



ensemble partageons la vie



PROJET ASSOCIATIF ABRAPA

ÉTHIQUE
RESPECT
LIBRE CHOIX
BIENVEILLANCE

2014





PROJET ASSOCIATIF ABRAPA

2014

P 04 INTRODUCTION

P 06 LES VALEURS DE L'ASSOCIATION

P 07 LES MOMENTS FORTS DE NOTRE HISTOIRE

P 12 LES LIGNES FORCE DU PROJET DE L'ASSOCIATION

P 13 ENJEUX ET OBJECTIFS DE L'ASSOCIATION

P 14 ENJEU 01 La bientraitance

P 16 ENJEU 02 L'attention portée à l'entourage de nos usagers/clients

P 18 ENJEU 03 Affirmer nos domaines d'activités et publics visés

P 20 ENJEU 04 Une organisation agile et sociale

P 22 ENJEU 05 Le développement

P 26 ENJEU 06 Le fonctionnement en réseau interne et externe

P 28 ENJEU 07 Attractivité et mobilisation du personnel

P 32 ENJEU 08 La communication

P 34 ENJEU 09 L'ingénierie Projet & Qualité

P 36 ENJEU 10 La politique patrimoniale

P 38 ENJEU 11 Le système d'information

P 40 LES ACTIVITES DE L'ABRAPA

P 41 ORGANIGRAMME

P 42 LES MOYENS DE L'ABRAPA

P 43 GLOSSAIRE

INTRO- DUCTION

Un projet associatif, une vision pour l'avenir

Porté par une dynamique collective, notre projet associatif est le fruit d'un travail approfondi des différents acteurs de l'Abrapa en lien avec les orientations définies par les pouvoirs publics et celles des différents partenaires.

Ce projet clarifie notre identité, redessine nos missions, définit nos objectifs généraux et le positionnement stratégique de l'Abrapa.

S'appuyant sur des valeurs et des enjeux, notre projet est un véritable guide pour notre action et notre développement.

Un projet associatif en cohérence avec les politiques nationales et locales

Reconnue mission d'utilité publique, l'Abrapa propose depuis plus de 50 ans des services d'intérêt général.

Le projet associatif s'inscrit dans les politiques nationales et départementales des secteurs sanitaire, social et médico-social, et aussi dans la filière économique de la personne âgée.

Le projet associatif de l'Abrapa est élaboré en étroite cohérence avec les orientations définies dans le Projet Régional de Santé Alsace et le Schéma Gérontologique du Conseil Général du Bas-Rhin. Il ambitionne de répondre à la fois aux besoins identifiés par les pouvoirs publics et ceux identifiés par les professionnels de terrain.

Un projet associatif construit dans une démarche participative

Durant plusieurs mois, l'ensemble des composantes de l'Abrapa a été mobilisé pour percevoir les enjeux actuels, identifier les besoins des usagers et définir les réponses à proposer.

De multiples groupes de travail se sont réunis au fil des mois pour croiser les regards et nourrir les réflexions mobilisant plus de 200 personnes pendant plus d'une centaine d'heures de travail collectif.

Un séminaire des administrateurs de l'Abrapa a apporté sa propre réflexion, croisant celle des groupes de «terrain», offrant et partageant ainsi un regard exhaustif du fondement et des perspectives de notre Association.

Le Bureau du 28 mai 2013 et le Conseil d'Administration du 7 juin 2013 ont validé le projet associatif de l'Abrapa.

Ainsi, ce projet associatif est le fruit d'une vision institutionnelle et des réflexions des acteurs de terrain. Cette réflexion se poursuivra pour intégrer les évolutions futures. La gouvernance de l'Association est garante de la mise en œuvre du projet associatif.

Un projet associatif pour faire connaître notre action

Dans une dynamique mobilisatrice pour les équipes de l'Abrapa, notre projet associatif fédère l'ensemble de nos activités avec le souci de la meilleure qualité et participe au développement du sentiment d'appartenance à notre Association.

Ce livret présente, en toute transparence, à tous nos usagers, partenaires et autorités publiques, nos valeurs, nos missions et nos engagements.

Le cadre de référence de l'Abrapa : sa raison d'être

Nous existons principalement pour prendre en charge à domicile ou en établissement les personnes fragilisées par l'âge, l'état de santé et le handicap. Notre action se déploie principalement dans tout le département et dans le cadre des politiques nationales et locales.

En second lieu, nous proposons aux seniors des services pour un meilleur confort et l'amélioration de leur environnement direct.

L'Association s'engage à jouer un rôle militant pour faire avancer les logiques d'aides (humaines, techniques et financières) et défendre les intérêts de son secteur.

Les valeurs de l'Association

Le respect et l'équité

L'Abrapa respecte le libre choix et l'autonomie des personnes. Elle est respectueuse des droits de ses usagers/clients et de ses salariés. Elle favorise notamment l'expression de la personne, qu'elle soit cliente, salariée ou partenaire. L'Abrapa s'engage également à traiter équitablement toute situation et avec bienveillance.

La transparence de l'information

L'Association s'engage à donner une information juste et claire à ses usagers/clients, salariés ou partenaires.

Une ambition sociale

L'Abrapa porte ou concourt à des projets répondant à sa raison d'être tout en veillant à sa pérennité.

La rigueur et le professionnalisme

Les professionnels de l'Association conçoivent et réalisent des prestations de qualité. Grâce à leurs compétences et leur savoir-être, ces prestations s'adaptent aux besoins des usagers/clients dans un environnement en évolution. L'Association s'assure par ailleurs de la sécurité et des bonnes conditions de travail.

La solidarité

L'Association recherche le travail en réseau et en équipe, aussi bien en interne qu'en externe. Il s'agit d'entretenir une relation de confiance et de solidarité entre tous au bénéfice de l'usager/client.

Une gestion désintéressée et responsable

Il n'existe pas d'actionnaire. La santé financière est un objectif permanent pour financer sa mission reconnue d'utilité publique. L'Abrapa a le souci de la mutualisation de sa gestion pour une économie raisonnée et durable.



Les moments forts de notre histoire

20 premières années, avec la CRAV ...

Le **21 octobre 1961**, Théo BRAUN, Président de la Caisse Régionale d'Assurance Vieillesse (CRAV), fonde l'Abrapa. Le Préfet et le Président du Conseil Général du Bas-Rhin sont les deux autres membres fondateurs. 10 personnes salariées sont embauchées pour créer un **«service d'aide-ménagère»**. La CRAV gère alors directement la petite association Abrapa.

Le service s'étend progressivement sur tout le département, notamment à Haguenau, Saverne, Molsheim et Sélestat.

En **1964**, l'Abrapa ouvre **une maison de vacances à Mouterhouse** pour les ressortissants de la CRAV. Avec l'avènement des «tours opérateurs», cet établissement cessera son activité en 2000.

La CRAV acquiert les locaux du **foyer Maryse** à Strasbourg Neuhof en **1968** pour y fonder le premier accueil de jour social géré par l'Abrapa. Parallèlement, l'Association emploie déjà plus de 200 aides à domicile.

En **1969**, associée à Pro-BTP (ex caisse de retraite et de prévoyance du bâtiment et des travaux publics), l'Abrapa co-construit la **résidence de la Krutenau** qui ouvrira ses portes en **1971**.

La deuxième maison de vacances **«le Beau Site» à Orbey** ouvre ses portes en **1971**. Cette même année, la restauration est lancée : ouverture de **trois restaurants** et **livraison** de plus de 16 000 repas au domicile des personnes âgées.

1973, un service d'**amélioration de l'habitat** est mis en place à la faveur de la reprise de l'ODPH (Office Départemental de l'Habitat).

En **1975**, des associations de **clubs 3^{ème} âge** rejoignent l'Abrapa qui les affine et en assure le secrétariat fédéral grâce à l'implication de Jean POUILLARD, administrateur. Le service d'aide à domicile se développe et se spécialise pour partie avec des «Auxiliaires Sanitaires» qui assureront des soins élémentaires d'hygiène.

La **résidence Germaine BORD** à Strasbourg ouvre ses portes en **1977**.

Deux ans plus tard, en **1979**, la **résidence des Halles** est inaugurée alors qu'un **Centre de Jour** propose quelques places d'accueil, cette même année, toujours à Strasbourg.

L'Abrapa devient indépendante...

En **1980**, l'Association «se détache» de la CRAV. Marc BRUNSCHWEILLER sera le premier Directeur Général et la nouvelle gouvernance mettra des outils de gestion propres en place.

