

Sommaire

1
Retour sur l'AG
Les nouveaux chantiers
de la FASSAD
Flash R.H.

2
Dossier : Et s'il faisait chaud cet été ?
Les Brèves

3
Zoom - Secrétaire d'accueil
Le CESU, une mesure Phare !

4
Le coin du Comité d'Entreprise
P'tits trucs
Dernières minutes...
Enquête : gestion des clés

Flash R.H.

⇒ Modulation

Un accord sur la modulation du temps de travail est en cours d'agrément. Si cet accord national est signé, il s'appliquera à la branche de l'aide à domicile.

⇒ Congés

Suite à plusieurs lettres envoyées par nos services pour refuser des congés payés d'été, nous vous rappelons qu'il est impératif de nous faire parvenir vos souhaits de congés payés avant le 15 avril de chaque année, et ce, pour des questions d'organisation de vos remplacements.

⇒ Congés

A compter du 1er juin 2006, le taux de remboursement des indemnités kilométriques passe de 0,29 € à 0,33 €/km (voitures).

Service

Ressources Humaines

03 84 75 97 59

Retour sur L'Assemblée Générale du 16 juin 2006

Rétrospective de l'année 2005...

Vendredi 16 juin à la salle des congrès de Gray s'est déroulée l'Assemblée Générale annuelle de la FASSAD. Malgré la chaleur et l'éloignement géographique du lieu, on ne comptait pas moins de deux cents personnes présentes à cette occasion !

Pour la circonstance, l'auditoire comptait dans ses rangs Jean-Pierre Michel, Sénateur, Maryvonne Briot, Députée, Michel Alliot, Maire de la ville de Gray, Yvonne Gousserey, représentante du Président du Conseil Général, et Jean-Paul Carteret, représentant du Président du Conseil Régional.

Bilan chiffré de la FASSAD

En 2005, 7000 foyers en Haute-Saône ont reçu l'aide des

professionnels de la FASSAD dans ses différents domaines, ce qui représente pour l'association un total d'un million d'heures de travail.

Partenariats, développement et qualité



La tribune de l'Assemblée Générale

Cette Assemblée Générale a confirmé le bon développement de la FASSAD avec de nombreux partenariats (Maisons relais avec

l'UDAF, le CIAS du Val Fleuri de Lavoncourt, Domicile Actions...) et la confirmation de l'inscription de l'Association dans une démarche de professionnalisation du personnel, en développant la formation initiale et continue. De plus, l'occasion a été de rappeler que l'objectif prioritaire de la FASSAD reste l'obtention de la norme NF "Services aux personnes à domicile" pour 2007, qui garantit un niveau certain de qualité de prestation.

Félicitations encore à tous les salariés pour leur travail remarquable, et merci d'avoir été présent à cette assemblée 2006 !

Repères

La distribution des médicaments : attention danger !

Il faut rappeler clairement que la préparation des médicaments est **exclusivement** de la compétence des praticiens médicaux, des infirmiers, des préparateurs en pharmacie et des pharmaciens.

Un pilulier apparaît indispensable à la gestion de la prise de médicaments et chaque fois que possible, il sera prescrit et devra être préparé par l'infirmier au moins une fois par semaine. S'agissant de la distribution et de l'aide à la prise des médicaments, il convient de différencier par le **libellé de la prescription médicale** le domaine de l'acte de soins infirmiers et le domaine de l'acte d'aide à la vie courante.

1. L'acte de soins infirmiers : il s'agit d'une prescription médicale qui ne mentionne pas explicitement "acte de la vie courante". Dans ce cas, seul(e) l'infirmier(e) est habilité(e) à donner ces médicaments. C'est de la responsabilité du médecin de faire ce choix.

2. L'acte de la vie courante : il s'agit d'une prescription médicale qui mentionne "acte de la vie courante" sur l'ordonnance. C'est de la responsabilité du médecin de faire ce choix.

