

# Projet du service handicap

2025-2029



Service autonomie à domicile

Finess ET n°38 002 4588

## Table des matières

<b>1 - L'association</b> .....	<b>3</b>
Les valeurs de Dépann'Familles .....	3
Les principes d'action .....	4
L'implication dans des réseaux.....	4
Rappel du développement de l'association .....	5
Les autres services de l'association .....	6
Organigramme de l'association .....	6
La répartition des responsabilités et les missions.....	7
<b>2 - Le service handicap</b> .....	<b>8</b>
Le cadre d'intervention .....	8
L'offre de service .....	9
Les documents remis aux familles .....	9
<b>3 - L'accompagnement des familles et leurs enfants</b> .....	<b>11</b>
Les familles actuellement accompagnées.....	12
Les étapes de l'accompagnement .....	13
La permanence téléphonique .....	14
La participation des personnes .....	14
La prise en compte de la santé .....	16
La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance.....	17
<b>4- L'organisation du service</b> .....	<b>20</b>
Les moyens de garantir la communication interne : .....	20
La coordination, l'animation et l'encadrement de l'équipe intervenante .....	21
Un soutien à l'équipe en dehors des heures de bureau.....	21
La continuité du service .....	22
Les ressources matérielles en soutien de l'équipe .....	23
<b>5 - Les ressources humaines</b> .....	<b>24</b>
Le recrutement .....	24
Les profils des intervenants .....	24
Casier judiciaire .....	24
La période d'intégration des nouveaux salariés.....	24
Les modalités d'évaluation des pratiques professionnelles .....	25
La formation.....	25
La politique de gestion des risques professionnels.....	26
<b>6 - L'environnement du service</b> .....	<b>28</b>
Inscription dans les orientations du Schéma départemental.....	28
Les partenaires : .....	29
<b>7 - Les défis pour l'avenir</b> .....	<b>30</b>
<b>Conclusion</b> : .....	<b>35</b>
<i>Annexes : Charte de bientraitance</i> .....	36
<i>Résultats de l'enquête de satisfaction</i> .....	38

# 1- L'association

Dépann'familles est une Association Loi 1901, créée en 1991 par des parents. Le projet initial consiste en un service de garde à domicile de jeunes enfants. Depuis sa création, Dépann'Familles porte un projet atypique : des interventions dans un délai très court ainsi que la prise en compte des besoins en horaires atypiques.

En 2001, l'association complète son offre par un la création d'un service dédié à l'accompagnement d'enfants ou de jeunes en situation de handicap.

Les parents et les professionnels peuvent prendre contact avec l'association par mail, ainsi que par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 15h30. Un répondeur permet de laisser des messages qui sont consultés tous les soirs (sauf le samedi) à 19h pour les besoins urgents. Les familles et les professionnels sont accueillis dans une pièce dédiée aux rendez-vous afin d'être reçus en toute confidentialité.

En octobre 2021, l'association décide de déplacer son siège, désormais situé à Fontaine, dans un immeuble dont l'association Ste Agnès est propriétaire. Ce bâtiment abrite plusieurs services accompagnant des personnes en situation de handicap et/ou des familles : un service de protection des personnes majeures, un service autonomie à domicile AFIPH à DOM, un service d'accueil de jour de Ste Agnès, l'association Handiréseaux38, qui porte la Communauté 360 en Isère. Cette installation a été pensée pour favoriser une dynamique collective et des projets partagés.

## Les valeurs de Dépann'Familles

**La liberté de choix** : l'association intervient temporairement et ne tire sa légitimité que de la demande des parents ou de leur adhésion lorsque l'intervention est demandée par un tiers.

**La promotion de l'être humain** : les enfants et jeunes, avec leurs besoins spécifiques ont été au cœur de la création des services de l'association et en demeurent la raison d'être. Tout enfant, quelle que soit ses difficultés, doit se voir offrir un regard professionnel et bienveillant pour vivre une vie sociale satisfaisante. Pour cela, l'association se donne les moyens de développer les compétences, faire émerger les potentialités de tous ceux qu'elle accompagne en prenant en considération leur histoire et leur choix de vie.

**La complémentarité** : L'action de l'association auprès des familles, y compris celles qui sont en rupture de lien avec les institutions, doit conduire à (re)construire un lien éducatif, social, ou médico-social de qualité.

**Le soutien aux familles** : que ce soit pour apporter du répit, permettre le maintien d'un équilibre entre vie familiale et vie professionnelle, ou encore pour aider à traverser un passage difficile, l'association ajuste en permanence ses modalités d'accompagnement afin de s'adapter aux besoins réels des familles et ainsi les soutenir.

**La Charte de bientraitance** : afin de réaffirmer ces valeurs, l'équipe d'intervenants a rédigé en 2024 une Charte de bientraitance. Ce travail a été l'occasion d'une réflexion collective autour des valeurs de l'association, du sens du travail et de la posture professionnelle. Cette charte a été validée par le Conseil d'administration et a rejoint le socle de valeurs de l'association.

## Les principes d'action

**Un service réactif** : l'association tient à réaffirmer cette volonté de réactivité qui est mise en œuvre à travers un répondeur téléphonique sur lequel une demande peut être déposée avant 19h. Le répondeur est écouté tous les soirs à 19h (sauf le samedi) et les demandes sont traitées.

Cette réactivité est plus facilement mise en œuvre pour les familles déjà connues du service ou pour des interventions ponctuelles ayant un caractère d'urgence.

**Le respect de la volonté et du pouvoir d'agir des familles** : à toutes les étapes de l'accompagnement, le service ajuste ses modalités aux besoins et souhaits des familles. Le projet personnalisé est un des outils qui traduit la prise en compte des demandes de la famille.

**Un suivi en proximité** : La responsable de service se rend disponible pour des contacts réguliers avec les familles. Les intervenants sont engagés et impliqués auprès des familles, ils constituent une ressource proche pour les parents.

**Un recrutement attentif** : l'association porte une attention particulière au recrutement des intervenants en employant des personnes formées et/ ou ayant de l'expérience.

En 2021, l'association réaffirme sa « raison d'existence » autour de 4 ambitions :

- Résoudre des problèmes de garde atypiques et urgents en garantissant des solutions de dépannage.
- Accompagner les enfants et les familles quelles que soient les situations
- Être actrice de l'innovation en apportant des réponses à des besoins non couverts par le droit commun
- S'appuyer sur un collectif qualifié et impliqué

## L'implication dans des réseaux

L'association est engagée au sein d'Handiréseaux38, collectif qui fédère les associations autour du handicap en Isère. Ce collectif est à la fois un lieu de mise en commun d'informations, un lieu de partage de réflexions éthiques autour de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, mais également un acteur isérois incontournable dans la dynamique inclusive et la représentation des droits des personnes en situation de handicap.

Au sein de ce réseau, Dépann'Familles suit et soutient notamment les travaux de la commission « Enfance et Scolarisation » ; une administratrice est de plus référente de la commission « Accès à la culture pour tous » ainsi qu'engagée dans la préparation du « Forum départemental des personnes en situation de handicap ». Enfin, Dépann'Familles est membre du Conseil d'Administration d'Handiréseaux38 et une administratrice de Dépann'Familles est élue au bureau de l'association.

A l'échelle nationale, Dépann'familles adhère depuis 2021 à la Fédération nationale des associations d'aide aux familles populaires-confédération syndicale des familles (FNAAFP-CSF).

## Rappel du développement de l'association

Une action en direction de ...

**la petite enfance,**

**des enfants en situation de handicap**

**1991**

L'association est créée à l'initiative d'un groupe de jeunes mamans. Elles font le constat, qu'en l'absence de relais familial ou amical, il manque une solution de garde pour pallier à des difficultés passagères : fermeture exceptionnelle de la crèche ou l'école, enfant malade...

Elles créent un service petite enfance, en capacité d'**intervenir en urgence** au domicile des familles pour prendre en charge une fratrie avec un enfant de moins de 6 ans.

Afin de garantir la qualité de la prestation, l'équipe est constituée de professionnels diplômés qui bénéficient de réunions d'équipe et d'analyse de la pratiques.

Elle bénéficie du soutien du Conseil départemental, de la CAF et de communes qui conventionnent avec l'association.

**2001**

L'association développe un **service Handicap** afin de répondre aux besoins de répit des familles avec un enfant en situation de handicap (jusqu'à 20 ans). Les accompagnements sont assurés par une équipe d'éducateurs spécialisés.

**2007**

Au sein du service Handicap, les interventions mettent en lumière des situations complexes pour des enfants ayant peu ou pas de prise en charge institutionnelle. L'association propose la mise en place d'un **Accompagnement Educatif et de Soutien à la famille** : des interventions régulières contractualisées par un contrat éducatif établi avec la famille selon les besoins de l'enfant. Ce service est soutenu par le de l'Isère et la CAF.

**2011**

La CAF sollicite l'association pour répondre à des besoins de gardes sur des **horaires atypiques** (avant et après un accueil en structure collective, ou le WE). Un dispositif renforcé dans la durée est en place sur Grenoble en direction de familles en situation de précarité ayant un projet d'insertion professionnelle. Il est soutenu par la CAF et le CCAS de Grenoble

**2021**

L'association s'installe aux Ecrins à Fontaine. Elle partage le projet de l'association Sainte Agnès ainsi qu'Handiréseaux et l'ADPA, de renforcer l'inclusion des personnes en situation de handicap pour une société plus accueillante et ouverte à la différence.

**2022**

La création d'une **micro-crèche** vient compléter l'offre de services de l'association. Elle s'inscrit dans la volonté d'être présent auprès de tout public et de pouvoir répondre aux familles passagèrement en difficulté.

**2022**

L'installation aux Ecrins permet la mise en place de l'**atelier éducatif** dans les anciens locaux : lieu d'accueil, des éducateurs et des jeunes, afin de permettre une prise en charge plus ajustée en proposant des activités sensorielles, cognitives...

**2023**

La livraison de l'**Educa'bus** ouvre une opportunité de développer de nouvelles formes d'interventions et de renforcer notre action sur des territoires ruraux.

## Les autres services de l'association

Si ce projet de service présente particulièrement le service handicap, celui-ci fonctionne en étroite collaboration avec deux autres services de l'association : le service petite enfance et la crèche.

### Le service petite enfance

Ce service de garde à domicile peut intervenir sur l'ensemble du territoire isérois, auprès de familles ayant au moins un enfant de moins de 6 ans. Il peut répondre à des besoins urgents (la veille pour le lendemain) et temporaires.

Le service petite enfance porte une attention particulière aux familles ayant des besoins en horaires atypiques (non-couverts par les modes de garde habituels, avant 9h et après 17h), notamment pour le maintien d'une activité professionnelle.

