CQFD
Coordination
Qualité
Fiabilité
Domicile

2025

RAPPORT D'ACTIVITE



CQFD Coordination Qualité Fiabilité Domicile

SOMMAIRE

3 .....CHIFFRES CLÉS EN 2025

4 .....LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

5 .....RAPPORT FINANCIER

6 .....GOUVERNANCE

7 .....ÉQUIPE

8 .....DÉMÉNAGEMENT

9 .....PÔLE ÉVALUATION

11.....PÔLE PROJETS

14.....PÔLE FORMATION

20.....ÉVÈNEMENTS

22.....NOS ADHÉRENTS

23.....PARTENAIRES

CQFD EN CHIFFRES



Un réseau de **17 associations** d'aide, de soin et d'accompagnement des familles à domicile



Au sein de ces structures, plus de **5 000 salariés** accompagnent **30 000 personnes** en situation de besoin d'aide



1 222 salariés et 20 demandeurs d'emplois formés pour 25 804 heures de formation dispensées



1 387 évaluations sociales réalisées auprès des personnes retraitées



Des actions partenariales renforcées et des événements fédérateurs à l'échelle du réseau comme le séminaire des directeurs

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Notre secteur traverse une période de changements importants. Le besoin d'accompagnement à domicile ne cesse de grandir, avec une population qui vieillit et des situations de plus en plus complexes. Cela confirme à quel point notre action est essentielle, mais cela rend aussi notre quotidien plus exigeant.

Cette année encore, les évolutions législatives ont occupé une place importante dans notre activité. La mise en place progressive des services autonomie à domicile (SAD) change concrètement notre manière de travailler, en nous poussant à mieux coordonner l'aide et le soin. Sur le fond, c'est une avancée que nous partageons, car elle va dans le sens d'un accompagnement plus cohérent pour les personnes. Mais sur le terrain, cela demande beaucoup d'adaptation, d'énergie, et parfois de patience.

Nous avons également dû faire face à des exigences administratives de plus en plus fortes, notamment en matière de qualité, de suivi et d'évaluation (les évaluations HAS ont démarré pour certains d'entre nous). Si ces objectifs sont légitimes, ils viennent souvent alourdir le travail des équipes, sans que les moyens suivent toujours.
Je passe sur les taxes supplémentaires, à effets rétroactif, les augmentations des mutuelles…

Et puis, il y a un sujet que nous connaissons bien : celui des ressources humaines. Malgré certaines revalorisations, les métiers de l'aide à domicile restent difficiles à pourvoir.
Aujourd'hui nous savons que nous devons continuer à professionnaliser nos équipes et nous allons encore une fois devoir faire preuve d'innovation puisque le mode de financement change.

Dans ce contexte, notre réseau a continué à jouer son rôle : être un lieu de soutien, de partage et de solidarité entre associations. CQFD accompagne les transformations en cours, crée des espaces d'échange, et innove (je pense notamment à la création du comité éthique mutualisé).

Ce qui nous rassemble reste intact : notre attachement à un modèle associatif, de proximité, qui place la personne au centre. C'est cette vision qui nous guide et qui donne du sens à notre engagement.
Les mois à venir ne seront pas plus simples, mais je suis convaincue que nous avons, collectivement, les ressources pour continuer à avancer.

Merci à vous, à Armelle et à l'équipe de CQFD pour cette belle année.

À très bientôt pour la suite de notre travail commun.

RAPPORT FINANCIER DE LA TRÉSORIÈRE

Mesdames, Messieurs,

Nous vous avons réunis en assemblée générale ordinaire, conformément aux dispositions légales, afin de vous présenter l'activité de l'association ainsi que les résultats de notre gestion pour l'exercice clos le 31 décembre 2025.

Nous soumettons également à votre approbation les comptes annuels de cet exercice, ainsi que la proposition d'affectation du résultat.
De son côté, le Commissaire aux comptes vous rendra compte de l'exécution de sa mission.
L'ensemble de ces documents a été mis à votre disposition dans les conditions et délais prévus par les dispositions légales et réglementaires.

