



**PROJET D'ETABLISSEMENT
2017-2021**

SOMMAIRE

Préambule	p. 3
-----------	------

CHAPITRE I – HISTORIQUE ET PROJET

I.1	Historique	p. 4
I.2	Projet associatif	p. 4
I.3	Valeurs	p. 4
I.4	Textes de référence	p. 5

CHAPITRE II – MISSIONS

II.1	Les Enjeux	p. 6
II.2	Repères juridiques	p. 6
II.3	Autorisation et Agrément	p. 7

CHAPITRE III – LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE

III.1	Enjeux pour le service	p. 7
III.2	Les évolution	p. 7
III.3	L'expression et la participation des usagers	p. 7

CHAPITRE IV – LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION

IV.1	Nature de l'offre de service	p. 8
IV.2	Organisation interne de l'offre de service	p. 8
IV.3	Relations avec les partenaires	p. 9

CHAPITRE V – LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES MOBILISEES

V.1	Compétences et qualification des intervenant(s)	p.12
V.2	Organigramme	p.13

CHAPITRE VI – OBJECTIFS D'EVOLUTION

V.1	Constats et Enjeux	p.14
V.2	Objectifs retenus	p.14
V.3	Plan d'actions	p.15

PREAMBULE :

L'article L.312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (C.A.S.F) prévoit que « *pour chaque établissement social et médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement* ».

Dès 2016, Archipel s'est engagée dans la rédaction de son Projet d'établissement, avec l'entrée en vigueur de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement du 28 décembre 2015 qui place l'association dans le champs de la loi du 02 janvier 2002.

Ce projet se veut néanmoins, un outil dynamique d'anticipation, de développement et de prospective et s'inscrit pleinement dans le cadre des recommandations nationales, au rang desquels on trouve le plan Alzheimer 2014/2019 ou les recommandations de l'Anesm.

Ouvrage de référence à l'interne comme à l'externe, le Projet d'établissement est un document qui permet à Archipel de définir à partir des valeurs qu'elle défend, sa stratégie pour les années à venir au travers des objectifs fixés, en précisant les actions et les moyens à mettre en œuvre pour réaliser sa mission.

Ce projet est établi pour une durée de 5 ans. Il définit les objectifs notamment en matière de qualité des prestations et précise les modalités d'organisation et de fonctionnement.

I. Historique et projet :

1. Historique :

Archipel a été créée en novembre 1995 pour répondre avec une exigence de qualité à des besoins d'aide à domicile non couverts à Paris. Ainsi, l'association avait pour but de mettre en place un ensemble d'actions et de services adaptés aux populations.

A l'origine, elle décide de mettre en place un service mandataire auprès de personnes âgées ou dépendantes.

Archipel obtient son 1er agrément qualité le 13 mai 1996 dans le cadre du dispositif des emplois familiaux en vigueur à l'époque.

L'association était basée sur le 20ème arrondissement dans des locaux dépendants de la Fondation de la Croix St Simon.

En juillet 2000, l'association s'installe au 26 boulevard Poissonnière Paris 9ème, dans des locaux qu'elle occupe encore aujourd'hui.

En 2005, l'équipe renouvelée d'Archipel (Conseil d'Administration, Direction, Chargées d'évaluation) entame un virage qualitatif et de professionnalisation.

En 2006, s'inscrivant dans le cadre de la loi Borloo des Services à la personne, Archipel crée un service prestataire et obtient l'agrément Qualité correspondant.

En avril 2012, Archipel obtient la certification Qualité NF Service, délivrée par AFNOR.

2. Projet associatif :

Archipel s'est défini comme mission d'accompagner des personnes âgées, malades ou handicapées qui désirent rester à leur domicile en les aidant dans les actes de la vie quotidienne.

Le principe essentiel qui guide l'action d'Archipel est le suivant :

« C'est l'association qui adapte l'aide à apporter aux besoins et souhaits de la personne, et non celle-ci qui se voit imposer un cadre d'intervention basé sur les contraintes et la normalisation du service ».