Il apparaît ainsi que la distribution de médicaments dûment prescrits par le médecin à des personnes dans l'incapacité temporaire ou durable d'accomplir ce geste, peut être dans ce cas, assurée non seulement par l'infirmier mais par toute personne chargée de l'aide aux actes de la vie courante, suffisamment informée des doses prescrites aux personnes concernées et du moment de leur prise dans le cadre d'un protocole médical écrit.

Ainsi **tout intervenant non-médical** peut intervenir « lorsque la prise du médicament est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative d'une personne malade capable d'accomplir seule ce geste et lorsque le mode de prise, compte

tenu de la nature du médicament, ne présente pas de difficultés particulières ni ne nécessite un apprentissage. »

Dans toutes les situations, le médecin informera le professionnel concerné de la dose prescrite et des moments de la prise.

Source : *Guide du soutien à domicile en Dordogne - Février 2006*

Le petit truc de l'infirmière

De nombreux médicaments modifient le goût des aliments ou ont un effet anorexigène (qui coupe l'appétit !). Si le moment de la prise des médicaments est un "casse-tête", voici une astuce à utiliser :

- Pilez le médicament,
- Cachez-le dans un yaourt, fromage blanc ou compote,
- Assurez-vous qu'il soit bien avalé.

Dossier : Et s'il faisait chaud cet été ...?

Avec un peu de retard sur l'horaire prévu mais finalement au rendez-vous, l'été est bien là avec ses coups de chaleur. Tour d'horizon de la canicule par **Face à Face**.

Il fait beau et chaud, le soleil brille... Pourtant il est très important de se protéger de ses effets négatifs. Le soleil émet un rayonnement filtré par la couche d'ozone. Les rayons ultraviolets qui passent provoquent le bronzage et stimulent l'action de la vitamine D (apport de calcium). Cependant il est à noter de nombreux effets négatifs en cas d'abus :

► vieillissement accéléré de la peau avec l'apparition de rides et de tâches,

► coup de soleil : de la simple rougeur à la brûlure grave,

► risque de cancers cutanés.

Un risque grave : le coup de chaleur

Il survient lorsque la température du corps augmente anormalement. Les symptômes de ce mal sont :

- une agressivité inhabituelle,
- une peau chaude, rouge et sèche,
- des maux de tête et nausées,
- une somnolence,
- une intense envie de boire,
- une confusion, des convulsions, voire une perte de connaissance.

Les sportifs, travailleurs manuels exposés au soleil, nourrissons, personnes âgées, personnes atteintes d'un handicap ou d'une maladie sont particulièrement sensibles aux coups de chaleur.

Une personne victime d'un coup de chaleur est en danger de mort, appelez immédiatement les secours en composant le 15 (ou 112 depuis un portable). Dans l'attente, amenez la personne au frais, faites-la boire, desserrez ses vêtements et aspergez-la avec de l'eau fraîche.

Contacts utiles

En tout état de cause, consultez régulièrement la météo et la carte de vigilance de Météo France :

@ www.meteofrance.com

Tél national : 32 50

Tél départemental : 08 92 68 02 NN

(NN : numéro du département)

En fonction des prévisions météo, vous pourrez prendre toutes les mesures qui s'imposent.

Mieux vaut prévenir que guérir... Petit rappel sur les précautions à prendre.

Que risque-t-on quand il fait très chaud ?

L'exposition à de fortes chaleurs constitue une agression pour l'organisme. On risque une déshydratation, l'aggravation d'une maladie chronique ou un coup de chaleur. Certains symptômes doivent vous alerter :

- Des crampes musculaires au niveau des bras, des jambes, du ventre...

- un épuisement peut se traduire par des étourdissements, une faiblesse, une insomnie inhabituelle.

Protégez-vous de la chaleur

- Evitez les sorties aux heures les plus chaudes (de 11h à 16h)

- Restez à l'ombre en cas de sortie, portez des vêtements clairs (qui réfléchissent la lumière) et munissez-vous d'une bouteille d'eau.

- Chez vous, fermez les rideaux et les volets. Maintenez les fenêtres fermées s'il fait plus chaud dehors qu'à l'intérieur, et ouvrez-les la nuit.

