

N°2 - 2005  
Avril Mai Juin

# Face à Face

## FASSAD 70

### Sommaire

Qualité - le Comité de Pilotage  
Centres de Soins :  
un + pour la FASSAD

Flash R. H.

Dossier : la loi du 2 janvier 2002

Les Brèves  
En région

Zoom  
Mots choisis  
Vu d'en face  
Témoignage

Le coin du Comité d'Entreprise  
P'tits trucs  
Dernières minutes...  
Résultats de l'enquête n° 1

### Flash R.H.

#### ⇒ Congés payés

N'oubliez pas : vos congés 2003 doivent être soldés au 30 avril, sinon, ils seront perdus !

#### ⇒ Prévention des risques

La FASSAD s'engage dans une démarche de prévention des risques avec FACT (Franchise-Comité Amélioration des Conditions de Travail). Il s'agira d'étudier les risques professionnels liés à nos activités et de les consigner dans un dossier appelé « Document unique ». Si vous êtes intéressé pour participer aux groupes de travail qui évalueront les risques de chaque corps de métier, n'hésitez pas à contacter le service R.H.

#### ⇒ Journée de solidarité

Après accord avec le Comité d'Entreprise, la direction de la FASSAD a décidé d'instituer la journée de solidarité le lundi de Pentecôte, à savoir le 16 mai 2005. Ce jour sera considéré comme un jour normal de travail. Une note d'information et d'explication du service des Ressources Humaines vous parviendra sous peu.

#### ⇒ Logements locatifs

Grâce à sa cotisation 1% logement, la FASSAD vous permet d'accéder aux services Logisim gratuitement. Régulièrement, la FASSAD reçoit des offres de logements locatifs partout en Haute-Saône. Si vous êtes intéressé, contactez sans plus tarder le service Ressources Humaines qui vous transmettra les dernières offres parues.

Service Ressources Humaines  
03 84 75 97 59

## Qualité - Le Comité de Pilotage : qui est-il et que fait-il ?

Le Comité de pilotage chargé de mettre en place la démarche qualité se réunira tous les mois pendant trois ans.

« C'est à vous que va incomber la conduite, la mise en œuvre et le suivi de la démarche qualité ». Une mission on ne peut plus claire pour le Comité de Pilotage que souligne Christophe Pelletier, Responsable qualité de l'UNASSAD, avant d'insister sur la dimension participative de la démarche qualité « une condition de la réussite de la démarche : l'intégration de tous les acteurs de la FASSAD ».

Mais pour ce Comité composé de personnes volontaires, la prise de contact n'est pas facile. Il faut dire que la qualité est une discipline à part entière, et les réunions de formation dispensées au groupe ne sont pas de trop. Après une première réunion de sensibilisation le 11 mars, le Comité de pilotage a eu droit à la visite de l'UNASSAD pendant deux jours. Deux jours pendant lesquels Christophe Pelletier et Jacques Boffara, administrateur et consultant qualité pour l'UNASSAD, ont échangé avec les membres du Comité sur les enjeux, les obstacles éventuels et les

conditions de réussite de la démarche qualité au sein de la FASSAD.



Le Comité de Pilotage,  
en formation avec l'UNASSAD

Quant à la composition du Comité, on s'est efforcé de représenter chaque service et chaque corps de métier présents à la FASSAD. Font donc partie du Comité :

Claude Vautrain, Président  
Karine Boucheseiche, Administratrice  
Michel Besançon, Directeur  
Georgette Blaison, Infirmière SSIAD  
Chantal Bonnefoy, Aide soignante  
Nelly Clerc, Auxiliaire de Vie Sociale

Isabelle Creux, Service mandataire  
Fabien Grandjean, Responsable qualité

Bernadette Jeulin, Infirmière Centre de Soins de Lure

Christiane Lucot, TISF Service famille  
Josette Meynet, représentant du personnel

Françoise Stefanetti, Responsable de Secteur

Stéphanie Vautrain, Responsable de service

La démarche qualité est donc sur les rails. Les prochaines étapes sont l'autodiagnostic de la structure puis la mise en place des Groupes de travail, suivant les lacunes constatées. Ce sont eux qui seront chargés de réfléchir et de proposer les actions qualité au Comité de Pilotage. Vous pouvez d'ailleurs toujours vous faire connaître auprès du service qualité pour participer à ces groupes qui auront lieu sur toute la Haute-Saône et concerneront tous les services.

Service qualité : 03 84 75 24 09

## Centres de Soins : un + pour la FASSAD !

Bernadette Jeulin, Responsable du Centre de Soins de Lure, nous explique le fonctionnement de son service.