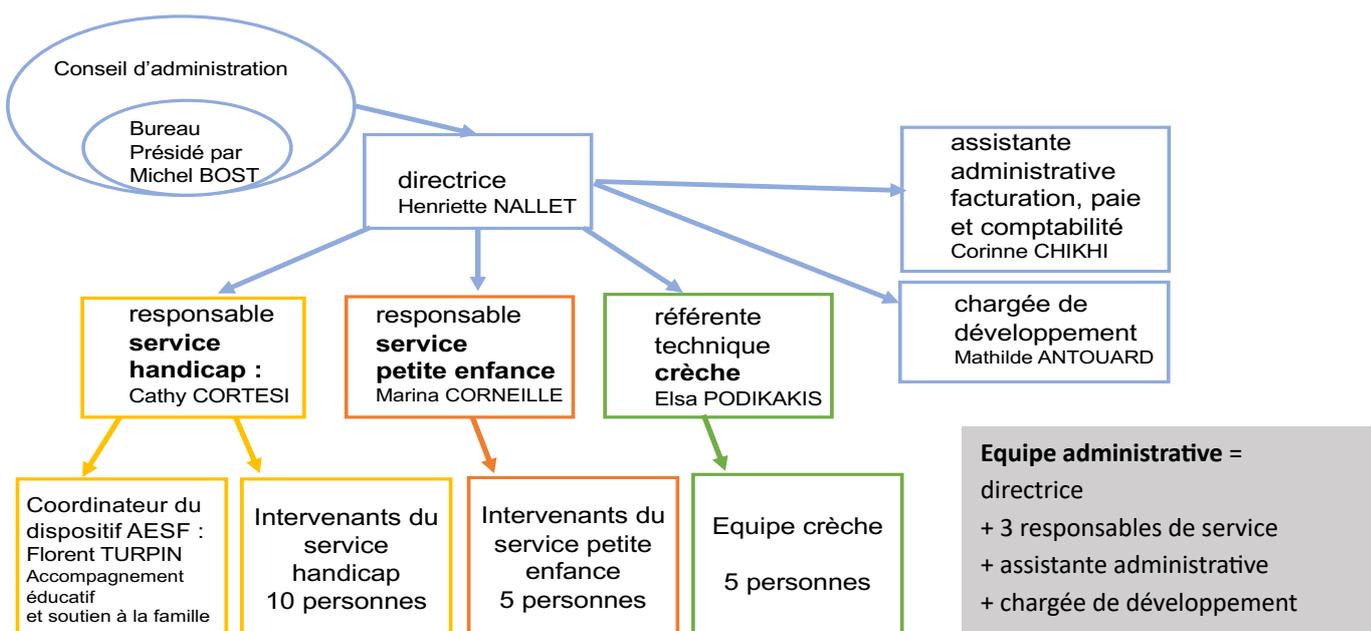
### La crèche

Basée à Fontaine, la crèche peut accueillir les enfants de moins de 6 ans résidant dans l'agglomération. Elle a une capacité d'accueil de 12 places :

- Six places sont proposées pour un « dépannage », en cas de défaillance du mode de garde habituel ou de maladie d'un membre de la famille.
- Six places sont consacrées à soutenir un parcours d'insertion professionnelle par l'accueil de l'enfant. Ces places, dites à Vocation d'Insertion Professionnelle sont attribuées par les acteurs de l'insertion (France Travail, Maison de l'Emploi, Mission locale...)

Des contrats de 3 mois sont établis avec les familles, renouvelables sous conditions (poursuite d'activité, évolution de la situation...). Un accueil occasionnel, réservé d'une semaine sur l'autre, est également possible pour des familles ayant des contraintes « souples » et des besoins irréguliers.

## Organigramme de l'association



Janvier 2025

## La répartition des responsabilités et les missions

**La responsable de service** met en œuvre les actions du service en direction des familles : assurer le lien et l'analyse des besoins, organiser et planifier les interventions, soutenir l'activité AESF... Elle coordonne l'équipe handicap, anime la réflexion collective et assure le suivi individuel des salariés. Elle recrute son équipe. Elle assure la promotion et le développement du service en cohérence avec les orientations prises par la gouvernance associative. Elle contribue à la recherche et au développement du projet

Le **Coordinateur AESF** a en charge l'accompagnement des familles demandeuses d'un soutien renforcé, il accompagne les familles dans l'analyse des difficultés et dans la recherche d'évolution, se coordonne avec les intervenants à domicile afin de mettre un place un projet d'accompagnement cohérent.

**L'assistante administrative - paie et comptabilité** a en charge la facturation, l'enregistrement des règlements et le suivi comptable de l'association. Elle réalise les bulletins de salaires et le suivi des ressources humaines (établissement des contrats, suivi des arrêts maladie...). Elle est également référente sur la prévention des risques.

**La directrice** pilote le fonctionnement global de l'association, le suivi des relations avec les financeurs, la coordination/ supervision des services, les axes de développement de l'activité...

**La chargée de développement** assiste la directrice dans le développement de l'activité et des actions de l'association. Elle anime la démarche d'amélioration de la qualité des services et contribue à la définition du plan de formation.

**Les intervenants du service handicap** favorisent l'épanouissement des enfants ou jeunes qu'ils accompagnent conformément à l'organisation prévue entre la famille et la responsable de service. Ils inscrivent leur action dans l'esprit de la charte de bientraitance. Ils assurent la sécurité et la protection de la personne accompagnée, mettent en œuvre le projet personnalisé, rendent compte aux parents du déroulement de l'intervention. Ils sont autorisés à réceptionner les paiements et établissent un reçu le cas échéant

## 2- Le service handicap

### Le cadre d'intervention

L'association bénéficie d'un **agrément en tant qu'organisme de Service à la personne** délivré par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités de l'Isère n°SAP382439321, renouvelé le 13 décembre 2021. Cet agrément fixe le cadre des actions de garde d'enfants à domicile.

Par ailleurs, l'association s'est également engagée dans l'assistance aux personnes en situation de handicap. Cette mission, historiquement prévue dans l'agrément, a été transférée, par la Loi ASV de 2015 sous le régime de l'**autorisation délivrée par le Conseil Départemental de l'Isère**. L'arrêté en cours est celui du 23 janvier 2025 n°2024/8717.

Cette autorisation permet à Dépann'Familles d'intervenir en tant que Service autonomie à domicile dans l'ensemble du département isérois. De plus, l'association peut intervenir en tant que prestataire de la Prestation de compensation du handicap pour les familles qui la perçoivent.

Ces différentes réglementations habilitent l'association à intervenir pour :

- La garde d'enfants de moins de trois ans ou de moins de 18 ans s'ils sont en situation de de handicap
- L'accompagnement des enfants de moins de trois ou de moins de 18 ans s'ils sont en situation de handicap dans leurs déplacements, en dehors de leur domicile (promenade, transport, acte de la vie courante)
- L'assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques, en incluant garde-malade, à l'exclusion du soin de type infirmier
- L'accompagnement et l'aide à la mobilité hors du domicile des personnes en situation de handicap ou atteintes de pathologie chronique
- Soutenir la maîtrise du comportement, la planification, l'organisation et la gestion des temps d'activités quotidienne
- Prévenir la perte d'autonomie et maintenir l'autonomie dans la vie quotidienne, notamment la vie sociale

#### Quelles sont les spécificités du service ?

- Un **service Autonomie à Domicile spécialisé dans l'accompagnement d'enfants ou jeunes adultes** : 0-20 ans.
- Des intervenants qui portent **une vision éducative** de l'accompagnement de l'enfant
- Une capacité à intervenir en **horaires atypiques** pour soutenir des temps familiaux particulier (préparer l'enfant pour le départ vers l'établissement le matin, faciliter une sortie familiale le WE ou le soir)
- La **durée d'accompagnement limitée** dans le temps génère un renouvellement des familles, qui permet de maintenir une capacité à répondre à un besoin de dernière minute.
- Des partenariats avec des communes et avec la CAF qui permettent **des tarifs adaptés aux ressources des familles** sur un nombre d'heure limité. Dans le cadre de la Prestation de compensation du handicap, pas de reste à charge pour les familles.
- Le statut de **prestataire facilite les démarches** pour les familles.
- Une **reconnaissance des services sociaux départementaux** qui sollicitent l'association pour des interventions à mettre en place rapidement.

## L'offre de service

### La garde et l'accompagnement à domicile

Le service handicap intervient du lundi au samedi de 6h à 22h. En fonction des besoins des familles, l'horaire de fin peut être plus tardif (pour un concert en soirée par exemple).

Conformément au projet de l'association, le service handicap intervient de manière temporaire et vise à répondre à des besoins en urgence.

Les intervenants sont qualifiés dans l'accompagnement d'enfants et plus particulièrement d'enfants en situation de handicap. La réalisation de tâches ménagères n'entre pas dans leur mission, sauf celles liées à l'accompagnement de l'enfant (par exemple : vaisselle du repas).

### Le dispositif d'accompagnement éducatif et le soutien à la famille (AESF)

Pour faire face à des situations où le risque d'épuisement des familles est important, un dispositif spécifique intitulé Accompagnement éducatif et soutien à la famille (AESF) est né en 2011 pour prolonger l'action du Service Handicap.

Ce service a pour objectif de permettre aux familles de passer un cap difficile par :

- une priorisation du nombre d'interventions de l'association auprès de la famille
- un accompagnement renforcé de la famille par le coordinateur du service qui permet de traiter des questions de parentalité et d'accompagner la famille dans la résolution de difficultés sociales et/ou économiques.
- des liens accentués et une coordination soutenue avec les partenaires intervenant autour des enfants ou de la famille, en accord avec cette dernière.

## Les documents remis aux familles

Plusieurs documents sont remis aux personnes accompagnées, aux salariés, et à toute personne qui en ferait la demande :

- **le projet de service**, établi en février 2025, a pour vocation de présenter le service handicap, son organisation et ses perspectives.
- **le livret d'accueil**, dont la dernière édition date de 2025, présente l'association, le cadre de son intervention, son organisation et des informations sur les droits des personnes accompagnées.
- **le règlement de fonctionnement**, dont la dernière édition date de 2024 précise les mesures prises pour l'exercice des droits des familles utilisatrices des services de garde à domicile le fonctionnement de l'association, les règles nécessaires pour l'accompagnement des enfants pris en charge et les droits et devoirs des familles et des intervenants.
- **le contrat de prestation de services à domicile**, déployé depuis 2023. Il définit les conditions générales d'intervention de l'association au domicile de la famille. Il est accompagné des conditions particulières qui permettent de préciser les modalités d'organisation et offrent la possibilité d'identifier une personne de confiance (au sens de l'article L.311-5-1 du CASF).
- **le projet personnalisé d'accompagnement** reprend les axes de travail des intervenants, sur la base des besoins et attentes exprimées par les personnes accompagnées lors des premiers contacts avec le service, et réactualisé au fil de l'accompagnement.

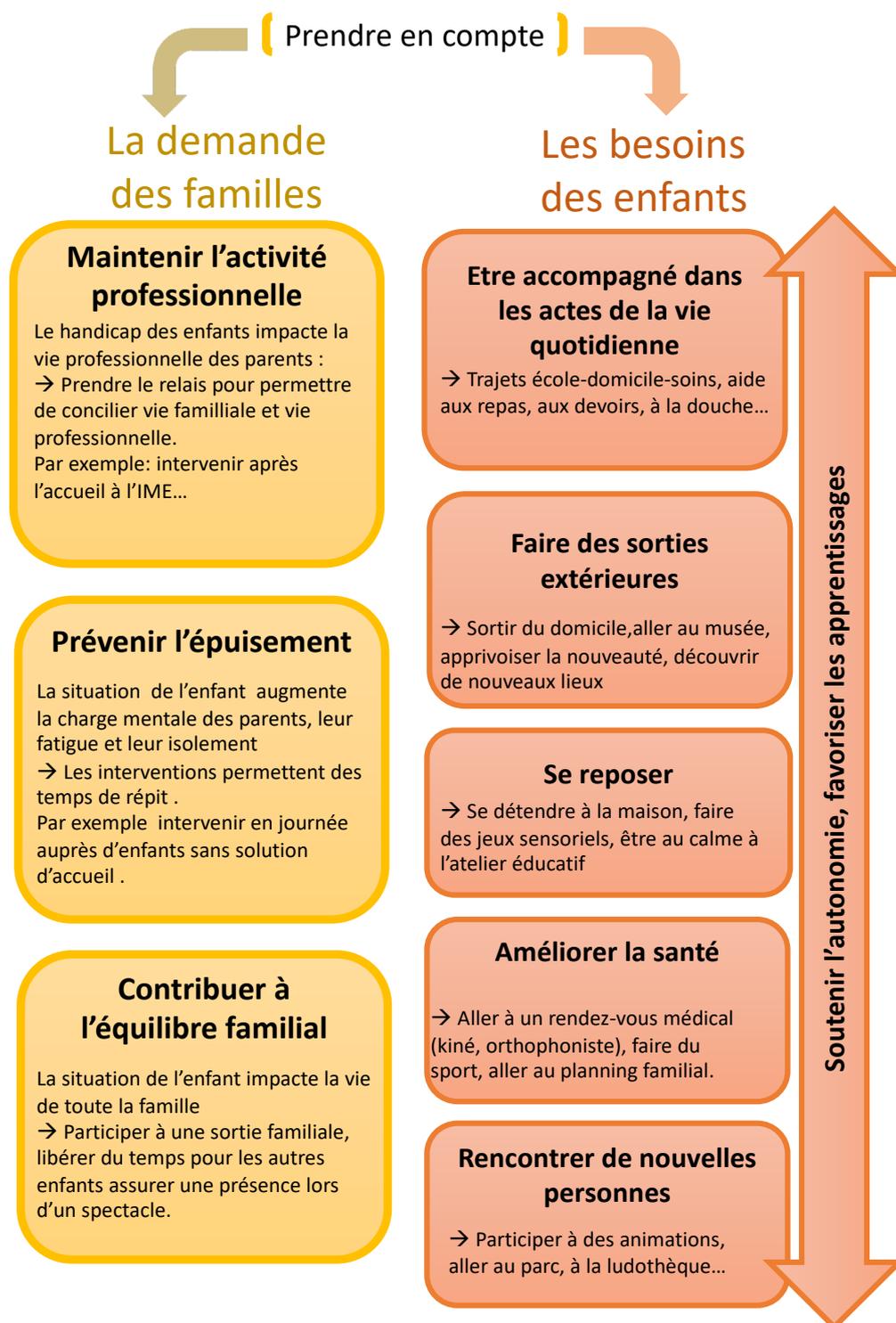
- **la charte des libertés et des droits des personnes accueillies**, affichée dès l'entrée de l'association, rappelée dans le règlement de fonctionnement, est également affichée en version pictogrammes au sein de l'association.
- **la charte de bientraitance**, rédigée collectivement par l'équipe du service handicap et validée par le Conseil d'administration en 2024, réaffirme les valeurs fondamentales du projet de l'association et de la posture professionnelle des intervenants.