1982, 1983 et 1984 voient l'ouverture de l'**Hôpital de jour gériatrique «Germaine Bord»** à Strasbourg, l'ouverture de la troisième maison de vacances **«Les Sources» à Niederbronn-les-Bains**, et la gestion d'une nouvelle résidence seniors : **«Mathis»** dans le quartier de la Petite France à Strasbourg.

1984, Gérard LAVOGIEZ devient Directeur Général de l'Abrapa.

Le service d'Aide à domicile poursuit son extension et répond aux nombreuses demandes malgré les difficultés de prise en charge financière par les caisses de retraite. En **1985**, 130 000 repas sont livrés aux domiciles en couvrant les nouvelles communes de Saverne et de Monswiller. En 1986, une **résidence pour seniors «Massol»** s'ouvre à Wissembourg.

Le service **«SOS dépannages et petits travaux»** et le tout premier **SSIAD** (Service de Soins Infirmiers À Domicile) à Strasbourg-Neuhof sont lancés en **1987**.

1988, est l'année de la création du service **Mandataire** de l'aide à domicile et aussi de la Téléoassistance baptisée **«Bip Tranquille»**.

1989, la **maison de retraite «Marzolf»** avec sa résidence seniors attenante, construite en partenariat avec LOGIEST, ouvre ses portes à Reichshoffen.

1990, 1991 et 1992, voient respectivement l'ouverture de la **résidence «Saint Martin»** à Haguenau, la mise en place de l'**accueil de jour «Maryse Bastié»** à Strasbourg-Neuhof, l'inauguration de l'**EHPAD «Le Brulig»** et de l'**Hôpital de Jour «Michel Philibert»** à Strasbourg Montagne-Verte ainsi que l'**EHPAD «Saint Arbogast»** à Strasbourg-centre, l'**EHPAD «Sainte Agnès»** à Strasbourg Neudorf, en partenariat avec la Ville de Strasbourg, puis la création du **SSIAD d'Erstein/Benfeld** et **ceux de Saales et Schirmeck**. Ces années marquent résolument l'ouverture de l'Abrapa vers le domaine de l'hébergement.

Jean-Jacques PIMMEL, deuxième Président de l'Abrapa

1994, M. Jean-Jacques PIMMEL, jusqu'à Trésorier puis Vice-Président délégué, est élu Président de l'Abrapa.

L'EHPAD de Lutzelhouse ouvre ses portes en **1995**.

Deux ans plus tard, en **1997**, «**l'USLD Les Mésanges**» à Hœnheim est inaugurée. L'association sœur, «**Fami'Emploi**», est créée pour offrir des services de garde d'enfants. Cette structure perdurera jusqu'en **2010**. Cette même année, l'Abrapa, avec d'autres associations d'aide à domicile crée la plateforme d'information et d'orientation «**Domicile France Alsace**» basée à Colmar, laquelle cessera son activité en **2013**.

L'EHPAD «**Sainte Elisabeth**», ex Unité de Soins de Longue Durée (USLD) ouvre ses portes rue Sainte Elisabeth à Strasbourg avec la création d'une **Pharmacie à Usage Intérieur (PUI)** qui sera étendue aux Hôpitaux de Jour et à d'autres EHPAD par la suite.

Le SSIAD de Strasbourg Centre-Ouest est créée sur autorisation de la DDASS.

Les années 2000, un développement important

1999 et **2000** furent des années de tension en ce qui concerne le financement de l'aide à domicile par la branche Vieillesse au plan national. L'Abrapa, solidaire de l'UNA, participe à des manifestations à Paris et Strasbourg.

2001 voit la création d'un service d'aide à domicile itinérant de nuit baptisé «**Sélénée**» et d'un **SSIAD** sur le secteur de **Schiltigheim – Bischheim – Hœnheim**.

En **2002**, le Président Jean-Jacques PIMMEL crée et inaugure le «**GIES**» **Groupeement Informatique de l'Economie Sociale** qu'il base à Colmar. Ce GIE mutualise alors le système d'information de l'Abrapa et de l'association consœur APA du Haut-Rhin. 10 ans plus tard, le GIES fera partie des plus grands opérateurs nationaux dans les systèmes d'information propres à notre secteur d'activité.

Cette même année, M. PIMMEL inaugure le nouveau centre administratif de l'association au 1 rue Jean Monnet à Eckbolsheim et nomme Jean CARAMAZANA en qualité de Directeur Général de l'Abrapa. Dans le même temps, **les Hôpitaux de Jour sont accrédités par la Haute Autorité de Santé**.

Le service «**Auto-saveur**», un transport accompagné spécifique, conduisant les personnes âgées dans les restaurants clubs des résidences est créé en **2004**. Un an plus tard, l'activité des maisons de vacances cesse définitivement.

«**Les ateliers informatiques**» pour les personnes âgées démarrent à partir de 2007 à la Résidence Mathis puis à l'accueil de jour Maryse Bastié en **2009**. Cette même année, l'**EHPAD «Les Trois Fleurs»** à Holtzheim est inauguré, et les deux étages de bureaux de la Résidence des Halles sont transformés en logements. Parallèlement, Jean-Marie DUFOURNET succède à Jean POUILLARD dans sa mission fédérale des 130 Clubs Seniors désormais affiliés à l'Abrapa. L'Association installe une nouvelle instance en cette année **2007** : la Commission des Relations avec les Usagers et la Qualité qui est alors présidée par le Professeur Francis KUNTZMANN.

La Reconnaissance d'Utilité Publique est accordée en **2008** à l'Abrapa. L'**Accueil de Jour «Le Préo»** à Oberhausbergen ouvre ses portes cette même année et le nouvel immeuble de bureaux «Gay Lussac» à Eckbolsheim est aménagé pour héberger les services Portage de Repas, Téléassistance et Animations. Dans le même temps, deux **SSIAD se spécialisent** dans la prise en charge de personnes en **situation de handicap** et une activité de prévention par le sport baptisée PEP'C est créée sous l'impulsion du Professeur LONSDORFFER. Cette dernière activité sera transférée en **2013**

aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg. En **2009**, l'Abrapa prend en gestion un **Service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)** à Thal Marmoutier. Cet établissement, après un programme architectural important, deviendra un **EHPAD en 2013**. **2009** verra également l'ouverture d'une **ESA, Equipe Spécialisée Alzheimer** issue du Plan national Alzheimer. Un bureau d'information et d'orientation s'ouvre rue du Dôme dans le centre de Strasbourg.

La Commission Médicale d'Etablissement des Hôpitaux de Jour de l'Abrapa présidée par le Dr Martine EHTEVE est étendue à tous les médecins de l'Association (médecins coordonnateurs et traitants des EHPAD).

2011 célèbre les 50 ans de l'Abrapa. Un nouvel **EHPAD «Danube»** à Strasbourg ouvre ses portes et le SSIAD de Sélestat est installé.

2011, le Président PIMMEL propose la création d'une **cuisine centrale** pour le portage de repas. Il trouvera l'association ALEF pour s'associer à cette idée. Un an plus tard, «**Poivre Sel & Bout'Chou**» est inauguré avec pour vocation de préparer des repas de qualité (cuisine cuisinée et non d'assemblage en privilégiant les produits régionaux) en direction des personnes âgées et des enfants.

Le **label national «Cap Handeo»** est obtenu cette même année, attestant notre compétence à aider à domicile des

personnes en situations de handicap. Ainsi, l'Abrapa installe le Groupement Local d'Usagers et de Personnes en Situation de Handicap (GLUPSH) dont l'objectif est de recueillir les avis, remarques, observations et suggestions des personnes.

En **2012**, le Président PIMMEL prend l'initiative de créer le « **Groupement d'Aide et de Soins en Alsace** » qui réunit dans une association sommitale l'Abrapa et le Réseau APA68. Cette entité portera une stratégie régionale des deux associations, dans un esprit de mutualisation, de développement et de représentation.

En septembre de cette même année, l'Abrapa installe son **Comité Ethique** dont la présidence est assurée par le Professeur Marc BERTHEL.

2013, année de la refonte du projet associatif, voit l'inauguration de l'EHPAD « **Home St Joseph** » à Thal Marmoutier, puis l'ouverture de l'EHPAD « **Stéphanie** » à Strasbourg-Stockfeld et la prise en gestion des EHPAD « **Herrade** » à Strasbourg Koenigshoffen et « **Ermitage** » à Illkirch.