Hydratez-vous

- A votre domicile, préférez les pièces avec de la fraîcheur.

- **H u m i d i f i e z - v o u s** régulièrement pendant la journée (à l'aide d'un brumisateur).

- Buvez le plus possible et de manière régulière.

- Fractionnez vos repas (fruits,

légumes, pain, soupe, etc.).

- Ne consommez pas d'alcool.

Faites-vous aider

- En cas de mal-être, demandez de l'aide à autrui (voisins, etc.).

- Inscrivez-vous au registre des personnes âgées et handicapées de votre mairie pour pouvoir bénéficier de l'aide des services sanitaires et sociaux.

Recherchez les signes de déshydratation

Il faut pincer la peau (sur la main pour les adultes, sur le ventre pour les enfants). En effet, en cas de déshydratation, la peau met du temps à

redevenir normale, et elle reste plissée plus longtemps que d'habitude.

Conduite à tenir en cas de déshydratation :

- Transporter la personne dans une pièce fraîche ou à l'ombre,

- La faire boire beaucoup d'eau,

- Si trouble de la conscience, placer la personne sur le côté, bouche ouverte,

- En cas de très forte fièvre et si cela est possible, faire prendre un bain de la température du corps (38°) et sans sécher la peau.



Les aides techniques pour ceux qui ont des difficultés à manger

Des verres adaptés en fonction du handicap

Les personnes ayant des incapacités peuvent devenir dépendantes d'une tierce personne pour les activités de la vie quotidienne. L'utilisation d'aides techniques adaptées peut réduire la nécessité de recours à une aide humaine.

Pour favoriser l'indépendance au moment de la prise des repas, il existe des verres adaptés en fonction de la nature du handicap. Le plus souvent, le verre à bec ou "verre canard" sera réservé aux personnes alitées. Pour les autres, on choisira en fonction du handicap entre les verres en plastique à pied large, ceux avec une ou deux

anses, ou les poignées porte-verres adaptables à la vaisselle existante. Pour ceux dont les mains tremblent, privilégiez les verres et tasses un peu lourds.

Les eaux gélifiées

Le risque de déshydratation est toujours très présent, notamment chez les personnes âgées car la sensation de soif peut s'altérer et des troubles de la déglutition peuvent exister. Pour assurer une hydratation régulière, il convient de boire souvent au cours de la journée, et en petites quantités. Ainsi peut-on proposer de l'eau et des sirops à varier à l'infini (menthe, citron, orange, grenadine, mandarine...), des thés, tisanes, cafés légers...

Recette pour un litre d'eau gélifiée

Ingrédients :

- 20 g de gélatine en poudre ou 6 à 8 feuilles de gélatine,
- sirop, jus de fruits, tisanes, cafés...

- 1 litre d'eau

Préparation :

- faire chauffer 1/2 litre d'eau,
- mettre la gélatine,
- fouetter,
- ajouter hors du feu le reste d'eau et le parfum,
- verser dans les moules froids,
- placer au réfrigérateur,
- servir frais mais non glacé.

ATTENTION : cette préparation ne peut se conserver plus de 48 heures au réfrigérateur.

Les Brèves

► Quelques départs

Le 31 juin 2006, le CE a organisé un pot de départ pour plusieurs retraitées à l'honneur. **Face à Face** adresse à son tour ses vifs remerciements pour le travail fait au sein de la structure et leur souhaite un bon et heureux repos :

BOGARD Marie-Thérèse
CABURET Liliane
CUENOT Gabrielle
DELEMONTEY Marie-Thérèse
DUBAS Anny
GIRERD Nicole
LAVIER Bertille
RE Yvette
SIBILLE Evelyne
PETITJEAN Jeannine

Zoom - L'accueil

Soucieuse de son image, la FASSAD attache une importance croissante à la qualité de son accueil. **Face à Face** a rencontré les personnes chargées de cette mission...

