

20

23

RAPPORT  
D'ACTIVITE



## SOMMAIRE

<b>3</b>	<b>..... CHIFFRES CLÉS EN 2023</b>
<b>4</b>	<b>..... LE MOT DE LA PRÉSIDENTE</b>
<b>5</b>	<b>..... RAPPORT FINANCIER</b>
<b>6</b>	<b>..... GOUVERNANCE</b>
<b>7</b>	<b>..... ÉQUIPE</b>
<b>8</b>	<b>..... PÔLE ÉVALUATION SOCIALES</b>
<b>10</b>	<b>..... ESMS NUMÉRIQUE</b>
<b>12</b>	<b>..... PÔLE FORMATION</b>
<b>17</b>	<b>..... ÉVÈNEMENTS</b>
<b>18</b>	<b>..... NOS ADHÉRENTS</b>
<b>19</b>	<b>..... PARTENAIRES</b>

## CQFD EN CHIFFRES



Un réseau de **18 associations** d'aide, de soin et d'accompagnement des familles à domicile



Au sein de ces structures, plus de **5000 salariés** accompagnent **30 000 personnes** en situation de besoin d'aide



**1 046 salariés** et **69 demandeurs d'emplois** formés pour **25 360 heures** de formation dispensées



**1 115 évaluations sociales** réalisées auprès des personnes retraitées



CQFD a eu à cœur, en 2023, de poursuivre ses actions partenariales. C'est aussi des événements comme un séminaire annuel regroupant les directions du réseau

# LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Ce rapport moral 2023 est particulier. Il s'agit d'une année de transition pour la direction et les membres du Conseil d'Administration.

Nous avons fait le choix d'élire un bureau collégial avec 5 membres actifs pour faire vivre au sein de notre instance de gouvernance la pluralité des modèles de structures en termes de taille, d'activité et de territoire que nous représentons.

CQFD a donc cette chance et cette différence avec d'autres réseaux d'avoir une gouvernance plurielle, impliquée, diverse et ce depuis sa création.

Notre secteur d'activité, celui de l'aide et du soin à domicile, est toujours en mouvement et nous demandons à CQFD d'accompagner mais aussi d'anticiper ces innovations sur les volets formation, numérique, insertion ou intégration des salariés.

Nous, les directeurs, voulons un réseau qui nous ressemble et le "nous" évolue au gré des changements de direction des structures mais l'esprit et les valeurs perdurent.

Nous sommes attachés à ce "nous" qui nous fait grandir à titre personnel mais aussi accompagne nos structures et nos équipes.

Les projets partagés comme PINS ou les grappes témoignent de notre capacité à travailler ensemble pour répondre à des enjeux forts de notre secteur et des attendus des politiques publiques.

Je ne parlerai pas ici de l'actualité politique de notre pays même si début juillet nous aurons une vision plus claire de la lecture qui sera faite des enjeux de notre secteur et de l'implication du futur gouvernement s'agissant du bien vieillir.

Sur un volet plus micro, nous souhaitons poursuivre et amplifier les événements / projets sur lesquels nous pouvons nous réunir et mutualiser.

La journée des aides à domicile, des courses pour défendre nos valeurs ou encore des formations innovantes sont autant d'occasion de faire plus, de faire mieux, et surtout de faire ensemble.

# RAPPORT FINANCIER DE LA TRÉSORIÈRE

Mesdames, Messieurs,

Nous vous avons réunis en assemblée générale ordinaire, en exécution des dispositions légales pour vous rendre compte de l'activité de l'association et des résultats de notre gestion durant l'exercice écoulé, clos le 31/12/2023 et pour soumettre à votre approbation les comptes et bilans du dit exercice, ainsi que notre affectation des résultats.

Le Commissaire aux comptes vous rendra compte de sa mission par la suite. Ces rapports ont été mis à votre disposition dans les conditions et les délais prévus par les dispositions légales et réglementaires.

## SITUATION ET ACTIVITE DE L'ASSOCIATION DURANT L'EXERCICE ECOULE - RESULTAT

Il est essentiel de porter à la connaissance de toutes et tous, que cet exercice fait suite à un exercice 2022 qui ne reflète pas une année « normale ». En conséquence, les chiffres de 2023 sont plus haut que ceux attendus, mais il s'agit d'un rééquilibrage sur 2022 qui était anormalement bas.

