

sommaire

I PRÉAMBULE	3
II LES MOMENTS FORTS DE NOTRE HISTOIRE	4
• Une fondation	4
• Le développement	5
• L'adhésion aux Instances Nationales, Départementales et Locales	6
III LES VALEURS DE L'ABRAPA	7
• Des valeurs centrées autour des personnes que nous aidons et accompagnons	7
• Des valeurs centrées sur notre action	8-9
• Une gestion désintéressée	10
IV LES CHAMPS D'ACTIVITÉS DE L'ABRAPA EN 2005	11
V NOS MISSIONS	12
• Des missions centrées sur des personnes en situation de besoin d'aide	12
• Des missions centrées sur des réponses et des organisations adaptées	13
• Susciter une Vie Associative	14
VI NOS ORIENTATIONS	15
• Confirmer notre positionnement de principal acteur gérontologique	15
• S'adapter à l'évolution démographique et des publics	15
VII LES ENGAGEMENTS DE L'ABRAPA	16-20
<hr/>	
Annexe 1 : Politique des Ressources Humaines	22-25
Annexe 2 : Politique Qualité	26
Annexe 3 : Représentation des clients de l'ABRAPA	27-28
Annexe 4 : Glossaire	29

préambule

I PRÉAMBULE

LE PROJET ASSOCIATIF DE L'ASSOCIATION BAS-RHINOISE D'AIDE AUX PERSONNES AGÉES (ABRAPA)

Qu'est-ce qu'un projet associatif :

- le projet associatif définit les lignes directrices d'une association, son identité, ses objectifs généraux. Il reprend essentiellement le **sens de l'action**, les **missions** de la structure et le **positionnement** stratégique de l'organisation,
- une philosophie qui donne un repère à chaque acteur ou interlocuteur concernant les objectifs poursuivis et les valeurs portées,
- un **guide pour notre action et notre développement**.

À quoi sert-il :

- à mieux fédérer l'ensemble de nos activités dans un souci de cohérence et de qualité,
- à présenter nos valeurs, missions et engagements en toute transparence,
- à mieux communiquer avec nos partenaires,
- à développer le sentiment d'appartenance à notre Association.

À qui est-il destiné :

- aux administrateurs,
- au personnel,
- à tous les clients de l'Association,
- à nos mandants et partenaires,
- à tous ceux qui souhaitent mieux connaître l'Association.

Qui associe-t-il :

- Le projet a été conçu par un groupe de réflexion composé d'administrateurs et de salariés de l'ABRAPA.
- Il a été présenté aux deux Comités d'Entreprise des Conventions Collectives FEHAP et UNASSAD les 12 et 13 mai 2005.
- L'Assemblée Générale a adopté le projet associatif en date du 24 juin 2005.

La définition de «client» pour notre Association :

Le client est une personne avec sa singularité et son originalité et à partir duquel s'initie un projet social ou de soin individualisé. Le client a un droit d'accès à l'information et bénéficie d'un droit d'expression. Il est doté d'un droit de recours.

La relation sera contractualisée.

histoire

II LES MOMENTS FORTS DE NOTRE HISTOIRE

LA FONDATION

Les origines

L'ABRAPA a été créée le 21 octobre 1961 à l'initiative de Théo BRAUN, Ancien Ministre et Président de la Caisse Régionale d'Assurance Vieillesse (CRAV). M. Théo BRAUN est le 1^{er} président de l'ABRAPA, Association à but non lucratif (gérée au sein de la CRAV). Il est entouré des autres membres fondateurs suivants : Mlle BECKENHAUPT, Mgr BILLING, M. BLOCH, M. FROT, M. HEITZ, M. RICHTER.

Les statuts de 1961 indiquaient les objectifs suivants :

«Coordonner et faciliter, sans s'immiscer dans leur fonctionnement, l'action des œuvres, organismes ou institutions s'intéressant aux vieillards, assurer la création, l'organisation et le fonctionnement d'un service d'aide ménagère à domicile et de tout autre service destiné à porter aide aux vieillards.»

Le but était de venir en aide aux personnes âgées du Bas-Rhin et de faciliter leur maintien à domicile dans les meilleures conditions.

Au premier Conseil d'Administration siégeaient les représentants de l'État, des collectivités locales, des caisses de retraite, des œuvres religieuses, des représentants des syndicats de toutes tendances.

L'ABRAPA s'appuie sur des valeurs humaines telles que **la dignité, le respect, l'équité, et la solidarité** de toutes les entités qui la composent.

L'ABRAPA est pendant de nombreuses années gérée par la CRAV. Le service d'aide ménagère est mis en place dès la première année. **«Dix travailleuses prêtes à se consacrer au service auprès des personnes âgées» sont embauchées pour intervenir dans l'agglomération strasbourgeoise.**

Un nouveau Président et un développement continu

M. Théo BRAUN décède en 1994. M. Jean-Jacques PIMMEL devient alors le 2^{ème} Président de l'ABRAPA. Le développement des services est constant et considérable, guidé par l'objectif d'apporter une réponse toujours plus complète aux besoins.

Dans le cadre de sa politique d'innovation, naissent en 2000 le service **«Course et Accompagnement»**, en 2001 **«Sélénée»**, le service de garde de nuit itinérante et en 2004 **«Auto Saveurs»**, service de transport et d'accompagnement des restaurants-clubs.

En 20 ans, le siège de l'Association, place des Halles à Strasbourg, est devenu trop étroit. Le Président Jean-Jacques PIMMEL, soucieux des conditions de travail des salariés, convainc les administrateurs de la nécessité d'avoir un nouveau centre administratif. C'est ainsi, qu'en 2002, le centre administratif de l'ABRAPA emménage dans de nouveaux bureaux à Eckbolsheim, aux portes de Strasbourg.

histoire

HISTOIRE

II LES MOMENTS FORTS DE NOTRE HISTOIRE

LE DÉVELOPPEMENT

Dès 1962, le service d'aide ménagère s'étend sur tout le département du Bas-Rhin. A partir de 1964, l'Association diversifie son action en créant un secteur hébergement comprenant deux activités : les résidences pour personnes âgées valides et les maisons de vacances exclusivement réservées aux retraités.