Du fonctionnement du Centre de Soins communautaire, il ne reste plus grand-chose : juste des locaux imprégnés d'histoire et une religieuse qui continue d'aider bénévolement en cas de besoin... La dernière religieuse salariée, Sœur Gabrielle, a quant à elle pris une retraite bien méritée il y a tout juste un mois.

Retour en 1997 : cela fait à peine quelques mois que Bernadette Jeulin travaille au Centre de Soins de Lure lorsque la FASSAD propose de reprendre l'activité de deux Centres de soins de Vesoul et Lure. « Au départ, se souvient-elle, la principale activité du Centre était les toilettes aux personnes. Aujourd'hui, la demande est suffisante pour nous concentrer sur des actes purement infirmiers ». Et l'activité a en effet changé : les pansements, les piqûres intramusculaires ou sous-cutanées, et, parfois, les perfusions et les soins spécifiques ont remplacé les gants de toilettes et l'aide à l'hygiène...

#### Des activités complémentaires

Dans la masse des activités gérées par la FASSAD, certains peuvent avoir du mal à s'y retrouver. Et pour cause, entre les services d'aide à domicile aux personnes âgées, handicapées ou malades, les services d'aides aux

familles, ceux de portage de repas, les Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) et les Centres de Soins infirmiers, on en perdrait presque son latin...

Et Bernadette de souligner le sentiment général : « A chaque coup de fil ou presque, je passe un bon quart d'heure à expliquer aux patients le fonctionnement et l'articulation des différents services proposés par la FASSAD...et ce n'est pas simple ! ».

Simple non, mais essayons tout de même. Les SSIAD interviennent sur prescription médicale essentiellement pour des toilettes et des soins d'hygiène effectués par des aides soignantes. Dans les Centres de Soins, ce sont des infirmières qui interviennent, également sur prescriptions médicales, pour effectuer des pansements, piqûres, etc, mais aussi de plus en plus pour distribuer des médicaments.

Des activités complémentaires à celles des SSIAD pour lesquelles Bernadette souhaiterait « plus de contacts entre les deux Centres de Soins, mais aussi entre les services de la FASSAD qui interviennent sur Lure, SSIAD et Aide à domicile en tête ».

« La vigilance est notre maître mot »

L'autre problème qui subsiste, résonnant comme une éternelle litanie, est celui du financement : « Il faut se battre pour équilibrer notre activité ».

De plus, les besoins en personnel existent, et là encore c'est un constat souvent entendu : « le recrutement des infirmières a longtemps été difficile. Avec notre passage dans la Convention Collective Unique, notre salaire est devenu plus attractif ». Car aux salaires auparavant peu intéressants s'ajoutent des conditions de travail difficiles : trajets, horaires, tournées pouvant aller jusqu'à 80 patients... « la Sécu paye mal notre activité. Et pourtant, notre responsabilité est lourde : on intervient en bout de chaîne en gardant constamment à l'esprit le respect du malade et de l'ordonnance. La vigilance est notre maître mot ! ».

Enfin, au jeu du positif / négatif, Bernadette revient sur ce manque de contact, de relation et de communication entre les services qu'elle trouve dommageable. Elle apprécie beaucoup, en revanche, la discrétion et la liberté de manœuvre que laisse la direction de la FASSAD au Centre de Soins. « On sent une confiance totale, et je m'efforce de faire en sorte qu'elle soit justifiée. C'est tellement appréciable de pouvoir travailler dans ces conditions... »

## Dossier - La loi du 2 janvier 2002 : le nouveau fonctionnement des associations d'aide à domicile

Vous avez tous entendu parler de la loi du 2 janvier 2002. Une loi dont les nombreuses évolutions ont contribué à la prise de conscience des pouvoirs publics et de nos élus de l'importance de notre secteur et de sa nécessaire structuration. Ceux-ci veilleront, Conseil général en tête, à la formation de nos intervenants et à la qualité de nos services. Mais, concrètement, quels changements cette loi a-t-elle introduits ? Quel est, notamment, le rôle d'une aide à domicile aujourd'hui ? Quels sont les changements au quotidien ? **Face à Face** revient avec vous sur les grands changements introduits par la « loi du 2-2 ».

### La « constitution » de l'aide à domicile

Premier acte : la loi du 30 juin 1975 sur les institutions sociales. Cette loi a été la première grande avancée du secteur social et médico-social puisqu'elle a consacré son autonomie au regard du secteur hospitalier. Problème : les structures d'aide à domicile n'entraient pas dans son champ d'application.

