 développe et diversifie ses prestations, afin de proposer une aide personnalisée et adaptée à leurs attentes et à leurs besoins :



Concilier vie professionnelle et vie familiale, grâce aux services de **garde d'enfants à domicile** :

- Activités d'éveil, jeux, aide aux devoirs
- Préparation des repas, hygiène de l'enfant
- Accompagnement pour les trajets : école / domicile / lieux d'activité



Vivre dans un cadre agréable, grâce aux services :

- Entretien du logement : ménage, vitres, etc.
- Entretien du linge : lessive, repassage, couture
- Courses, Préparation des repas
- Jardinage, petit bricolage (sur le bassin du Puy, avec notre association partenaire *Action&Entraide*)



Accompagner les **personnes âgées** ou en **situation de handicap** grâce aux services :

- Aide au lever, au coucher, à la toilette, à l'habillage
- Courses, préparation des repas, aide à l'alimentation
- Aide pour prendre ses traitements
- Aide pour la vie relationnelle chez soi



Rester au domicile en toute sécurité, avec les services de Téléassistance :

- Bip de télalarme
- Coffre Clé tranquille : petit coffre-fort contenant des clés et installé à l'entrée de votre domicile

Zone géographique d'intervention

Carte communale de la Haute-Loire



Légende : ■ zone d'intervention de l'association UNA43

L'association UNA43 intervient sur 59 communes de Haute-Loire :

- sur le **grand bassin du Puy en Velay**,
- et sur le **bassin de Brioude**.

Elle aide à domicile les familles qui résident dans les **centres urbains** et dans les **communes rurales** avoisinantes.

Activité et emploi

Remarque : les données concernent l'activité, l'emploi et le bénévolat au 31/12/2017 des 3 associations fusionnées.

Activité :



L'association UNA43 a aidé à leur domicile **1 213 clients** réguliers.

L'association UNA43 a réalisé **184 970 heures** d'interventions à domicile.



Emploi :



L'association a employé **172 personnes (141,86 ETP) *** :

- 156 intervenants à domicile (127,63 ETP),
- 4 salariés Direction (3,23 ETP),
- 6 Responsables de secteur (5,80 ETP),
- 6 autres salariés administratifs (5,20 ETP).

Certains personnels de direction ou administratifs sont mis à disposition de l'association par le groupement d'employeurs EFFICIENCE43 ou l'Union Départementale UNA Haute-Loire.

Bénévolat :

28 bénévoles se sont engagés dans le fonctionnement de l'association UNA43 (25 membres du Conseil d'Administration et 3 bénévoles de proximité).



Cadre juridique d'intervention

L'association UNA43 intervient dans le cadre juridique suivant :

Autorisation (délivrée par le Conseil Départemental)	Agrément (délivré par la Préfecture/DIRECCTE)	Déclaration (délivrée par la Préfecture/DIRECCTE)
Arrêté n°2005 / 089 DIVIS Délivré le 12/05/2005 A date d'effet du 12/05/2005	Arrêté N°SAP779145945 Délivré le 06/09/2016 A date d'effet du 05/10/2016	Récépissé N°SAP779145945 Délivré le 06/09/2016 A date d'effet du 10/06/2016

Projet associatif

1. Nos valeurs

1 Solidarité : organiser collectivement les réponses à des besoins individuels

Vivre à domicile pour les publics fragiles n'est pas qu'une affaire privée mais relève d'une politique publique cohérente et solidaire.

C'est pourquoi, UNA propose que soit institué un **droit fondamental d'être aidé, accompagné, soigné à domicile**, qui permette de donner une définition juridique du domicile et de ses extensions et de créer un cadre réglementaire, administratif et financier enfin cohérent.

2 Citoyenneté et autonomie : mettre la personne aidée en capacité d'être acteur de sa vie dans la société

Garantir la liberté de choix en matière d'aide, de soins et de services à domicile, c'est tout d'abord **s'assurer de l'existence de réponses adaptées à la diversité des situations et accessibles à tous, sans discriminations liées à l'âge, aux revenus ou à la situation géographique.**

Mais c'est aussi **mettre les personnes aidées en capacité de faire leur choix**, par exemple en les informant précisément sur les différents modes d'intervention à domicile et en effectuant une évaluation préalable de la situation de la personne.

L'association UNA43 est également attentive à la **préservation** et au **développement de l'autonomie des personnes** dans leur vie quotidienne.