Hormis les documents nominatifs, toutes ces informations sont progressivement mises en ligne en libre accès sur le site internet de l'association.

### 3 – L’accompagnement des familles et leurs enfants

Le service Handicap intervient auprès de familles de l’Isère ayant un ou des enfants, adolescents ou jeunes adultes en situation de handicap ou ayant une maladie chronique invalidante.

L’action de l’association vise à soutenir les familles en prenant le relais des parents auprès de leur enfant. Les enfants et les jeunes accompagnés peuvent être scolarisés et/ou accueillis en établissement ou service médico-social ou être en attente d’une prise en charge.



## Les familles actuellement accompagnées

### Des familles résidant majoritairement dans Grenoble Alpes Métropole

En 2024, 85% des familles résidaient dans la Métropole de Grenoble.

Les familles extérieures à l'agglomération vivent au sein des communautés de communes du Grésivaudan, du Pays Voironnais et de St Marcellin Vercors Isère. En 2023, le service est également intervenu sur les territoires Porte de l'Isère, Bièvre Est et Massif du Vercors.

### Peu d'enfants en bas âge

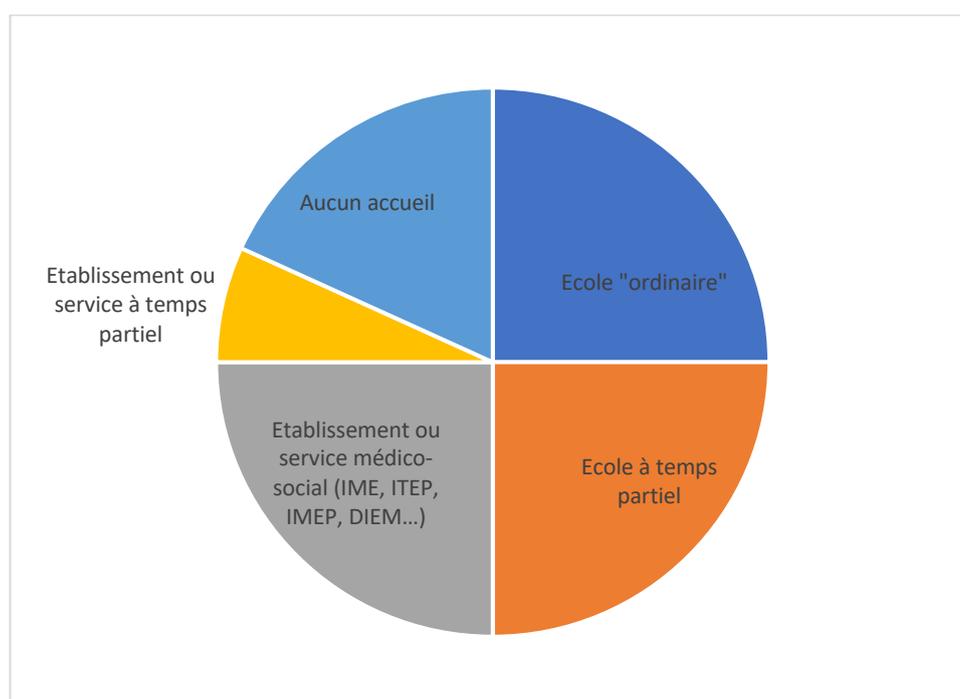
La majeure partie des enfants et des jeunes accompagnés ont entre 6 et 18 ans. La sur-représentation de cette tranche d'âge semble logique car le service petite enfance accompagne les plus jeunes.

### Une forte proportion de familles monoparentales

En 2024, 43% des familles qui ont fait appel au service handicap se sont déclarées monoparentales. Les interventions auprès de ces familles représentent 44% de l'activité du service handicap.

### Des temps de scolarisation ou d'accueil très variables pour les enfants et les jeunes

En Novembre 2024, 44 enfants ont été accompagnés par le service. Le schéma ci-dessous répartit les enfants selon le type d'accueil dont ils bénéficient.



### Un accès au service variable en fonction des aides financières mobilisables

Pour les familles bénéficiaires de la PCH, d'un complément AEEH ou ayant des ressources permettant de faire appel à l'association au tarif hors convention, l'accompagnement à moyen terme est envisageable.

En revanche, pour des familles n'ayant pas accès à d'autres aides que les aides des communes, l'accompagnement est peu durable.

## Les étapes de l'accompagnement

❶ **Premier contact avec le service** : partager des informations et créer un lien de confiance sont les enjeux de ce premier contact, établi entre la famille et la responsable de service. Ce contact est généralement téléphonique dans un premier temps et ouvre - ou non, selon la demande de la famille et le délai de sa demande - à une rencontre au local de l'association.

Du côté de l'association, ce premier échange est l'occasion de présenter le service, son fonctionnement, et de clarifier le coût des interventions, variable en fonction de la situation de la famille.

Du côté de la famille, c'est l'occasion de poser ses questions et de faire part de ses besoins et de ses attentes. La famille est également invitée à présenter son enfant, à l'aide d'un document facile à remplir et à partager avec les intervenants pour pouvoir organiser une intervention dans les plus brefs délais si nécessaire.

Ce contact est également important dans l'analyse de la demande. En effet, les informations échangées lors de ce contact permettent ensuite à la responsable de service d'adapter ses ressources humaines aux besoins de la famille (par exemple, intervention en binôme si nécessaire).

❷ **Etablissement d'un devis** : Si besoin, la responsable de service envoie un devis à la famille sur la base de sa demande initiale. Dès que des professionnels sont disponibles sur les plages horaires demandées par la famille, les interventions commencent.

❸ **Rencontre et observation** : Si les interventions s'installent « dans le temps », une période de prise de connaissance mutuelle débute. Autant que possible, ce sont les mêmes intervenants qui assurent l'accompagnement. Cela permet de mieux connaître l'enfant ou le jeune, et d'enrichir les observations déjà apportées par la famille.

❹ **Formalisation du projet** : A l'issue de cette période de prise de connaissance, un projet personnalisé est formalisé, incluant des objectifs établis en concertation entre l'équipe, la responsable de service et la famille.

❺ **L'accompagnement** se poursuit, les intervenants ayant connaissance des objectifs à poursuivre.

❻ **Réajustement possible** : Tout au long de l'accompagnement, des réajustements peuvent être réalisés, à la demande de la famille ou sur proposition du service.

❼ **Evaluation** : Au terme de la période convenue, le projet personnalisé est évalué.

Trois critères sont alors évalués :

- la mise en œuvre effective de l'accompagnement par l'association
- le niveau général de satisfaction de la famille
- l'éventuelle évolution de la situation de la famille

### Les étapes du projet personnalisé de l'enfant / du jeune

1	-Premier contact avec la famille -Recueil de ses souhaits	 <b>Responsable de service</b>	 <b>Parents + enfant/jeune</b>
2	-Mise en place des interventions -Période d'observations « on apprend à se connaître »		 <b>Equipe d'intervenants</b>
3	-Partage des observations -Rédaction d'une proposition de projet		
4	-Validation de la proposition de projet -Transmission à la famille pour avis		
5	-Poursuite des échanges -Validation et signature par la famille		
6	-Poursuite des interventions en suivant le projet établi -Rédaction de points de suivi		
7	-Pré-évaluation du projet		
8	-Evaluation du projet		

## La permanence téléphonique

L'association met en œuvre une permanence téléphonique de relève du répondeur. Les messages sont relevés tous les soirs (sauf le samedi) à 19h. Cet outil permet aux familles d'informer l'association d'une modification de dernière minute pour les interventions programmées mais également de transmettre une demande de dernière minute.

Les responsables des services petite enfance et handicap ainsi que la directrice assurent cette permanence à tour de rôle du mardi au lundi suivant.

## La participation des personnes

La participation des personnes accompagnées par Dépann'Familles s'effectue de différentes manières :

### La participation individuelle autour de leur situation

A chaque étape de l'accompagnement, l'expression de l'ensemble de la famille est prise en compte. Le terme « famille » désigne ici l'ensemble des membres de la famille, les parents mais également les enfants.

L'outil de recueil des attentes distingue d'ailleurs l'expression des parents de celle de l'enfant ou jeune concerné par l'accompagnement.

Ainsi, tout au long de l'accompagnement, les souhaits exprimés par la famille sont toujours pris en compte et le projet est réajusté au fil des besoins.

## La participation à l'enquête de satisfaction annuelle

En plus des échanges effectués tout au long de l'accompagnement, l'association envoie chaque année en décembre une enquête de satisfaction anonyme afin de donner l'occasion aux familles de donner leur avis et leurs suggestions d'amélioration sur :

- la prise en compte de leurs besoins et de leurs habitudes de vie
- la mise en œuvre des interventions et la transmission d'informations
- l'organisation interne et la clarté des informations qui leur sont données
- le contenu des interventions et leurs apports
- etc.

**L'enquête réalisée en 2024**, met en évidence un excellent niveau de satisfaction sur l'ensemble des items explorés (98% de satisfaction en moyenne).

Toutefois, l'enquête fait apparaître des points à améliorer :

- la planification d'une intervention exceptionnelle à l'avance est souhaitée par des familles, afin de pouvoir prendre s'organiser (par exemple, un rendez-vous chez le dentiste). Le projet historique de l'association étant de constituer une solution de remplacement en urgence, la planification des interventions est confirmée effectivement d'une semaine sur l'autre afin de pouvoir répondre à des demandes urgentes.
- le remplacement des intervenants : de manière plus globale, la continuité de l'activité est un enjeu important pour l'association. Une petite équipe pour des besoins de grande ampleur font que l'équation a du mal à retrouver son équilibre lorsqu'un imprévu arrive.
- la lisibilité de certaines informations, en particulier la facturation et le repérage des différents interlocuteurs. Un travail pour faciliter la compréhension de la facturation est en cours, ainsi que la création d'un trombinoscope des membres de l'association.
- le lien vers des solutions complémentaires est également pointé du doigt. En effet, le projet de l'association, pensé pour apporter des réponses temporaires, se heurte à des besoins continus des familles et au manque de services adaptés.