Grâce au partenariat avec les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, une **Unité Mobile de Gériatrie** est autorisée par l'Agence Régionale de Santé.

Enfin l'Abrapa se lance dans le domaine des **nouvelles technologies** qui favorisent le maintien à domicile,

s'inscrivant ainsi dans la nouvelle filière économique dite « Silver Economie » et s'engage fortement dans le développement du bénévolat.

ABRAPA en 2013 ...

25 000 personnes aidées
3 000 salariés dont **1 700** aides à domicile réalisant **1 700 000** heures d'intervention par an.
370 000 repas portés aux domiciles
44 000 repas servis dans les restaurants clubs des résidences qui proposent un vaste catalogue d'animations
6 100 abonnés à la Téléoassistance, générant **6 000** interventions et
33 000 entretiens téléphoniques par an
9 000 interventions par an réalisées par le service itinérant de nuit « Sélénée »
500 places de Services de Soins Infirmiers à Domicile
550 admissions en Hôpital de Jour par an
200 000 km parcourus dans le cadre de l'activité Transport Accompagné
440 logements locatifs en résidences seniors
1 075 lits en EHPAD
63 sites Abrapa sur tout le Bas-Rhin dont
- **27** antennes d'aide à domicile
- **12** SSIAD
- **13** EHPAD
- **2** Hôpitaux de Jour
- **6** résidences seniors
- **2** Accueils de Jour

Les lignes force du projet de l'Association

- Par l'étendue et le développement de ses services et prestations d'aide et de soins, l'Abrapa renforce la personnalisation de la réponse aux besoins de la personne âgée ou en situation de handicap. Les services développés peuvent relever de prestations sanitaires, médico-sociales, sociales ou autres.
- L'Abrapa défend l'idée que la prise en charge des besoins à domicile des personnes, fragilisées par leur âge ou leur dépendance, même dans la dimension domestique, présente une spécificité et une complexité au regard des services s'adressant à des personnes valides. En ce sens, l'Abrapa est attachée à la loi du 2 janvier 2002 qui a rénové l'action sociale et le médico-social en France.
- Par sa couverture territoriale, l'Abrapa propose que toute personne du Bas-Rhin accède aux principaux services de l'Association, aussi bien en zone urbaine que rurale. Cependant, l'Association peut s'ouvrir sur d'autres territoires géographiques selon la sollicitation.
- L'Abrapa est un des premiers gestionnaires d'EHPAD et de Résidences Seniors dans le Bas-Rhin. L'activité hébergement complète ainsi l'offre d'aide et d'accompagnement auprès des personnes et de leur famille. L'Association confirme son organisation comme une filière de services jusqu'à l'hébergement en faveur de ses usagers/clients.
- Avec son encadrement qualifié, l'Abrapa coordonne son réseau d'aide interne et s'implique dans les réseaux externes pour trouver la meilleure réponse aux besoins de la personne.
- L'Abrapa se lie avec les organismes de son champ de compétences. L'Association est partie prenante dans des fédérations locales ou nationales, des groupes de travail, des structures locales (ESPAS du Conseil Général ou Commissions de l'ARS), écoles professionnelles...
- Par son expérience, l'Abrapa est une structure engagée dans une démarche qualité et de modernisation de ses pratiques professionnelles.
- L'Abrapa, encourage une culture de l'éthique et de l'innovation.
- L'Abrapa est respectueuse du personnel et de ses droits. Elle mène une politique de formation volontariste, s'assure de la sécurité de ses collaborateurs et encourage la promotion.
- L'Abrapa, en tant qu'un des principaux employeurs du Bas-Rhin, participe à la vie économique et sociale du département.

ENJEUX ET OBJECTIFS DE L'ASSOCIATION

La bientraitance

Accompagner le mieux possible dans le respect des choix et en adaptant la réponse au plus juste des besoins de la personne.

Il s'agit pour l'Abrapa d'intégrer la bientraitance dans toutes ses activités. Au-delà des préconisations nationales, cet enjeu correspond à nos valeurs et participe à la culture humaniste de l'Association. Nous affirmons ainsi notre volonté d'améliorer la prise en charge, qu'elle soit individuelle ou collective.

Cet enjeu implique que nous satisfassions les objectifs suivants :

Organiser une veille institutionnelle de la maltraitance. Cet objectif se vérifie à travers le signalement, les enquêtes usagers/clients, les moyens d'expression, le bon fonctionnement de la Commission des Relations avec les Usagers, les bonnes pratiques professionnelles issues des préconisations nationales, etc.

Appliquer la Charte de la bientraitance de l'Abrapa. Ce document de cohésion interne véhicule vers l'extérieur nos valeurs et un message spécifique sur la bientraitance.

Inscrire la bientraitance dans notre politique de formation. Le plan de formation offre une transversalité à la notion de bientraitance pour l'ensemble de l'Association. L'encadrement de proximité

assume un rôle de prévention et traite les situations de maltraitance lorsqu'elles sont révélées.

Animer une réflexion éthique.

Le Comité Éthique est une instance officielle de l'Abrapa qui s'empare des sujets complexes et sensibles de certaines situations difficiles rencontrées par les professionnels de l'Association. La maltraitance, les situations à risque, les comportements troublants peuvent y être traités et font l'objet de débats qui proposent des préconisations ou des recommandations.

Intégrer la bientraitance dans les procédures relevant des pratiques professionnelles. La démarche qualité de l'Association implique une culture de la procédure et du protocole pour une organisation cohérente, harmonieuse et bientraitante. Dans la réalisation de ces procédures, chaque salarié intègre toute action de bientraitance qui pourrait accompagner un acte professionnel.

Proposer une fonction d'assistance sociale. Cette fonction est en direction des salariés de l'Association. Elle est de nature à régler des situations parfois difficiles et confidentielles.



L'attention portée à l'entourage de nos usagers/clients

L'aide aux aidants.

L'aide aux aidants participe au maintien à domicile des personnes dépendantes. Cette démarche volontaire facilite l'identification des aidants, peut prévenir leur épuisement et favoriser le lien social.

Répondre à cet enjeu témoigne de notre empathie envers les familles et conforte nos valeurs associatives.

Notre action envers les aidants est aussi en cohérence avec les politiques menées par les pouvoirs publics qui développent des solutions et des plans dans lesquels nous nous reconnaissons.

Cet enjeu implique que nous satisfassions les objectifs suivants :

Développer une filière « Alzheimer ».

L'Abrapa a répondu au 1^{er} Plan national Alzheimer et a été retenue dans le cadre d'une expérimentation aujourd'hui réussie. L'Association poursuit donc son développement d'une filière Alzheimer qui englobe l'Hôpital de Jour, l'Accueil de Jour, les Équipes Spécialisées Alzheimer (ESA), etc.

Bien renseigner sur notre offre de services.

Les familles recherchent des solutions de répit et des réponses à la problématique du parent âgé ou conjoint atteint de troubles du comportement liés à la maladie. Les sites de l'Association (antennes d'aide à domicile, services et établissements) sont autant de « guichets » de proximité répartis sur le territoire

en mesure de diffuser une information pertinente aux aidants et de les orienter pour une prise en charge adaptée.

S'inscrire dans les solutions de répit.

L'Association développe, gère ou est partie prenante dans les solutions proposées par les pouvoirs publics. Ainsi, l'Abrapa est attentive à être gestionnaire ou partenaire dans les différentes solutions de répit : Maisons d'Accueil et d'Information des personnes Alzheimer, Plateformes de Répit, Accueils de Jour, autres structures d'Hébergement temporaire, etc.

Développer les technologies de lien social.

Le lien social est une composante majeure dans le maintien à domicile. Ce lien social peut être rétabli ou renforcé grâce à différentes actions. Ces actions peuvent être bénévoles, favorisées par les professionnels du domicile, voire se fonder sur les technologies de la communication et de l'information. Le résultat doit tendre vers le rapprochement des familles et une rupture de l'isolement.

Développer le bénévolat.

Le bénévolat vient en complément de l'action des professionnels de l'Association. Le bénévole remplit un contrat moral qui vise à s'investir pour accompagner les personnes à leur domicile ou en établissement. Les bénévoles participent à l'organisation et à l'animation d'activités (sorties, week-end, ateliers, fêtes, transport, etc.), assurent une présence sociale, et peuvent apporter un soutien aux personnes et leur famille.



Faire vivre les instances représentatives des usagers/clients.

