



*La recherche d'une amélioration constante de la qualité, gage de confiance auprès de nos clients et de nos partenaires, nous a permis d'obtenir la norme AFNOR NFX 50056, référentiel NF 311 de notre activité de services à la personne.*

## L'action de CASSIOPEE

L'action de CASSIOPEE s'inscrit au quotidien dans le cadre de la politique sociale du Département de l'Isère et plus particulièrement de la solidarité avec les personnes âgées et handicapées et de la santé.

Depuis 1997, année de sa création, CASSIOPEE contribue à favoriser le maintien à domicile grâce à une prestation de qualité réalisée 7 jours sur 7, 24 h sur 24, 365 jours par an.

Chaque année, le projet de service

validé en Conseil d'Administration et approuvé en Assemblée Générale Ordinaire, fixe les grands axes stratégiques de l'association et révisé la politique qualité afin de mieux répondre aux besoins liés à la professionnalisation, au développement de l'activité, et à l'adaptation de la structure.

L'objectif de CASSIOPEE est de fournir pour chacun de ses sites des services de qualité similaires.

## Le partenariat institutionnel

Le partenariat institutionnel avec les différents acteurs locaux du monde médico-social, tels que les Centres Communaux d'Action Sociale, la CARSAT Rhône alpes, La MSA, les acteurs de la mutualité et assistance, en collaboration avec les professions libérales de santé, les services du CHU de GRENOBLE, des cliniques s'est développé dans le cadre d'une démarche qualité qui s'appuie sur la norme NF X 50-056 « services à la personne à domicile ».

L'engagement de CASSIOPEE a pour point d'encrage les trois principes déontologiques essentiels sur lesquels repose la norme :

- **Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion pour tous les salariés et à tout moment de la prestation du service,**
- **Une intervention « individualisée » selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes des clients,**
- **Une relation triangulaire qui protège le client et l'intervenant.**



# Déontologie

La déontologie du secteur affirme que le client est une personne, quels que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes :

a) **une attitude générale de respect** impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'association et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- le respect de ses biens ;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;
- le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

L'association est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire.

b) **Une intervention « individualisée »** selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne (tels que précisés dans le présent document) :

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, l'association s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres associations, d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action pour le client. Dans tous les cas, l'association veille à limiter son offre aux besoins des clients.

c) **Une relation triangulaire** qui protège le client et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente l'association.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- une fonction de protection du client, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité. Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

## L'Association "CASSIOPEE" adhère également à :

- La charte de l'URIOPPS (Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux)
- La charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie.

# Nos objectifs qualité



**La continuité de service, l'accueil client.**

**Un service centré sur le client**

Garantir un contact direct et permanent avec le Responsable de Secteur pour réajuster les prestations en fonction de l'évaluation des besoins.

## Offrir un service de qualité et le maintenir

- Garantir le professionnalisme des intervenants
- Taux de réclamations inférieur à 1%

## L'analyse de la qualité de service

- Bilan/enquête de satisfaction à 1 mois
- Enquête annuelle
- Taux de satisfaction supérieur à 85%

## Le travail en partenariat

- Garantir des prestations de qualité en coopération avec l'ensemble des partenaires
- Répondre aux demandes/sollicitations des partenaires dans la journée.

### CASSIOPEE

#### SIEGE SOCIAL

8 av Pierre de Coubertin, BP 34  
38172 SEYSSINET PARISET  
Tél. 04.76.70.08.08

#### ANTENNE LOCALE DU GRESIVAUDAN

14, rue de la République  
38190 CHAMP-PRES-FROGES  
Tél. 04 76 13 42 35

#### ANTENNE LOCALE LES ABRETS

23 rue Jean Janin  
38490 LES ABRETS EN DAUPHINE  
Tél. 09 77 51 77 69

#### ANTENNE AIDE A DOMICILE INTERCOMMUNALE

419 Grande Rue  
38870 SAINT SIMEON DE BRESSIEUX  
Tél. 04 74 20 19 76

#### ANTENNE MON AIDE A DOMICILE INTERCOMMUNALE

350 Rue du Commandant Hector Garraud  
38160 SAINT-ANTOINE-L'ABBAYE  
Tél. 04 76 36 40 18

Association loi 1901  
Siret : 411612518 00026  
RCS Grenoble  
CODE APE : 8810A

N° déclaration préfecture de l'isère : 03810253.40-19/02/97  
N° Agrément Simple et qualité : 4/10/11 –  
R/020911/A/38/Q/117

Directeur Général

Jean CONTRERAS

Le 30 janvier 2023