Pour s'adapter à l'évolution des besoins, de nouvelles initiatives sont prises : ouverture du premier restaurant-club (1964), lancement du portage de repas à domicile (1964), ouverture du foyer du Polygone au Neuhof (1968). D'autres restaurants-clubs seront ouverts à partir de 1971. En 1973 le service «**Amélioration de l'habitat**» est créé.

Un mouvement fédérant les Clubs 3^{ème} âge

En 1975, un article 10 est ajouté aux statuts précisant que «**tout club de 3^{ème} âge peut demander son affiliation à l'ABRAPA dès lors que son Comité comprend pour le moins un Président, un Vice-président, un Secrétaire et un Trésorier**». En 2004, plus de 120 Clubs - représentant environ 12 000 membres inscrits - sont affiliés à l'ABRAPA.

Le domaine du sanitaire

Dans les années 80, l'Association continue de créer de nouveaux services et prend une orientation nouvelle en intégrant une activité sanitaire pour mieux répondre à la perte d'autonomie des personnes âgées.

L'ABRAPA ouvre en 1982 un service alternatif à l'hospitalisation : l'hôpital de jour gériatrique Germaine BORD à Strasbourg. Dix ans plus tard, un autre hôpital de jour, Michel PHILIBERT, sera créé et prendra en charge les personnes âgées atteintes de troubles cognitifs. À partir de 1986, des Services de Soins Infirmiers à Domicile sont déployés progressivement dans le département.

Les nouveaux services et l'hébergement

Les services «**Mandataire**» de l'Aide à Domicile et Télé-assistance «**Bip Tranquille**» sont créés en 1988. En raison du manque crucial de lits médicalisés dans le département, l'Association entend développer son action dans le secteur de l'hébergement en partenariat étroit avec les caisses de retraite et les communes. En 1989, elle ouvre sa première maison de retraite, la Maison MARZOLFF à Reichshoffen. Les années suivantes, l'ABRAPA prendra la gestion de quatre autres établissements, et deux Unités de Soins de Longue Durée (USLD).

Indépendance et fusion avec l'Office Départemental des Personnes Agées

L'importante croissance des services induit en 1980 un changement fondamental : le Conseil d'Administration décide de prendre son indépendance vis-à-vis de la CRAV et l'ABRAPA recrute son directeur et du personnel d'encadrement. À la demande du Conseil Général, l'Association «fusionne» le 21 septembre 1984 avec l'ODPA (Office Départemental des Personnes Agées), présidé par M. André BORD, Ancien Ministre. Elle reçoit le patrimoine de l'ODPA et s'engage à poursuivre son action. La même année, le siège administratif est transféré au 22 Place des Halles à Strasbourg et occupe les deux étages cédés par l'ODPA et situés sous la résidence gérée par l'ABRAPA.

histoire

HISTOIRE

II LES MOMENTS FORTS DE NOTRE HISTOIRE

L'ADHÉSION AUX INSTANCES NATIONALES, DÉPARTEMENTALES ET LOCALES

L'Association, en tant qu'acteur gérontologique, adhère à diverses instances représentatives du secteur de la personne âgée. Elle encourage aussi l'initiative, en adhérant à d'autres associations ou organismes professionnels :

Instances représentatives du secteur :

UNASSAD • UNASSI • FEHAP • CODERPA • UROPA • UNIORPA (voir glossaire page 29)

Autres Organismes :

France Alzheimer • CAHPP • CARDEK • CODELICO • DFA • ESTES • FAMI EMPLOI 67 GIHP • GIP • IFCAAD • JALMAV • SSF • VAL • VOLONTARIAT ADH (voir glossaire page 29)

L'ABRAPA, une Association Départementale

*L'ABRAPA est à l'origine de la création de la plupart des services aujourd'hui existants dans le département du Bas-Rhin : **Aide à Domicile, Services de Soins Infirmiers à Domicile, Hôpitaux de jour destinés aux personnes âgées, Portage de repas, Petits dépannages, Télé-assistance, Garde de nuit itinérante, Vacances.***

*L'Association a également expérimenté ou participé aux expérimentations de services innovants : **Aide aux aidants (Ecole Sociale des Aidants), Urgence médico-sociale avec l'Union Régionale des Médecins Libéraux d'Alsace, accompagnement des malades atteints du SIDA, Service de soins infirmiers à domicile pour adultes handicapés, Unité de Vie au Neuhof.***

L'Association s'est intéressée à d'autres publics en étant à l'origine de «**Multiservices**» (Association intermédiaire) et de **FAMI EMPLOI 67**, Association d'aide aux familles et aux personnes en situation de handicap.

En 2004, l'Association emploie plus de 2 000 salariés et intervient auprès de 20 000 personnes âgées et/ou en situation de handicap. L'ABRAPA est désormais une importante structure professionnelle aux compétences reconnues. L'histoire de l'Association montre que l'ABRAPA s'est toujours exprimée dans la diversité et l'adaptation des services proposés et développés sur le Bas-Rhin. Depuis sa création elle n'a cessé d'apporter une réflexion pertinente et engagée pour offrir les meilleures réponses possibles à la problématique de la personne âgée.

valeurs

III LES VALEURS DE L'ABRAPA

Fondées sur le respect et la dignité, toutes nos valeurs s'expriment dans la primauté de la personne. Pour que ces valeurs aient du sens, nous les partageons avec l'ensemble des acteurs de l'ABRAPA.

DES VALEURS CENTRÉES AUTOUR DES PERSONNES QUE NOUS AIDONS ET ACCOMPAGNONS

Libre choix et autonomie des Personnes Aidées

Nous privilégions le libre choix de la personne en respectant ses **choix de vie, ses valeurs, sa culture et son environnement** ; nous oeuvrons au respect de son autonomie et l'accompagnons dans son projet de vie en veillant à lui permettre le plus d'indépendance possible dans le cadre du recours à une tierce personne.

En ce sens, la réponse aux besoins exprimés ou implicites se matérialise en **une aide globale et individualisée**. Nous favorisons ainsi les conditions qui tendent vers **l'épanouissement de la personne**.

Nous recréons le lien social : à titre d'exemples, le service «**Courses et accompagnement**» incitant la personne à sortir de chez elle, l'accueil de jour Maryse Bastié proposant un programme annuel d'animations culturelles, ludiques, artistiques et sportives, ou la livraison de repas à domicile.

