

Le MOT du Président



L'Assemblée Générale de l'association s'est déroulée le jeudi 3 mai, vous n'étiez pas nombreux présents c'est dommage, nous essayerons l'an prochain de modifier la formule pour que vous puissiez y participer plus largement.

Je vous avais donné les grandes lignes des résultats de 2017 lors de la dernière lettre (n°9 de mars), je n'y reviens donc pas.

Par contre je souhaite commenter les résultats de l'enquête de satisfaction.

Commençons par **les aspects les plus positifs**, vous êtes globalement satisfaits de la qualité de nos services.

Aux 10 questions concernant les détails de nos interventions, seuls 2 points font l'objet d'une appréciation négative (à plus de 5 %) : la ponctualité avec près de 7 % d'insatisfaits ; et plus gênant la continuité de nos services avec 16 % de non satisfaits.

Je me dois de vous apporter quelques explications :

Il faut bien comprendre qu'il y a deux aspects à la prestation contractuelle qui nous lie. Le terme est un peu pompeux pour vous dire que la mission principale qui fait l'objet du contrat est de **vous apporter un ensemble de services** (ménage, accompagnement, toilette, préparation des repas etc...) et que cet aspect prime sur tous les autres.

- **Assurons-nous correctement ces prestations ?** Les 8 questions qui reçoivent une appréciation très largement positive semblent le confirmer.

Soyons conscients que les personnes qui interviennent sont comme vous et moi, elles peuvent être malades, avoir un empêchement familial ou matériel ou toutes autres raisons personnelles imprévues, donc **elles peuvent être retardées ou remplacées**. C'est contrariant pour vous, je le comprends et je me mets à votre place. Mais nous sommes malgré tout présents pour répondre à vos besoins et c'est ce qui me semble le plus important. Nous sommes attentifs à être le plus rigoureux possible sur les missions lourdes, compliquées et difficiles.

Nous devons cependant faire des efforts pour nous améliorer sur ce point, vous nous direz l'an prochain si nous avons progressé.



- De la même manière, nous essayons de **maintenir les mêmes intervenants** chez les mêmes bénéficiaires, mais suivant les circonstances nous sommes obligés de vous demander un effort d'adaptation en acceptant une nouvelle personne. Cela est-il si grave ? **Nous sommes quand même là, à vos côtés.**

Vous êtes 94 % à nous dire que vous êtes prêts à nous recommander à vos proches, MERCI de votre confiance.

Nous devons également faire des efforts pour **mieux vous expliquer notre travail**. Nous avons terminé au 1er trimestre 2018 la série des visites annuelles de suivi. Nous avons un peu de retard, cependant **TOUS les bénéficiaires ont reçus la visite d'une assistante de secteur** dans l'année qui vient de se terminer. Pourtant vous êtes 30 % à dire que vous n'avez pas eu de visite... cela n'est pas possible.

Nous ne savons manifestement pas vous faire partager certains aspects de notre action, **il nous faut travailler notre communication**, mieux vous expliquer notre action, être plus rapides et efficaces, **certainement plus à votre écoute.**

Je vous remercie du temps que vous avez passé pour remplir cette enquête de satisfaction, c'est très important pour nous pour **comprendre vos attentes, vos insatisfactions et essayer d'y répondre.**

Et surtout si nous ne faisons pas tout à fait comme vous le souhaitez n'hésitez pas à nous dire.

Les beaux jours arrivent, prenez soin de vous pour vous maintenir en bonne santé.

Patrick Caux
president@sadva.fr

Tél. 04.50.89.72.98 - e-mail : standard@sadva.fr

363 av. Paul Béchet - CS 20182 - 74304 CLUSES cedex - 109 rue Justin - 74700 SALLANCHES

47 rue de Silence - 74800 LA ROCHE SUR FORON



LA FORMATION

Nous faisons un effort très important pour la formation de notre personnel.