La personne aidée conserve sa place en tant qu'acteur participant à son projet de vie.

Pour réaliser ce projet, Archipel s'appuie sur une organisation au quotidien qui privilégie la réactivité et la proximité du service.

3. Valeurs :

Au-delà, Archipel entend conserver et développer ses 3 valeurs essentielles : Son Professionnalisme, Son Respect de la Personne (Personne aidée et Intervenante) et Son Ecoute.

- **Professionnalisme** : Archipel est soucieuse de maintenir sa qualité de service. Un des points essentiels est la sélection de l'intervenante, en fonction de ses compétences et capacités et des besoins et attentes du bénéficiaire.

Un autre point essentiel du professionnalisme d'Archipel est sa capacité à offrir aux usagers une mise en place rapide du service (tout en étant adaptée à ses besoins).

Archipel veille à une continuité effective des interventions.

Le référent veille à la bonne réalisation de l'intervention. En effet, il gère les difficultés éventuelles entre l'employeur et son intervenante. Situé en dehors de la relation employeur/salarié, Archipel remplit un rôle de référent disponible qui protège à la fois l'employeur et la salariée face à des situations complexes ou difficiles.

Archipel reste vigilant sur la nécessité de garantir la séparation entre le domaine personnel et le terrain professionnel.

- **Respect de la Personne** : Le respect de ce principe est fondamental du fonctionnement d'Archipel. Il se traduit par des qualités de réserve et de discrétion. Ces valeurs et principes d'action s'inscrivent pleinement dans les valeurs des différents textes applicables⁽¹⁾, comme la Charte des droits et libertés de la personne âgée.

Archipel entend accomplir toutes ses interventions avec la même conscience professionnelle quels que soient l'origine de la personne, son sexe, sa nationalité, sa religion, ses mœurs, sa situation de famille, son milieu social, son éducation, sa maladie. Archipel favorise la mise en place d'interventions adaptées en fonction des conditions de vie et veille à adapter ces interventions en fonction de l'évolution des besoins de la personne aidée, par un suivi permanent de la qualité.

Archipel assure un suivi et un soutien des intervenantes, par des rencontres périodiques, une écoute permanente et le développement de la formation continue dans une démarche d'amélioration des pratiques professionnelles.

- **Ecoute** : Archipel veille à maintenir une qualité d'écoute, nécessaire pour la bonne définition des interventions, dans un souci d'interventions sur mesure.

Archipel traduit son écoute par la mise en œuvre d'un suivi social à partir d'outils d'évaluation formalisés.

Archipel entend maintenir et développer son implication et sa connaissance en tant qu'acteur social local, afin de pouvoir proposer une réorientation éventuelle vers d'autres organismes (quand Archipel s'avère non adapté aux besoins et situations), ou dans le cas de besoins complémentaires.

4. Textes de référence :

- **La Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante**

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

- **La Charte des droits et libertés de la personne accueillie :**

Partie intégrante de la loi N° 2002-2 du 02 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, ayant pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services médico-sociaux.

- **La Charte sociale européenne** : adoptée en 1961 et révisée en 1996, elle reconnaît certains droits notamment le droit à la sécurité sociale et le droit à l'aide et à l'action sociale.

- **La Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne**, du 7 décembre 2000, reprend en un texte unique, pour la première fois dans l'histoire de l'Union Européenne, l'ensemble des droits civiques, politiques, économiques et sociaux des citoyens européens ainsi que de toutes personnes vivant sur le territoire de l'Union. Ces droits sont basés notamment sur les droits et libertés fondamentaux reconnus par la Convention Européenne des droits de l'homme, les traditions constitutionnelles des Etats membres de l'Union européenne, la Charte sociale européenne du Conseil de l'Europe et la Charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs ainsi que d'autres conventions internationales auxquelles adhèrent l'Union européenne ou ses Etats membres

- **Le traité d'Amsterdam**, qui proclame que l'Union européenne est fondée sur les principes de la liberté, de la démocratie, du respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales et garantit la compétence de la Cour européenne en cas de manquement des institutions communautaires aux droits fondamentaux.