## La participation à des temps collectifs

Il n'existe actuellement pas d'instance formelle de participation des familles, c'est une des perspectives de l'association. Une matinée parents-professionnels sur les bonnes pratiques a été proposée en novembre 2024, des rencontres en visio sur ce thème ont été organisées en décembre 2024 et une matinée familles a été proposée en janvier 2025. Toutes ces rencontres ont permis aux parents de mettre en lumière les points forts et les axes d'amélioration de Dépann'Familles. Tous les apports ont été notés, partagés avec les familles, l'équipe et le conseil d'administration. Les thèmes évoqués par les familles ont déjà commencé à être pris en compte : une insatisfaction concernant la communication directe avec les intervenants a donné lieu à un travail de prospection sur le recours au téléphone portable professionnel, des témoignages sur l'impact du handicap dans la vie de couple ont été à la source de l'organisation d'une soirée spéciale couple à l'occasion de la St Valentin 2025...et d'autres projets sont en cours de maturation.

## La participation à la vie associative

Toutes les familles accompagnées par Dépann'Familles deviennent adhérentes de l'association à partir de la deuxième intervention. A ce titre, elles sont invitées systématiquement à l'Assemblée générale de l'association.

Celles qui le souhaitent peuvent participer à la vie associative en siégeant au Conseil d'administration ou au Bureau.

## La prise en compte de la santé

### **Des outils numériques en faveur de la santé des personnes accompagnées**

Conformément aux évolutions des Services Autonomie à Domicile, le service handicap de Dépann'familles est amenée à accompagner davantage le volet santé de certains enfants : liens avec le cercle de santé, accès au dossier médical partagé, messagerie numérique de santé...En 2024, suite à un groupe de travail dédié, l'association s'est engagée dans le programme ESMS Numérique.

Afin de s'engager dans le programme ESMS Numérique, l'association a participé à un groupe de travail en lien avec d'autres utilisateurs du logiciel Ximi, afin de maîtriser les exigences du numérique en santé : sécurité, confidentialité et traçabilité des données. Ceci a pour but de faciliter la coordination des soins et accompagnements des enfants et des jeunes, notamment à travers le Dossier médical partagé.

### **La gestion du risque médicamenteux**

L'association intervenant dans le quotidien des personnes, l'administration de traitement médicamenteux fait partie de ses missions. Afin de prévenir les risques liés à l'administration de médicament, l'association a lancé une campagne de sensibilisation de l'ensemble de ses intervenants à domicile sur la gestion du risque médicamenteux.

Une information sur le sujet ainsi qu'un outil de suivi de l'administration de médicaments est donné aux familles. Dans le but d'éviter les ruptures de traitement et/ou les oublis, ce document est laissé au domicile et peut ainsi être complété par l'ensemble des acteurs intervenants à domicile.

De plus, l'équipe dispose d'un outil pour signaler un évènement indésirable lié à la prise de médicament.

### **Le repérage et la prise en compte de la douleur**

Accompagnant des personnes qui peuvent être en difficultés pour exprimer facilement une douleur, l'équipe de Dépann'familles a reçu au printemps 2024 une sensibilisation au repérage et au traitement de la douleur. Le recours aux échelles d'évaluation de la douleur est en réflexion, un travail de comparaison des outils d'évaluation est en cours afin de choisir l'outil le plus accessible et adapté pour les professionnels et pour les personnes accompagnées.

L'équipe a également été sensibilisée à l'observation et à l'établissement d'un « profil de base », permettant de mesurer les écarts avec un état inhabituel. Un focus a été mis sur les liens entre douleur et apparition soudaine de « troubles du comportement »

### **La prise en compte de la santé affective et sexuelle**

L'association intervient régulièrement auprès d'un public adolescent intéressé par la vie affective et sexuelle mais ayant difficilement accès à des ressources sur ce sujet. Les intervenants de l'association sont à l'écoute sur ce thème, sont dotés de supports pédagogiques issus de Santé publique France et du centre ressources régional Intimagir.

L'accompagnement aux services ressources, comme les centres de planification et d'éducation familiale, fait également partie intégrante des possibilités d'accompagnement de l'association.

## **Manger, bouger, connaître et transmettre le refrain**

Les intervenants à domicile sont informés sur les leviers que représentent l'alimentation et l'activité physique en matière de prévention à la santé. L'équipe a également reçu une sensibilisation sur l'augmentation des risques de développer des problèmes de santé pour les personnes en situation de handicap.

Ainsi, l'équipe ancre sa pratique dans les recommandations de Santé publique France et soutient les familles dans leur accès à ces informations. Les guides de Santé publique France sont mis à la disposition des salariés et des familles.

## **La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance**

L'association est convaincue que la démarche bientraitante et la prévention de la maltraitance concerne tous les acteurs de l'association.

Pour cela, elle met en œuvre des actions :

### **Auprès des enfants et des jeunes accompagnés :**

- prise en compte des demandes, des besoins, des envies et des limites à tout moment de l'accompagnement
- mise en application de la charte de bientraitance à travers la posture professionnelle
- accès à l'Atelier éducatif pour proposer un espace d'apaisement lorsqu'un enfant/jeune en a besoin.
- respect et mise en œuvre du projet personnalisé établi avec l'enfant/le jeune et sa famille

### **Auprès des familles :**

- Information des familles de vive voix, ainsi que par différents supports : livret d'accueil contenant la charte des droits et des libertés des personnes accueillies, règlement de fonctionnement, contrat de prestation précisant les aides mobilisées et les conditions d'annulation, etc.
- Ecoute et prise en compte de toute observation, demande, réclamation de la famille.
- Adaptation des interventions à l'organisation familiale et aux choix éducatifs, de vie, de croyance de la famille.
- Recueil de la satisfaction ou insatisfaction par une enquête annuelle dont les résultats figurent sur le rapport d'activité.

### **Auprès des professionnels :**

- Recrutement vigilant qui informe clairement les candidats sur la complexité des situations rencontrées et mise en place d'une période d'intégration en binôme.
- Au quotidien, selon les besoins, contacts réguliers avec la responsable de service et aide à la gestion des imprévus
- Temps formel hebdomadaire et collectif autour de l'accompagnement des familles : analyse de la pratique professionnelle, supervision, réunion de service
- Mise en œuvre d'une réflexion éthique lors des réunions d'équipe, à travers des formations collectives, par l'écriture d'une charte sur la bientraitance pour s'assurer d'une culture commune de la bientraitance, par les thématiques travaillées en réunion.

### **Dans l'organisation du service :**

- Réajustement des plannings lorsque l'organisation génère du stress (délais de trajets sous-estimés, prise en compte des déplacements durant l'intervention...)
- Soutien et suivi de l'équipe au quotidien : disponibilité de la responsable de service en dehors des heures de présence au bureau et mise en place d'une permanence téléphonique
- Procédure de recueil et de traitement des événements exceptionnels, indésirables et des réclamations.
- Mise à disposition des recommandations de bonnes pratiques, base de travail en équipe

### **Avec le soutien de la gouvernance associative :**

- Validation de la charte de bientraitance et appropriation de son contenu dans la gouvernance
- Analyse des réclamations et événements indésirables et mise en œuvre du plan d'action correspondant.
- Participation à la démarche de prévention et de gestion des risques professionnels
- Contribution à la réflexion : Participation aux temps d'échanges sur les bonnes pratiques et la prévention de la maltraitance, réalisation d'une revue de presse sur les réflexions éthiques et les projets, participation aux instances d'Handiréseaux<sup>38</sup> afin de partager les problématiques communes à d'autres associations...

### **Les outils et les procédures de prévention et de gestion des événements indésirables**

**La feuille d'intervention :** Afin de créer une véritable « culture » de l'amélioration des pratiques, les fiches d'intervention ont été agrémentées d'une rubrique « événement exceptionnel (médicament, chute, douleur, dysfonctionnement...) » et l'équipe a été sensibilisée à son usage. Une période d'essai de cet outil a été réalisée et les retours de l'équipe ont été pris en compte pour ajuster le document.

Ces outils ont été présentés de manière formelle à l'occasion d'une réunion parents-professionnels en novembre 2024. Les retours ont permis d'améliorer les outils afin de faciliter leur utilisation.

**La fiche de recueil des événements indésirables :** permet de recueillir les informations nécessaires au traitement des situations et de mettre en œuvre les démarches nécessaires. Toute situation d'insatisfaction est recueillie et complète la base de données des événements indésirables. A chaque événement, un échange à minima entre la direction et la responsable de service a lieu afin de décider de la conduite à tenir et de la suite à donner à la situation, notamment auprès de la famille et du professionnel.

**L'analyse des événements indésirables :** Deux fois par an, l'étude de ces événements indésirables est réalisée de manière formelle, en associant la direction, les responsables de service, la chargée de prévention des risques, et des membres du Conseil d'administration.

**Le livret d'accueil** comporte un chapitre sur les personnes qualifiées ainsi que sur le médiateur de la consommation, complété par un mémo récapitulatif de ces coordonnées.

### **La procédure de déclaration et de suivi des événements indésirables**

(voir page suivante)

## Procédure de déclaration et de suivi des événements indésirables

maj : 10.02.25

<p>La personne qui constate le problème informe la responsable de service et lui décrit la situation. La responsable de service recueille et note ses informations sur une fiche de déclaration. → serveur /commun/ Événements indésirables/ Fiche DF-signalément EI La responsable de service s'assure que la famille concernée et/ou l'intervenant sont informés.</p>	<p><b>Prèsqu'accident</b> : La situation n'a pas donné lieu à des dommages physiques ou psychologiques. La responsable de service informe la directrice et la déléguée à la prévention des risques.</p> <p><b>Accident</b> : La situation a donné lieu à des dommages physiques ou psychologiques. La responsable de service invite le salarié à prendre rendez-vous avec un médecin afin de faire constater son état et établir un certificat médical. La responsable de service informe la directrice et la déléguée à la prévention des risques. Le salarié fournit son certificat médical. L'assistante administrative établit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la déclaration à la CPAM</li><li>• la déclaration à la médecine du travail</li></ul>
<p><b>Évènement indésirable</b> : ce qui dans un monde idéal ne serait pas arrivé.</p> <p><b>Réclamation</b> : une insatisfaction exprimée par une famille</p> <p>La résolution est immédiate : la responsable de service transmet la fiche de déclaration à la directrice.</p> <p>La résolution nécessite en plus un traitement différé :</p> <p>La responsable de service et la directrice mettent en œuvre une recherche concertée des réponses à apporter.</p> <p>La responsable de service met à jour la fiche de déclaration et la transmet à la directrice.</p> <p><b>La directrice valide la fiche de déclaration.</b> <b>La responsable de service transmet la fiche à la famille par mail.</b></p>	<p><b>La commission d'analyse des événements indésirables</b> se réunit 2 fois par an, en janvier et juillet. Elle est composée des responsables de service, la référente prévention des risques, la chargée de développement, la directrice de l'association, des administrateurs volontaires. Elle étudie l'ensemble des situations ayant donné lieu à une déclaration dans les 6 mois précédents. Elle prescrit des mesures de prévention ou de correction. Le compte-rendu de la commission est ensuite présenté au Bureau associatif qui donne son accord sur les orientations. Les orientations retenues sont présentées en CSE.</p>
<p><b>Certaines situations doivent donner lieu à une déclaration à l'Agence Régionale de Santé le plus tôt possible et au maximum dans les 48h par téléphone :</b> 0810 22 42 62 ou par mail : <a href="mailto:ars69-alerte@ars.sante.fr">ars69-alerte@ars.sante.fr</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la santé : suicide et tentative de suicide durant l'intervention, décès lié à un défaut de surveillance ou prise en charge, situation de maltraitance, erreur médicamenteuse</li><li>• la sécurité : fugue et disparition, vols récurrents</li><li>• le fonctionnement de l'établissement : conflits sociaux ou risque de conflits sociaux, activation d'un plan au sein de l'association.</li></ul> <p>Cette déclaration est faite par la directrice ou, en son absence par une responsable de service.</p>	

## 4- L'organisation du service

### Les moyens de garantir la communication interne :

#### **Un système d'information intégrant le suivi des familles et du personnel**

L'association a mis en place en 2023 un logiciel de planification et de facturation en ligne qui structure le partage des informations avec les intervenants et permet de générer la facturation et la paie.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, un pas supplémentaire a été franchi avec la mise en place de la télégestion. Associée à cette nouvelle fonctionnalité, l'arrivée progressive de téléphones portables professionnels concourt à la sécurisation des données, la fluidification de la communication, une meilleure réactivité dans la gestion des plannings.