L'Abrapa dispose de différentes commissions représentatives des usagers : Commission des Relations avec les Usagers (CRU), Conseils de Vie Sociale... Ces commissions concourent à l'expression des usagers. De même, les statuts de l'Abrapa prévoient une participation représentative des usagers au sein de son Assemblée Générale.



Affirmer nos domaines d'activités et publics visés

Adapter nos activités aux attentes des usagers/clients.

Nos domaines d'activités doivent s'adapter en continu pour répondre d'une part aux attentes des usagers/clients, et d'autre part, aux exigences sociales et médico-sociales des politiques nationales et locales.

L'Abraipa s'interroge régulièrement sur la pertinence de son offre, la qualité attendue par les usagers/clients, et le modèle économique de ses activités pour mener une action globalement pérenne.

Avec une bonne connaissance de son « marché », l'Association est en mesure d'adapter son activité, de faire face à une certaine concurrence, de bâtir des partenariats, d'investir ou désinvestir une activité. Plus particulièrement, l'Abraipa doit susciter l'intérêt des usagers/clients de s'adresser à ses différents services grâce à une compétence reconnue. En s'inspirant des techniques du marketing, l'Association cherche à faire correspondre l'offre avec les attentes des usagers/clients.

.....

Cet enjeu implique que nous satisfassions les objectifs suivants :

Développer une véritable culture de la « relation client ».

Il s'agit d'une véritable gestion de la relation avec la personne aidée ou à aider en la suivant tout au long de son parcours. Cette gestion facilite et objective le recueil des besoins et des attentes de la personne dans le cadre de son environnement y compris familial et établit un véritable parcours de l'usager/

client. Régulièrement, des enquêtes mesurent la qualité perçue par les usagers/clients. Cette mesure de la satisfaction participe à l'évolution des réponses apportées par l'Association.

Adapter notre offre en fonction des attentes des personnes et des politiques publiques.

L'offre peut s'étendre au-delà du Bas-Rhin si nécessaire. Plusieurs paramètres supposeront une nécessaire adaptation de nos activités :

- Le recueil des besoins et attentes issus de la gestion de la relation client
- Les politiques locales et nationales
- Les publics visés (personne âgée, personne en longue maladie, personne en situation de handicap, senior, etc.)
- Le dynamisme du secteur soumis aux règles commerciales
- La qualité requise des prestations et de la sécurité des personnes
- Le développement des compétences.

Valoriser notre expertise. Depuis plusieurs décennies, l'Abraipa fait preuve d'une expertise croissante dans les métiers de la prise en charge de personnes âgées dépendantes. En quelques années, le secteur s'est considérablement professionnalisé et nos activités sont de plus en plus réglementées et nécessitent une technicité importante. De plus, l'Association s'ouvre vers d'autres publics. Le nombre d'opérateurs oblige - en plus d'un « savoir-faire » - à un « faire-savoir » de notre expertise.



Il s'agit pour l'Abrapa de développer une communication professionnelle en direction des pouvoirs publics et autres décideurs pour confirmer la notoriété de l'Association.

Encourager l'innovation et l'expérimentation. La fonction «recherche et développement» est nécessaire pour adapter nos activités à l'évolution des situations des usagers/clients qui revendiquent un comportement de plus en plus consumériste. Il appartient à chaque domaine d'activité de l'Association d'innover et d'expérimenter

des activités, qu'elles soient sociales ou technologiques, bénévoles ou professionnelles. Ces activités peuvent toucher un public nouveau (enfants, personnes actives, etc.) dès lors qu'elles sont en phase avec notre raison d'être et à condition que les moyens soient réunis.

Une organisation agile et sociale

Être en capacité de faire évoluer notre organisation en fonction des orientations stratégiques en lien avec les changements de notre environnement.

Une organisation agile sait anticiper et développer la faculté d'agir. L'organisation est alors dotée d'outils d'aide à la décision et d'un circuit court de décision qui permettent de répondre aux enjeux stratégiques de développement ou d'adaptation de sa mission. Dans cet esprit, cette organisation rationalise et optimise les moyens. Elle réussira le développement (externe ou interne) et saura intégrer de nouvelles activités et de nouveaux publics dans son champ d'intervention. Une organisation agile sait maintenir l'harmonie entre les administrateurs et le corps des salariés pour partager les problématiques des activités, qu'elles relèvent de la production du service ou de la gestion.

.....

Cet enjeu implique que nous satisfassions les objectifs suivants :

Disposer de règles institutionnelles favorisant la prise rapide de décision.

La présidence et le corps des administrateurs de l'Abrapa sont attachés à faire vivre les règles institutionnelles (statuts, règlement intérieur, etc.) favorisant

la réactivité des décisions tout en maintenant une démocratie sociale interne orientée vers nos valeurs associatives.

Entretenir les liens entre tous les acteurs de l'Association.

Les administrateurs ont à cœur d'agir pour rassembler toutes les personnes qui composent l'Abrapa. Le lien entre le corps des administrateurs et celui des salariés est réalisé grâce à diverses commissions et comités (comité éthique, comités de gestion, commission médicale d'établissement étendue, commissions représentatives des usagers, commission bénévolat, etc.).

Disposer d'un pilotage associatif mutualisé et centralisé par le siège de l'Association.

Le pilotage centralisé mutualisant avec pertinence certaines fonctions comme celle des achats, ou de l'informatique, renforce le pouvoir de négociation de l'Association. La mutualisation des moyens passe aussi par le référencement de fournisseurs et prestataires au regard de nos valeurs et d'une économie réaliste.

Cette politique génère par voie de conséquence certaines économies compensant par ailleurs les financements contraints.

Organiser la gestion de crise.

L'Abrapa dispose d'une cellule de crise pour répondre avec réactivité et efficacité aux situations d'urgence ou de crise mettant en jeu la responsabilité de l'Association. Cette

cellule de crise est composée des membres de la direction, du service qualité, du service communication, de responsables de service et des représentants des commissions médicales et le cas échéant, des responsables terrain concernés.

S'assurer de la représentativité de nos usagers/clients.

Les administrateurs veillent à la représentativité et à l'expression des usagers/clients de l'Association. À ce titre, les statuts prévoient l'adhésion d'une représentation d'usagers/clients qui siège tous les ans à l'Assemblée Générale. De même, le règlement intérieur précise le fonctionnement de la Commission des Relations avec les Usagers. Par ailleurs, chaque EHPAD fait vivre un Conseil de la Vie Sociale et les Comités de Gestion abordent la vie de l'établissement ou du service concerné.

Adapter l'organisation à l'évolution de nos activités. La gouvernance de l'Abrapa est attachée à offrir un service diversifié, actualisé et de grande qualité qui couvre l'ensemble du territoire bas-rhinois et éventuellement au-delà. Cela implique une adaptation continue de l'organisation et du fonctionnement.

Rechercher les compétences bénévoles. L'Abrapa souhaite jouer un rôle social en favorisant l'implication de bénévoles engagés. Les personnes bénévoles participent au service rendu grâce à leur engagement dans un esprit altruiste. Une commission animée par un administrateur délégué veille au bon



recrutement des bénévoles selon les compétences souhaitées et à matérialiser la reconnaissance de l'Association envers leur action.

Développer une vision régionale : le Groupement d'Aide et de Soins en Alsace. Les évolutions actuelles nécessitent de raisonner davantage dans une vision régionale. Par exemple, l'Agence Régionale de Santé (ARS) raisonne en Territoires de Santé couvrant l'Alsace, s'affranchissant des frontières départementales Bas-Rhin et Haut-Rhin. Dans cet esprit, l'Abrapa et l'association consœur haut-rhinoise Réseau APA68 ont créé le Groupement d'Aide et de Soins en Alsace. Cette association «sommitale» encourage une vision régionale et partagée de nos activités, favorise la mutualisation de moyens et propose une stratégie de développements communs et de communications ciblées. La gouvernance de l'Abrapa entend maintenir et favoriser l'action de ce groupement.

Le développement

Rechercher la « taille critique » pour notre pérennité.