Chaque semaine, on compte pas moins de 2500 appels à destination de la FASSAD, toutes antennes réunies, et 1200 pour le seul siège social à Vesoul ! Une activité débordante qui ne résume pourtant pas à elle seule le travail des secrétaires d'accueil de la FASSAD... Qu'il soit téléphonique ou physique, l'accueil est la première impression qui vous est donnée lorsque vous vous adressez à une structure ; il est donc très important de faire bonne figure lors de cet échange ! Les secrétaires d'accueil agissent de la même manière, sourire et bonne humeur, quelle que soit l'humeur des personnes qui se présentent à elles... Ce travail de contact nécessite d'excellentes qualités humaines et relationnelles, du dynamisme, de l'organisation ainsi qu'une bonne connaissance de la structure. Dès les premiers instants, le langage, qu'il soit verbal ou non, doit traduire un intérêt pour le visiteur ou l'interlocuteur.

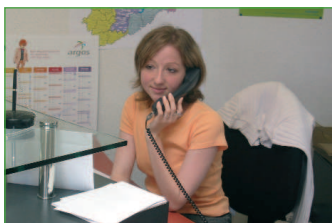
Le premier relais entre la FASSAD et les individus

Accueillir, orienter les demandes vers les services correspondants, connaître le rôle de chacun au sein de la FASSAD... Les secrétaires d'accueil sont le premier maillon de la chaîne de communication de l'association. Et du fait du grand nombre d'appels et de visites, elles doivent renseigner les personnes

de manière brève et précise, afin d'éviter un embouteillage du standard (appels en attente car conversation trop longue, information donnée incomplète et rappel de la personne, etc.) et dans la salle d'attente.

Une journée à l'accueil

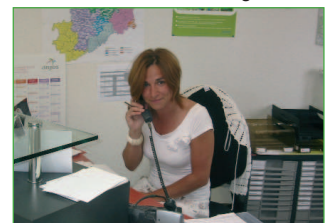
Même si les contacts sont différents chaque jour, quelques tâches à l'accueil deviennent vite un rituel à force de les réaliser ! En début de



Julia DEMARQUE et Karine CHATONNET vous accueillent au siège social à Vesoul.

journée, toutes les informations reçues le matin ou la veille après la fermeture sont triées et distribuées aux services destinataires (courriers, fax, messages sur le répondeur, mails, etc.) et chaque personne concernée est prévenue si elle doit recontacter quelqu'un. Bis repetita en début d'après-midi, écoute des messages sur le répondeur et vérification de la boîte aux lettres... Puis s'ensuit le travail d'accueil avec réception des appels téléphoniques et des visites, ainsi qu'un travail de secrétariat (courrier de confirmation d'intervention aux

Aides à domicile, etc.) entre chaque contacts lorsque c'est possible. En cas d'appel ou de visite, le travail ne consiste pas seulement à accueillir et renseigner... En même temps qu'elles mènent la démarche d'accueil, les secrétaires doivent enregistrer chaque contact sous forme informatique et préciser la nature des échanges (congé, indisponibilité, remplacement, etc.). De cette manière, chaque communication est sauvegardée et



permet un suivi plus complet des dossiers.

Les apports de la démarche qualité et de l'extension du siège social

Grâce à ces deux facteurs majeurs, l'accueil à la FASSAD a été modifié afin de donner une image encore meilleure de l'association et surtout de garantir une meilleure confidentialité des échanges. Avant ces modifications, il n'existait pas de standard à proprement parler, les personnes du secrétariat général étaient en charge de

l'accueil téléphonique et physique dans leur bureau de travail, en plus d'effectuer toutes les tâches administratives ! Depuis un an et demi, un poste spécifique partagé par deux personnes a été créé, et l'accueil général est à présent effectué dans un local adapté et spécifique.

S'adapter au caractère d'autrui

Il n'est pas toujours simple d'être avenante et souriante face à certaines situations... Être à l'accueil signifie aussi que l'on se trouve en première ligne en cas de conflit ! Lorsqu'une personne a des réclamations à faire, cela passe forcément par l'accueil, et les secrétaires doivent quelquefois faire preuve de beaucoup de sang-froid et de calme pour orienter convenablement la personne.



Maryse PILLA, une des pionnières de l'accueil à la FASSAD

La secrétaire d'accueil est l'image et la voix de l'association".