#### **Une vigilance sur les écrits professionnels**

Que ce soit dans la perspective du respect du règlement général sur la protection des données ou pour améliorer l'efficacité de la gestion des plannings, l'association est attentive et vigilante sur la qualité des informations partagées.

Afin de créer une culture commune sur les écrits, l'association a mis en place deux formations fin 2024 et début 2025 :

- une formation de 14h sur la **forme et les contenus des écrits professionnels**, à destination des intervenants et de la responsable de service
- une sensibilisation à la **cybersécurité et au règlement général sur la protection des données**, avec toute l'équipe administrative et les intervenants des services handicap et petite enfance.

#### **Une organisation au sein de l'équipe administrative**

L'activité en présentiel est privilégiée, le télétravail est réservé à des activités nécessitant une concentration accrue ou à réduire les déplacements. Les rencontres régulières, formelles et informelles contribuent à l'harmonisation des pratiques professionnelles et à la continuité du service.

L'accueil téléphonique est réparti entre les membres de l'équipe administrative, afin de permettre à chacun d'organiser plus facilement ses tâches et ses rendez-vous. Un support de prise de messages téléphoniques est utilisé quotidiennement.

Le répondeur téléphonique permet la transmission des appels vers les boîtes mails et facilite la transmission des messages.

## La coordination, l'animation et l'encadrement de l'équipe intervenante

Afin de garantir la coordination des services et l'animation de l'équipe, des réunions régulières sont programmées. Le tableau ci-dessous précise les participants aux différents temps.

Participants aux principaux temps de réunions et coordinations	Intervenants du service handicap	Coordinateur AESF	Responsable de service	Directrice	Autres responsables de service : petite enfance et crèche	Chargé de développement	Responsable administrative	Intervenants du service petite enfance et professionnels de la crèche	Membres du CA
Réunions d'équipe du service handicap : 2 fois par mois	x	x	x						
Analyse de la pratique professionnelle : 2 fois par mois	x	x	x						
Supervision : 1 fois par mois	x	x							
Réunions d'équipe décloisonnées : 2 à 3 fois par an	x	x	x	x	x	x	(x)	x	(x)
Coordination du dispositif AESF : 1 fois par mois		x	x						
Coordination du service handicap : 1 fois par mois			x	x					
Réunion de l'équipe administrative : toutes les 3 semaines			x	x	x	x	x		
Groupe de travail d'amélioration des pratiques : DUERP, projets personnalisés, partenariats... Selon les besoins	(x)	(x)	x	x	(x)	x	(x)	(x)	(x)
Commission d'analyse des événements indésirables : 2 fois par an en janvier et juillet			x	x	x	x	x		x

(x) en fonction des thématiques

Chaque réunion donne lieu à un compte-rendu écrit, transmis ou à disposition des personnes absentes.

## Un soutien à l'équipe en dehors des heures de bureau

L'association n'a pas encore mis en place d'organisation d'astreinte, cette orientation est à travailler pour l'avenir.

La responsable de service est joignable par téléphone pour l'équipe d'intervenants en dehors de son temps de présence au bureau (hors congé). L'objectif est d'assurer une présence en cas de difficultés (tension dans une intervention, problème d'organisation...).

Pour la responsable de service, le temps consacré à répondre à ces appels est du temps de travail qui est intégré dans le décompte des heures.

Au sein de l'équipe administrative, un roulement est organisé pour la relève du répondeur (permanence téléphonique). En période d'absence d'une responsable de service, la personne qui assure la permanence téléphonique reste joignable pour le soutien aux intervenants.

## La continuité du service

La petite taille de l'association fragilise la garantie de continuité du service. Cependant, l'association a mis en place plusieurs principes d'organisation interne pour faciliter la poursuite des actions :

### **Faire face à l'absence de la responsable de service :**

La qualité du travail réalisé repose beaucoup sur l'implication de la responsable de service dans le soutien à son équipe et l'accompagnement personnalisé des familles. Cet investissement est porteur de la valeur du service mais constitue également un risque psycho-social dans un contexte où le développement de l'activité du service serait nécessaire. Consciente de ses risques, l'association cherche des solutions pour seconder la responsable de service dans l'organisation fonctionnelle et améliorer le respect du temps personnel par la mise en place d'une astreinte.

Une **polyvalence** est en œuvre au sein de l'équipe administrative : les deux responsables de service à domicile, la directrice, la chargée de développement et le coordinateur AESF sont en capacité de planifier les interventions et de faire face à une absence de courte durée d'une responsable de service. En cas d'absences prévisibles ou d'une ampleur plus importante, l'association réorganise les temps de travail et les missions (par ex, le coordinateur AESF a remplacé la responsable du service handicap pendant 3 semaines en janvier 25).

Des règles sur la **pose des congés** ont été établies : Ainsi, la responsable du service handicap pose ses congés en alternance avec la responsable du service petite enfance. La directrice quant à elle prend ses congés en alternance avec l'assistante administrative.

Le relais de la **permanence téléphonique** peut être assuré par la directrice et l'une des deux responsables de service, mais également par la responsable administrative.

### **Faire face à l'absence d'un intervenant :**

En l'absence d'un intervenant, la recherche d'un remplacement se fait en priorité en visant les intervenants de l'équipe qui connaissent la situation. Dans un second temps, des professionnels habituellement dédiés au service petite enfance peuvent intervenir pour le service handicap, sous réserve qu'ils aient les compétences requises.

Cette polyvalence permet :

- de répondre à des demandes urgentes de familles
- de pallier à l'absence imprévue d'un intervenant
- de motiver les professionnels en leur apportant de la diversité dans leur pratique.

Les familles sont toujours informées de l'absence de l'intervenant. Il arrive fréquemment qu'elles refusent l'arrivée d'un intervenant encore inconnu de leur enfant.

## Les ressources matérielles en soutien de l'équipe

**Le siège de l'association** permet d'accueillir dans des conditions confortables à la fois les familles, les partenaires et la réunion hebdomadaire de l'équipe :

- une pièce dédiée aux rendez-vous permet de recevoir les familles, les partenaires, ou pour tout entretien à caractère confidentiel.
- des salles de réunion de taille variable (10 à 50 personnes) au sein du bâtiment sont mises à disposition gratuitement sur réservation.
- un espace ludothèque et documentation au sein du service permet aux intervenants de consulter ou emprunter des ressources pédagogiques et le matériel nécessaire aux interventions
- une salle de pause équipée et un jardin commun doté de tables de pique-nique
- un local vélo fermé et commun permet de stocker les vélos en toute sécurité.

### **L'Atelier éducatif**

Situé au centre-ville de Grenoble, l'Atelier éducatif est un espace mis à la disposition gratuitement par la Ville de Grenoble. Siège historique de l'association, il est depuis octobre 2021 un local où les intervenants peuvent venir avec les enfants et les jeunes lors des interventions. Ce lieu permet de respecter le besoin de souffler des parents qui souhaitent rester à leur domicile, tout en offrant un abri et un espace au calme pour les enfants en sortie extérieure. Ce local est doté d'outils ludiques et de matériel sensoriel pour offrir un espace d'apaisement pour les enfants et les jeunes.

### **L'Educabus**

Grâce à une dotation du Département, l'association a pu acquérir un camion aménagé en novembre 2022. Ce véhicule facilite des interventions individuelles ou collectives en milieu rural, dans des zones trop éloignées pour pouvoir utiliser l'Atelier éducatif.

### **Les véhicules de location Citiz**

L'association a ouvert des comptes auprès de Citiz, qui facilitent les déplacements des intervenants pour des trajets éloignés ou lorsque les intervenants n'ont pas de véhicule personnel.

La mise en place de la zone à faibles émissions (ZFE) limitant la circulation des véhicules Crit'air 3 conduit l'association à chercher des nouvelles pistes pour permettre les déplacements des intervenants.

## 5- Les ressources humaines

### Le recrutement

Le recrutement est permanent au sein de l'association, car si un noyau stable de professionnels existe, un phénomène de turn-over, commun à l'ensemble du secteur de l'aide à domicile, est également présent à Dépann'Familles.

Le recrutement des salariés est effectué par les responsables de services, aussi souvent que possible accompagnée par la responsable du service petite enfance, la référente technique de la crèche ou la directrice de l'association. Le binôme de recrutement permet une prise de recul sur les « premières impressions ».

A partir d'une grille d'entretien développée par l'association, le parcours, l'expérience, la motivation, une ou plusieurs mises en situation sont parcourus avec la personne postulante.

Dans une perspective de transparence et d'efficacité dans le recrutement, l'association donne des informations précises sur les missions, le secteur d'intervention, les situations des familles, car l'expérience a montré que les candidats avaient une représentation incomplète de ces éléments.

### Les profils des intervenants

Une expérience significative auprès de personnes en situation de handicap est exigée.

Les diplômes requis sont variés : moniteur éducateur, éducateur spécialisé, éducateur de jeunes enfants ou autres qualifications du secteur social ou médico-social.

### Casier judiciaire

Conformément à la réglementation en cours, l'association demande à ses futurs salariés un extrait de casier judiciaire. A compter de juin 2025, une nouvelle réglementation s'appliquera sur laquelle l'association est en attente de précisions.

### La période d'intégration des nouveaux salariés

La première période de travail étant sensible, une procédure d'intégration est mise en place pour les nouveaux arrivants.

Modalité	Temps	Objectifs
Temps d'accueil et d'échange avec la responsable de service	1,5 h	Présentation de l'équipe administrative. Présentation des outils et de l'organisation (fiche d'intervention, transmission du planning et des éléments d'information sur la personne accompagnée, moyen de prévenir d'un retard ou problème, organisation des déplacements...)
Tutorat sur la prévention des troubles musculo-squelettiques dispensé par un collègue	2h	Transmettre les éléments de prévention en s'appuyant sur l'outil interne constitué à partir des dernières formations : Gestes et postures et gestion de l'agressivité.
Participation à la réunion d'équipe	1,5h	Rencontrer les collègues – La première réunion d'équipe est dans la mesure du possible en amont des premières interventions

Une à deux semaines d'intervention en binôme selon le temps de travail de l'intervenant.	16 à 20 h	Observer la posture professionnelle des intervenants aguerris, Prendre connaissance des types de situations suivies. Dans l'idéal, les interventions que le nouvel arrivant sera amené à prendre en charge. le déroulement des interventions Rencontre plus approfondie avec un collègue.
Échange avec la responsable de service suite aux premières interventions	1 h	Lever les inquiétudes Répondre aux premières questions Mettre en avant la nécessité d'une communication fluide
Analyse et supervision durant le 1 <sup>er</sup> mois	4,5 h	Ces différents temps constituent des rencontres régulières tout au long du 1 <sup>er</sup> mois de présence et sont l'occasion de points individuels.
Réunion d'équipe durant le 1 <sup>er</sup> mois	3 h	
Participation à une formation « gestes et postures » dans l'année d'arrivée	4 h	Renforcement de la prévention après quelques mois d'expérience

## Les modalités d'évaluation des pratiques professionnelles

La pratique professionnelle est évaluée de différentes manières :

- en continu, à travers les échanges entre les intervenants et la responsable de service, ainsi qu'à travers les échanges en réunion d'équipe hebdomadaire. Les retours des familles sont également précieux pour accompagner les professionnels dans l'amélioration de leur pratique.
- en continu à travers les séances d'analyse de la pratique 2 fois/mois, qui ont lieu en présence de la responsable de service.
- de manière régulière à travers l'entretien d'évaluation professionnelle, réalisée par la responsable de service tous les deux ans.

## La formation

Un plan de formation est élaboré chaque année, sur la base des demandes des intervenants, de la responsable de service et de la directrice. La mise en œuvre effective de ces actions est conditionnée par les dispositifs de financement.

