

### Sommaire

- 1 Démarche qualité : un audit blanc... bien net !  
Flash RH  
Assemblée générale : nouvelle formule
- 2 Dossier : les produits d'entretien  
Les pictogrammes de sécurité
- 3 La qualité facile : la fiche progrès  
Pro'AIDES, l'association intermédiaire souffle ses 20 bougies !
- 4 P'tits trucs  
Juste un au revoir...  
Dernières minutes  
Le coin du CE

RH

### Flash RH

#### Lundi de Pentecôte = jour travaillé

Cette année le lundi de Pentecôte ou "journée de solidarité" tombera le lundi 28 mai. Créée par la loi du 30 juin 2004, cette journée de solidarité consiste, pour les salariés, en une journée de travail supplémentaire. Pour les employeurs, elle se traduit par une contribution mise à leur charge, le tout étant destiné à financer des actions en faveur de l'autonomie des personnes âgées ou handicapées.

Conformément à la loi, les heures effectuées ce jour seront décomptées normalement et non majorées. Pour les salariés qui ne travailleront pas le lundi 28 mai, mais qui au regard de leur planning habituel auraient dû travailler, aucun maintien de salaire n'est prévu. Il ne s'agit donc plus d'un jour férié chômé.

#### Ressources Humaines

03 84 75 97 59

### Démarche qualité : un audit blanc... bien net !

Depuis maintenant deux ans, la FASSAD conduit une démarche qualité en vue d'obtenir la certification par la norme NF « Services aux personnes à domicile ». En se fixant pour objectif une certification courant 2007, la FASSAD sera en mesure de respecter le calendrier original.

Dernier événement marquant du projet, un audit blanc a eu lieu fin février. Pendant près d'une semaine, dans des conditions identiques à un véritable audit de certification, le Responsable qualité de notre Union nationale UNA, Christophe Pelletier, a passé en revue l'ensemble du système qualité et a interrogé une vingtaine de personnes (Président, Directeur, salariés administratifs, Aides à domicile, Aides soignantes...). L'objectif, rappelons-le, était d'évaluer nos services d'aide, de soins et de portage de repas à domicile à partir d'un échantillon de sites (Vesoul et Ronchamp).

#### Les points à améliorer

La FASSAD passait là, en quelque sorte, son premier examen, sa première évaluation externe. Et forcément, en quatre jours, certaines imperfections ont été relevées. La critique majeure n'est pas en soi un problème, puisqu'elle concerne l'appropriation des outils. Le système qualité étant jeune (fin 2006), beaucoup n'avait pas le recul nécessaire lors de l'audit blanc. Cet obstacle sera levé au mois de mai, après six mois de « vécu »...

Pour le reste, l'auditeur a relevé des améliorations à apporter concernant l'enregistrement des contacts, les relations entre le siège social et les antennes et la centralisation des données.

Au total, le nombre d'écarts et de

remarques reste somme toute modeste considérant le volume d'éléments qui a été contrôlé.

#### Les points forts

Un audit ne se résume pas, fort heureusement, à l'énoncé de ce qui ne marche pas. Au contraire, lors de la réunion de clôture, Christophe Pelletier a pris soin de souligner les éléments qui faisaient la force de notre organisation et sur lesquels nous devons nous appuyer.

En premier lieu, la rigueur, le sérieux des équipes et le professionnalisme de chacune des personnes auditées sont de réels atouts. Le Responsable qualité d'UNA a ainsi insisté sur « la volonté de travailler, la conscience professionnelle et les valeurs des acteurs de la FASSAD ».

En second lieu, et en s'appuyant sur un équipement informatique performant et l'absence de retranscription, l'organisation administrative s'est avérée performante, tout comme le



système qualité qui a été largement intégré par les équipes de la FASSAD.

#### Le bilan à m-2

Deux mois avant la demande d'un audit de certification, le bilan de l'audit blanc est résolument positif. Le projet voulu par la FASSAD, à savoir prendre le temps de passer par des groupes de travail en prônant une démarche participative, a porté ses fruits. Un bon système qualité se construit avec le temps, et avec l'implication de tous : telle est la philosophie de la qualité au sein de notre association.