Au cours de l'exercice clos au 31/12/2023, le chiffre d'affaires de l'association s'est élevé à 631 261€ contre 388 828€ pour l'exercice précédent, soit une augmentation de 62%. En 2021, celui-ci s'élevait à 408 964€, soit une augmentation de 54%.

Le total des produits s'élève à 672 183€ contre 427 392€ pour l'exercice précédent, soit une augmentation de 57%. En 2021, le total des produits s'élevait à 463 912€ soit une augmentation de 45% sur deux ans.

Le total des charges s'élève à 605 299€ contre 424 243€ pour l'exercice précédent soit une augmentation de 43%. En 2021, le total des produits s'élevait à 415 308€, soit une hausse de 45% sur deux ans.

Le résultat d'exploitation ressort pour l'exercice à 67 093€ contre -430€ pour l'exercice précédent, il est à noter qu'il atteignait 46 603€ en 2021 soit une augmentation de 44% sur deux ans.

L'exercice clos le 31/12/2023 se traduit par un Excédent de 66 884€ contre 3 149€ en 2022. En 2021, l'excédent était de 48 604€ pour l'exercice précédent soit une variation de 38% sur deux ans.

Affectation du résultat :

La trésorière propose d'affecter le résultat en report à nouveau.

Céline Souliol

# LA GOUVERNANCE

## Les membres du Conseil d'Administration

- Valérie RIPPERT, ABCD-SAINT JOSEPH, Présidente
- Emeline ARNOUX, AAFP Provence, Vice-Présidente
- Céline SOULIOL, La Mémoire du Temps, Trésorière
- Mathieu LECA, La Communauté, Trésorier Adjoint
- Bénédicte GILLES, Famillage, Secrétaire
- Anne-Charlotte KELLER, ACAD
- Christine FAURE, AMFD-AAF
- Barbara OSIMANI, Amicial
- Stéphane DALBIES, HOME SERVICES
- Véronique MEYNARD, AGAFPA
- Arnaud MURTAS, AISF
- Emmanuelle MACHABERT, Soins Assistance
- Catherine FISCHER, Sauvegarde 13
- Angélique SANCHEZ, VIFACI'L
- Sivane BENELBAZ, Générations Services
- Rémi CABON, ADAR PROVENCE
- Jean-Marc MONTAGNE, Association SAJ
- Anne ZAKARIAN, Stella Aide aux familles

# L'ÉQUIPE

Une équipe mobilisée afin de répondre à vos besoins

L'équipe de CQFD:

- Franck ADELIN Directeur (mai 2023)
- Christelle MARANO, Directrice (Décembre 2022 à avril 2023)
- Emmanuelle GIRY, chargé de mission e-learning (janvier 2023) et responsable de formation (depuis Décembre 2023)
- Céline CHENET, chargée de développement du Pôle Formation-Emploi
- Rachida MENSEUR, évaluatrice sociale
- Tadjoudine ABDON, évaluateur social (janvier à juin 2023)
- Tyda SENE, évaluatrice sociale (mars 2023)
- Elisabeth OLIVEIRA, assistante technique "Evaluations sociales"
- Aurélie PEREZ responsable du Pôle Formation-Emploi (jusqu'en février 2023)
- Déborah COLON, responsable du Pôle Formation-Emploi (de février à juin 2023)
- Thomas BARON, Chargé de mission ESMS Numérique (mars 2023)

# NOS ACTIONS EN 2023



## Les évaluations sociales

La CARSAT propose aux retraités fragilisés (GIR 5 et 6) un accompagnement destiné à favoriser le maintien à domicile et en autonomie des personnes âgées retraitées du régime général.

A cette fin, elle propose une évaluation globale des besoins qui doit servir à définir avec la personne les contours d'un plan d'action personnalisé visant à répondre à ses besoins pour un maintien en autonomie et à diffuser des messages de prévention de manière à favoriser le « bien vieillir ».

C'est dans ce contexte que CQFD réalise des évaluations sociales des besoins des retraités à leur domicile.

L'équipe, composée de deux assistantes sociales et d'une assistante technique, élabore les Plans d'Aide Personnalisé et en assure le suivi. CQFD intervient sur les arrondissements 1, 2, 3, 7, 8, 11, 12, 15 et 16 de la ville de Marseille.

2023 connaît un nombre d'évaluations en légère augmentation 1 115 (+4.5%).