- **Les Règles pour l'égalisation des chances des handicapés (Nations Unies 1994)** ont pour objet de garantir aux personnes handicapées les mêmes droits et obligations qu'à leurs concitoyens.

II. Missions

1. Les Enjeux :

Archipel-Domicile a pour objectif d'accompagner des personnes âgées ou handicapées qui désirent rester à leur domicile en les aidant dans les actes de la vie quotidienne.

Cette mission se traduit par un ensemble d'actions auprès des bénéficiaires :

- Evaluation des besoins et des attentes des personnes en situation de handicap en prenant en compte la demande directe du bénéficiaire et/ou celles de son entourage.
- Aide au maintien de la personne dans son environnement
- Aide au maintien de l'autonomie
- Information, conseil et mise en relation avec d'autres prestataires ou partenaires

2. Repères juridiques :

Archipel-Domicile, une Association régie par la loi de 1901

La loi de 1901 définit l'Association comme « *la convention par laquelle deux ou plusieurs personnes mettent en commun, d'une façon permanente, leurs connaissances ou leur activité dans un but autre que de partager des bénéfices. Elle est régie, quant à sa validité, par les principes généraux du droit applicables aux contrats et obligations.* »

La loi N° 2002-2 du 02 janvier 2002

Loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale

LOI n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement , dite « loi ASV »

Les différents schémas départementaux en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées.

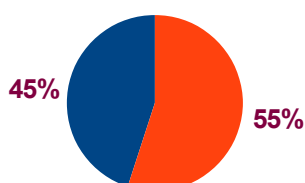
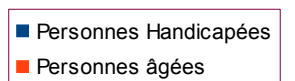
3. Autorisation et Agrément :

Pour mettre en œuvre ses activités, Archipel dispose de l'autorisation délivrée par le Conseil Départemental pour intervenir sur le mode prestataire et de l'agrément (SAP407527852) pour intervenir sur le mode mandataire.

III. Le Public et son entourage :

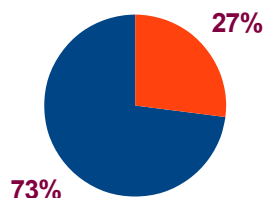
1. Enjeux pour le service :

- Mieux connaître le public accueilli :

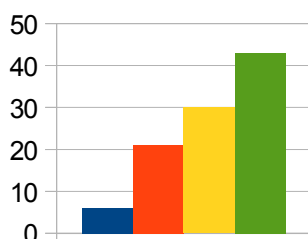


Les personnes adultes en situation de handicap, représentent un peu plus de 45% des personnes aidées.

Les personnes âgées dites aussi « dépendantes », représentent la partie la plus importante des usagers (55 %).



Archipel intervient auprès d'un public majoritairement féminin (73% en 2015)



La moyenne d'âge des usagers en 2016 est de :

- 87 ans pour les personnes âgées
- 55 ans pour les personnes handicapées

Le vieillissement de la population impactant les politiques publiques, il est important d'anticiper les évolutions.

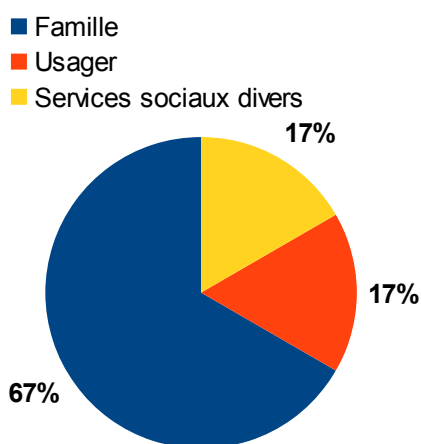
2. Anticiper les évolutions :

Si l'augmentation de l'espérance de vie et l'arrivée des générations du baby-boom à l'âge de la retraite doivent se traduire par un vieillissement important de la population française, Paris vieillira cependant moins vite que les autres départements. En effet, l'INSEE prévoit d'ici 2030 une progression moins rapide des plus de 75 ans à Paris (+1,5 % par an) qu'en Ile-de-France (+2,2 % par an) et qu'en France métropolitaine (+2,1 % par an).