Droit à l'information et prise en compte de l'expression de la personne

Nous proposons **une offre de service claire et sans ambiguïté**. Chaque personne aidée reçoit toute **l'information utile lui permettant d'apprécier** :

- le fonctionnement de l'Association,
- la nature de nos prestations,
- la vie sociale des établissements,
- les éléments du contrat de prestations ou de séjour.

Des Conseils de la Vie Sociale et des Groupes d'Expression sont créés pour favoriser l'émergence de la parole des personnes aidées et induire le cas échéant, les changements nécessaires à l'évolution ou l'adaptation des prestations.

Tous ces éléments sont transcrits dans des livrets d'accueils, lesquels contiennent la «**Charte des droits et libertés des personnes âgées dépendantes**». (FNG)

Toute réclamation est traitée et une réponse appropriée mise en œuvre.

valeurs

III LES VALEURS DE L'ABRAPA

DES VALEURS CENTRÉES SUR NOTRE ACTION

Égalité et équité

Quels que soient le choix de vie, la situation et les ressources de la personne, nous cherchons à proposer **une aide égale pour tous**. Nous cherchons à moduler équitablement sa participation financière.

Professionalisme

Nous nous attachons à fournir des professionnels pour tous les métiers qui sont et seront les nôtres.

Nous sommes attentifs aux :

- savoir,
- savoir-faire,
- savoir être,
- savoir devenir.

Les professionnels de l'Association mettent chaque jour en œuvre ces savoirs, enrichis par l'expérience et les formations que nous encourageons.

Nous mettons en œuvre une politique de management de ces savoirs pour nous **adapter et maintenir «l'employabilité»** du personnel.

En ce sens, le personnel de l'ABRAPA est acteur du projet associatif à travers plusieurs instances ou rencontres qui enrichissent le lien avec la hiérarchie :

- deux commissions formation,
- près de 8 000 heures consacrées à des droits d'expression,
- des entretiens de progrès,
- l'implication permanente de la direction générale dans les instances représentatives du personnel (une quarantaine de réunions par an),
- les réunions «organisation» mensuelles des Aides à Domicile,
- la constitution ponctuelle de groupes de réflexion autour de thématiques de fonctionnement ou d'aide à la personne.

Travail en réseau et en équipe

Dès lors que nous accueillons une personne, nous nous efforçons de lui proposer le service le plus adapté à sa situation en tenant compte des disponibilités et des moyens alloués.

Si le besoin du bénéficiaire évolue, le réseau inter-services de l'Association lui permettra d'obtenir la meilleure réponse au regard de sa nouvelle situation.

valeurs

III LES VALEURS DE L'ABRAPA

Une rigueur

1) Pratiques professionnelles :

L'ABRAPA, depuis sa création, s'est attachée à mettre en oeuvre les meilleures pratiques professionnelles. C'est en 1988 qu'apparaît le premier «groupe-projet Qualité» qui matérialise le début d'une démarche d'amélioration continue des pratiques.

Mais c'est au 1^{er} janvier 2005 que sera créé le service Qualité de l'Association.

Cette amélioration de nos pratiques professionnelles s'est aussi traduite par le renforcement de l'encadrement de proximité. Il en est ainsi des Responsables de Secteur de l'Aide à Domicile, des Responsables du Portage et de la Télé-assistance, des Gouvernantes et Médecins Coordinateurs des EHPAD et USLD.

En juin 2004, l'Association a mis en place la Commission Médicale d'Etablissement (CME) et le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui regroupent les professionnels de santé de l'ABRAPA.

La CME intervient d'une manière consultative sur :

- le projet médical,
- le projet d'établissement,
- le programme d'investissement médical,
- le rapport d'orientation,
- le projet de soins infirmiers,
- le bilan social et le plan de formation des personnels soignants,
- la lutte contre les infections nosocomiales par l'intermédiaire du CLIN.

Le CLIN intervient dans :

- l'organisation de la prévention,
- la surveillance des infections nosocomiales,
- la formation initiale et continue des personnels.

2) Gestion :

Dans un contexte réglementaire et financier de plus en plus exigeant, l'ABRAPA s'est dotée d'outils de pilotage et de contrôle pour la maîtrise de la gestion de l'ensemble des activités de l'Association.

valeurs

III LES VALEURS DE L'ABRAPA

UNE GESTION DÉSINTÉRESSÉE

La non-lucrativité

Nous affirmons, conformément à nos statuts, notre vocation sociale et médico-sociale. Nous excluons toute notion d'excédent qui ne serait pas destiné à apporter un soutien moral et matériel aux personnes ayant besoin d'assistance.

Cela n'exclut pas le réalisme économique qui nous impose un rôle de médiateur entre les impératifs humanistes et économiques.

La transparence

Nous nous attachons à convaincre nos partenaires de notre volonté de proposer une prise en charge juste et solidaire, quelle que soit la demande.

L'ABRAPA invite régulièrement les responsables politiques à partager sur le terrain le travail de réflexion interne sur ses activités.

Le Conseil Général, la Ville de Strasbourg, la Caisse Régionale d'Assurance Vieillesse et des Caisses de Retraite sont membres du Bureau de l'ABRAPA et souvent membres des Comités de Gestion des Services. Par ailleurs, de nombreux élus locaux (Maires, Présidents d'intercommunalités) sont membres du Conseil d'Administration de l'Association.

Chaque année, tous ces acteurs et partenaires locaux sont destinataires des rapports d'activités et des comptes des différents services et établissements de l'ABRAPA.

rigueur
transparence
égalité
gestion
équité

activités

IV LES CHAMPS D'ACTIVITÉS DE L'ABRAPA EN 2005



missions

V NOS MISSIONS

Les missions suivantes sont rappelées dans les statuts de l'ABRAPA.

L'ABRAPA se donne pour mission d'apporter une réponse pertinente, adéquate, conforme à la fois au projet de vie, au désir et au besoin de chaque personne.

Pour cela, elle réalise une évaluation individuelle des situations. Ainsi, l'Association affiche sa volonté d'offrir une qualité de service conciliant la dimension sociale avec le réalisme économique.

DES MISSIONS CENTRÉES SUR DES PERSONNES EN SITUATION DE BESOIN D'AIDE

Apporter un soutien moral et matériel à toute personne, notamment âgée, ayant besoin d'assistance et résidant dans le Bas-Rhin

En ce sens, nous avons créé et continuons de créer - dans la mesure des financements disponibles -, les services et établissements qui répondent au besoin d'assistance.