La recherche de la « taille critique » est un enjeu fondamental et commun à toute structure dépendante de résultats économiques. Une taille, non pas critique, mais satisfaisante se traduit par une surface financière permettant de répondre à des besoins propres (investissements, fond de roulement, recrutements, actions de communication, etc.). Pour l'Abrapa, c'est aussi disposer de moyens pour créer des synergies interservices pour mailler l'offre sur le terrain, fonctionner en réseau d'aide et être en capacité de répondre à des appels à projets. L'Association peut ainsi rester un acteur majeur sur ses activités historiques et faciliter les partenariats. Elle renforce son pouvoir de négociation envers les pouvoirs publics, banques, fournisseurs, concurrents, etc. Les moyens obtenus par le développement donnent aussi des ressources au siège pour faciliter l'intégration des nouveaux services/établissements, accroître notre niveau de compétences et maîtriser les « frais de siège ». L'importance de la taille renvoie également une image de sécurité de l'emploi, de ses bonnes conditions, et aussi d'une expertise. Cette image suscite l'intérêt et favorise la bonne réputation de l'Abrapa. Dans le cadre de son développement, l'Association tend à intégrer les composantes des filières économiques de ses activités.

Ainsi, l'Association vise à gagner en autonomie face à ses fournisseurs par une maîtrise du fonctionnement et des coûts (GIES, PSBC, etc.).

Cet enjeu implique que nous satisfassions les objectifs suivants :

Définir et appliquer une stratégie de développement, y compris durable.

L'Abrapa privilégie le développement externe de ses activités d'hébergement (EHPAD, Résidences Seniors, etc.). Elle n'exclut pas un développement interne de ses activités de prestations de service mais sera attentive au public visé. Le cœur de métier de l'Association reste en direction de la personne âgée, en situation de dépendance ou non, et de la personne en situation de handicap dans la limite des compétences acquises et des services et structures développés en la matière. L'aspect écologique est également intégré dans les réflexions sur les activités et leur développement par des opérations immobilières intégrant des critères écologiques et des fonctionnements réduisant l'impact environnemental.

Savoir mobiliser les compétences de notre réseau interne.

La notion de réseau interne prend ici tout son sens car il peut être mobilisé pour répondre avec cohérence aux appels à projets ou aux actions de développement relevant de l'initiative de l'Association.



Le développement

Rechercher de nouvelles formes de financements.

Les tensions financières de notre économie nationale ont fait reculer ces dernières années le pouvoir de financement des grands décideurs. Ces tensions peuvent menacer l'avenir de nos activités. Il est donc nécessaire de rechercher d'autres formes de financement ou de subventionnement. Cet objectif participe à poursuivre le développement de l'Association et à maintenir la diversité de son offre pour mieux individualiser les réponses d'aide et d'accompagnement.

S'approprier les différents plans, stratégies et préconisations locales et nationales.

Les autorités publiques raisonnent de plus en plus en appels à projet ou d'offres, généralement issus de plans stratégiques locaux ou nationaux. Dans ce cadre, l'Abrapa est partie prenante dans des activités ou des démarches spécifiques telles que :

- La facilitation des coopérations santé et médico-social
- L'articulation entre les Services d'Aide À Domicile (SAAD) et les Services de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)
- La réalisation d'actions de prévention santé
- Le partage de l'information (Dossier Médical Personnel, cahiers de liaison...)
- La Télémédecine (en EHPAD et à domicile)
- L'hébergement temporaire
- L'organisation du parcours de la personne âgée (du patient)
- L'Équipe Mobile de Gériatrie

- L'obtention du « Tarif Global » avec Pharmacie à Usage Interne pour nos EHPAD.

L'Abrapa doit assumer un rôle de veille et de lecture stratégique de ces plans pour anticiper les réponses à ces appels et multiplier les possibilités d'être retenue pour un développement pertinent.

Favoriser l'indépendance de l'Association.

Dépendre le moins possible de fournisseurs s'avère parfois utile en termes de qualité voulue et de stratégie économique pour l'Association. Par exemple, à la suite d'une proposition du Président Jean-Jacques PIMMEL, le Conseil d'Administration de l'Abrapa a décidé de créer le Groupement Informatique de l'Économie Sociale qui héberge le système d'information de l'Association, ainsi que la société Poivre et Sel & Bout'Chou qui produit les menus du service portage de repas et développe un axe restauration. La gouvernance fait vivre ces structures qui répondent à la fois aux objectifs de mutualisation et d'indépendance et au développement de la filière économique de notre secteur d'activité.

Appliquer un plan d'intégration efficace et pérenne.

Le développement externe implique le rapprochement avec d'autres structures. Pour réussir ces intégrations dans les aspects économiques, juridiques et humains, l'Abrapa conçoit un plan personnalisé d'intégration lorsque ces situations adviennent.



S'intégrer dans des systèmes de coopération. Dans un environnement multipartenaires et de réseaux, des activités sont développées et réalisées dans le cadre de groupements de coopération.

Développer l'innovation et l'expérimentation. Dans une dynamique de recherche et développement, l'Association développe de nouvelles activités par l'innovation et l'expérimentation.



Le fonctionnement en réseau interne et externe

Travail en réseau et défense de nos intérêts.

L'Abrapa est présente dans l'ensemble du département bas-rhinois. Elle a su tisser des liens professionnels avec son environnement extérieur, environnement relevant de la sphère publique (communes, communautés de communes, représentations départementales ou nationales, hôpitaux) ou privée (associations consœurs, fédérations, professionnels libéraux...). Ces liens nous identifient comme des professionnels du secteur. L'Association maille ainsi le territoire pour mieux faire connaître son offre et être proche des personnes ayant besoin d'aide grâce à nos implantations de proximité. Le réseau Abrapa ouvre les opportunités d'être partie prenante dans les réflexions stratégiques des pouvoirs publics et autres collectivités locales. Nous pouvons ainsi recueillir une information stratégique qui fera évoluer notre offre. L'Association est aussi attentive à communiquer en interne et à favoriser la relation interservices, aussi bien pour diffuser son offre sur le territoire que pour renforcer le sentiment d'appartenance. Ainsi, un service de l'Abrapa devient aussi le « diffuseur » d'un autre service.

Cet enjeu implique que nous satisfassions les objectifs suivants :

Définir un axe pertinent de nos représentations et participations externes.

Des professionnels, des bénévoles, des administrateurs, sont présents dans des instances extérieures diverses participant à la réflexion, voire à la décision relevant de nos secteurs d'activité. Il convient donc d'avoir une mobilisation ciblée et pertinente au sens stratégique afin de renforcer notre capacité à défendre les intérêts du secteur en général, et les intérêts de l'Association en particulier.

Créer les partenariats. Dans l'optique d'améliorer la qualité et la pertinence des prestations proposées aux usagers/clients, l'Abrapa crée des partenariats prenant en compte les intérêts réciproques.

Entretenir les relations avec les clubs bénévoles et autres réseaux sociaux.

De par ses statuts, l'Association fédère des clubs 3^{ème} âge. C'est une opportunité qui concourt à un lien social « collectif », irrigant ainsi les différents réseaux de personnes âgées et les informant des possibilités d'accompagnement et d'aide offertes par l'Abrapa. L'Association intervient dans des clubs, organise des événements, des conférences, participe globalement à la vie de ces réseaux.



Rendre lisibles nos enjeux et les faire partager par tous.

Le projet associatif de l'Association précise les enjeux et les objectifs à satisfaire. En faisant connaître en permanence cette politique globale à tous les salariés, l'Abrapa renforce l'adhésion à cette politique et la cohésion interne.



Attractivité et mobilisation du personnel

Attirer et valoriser les professionnels.

Le personnel de l'Abrapa est la ressource fondamentale pour accomplir sa mission d'aide à la personne. De fait, le tout premier devoir de l'Association est d'employer des salariés en s'assurant de leurs compétences professionnelles et de leurs qualités humaines. Avoir une compétence réelle et reconnue au sein de l'Association multiplie la capacité de réflexion pour faire évoluer les prestations, les outils, l'organisation et aussi la communication. C'est aussi une facilitation pour le management qui se consacrera encore davantage à l'utilisateur/client. La mobilisation des salariés conditionne la qualité des prestations, favorise le sentiment d'appartenance et participe à la promotion de l'Association.

Cet enjeu implique que nous satisfassions les objectifs suivants :

Réussir la bonne intégration des nouveaux salariés. « On n'a jamais deux fois l'occasion de faire une bonne première impression ». Cette formule est valable aussi bien pour le salarié... que pour l'employeur. En l'occurrence, l'Association s'applique à elle-même cette formule en direction des personnes qui ont choisi de la rejoindre pour offrir leur compétence et leur savoir-être.

Déployer le tutorat et favoriser les échanges de bonnes pratiques.

Le tutorat est une action volontaire de l'Association pour assurer un compagnonnage réussi des nouveaux salariés. Cette approche reste très praticienne et repose sur la relation à l'autre grâce à des personnels formés à cet effet.