## Les évaluations sociales

Une adaptation des outils:

Afin d'assurer un meilleur suivi des bénéficiaires et dans le but d'améliorer la planification des tournées, les outils de suivis ont été revus.

L'interface avec OSCAR nous permet également de faire le lien avec les bénéficiaires, mais également de suivre la mise en place des actions en lien avec les structures.

Changements 2023 :

Plusieurs changements viennent impacter le travail des évaluatrices:

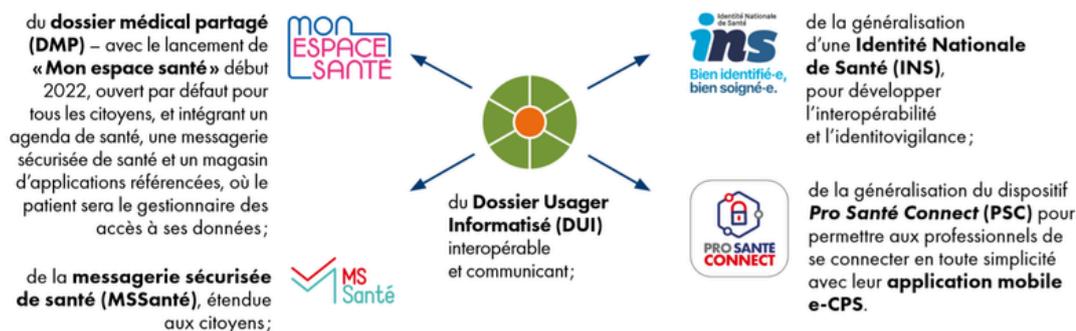
- Une reprise des prestations "habitats" par l'ANAH
- Une évolution vers un dossier unique comprenant un autodiagnostic

Evolutions à venir:

- Augmentation prévisionnelle de l'activité +16%/an
- Un travail en cours sur la Reconnaissance Mutuelle des Evaluations (CARSAT et CD13)
- Des actions orientées vers un travail de prévention et de maintien à domicile. Des actions envers un public tout juste entré à la retraite.
- Evolution vers un tarif de référence CNAV, plutôt qu'un tarif plafonné (26,30€)

## Programme ESMS Numérique: Contexte:

Le Ségur du numérique en santé est une stratégie de l'Etat qui a l'objectif de rattraper le retard national sur le partage des données, afin d'améliorer la santé des citoyens, le quotidien des professionnels et l'efficacité du système de santé. Le volet médico-social de la stratégie vise à équiper tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) d'un logiciel, dossier usager informatisé (DUI), conforme au Virage du numérique en santé et accélérer les usages du numérique au bénéfice des professionnels et des usagers.



Le programme ESMS numérique est le programme opérationnel du volet médico-social du Ségur. A travers des financements incitatifs, il s'agit de déployer le dossier usager informatisé (DUI) pour chaque personne accompagnée et intégrer à ce-dernier les services et référentiels socles du partage de données (INS, MSSanté, DMP...). Ce financement permet de disposer d'une mise à jour qui leur permettra d'utiliser un DUI qui communiquera de manière plus sécurisée et facilitée, à la fois avec les usagers, mais aussi avec les structures et professionnels partenaires de chaque ESSMS.

## Grappe 3 (SAAD):

Avec un lancement prévu en janvier 2023, mais un départ effectif au 1er septembre 2023, le projet visant à la modernisation et la numérisation des 15 structures membres de la grappe va s'étendre sur 16 mois avec une fin prévue en décembre 2024.

### Mission:

Accompagner 15 structures dans leur démarche de transformation numérique sur une solution Arche MC2, à travers plusieurs étapes, mise en place de services socles, Vérification d'Aptitude, Vérification de Service Régulier, collecte de données, etc.

### Planning prévisionnel:

- Début de projet: 01/09/2023
- Fin de paramétrage de la solution sur l'ensemble de la Grappe et début de la Vérification d'Aptitude: 31/05/2024
- Date de fin de projet: 31/12/2024

### Suivi des autres Grappes sur lesquels Thomas opère:

- Grappe 1 ADAR: Fin prévu premier semestre 2024
- Grappe2 ADAR : Fin prévue courant 2024

### Perspectives 2024:

Une à deux grappes pourront être portées par CQFD.

Le pôle de formation est inscrit dans une démarche qualité permanente.

Et s'engage au quotidien dans une démarche d'amélioration continue auprès des adhérents, des partenaires et des financeurs.