Nous apportons également notre aide à des personnes en situation de handicap ou en rupture de lien social.

Nous sommes attentifs aux risques de maltraitance, encourus par la personne.

Procéder à toute recherche et étude contribuant à :

- mieux connaître les besoins des personnes suivies,
- améliorer leurs conditions de vie,
- défendre leurs intérêts.

Nous sommes partie prenante de groupes de réflexion qui existent ou peuvent se constituer notamment à l'initiative des collectivités territoriales. Les politiques en faveur des personnes âgées s'appuient sur notre expertise et notre connaissance du terrain.

Nous sommes par conséquent présents dans de nombreuses instances locales, départementales, régionales et nationales.

Nous participons et organisons des manifestations à thèmes : forums, conférences, tables rondes... (voir chapitre VII).

missions

V NOS MISSIONS

DES MISSIONS CENTRÉES SUR DES RÉPONSES ET DES ORGANISATIONS ADAPTÉES

Assurer la création, l'organisation et le fonctionnement de l'Aide à Domicile et plus généralement de toute forme d'aide et de soutien aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap ainsi qu'à toute autre personne ayant recours aux services de l'Association

En fonction de l'évolution des besoins, nous continuons à adapter nos prestations actuelles et à développer les services de maintien à domicile et l'activité hébergement :

- nouvelles antennes d'Aide à Domicile,
- nouvel équipement de Télé-assistance,
- extension du portage de repas en milieu rural,
- création d'accueil de jour et d'hébergements temporaires,
- extension de la capacité des SSIAD...

Réaliser et/ou gérer, directement ou par intermédiaire, toute structure et toute œuvre destinée à l'hébergement ainsi qu'aux soins

Les projets réalisés ou en cours de développement (création et gestion d'EHPAD et d'unités protégées, extension et ouverture de nouveaux services de soins, hôpitaux de jour...) participent à la réalisation de cette mission.

Chaque projet fait l'objet d'une étude qui démontre l'intérêt pour la population locale et en vérifie la viabilité économique.

Coordonner et faciliter, avec les acteurs sanitaires et sociaux, toute action conforme à nos missions

Nous sommes partenaires de réseaux gérontologiques formels et informels.

Nous nous attachons à concrétiser ces relations par des conventions (Unité Mobile et HDJ des HUS, soins palliatifs de la clinique de la TOUSSAINT, BETHLEHEM, le GEF de Cronenbourg, RESO 3...).

Nous entretenons par ailleurs des relations de travail constructives avec d'autres professionnels du secteur d'activité qui partagent nos valeurs (ARASC, Maisons des Aînés, CRENO, ALLO JOB, équipe médico-sociale du Conseil Général...).

missions

V NOS MISSIONS

SUSCITER UNE VIE ASSOCIATIVE

Susciter le bénévolat

Nos établissements d'accueil et d'hébergement font appel à des bénévoles qui participent à l'accompagnement et à la qualité de vie des personnes accueillies.

L'ABRAPA fédère environ 130 clubs 3^{ème} âge qui représentent environ 12 000 personnes retraitées.

L'Association envisage de susciter et de renforcer le bénévolat :

- par une communication permanente mettant en évidence les aspects positifs, individuels et collectifs du bénévolat, notamment dans le domaine relationnel,
- en favorisant l'intégration des bénévoles faisant preuve d'expérience et de compétence dans les organes de décision et de représentation de l'Association (conseil d'administration, comité de gestion, relations partenariales),
- en ouvrant nos établissements d'accueil et d'hébergement aux bénévoles susceptibles de contribuer à l'animation et à l'accompagnement.

Promouvoir la vie associative dans les domaines sanitaire et social et médico-social

Face à une concurrence lucrative l'ABRAPA a pu se réaliser grâce à la volonté et l'action permanente de ses administrateurs.

L'Association bénéficie de leurs compétences variées et de leurs expériences (sanitaire, économique, juridique, médico-sociale, politique, scientifique, gérontologique...), contribuant ainsi à la reconnaissance de notre rôle associatif dans nos domaines d'intervention.

Coordonner
bénévolat
Organiser
faciliter
réaliser

orientations

engagements

VI NOS ORIENTATIONS

Dans le contexte sociétal d'aujourd'hui, deux composantes fondamentales se dégagent pour notre avenir :

Confirmer notre positionnement de principal acteur gérontologique

C'est-à-dire :

- développer l'axe Qualité de nos pratiques en misant sur une démarche Qualité qui dépasse la simple application réglementaire,
- défendre notre image en ayant une politique de communication cohérente et moderne,
- consolider nos relations avec tous les partenaires extérieurs en renforçant notre participation et notre intégration dans les principaux réseaux d'aide et de soins,
- renforcer notre capacité de management en appliquant les méthodes les plus pertinentes dans le domaine des ressources humaines et la gestion.

S'adapter à l'évolution démographique et des publics

Avec la même vocation d'aide aux personnes en perte d'autonomie ou en situation de dépendance physique, psychique ou sociale, nous pouvons confirmer, développer et compléter notre action, voire innover :

- en optant pour la polyvalence du service d'aide et de soins à la personne (de la relation de service jusqu'à la prise en charge d'adultes en situation de handicap) quel que soit l'âge,
- en créant de nouveaux SSIAD,
- en créant de nouveaux EHPAD,
- en adaptant nos établissements d'hébergement existants (Unités Protégées, hébergement temporaire...),
- en soutenant les aidants-familiaux,
- en réaffirmant la complémentarité avec l'Association FAMI EMPLOI 67 (FE67) (1),
- en développant d'autres activités répondant aux besoins des particuliers à leur domicile et/ou en signant des conventions avec des partenaires dont les activités compléteront l'offre de services à la personne, sous réserve de partager notre éthique.

(1) FE67 : Association créée par l'ABRAPA en 1998 afin d'ouvrir à un public plus large que le sien, une offre de services à domicile structurée et professionnelle (gardes d'enfants, services d'assistance et d'aide au ménage auprès de familles ou de personnes dépendantes).