Deuxième acte : la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale bouleverse le fonctionnement induit par la loi de 1975 : place à l'usager-citoyen, qui déboulonne l'ancienne vision du bénéficiaire passif. Désormais, l'usager participe à la vie de la structure qui l'aide et donne son avis sur la prestation du service qui lui est rendu. Mais c'est avant toute chose pour le secteur de l'aide à domicile l'entrée dans une loi qui le reconnaît à part entière. Dorénavant, l'aide à domicile, à l'instar des autres services sociaux, subit de grands bouleversements : nouveau fonctionnement, nouveaux modes de financements, professionnalisation des

intervenants ou encore évaluation externe de la structure, en somme une réorganisation complexe, que la FASSAD s'efforce actuellement de mettre en œuvre (voir ci-dessous).

### La réforme du financement

Parmi les innovations majeures de la loi du 2-2, la réforme du financement. Dorénavant, une structure, pour pouvoir prendre en charge des personnes âgées, doit solliciter auprès du Conseil général une autorisation de fonctionner. Un dossier complexe et volumineux qui, après examen par le Comité Régional d'Organisation Sociale et Médico-Sociale (CROSMS) et le Conseil général, vaut, s'il est accepté, autorisation puis tarification. Cela veut dire que le Conseil général s'engage à tarifier l'association selon son coût horaire réel, et non plus selon une dotation globale unique au niveau national indexée sur le barème de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse des Travailleurs Salariés (CNAVTS).

**Droits des usagers, financements, et formation**

### Encourager la professionnalisation

Au fil du temps, la profession a pu se structurer par des financements et par des conventions collectives qui ont évolué jusqu'à l'accord de branche du 29 mars 2002, considéré comme un premier pas vers l'édification d'une Convention Collective Unique pour l'aide à domicile. Une reconnaissance, enfin ! Un vrai soulagement, aussi, quand on sait qu'une aide à domicile pouvait auparavant travailler 17 ans sans pouvoir bénéficier de la moindre ancienneté. Des financements, une Convention Collective Unique, ne

restait, pour compléter le tableau, qu'à développer la formation.

Et grâce au DEAVS (Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale), en remplacement du CAFAD, et accessible par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE - voir **Face à Face** n°1), le secteur se dote d'une véritable filière de l'aide à domicile. Désormais, on reconnaît aux aides à domicile, outre leur travail matériel (course, repas, ménage...), une réelle fonction sociale qui leur permet d'apporter un soutien psychologique et moral aux personnes aidées. Un emploi qui demande d'être très « complet » en terme de compétences. Cerise sur le gâteau un arrêté ministériel du 25 janvier 2005, a instauré la VAE pour les aides soignantes afin d'obtenir le DPAS (Diplôme Professionnel d'Aide Soignant).

Reste l'éternel problème : les financements des formations ne suivent pas, si bien que plus une structure fait des efforts pour former son personnel, plus son coût horaire est élevé et plus elle a de difficultés financières. Un comble !

### Évaluer les structures d'aide à domicile

Du mieux sur les financements, du mieux sur la professionnalisation, mais pour autant, les structures d'aide à domicile ne peuvent pas faire tout et n'importe quoi. La loi du 2 janvier 2002 prévoit en effet un double mécanisme d'évaluation des services, en interne et en externe. Chaque structure doit donc effectuer des autoévaluations pour la première et, pour la seconde, des organismes spécifiquement habilités à cet effet viendront examiner son fonctionnement. Des contrôles réguliers qui permettront d'assurer aux usagers la qualité des services rendus ...

## La FASSAD entre dans la « loi du 2-2 »

Du côté de la FASSAD, on s'est beaucoup activé autour de la loi du 2 janvier 2002. Une Commission de travail s'est spécialement réunie depuis mars 2004 pour élaborer les différents outils à mettre en place. Elle a même poussé le travail jusqu'à rédiger un projet associatif et un guide du salarié, documents qui, même s'ils ne sont pas visés par la loi du 2-2, paraissent en revanche nécessaires pour concrétiser l'ensemble des travaux.

### Les « outils des usagers »

Dorénavant, et lors de chaque intervention des services de la FASSAD - sauf, dans l'immédiat, pour les Centres de Soins - les services devront remettre à l'usager le livret

d'accueil de la FASSAD auquel seront annexés le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Ces différents documents présenteront la FASSAD et ses services, et établiront désormais une nouvelle relation entre la FASSAD et ses bénéficiaires : l'usager sera informé et invité à participer au fonctionnement et à l'amélioration de la structure.

### Un contrat pour savoir où l'on va !

Dans cet optique, un autre document d'importance sera le contrat de prestation. La contractualisation des interventions sera désormais systématique : les conditions de réalisation de la prestation seront

détaillées et fournies avec un devis clair et précis.