3 Non-lucrativité : affirmer notre appartenance à l'Economie Sociale et Solidaire

Le réseau UNA affirme son adhésion aux principes fondamentaux de l'économie sociale et du secteur public, en vue de **construire une société citoyenne et solidaire.**

La non-lucrativité constitue un fondement essentiel de cette vision pour répondre aux **missions d'intérêt public.**

UNA milite pour la promotion de ce modèle **en lien étroit avec l'action publique.**

4 Engagement militant : agir pour la refonte de l'organisation et du financement de l'aide et des soins à domicile

UNA agit au quotidien pour qu'une **refonte complète de l'organisation de l'aide et des soins à domicile et du financement des structures** soit effective.

UNA défend également la nécessité d'un **financement avant tout basé sur la solidarité nationale** dans le cadre du respect du système français de protection sociale, considérant que les personnes en situation de fragilité ne sont pas des consommateurs comme les autres :

UNA propose notamment de :

- créer rapidement un 5^{ème} risque de sécurité sociale relatif à la perte d'autonomie, pour prendre en compte les problématiques structurelles du secteur du domicile,
- décloisonner les champs :
 - o de l'âge / du handicap
 - o de l'aide / des soins
 - o des établissements / du domicile
- réformer le financement des SAAD pour garantir équité et adéquation aux besoins d'accompagnement, en impliquant les ARS dans l'organisation et le financement de l'offre de services à domicile aux côtés des départements solvabilisant la demande via l'APA et la PCH
- etc.

5 Respect de la personne, au travers de services professionnels et de qualité

Le réseau UNA œuvre pour l'amélioration de la vie quotidienne des personnes fragiles et vise à **apporter une réponse adaptée** :

- le respect et la prise en compte des attentes, des besoins et de la vie privée des personnes sont au cœur de nos préoccupations ;
- chaque professionnel de l'association est attentif à entretenir une **relation de confiance et de dialogue avec la personne et son entourage**,
- une approche globale et concertée des besoins et des réponses fonde notre action ;
- les informations échangées par les professionnels sont régies par le respect de la confidentialité ;
- la professionnalisation et la formation des personnels d'intervention et d'encadrement concourent au respect de la dignité et de l'intégrité de la personne ; UNA43 affirme son **exigence de professionnalisme** : toutes les missions techniques sont effectuées par du personnel salarié et qualifié ;
- l'usage d'outils d'évaluation multidimensionnelle des besoins permet d'appréhender la situation dans sa globalité et les personnes dans leur spécificité, pour un accompagnement individualisé au plus près des besoins.

2. Notre vision

Le réseau UNA œuvre quotidiennement à la construction d'une société solidaire, refusant l'individualisme et l'indifférence, la stigmatisation et l'exclusion des personnes quelle que soit la nature de leurs difficultés : situation sociale, état de santé, handicap, âge...

Afin de répondre au défi d'un vivre ensemble cohérent et équitable, l'innovation sociale peut et doit apporter des solutions socialement et économiquement efficaces.

Les membres du Réseau UNA partagent ainsi la même vision :

- la question sociale est un enjeu de société,
- le lien social permet l'affirmation et le respect de l'identité de chacun quelles que soient ses particularités,
- le droit absolu à être soutenu, aidé, accompagné et soigné, tant à domicile qu'à partir du domicile,
- un agir connecté aux réalités quotidiennes, porté par la liberté d'entreprendre, le partage du bien commun et l'innovation sociale.

3. Chartes et principes éthiques

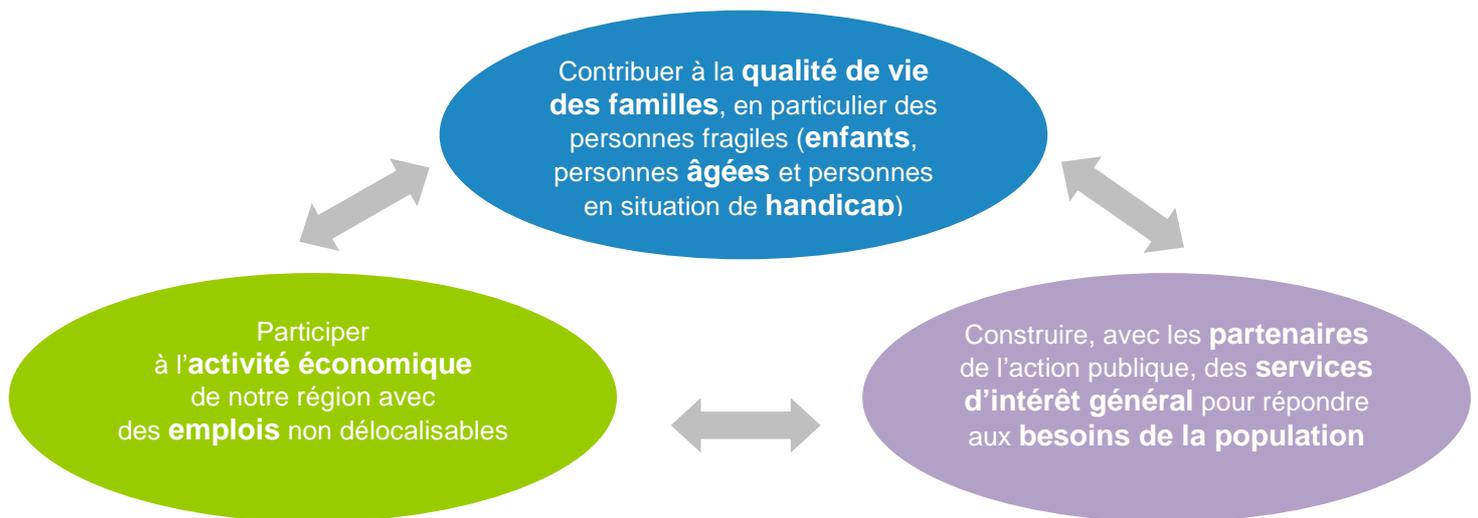
L'association UNA43 respecte différentes chartes et principes éthiques vis-à-vis des usagers qu'elles accompagnent :