À l'horizon 2030, le nombre de Parisiens de 75 ans ou plus potentiellement dépendants augmenterait de 25 %, soit une hausse modérée par comparaison à l'Ile-de-France (+58 %).

En meilleure santé, car mieux suivi au cours de leur vie, les Parisiens âgés dépendants se maintiendront plus longtemps à domicile entraînant un besoin croissant de la présence d'un aidant (professionnel ou familial) et le développement de services et de soins à domicile. 14 % des Parisiens de 75 ans ou plus seraient potentiellement dépendants en 2030 contre 16% en 2007. À politiques publiques constantes, le nombre de Parisiens âgés de 75 ans ou plus en situation de dépendance vivant à leur domicile devrait augmenter de 29% à l'horizon 2030,

3. Parcours des usagers :



La première demande est effectuée très majoritairement par l'utilisateur, sa famille ou son entourage à 84 %

Chaque demande est étudiée afin de proposer le service le mieux adapté aux spécificités de la situation.

Tout au long de la prise en charge, nous pouvons être amenés à réévaluer la situation de l'utilisateur et modifier les interventions.

4. l'expression et la participation des usagers :

Lors de la visite d'évaluation initiale, la coordinatrice se rend au domicile de l'utilisateur pour effectuer l'évaluation des besoins. Elle explique le fonctionnement du service, remet le livret d'accueil et fait signer les documents contractuels.

Une enquête de satisfaction annuelle est systématiquement réalisée auprès de tous les bénéficiaires.

De même une visite de suivi est programmée à minima annuellement.

5. les relations avec l'entourage :

Comme avec les usagers, Archipel entend développer une relation de proximité et de confiance avec l'entourage.

IV. La nature de l'offre de service et son organisation

1. La nature de l'offre de service :

L'association propose des interventions d'assistantes de vie aux personnes âgées, malades ou handicapées qui désirent rester à leur domicile en les aidant dans les actes de la vie quotidienne.

Ces interventions peuvent être dispensées selon 2 modalités :

Le mode mandataire : La personne aidée est l'employeur de l'intervenant et assume la responsabilité d'employeur. Archipel se charge des démarches administratives, effectue le recrutement de l'intervenant, élabore le contrat de travail, le bulletin de salaire et les déclarations sociales.

Le mode prestataire : Archipel est l'employeur de l'intervenant. Elle se charge du recrutement et garantit un niveau de compétences et une continuité de service, en adéquation avec les besoins et le type d'intervention.

2. Organisation interne de l'offre de service :

Pour assurer la cohérence de son fonctionnement, l'organisation interne de l'offre de service repose sur plusieurs principes :

Le principe de proximité avec l'utilisateur :

La lisibilité : par le biais d'un interlocuteur unique : le référent

Un échange continu entre les différents professionnels, lors de réunions ou entretiens en interne et en externe.

L'ouverture sur l'extérieur : indispensable à la réalisation du projet individuel, l'organisation a été conçue pour faciliter les échanges avec les usagers, leur entourage et les autres professionnels.

a) Le service :

L'accueil physique et téléphonique est assuré au siège de l'association, du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

Un système de permanence téléphonique d'urgence permet un lien avec le service 7j/7 en dehors des heures d'ouverture.

Les prestations à domicile sont assurées 24h/24 et 7 j/7.

b) Réalisation et Organisation interne :

Le fonctionnement de l'Association s'appuie sur des processus clairement identifiés, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et des conditions de travail et de sécurité du personnel.