Le CESU, une mesure Phare...

Afin d'y voir plus clair sur ce nouveau mode de paiement des services à domicile, **Face à Face** vous propose un récapitulatif de ses généralités.

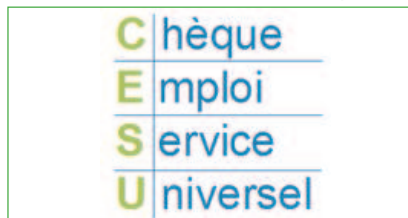
Le Chèque Emploi Service Universel est l'une des mesures majeures de la loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne. Diffusé largement depuis janvier 2006, il favorise le développement du secteur des services à domicile par sa facilité et sa sécurité d'utilisation, et vise à remplacer le Chèque emploi service.

2 formes de CESU

Le **CESU bancaire** est diffusé par les établissements bancaires ayant passé une convention avec l'Etat. Le chéquier comprend des formules de chèques à remplir comme un chèque bancaire ou postal afin de rémunérer un organisme prestataire (FASSAD) ou un particulier.

Le **CESU préfinancé** est émis par des organismes habilités par l'Agence Nationale des Services à la Personne. Il permet de payer un organisme prestataire (FASSAD) ou de rémunérer un salarié employé en gré-à-gré ou par l'intermédiaire d'un service mandataire (FASSAD). Les carnets de CESU préfinancés sont accompagnés des volets sociaux

nécessaires à la déclaration des salariés à domicile. Au nom du bénéficiaire et avec une valeur définie, il est cofinancé en partie ou



globalité par un organisme financeur (entreprise, CE, caisse de retraite, mutuelle, collectivité territoriale...).

Le CESU, pour payer qui ?

Il s'adresse à toute personne souhaitant régler l'ensemble des services à la personne et d'aide à domicile proposé par un organisme agréé prestataire de services à la personne (FASSAD), un salarié employé en gré-à-gré, une structure mandataire agréée pour effectuer les formalités administratives (FASSAD), ou la garde d'enfants hors du domicile (assistantes

maternelles, établissements spécialisés, garderies périscolaires).

Les changements par rapport au Chèque emploi service

Le remplacement du CES par le CESU n'engendre pas de bouleversement, d'ailleurs les possesseurs de chéquier CES devront le terminer avant de commencer un nouveau chéquier CESU.

La principale nouveauté est le titre CESU, financé en tout ou partie par divers organismes : employeurs privés (entreprises, associations, etc.), employeurs publics (collectivités territoriales, organismes sociaux, etc), le Conseil général (APA versée sous forme de CESU), et les Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action Sociale.

Le CESU permet également de rémunérer les structures agréées (prestataires et mandataires) et non plus seulement les salariés en emploi direct. De plus, de nouveaux services rentrent dans le champ des services à la personne. En effet, le CESU permet de payer la garde d'enfants en dehors du domicile.



Face à Face

Bulletin d'information trimestriel des salariés de la FASSAD

Directeur de la publication : Michel Besançon

Conception : Fabien Grandjean / Gaëtan Corti

Rédaction : Fabien Grandjean / 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 - Site Internet : www.fassad70.fr

Le coin du Comité d'Entreprise

Nouveau logo, nouveaux objets Prestations du CE

Début septembre, le CE va diffuser des objets aux couleurs de la FASSAD et il vous sera possible de les obtenir contre quelques euros... Seront donc disponibles des tee-shirts et des sacs de courses à fixer dans un caddie ou à tenir à la main (un cadeau offert pour l'achat de ce dernier).

Citadelle de Besançon : 6,50 €
Frais Pertuis City : 10 €
Nigloland : 14 €
Europapark : 25 €
Thermalium : 60 € les 10 entrées
Majestic Vesoul / Gray : 5,50 €
(Cinémas)

Informations CE : 03 84 75 97 54
Tous les mercredis après-midi

P'tits trucs

Tables de jardin enfin blanches !