Au final, quelques éléments seront à corriger avant l'audit, mais une certitude : la qualité des équipes mènera rapidement à la certification ! L'audit de certification est prévu fin mai 2007.

### Assemblée Générale : nouvelle formule !

Cette année, l'Assemblée Générale change de mode de fonctionnement... Le Conseil d'Administration veut profiter de l'AG pour réunir les partenaires et les associations adhérentes de la

FASSAD afin de réfléchir à de nouveaux projets et mettre en place de nouvelles politiques d'orientation.

L'AG de 2007 sera donc une grande réunion de travail avec nos différents interlocuteurs et ne sera pas ouverte au personnel comme

chaque année auparavant.

Les assemblées générales réunissant le personnel, les représentants politiques et sociaux se tiendront désormais tous les deux ans. Rendez-vous en 2008 !



## Dossier - Produits d'entretien : précautions d'usage à respecter.

**D**evenus pour beaucoup des produits courants, ils nécessitent quelques précautions d'emploi. Plus d'un quart des intoxications est dû à des produits d'entretien, parmi lesquels l'eau de Javel, qui représente à elle seule 40 %.

Dans 60 % des cas d'intoxications par celle-ci, l'adulte avait versé le contenu du berlingot dans un récipient à usage alimentaire et laissé à portée de l'enfant. La cause de ces accidents est souvent le mordillement d'un berlingot par ce dernier ou le fait d'avaler de

l'eau de Javel par erreur à la suite d'un transvasement.

Dans l'ensemble, ces accidents n'entraînent pas d'hospitalisation longue (durée moyenne de séjour 1 à 2 jours) mais le transport à l'hôpital, l'examen et les soins sont d'un coût non négligeable.

Face à Face vous informe sur les précautions d'emploi de l'eau de javel et les pictogrammes de sécurité qui figurent sur les produits d'entretien.



## L'eau de Javel, en user sans en abuser.

**L**'eau de javel désinfecte, détache, blanchit, désodorise. Elle n'explose pas et ne s'enflamme pas. Elle est présentée sous 2 formes : en flacon prêt à l'emploi (avec date de validité jusqu'à 1 an), et en dose recharge, appelée "berlingot" (avec date de validité jusqu'à 3 mois pour la diluer dans un flacon vide d'eau de javel et rien d'autre). Une fois diluée, l'eau de Javel est valable un an. La lumière et la chaleur détériorant son efficacité, ce simple conseil nous dissuade de prendre un flacon alimentaire qui est toujours transparent !

### Risques et bon usage

Ils sont essentiellement de trois ordres : projection dans l'oeil, projection sur la peau, ingestion.

Avec l'eau de Javel diluée, les risques sont relativement limités.

En revanche, avec les berlingots d'eau de Javel concentrée, le danger est beaucoup plus grave, puisqu'il s'agit d'un produit corrosif.

Il faut toujours utiliser l'eau de Javel avec de l'eau froide.

L'eau de Javel n'est pas un nettoyeur, il convient de nettoyer avec un produit approprié et de rincer une surface avant de la javelliser.

Il ne faut pas mélanger de l'eau de Javel avec un produit acide tel qu'un détartrant : il y a alors formation de dichlore (communément appelé chlore), gaz irritant provoquant toux, gêne respiratoire, crises d'asthme.

### Les précautions d'usage

- Ne pas acheter des berlingots en grande quantité qui obligerait à un stockage prolongé.

- Transvaser le berlingot

immédiatement après l'achat dans un récipient destiné à l'eau de Javel diluée et étiqueté comme tel, et jetez l'emballage à la poubelle.

- Tenir hors de portée des enfants l'eau de Javel même diluée, soit en hauteur, soit dans un placard fermé à clef.

- Ranger immédiatement la bouteille après usage. Ne pas la laisser « traîner » : la plupart des accidents chez les enfants surviennent pendant l'utilisation par des adultes.