SITUATION ET ACTIVITÉ DE L'ASSOCIATION AU COURS DE L'EXERCICE – RÉSULTAT
Au cours de l'exercice clos au 31 décembre 2025, le chiffre d'affaires net de l'association s'établit à 602 578 euros, contre 637 300 euros pour l'exercice précédent, soit une diminution de 5,45 %.

Le total des produits s'élève à 1 035 347 euros, contre 729 111 euros en 2024, représentant une progression significative de 42 %. Cette évolution représente le poids des projets ESMS Numérique dans le budget de l'association, poids qui se répercute dans les charges.

Dans le même temps, le total des charges atteint 1 050 746 euros, contre 756 133 euros lors de l'exercice précédent, soit une hausse de 39,08 %.
Le résultat d'exploitation ressort ainsi à –15 399 euros, en amélioration par rapport à l'exercice précédent (–27 023 euros) et ce malgré les coûts relatifs au déménagement de la structure.

Au global, l'exercice clos au 31 décembre 2025 se traduit par un déficit de 13 503 euros, contre un déficit de 17 314 euros en 2024, soit une amélioration de 22 %.

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

Céline Souliol

LA GOUVERNANCE

Les membres du Conseil d'Administration

Bureau collégial :

- 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

Autres administrateurs :

- Anne-Charlotte KELLER, ACAD
- David LEMAIRE, AMFD-AAF
- Barbara OSIMANI, Amicial / Sauvegarde 13
- Stéphane DALBIES, HOME SERVICES
- Véronique MEYNARD, AGAFPA
- Arnaud MURTAS, AISF
- Emmanuelle MACHABERT, Soins Assistance
- Sivane BENELBAZ, Générations Services
- Rémi CABON, ADAR PROVENCE
- Jean-Marc MONTAGNE et Stéphanie BONNET, SAJ
- Anne ZAKARIAN, Stella Aide aux familles

L'ÉQUIPE

Direction et projets

- Armelle ANGELINI Directrice

Pôle formation

- Emmanuelle GIRY, Responsable du Pôle Formation-Emploi
- Rania OUAHMED, Assistante RH alternance (jusqu'à septembre 2025)
- Amira NASLI, Assistante administrative (septembre 2024 - mai 2025)
- Ihsâne BOUABDALLAH, Chargée de développement du Pôle Formation-Emploi (novembre 2024 - mars 2025)
- Nihel BOUASSIDA, Assistante administrative (depuis septembre 2025)
- Nadia ETCHEVERRY, Assistante administrative (depuis septembre 2025)

Pôle Evaluation

- Rachida MENSEUR, Evaluatrice sociale
- Tyda SENE, Evaluatrice sociale
- Louna JARRY, Evaluatrice sociale
- Elisabeth OLIVEIRA, Assistante technique "Evaluations sociales" (remplacée par Isabelle Janjikian puis Stéphanie Meyronnet).

L'année 2025 a été marquée par une réorganisation significative, notamment au niveau du pôle formation. Après une période de transition, l'équipe est désormais stabilisée

Cette évolution a permis de sécuriser les activités, de fluidifier les processus, et de renforcer les liens avec les adhérents et les partenaires.

L'implication de l'ensemble des collaborateurs a été déterminante, notamment dans le déménagement des locaux et la mise en œuvre de projets structurants.

NOS ACTIONS EN 2025

LE DEMENAGEMENT DU SIEGE

L'année 2025 constitue sans nul doute une année charnière pour l'association CQFD qui a enclenché de nombreuses transformations.

Parmi ces transformations, la plus visible est le déménagement de son siège au 1 Impasse des Tirailleurs dans le 9ème arrondissement de Marseille.



Ce projet a offert une nouvelle dynamique à l'équipe en permettant des volumes de formations et d'animations plus importants dans nos locaux.

Il a été possible grâce à la mobilisation de toutes les salariées qui y ont participé. Elles ont permis de gagner ce pari audacieux : en 48 heures le déménagement était réalisé et chacune pouvait travailler à son poste.