Tableau des interventions actuelles et envisageables

		PETITE ENFANCE	ADULTES	SÉNIORS
PRESTATAIRE DE SERVICE	Confort (garde d'enfant, repassage, jardinage...)	Partenariats éventuels	Partenariats éventuels	ABRAPA + Partenariats éventuels
SOCIAL	Soutien/Maintien		ABRAPA	ABRAPA
MÉDICO-SOCIAL	Maladie - Accident (temporaire)		ABRAPA	ABRAPA
	Handicap/Dépendance (maladie chronique)		ABRAPA	ABRAPA

VII LES ENGAGEMENTS DE L'ABRAPA

L'ABRAPA véhicule une image forte et quasi institutionnelle, d'aide aux personnes âgées.

La qualité de ses prestations est reconnue.

Son poids économique (2 000 salariés en 2004) renforce cette image qui fait d'elle un partenaire incontournable dans l'application des politiques en faveur des personnes âgées.

Certains services construisent plus fortement notre image que d'autres. Par exemple, les petites camionnettes de portage de repas et les services d'aide et de soins à domicile sont très connus du grand public.

Depuis 1961, de très nombreuses familles du département ont déjà bénéficié de nos services, ce qui «institutionnalise» notre Association.

L'ABRAPA s'engage tant sur la couverture des besoins des populations fragilisées par l'âge, la maladie ou la situation de handicap que sur la création d'emplois qualifiés, pérennes et nombreux.

1^{er} engagement : adapter l'offre de service en fonction des situations rencontrées

L'évaluation des besoins permet d'organiser une prise en charge individualisée et globale. Individualisée car elle tient compte du mode de vie et des besoins spécifiques de la personne, globale car elle intègre son environnement (famille, habitat...).

Ainsi, en fonction de la situation de chaque personne, nous apportons l'information utile, nous adaptons notre offre selon nos moyens dans le respect de nos valeurs, et le cas échéant, nous orientons le bénéficiaire et coordonnons l'action.

2^{ème} engagement : rechercher les financements pour rendre les services accessibles aux bénéficiaires, et améliorer la qualité des prestations

Nous étudions systématiquement les sources de financement possibles de nos prestations pour chaque personne prise en charge.

Nous signons des conventions avec des collectivités territoriales en vue de favoriser le développement de nos activités et proposer des barèmes adaptés aux ressources des personnes que nous aidons.

Nous sollicitons régulièrement les caisses de retraite, les fondations, les communes, le Conseil Général...

Par ailleurs, l'ABRAPA réfléchit en permanence à la maîtrise des coûts et à la diversification des sources de financement.

engagements

VII LES ENGAGEMENTS DE L'ABRAPA

3^{ème} engagement : tendre vers des relations partenariales axées sur la coopération

Nous proposons notre expertise pour aider les décideurs publics dans leurs réflexions touchant au domaine de la gérontologie, de la prise en charge économique et sociale de la personne âgée, de l'ouverture de notre champ de compétence vers des publics spécifiques. Nous tenons à la disposition de nos partenaires-financeurs tous les éléments indicatifs permettant de mesurer l'efficacité de nos services, ce qui contribue à la reconnaissance de notre action.

Notre contribution pour alimenter l'observatoire de la personne âgée, créé par le Conseil Général, ou d'autres indicateurs statistiques de la Ville de Strasbourg, démontre cette relation de **confiance partenariale**.

4^{ème} engagement : rechercher l'équilibre économique de l'Association

L'ABRAPA, de plus en plus sollicitée par les Pouvoirs Publics, proposera de **nouveaux services et de nouveaux établissements indispensables à la population** dans la mesure des financements accordés.

Nous réalisons ces projets d'une façon rigoureuse pour ne pas mettre en péril l'équilibre économique de l'Association. Nous respectons scrupuleusement la réglementation en vigueur, qu'elle soit économique, financière ou sociale.

5^{ème} engagement : développer et évaluer nos services dans l'intérêt général.

La Loi du 2 janvier 2002 est une chance pour notre Association. Son article 2 précise que l'action sociale et médico-sociale est mise en œuvre par l'Etat, les Associations, les Institutions.

Nous sommes désormais promus «**développeur d'intérêt général**». C'est reconnaître la mission de l'ABRAPA qui a commencé depuis plus de 40 ans. Notre **volonté de nous associer aux réflexions locales et nationales** s'en trouve renforcée.

Par ailleurs, nous évaluons nos pratiques sur la base de référentiels tels que la norme NF-X50056 «**Service aux Personnes à Domicile**» et les objectifs fixés dans le conventionnement tripartite ou la demande d'accréditation.

6^{ème} engagement : maintenir la confiance de ceux que nous aidons, soignons et accompagnons

Nous cherchons à **accompagner dignement les personnes que nous aidons et recherchons leur soulagement**. Pour ce faire et en fonction des moyens dont nous disposons, nous menons un effort continu d'amélioration de notre réactivité et de la qualité de nos prestations, y compris administratives.

Nous élaborons des réponses d'aide de manière participative avec la personne.

engagements

VII LES ENGAGEMENTS DE L'ABRAPA

7^{ème} engagement : former le personnel, le qualifier et le fidéliser

Cet engagement se traduit par une politique de formation qui vise à **professionnaliser** (acquis de connaissances), à **qualifier** (formations diplômantes), à **bien accueillir** (intégration des nouveaux collaborateurs) et à **soutenir la pratique** (accompagnement psychologique). (Cf «*Notre politique de ressources humaines*»).

8^{ème} engagement : défendre le secteur d'activité

L'ABRAPA applique les Conventions Collectives UNASSAD (Union Nationale des Associations de Soins et Services à Domicile) du 11 mai 1983 et FEHAP (Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Assistance Privés à but non lucratif) du 31 octobre 1951.

Nous poursuivons notre adhésion aux fédérations nationales signataires de ces deux conventions collectives nationales.

Nous participons également aux réflexions nationales de l'UNASSAD sur l'évolution des métiers et des rémunérations qui s'inscrit dans une démarche de reconnaissance des professionnels du secteur.

9^{ème} engagement : favoriser la confiance accordée par les partenaires-financeurs et le personnel

Nous gagnons la confiance des partenaires financeurs grâce :

- à nos administrateurs qui agissent avec réalisme et en adéquation avec les politiques en faveur des personnes âgées,
- à l'action des professionnels de l'Association qui apportent leur contribution technique et pédagogique,
- à la transparence de notre gestion.

Nous encourageons et sécurisons le personnel par :

- l'investissement dans la formation,
- une rémunération aujourd'hui évolutive et attractive,
- la proximité de l'encadrement,
- sa participation au projet d'établissement,
- la communication de notre projet associatif.