Voici quelques-unes des solutions mises en place et le montant de notre investissement



UN RECRUTEMENT DIFFÉRENT

En **partenariat avec Pôle Emploi et le Greta**, le projet est de former des demandeurs d'emploi sur les métiers d'aide à domicile et d'en faire de futurs professionnels diplômés.

LE PARCOURS EST LE SUIVANT :

- Tout commence par une **information collective** sur les métiers d'aide à domicile auprès des demandeurs d'emploi pas forcément diplômés dans ce secteur d'activité mais qui ont envie de travailler auprès de ce public

- **Test de recrutement** par la Méthode de recrutement par Simulation (MRS)

- **Entretien** de recrutement avec l'employeur sous la forme d'un « Job dating » (méthode de prise de contact très rapide)

- Après une première sélection, mise en place d'une **période d'immersion** de 2 jours au sein de l'association pour valider leur projet professionnel

- La **formation** commence par un mois au GRETA de Bonneville « Intégration dans un emploi d'aide à domicile », financé par le Pôle emploi. Objectif : se pré-qualifier et acquérir les repères et les éléments comportementaux de base de l'exercice d'une activité à domicile

- **Contrat de travail** à la SADVA pour quelques mois

- **Contrat de professionnalisation** pour une formation diplômante par un diplôme d'état. Formation de 9 mois en alternance, 2 jours en cours et ensuite 3 jours sur le terrain

- Pour terminer par un **Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social**

Nous sommes extrêmement heureux de ce partenariat très efficace qui lie embauche et formation en permettant à des demandeurs d'emploi d'accéder à un diplôme d'Etat tout en pratiquant le métier choisi.

Cette année, 2 personnes suivent ce cursus total pour obtenir le diplôme d'état par le biais du contrat de professionnalisation.

Nous formons également 8 de nos salariées en CDI en vue de l'obtention du DEAES par le biais de la période de professionnalisation.

LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

Ce système permet de valoriser l'expérience professionnelle par un diplôme d'Etat.

Il s'agit d'une **promotion** pour les salariées qui font fonction d'auxiliaire de vie sociale mais qui n'ont pas de diplôme donc pas la reconnaissance salariale, ni la qualification pour certaines tâches.

Les candidates sont inscrites au Greta de Bonneville, passent des contrôles de connaissances générales et doivent présenter un mémoire écrit sur leur expérience professionnelle. **Ce mémoire est ensuite présenté à l'oral devant un jury.**

C'est une **épreuve difficile qui se fait sans allègement de l'activité professionnelle**. Les candidates doivent se remettre aux études bien après avoir quitté l'école. Elles n'en ont que plus de mérite.

Ces dernières années
Mesdames Sylvie DERAY, Isabelle DUBROVAY
ont réussi ce difficile challenge.

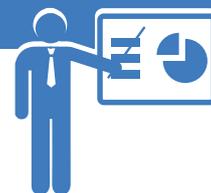
LA FORMATION EN CHIFFRES

- ✓ **55 025 €** de participation formation
(partie impôts destinés à financer la formation)
- ✓ **35 604 €** de dépenses directes
(coût des formations)
- ✓ **20 000 €** en frais de salaire, déplacements et divers
(environ, ces postes ne sont pas en lecture directe, ils font l'objet d'une comptabilisation par nature de charges)

Soit **plus de 110 000 €** investis en 2017 dans la formation des salariés

LES RÉSULTATS

- ✓ **198** personnes formées
- ✓ **3264** heures de formation
- ✓ **21** types de formations



VACANCES D'ÉTÉ

Merci de nous communiquer le plus rapidement possible vos absences éventuelles cet été.

C'est très important. Durant cette période la gestion des plannings est plus difficile, surtout pensez que **les congés des intervenants dépendent de vos réponses**. Nous pouvons être amenés à refuser une demande de congés à la date souhaitée par une salariée pour assurer sa présence à vos côtés.

Pensez qu'elles aussi ont envie de soleil et de vacances.