Les formations collectives sont privilégiées d'une part pour des raisons financières, d'autre part parce que les thématiques demandées par les intervenants ou la responsable de service concernent la plupart du temps l'ensemble de l'équipe. Ainsi, des formations sur la prévention de la maltraitance, les gestes et postures, sur les écrits professionnels, sur les troubles du comportement, trouvent un écho chez chaque professionnel.

Les formations collectives sont des temps forts qui contribuent aussi à créer une culture commune, indispensable à la cohésion et à la motivation de l'équipe.

## La politique de gestion des risques professionnels

Consciente des liens étroits entre les risques encourus par les salariés et ceux encourus par les familles, soucieuse de préserver et de consolider son équipe, l'association est attentive à la gestion des risques professionnels à travers différents outils :

### **Une posture quotidienne de veille et de recueil des situations à risques**

Tout évènement indésirable, presque accident ou accident fait l'objet d'un recueil attentif dans un document type. A la suite de ce recueil, une analyse de l'évènement est réalisée, qui vise notamment à réduire ou supprimer le risque de récurrence de la situation.

### **Le document unique d'évaluation des risques professionnels**

En lien étroit avec la prise en compte des évènements indésirables, le document unique d'évaluation des risques professionnels est régulièrement mis à jour. Il a fait l'objet d'une révision au printemps 2024 au cours de réunions d'un groupe de travail dédié à cette thématique.

Sa version finale, validée par le CSE et par les membres du Bureau associatif, est mise à la disposition de l'ensemble des salariés de l'association. Les risques suivants ont été évalués comme étant prioritaires :

- les risques routiers
- les risques infectieux
- les risques psycho-sociaux
- les risques liés aux activités physiques

Pour réduire au maximum ces risques, des mesures de prévention sont mises en œuvre :

### **La désignation d'une personne déléguée à la prévention des risques professionnels**

Depuis janvier 2025, l'assistante administrative a été désignée déléguée à la prévention des risques professionnels. A partir de septembre 2025, elle pilotera notamment des actions de sensibilisation à la prévention des risques.

### **La mise à disposition de ressources**

La chargée de prévention met à la disposition de l'équipe des ressources relatives à la prévention des risques les plus courants, comme les risques infectieux, le risque médicamenteux ou encore les risques routiers. Des affiches, livrets, ressources en ligne, power point sont partagées à l'occasion des réunions d'équipe ou lors de réunions thématiques dédiées à ces sujets.

### **Des rappels réguliers sur les mesures de prévention**

Les mesures de prévention font l'objet de rappels réguliers, soit lors d'échanges individuels entre les intervenants et leur responsable de service, soit en réunion d'équipe de manière collective.

Une attention particulière est portée sur les équipements de protection individuelle, en raison des déplacements fréquents liés à l'activité de l'association : gilet haute visibilité (gilet jaune), bloc ceinture, sont remis aux intervenants à leur arrivée.

Une veille sur les informations transmises par la médecine du travail est assurée par les responsables de service pour nourrir ces échanges.

### **Un plan de formation**

Des formations et sensibilisations sont régulièrement organisées, notamment sur les gestes et postures (2 sessions/an), la prévention de la maltraitance, les premiers secours, les troubles du comportement, les écrits professionnels, etc.

### **Des espaces de soutien**

Travail en binôme, échanges réguliers avec la responsable de service et/ou les collègues, analyse de la pratique, supervision, affichage dans le local des numéros d'écoute, possibilité de planifier des périodes d'indisponibilité sont autant de mesures pour prévenir les risques psycho-sociaux liés à l'intensité du travail, les horaires atypiques, la planification dans un délai très court.

## 6- L'environnement du service

Le postulat à l'origine de la création de l'association est une réponse temporaire : un dépannage. Il s'accompagne de l'ambition de mettre en œuvre une solution rapide.

Ce positionnement se confronte à la durabilité des besoins des familles :

- Les besoins de l'enfant et des familles ne sont pas temporaires
- les difficultés rencontrées par l'enfant peuvent évoluer en fonction de son âge et de l'accueil qui lui est fait (le passage en école primaire, au collège, l'adolescence peuvent induire des ruptures d'accompagnement)
- l'accès à un accompagnement « durable » nécessite parfois des années d'attente (délai d'entrée en établissement)

L'offre de service proposée par l'association rejoint aujourd'hui celle de nombreux services : équipes mobiles (SESSAD, PCPE...), Bulle d'Air, éducateurs libéraux... Les familles jonglent souvent entre ces différents services, chacun ayant ses spécificités. En 2022, l'association a été à l'origine d'une rencontre avec des services d'aide à la personne afin d'évaluer leur capacité à poursuivre certains accompagnements.

Une réorientation des familles vers des solutions de relais reste aujourd'hui difficile et parfois impossible.

### Inscription dans les orientations du Schéma départemental

En référence au Schéma départemental de l'autonomie et des handicaps de l'Isère 2022-2026, l'association Dépann'Familles porte une attention particulière aux orientations suivantes :

Orientations des schémas	Actions mises en place par l'association
Soutenir le pouvoir d'agir des personnes accompagnées et de leur entourage, favoriser leur participation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des conditions favorables à la libre expression des personnes accompagnées</li><li>• Un ajustement permanent aux besoins et souhaits des familles.</li><li>• La participation des familles aux orientations de l'association à travers l'enquête de satisfaction, l'assemblée générale, des temps d'échanges dédiés.</li></ul>
Prévenir les situations d'épuisement et de rupture en préservant les ressources (financières, physiques et psychiques) des proches aidants	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des accompagnements hors domicile à la demande des parents dans un objectif de répit</li><li>• Des interventions mises en place dans un délai très court en cas d'événement imprévu</li><li>• Des interventions sur des horaires atypiques pour préserver l'équilibre entre vie familiale et vie professionnelle</li><li>• Une tarification ajustée aux revenus des familles</li><li>• Un accompagnement plus fréquent lors de passages de vie difficiles grâce au dispositif d'Accompagnement Educatif et de Soutien à la Famille (AESF)</li></ul>
Renforcer l'attractivité des postes d'intervenants à domicile	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les professionnels sont associés à la démarche qualité de l'association</li><li>• Des séances obligatoires et régulières d'analyse de la pratique et de supervision pour favoriser une prise de recul</li><li>• Une implication des professionnels dans le projet d'accompagnement des enfants et de jeunes accompagnés</li></ul>

## Les partenaires :

L'action de l'association s'inscrit dans le lien avec de nombreux partenaires :

- Des partenaires qui nous financent parce qu'ils adhèrent à l'action mise en œuvre par l'association et qu'ils considèrent qu'elle correspond à des choix de politique publique :
  - la Caisse d'Allocations Familiales de l'Isère,
  - le département de l'Isère à travers les services Enfance Jeunesse
  - la Maison départementale de l'Autonomie (MDA)
  - la Région Auvergne Rhône Alpes,
  - des communes qui co-financent des heures d'interventions pour leurs administrés : Brié-Angonnes, Corenc, Crolles, Eybens, Fontaine, Gières, Grenoble, Jarrie, La Tronche, Meylan, Noyarey, Sassenage, St Egrève, St Ismier, St Martin d'Hères, Villard Bonnot, Vizille...
  
- Des fédérations et des collectifs d'associations avec lesquels l'association partage une convergence de vues et participe à certaines actions :
  - La Fédération Nationale des Associations d'Aide aux Familles Populaires (FNAAFP)
  - Handiréseaux 38 qui rassemble les associations iséroises engagées dans le secteur du Handicap
  - L'Union départementale des associations familiales de l'Isère (UDAF)
  - L'Association des Collectifs Enfants Parents Professionnels de l'Isère (ACEPP38)
  
- De nombreux acteurs de l'accompagnement des familles, qui orientent vers nous les familles, soutiennent financièrement la mise en place d'intervention, et avec qui l'objectif est de faciliter une cohérence et une continuité d'action dans l'accompagnement des familles. La responsable de service et les intervenants sont régulièrement sollicités pour des instances de concertation sur les situations des jeunes accompagnés. Ces participations se font avec l'accord de la famille.
  - Les services locaux de solidarités et les directions locales du département : services PMI, ASE, suivi social...
  - La cellule Réponse accompagnée pour tous (RAPT)
  - La Communauté 360
  - Le service Handicap Répit de l'Afiph qui évalue les besoins et solutions de répit des familles avec un enfant en situation de handicap
  - Des établissements et services médico-sociaux : IME, SESSAD, UJA, ADF38...
  - Le service CAP Parent qui accompagne des parents en situation de handicap
  
- Des associations ou services publics dont l'action présente un intérêt pour les familles accompagnées. Le service diffuse ces informations aux familles.
  - Des actions culturelles : Cinérelax, Muséum de Grenoble
  - Des actions de loisirs et/ou de répit : Maison des Jeux, Loisirs pluriels, Vercors Terre de Répit
  - Des actions sportives : CEMAVI, Handigliss
  - Du soutien à l'inclusion de l'enfant en centre de loisirs ou centre de vacances : PRHEJI
  - Du soutien éducatif et psychologique : Maison des Adolescents

## 7- Les défis pour l'avenir

Afin d'évoquer les défis pour l'avenir, il semble nécessaire de commencer par un état des lieux des forces et faiblesses de l'association.

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"><li>• La confiance et le lien étroit entre les familles et l'équipe</li><li>• Un professionnalisme et un savoir-faire reconnu</li><li>• L'implication de l'ensemble de l'équipe, y compris sur les horaires atypiques</li><li>• Le renfort d'une chargée de développement à 60% depuis octobre 2024</li><li>• L'entrée dans un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) établi avec le Département en janvier 2025.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des évolutions sur de nombreux plans dans un temps très court : évolution du cahier des charges des Services Autonomie à Domicile, ESMS numérique, CPOM, Télégestion... Tous ces changements nécessitent du temps pour que l'équipe s'approprie les propositions et les outils.</li><li>• La difficulté à renforcer et stabiliser l'équipe d'intervenants.</li><li>• La continuité d'activité difficile à mettre en place dans une toute petite équipe pour des besoins de grande ampleur.</li><li>• L'équilibre budgétaire, un défi permanent difficile à relever</li><li>• La gouvernance : besoin d'anticiper le renouvellement du Conseil d'administration historique.</li></ul>

## Perspectives d'évolution et plans d'action

Intitulé de la fiche action : <b>Appropriation des outils par l'équipe</b>	
Problématique	Des nouvelles modalités de travail en peu de temps : modèle de projet personnalisé, fiche de recueil des événements indésirables, télégestion...
Objectifs	Permettre à l'équipe de s'approprier et d'utiliser sereinement et efficacement les outils
Personne responsable de l'action	Cathy Cortesi
Fonction/service/organismes concernés	Responsable du service handicap
Groupe projet en charge de la réalisation de l'action	Le groupe projet personnalisé d'accompagnement + ensemble de l'équipe
Etapes de l'action Personnes concernées et échéancier	Proposition de supports automne 2024 Réajustement des documents hiver 2024 Utilisation progressive 1 <sup>er</sup> semestre 2025 Service handicap + équipe administrative
Moyens à mettre en œuvre	Réunions d'équipe planifiées autour des thématiques + contacts quotidiens Liens réguliers intervenants + responsable de service + assistante administrative + direction sur la mise en œuvre de la télégestion
Modalités de suivi de l'action, indicateurs	Effectivité de la télégestion Complétude des projets et des fiches de recueil d'événements indésirables

Intitulé de la fiche action : <b>Favoriser la participation des familles</b>	
Problématique	Les familles étant souvent éloignées de l'association et ayant une vie complexe participent très peu à la vie de l'association
Objectifs	Impulser une dynamique de participation
Personne responsable de l'action	Mathilde Anthouard
Fonction/service/organismes concernés	Chargée de développement
Groupe projet en charge de la réalisation de l'action	Toute l'équipe
Etapes de l'action, personnes concernées et échéancier	Matinée parents-professionnels en novembre 2024 sur la prévention de la maltraitance et les bonnes pratiques au domicile Organisation de 2 rencontres en visio en décembre 2024 Organisation d'une matinée familles en janvier 2025 Evénements réguliers en fonction des souhaits exprimés par les familles au fur et à mesure des échanges Toute l'équipe est mobilisée, à son échelle : organisation, communication, accueil des enfants, animation, compte-rendus, etc.
Moyens à mettre en œuvre	Organiser régulièrement des rencontres en présentiel ou en distanciel, en plus des échanges téléphoniques, pour recueillir leur avis et leurs suggestions.
Modalités de suivi de l'action, indicateurs	Effectivité de la mise en œuvre d'événements associant les familles Prise en compte de leur expression dans les évolutions associatives

Intitulé de la fiche action : <b>Renforcer l'équipe</b>	
Problématique	L'association manque de ressources humaines pour pouvoir répondre favorablement à toutes les demandes.
Objectifs	Augmenter l'effectif d'intervenants et maintenir la stabilité de l'équipe
Personne responsable de l'action	Henriette Nallet, Cathy Cortesi, Mathilde Anthouard
Fonction/service/organismes concernés	Directrice, responsable de service, chargée de développement
Groupe projet en charge de la réalisation de l'action	Directrice, responsable de service, chargée de développement + responsable du service petite enfance + référente technique de la crèche
Etapas de l'action, personnes concernées et échéancier	Organisation mutualisée à formaliser
Moyens à mettre en œuvre	Réunions régulières pour affiner le process de recrutement et la prospection
Modalités de suivi de l'action, indicateurs	Augmentation du nombre d'intervenants au sein de l'équipe handicap

### Focus sur les enjeux des ressources humaines

1 – Des difficultés pour renforcer de façon pérenne l'équipe d'intervenants. Une difficulté partagée avec de nombreux établissements et services médico-sociaux.