Notre expérience, l'expertise que nous apportons, la complémentarité des services proposés, notre présence proche dans tout le département donnent confiance aux bénéficiaires.

Notre projet associatif participe à cette volonté de transparence pour renforcer la confiance de nos partenaires financeurs et des bénéficiaires.

Il participe aussi à l'adhésion de notre personnel.

engagements

VII LES ENGAGEMENTS DE L'ABRAPA

10^{ème} engagement : nous engager dans les réseaux

L'ABRAPA est un partenaire privilégié des collectivités territoriales, des organismes institutionnels et des professionnels. Avec eux, sont menées des réflexions et des actions dans le champ sanitaire, social et médico-social.

- 1) Nous sommes membres d'organismes tels que le CODERPA, l'UROPA, l'UNASSAD, le GIP Alsace Gérontologie, la FEHAP, les plateformes de services DOMICILE-FRANCE-ALSACE, l'IFCAAD, ESTES.
- 2) Nous participons à des réunions organisées par les collectivités territoriales (Conseil Général, DRASS, DDASS, DDTE, communautés de communes, Ville de Strasbourg et autres communes) lorsqu'elles concernent notre champ d'activité.

Par exemple :

- travaux préparatoires au Plan d'Action en faveur des personnes âgées du Conseil Général,
 - forums de l'emploi organisés par ou avec l'ANPE, la DDTE pour la promotion des métiers du domicile,
 - diffusion d'information en direction des personnes âgées avec des communes (élaboration de plaquettes avec Schiltigheim, Mundolsheim, Schirmeck...),
 - réflexions et actions suite à la canicule 2003...,
 - le forum de l'Aide à Domicile organisé par la Ville de Strasbourg,
 - travaux sur la charte d'aménagement et de développement durable du Pays de Saverne - Plaine et Plateau,
 - réflexion sur la structuration du Pays de la Bruche, Mossig, Piémont pour son comité de développement,
 - comité de Pilotage Gérontologique des Communautés de Communes de la Vallée de la Sauer et de Pechelbronn,
 - forums d'aide aux aidants organisés par le GIP Alsace Gérontologie...
- 3) Nous signons des conventions avec des organismes institutionnels pour faciliter la prise en charge financière de nos services (Conseil Général, caisses de retraite, communes, Fondations) et avec d'autres professionnels pour améliorer la coordination (HUS, RESO 3, clinique de la Toussaint...)
 - 4) Nous participons à l'élaboration ou la mise en oeuvre de services novateurs avec d'autres partenaires professionnels : le service de «réponse à l'urgence médico-sociale» avec l'Union Régionale des Médecins Libéraux d'Alsace, l'hébergement temporaire pour personnes dépendantes avec la maison BETHLEHEM et le GEF de Cronenbourg, les accueils de jour pour personnes dépendantes avec le CCAS d'Oberhausbergen.

engagements

VII LES ENGAGEMENTS DE L'ABRAPA

- 5) D'une manière générale, nous avons développé les différents services de maintien à domicile grâce au partenariat avec les collectivités territoriales (Conseil Général, villes de Strasbourg, Lutzelhouse, Saverne, Sélestat, Wissembourg, la Communauté des Communes de Sarre-Union, Drulingen, Benfeld, Wissembourg...).

Nous avons pu réaliser et continuons à porter des projets d'EHPAD et USLD avec des partenaires institutionnels tels que le Conseil Général, la CRAV, d'autres caisses de retraite de base et complémentaires, Anciens Combattants...

- 6) Nous participons au développement de la formation des intervenants dans notre région en étroite partenariat avec le Conseil Régional, les OPCA, les organismes de formation, le GIP Alsace Gérontologie...

*Le Président et le Bureau traduisent leurs engagements en **actions concrètes**.*

Ils rechercheront avec le Directeur Général les moyens nécessaires à leur bonne réalisation.

Du respect de ces engagements dépendra l'avenir de notre Association et la réponse aux attentes des personnes âgées et de leurs familles.

équilibre
confiance
adapter
qualité
développement

annexes

ANNEXE 1 : POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

L'ambition de l'ABRAPA est d'être reconnue comme une Association professionnelle et d'être une référence dans notre secteur d'activité. Or, la réussite de cette ambition dépend avant tout de nos ressources humaines.

Pour cette raison fondamentale, nous devons avoir un personnel qualifié, confiant et partageant notre éthique. Il sera ainsi porteur des valeurs de notre projet associatif.

Cette politique est mise en œuvre grâce à la collaboration de nos différents services avec celui des Ressources Humaines et en étroite relation avec les partenaires sociaux.

Notre politique des ressources humaines se décline en 5 axes :

- intégration,
- communication,
- évaluation,
- emploi,
- formation.

Axe 1 : Intégration

Chaque nouvel embauché est accueilli par l'équipe en place, que ce soit en établissement, en Aide à Domicile ou au centre administratif. Cet accueil est l'occasion de présenter l'Association, ses valeurs, ses métiers, son fonctionnement d'ensemble, son institution et le lieu de travail de la personne. C'est également l'occasion de préciser quels sont les clients de l'Association : personnes faisant appel à nos services, mais aussi les partenaires institutionnels.

Concernant l'Aide à Domicile qui, par nature, est un métier d'exercice «solitaire», l'ABRAPA a développé des formations spécifiques :

«Sensibilisation au métier d'Aide à Domicile»

«Aide à Domicile : un métier, une Association»

«Tutorat»

Pour cette dernière formation, des Auxiliaires de Vie Sociale ont été spécialement formées à la fonction tutorale, développée sur mesure en collaboration avec la CCI de Strasbourg et l'AGEFOS PME qui participent au financement sur les fonds de l'alternance.

Notre objectif est de mettre en confiance les nouvelles personnes embauchées et de les encourager dans leur métier. Par exemple, les nouvelles embauchées suivent une formation sur la découverte du métier et de l'Association.

annexes

ANNEXE 1 : POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

Axe 2 : Communication

Aujourd'hui, plus de 2 000 personnes travaillent au sein de l'ABRAPA. Aussi, nous souhaitons que nos collaborateurs soient pleinement informés des résultats et des orientations de l'Association. Ils seront ainsi un relais d'information et d'échange à l'égard de leurs responsables, collaborateurs ou collègues sur le terrain.