- Eviter les contacts avec la peau en portant des gants.

- Ne pas transvaser l'eau de Javel dans un récipient à usage alimentaire.

### Que faire en cas d'accident ?

1 / Ingestion d'eau de Javel : risque de brûlure de l'appareil digestif. Il est nécessaire de

consulter immédiatement le centre antipoison le plus proche de votre domicile. Surtout ne pas faire vomir, ni avaler quoi que ce soit.

2 / Projection d'eau de Javel sur la peau : il suffit de rincer abondamment à l'eau courante.

3 / Projection d'eau de Javel dans l'oeil : il faut intervenir très rapidement, sinon la cornée peut subir des dommages. Il faut appeler les services d'urgence (**15, SAMU**) ou un médecin. Ultérieurement, il est recommandé de consulter un ophtalmologue.

4 / Inhalation de vapeurs de chlore à la suite de mélange : il faut immédiatement sortir de la pièce, et appeler le centre antipoison ou le **15**. Rester au repos en attendant.

## Les pictogrammes de sécurité des produits d'entretien.

**P**résents sur tous les produits d'entretien, nous les voyons tous les jours sans pour autant connaître leur signification... Face à face vous propose un rappel pour chaque pictogramme.



O - Comburant

Produit qui peuvent provoquer un incendie par simple contact avec une autre substance tel que le bois, le papier, le carton, etc.



T - Toxique

Produit qui, par inhalation, ingestion ou pénétration cutanée peut causer une intoxication. Un produit nocif peut être très dangereux si la dose reçue est importante !



Xi - Irritant

Produit non corrosif qui, par contact immédiat prolongé ou répété avec la peau, les yeux, les muqueuses, peut provoquer une réaction inflammatoire.



C - Corrosif

Produit qui peut brûler et détruire les tissus vivants par simple contact : le risque est d'autant plus grand que la peau est humide ou mouillée.



T+ - Très toxique

Produit qui, par inhalation, ingestion ou pénétration cutanée peut entraîner des accidents extrêmement graves, aiguës ou chroniques et même la mort.



F+ - Extrêmement inflammable

Produit pouvant s'enflammer facilement ou très facilement en présence d'une flamme, d'une étincelle ou d'une source de chaleur même lorsque la température ambiante est inférieure à 0°C.



Xn - Nocif

Produit qui peut entraîner des risques d'accident, mais de faible gravité. Evitez d'avaler ou de respirer ce produit nocif



E - Explosif

Produit qui peut exploser sous l'effet d'un choc, du feu, de la chaleur, d'un simple frottement ou lorsque leur concentration dans l'air produit un mélange explosif .



F - Facilement inflammable

Produit pouvant s'enflammer facilement ou très facilement en présence d'une flamme, d'une étincelle ou d'une source de chaleur.



## La qualité facile : la fiche progrès.

Dans chaque numéro, Face à Face vous explique les nouveaux outils mis en place dans le cadre de la démarche qualité

### Acteur dans la démarche qualité, c'est votre rôle !

Que ce soit pour une réclamation, un dysfonctionnement mais aussi pour une remontée d'information ou une suggestion d'amélioration, remplissez une « fiche progrès » !

Ces fiches ont été conçues pour être complétées rapidement par chacun d'entre vous, et sont transmises sans délai au service qualité qui les exploite selon les questions soulevées (réponse au client, à l'intervenant, information ou suggestion à un service du siège ou autre, signalement à un tuteur, à la famille d'un client, élaboration de nouveaux documents ...).

Elles sont à votre disposition au siège social de la FASSAD, ainsi que dans chaque antenne.

Vos référents mais aussi les assistantes, les secrétaires, les personnels de l'accueil vous donneront tous renseignements utiles à son utilisation.

Alors, plus d'hésitation, toute information et toute suggestion nous sont utiles.

Avoir le réflexe « qualité », c'est facile !