Enfin, complétant la « gamme » des outils de la loi, des enquêtes de satisfaction seront remises aux usagers en début de prestation et annuellement, afin de mesurer l'évolution de notre qualité de service.

### Autorisation et financement

Du côté des financeurs, la FASSAD a également validé son projet de service, document qui retrace les divers projets de la structure pour les cinq années à venir. Le dossier d'autorisation est quant à lui prêt à partir au Conseil général et aboutira, s'il est accepté, à la tarification de la structure dans un horizon proche.

## La norme NF et la loi du 2 janvier 2002

Les ponts entre la loi du 2 janvier 2002 et la norme NF « Services aux personnes à domicile » sont multiples, ce qui explique sans doute pourquoi de nombreuses structures se lancent dans ces deux aventures simultanément.

La FASSAD n'y fait pas exception et son engagement dans la démarche qualité date en fait du début des études de la Commission de travail sur la loi du 2-2 : mise en place d'un livret d'accueil, enquêtes de satisfaction, autant d'éléments que l'on retrouve dans la norme

NF. Reste que cette dernière prolonge dans la plupart de ses exigences les règles imposées par la loi.

**Qui peut le plus, peut le moins ! »**

Là où la loi impose de mettre en place des documents de prise en charge, la norme exige quant à elle un véritable contrat, plus contraignant, mais aussi plus sécurisant pour les personnes aidées et leur famille.

La FASSAD a donc choisi de mener de front ces deux démarches, selon l'adage du « qui peut le plus, peut le moins » : en répondant au plus contraignant (la norme), on s'assure de répondre d'emblée à tous les exigences législatives.

Une tâche longue et ardue, mais qui à terme optimisera le service rendu aux usagers et apportera à chacun des salariés une meilleure reconnaissance professionnelle... ●

## Les Brèves

### ► AG : on y pense !

La 40ème Assemblée Générale de la FASSAD aura lieu le **vendredi 10 juin 2005 à 17 h, salle Parisot, à Vesoul**. L'occasion de faire un petit tour d'horizon de ces quarante années passées au service des personnes fragilisées. Pour la circonstance, la FASSAD a fait appel à un étudiant en communication de l'IUT de Besançon pour concevoir un stand de présentation.

### ► Salut Jeannine...

Jeannine Petitjean, la première salariée administrative de la FASSAD, est partie en retraite le 18 février après 30 années de bons et loyaux services. Au nom de tous tes collègues, **Face à Face** te souhaite une longue et heureuse retraite !

### ► Premières en secourisme

81 salariées de la FASSAD ont reçu au printemps l'Attestation de Formation aux Premiers Secours (AFPS), un gage de sécurité quand on intervient auprès de personnes fragilisées. A toutes les lauréates, **Face à Face** adresse ses vives et sincères félicitations !

## En région

**25** - Trois associations du Doubs, l'AMAD de Besançon, l'APAD de Pontarlier et l'AMF de Pontarlier ont fusionné pour créer l'ASSAD Besançon-Pontarlier. Cette nouvelle association a son siège rue Léonard de Vinci à Besançon et une agence à Pontarlier.

**39** - Les deux associations du réseau UNASSAD du Jura, Prodesa et l'AAPA Mont-sous-Vaudrey, ont créé dernièrement l'UDASSAD 39, afin d'être conforme aux exigences « réseau » de l'UNASSAD.

**90** - Après la FASSAD, l'ASSAD 90 se lance dans la démarche qualité. L'ASSAD Besançon-Pontarlier et Prodesa devraient suivre prochainement, projetant l'aide à domicile franc-comtoise dans l'ère de la certification !

### ...du côté de l'URASSAD...

**Initial'** : l'URASSAD a tenu un stand sur les métiers de l'aide et des soins à domicile lors du forum Initial' (ouvert à tous les élèves de 2nde de la région) du 24 au 26 février. De nombreux élèves (parmi lesquels votre enfant ?) ont pu découvrir des métiers divers et plein d'avenir !

**A.G.** : la FASSAD 70 accueillera l'Assemblée Générale de l'URASSAD dans ses locaux à Vesoul le mercredi 29 juin 2005.

**Contact** : URASSAD Franche-Comté  
7 rue Léonard de Vinci  
25000 Besançon  
Tél.: 03.81.41.23.66  
(Gwenola DUMOND)  
Email : urassadfc@amad-besancon.fr

## Zoom

Regards croisés entre Elisabeth Roch et Hélène Robin, Aides Soignantes au SSIAD de Gray.