Les deux comités d'entreprise (UNASSAD et FEHAP), partagent et diffusent l'information économique et sociale et observent la bonne marche de l'Association.

Des élus du personnel sont systématiquement conviés à participer aux Assemblées Générales de l'ABRAPA.

Des membres du Comité de Direction et certains responsables animent tous les ans des réunions consacrées au Droit d'expression pour les quelque 1 400 intervenants à domicile, soit 8 400 h. Dans un souci de proximité, ces Droits d'expression se déroulent dans les différents secteurs de l'Association répartis sur l'ensemble du département.

La communication se réalise aussi par des rencontres de travail programmées pendant toute l'année :

- le Bureau des administrateurs qui se réunit tous les mois,
- le Comité de Direction, tous les lundis,
- les groupes de travail des directeurs d'établissement tous les deux mois,
- les réunions des responsables de secteurs tous les mois,
- les réunions des secrétaires et assistantes de secteur deux fois par an,
- les réunions avec les responsables et animatrices de résidence,
- une rencontre bi-annuelle avec tous les responsables des différentes unités de l'Association,
- trois réunions annuelles du CME et du CLIN.

Enfin, la communication revêt d'autres formes, plus conviviales. Ainsi, un journal interne «La lettre de l'ABRAPA» est diffusé régulièrement à tous les salariés de l'Association. Une fois par an, l'ensemble des salariés est convié à la fête du personnel, point d'orgue d'une année de travail et l'occasion pour tous de se rencontrer. Notre objectif est de maintenir la qualité de l'échange entre les différentes unités et métiers en favorisant la libre expression sans déroger au respect de l'autre.

Axe 3 : Entretiens d'évaluation

L'évaluation est une fonction essentielle dans le management. Elle est à la fois tournée vers l'activité passée (les résultats) et le futur (les objectifs).

Il s'agit pour chacun d'échanger et de s'engager en confiance dans une action réciproque. Ainsi, chaque collaborateur comprendra mieux son rôle dans l'Association et connaîtra ses objectifs et les moyens mis à sa disposition pour accomplir sa mission, tout en abordant le champ de la formation.

L'objectif est d'étendre au cours des deux prochaines années le principe de l'évaluation à tous les niveaux de l'Association.

annexes

ANNEXE 1 : POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

Axe 4 : L'emploi

L'emploi est la principale ressource de l'ABRAPA pour accomplir sa mission auprès des personnes âgées. Il est donc fondamental que l'Association maîtrise la gestion des emplois pour maintenir une confiance et une technicité qui donnera tout son sens à notre politique des ressources humaines.

Dans cette perspective, un organigramme régulièrement actualisé de tous les services de l'ABRAPA est validé par les administrateurs et diffusé dans toutes les unités.

Chaque rubrique de l'organigramme et des métiers qu'il implique est déclinée dans des «fiches de fonction» conçues et validées avec les salariés.

Ces fonctions évoluent avec le développement des activités de l'Association, de la technicité requise par les différents métiers, mais aussi avec les exigences réglementaires. L'Association suit avec attention l'évolution des fonctions qui la composent dans le cadre des conventions collectives de 1983 pour l'Aide à Domicile et de 1951 pour les unités d'hébergement médicalisées et hôpitaux de jour.

Pour ce faire, l'ABRAPA a déployé des moyens pour :

- **recruter** selon des critères préétablis liés à la fonction concernée,
- **contractualiser** dans le respect du droit du travail,
- **respecter** les dispositions conventionnelles en matière de rémunération,
- **soutenir** le personnel dans sa pratique grâce à la formation et aussi par des actions d'accompagnement (groupe de paroles, écoute individuelle, interventions ponctuelles d'aide à la prestation...),
- **encourager** la mobilité du personnel,
- **offrir les conditions de travail** les mieux adaptées (consignes d'hygiène et de sécurité, guide de prévention des risques professionnels, formations spécifiques),
- **organiser** le travail,
- **motiver** en favorisant l'évolution professionnelle.

L'objectif aujourd'hui est de mieux maîtriser «l'emploi» qui détermine la richesse de notre fonctionnement et son potentiel d'évolution. L'emploi conditionnera toujours la valeur de notre organisation future en terme de compétences reconnues, de réactivité et de qualité de la réponse donnée et de l'image même de notre Association. Pour ce faire, nous prévoyons de développer dans les deux ans un véritable outil pour une meilleure gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

annexes

ANNEXE 1 : POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

Axe 5 : La formation

Les métiers de l'aide à la personne âgée requièrent des compétences de plus en plus pointues pour comprendre et agir face à la perte d'autonomie, ceci dans un cadre réglementaire et économique souvent contraignant.

L'acquisition de ces compétences conditionne donc la qualité des réponses que notre Association apporte aux personnes âgées, mais aussi à leur famille.

Les actions de formation sont déterminées d'après les orientations stratégiques de l'Association (développement des activités existantes, création de nouveaux services, gestion des unités et nouvelles technologies), en tenant compte des souhaits du personnel.

Notre plan de formation est volontairement construit pour répondre aux quatre exigences que nous nous sommes fixées :

- **accueillir** les nouveaux salariés (voir axe 1 «Intégration»),
- **professionnaliser** par des formations, modules, ou rencontres techniques,
- **qualifier** pour obtenir des diplômes reconnus (DEAVS, AS, AMP, IDE...),
- **soutenir** le personnel en poste par des groupes de paroles et/ou rencontres individuelles.

Tous les ans, nous sollicitons l'avis des membres de la Commission Formation du Comité d'Entreprise sur la construction de notre plan de formation.

L'Association se positionne également comme une entité d'accueil pour de nombreux stagiaires des différents centres de formation.

Élèves aides-soignants, infirmiers, psychologues, animateurs, ou encore des élèves BEP sanitaire et social, collégiens et stagiaires envoyés par l'ANPE effectuent toute l'année des stages dans nos différentes unités, sans compter les stagiaires du DUGG et les médecins de la Capacité de Gérontologie.

annexes

ANNEXE 2 : POLITIQUE QUALITÉ

Depuis plus de 40 ans, l'ABRAPA se présente comme une Association au service de la personne âgée. Dans ses prestations comme dans sa communication, notre Association a toujours affiché une culture «qualité» issue de deux fondamentaux : le **Respect** de la personne et le **Professionalisme**.