Par la suite des aménagements ont été faits : décoration, aménagement des salles et de l'appartement pédagogique. Des travaux sont encore à venir, prévus courant 2026, pour la création d'une salle d'eau attenante à l'appartement pédagogique.

NOS ACTIONS EN 2025

POLE EVALUATIONS SOCIALES

CQFD poursuit sa mission auprès de la CARSAT, dans le cadre du renouvellement de la convention tripartite (CARSAT, CQFD et CCAS) signée en janvier 2025. L'objectif demeure de favoriser le maintien à domicile et l'autonomie des personnes âgées retraitées du régime général (GIR 5 et 6).

L'équipe d'évaluatrices sociales de CQFD intervient sur demande de la CARSAT pour :

- Identifier les besoins des personnes âgées à leur domicile
- Définir les contours d'un plan d'action personnalisé favorisant le maintien à domicile et le "bien vieillir"

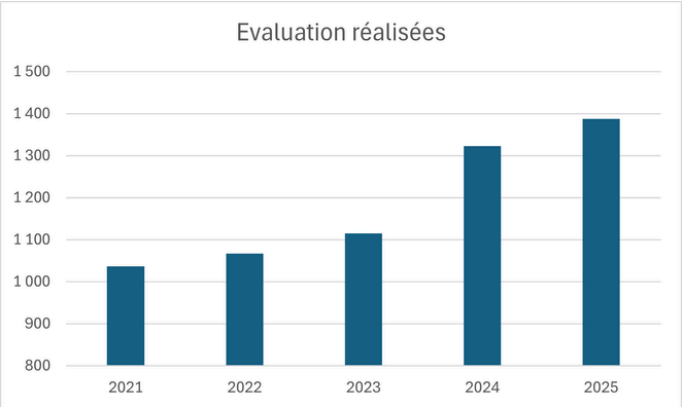
Le périmètre d'intervention de CQFD couvre les arrondissements 1, 2, 3, 7, 8, 11, 12, 15 et 16 de la ville de Marseille.

L'année 2025 a été marquée par plusieurs transformations :

- La mise en oeuvre de visite "conseil". Ces visites sont réalisées de la même manière que les évaluations sociales. Cependant, la CARSAT détermine en amont de la visite, la non-éligibilité du dossier, selon une grille de critères précis.
- L'évolution des modalités de traitement des dossiers avec pour objectif le déstockage des demandes qui affluent via une opération lancée en décembre 2025.

2025 – Croissance maîtrisée du nombre d'évaluations pour CQFD : +3,6%

La croissance du volume d'évaluation en 2025 ralentit se maintenant néanmoins à 3,6 %.



Renforcement des liens avec les adhérents

Au cours de l'année 2025, à la demande des évaluatrices, des rencontres ont été organisées entre le service et les responsables de secteurs, et directions, des structures adhérentes. **7 structures ont ainsi été rencontrées en 2025.**

L'objectif de ces rencontres est de permettre aux évaluatrices et aux responsables de secteur de se connaître et de s'identifier plus facilement sur le terrain pour dénouer des situations. Il s'agit aussi de partager précisément les méthodologies de travail de chacun et de valoriser les prestations proposées.

Analyses de Pratiques Professionnelles

Dans un souci d'accompagnement et de valorisation des pratiques internes, 3 sessions d'Analyse de Pratique Professionnelle ont été organisées. Véritable temps d'échange et d'approfondissement, ces sessions ont permis de délier la parole et d'homogénéiser les pratiques.

Travail conjoint avec la CARSAT et les partenaires CCAS et Sud Eval

Des échanges réguliers avec la CARSAT, le CCAS et Sud Eval ont lieu afin de garantir une cohérence opérationnelle et une qualité de prestation quelle que soit la structure en charge.

POLE PROJETS

Programme ESMS Numérique

CQFD poursuit son engagement dans le programme ESMS numérique.
Le Ségur du numérique en santé est une stratégie nationale portée par l'État pour combler le retard en matière de partage sécurisé des données de santé. Son ambition : améliorer la qualité des soins, le quotidien des professionnels et l'efficience du système de santé.