L'équipe pédagogique œuvre pour accompagner et former les différents publics vers un objectif d'emploi, de qualification et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Dans le respect de la certification QUALIOPi, qui a été validée en février 2023 et qui sera réévaluée en fin d'année 2024.

En fin d'année 2023, de grands changements sont formalisés pour améliorer la qualité de service :

- Digitalisation de la démarche administrative de la formation
- Réorganisation du service pôle formation-emploi
- Renouvellement du catalogue de formation



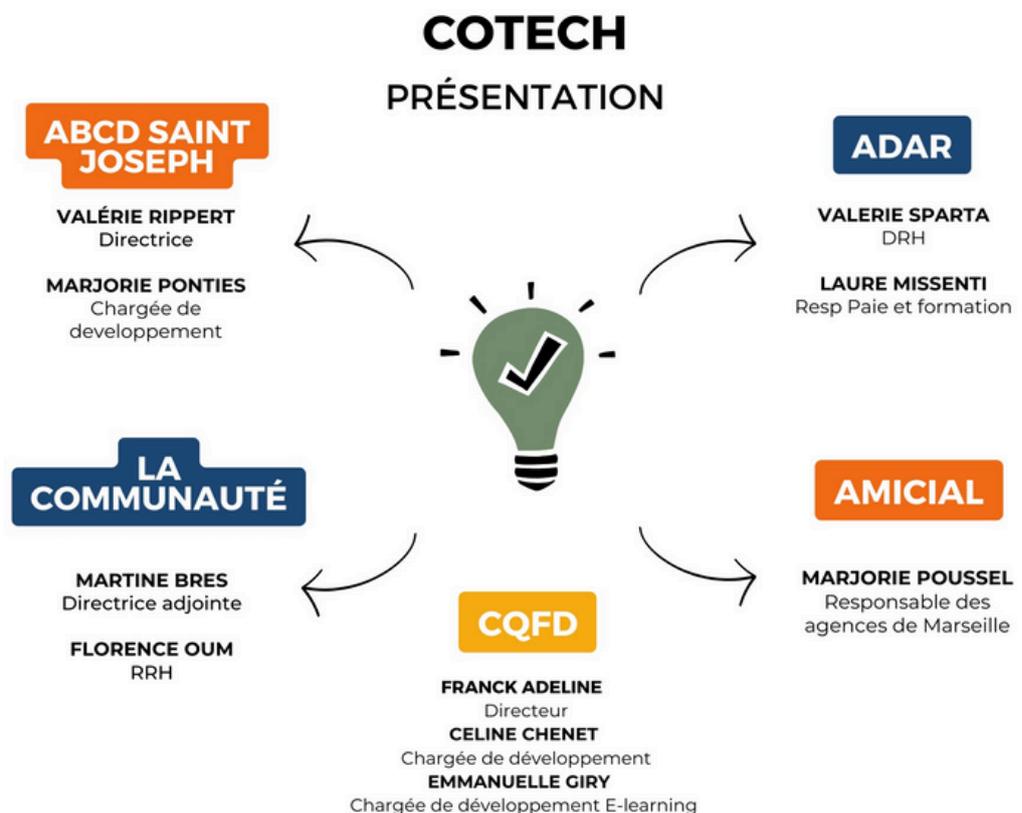
## Quand la formation connectée devient réalité

Depuis de nombreuses années, le projet e-learning destiné à accompagner l'intégration des nouveaux salariés est en cours d'étude.

Plusieurs groupes de travail ont conceptualisé le projet et testé divers outils. À la fin de la crise sanitaire en 2022, il a été décidé que CQFD porterait et mettrait en œuvre ce projet.

L'année 2023 marque la concrétisation et la création du projet e-learning.

Dès le premier trimestre 2023, un groupe de travail a été constitué.



Après avoir finalisé les aspects administratifs, avec la rédaction des cahiers des charges, nous nous sommes concentrés sur la phase de production.

### Missions

- Co-construire le parcours de formation.
- Co-définir le contenu pédagogique.
- Valider le contenu dans MOODLE.
- Etre porte-parole de la pluralité du réseau CQFD.