Les différentes modalités d'admission, de mise en œuvre sont définies selon un procédure globale de suivi des adhérents et des assistant(e)s de vie (PRO.OQS.Suivi PA-AV)

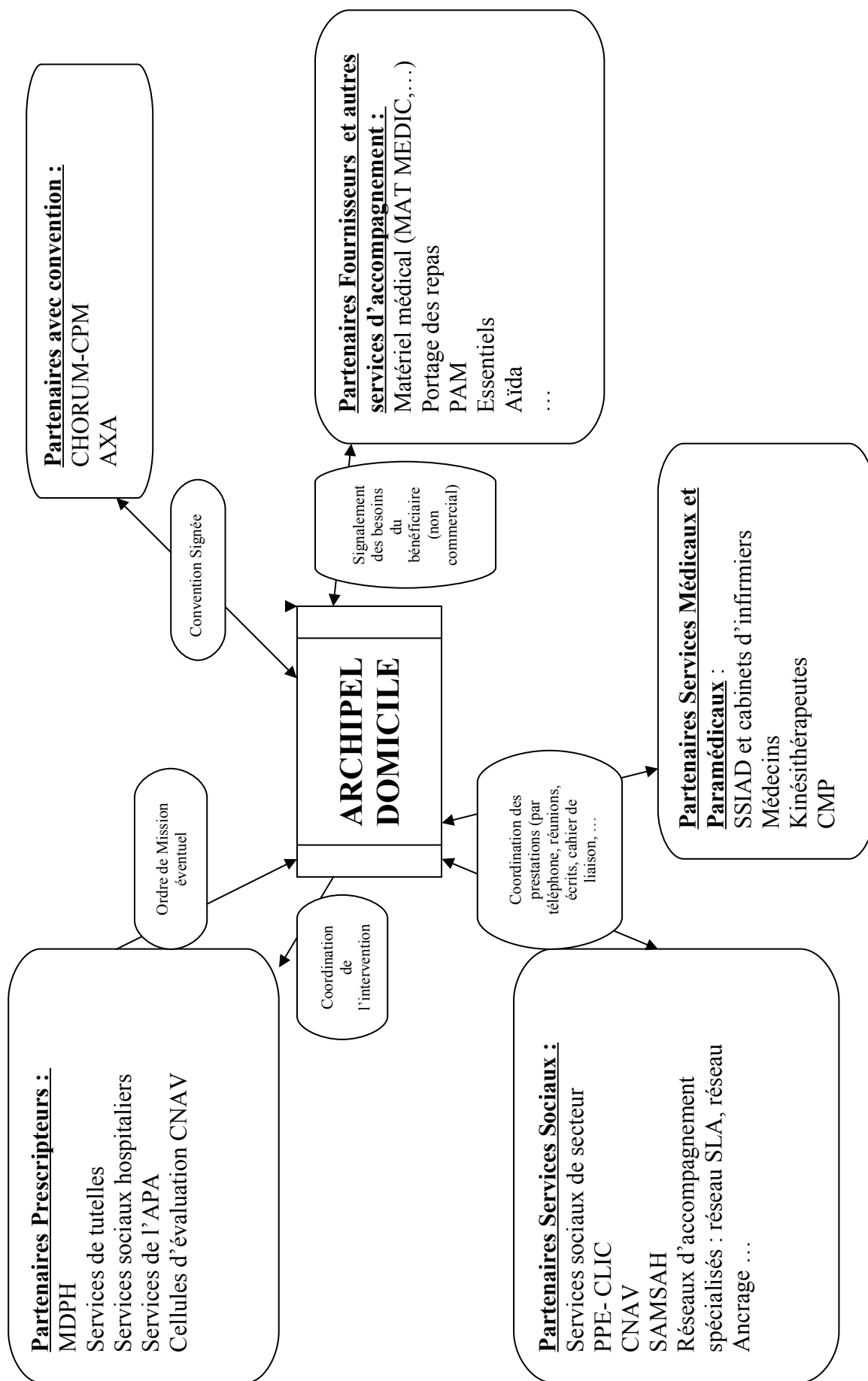
En termes de moyens, Archipel dispose d'un équipement informatique fonctionnant en réseau , et utilisant un logiciel de gestion approprié qui facilite les échanges et le suivi des personnes.