Renforcer le sentiment d'appartenance. Le sentiment d'appartenance participe à la fidélisation du personnel, donc à sa reconnaissance. L'Abrapa développe des actions qui cimentent ce sentiment d'appartenance, parmi lesquelles, les droits d'expression, la fête du personnel, la cérémonie de remise des médailles du travail, les groupes de travail et temps de rencontres. La communication interne diffuse également une information claire sur la vie de l'Association et ses activités.

Avoir le souci d'un management cohérent et adapté. L'encadrement de proximité reste le cœur du management opérationnel. Sa réussite est visible dès lors que des indicateurs de satisfaction usager/client, de présentisme des salariés et résultats économiques donnent une mesure favorable. Cela n'est possible que si l'encadrement est formé aux techniques managériales et les applique dans une attitude bienveillante.



Attractivité et mobilisation du personnel

Avoir une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences volontariste.

L'Association définit les compétences à recruter et évalue les professionnels dès l'embauche.

Elle accompagne les évolutions dans l'emploi et favorise la mobilité interne.

Certains métiers sont stratégiques ou sensibles, et la direction doit anticiper les besoins en compétences pour maintenir l'expertise de l'Abrapa et en favoriser son développement. L'association a à cœur de valoriser son personnel et de détecter parmi les personnels les potentiels qui pourront évoluer, aussi bien pour satisfaire un besoin de mobilité, y compris dans d'autres services, qu'en compétences grâce à la formation et la qualification.

Conclure des partenariats pour la formation et l'emploi.

Ces partenariats avec des organismes de formation, des collectivités territoriales et associations professionnelles, participent d'une part à la promotion de nos métiers et d'autre part à lutter contre les effets d'une pénurie de certains métiers. L'Association est également partie prenante dans des formations et siège dans des organismes favorisant les emplois et métiers de notre secteur d'activité.

Faire évoluer les pratiques professionnelles et les outils.

L'évolution des pratiques professionnelles passe d'abord par une évaluation de celles-ci à travers un regard critique sur le travail accompli à des fins d'analyse et d'amélioration.

S'appuyant sur les compétences des professionnels, des groupes de travail sont constitués pour apporter un regard factuel et évaluatif sur les pratiques pour les faire évoluer.

Avoir une vision prospective des conditions de travail et des risques professionnels.

L'Association a le devoir d'assurer la sécurité de ses salariés. La Direction des Ressources Humaines et l'encadrement évaluent et anticipent les risques professionnels y compris psychosociaux. Les services mettent en œuvre des actions concrètes pour limiter ces risques. La Direction rend compte aux instances représentatives du personnel.

Prévenir l'absentéisme. Prévenir l'absentéisme contribue à la continuité du service et à une prestation de qualité. Cet objectif constitue un élément majeur du management et de la politique des ressources humaines.

Proposer des avantages sociaux spécifiques.

La rémunération est encadrée par les conventions collectives qui régissent notre secteur d'activité. En fonction des postes et des services, des avantages sociaux (avantages en nature, complémentaire santé, subrogation, etc.) peuvent être attribués. Les œuvres sociales gérées par les Comités d'Entreprise contribuent au financement de certains avantages.



Être respectueux des instances représentatives du personnel.

La Direction Générale préside les Comités d'Entreprise et encourage le dialogue social. Elle est attachée à maintenir un climat social serein grâce au partage d'une information de gestion claire et une relation de confiance.



La communication

Déployer une communication stratégique interne et externe.

Il est indispensable d'être visible sur toutes nos activités, car l'offre de l'Abrapa constitue une particularité en proposant une réponse globale et individualisée auprès des personnes sur tout le territoire. Une communication réussie aide les personnes qui recherchent des solutions à s'adresser à l'Abrapa. Cet objectif vise également à faire reconnaître la compétence, les valeurs et la culture de l'Association auprès des pouvoirs publics. La communication est aussi un vecteur fondamental pour asseoir le sentiment d'appartenance et faire en sorte que les salariés deviennent « prescripteurs » de nos services et établissements.

Cet enjeu implique que nous satisfassions les objectifs suivants :

Disposer d'un accueil offrant une grande qualité d'écoute et d'information.

Les métiers de l'Association relèvent d'une relation d'aide humaine et technique. La première attente des personnes qui font confiance à l'Abrapa est d'être écoutées, bien informées et orientées vers le service qui répondra à leur problématique du moment. Tous les lieux d'accueil doivent réunir ces qualités et satisfaire à cette exigence.

Adopter une charte graphique et une signalétique valorisantes.

La charte graphique, la signalétique et tout autre marquage identifient clairement l'Abrapa dans ses valeurs, sa dimension et sa diversité. Ce sont des éléments fédérateurs et connus de tous. Sans vouloir être une « marque », l'Association affirme ainsi sa réputation et son engagement en faveur des publics qu'elle aide.

Disposer d'un site internet interactif, clair et actualisé.

Cet instrument de communication est devenu courant, si bien qu'il est désormais utilisé par les usagers/clients de l'Abrapa, par leur entourage, par les salariés, les institutions et bien entendu par le grand public.

Ce site Internet est adapté, correspond au « design » en vogue et permet l'échange interactif. Il est actualisé régulièrement pour renvoyer une information pertinente sur nos services, l'actualité de l'Association et de son environnement et un lien vers nos partenaires.

S'appuyer sur le Groupement d'Aide et de Soins en Alsace pour communiquer.

Le Groupement d'Aide et de Soins en Alsace favorise une communication régionale ciblée et commune avec l'association consœur Réseau APA68.

Renforcer la notoriété et le rayonnement de l'Abrapa. Les outils de communication sont pensés pour à la fois diffuser une information aisée sur nos missions, services et prestations et aussi pour valoriser notre savoir-faire et la compétence de nos professionnels. Tous les documents d'information favorisent la lisibilité des activités de l'Abrapa et encouragent les personnes à y recourir.

Déployer une communication respectueuse de nos valeurs. Si la communication reste une action visant à mettre en avant les avantages d'un savoir-faire, elle ne doit pas contrevenir aux valeurs que donne le cadre de référence de l'Abrapa. En ce sens, la communication, notamment institutionnelle, doit faire écho aux valeurs de l'Association qui placent la personne aidée au centre de ses réflexions.

Utiliser avec stratégie les réseaux sociaux. Les réseaux sociaux rassemblent de plus en plus de personnes sur des territoires de plus en plus étendus. Des forums, des blogs, des groupes d'échanges, sont autant de vecteurs pour diffuser une information pertinente susceptible d'attirer l'attention et de fournir des premières réponses aux problèmes sociaux rencontrés. Pour cette raison, l'Abrapa s'intéresse à ce canal de communication et développe une stratégie pour utiliser au mieux ces réseaux sociaux.

Editer un journal d'information. Des journaux d'information sur l'Association sont édités en direction des usagers/clients et des salariés. Ils transmettent l'actualité sur les activités et les événements de l'Abrapa, et peuvent donner une information plus globale sur l'actualité nationale intéressant notre secteur d'activité.

Créer l'événement sur nos prestations. Un agenda de l'événementiel est tenu pour faire connaître l'Association au grand public et pour rappeler l'étendue de ses activités aux personnes aidées et aux salariés. Ces événements (portes ouvertes, anniversaires, inaugurations, etc.) sont créés sur les territoires concernés avec la participation des personnels et les médias y sont le plus souvent invités.

Communiquer à travers la participation à des instances et des événements. À travers la participation à des instances et des événements externes, les acteurs de l'Abrapa font connaître les multiples activités et l'expertise de l'Association.

L'ingénierie Projet & Qualité

Maîtriser nos processus (gouvernance, production, administration).

Pouvoir maîtriser les processus d'une organisation garantit le niveau de qualité requis toute l'année. Cet enjeu donne l'occasion d'harmoniser les pratiques professionnelles et de formaliser notre fonctionnement. Cette maîtrise des processus favorise le pilotage des projets et le fonctionnement quotidien à condition de se doter des outils adaptés et réactualisés (informatique, gestion de projets, maîtrise documentaire, productivité administrative, etc.). Cette démarche historise nos actions, assure la traçabilité réglementaire et nécessaire, et démontre notre expertise. Enfin, l'ingénierie de projet favorise la qualité de soumission de nos réponses aux appels à projets.

Cet enjeu implique que nous satisfassions les objectifs suivants :

Disposer d'un service Qualité rattaché à la Direction Générale.