**Vous souhaitez nous faire part d'un dysfonctionnement, d'une réclamation, ou d'une remontée d'informations ?**



**Demandez une fiche progrès au responsable de l'antenne !**



Fiche progrès

Transmission de la fiche

Siège social ou antennes locales



Responsable Qualité

Enregistrement et codification de la fiche

Traitement de l'information

Transmission de l'information : famille du client, tutelle...

Réponse écrite ou téléphonique aux personnes concernées : émetteur, client...

Enregistrement de l'information sur le tableau récapitulatif de suivi des fiches

Amélioration continue des services



## Pro'AIDES, l'association intermédiaire souffle ses 20 bougies !

Ne l'appellez plus ADSD ! Pour sa vingtième année d'existence, l'Association Départementale de Soutien à Domicile change de nom et s'offre une nouvelle jeunesse.

Désormais, c'est PRO'AIDES qui prend le relais. PRO'AIDES, pour Association Intermédiaire de Développement des Emplois et des Services. Un nom à l'image de la dynamique impulsée par le Conseil d'administration qui souhaite un recentrage de l'association sur ses missions d'insertion par le support des services aux personnes.

### Intégrer le PDI

Appuyé par le Dispositif Local d'Accompagnement (DLA), qui aide au développement des associations, PRO'AIDES a bénéficié des conseils d'un cabinet conseil, CREATEC. L'objectif était multiple : refonte des statuts, redéfinition du projet de l'association, changement d'identité...

PRO'AIDES va, plus encore que ne le faisait l'ADSD, intégrer le paysage local au niveau de l'insertion, et développer ses partenariats avec les différents acteurs : Conseil Général, Direction du travail, autres structures d'insertion par l'activité économique. L'ambition affichée est, sur le territoire départemental, de permettre à toute personne en remplissant les conditions de pouvoir suivre un parcours d'insertion via les services aux personnes en lui proposant formation et immersion professionnelle dans ce secteur d'activités.

### Au sein du réseau FASSAD

Le développement de PRO'AIDES intègre également le projet global de la FASSAD de se développer plus largement sur les services aux personnes. Ainsi, les salariés de PRO'AIDES

pourront se voir offrir, s'ils le souhaitent, la possibilité d'intégrer un emploi stable et durable au sein de la FASSAD ou au sein d'une filiale spécialisée dans les services aux particuliers, ou encore vers toute autre structure intervenant dans ce champ d'activité. Le suivi sera à terme assuré par un conseiller en insertion afin de détecter au mieux les évolutions de compétences et le potentiel de chacun, le tout intégré dans une gestion prévisionnelle globale des emplois et compétences au sein du réseau FASSAD.

Rappelons que PRO'AIDES intervient sur toute la Haute-Saône pour des prestations de ménage, de repassage chez des particuliers ou des collectivités. Contact PRO'AIDES : Céline ROBERTO au 03 84 75 14 40.



## P'tits trucs

### Bricolage

**Extraire une ampoule cassée** - Pour éviter de se couper avec les pointes très acérées du verre, enfoncez fortement un bouchon de liège sur les pointes de verre et tournez pour dévisser l'ampoule.

### Cuisine

**Vérifier la cuisson d'un gâteau** - Pour vérifier la cuisson, en dehors de l'aspect et de l'odeur, qui sont déjà des bons indices, vous pouvez planter la pointe d'un couteau au centre du gâteau. Si elle ressort sèche, le gâteau est prêt.

**Reconnaitre le bon oeuf qui me permettra de réussir mon gâteau** - Dans l'eau, un oeuf de bonne qualité coule. Ceux qui flottent sont à jeter. Le jaune doit être bien bombé.

**Comment rattraper une salade fanée ?** Passez la salade dans de l'eau tiède, puis rincez-la à l'eau froide. Essorez et laissez-la un moment, 30 minutes au réfrigérateur.

### Beauté

**Paupières fatiguées** - Posez sur vos yeux fermés pendant une dizaine de minutes deux sachets de thé tout juste passés sous l'eau tiède. Les vertus décongestionnantes de cette plante dégonflent les paupières fatiguées.