Pour réaliser la **valeur Respect**, nous favorisons le libre choix, le droit à l'information, l'acceptation du mode de vie, de la culture et de l'environnement de la personne aidée.

Pour réaliser la **valeur Professionalisme**, nous développons les compétences de notre personnel, la rigueur du fonctionnement, la transparence de notre action et le travail en équipe. Nous évaluons les besoins pour mieux individualiser le projet d'aide ou de vie.

Pour autant, la dynamique d'aide à la personne ne peut se vérifier qu'à travers le **développement** et l'**amélioration** continue de notre offre de service.

La réglementation récente qui régit nos activités intègre la **dimension Qualité** et nous demande de nous conformer à des référentiels de bonnes pratiques. C'est l'occasion pour nous d'exprimer et de démontrer que nos valeurs rejoignent précisément le domaine normé de la Qualité.

La Qualité nous renvoie à la **perfectibilité**, la perfection n'existant pas. Pour cette raison, nous devons nous interroger sur notre savoir-faire, notre savoir-être... et aussi notre faire-savoir. S'interroger, c'est remettre régulièrement en cause ce qui est fait pour mieux faire ensuite. C'est une volonté partagée aujourd'hui par tous à condition d'en avoir les moyens.

Le Service Qualité, rattaché à la Direction Générale, a été créé le 1^{er} janvier 2005. Il est une composante transversale et essentielle de notre management.

Le Responsable Qualité, secondé par une Assistante Qualité et une Infirmière Qualité, s'engage, avec la mobilisation de tous, à réaliser dans le temps les grands objectifs suivants :

- développer et communiquer la démarche Qualité de la loi du 2 janvier 2002 applicable à tous nos services,
- appliquer la Charte de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse en faveur des retraités bénéficiant de nos prestations d'Aide à Domicile,
- s'approprier la Norme Française «Services aux personnes à domicile».
- appliquer la procédure d'Accréditation des établissements concernés,
- réaliser avec le personnel des EHPAD les engagements d'amélioration continue définis dans les sept conventions tripartites,
- collaborer à l'élaboration de la Charte Qualité du Conseil Général du Bas-Rhin et du Contrat d'Objectifs Ville de Strasbourg, deux démarches en faveur des personnes âgées de notre Département,
- promouvoir la culture Qualité à travers la formation, l'animation, la communication et la maîtrise documentaire pour l'ensemble de l'Association.

Cette liste «catalogue» d'objectifs traduit in fine un seul but, satisfaire notre «client», c'est-à-dire la personne le plus souvent fragilisée par l'âge. C'est aussi convaincre nos partenaires-financeurs que notre démarche Qualité fait partie de la réponse d'utilité sociale qu'ils attendent de nous.

annexes

annexes

ANNEXE 3 : REPRÉSENTATION DES CLIENTS À L'ABRAPA

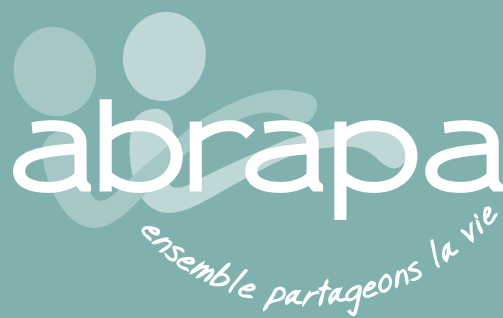
Depuis son origine, notre Association a donné une très large place à la représentation des personnes âgées. Les statuts prévoient

notamment que des clubs 3^{ème} Age siègent au Conseil d'Administration et à l'Assemblée Générale de l'ABRAPA.

FORME	INSTANCE OU ÉTABLISSEMENT / SERVICE	QUI	COMMENT	ATTRIBUTION
PARTICIPATION INSTITUTIONNELLE	Assemblée générale et Conseil d'Administration de l'Association	54 voix délibératives 27 voix consultatives	Élections statutaires parmi plus de 120 clubs 3 ^{ème} Age sur le département.	Participer aux grandes décisions de l'Association
CONSEILS DE LA VIE SOCIALE	5 EHPAD 2 USLD	2 personnes âgées 2 personnes parentes 1 représentant du personnel 1 représentant du gestionnaire	Élections parmi les personnes accueillies et les familles	Se prononcer sur toutes les questions relatives au fonctionnement de l'établissement
CONSEIL DE RÉSIDENCE	6 Résidences	3 personnes résidentes 1 gestionnaire	Élections parmi les résidents	Se prononcer sur toutes les questions relatives au fonctionnement de la résidence
CONSEILS DE LA VIE SOCIALE	1 Accueil de Jour	2 personnes âgées 2 personnes parentes 1 représentant du personnel 1 représentant du gestionnaire	Élections parmi les personnes accueillies et les familles	Se prononcer sur toutes les questions relatives au fonctionnement de l'établissement
CONSEILS DE LA VIE SOCIALE	2 Hôpitaux de Jour	2 personnes âgées 2 personnes parentes 1 représentant du personnel 1 représentant du gestionnaire	Élections parmi les personnes accueillies et les familles	Se prononcer sur toutes les questions relatives au fonctionnement de l'établissement
INSTANCES PARTICIPATIVES	Service Prestataire Service Sélénee SSIAD Portage de repas Télé-assistance	Tous les bénéficiaires de nos prestations à domicile recensés dans chaque arrondissement du département.	Consultation directe (enquête) et animations régulières de terrain pour rencontrer les personnes aidées, les familles, autres professionnels et élus locaux.	S'exprimer sur la qualité des prestations et les évolutions souhaitées

Le fonctionnement de cette représentation des personnes aidées est décrit dans le Règlement de fonctionnement spécifique à chaque établissement ou service. Un Administrateur Délégué aux Clubs siège également au Bureau de l'ABRAPA. Il occupe actuellement la fonction de Secrétaire adjoint de l'Association.

chaque établissement ou service. Un Administrateur Délégué aux Clubs siège également au Bureau de l'ABRAPA.



1 rue Jean Monnet - BP 70091 - 67038 Strasbourg Cedex 2 (Eckbolsheim)
Tél. 03 88 21 30 21 - Fax 03 88 75 65 16
E-mail : contact@abrapa.asso.fr

Inscription au Registre des Associations Volume XXV n°1
Agrément simple N°1 / ALS / 3 - Agrément qualité N°2 / 67 / ALS / 3