

GÉNÉRATION S - 26 novembre 2019

INTERVENANT



AVAD

11 rue de Mons
59300 VALENCIENNES
Tél. : 03 27 32 28 28
<http://avad.pro/>

Delphine BROWAEYS
Directrice Générale

► **Activité principale**

Aide, accompagnement, soins et services à domicile

L'AVAD (Association Valenciennois d'Aide à Domicile) existe depuis 1982. Elle développe des activités autour de deux métiers : l'aide à domicile, des services de soins infirmiers à domicile (PA, PH, ESAD).

L'AVAD est implantée sur 3 communes : Valenciennes, Denain et Marly. Elle intervient sur l'arrondissement Valenciennois ainsi que des communes limitrophes.

Le service d'aide à domicile représente son cœur de métier. L'AVAD gère un service d'aide à domicile prestataire et un service d'aide à domicile mandataire.

► **Effectif**

360 CDI

► **Profil clients**

Local National International

► **Descriptif de l'innovation présentée**

A l'occasion du déploiement de projets de transformations sur l'organisation des activités de planification et du service à domicile, l'Aract nous a accompagné dans le cadre d'une expérimentation de mise en place d'un projet Qualité de Vie au Travail (QVT).

Le sujet de la planification est au cœur de nos réflexions et des différents projets et réorganisation mis en œuvre depuis déjà quelques années.

C'est pourquoi, le projet QVT travaillé avec l'accompagnement de l'ARACT a naturellement concerné la planification. Nous avons mis en place un comité de pilotage et un groupe de travail.

Le comité de pilotage

Le projet est co-piloté par les instances dirigeantes et les instances représentatives du personnel.

Il est composé en outre, de la direction, de responsables de secteur, d'assistantes de secteur, de salariées de terrain, de la responsable de prévention des risques professionnels, d'une secrétaire médicale, de la chef du service ressources humaines et d'un chargé de mission de l'ARACT.

Le comité de pilotage est un organe décisionnaire, qui va missionner le groupe de travail sur l'analyse des situations de travail réelles et se positionner sur les recommandations faites par ce dernier.

Le groupe de travail

Le groupe de travail animé par la Chef de service RH, est composé de responsables de secteur, d'assistantes de secteur, d'une assistante comptable, de salariées de terrain, d'une assistante du service paie, d'une hôtesse d'accueil, d'une assistante du service ressources humaines et d'un chargé de mission de l'Aract.

Les réunions du groupe de travail sont des lieux de discussion sur le projet au sein desquels les membres analysent la réalité de terrain, évaluent les décisions prises par le comité de pilotage et constatent les améliorations et/ou dégradations qui en découlent, afin d'y remédier en soumettant des recommandations.

Les 2 premiers thèmes qui ont fait l'objet d'investigation, d'évaluation et de recommandations par le groupe de travail sont :

1. La gestion de la prise en charge d'un usager.
2. La gestion du recrutement.

Ce projet ayant vocation à durer dans le temps et à entrer dans une démarche d'amélioration, outre le suivi des indicateurs définis pour ces 1ères activités, le projet se poursuit avec de nouveaux groupes de travail qui vont investiguer : la gestion des appels, le tutorat, le projet de micro-sectorisation en lien avec la planification.

► Enjeu de cette innovation

La planification participe grandement à notre cœur de métier, ce qui impacte la santé financière de l'AVAD, les usagers, les salariés administratifs et de terrain. Ainsi, les critères de performance, technique et humain, sont réunis autour de cette thématique.

Ce projet de qualité de vie au travail doit être mené avec les salariés, afin d'œuvrer à l'amélioration de la santé au travail, la participation et l'engagement de l'ensemble des acteurs de la structure.