### Décoration

**De l'eau colorée dans vos vases** - Vous aimeriez colorer l'eau de vos fleurs sans les abîmer, histoire d'assortir l'eau à vos bouquets ? Pour cela, il suffit de mettre quelques gouttes d'encre de stylo à plume dans l'eau.



## Juste un au revoir...

Après 14 années passées à la FASSAD en tant que Responsable de secteur, François Dadeau est parti en retraite le 28 février 2007. Toute l'équipe de Face et Face ainsi que le personnel lui souhaitent de profiter au maximum de sa nouvelle vie !



Un très grand merci à vous François !



## Dernières minutes

### Départs en retraite

Durant le premier trimestre 2007, quelques départs en retraite sont à noter à la FASSAD :

- Madeleine COLLE, Aide à domicile sur le secteur de Servance,
- Edith MISSELET, Aide à domicile sur le secteur de Villersexel,
- Géraldine STAINACRE, Aide à domicile sur le secteur de Plancher-les-Mines,
- Yvonne PATARD, Aide à domicile sur le secteur de Port/Saône.

Face à Face leur souhaite un maximum de projets dans leur toute jeune retraite !

### Vêtements pour tous



Le Service d'Aide aux Familles de la FASSAD lance un appel à toutes les personnes susceptibles d'avoir des vêtements (propres et en bon état!) pour garçons ou filles en bas âge (1 mois à 4 ans)... Merci de votre aide. Dépôt possible dans chaque antenne de la FASSAD.

### Le Manifeste d'UNA

UNA a mobilisé les Présidents de son réseau sur la rédaction d'un manifeste politique. Ce document retrace l'action entreprise par le réseau UNA depuis plusieurs années pour faire reconnaître et moderniser le secteur de l'aide à domicile. Il alerte surtout les candidats aux plus hautes fonctions politiques sur les nombreux problèmes qui ne manqueront pas de se poser à notre société si des mesures claires et efficaces ne sont pas prises par les pouvoirs publics. Plusieurs propositions concrètes sont ainsi énoncées... et ont déjà été reprises par divers parlementaires et élus nationaux ! Le Manifeste UNA est disponible sur simple demande auprès d'UNA Franche-Comté par téléphone au 03 81 41 23 66 ou par mail à [unafrenchecomte@assad25.fr](mailto:unafrenchecomte@assad25.fr)



## Le coin du CE Le coin du Comité d'Entreprise

### Les objets de la FASSAD

A l'occasion du nouveau logo de la FASSAD, le Comité d'Entreprise vous propose des objets publicitaires siglés, à prix COÛTANTS ! Les modèles des articles sont disponibles au siège social de Vesoul et dans chaque antenne locale.

- Sac de courses : 5,80 €, (s'insère exactement dans un caddie)
- Sac shopping (+ 1 cadeau) : 2,80 €
- T-shirt en coton : 3,30 € (disponible en 3 tailles : M-L-XL).

### Vous souhaitez passer commande ?

Retournez-nous le bon de commande que vous trouverez dans l'antenne de la FASSAD la plus proche, ou écrivez-nous en indiquant votre commande, ainsi que vos coordonnées et l'antenne ou vous souhaitez être livré.

Le règlement s'effectue par CHEQUE, libellé à l'ordre du CE FASSAD.

Informations CE : 03 84 75 97 54

Tous les mercredis après-midi



Face à Face

Bulletin d'information trimestriel des salariés de la FASSAD

Directeur de la publication : Michel Besançon

Conception : Gaëtan Corti

Rédaction : Fabien Grandjean / Blandine Cartier / Gaëtan Corti

Impression : imprimerie Publilux Luxeuil. Tirage limité à 1000 ex.

Photos / Illustrations : FASSAD / France Domicile

FASSAD - 39 rue Gérôme - BP 50166 - 70003 Vesoul Cedex  
Tél : 03 84 75 97 50 - Fax : 03 84 75 97 53

Email : [contact@fassad70.fr](mailto:contact@fassad70.fr) - Site Internet : [www.fassad70.fr](http://www.fassad70.fr)