- Des intervenants rejoignent l'équipe mais réalisent que l'activité ne leur correspond pas (environ 2 par an.)
- D'autres intervenants investissent l'activité mais mettent fin à leur contrat au terme d'une année (2 à 3 intervenants par an)
- La présence d'un noyau dur composé d'intervenants présents depuis plus de 3 ans constitue une force de l'association. Ces derniers impulsent un climat d'accueil dans l'équipe et portent les valeurs de l'association.

2 – La convention collective de la branche de l'aide à domicile est moins généreuse que celles en usage dans les établissements d'accompagnement d'enfants en situation de handicap (niveau de rémunération, jours de congés) générant un désavantage pour le service. La reprise de l'ancienneté est possible dans la branche mais les profils recherchés ont généralement une expérience dans d'autres branches qui n'est pas valorisée financièrement lors de l'embauche.

3 – Les conditions de travail sont difficiles : un travail à temps partiel, avec des interruptions en cours de journée, des déplacements importants. Intervenir au domicile des familles nécessite également une capacité d'adaptation importante et une posture professionnelle délicate.

4 - La réponse à des besoins de dernière minute induit une sollicitation des intervenants dans le même délai. Si leur accord est sollicité pour modifier leur planning, il nécessite de leur part une capacité à se positionner et à savoir refuser.

5 - Apporter une aide ponctuelle et/ou en urgence à un enfant ou un jeune dans une situation complexe oblige à un positionnement professionnel parfois lui-même complexe, entre l'envie d'être utile et le constat qu'il

faudrait du temps pour déployer un projet pertinent. Permettre à l'équipe de trouver du sens à son travail dans les conditions « court terme » est aussi un enjeu important pour l'association.

6 – De nombreux intervenants souhaiteraient pouvoir travailler à proximité de leur domicile, notamment sur les territoires hors agglomération. La fluctuation de la demande, la fragilité des co-financements en place ne permet pas de garantir un temps de travail suffisant dans ces conditions.

7 – La qualité du travail réalisé par l'équipe repose aussi sur la qualité de réflexion collective permise par les réunions d'équipe, analyse de la pratique, supervision, formation, ainsi qu'à la présence des intervenants lors de certains échanges partenariaux. Le ratio entre les heures réalisées au domicile et les heures de soutien à la réflexion doit être cohérent avec les conditions de l'équilibre financier.

Intitulé de la fiche action : <b>Redéfinir les territoires d'intervention de l'association</b>	
Problématique	La dimension départementale actuellement mentionnée dans l'arrêté d'autorisation met en tension l'association, entre : -les limites dans le rayon d'action de l'association, au regard de ses moyens, notamment humains -les demandes des familles qui émanent de zones éloignées
Objectifs	Définir plus finement dans le cadre du CPOM les territoires d'intervention de l'association
Personne responsable de l'action	Henriette Nallet et Mathilde Anthouard en lien avec le Conseil d'Administration
Fonction/service/organismes concernés	La directrice, la chargée de développement, la responsable du service handicap, en lien avec le conseil Départemental et les communes ou communautés de communes
Groupe projet en charge de la réalisation de l'action	Groupe à mettre en place : territoires et besoins
Etapes de l'action, personnes concernées et échéancier	1 <sup>er</sup> semestre 2025 : faire un état des lieux des territoires actuels (responsable de service, directrice, chargée de développement) 2 <sup>ème</sup> semestre 2025 : travailler avec la Maison de l'Autonomie, la cellule RAPT, les communes ou communautés de communes afin d'affiner la connaissance des besoins des populations (chargée de développement, communes et direction) 1 <sup>er</sup> semestre 2026 : identifier les freins et les facilitateurs au déploiement des actions (chargée de développement, communes et direction) Transmission au Département de la définition des territoires Remarque : les retours des familles sont également à prendre en compte dans ce travail
Moyens à mettre en œuvre	Compilation des rapports d'activités et des conventions Etat des lieux à réaliser avec chaque commune Analyse des besoins des familles
Modalités de suivi de l'action, indicateurs	Effectivité de la définition des territoires d'intervention de Dépann'Familles, en lien avec les besoins des familles et en accord avec le Conseil Départemental.

Intitulé de la fiche action : <b>Assurer l'équilibre budgétaire de l'association</b>	
Problématique	L'association a des difficultés à atteindre un budget à l'équilibre
Objectifs	S'engager dans un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) afin de parvenir à un équilibre financier, tout en respectant le projet et les valeurs de l'association.
Personne responsable de l'action	Henriette Nallet
Fonction/service/organismes concernés	Le Bureau associatif, la directrice, en lien avec le conseil Départemental (CPOM)
Groupe projet en charge de la réalisation de l'action	Point régulier en bureau associatif + le conseil Départemental
Etapes de l'action, personnes concernées et échéancier	Signature du CPOM en janvier 2025 pour mise en œuvre sur la période 2025-2030
Moyens à mettre en œuvre	Analyse financière à affiner : Disposer d'une vision analytique de chacune des activités Diversifier les partenaires financiers
Modalités de suivi de l'action, indicateurs	Résultats financiers en amélioration entre 2025 et 2030

Intitulé de la fiche action : <b>Renouveler la gouvernance de l'association</b>	
Problématique	Certains membres du bureau associatifs sont engagés depuis de nombreuses années et souhaitent céder leur place.
Objectifs	Recruter de nouveaux administrateurs
Personne responsable de l'action	Michel Bost Henriette Nallet
Fonction/service/organismes concernés	Président de l'association et directrice
Groupe projet en charge de la réalisation de l'action	Conseil d'administration
Etapes de l'action, personnes concernées et échéancier	1 <sup>er</sup> trimestre 2025 : organisation d'un événement pour présenter l'association à des candidats potentiels Entrée de nouveaux administrateurs à l'AG d'Avril 2025
Moyens à mettre en œuvre	Événements pour présenter l'association Recherche de candidats dans différents réseaux partenaires
Modalités de suivi de l'action, indicateurs	Effectivité de la mise en œuvre d'actions de présentation Nombre de participants Nombre de nouveaux candidats au conseil d'administration

## Conclusion :

La rédaction de ce projet de service est le fruit d'un travail effectué de décembre 2022 à 2024. Piloté par la directrice associative et une contractuelle ponctuelle, ce projet a été construit progressivement à travers un travail aussi collectif que possible et en parallèle de la mise en place de nombreux changements au sein de l'association : télégestion, document de projet, formalisation d'outils de recueil des événements indésirables, gestion du risque médicamenteux, nouvelle organisation des réunions d'équipe, etc.

Si l'ensemble des thématiques présentées dans ce projet de service ont été évoquées avec les professionnels, la participation des familles n'a malheureusement pas pu être organisée de manière satisfaisante.

Nous avons devant nous cinq années pour leur donner la parole et construire ensemble le projet 2030-2035 !

Cette charte a été construite à plusieurs voix, à partir des comptes-rendus de réunions, des thématiques soulevées par la pratique, en prenant appui sur des chartes existantes (charte des droits et libertés de la personne accueillie, charte de l'organisation nationale des éducateurs spécialisés, conseils de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé...). **La charte de bientraitance est un ensemble de recommandations attachées au contexte de l'association Dépann'Familles. Elle inclut des thèmes qui relient les lieux et les pratiques visant à prendre soin de l'autre.**

Elle prend place dans une démarche constante de questionnements propre à notre pratique.

## Valeurs et Principes des Équipes des Services à Domicile de Dépann'familles

### Des droits socles à garantir :

Les droits fondamentaux cités notamment dans la charte des droits des personnes accueillies	Le principe de non-discrimination cité dans la charte des éducateurs spécialisés
<input type="checkbox"/> Droit à l'information <input type="checkbox"/> Liberté d'aller et venir <input type="checkbox"/> Dignité et intégrité <input type="checkbox"/> Liberté d'opinion <input type="checkbox"/> Croyances et vie spirituelle <input type="checkbox"/> Maîtrise de son image...	<input type="checkbox"/> Nationalité <input type="checkbox"/> Origine sociale <input type="checkbox"/> Sexualité <input type="checkbox"/> Situation de handicap, pathologie <input type="checkbox"/> Opinion politique <input type="checkbox"/> Opinion religieuse...

### Soigner la relation aux familles :

- ✦ **Nourrir la confiance** grâce à une bonne information et des actes, des paroles et des émotions cohérentes.
- ✦ **Assurer la constance et la fiabilité des interventions**, pour que la famille puisse compter sur nous. Par exemple dans : le respect des horaires, du projet, du contrat.
- ✦ **Prendre en compte la spécificité d'intervenir au domicile des personnes**, d'entrer dans leur espace de vie privée.
- ✦ **Préserver la confidentialité des informations et faire preuve de discrétion**, sont des postures nécessaires au respect de cet espace de vie privée.
- ✦ **Respecter** la pudeur et la dignité des personnes accompagnées et de leurs proches.
- ✦ **Chercher à comprendre le contexte de vie**, prendre en compte l'histoire, la culture, les valeurs, les repères.

### Adopter une posture relationnelle agile/souple :

- ✦ **Avoir confiance dans les possibilités de la personne** (y compris celles que l'on n'imagine pas !),
- ✦ **Encourager la personne et valoriser ses essais et ses efforts.**
- ✦ **Garder une posture d'humilité** : Être prêt à prendre en compte des nouvelles hypothèses, garder une marge de doute. La parole et le savoir de l'autre ont autant d'importance et de valeur que ma parole et mon savoir.

### Pour aller plus loin :

**Une charte** désigne un socle de valeurs fondatrices et fondamentales, qui guident les intentions et les actions d'un groupe de personne, ici les professionnels de l'association Dépann'familles. Différente d'un protocole ou d'un règlement, la charte de bientraitance est un questionnement.

Le terme de bientraitance englobe plusieurs notions apparues à travers l'histoire : bienfaisance, bienveillance, réflexions sur la posture « suffisamment bonne », notion de « care » ...

### Les notions suivantes guident l'équipe :

**Communication bienveillante** : éviter de mettre l'autre en accusation, observer les faits en évitant les jugements de valeur, reconnaître ses propres sentiments, avoir conscience et exprimer ses besoins propres, faculté d'empathie et posture de négociation.

**Sollicitude** : réponse, soucieuse de l'autre et de sa vulnérabilité qui vise à instaurer une relation équilibrée et respectueuse de l'autre.

**Reconnaissance** : être regardé favorablement pour développer une image positive de soi. Cela repose sur trois ingrédients : attention affective, accès égal aux droits, estime sociale.