Commencer à nettoyer au savon liquide ou en paillettes avec un peu d'eau puis rincer. Ensuite, avec une éponge abrasive, frotter la table au white-spirit pur pour finir de nettoyer les tâches et moisissures en profondeur. Enfin, pour parfaire le blanc et faire briller, un peu de blancs d'oeufs battus en neige étalés sur la table et lustrer au chiffon doux sans rincer.

Contre les mouches... Un pot de basilic dans la maison !

Une pelouse jaunie après une période de sécheresse va-t-elle reverdir ?

Lors d'une période de sécheresse, les graminées à gazon cessent de croître grâce à un mécanisme de dormance. La pelouse peut être complètement jaunie durant plusieurs semaines, mais après une pluie suffisante et dès que les conditions climatiques reviennent à la normale, la pelouse reverdira. Evitez néanmoins de circuler inutilement sur la pelouse durant une période de sécheresse.

Pour réparer les petits accrocs sur une pelouse, semer des graines de gazon sur des sachets de thé usagés. Ainsi, les graines seront maintenues à une humidité idéale et leur levée sera facilitée.

La papaye

La papaye est un fruit riche en vitamine C et, malgré les croyances, ses pépins sont comestibles. Ils ont un goût légèrement poivré et épicé. Vous pouvez les rincer et les utiliser comme garniture ou les sécher pour ensuite les broyer afin d'assaisonner vos mets.

Acidité de la rhubarbe

Une compote de rhubarbe, qu'est-ce que c'est bon, mais il faut souvent avoir l'estomac bien accroché ou vider son sucrier pour contrer sa fameuse acidité. Commencez par éplucher soigneusement les tiges puis au choix laissez les tremper dans de l'eau froide ou faites-les blanchir quelques minutes dans l'eau bouillante. Maintenant il ne vous reste plus qu'à profiter de toute la saveur de ce fruit de saison riche en fibres.

Dernières minutes



L'antenne d'Héricourt est la première à adopter les nouvelles couleurs



Nouvelle enseigne, enseigne drapeau lumineuse, plaques horaires et marquage vitrine, voici les nouveaux éléments des antennes de la FASSAD !



À découvrir ! Face à Face change d'aspect dans le prochain numéro...



Dans votre prochain numéro...

- ▶ La FASSAD fait sa rentrée,
- ▶ Comm'Unique et ses applications,
- ▶ Les secteurs qualité,
- ▶ Les résultats de l'enquête Gestion des clés des clients.

Enquête : Gestion des clés des clients par le personnel Aide à domicile

Cette enquête consiste à savoir combien d'Aides à domicile sont concernées par la gestion des clés des clients. L'enquête est réalisée dans votre intérêt afin de répertorier le nombre de clés en circulation et de faciliter les réflexions du groupe de travail qualité. Précision : on entendra ici par clé celle servant à ouvrir le domicile du client (s'il y a plusieurs clés pour entrer, type portique, hall d'entrée, porte du domicile, ne compter qu'une seule clé). Uniquement les clients prestataires. D'avance, merci de votre participation.

(Facultatif) Nom : _____

Prénom : _____

Secteur : _____

▶ Etes-vous en possession de clés de clients ?

- Oui
 Non

Si oui, combien de clients vous les confie-t-elle ? _____

D'après vous, pour quelles raisons ?

- Personne seule
 Personne dépendante
 Collectivité, entreprise
 Actifs travaillant pendant l'intervention
 "Au cas où"
 Relation de confiance
 Autre : _____

▶ Avez-vous rencontré des problèmes liés à la gestion des clés de clients prestataires (refus de prendre des clés, etc.) ?

- Oui
 Non

Si oui, lesquels : _____

▶ Parmi les dossiers où vous avez des doubles de clés, connaissez-vous des voisins, des proches ou des autres intervenants qui seraient aussi en possession de doubles de clés ?

- Oui
 Non

▶ Avez-vous d'autres précisions à apporter ? _____

Merci de retourner cette enquête à :

FASSAD - Service Qualité
39 rue Gérôme - BP50166
70003 VESOUL Cedex

ou déposez la à l'antenne FASSAD la plus proche.