En 2025 :

- clôture de deux grappes d'amorçage lancées en 2024,
- portage et clôture de la grappe 3 (00009062),
- portage de deux nouvelles grappes 4 et 5 (00012468 et 00012688)

L'AMOA de ces projets est confiée à Fiona Icard, prestataire externe, qui pilote le déploiement technique. CQFD se charge de la coordination administrative et financière.

Ce programme constitue un levier majeur d'évolution du secteur, mais représente également un engagement financier important pour CQFD.

Projet QVCT

En février 2025, CQFD a vu sa réponse à l'appel à projets portant sur l'accompagnement des démarches d'anticipation des mutations économiques et de développement de l'emploi et des compétences, validée par la DREETS qui finançait le projet à 43%.

Axé sur la Qualité de Vie au Travail dans les structures adhérentes à CQFD, le projet visait à créer un parcours complet QVCT et établir un socle solide dans chaque structure permettant la pérennisation d'actions de QVCT.

Si le projet n'a pas abouti, après concertation avec les adhérents, le champ de la QVCT a néanmoins été investi par CQFD.

Ainsi, dès septembre 2025 était lancé le Comité Technique QVCT dont la vocation est de mutualiser des bonnes pratiques et des savoir-faire, de diffuser des méthodes, de distiller des innovations sociales.



Le comité s'est réuni 2 fois en 2025 et 2 fois en 2026 ce qui a permis de co-construire un programme 2026 autour de 3 axes :

- Organisation et management
- Outillage organisationnel
- Organisation au service du coeur de métier et de la QVCT

Comité d'éthique mutualisé

Lors du séminaire des adhérents organisé en octobre 2024 sur l'éthique dans le secteur de l'aide à domicile, l'ensemble des participants s'est accordé sur l'intérêt de créer un comité d'éthique mutualisé.

Ainsi, l'année 2025 a été consacrée à la recherche d'experts et de volontaires pour participer au comité.

Le comité rassemblera des experts (médecin, psychologue, assistante sociale), des collaborateurs des structures adhérentes (membres de direction, cadres, employés), des représentants d'aidants et de bénéficiaires.

La création du comité d'éthique est en cours de finalisation avec une première réunion du Comité prévue pour le 1er semestre 2026.

En 2025, le pôle Formation Emploi a poursuivi sa dynamique de transformation, en consolidant les évolutions engagées et en renforçant ses outils et ses pratiques au service des besoins du terrain. L'année a été marquée par une structuration accrue, une montée en puissance des outils digitaux et un ancrage renforcé dans les partenariats.

Amélioration des conditions pédagogiques

Le déménagement réalisé en juillet a constitué un temps fort de l'année. Dès la rentrée 2025, une attention particulière a été portée à l'optimisation de l'appartement pédagogique. Celui-ci permet désormais de renforcer l'articulation entre théorie et pratique, en proposant des mises en situation concrètes lors des formations organisées sur site. La mise à disposition de 3 salles, améliore également la programmation.

Renforcement de la qualité pédagogique

La première rentrée pédagogique à eu lieu le 28 août 2025 réunissant une quinzaine de formateurs engagés.

Par la suite, des temps d'échange réguliers avec les formateurs ont été mis en place afin d'affiner les contenus pédagogiques, d'harmoniser les pratiques et de garantir une meilleure adéquation avec les attentes du terrain.

Organisation Pôle formation emploi

Le pôle Formation-Emploi a poursuivi sa réorganisation, avec une équipe en voie de stabilisation depuis septembre 2025. Cette structuration s'appuie sur le recrutement en septembre, d'une assistante administrative en CDI à temps plein, ainsi qu'une assistante administrative en CDD de 4 mois, dont la pérennisation en CDI est prévue en janvier 2026.