L'une est au SSIAD de Gray depuis plus de cinq ans, l'autre est arrivée il y a à peine quelques semaines. Elisabeth et Hélène sont deux des huit Aides soignantes qui composent, avec une Aide Soignante remplaçante et l'Infirmière coordinatrice, le Service de Soins Infirmiers A Domicile de Gray.

### Le choix du domicile

Hélène est une des rares de sa formation à s'être dirigée vers le domicile, non sans avoir tenté elle aussi l'expérience des établissements « les jeunes recherchent davantage des temps pleins, sans compter qu'il faut avoir une certaine maturité pour exercer à domicile. Peut-être également que le secteur de l'aide et des soins à domicile a encore une mauvaise réputation... ». Si, au départ, Hélène avait choisi de travailler en établissement, c'était pour avoir un encadrement, un lieu de travail. Mais la monotonie a eu raison de cette courte expérience.

« On se dit qu'on a fait quelque chose de bien »

Elle a découvert aujourd'hui dans le fonctionnement d'un SSIAD

l'encadrement et l'autonomie qu'elle recherchait. Mais elle y a trouvé plus de responsabilités aussi, car les intervenantes sont seules chez la personne. « Ce que je fais aujourd'hui se rapproche davantage de mon idée de départ : c'est un métier très valorisant, qui procure une grande fierté. A la fin de la journée, on se dit qu'on a fait quelque chose de bien... ».

Le service met vraiment l'accent sur le patient : on prend son temps avec les personnes aidées, on les guide, on les encourage à faire, pour ne pas se substituer à eux systématiquement. Un leitmotiv qui ne laisse pas la place à la lassitude puisque les tournées sont organisées à la semaine, les patients ne sont donc jamais les mêmes.

### Le dynamisme d'une équipe

Elisabeth note quant à elle un véritable changement depuis l'arrivée de Georgette Blaison à la tête du SSIAD. « Le tempérament de l'Infirmière coordinatrice est prépondérant pour l'ambiance de l'équipe » souligne-t-elle. « Auparavant, nous travaillions sans avoir de transmission quotidienne, les journées étaient plus 'condensées'. Aujourd'hui, le service

est mieux structuré et plus dynamique. Effectivement, chaque matin, les Aides Soignantes préparent leur mallette - celle-ci contient des gants et des essuies mains à usage unique, du savon liquide et du produit désinfectant pour les mains, un set de manucure, une trousse de premiers secours, etc. Ensuite vient la lecture des dossiers des patients et des transmissions de la veille. Et c'est parti pour la tournée, six



Elisabeth Roch et Hélène Robin : une vision commune du métier d'Aide Soignante

patients en moyenne. A la fin de la tournée, on retourne au SSIAD pour effectuer les transmissions du jour.

Et, pour certaines Aides Soignantes, la tournée de l'après-midi commence pour quelques patients. Là, on privilégiera les soins de nursing, les

douches...tout ce que l'on ne peut pas vraiment faire le matin. Enfin, une tournée en soirée pour coucher les patients avant, bien sûr, de finir par la transmission du soir...

### Une innovation : le dossier de liaison

On l'aura compris, la traçabilité est un mot d'ordre au SSIAD de Gray. Car en plus des dossiers de transmission du SSIAD, des dossiers de liaison sont laissés au domicile des personnes aidées.

Georgette Blaison mène en effet l'expérimentation sur son secteur avec ce document à destination de tous les intervenants professionnels. Si certains sont réticents, d'autres médecins, kiné ou infirmiers libéraux, jouent le jeu. Et les résultats sont concluants : les soins apportés, le comportement de la personne, l'entourage...tout est consigné dans ce dossier.

Les Aides Soignantes apprécient : « on a vraiment le sentiment de faire un travail de qualité. Ces documents nous sont utiles. On n'a plus qu'à souhaiter qu'ils seront partagés par nos collègues des autres services... »

## Mots choisis

« La professionnalisation du secteur gérontologique passera tout d'abord par la promotion de la fonction de l'aide-soignant et de l'aide à domicile. Trente mille formations supplémentaires d'aides à domicile et trente mille autres d'aides-soignants devraient être financées d'ici à trois ans grâce aux recettes procurées par la Journée de solidarité du 16 mai prochain. »

Catherine Vautrin, Secrétaire d'État aux personnes âgées  
Extrait de la présentation du programme « La France des proximités »

## Vu d'en face - La parole aux usagers

Ce trimestre, **Face à Face** a choisi quelques extraits de courriers reçus de nos usagers ces dernières années. Coups de gueule et coups de cœur...