### Le PINS en quelques chiffres fin 2023

15 structures adhèrent au projet

9 Modules implantés

50 salariés ont testé l'outil en ligne



Mise en place du PINS auprès des nouveaux salariés du réseau CQFD en Février 2024

# NOS ACTIONS EN 2023

## Au service des intervenants à domicile salariés du réseau

Le pôle formation propose des actions qui favorisent le développement des compétences, la qualité de vie et les conditions de travail, ainsi que la prévention pour les salariés sur le terrain et ceux des fonctions support.

1 046 salariés contre 821 en 2022 (+27%)  
16 342 heures de formation

- 45 journées de formation conventionnées par des actions collectives financées par UNIFORMATION
- 41 journées d'actions collectives du Programme "Savoirs Senior Santé" financées par la CARSAT
- 174 journées d'actions de formation dans le cadre du Plan de Développement des Compétences des associations adhérentes
- Des formations créées sur mesure pour répondre à un besoin et financées par le plan de développement de compétence des structures ou par des actions collectives territoriales à la demande financées par l'OPCO UNIFORMATION



# PÔLE FORMATION EMPLOI

## Des formations pour les demandeurs d'emploi :

9018 h de formation

69 demandeurs d'emploi accompagnés et formés vers le métier d'aide à domicile et à la qualification TP ADVF(27 en 2022 +155%).



**Institut  
du domicile**

## Institut Du Domicile (IDD)

Afin d'approcher les demandeurs d'emploi sur des périodes plus courtes (105 h) et permettre une embauche plus rapide pour les employeurs, l'Institut Du Domicile a été créé et co-porté avec Auxilia Formation sur réponse à appel à candidature de la DDETS dans le cadre du programme PRIC.

97 candidats formés sur 10 sessions dont 5 Sessions portées par CQFD soit 52 personnes formées par CQFD.

Avec une poursuite de parcours 28 personnes en emploi et 3 en formation

### Objectif :

- Découvrir le secteur de l'aide et de l'accompagnement à domicile
- Acquérir les connaissances de base et compétences techniques et relationnelles pour devenir Aide à domicile
- Se préparer à :
  - Une entrée en formation qualifiante
  - Une entrée en emploi direct

Cette action à pris fin en décembre 2023 et une version 2.0 est étudiée pour être mise en place en 2024.

## POEI TP ADVF (400h)

50% de réussite à la certification totale

40% de validation partielle

La POEI Titre Professionnel Assistant de Vie aux Familles, vise un public plus à même d'entrer sur une formation diplômante (niveau 3).

# ÉVÈNEMENTS

## Animation de réseau et séminaire

Plusieurs rencontres au cours de l'année, déjeuners de direction, des groupes de travail qui se forment autour de thématiques spécifiques.

## Le séminaire annuel :

Un séminaire riche en échanges, un travail sur le sens, la vision, le management et les valeurs de ce réseau si particulier, mais également très riche en émotion.

Ces temps de réflexion collective ont permis une mise à jour du projet associatif et dessinent de belles perspectives quant aux actions à venir.

Premier séminaire pour les uns et séminaire de passation pour les autres, ce qui a donné lieu à un beau moment d'échange lors de notre dernière matinée de travail.

## Participation à différents évènements:

- Conseil Départemental des bouches du Rhône avec des forums autour de l'emploi étudiant, du secteur du service à la personne
- Octobre rose



# NOS ADHÉRENTS ET PARTENAIRES

L'Association Coordination Qualité Fiabilité Domicile (CQFD) regroupe 18 associations du secteur de l'aide, du soin et de l'accompagnement des familles à domicile sur le territoire des Bouches-du-Rhône. Ce collectif est un lieu d'échanges sur les pratiques professionnelles et un espace de développement de solutions communes, à destination des 30 000 personnes en situation de besoin d'aide du fait de la maladie, de la dépendance ou du handicap, accompagnées au quotidien par les 5000 salariés intervenants à domicile.

L'action de CQFD s'opère essentiellement par la formation des salariés et des demandeurs d'emploi, l'apport d'une expertise du domicile, notamment via des évaluations de la situation des personnes âgées et par l'animation du réseau d'adhérents.

**CQFD** Coordination  
Qualité  
Fiabilité  
Domicile **LES MEMBRES DU RESEAU 2023**



## NOS PARTENAIRES

CQFD a poursuivi son action partenariale, notamment avec :

- Le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône
- La CARSAT
- UNIFORMATION
- Pôle Emploi
- Le Pôle Services à la Personne
- UNA
- L'Institut Méditerranéen du Travail Social
- L'ARS PACA
- La Cité des Métiers