3. Relations avec les partenaires :

Archipel a inscrit dans son projet associatif la nécessité de coordination avec les autres services et professionnels complémentaires, plaçant la personne aidée au centre du dispositif tout en lui conservant sa place en tant qu'acteur actif qui participe à son projet de vie.

Concernant le suivi individuel, la collaboration intervient aussi bien en amont de la prise en charge par le service pour analyser la situation que tout au long de l'intervention.

Le schéma suivant confirme la place de l'utilisateur au centre d'un dispositif coordonné qui fait appel en fonction des besoins de chaque usager à des services adaptés.



V. Les Professionnels et les Compétences mobilisées

Le rôle des assistant(e)s de vie est un élément central dans l'offre proposée par Archipel.

Leur intervention permet aux adhérents d'assurer leur autonomie et de maintenir des relations avec l'extérieur, en respectant leur mode et leur cadre de vie, tout en assurant leur confort et leur sécurité.

1. Compétences et qualification des intervenant(e)s :

Les attentes de l'association en terme de compétence et de connaissance sont clairement définies :

Savoir : quelles connaissances ?

- *Le DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale).*
- *Les 3 certificats de Compétences Professionnelles du Titre d'Assistante de vie aux Familles*
- *BEP Carrières Sanitaires et sociales.*
- *Formations de la Branche Professionnelle des Salariés du Particulier Employeur :*
 - * *Titre Homologué Employé Familial Polyvalent*
 - * *Certificat de Qualification Professionnelle Assistant(e) de vie (CQP)*

Savoir faire :

- *Connaissance des personnes aidées (personnes âgées, handicapées, malades...).*
- *Connaissance des aides et des structures.*
- *Connaissance de base en diététique.*
- *Formation en mobilisation des personnes handicapées et prévention des chutes et lombalgies.*
- *Sensibilisation à l'animation de la vie quotidienne et à l'apprentissage du maintien de l'autonomie.*

Savoir être : quelles attitudes ?

- *Bonne présentation générale.*
- *Initiative.*
- *Faculté d'adaptation à des situations diversifiées.*
- *Organisation et faculté d'analyse des situations (bon sens).*
- *Maîtrise du langage parlé.*
- *Ponctualité.*
- *Patience.*
- *Capacité d'écoute et d'ouverture à l'autre.*

Mais au delà de ces compétences nécessaires, Archipel entend privilégier la personnalisation des interventions, en prenant en compte les qualités ou défauts des personnes en présence, Adhérents et Intervenants.