### Tracas sans contrat

M. P., Echenoz-la-Méline, juillet 2000

« Il est pratique et très courant de faire retomber sur d'autres la responsabilité des fautes ou des omissions que l'on peut commettre [...]. Je n'admets pas que vous m'accusiez de ne pas vous avoir prévenu de mon absence, alors que je vous ai téléphoné en temps utile et que c'est vous qui n'avez pas informé Mme J. [...]. En ce qui concerne la bonne marche de votre Fédération, il vous reste, de toute évidence, beaucoup de progrès à faire ! »

Mme B. de Luxeuil, octobre 2003

« N'ayant pas eu de contrat, je ne connaissais rien du taux horaire en auxiliaire de vie que l'on me demande de payer. M'étant

renseignée, l'ACTP vise à couvrir l'aide à domicile, que nous avons mon mari et moi-même, ainsi que le matériel spécifique, couches et alèzes hygiéniques[...]. Le travail fait par l'aide à domicile est très déficient. Nous lui avons fait des remontrances à plusieurs reprises, mais rien n'a changé... »

*NB : un courrier d'explication a été envoyé à ces deux usagers*

### Aider au retour à l'autonomie

Mme B. de Pesmes, août 2004 :

« Par cette lettre, je vous signale que je ne souhaite pas renouveler le contrat existant. Je vous remercie de l'aide que vous nous avez apportée. Je suis entièrement satisfaite de vos services. Mme B. est une personne très bien, très gentille et travailleuse. Nous la

garderons comme une amie. Mais nous avons réussi à faire surface dans la vie [...]. Nous commençons à reprendre les forces nécessaires pour faire le travail qu'il y a. J'arrive à gérer plus facilement. Maman et moi vous remercions infiniment de toute votre gentillesse... »

Mme G. de Gray, septembre 2004 :

« Je tiens à vous remercier pour les bons soins apportés par votre organisme. Votre agence est très bien gérée et je n'ai que des compliments à formuler pour les bons soins et le réconfort apportés par les deux aides à domicile qui sont venues à la maison.

Retrouvant mes forces et me sentant apte à reprendre mes actes, et vous remerciant pour votre collaboration, merci de mettre fin à notre engagement. »

## Témoignage

« Ce matin du 14 janvier, ma journée débute par l'intervention chez Mme F.

7h45 : j'ouvre la porte de cette dame. Première chose à faire : aller lui dire bonjour dans son lit - elle est complètement alitée.

- Bonjour Mme F. Avez-vous bien dormi ? Je vais allumer le feu et vous préparer votre déjeuner.

Elle me répond avec le sourire. Le déjeuner prêt, je la lève, la mets dans son fauteuil, l'emmène à la cuisine et lui donne à manger.

Je la laisse un moment auprès de moi pendant que je m'occupe à faire un peu de ménage, vais au bois, l'écoute et la rassure. Je sens qu'elle est contente.

Mais voilà, ce fut ma dernière journée avec Mme F, après 10 années de présence. Mme F. est décédée le 15 janvier 2005 à son domicile.

J'intervenais du lundi au vendredi, avec l'aide d'une infirmière, et d'une autre aide à domicile pour les week-end. Nous formions une bonne équipe et ce fut un service important pour elle. Nous avons une bonne entente avec la famille.

C'était un « dossier » lourd moralement, et pas toujours facile à supporter. Mais j'étais contente d'y aller car je sentais que ma présence était indispensable.

Ce que je retiens, après ces dix années passées au service de Mme F., c'est le besoin d'aide morale et matérielle des personnes âgées afin qu'elles puissent rester à leur domicile et ainsi respecter la plus grande discrétion. Je remercie la famille qui a su apprécier notre travail. »

Rolande BOGNER est Auxiliaire de Vie Sociale à Gray. Elle est entrée à la FASSAD il y a une vingtaine d'années et est une des premières Aides à domicile à avoir obtenu le CAFAD (devenu le DEAVS).

Mme F. est décédée à son domicile, entourée de toute sa famille. Mme BOGNER a été prévenue de son décès par le fils de Mme F. qui s'est déplacé à son domicile pour l'informer, un dimanche matin... »

## Face à Face

Bulletin d'information trimestriel des salariés de la FASSAD 70

Directeur de la publication : Michel Besançon

Conception : Fabien Grandjean

Rédaction : Fabien Grandjean

Impression : imprimerie Pagiciel Vesoul. Tirage limité à 1100 ex.

Photos : FASSAD 70

FASSAD 70 - 39 rue Jérôme - BP 50166 - 70003 Vesoul Cedex  
Tél.: 03 84 75 97 50 - Fax : 03 84 75 97 53  
Email : contact@fassad70.fr - Site Internet : www.fassad70.fr

## P'tits trucs

### Bricolage - Visser le placoplâtre

Le placoplâtre est connu pour se déchirer assez facilement à la moindre tentative d'insertion de vis. Un petit truc tout simple pour faciliter l'opération : enduire de savon la partie inférieure de la vis.

