

## Politique qualité



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 Cassiopée

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

### Accroître quantitativement et qualitativement nos prestations

#### Qualité de vie au travail

- Améliorer l'efficacité et l'efficience de l'organisation ainsi que les conditions de travail des professionnels.
- Faciliter la ponctualité des intervenants
- Garantir le professionnalisme des intervenants
- Maintenir les réunions d'équipe
- Poursuivre la baisse de l'absentéisme

#### Qualité des prestations

- Délai de mise en place
- Garantir un contact direct et permanent avec le responsable de secteur
- Permettre aux bénéficiaires d'utiliser toutes les prestations mises à leur disposition (et mise en relation ou orientation des personnes vers un professionnel de santé selon la demande)
- Le projet personnalisé
- Les réévaluations

#### Aide aux Aidants

- Soutien assuré par le personnel d'encadrement
- Soutien effectué par les professionnels de terrain : assurer une prestation auprès du bénéficiaire et libérer l'aidant pour avoir du temps personnel
- Répit des aidants

#### Soutien aux professionnels du secteur

- Développement des partenariats et collaborations structurées
- Faciliter les retours d'hospitalisation et les relais de situations complexes.

### Communiquer – Affirmer nos valeurs et nos compétences

#### Communication externe

- Affirmer et diffuser nos valeurs, politique qualité, compétences et performances
- Valoriser et diffuser les bonnes pratiques
- Améliorer le nombre de retours des enquêtes de satisfaction des partenaires

#### Communication bénéficiaires et familles

- Affirmer et diffuser nos valeurs, politique qualité, compétences et performances
- Valoriser la démarche qualité et la certification

#### Communication avec les professionnels de terrain.

- Affirmer et diffuser nos valeurs, politique qualité, compétences et performances
- Valoriser la démarche qualité et la certification

### Gérer les risques – prévenir et sécuriser

#### Actions de prévention et repérage des fragilités

- Utiliser la grille de repérage des fragilités et élargir les actions de prévention.
- Former l'ensemble du personnel à la formation « prévention à la bientraitance ».

#### Sécurisation de l'information – protection des données

- Harmoniser le système,
- protéger les données des bénéficiaires

#### Gestion des Conflits et suspicion de maltraitance

- Identifier tous les risques pour leur maîtrise
- Soutien des bénéficiaires
- Soutien du personnel

**CASSIOPEE**

**SIEGE SOCIAL**

8 av Pierre de Coubertin, BP 34  
38172 SEYSSINET PARISSET  
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**

224 rue Gambetta  
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 18.10.2024

Signature :



**CASSIOPEE**  
**Association Emplois Familiaux**  
Agrée Préfecture de l'Isère SIRET 411 612 518 00026 - APE 8810A  
Bât B1-ZA Percevallère - B, av Pierre de Coubertin-BP 34  
38172 SEYSSINET-PARISSET CEDEX  
Tél. 04 76 70 08 08 - Fax 04 76 70 09 71