L'Abrapa dispose d'un service Qualité qui assure une qualité et une sécurité reconnues dans les domaines médico-sociaux et sanitaires, notamment en satisfaisant aux normes en vigueur. Le service Qualité est rattaché à la Direction Générale pour définir une politique qualité au plus haut niveau de l'exécutif et confirmer la transversalité de la démarche Qualité.

Elaborer tous les ans un Plan Qualité pour l'ensemble de l'Association.

Tenant compte de la réglementation et des obligations des différentes activités, le service Qualité rédige chaque année un Plan Qualité validé par le Comité de Direction et la Commission Qualité de l'Association. Ce plan définit la rédaction et l'actualisation du cahier des procédures, le management de la qualité sur site et planifie les audits internes, les enquêtes de satisfaction, les évaluations internes, les certifications, etc. Le service Qualité et les différents services mettent en œuvre le Plan Qualité en étroite collaboration. Le service Qualité participe à l'élaboration des conventions tripartites et des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens et tout autre dossier réglementaire engageant la qualité et la sécurité.

Organiser la gestion documentaire.

L'étendue des activités de l'Abrapa génère une documentation importante. Cette documentation peut toucher des domaines stratégiques, techniques et informatifs. Elle nécessite une accessibilité aisée et sécurisée, une rédaction harmonisée et un archivage efficace.

Évaluer la satisfaction des personnes qui nous font confiance.

Le degré de satisfaction des usagers/clients de l'Association est mesuré par le diagnostic qualité à travers une mesure objective et représentative. Les résultats des évaluations sont des éléments pour réajuster les réponses, les stratégies de développement, la politique formation et la communication.



Mesurer et organiser la gestion des risques et événements indésirables.

Cet objectif est primordial pour limiter les risques pour les usagers/clients et les dysfonctionnements dans les services. Reposant sur l'évaluation des pratiques professionnelles et des risques repérés, des plans d'actions sont réalisés et mis en œuvre pour prévenir le plus possible les risques potentiels. Une cellule de crise convoquée par la Direction Générale et animée par le Responsable Qualité traite les situations critiques : prévention et traitement des incidents graves, alertes, pandémie...

Apporter la méthodologie nécessaire au montage de projets.

L'ingénierie Qualité est par définition apporteuse d'une méthodologie efficace pour le déroulement de tout processus. Sans être expert dans tous les domaines, le service Qualité peut accompagner un service sur la méthodologie de projet, de rédaction de procédure, etc.



La politique patrimoniale

Développer une stratégie patrimoniale et assurer la sécurité et l'entretien des bâtiments.

La stratégie patrimoniale anticipe les grands travaux et les décisions en matière d'architecture et d'investissements pour les années à venir. La gestion du patrimoine maintient en bon état les établissements, oblige à l'application des exigences de sécurité, de certification ou de conformité et organise l'agenda des visites avec les organismes de contrôle. Elle assure la maintenance des équipements pour leur bon fonctionnement et traite l'aspect assurantiel de l'Abrapa. La Direction du Patrimoine établit les plans pluriannuels d'investissements qui assurent la bonne qualité et la sécurité des bâtiments gérés par l'Association.

Cet enjeu implique que nous satisfassions les objectifs suivants :

Établir un Plan Stratégique sur l'évolution du patrimoine. Ce plan anticipe les besoins patrimoniaux futurs au regard des évolutions réglementaires de sécurité, de conformité, d'environnement, de prise en charge des personnes, et toutes normes et orientations nationales dans le domaine de l'immobilier. Les opérations immobilières intègrent les critères de développement durable. Ce plan aide à la décision sur le moyen et long terme en ce qui concerne les grands investissements et les financements associés, les choix

d'implantation de nouveaux établissements et l'intégration de structures existantes.

Actualiser un plan de veille sécurité.

Ce plan est permanent et couvre la sécurité des biens et des personnes. Il vise à limiter les risques d'incendie, d'accident et d'incident sanitaire liés aux bâtiments.

Sensibiliser le personnel de l'Association en matière de sécurité.

La sécurité est un élément peu visible dès lors qu'elle est assurée. Cependant, des réflexes doivent être développés en cas de sinistre pour éviter les dangers que peuvent encourir aussi bien les usagers/clients que les salariés de l'Association. À cet effet, une information régulière, une actualisation de la documentation et des exercices sont réalisés tout au long de l'année.

Mobiliser l'équipe d'agents techniques de l'Association.

La plupart des établissements emploient et encadrent un agent technique. Celui-ci participe aux missions relevant de la sécurité et de la maintenance sous la responsabilité de la Direction du Patrimoine. Ces agents forment par ailleurs une équipe mobilisable pour des actions ponctuelles d'entretien, de maintenance et de contrôle des installations. Ils sont formés en ce sens.

Référencer les partenaires. L'Association définit les critères de référencement pour sélectionner objectivement les prestataires qui participeront à satisfaire aux exigences de qualité et de sécurité concernant le patrimoine de l'Abrapa.



Le système d'information

Rester maître de notre système d'information.

Le système d'information de l'Association forme une véritable colonne vertébrale autour de laquelle s'organise l'activité et les différents flux (documentaires, d'informations clients, financiers, d'échanges en matière de ressources humaines, etc.). C'est un domaine particulièrement sensible qu'il convient de maintenir en bon état, de faire évoluer et de protéger.

Dans ce domaine stratégique, l'Abrapa :

- cherche à limiter sa dépendance vis-à-vis de prestataires extérieurs,
- maîtrise les modalités et les supports des flux d'information pour mieux les sécuriser,
- intègre les nouvelles technologies.

Le système d'information participe à la réussite du management, aide au pilotage, favorise la productivité de nos processus et sert une communication stratégique.

.....

Cet enjeu implique que nous satisfassions les objectifs suivants :

Maîtriser la gestion du système d'information.

Dans sa politique pour une organisation agile, l'Abrapa a créé le GIES (Groupement Informatique de l'Economie Sociale) avec le Réseau APA68 du Haut-Rhin. Un comité établit le programme annuel de travail. L'Abrapa s'engage pour assurer la pérennité de cette structure qui garantit l'indépendance de son système d'information. Les domaines du système d'information qui ne sont pas couverts par le GIES relèvent directement

du service informatique interne en collaboration avec les services concernés. Dans ce cas, le GIES assure une assistance à maîtrise d'ouvrage.

Assurer la sécurité et la reprise des données en cas de sinistre.

Le GIES assure l'externalisation des données et leur gestion, toujours sous la surveillance des associations membres. Le groupement a développé les procédures d'un plan de secours pour une reprise des données à l'issue d'un sinistre ou d'un incident informatique grave.

Ouvrir le système d'information sur les dispositifs innovants.

Il est attendu du GIES que le système d'information s'ouvre sur les nouvelles technologies, lesquelles se positionnent sur le lien social, la gestion confidentielle de dossiers médicaux, la télémedecine, la domotique, etc. L'Abrapa s'engage dans ces nouvelles technologies lesquelles s'inscrivent dans les orientations stratégiques du GIES.

Faire évoluer le système d'information selon les normes informatiques en vigueur.

Le GIES offre la garantie que le système d'information utilise les dernières normes en vigueur pour éviter toute obsolescence préjudiciable à l'Abrapa.



Rechercher à unifier les bases de données.

La diversité des activités de l'Abrapa implique l'utilisation de différents progiciels. La plupart sont développés par le GIES, et d'autres restent la propriété de prestataires extérieurs. Cette situation induit la présence de plusieurs bases de données. Pour un traitement simplifié de l'information, l'Association vise à une unification des bases pour limiter les doublons et autres redondances qui pourraient ralentir ou perturber la réalisation des services.

Performer les dispositifs de télécommunications et de bureautique.

Les télécommunications et la bureautique sont des éléments constitutifs du système d'information. L'Abrapa est attentive à l'efficacité de ces dispositifs en s'appuyant sur l'expertise du GIES.

Disposer d'un ensemble de tableaux de bord pour le pilotage des activités.

Ces tableaux de bord automatisés regroupent des indicateurs de gestion (activité, ressources humaines, finance, qualité, etc.) alimentés et diffusés selon des règles de bonne gestion.