### Cuisine - Une pâte à tarte réussie...

Pour que la pâte soit moins collante, l'eau que vous incorporez à la pâte doit être absolument glacée.

Si vous désirez que votre pâte soit plus croustillante, piquer l'abaisse à l'aide d'une fourchette sur l'ensemble de la surface, puis retournez l'abaisse dans le moule. Durant la cuisson, la vapeur s'échappera par les petits trous. Pour imperméabiliser la pâte et éviter que la garniture la détrempe, étaler une couche de blanc d'oeuf non battu avec un pinceau, avant de remplir l'abaisse.

### Jardinage - Arroser ses plantes en cas d'absence

Lorsque vous vous absentez, vos plantes ont quand même soif. Si vous voulez qu'elles continuent à s'abreuver - et si vous n'avez pas la chance d'avoir une voisine serviable - vous pouvez très facilement monter le dispositif suivant : faites une mèche avec du coton et plantez l'une des extrémités dans le pot, l'autre dans un récipient contenant de l'eau.

Le pompage se fait automatiquement, l'eau se propageant le long de la mèche ●

## Le coin du Comité d'Entreprise

Votre Comité d'Entreprise vous propose en 2005 encore plus d'avantages, notamment pour vos loisirs...les beaux jours reviennent, profitez-en !

### Détente / Musées / Loisirs

- . Ludolac à Vesoul-Vaivre) : 2,70 €
- . Cinéma Espace Meliès à Lure : 5,00 €
- . Piscine de Lure (12 entrées) : 20,00 €
- . Thermalium de Luxeuil (10 entrées) : 60,00 €
- . Citadelle de Besançon : 5,40 €
- . Musée Peugeot à Sochaux : 5 €
- . Musée Schlumpf et musée du chemin de fer à Mulhouse : 10,50 € (à visiter le même jour)

### Parcs d'attraction

- . Europapark (Allemagne) : 23, 50 € (au lieu de 27 €)
- . Nigloland (Aube) : 12,50 € (au lieu de 16 €)
- . Frais Pertuis : 9,50 € (au lieu de 12 €)

Les tarifs « Détente » et « Parcs d'attraction » s'entendent pour le personnel de la FASSAD, ainsi que la famille et les proches.

### Sortie

Excursion prévue le samedi 25 juin 2005 : visite des serres tropicales du jardin botanique du Montet. Repas sur le bateau « La Bergamote », visite de la confiserie Alain Batt. Tarifs : 35 € pour le personnel ; 51 € pour les extérieurs. 3 lieux de ramassage aux gares routières de Vesoul (6h30), Lure (7h00),

Luxeuil (7h30). Nombre de places limitées. Inscriptions auprès du C.E.

### Vacances

Grâce au partenariat avec VVF, vous bénéficiez de remises de 5 à 20 % selon les saisons sur les réservations VVF. Le catalogue est disponible à votre antenne la plus proche ou directement auprès du C.E. Pièces à fournir pour les réservations : bulletin de salaire de la FASSAD et numéro de code confidentiel qui vous sera communiqué par le C.E.

### Mutuelle (Mutuelle de Franche-Comté)

- . Personne seule : 42,43 €
- . Couple : 101,09 €
- . Famille : 118,56 €

### Divers

. Carte Achatmalin : gratuite, elle vous offre des réductions auprès de nombreux commerçants de la région.

- . Bons cadeaux :
  - à Noël (sous conditions d'ancienneté)
  - à l'occasion d'un mariage
  - à l'occasion d'une naissance

- . Parapluies (avec logo FASSAD) : 6,05 €
- . Diffuseur parfum FASSAD : 2 €

**Pour contacter le C.E. :**  
**Tous les mercredi après-midi au 03 84 75 97 54**

## Dernières minutes...

### Expérimentation

Plusieurs expérimentations vont être menées sur différents secteurs d'intervention de la FASSAD :

- Secteur de Port-sur-Saône : mise en place de l'annualisation du temps de travail ;
- Secteur de Gray : après le SSIAD, le service d'Aide à domicile va lancer son carnet de liaison ;
- Secteur de Luxeuil - Saint-Loup : test des contrats de prestation d'aide à domicile ;
- Secteur de Vesoul : essai des contrats de prestation de soins à domicile ;
- Secteur de Vesoul : lancement des enquêtes de satisfaction ;

Toutes ces expériences ont pour but une généralisation au sein des services de la FASSAD à court ou moyen terme.