Gestion des repas

La prise en charge des repas des salariés en formation a constitué un axe d'amélioration significatif en 2025. Après avoir testé plusieurs prestataires afin d'identifier une solution adaptée aux besoins et contraintes du pôle, le choix s'est porté sur Basil pour l'année 2026. La mise en place de ce dispositif nécessite une mobilisation quotidienne de l'équipe, ainsi qu'une capacité d'adaptation dans l'organisation logistique. Elle permet aujourd'hui de garantir aux apprenants l'accès à des repas équilibrés, contribuant ainsi à de meilleures conditions d'apprentissage et de bien-être au quotidien.

Digitalisation et pilotage

Le déploiement des outils digitaux s'est poursuivi, notamment à travers l'évolution des process de facturation. À ce jour, le logiciel constitue un outil central de pilotage, utilisé à près de 90 %, permettant un meilleur suivi de l'activité et une gestion optimisée.

Démarche écoresponsable

Dans la continuité des actions engagées, le pôle poursuit sa volonté de réduire les impressions papier en sensibilisant et en accompagnant les formateurs vers des pratiques plus écoresponsables. Cette démarche s'inscrit dans une logique de digitalisation des supports pédagogiques et vise à limiter l'impact environnemental tout en maintenant la qualité des contenus diffusés.

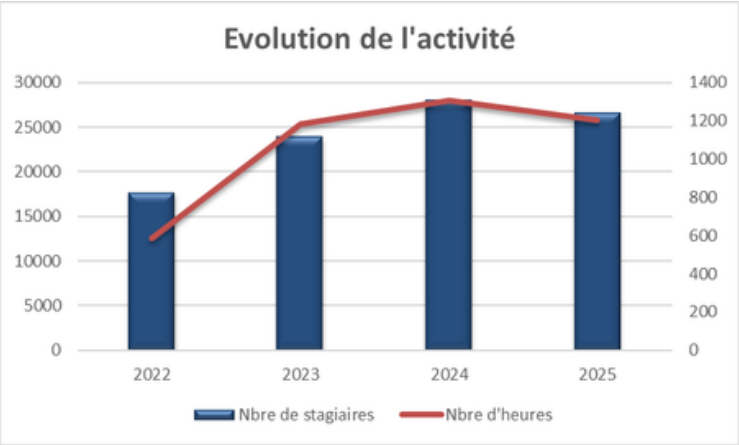
Le pôle formation en chiffres

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.

En 2025, le volume des formations a été stable par rapport à 2024 : **1 242 apprenants en présentiel dont 1 222 salariés du réseau CQFD.**

Ce qui représente un volume de **25 804,50 heures** de formation.

En 2025, le nombre de formations hors Marseille (Aix, Vitrolles, Marignane, Aubagne, Avignon, Carpentras, Gréasque) a augmenté avec 82 actions menées (contre 73 en 2024), soit 184 jours de formation dispensés.



285

jours de formation
En Plan de Développement de Compétences des structures

44

jours de formations conventionnées

62

jours de formations conventionnées

6

COTECHs PINS et PFE

POEI 2025 - Des formations dédiées aux demandeurs d'emploi

- 3 sessions de formation : 1 TP ADVF et 2 sessions courtes
- 6 179.5 heures de formation dispensées en 3 promotions
- 20 demandeurs d'emploi accompagnés et formés vers le métier d'aide à domicile et dont 5 à la qualification TP ADVF
- **100% de réussite à la certification totale**

La POEI Titre Professionnel Assistant de Vie aux Familles, vise un public apte à entrer sur une formation diplômante (niveau 3). Pensé sur un format de 500h, elle inclut des périodes de stage de 4 semaines au lieu de 2 habituellement. Elle a débuté fin 2024 pour une certification en 2025.

La POEI "culture du domicile" allie quant à elle pratique et acquisition technique, pour préparer la prise de poste d'un nouveau salarié. Elle est dispensée sur un format court, avec des horaires adaptés. Au cours de cette formation sont dispensés les gestes techniques de l'entretien du cadre de vie, les notions d'accompagnement et l'APS-ASD.

Avec ses 5 jours de formation de remise à niveau linguistique à visée professionnelle, point fort et différenciant, la POEI CQFD constitue un tremplin solide pour mettre en emploi les candidats.