- Charte des droits et libertés de la personne accueillie (arrêté du 08/09/2003),
- Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance (version révisée 2007),
- Principes éthiques du secteur de l'aide à domicile (pour les services engagés dans une démarche de certification selon la norme NF Service « Services aux personnes à domicile »).

Projet de service

1. Missions de l'association UNA43

L'association UNA43 a trois grandes missions :



1 - Contribuer à la qualité de vie des familles, en particulier des personnes fragiles (**enfants**, personnes **âgées** et personnes en situation de **handicap**) :

- Service d'**aide à domicile** (garde d'enfant, entretien du cadre de vie, aide à la toilette, téléassistance, etc.),
- Actions de **prévention**,
- Aide aux **aidants**.

2 - Participer à l'activité économique de notre région avec des **emplois** non délocalisables :

- toutes les missions techniques de l'association - **interventions à domicile et tâches administratives** - sont réalisées par des **professionnels salariés, qualifiés et régulièrement formés**,
- L'association est également engagée dans une **politique RH responsable** : processus de recrutement approfondi, accompagnement du parcours professionnel (fiche de poste, entretien professionnel tous les 2 ans avec chaque salarié, organisation de formations, etc.)
- Les différentes **instances représentatives du personnel** fonctionnent : délégués du personnel (DP) comité d'entreprise (CE), comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), et délégués syndicaux (DS).

3 - Construire, avec les partenaires de l'action publique, des **services d'intérêt général** pour répondre aux **besoins de la population** :

- Contribuer à un **territoire dynamique**, sur chaque bassin de vie (avec les collectivités territoriales et les services publics),
- Prendre en compte le **parcours de vie** des usagers, en étant actif dans la **coordination** et la constitution de **filières** avec l'ensemble des acteurs des secteurs sanitaire et médico-social.

2. Intégration dans l'environnement sanitaire, social et médico-social

L'UNA43 travaille en collaboration/partenariat avec l'ensemble des acteurs du secteur :

- Professionnels médicaux et paramédicaux,
- Partenaires institutionnels (Etat, collectivités territoriales, organismes de Sécurité Sociale...),
- Etablissements sanitaires sociaux et médico-sociaux,
- Associations du secteur.

Ces partenariats peuvent faire l'objet de convention, CPOM, etc.

3. Orientations stratégiques 2018-2020

L'association UNA43 s'est fixé 5 orientations stratégiques pour la période 2018-2020 :

		Axes concernés		
		Organisation de la structure	Offre de services	Service rendu aux clients
1	Maintenir la dynamique de certification AFNOR (car répond à toutes les exigences règlementaires), en lui donnant du sens	X		X
2	Avoir une politique RH responsable	X		X
3	Avoir un pôle métier « aide à domicile » efficient	X	X	X
4	Maintenir et développer la stratégie Système d'Informations	X		X
5	Poursuivre une communication active	X		



L'aide à domicile pour tous, à tous les âges de la vie.

UNA43 – Site Le Puy

4, av. G. Clémenceau
43000 LE PUY EN VELAY
04 71 09 10 47 ● contact@una43.fr

UNA43 – Site Brioude

4, Av. V. Hugo
43100 BRIOUDE
04 71 74 57 40 ● brioude@una43.fr

UNA43 - Site Brives-Charensac

Maison pour tous
43700 BRIVES-CHARENSAC
04 71 02 36 72 ● contactcsf@una43.fr



una43.fr



Membre de l'UNA, Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles

Services aux personnes à domicile (NF 311) www.marque-nf.com