**Bien-traitance** : ce concept voit le jour dans les années 90, c'est une démarche active, un cheminement des professionnels, pour une manière d'être, d'agir et de dire soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins, respectueuse de ses choix et de ses refus.

✚ **Rester ouvert à la rencontre :**

Être disponible pour être surpris, étonné, mais aussi transformé par l'autre, être « mené, guidé » par l'autre, pouvoir se remettre en question.

✚ **Rester ouvert au savoir :**

Celui des membres de la famille, premiers éducateurs de leur enfant, mais aussi celui des partenaires, des collègues, etc.  
Être ouvert aux apprentissages, aux nouvelles connaissances, y compris quand elles viennent bousculer nos habitudes ou nos convictions.

✚ **Accorder de la valeur aux petits signes :**

Considérer qu'un changement de comportement, même minime, peut être un message. Accorder de l'importance à la communication corporelle, s'assurer du confort de la personne, de sa disponibilité, de sa bonne compréhension et s'ajuster en fonction.

**Des principes professionnels partagés :**

✚ **Veiller à la sécurité physique, la sécurité psychique et l'intégrité** des personnes à tout moment de l'accompagnement.

✚ **Permettre le droit au choix et à la responsabilité :**

Notion d'auto-détermination : dès que possible, rendre la personne accompagnée actrice de son développement et de ses choix, ne pas faire à sa place.  
S'appuyer sur une communication claire et honnête, en validant ce qui a été compris.

✚ **Faire preuve de discernement avant de partager des informations :**

Voici les règles qui autorisent le partage d'**informations confidentielles (risque de sanctions pénales)** :

**\*Peuvent partager les personnes soumises au même devoir et obligation de confidentialité et mettent en œuvre dans le même domaine.**

**\*Finalité qui encadre le partage :**

-Évaluation d'une situation

-Détermination des actions à conduire.

**\*Comment :**

-Le partage est limité à ce qui est strictement nécessaire.

**Une information préalable des personnes concernées est obligatoire**

*sauf si l'intérêt de l'enfant est contraire à cette information préalable (l'information sera donnée par la suite)*

Différence avec la **discrétion (risque de sanctions administratives)** :

*C'est le code général de la fonction publique qui vise à protéger des informations internes aux services ou aux administrations.*

**Références légales**

☒ LOI n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

☒ LOI n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

☒ Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

☒ LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

☒ La Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne officiellement proclamée à Nice en décembre 2000 par le Parlement européen, le Conseil et la Commission, est devenue juridiquement contraignante pour l'UE avec l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne en décembre 2009 et présente désormais la même valeur juridique que les traités de l'UE.

☒ Art. L. 119-, du 7 février 2022, relative à la Protection de l'Enfance : La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations.

Enquête envoyée à 164 familles utilisatrices des services à domicile (Petite enfance et Handicap)  
48 réponses soit un taux de retour de 29 % (en 2023 ce taux était de 27% et 36% en 2022).

Enquête de satisfaction 2024  
**Service Handicap**  
26 réponses

**Les familles qui répondent :**

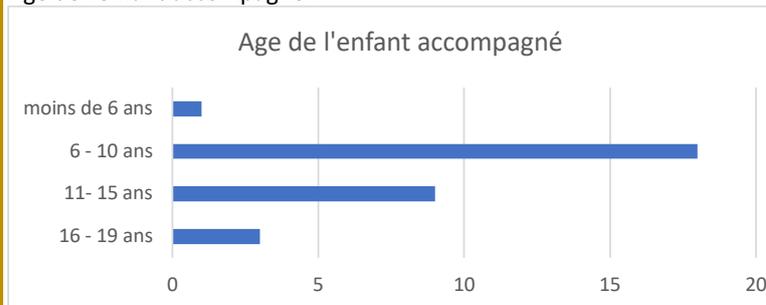
Ces familles sont originaires de 4 communautés de communes :

- Grenoble Alpes Métropole : 18
- Le Grésivaudan : 2
- Le Pays Voironnais : 3
- Saint Marcellin-Vercors : 1

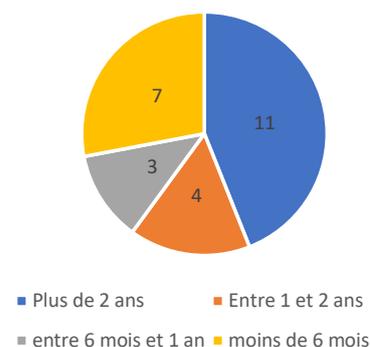
30% sont des familles monoparentales

La part de famille accompagnées depuis moins d'un an est équivalente à celle accompagnée depuis plus de 2 ans

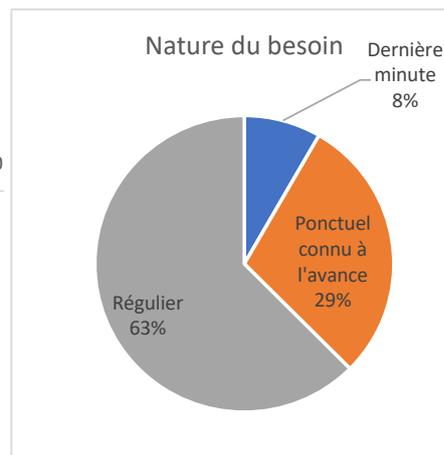
**Age de l'enfant accompagné :**



**Ancienneté du lien avec l'association**



**Les familles sollicitent l'association pour**



**Complémentarité avec un autre mode d'accueil de l'enfant**

- Non pour 10 familles
- Oui pour 15 familles

Les modes d'accueils sont :

- L'école : 4 familles
- Un IME ou un Impro : 4 familles
- Une assistante maternelle (nounou, étudiante) : 4
- Un autre accompagnement à domicile (Bulle d'air, Cassiopée) : 3 familles
- L'hôpital de jour : 1 famille

**Apport des interventions**

**Pour le parent**, les interventions permettent de :

- Se sentir soutenu : 11 familles
- Gagner en sérénité : 9 familles
- Travailler : 2 familles
- Me reposer et me soigner : 1 famille
- Pallier au manque d'inclusion : 1 famille
- Du répit : 1 famille

22 familles estiment que les interventions ont un effet pour l'enfant, 2 qu'elles n'en ont pas.

**Effets pour l'enfant** . Extraits :

- **Apaisement** ; détente ; calme ; moins d'anxiété pour sortir à l'extérieur ; mon enfant a pu s'apaiser et reprendre confiance après tout ce qu'il a traversé, plus apaisé après la promenade: 8 familles
- **Socialisation**, ; interaction avec de nouvelles personnes ; acceptation de l'intervenant dans l'éespace de l'enfant ; attachement aux intervenants, d'autres adultes qui s'occupent d'eux : 5 familles
- **Progrès de l'enfant**, évolution : 2 familles
- **Diminution du temps d'écran** ; motivation à sortir des écrans : 2 familles
- **Etre gardé en confiance** ; pouvoir confier nos enfants est une première depuis 6 ans : 2 familles
- Soutien et jeux, moins de fatigue, mon fils se sent compris et entendu

### Prise en compte de la demande



97,9% de satisfaction pour les familles accompagnées.

2 items donnent lieu à un peu d'insatisfaction :

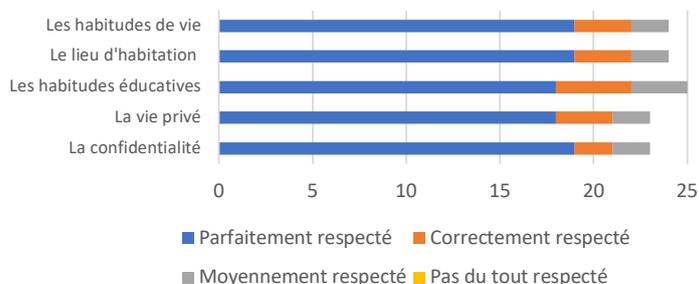
- L'accueil téléphonique
- L'orientation vers des solutions complémentaires

La note moyenne concernant la **prise en compte de la demande** est à **9,11** (variation de 6 à 10)

Verbatim concernant la prise en compte de la demande

- **Concernant la responsable de service** : Réactivité de la responsable, Nos demandes sont irrégulières et malgré cela nous sommes toujours bien accueilli elles nous permettent des sorties ; notre agenda est un vrai casse-tête et Cathy arrive à suivre ! ; Écoute, disponibilité et attention ; réactivité ; L'écoute est très attentive et les réponses proposées sont précises et adaptées.
- **Concernant les intervenants** : Je suis très satisfaite de la personne qui intervient auprès de notre enfant. Elle réfléchit à la manière dont elle peut la faire progresser ; sérieux et ponctualité des intervenants ; Ils m'ont aidé à avoir confiance en l'humain ; C'est une équipe extraordinaire ; Très doué avec les enfants ; Professionnel ; nous soulevons le professionnalisme des éducatrices ; Je ne manquais pas d'intervenants
- **Concernant le service** : nous avons fait appel à des interventions l'après-midi qui débuteront l'année prochaine elles seront essentielles pour garder notre emploi puisque nous sommes déjà à temps partiel ; Parce que Lorsque mon enfant était dans une très grande difficulté et aucune solution ne lui a été apportée pendant longtemps et que seul Dépann'familles ne l'a pas abandonné et a proposé diverses solutions d'accompagnement et de soutien.

### Sentiment d'être respecté concernant



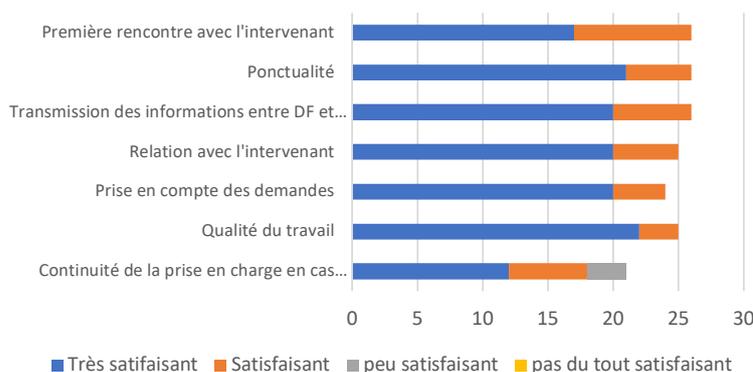
3 familles se sentent moyennement respectées dans leurs habitudes éducatives.

### Avez-vous déjà vécu une expérience désagréable avec l'association ?

Une famille s'est dite concernée et avoir signalé la situation. La réponse apportée est jugée satisfaisante.

La personne précise que cela portait sur un problème de facturation.

### Mise en oeuvre des interventions



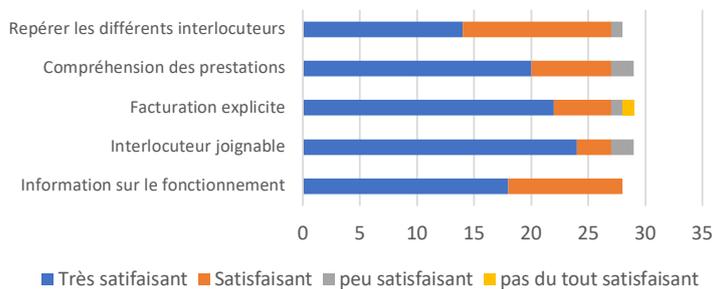
Taux de satisfaction de 98,3%

Le point faible est la continuité de l'accompagnement en cas d'absence de l'intervenant.

Les suggestions d'améliorations :

- Des interventions plus longues et plus fréquente : 3 familles
- La fidélisation de l'intervenant
- Les remplacements des intervenants
- Une facturation mensuelle plutôt qu'hebdomadaire

### Organisation interne



Taux de satisfaction de 98,3%

2 items donnent lieu à une satisfaction moindre :

- le repérage des différents interlocuteurs.
- Les informations sur le fonctionnement

Note moyenne concernant l'organisation des services 9,04

Note moyenne concernant la communication de l'association 9,12

Recommandation du service Oui : 25 familles

Intérêt pour rejoindre le Conseil d'administration (maintenant ou plus tard) : 8 familles