Des actions dédiées pour la détection de profils

Tout au long de l'année 2025, l'équipe du pôle formation a participé ou animé **42 événements** dédiés au recrutement et à l'emploi :

- **10 informations collectives** animées à la Cité des Métiers
- Présence à l'Accélérateur à l'emploi du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône en novembre 2024
- **4 forums** (3 avec France Travail et 1 avec le département)
- Stand au Salon EuroMedtier en octobre 2025
- **4 détections de potentiel** sur le terrain
- **20 informations collectives** dédiées à la POEI
- **2 job dating**

Ce sont aussi plus d'une centaine de CV étudiés et **100 entretiens** de recrutement réalisés.

Dynamique partenariale

Le renforcement de l'équipe au second semestre a permis de relancer activement la dynamique des réseaux et des partenaires, favorisant ainsi le développement de nouvelles collaborations et opportunités.

Innovation et contribution sectorielle



Dans le cadre du mois de la Silver économie, le pôle a contribué à la création d'outils innovants, notamment un jeu de l'oie dédié à l'aide à domicile. Ce support pédagogique ludique vise à faciliter l'appropriation des compétences clés par les apprenants.

Poursuite du déploiement du PINS

Le déploiement du parcours PINS s'est poursuivi en 2025, avec 632 testeurs issus de 11 structures partenaires. Dans un contexte organisationnel en évolution au sein du pôle formation, les travaux d'ajustement et d'enrichissement des contenus ont connu un rythme plus mesuré.

La dynamique a toutefois été relancée en fin de second semestre, permettant de reprendre les démarches d'évolution du parcours et de poursuivre sa consolidation.



ÉVÈNEMENTS RESEAU

Animation de réseau

6



Déjeuners adhérents

4



Conseils d'administration

1



Assemblée générale

2



Séminaires

1



Rencontre

Séminaires

En septembre 2025, s'est tenu le séminaire annuel des directeurs sur le thème de l'intelligence artificielle dans les ESMS. Animé par Thomas Houdaille, associé de la Plateforme du Numérique, Université du Numérique de Marseille.

En plus du séminaire annuel, une journée de formation a été organisée pour accompagner les directeurs dans leur fonction managériale autour du thème " Obéir, désobéir ou négocier ? ".

Rencontre

Un atelier en présence de Mme Aurélie Le Falc'Her, Juge des contentieux de la protection au tribunal judiciaire de Marseille a réuni les adhérents en septembre 2025 autour des problématiques liées aux mesures de protection, tutelle / curatelle, relations avec les mandataires judiciaires, par exemple.

ÉVÈNEMENTS

Rencontres avec l'écosystème

CQFD s'associe à ses partenaires historiques pour valoriser les métiers de l'aide à domicile, favoriser le recrutement et la détection de potentiel, et faire connaître les problématiques et enjeux du secteur.

En parallèle, CQFD a rencontré ses partenaires lors de réunions informelles ou de travail :

- Département des Bouches-du-Rhône - M. Esclangon Adjoint au Chef de Service, Direction de l'Insertion
- Pôle Service à la Personne - Fahrudin Bajric - Directeur
- UNIFORMATION : Cathy Desoutter, Déléguée régionale et Bertrand Dumeaux
- CIDFF
- Massillias Sport Santé
- CARSAT : Sandrine Ligonnet, Responsable du Département Aides Individuelles Autonomie.
- URIOPSS
- FEPEM, Céla Guivarch, Responsable régionale PACA-Corse

CQFD Coordination Qualité Fiabilité Domicile

NOS ADHÉRENTS

L'Association Coordination Qualité Fiabilité Domicile (CQFD) regroupe 16 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 5 000 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.

NOS PARTENAIRES

CQFD a poursuivi son action partenariale, notamment avec :

- Le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône
- La CARSAT
- Le CIDFF
- UNIFORMATION
- France Travail
- Le Pôle Services à la Personne
- UNA
- L'ARS PACA
- La Cité des Métiers
- La Mission Locale
- Le PLIE
- Emergences