### Dans votre prochain numéro....

- ▶ Reportage : l'A.G. et les 40 ans de la FASSAD
- ▶ Qualité : dans le vif du sujet avec les Groupes de travail
- ▶ Prestataire / mandataire : choisir en connaissance de cause
- ▶ Au service des familles à Gray...
- ▶ Enquête n°2 : à découvrir !
- ▶ Sans oublier vos rubriques **Zoom** et **Vu d'en face** ...

## Résultats de l'enquête : Comment sera votre prochain Face à Face ?

Vous avez été nombreux à nous renvoyer votre questionnaire, preuve supplémentaire, s'il en fallait, de l'intérêt que vous portez à l'existence d'un journal d'information au sein de la FASSAD. Un grand merci à tous pour votre participation !

11 questions nous ont permis de passer au crible vos attentes et vos suggestions pour le bulletin d'information. Pour la plupart, ces remarques ont été d'ores et déjà intégrées dans ce n°2...pour le reste, elles suivront dans les prochains numéros. Peu de sujets de débat, mais plutôt de larges consensus sur de nombreux points : c'est parti pour le dépouillement de l'enquête n°1 !

▶ Nous avons d'abord voulu savoir si vous trouviez intéressante l'idée de lancer ce type de bulletin...Et bien oui, 65% ont jugé l'idée très intéressante, 35% l'ont estimée intéressante, soit 100% d'opinions favorables. Vous venez donc d'entériner l'existence de votre bulletin !

▶ Concernant la taille du journal, vous avez été 88 % à la juger satisfaisante, 12% des réponses ont en revanche trouvé ça un peu petit...malgré tout, le format en 4 pages restera inchangé.

▶ Sur la forme du bulletin, 12% d'entre vous l'ont jugé très satisfaisante, 84% satisfaisante et 4% banale. Le bulletin conservera sans doute sa charte graphique, avec un changement des

couleurs de référence à chaque numéro.

▶ Point crucial du bulletin : le titre. Et là, une écrasante majorité des personnes ayant répondu (94%) souhaite conserver « **Face à Face** ».

▶ La périodicité, également ne changera pas. 65% d'entre vous souhaitent que le bulletin reste trimestriel, 31% préféreraient bimestriel, 1% semestriel et 1% annuel.

▶ Sur le contenu proprement dit, vous souhaitez à 65% que le bulletin reste tel qu'il est actuellement. 21% souhaiteraient plus de « terrain » et 13% voudraient quant à eux davantage d'« administratif ». Nous conserverons ainsi nos rubriques existantes **Zoom** et **Vu d'en face**, ainsi que des informations régulières sur les services et le fonctionnement de la FASSAD.

▶ Transition facile avec le point suivant puisque l'unanimité -sans exception !- désire conserver les rubriques existantes.

▶ Une question qui importait beaucoup

à la rédaction concernait les rubriques nouvelles que vous souhaitiez voir apparaître dans les prochains numéros. 53% ont souhaité avoir des infos concernant les Ressources Humaines ; 26% des infos sur nos partenariats régionaux, et 16% aimeraient lire des rubriques divertissantes.

Nous avons donc essayé de concilier les attentes de tous en vous proposant dorénavant trois nouvelles rubriques : **Flash R.H.**, rédigée en collaboration avec le service Ressources Humaines de la FASSAD, **En région** pour nos partenariats régionaux, et **P'tits trucs** pour des conseils en bricolage, cuisine ou jardinage...

5% d'entre vous nous ont également proposé d'autres idées de rubriques qui sont actuellement à l'étude et pourraient voir le jour dans les prochains numéros...

▶ Concernant la diffusion du bulletin, la majorité (51%) souhaite qu'il reste interne aux salariés. Mais vous êtes également nombreux à souhaiter qu'il soit envoyé aux usagers (32%) et à

nos financeurs et partenaires (18%).

Une solution possible pourrait être la rédaction d'un autre type de journal spécifique aux usagers et partenaires. Ce type de projet va être proposé à l'étude au sein de l'URASSAD Franche-Comté.

▶ Bulletin participatif, **Face à Face** continuera à consacrer une large part à l'expression des salariés. Vous êtes en effet 71% à penser que les questionnaires et consultations doivent apparaître dans votre bulletin. Les propositions de thèmes sont quant à elles variées : travail, valorisation des statuts, maladies des personnes aidées et démarche envers les personnes et leur familles...Pour ce faire, n'hésitez pas à nous envoyer vos contributions.

▶ Le mode d'envoi restera également le même, à savoir envoi avec les payes pour les aides à domicile, et transmission en mains propres pour les autres personnels...

Encore un grand merci pour votre participation et au prochain numéro pour une nouvelle consultation ! ●