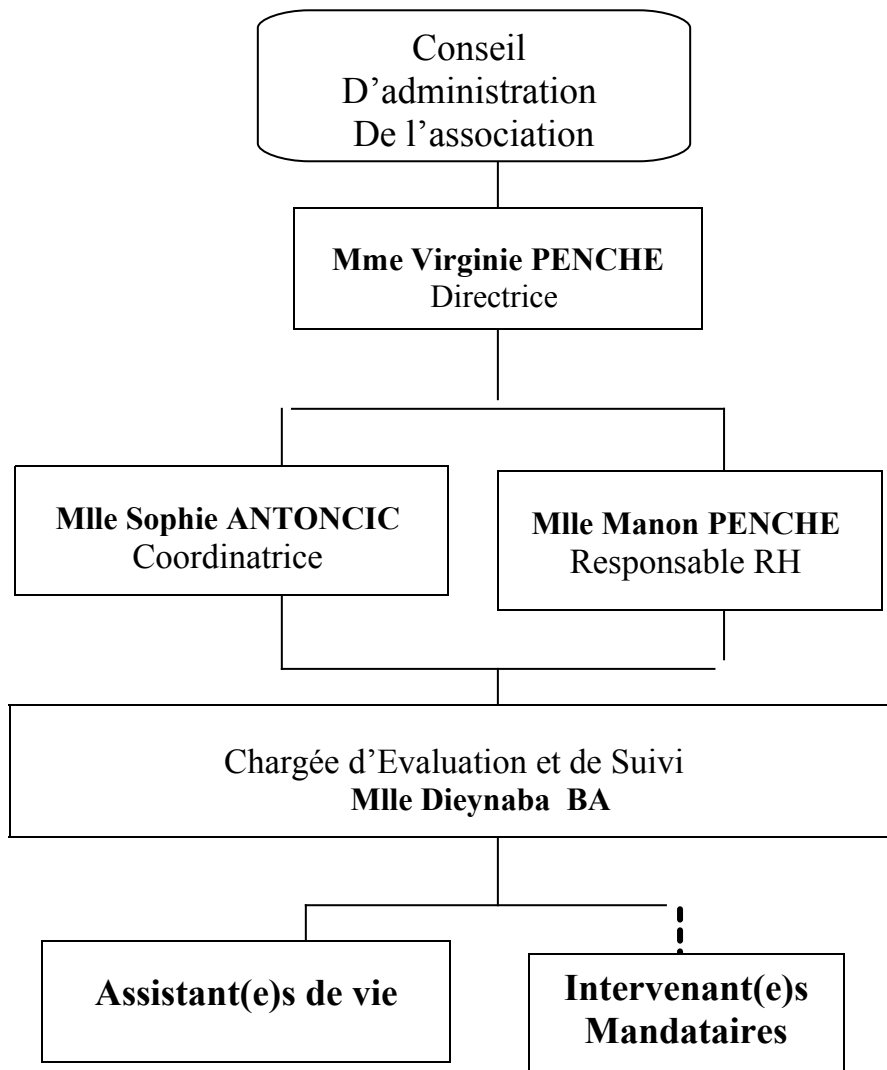
Cette adaptation n'est possible qu'en ayant une vraie connaissance des compétences des intervenant(e)s et en étant attentif à leur personnalité.

Ce choix de proximité se traduit par une multiplication des temps d'échange et la qualité de ces échanges.

Un faible turn over des salariés facilite cette connaissance, associé à la pratique d'évaluation interne des intervenants.

Le diplôme initial, les différentes formations et expériences participent à la garantie des compétences requises.

2. Organigramme :



3. Formation et accompagnement des intervenant(e)s :

Archipel porte une attention toute particulière à la formation de son personnel, que cela soit à travers la Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE) des salariés n'ayant pas de qualification initiale ou de multiples offres de formation.

Le recensement des besoins s'effectue notamment à travers des entretiens professionnels.

VI. Objectifs d'évolution :

Pour définir les axes d'évolution, de progression et de développement pour les cinq prochaines années à venir, Archipel se réfère à différents constats qui ont pu être établis par rapport à l'analyse de la demande, de la situation socio-économique et du profil des usagers ainsi que des éléments contextuels.

1. Constats et enjeux :

- **L'apparition de prises en charge de plus en plus complexes**
- **Contraintes de financement accrues**
- **Faire face au développement d'une concurrence du secteur marchand**
- **La promotion des bonnes pratiques professionnelles notamment en terme de bientraitance**

2. Objectifs retenus :

Les objectifs de développement, d'amélioration ou de progression retenus sont donc les suivants :

Objectif 1: Développer la Gestion des Ressources Humaines afin de poursuivre la garantie de bonnes conditions de travail et de sécurité du personnel.

Objectif 2 : Garantir la qualité de service à travers l'amélioration continue et le renouvellement de notre certification.

Objectif 3 : Développer la communication de l'association et améliorer le partenariat

—

PLAN D 'ACTIONS 2017- 2021	Actions associées	Echéance
Développer la communication	Elaborer une démarche de communication Réaliser et organiser les outils de communication	Bilan à faire 1er semestre 2018
Moderniser le service	Adaptation à la loi ASV Politique qualité et certification Evauations internes	Bilan à faire en 2018
Gestion RH	Stratégie de Bientraitance Formation Prévention des risques professionnels Temps d'échange	Bilan à faire Fin 2018
Développement du partenariat	Consolider relations existantes Etablir de nouvelles relations partenariales	Bilan à faire Fin 2018