Les activités de l'Abrapa

Année 2014

Président Conseil d'Administration

PÔLE MAINTIEN À DOMICILE

PÔLE HÉBERGEMENT

MÉDICO-SOCIAL

- 27** Antennes d'Aide à domicile
- 1** Accueil de Jour
- 10** Services de Soins Infirmiers à Domicile (Personnes Agées)
- 2** Services de soins Infirmiers à domicile (Handicap)
- 2** Equipes Spécialisées Alzheimer
- 1** Service itinérant de nuit

- 13** EHPAD (Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)
- 5** Unités Protégées

SANITAIRE

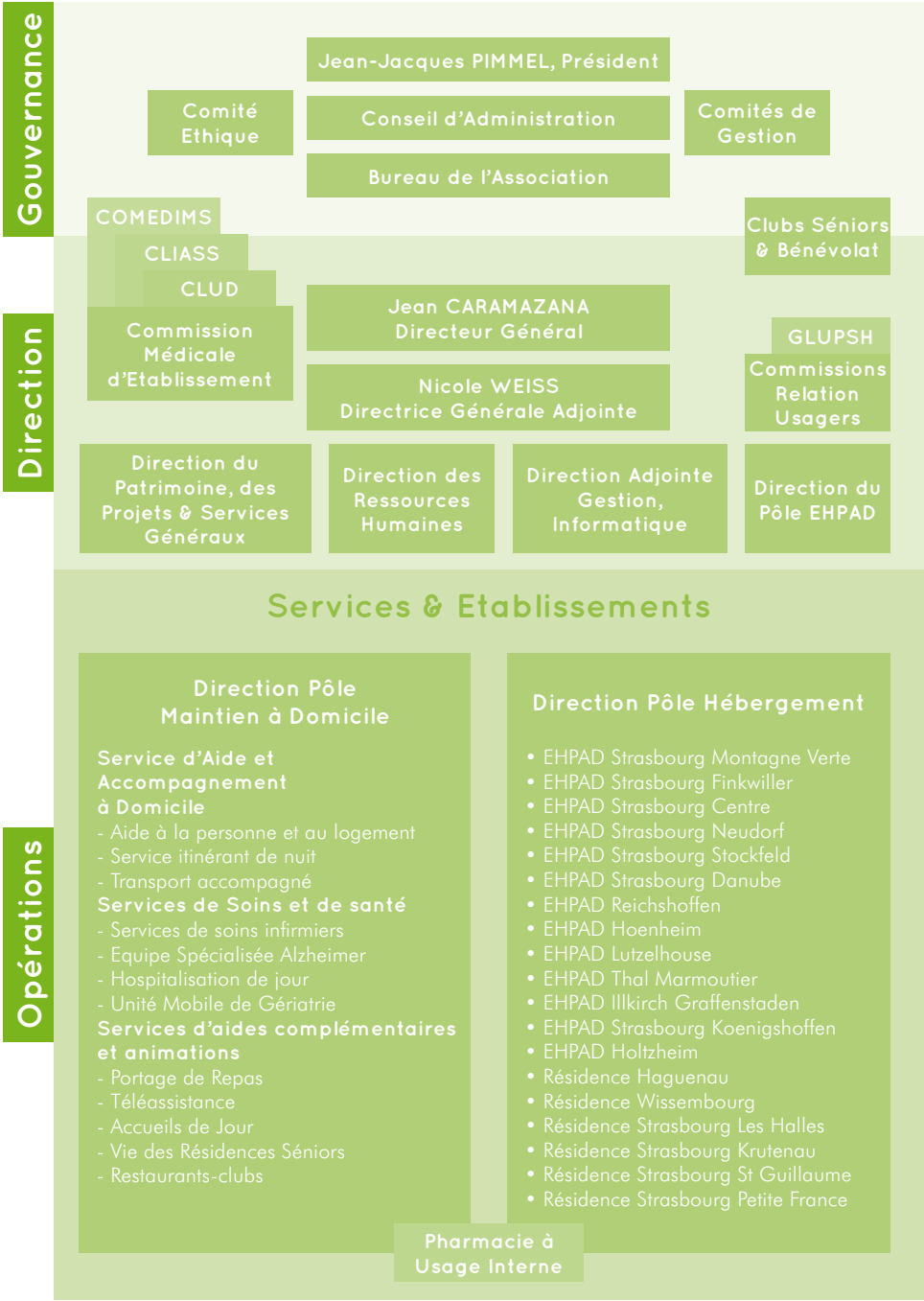
- 2** Unités d'Hospitalisation de Jour
- 1** Unité Mobile de Gériatrie

SOCIAL

- 1** Service de Téléassistance
- 1** Accueil de Jour social
- 1** Restaurant-club en Accueil de Jour
- 1** Service de portage de repas
- 1** Service «Auto-saveurs» (transport + restaurant)
- 1** Service de Transport accompagné
- 130** Clubs 3^{ème} âge affiliés à l'Association

- 6** Résidences Séniors Animations
- 4** Restaurants-clubs en résidence

Organigramme



Les moyens de l'Abrapa

Pour réussir sa mission, cultiver ses valeurs, répondre aux enjeux et toujours s'engager dans l'avenir, l'Abrapa se donne les moyens :

1. La gouvernance de l'Association est fondée sur des statuts adaptés et démocratiques, qui laissent la place aux clients/usagers et donnent un caractère officiel à des instances connexes telles que des Comités de Gestion, la Commission Médicale d'Etablissement, le Comité Ethique...

2. L'Association a fait le choix d'une organisation en « frais de siège » qui assure le pilotage global des opérations en toute transparence vis-à-vis des pouvoirs publics. Ainsi, le centre administratif de l'Association réunit des compétences élevées en gestion d'entreprise, juridique et ressources humaines, gestion patrimoniale, ingénierie qualité et informatique, communication.

3. La dirigeance se décline en un encadrement intermédiaire de haut niveau technique (gestion, management, gérontologie...) ayant le sens du service, réparti dans les unités de l'Abrapa.

4. Un important corps de personnels soignants et qualifiés (médecins, infirmières, aides-soignantes, psychologues...) illustre toute la compétence accordée par l'Association pour la prise en soins des personnes aidées par l'Abrapa.

5. Les différents sites de l'Abrapa sont répartis sur le département selon une organisation voulue pour satisfaire une action de proximité. Ainsi, l'Association reste proche de l'utilisateur/client, des communes et des partenaires.

6. Le système d'information a été créé spécifiquement pour gagner en évolutivité, sécurité tout en gardant sa maîtrise. Ce système d'information est aujourd'hui partagé avec d'autres structures dans un Groupement d'Intérêt Economique baptisé GIES, basé à Colmar.

7. L'Abrapa met l'accent sur des locaux de travail et des équipements offrant de bonnes conditions de travail.

8. L'Abrapa est membre du Groupement d'Aide et de Soins en Alsace (GASAL) basé à Colmar. Cette association - qui réunit l'Abrapa et le Réseau APA68 - développe une réflexion stratégique commune, partage des projets régionaux et mutualise des moyens et ressources indispensables au bon fonctionnement de nos deux associations.

Glossaire

- P 07 CRAV** : Caisse Régionale d'Assurance Vieillesse
- P 07 ODPH** : Office Départemental de l'Habitat
- P 08 SSIAD** : Service de Soins Infirmiers À Domicile
- P 08 EHPAD** : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
- P 09 USLD** : Unité de Soins de Longue Durée
- P 09 PUI** : Pharmacie à Usage Intérieur
- P 09 DDASS** : Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale
- P 09 UNA** : Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles
- P 09 GIES** : Groupement Informatique de l'Économie Sociale
- P 09 GIE** : Groupement d'Intérêt Économique
- P 10 PEP'C** : Programme d'Entraînement Personnalisé sur ErgoCycle
- P 10 SSR** : Soins de Suite et de Réadaptation
- P 10 ESA** : Équipe Spécialisée Alzheimer
- P 10 ALEF** : Association familiale de Loisirs Educatifs et de Formation
- P 11 GLUPSH** : Groupement Local d'Usagers et de Personnes en Situation de Handicap
- P 11 GASAL** : Groupement d'Aide et de Soins en Alsace
- P 12 ESPAS** : Espace d'Accueil Seniors (Conseil Général du Bas-Rhin)
- P 12 ARS** : Agence Régionale de Santé
- P 17 CRU** : Commission de Relation avec les Usagers
- P 22 PSBC** : Poivre et Sel & Bout'Chou
- P 24 SAAD** : Service d'Aide À Domicile



ASSOCIATION D'AIDE ET SERVICES À LA PERSONNE • www.abrapa.asso.fr

1 rue Jean Monnet (Eckbolsheim) • BP 70091 • 67038 Strasbourg Cedex 2

Tél. 03 88 21 30 21 • Fax 03 88 68 74 60 • contact@abrapa.asso.fr

