

L'OFFRE DE SERVICE



*N'oublions pas qu'une insertion réussie est
toujours la rencontre de deux projets, celui d'une
entreprise et celui d'une personne.
La sensibilisation de la population*

RELAIS
EMPLOI
SOLIDARITÉ

Le 18 mars 2009

Chapitre I

Carte d'identité

- 1-1 Présentation de la structure
- 1-2 Historique
- 1-3 Activités
- 1-4 Annexes

Chapitre II

Description du Projet

- 2-1 Population desservie
- 2-2 Territoire
- 2-3 Objectif de volume d'activité
- 2-4 Projet de service
- 2-5 Les moyens
- 2-6 Annexes

Chapitre III

Tableau des effectifs

- 3-1 Effectifs
- 3-2 Annexes

Chapitre IV

Cadre budgétaire

- 4-1 Dossier budgétaire

Chapitre I

Carte d'identité

1-1 Présentation de la structure

1-2 Historique

1-3 Activités

1-4 Annexes

1-1 Présentation de la structure

- Dénomination
- Coordonnées
- Date de création
- Statut juridique
- Objet social
- Agréments
- Convention Collective Nationale
- Affiliations
- N° SIRET
- Code NAF
- N° FINESS
- Les responsables

1-1 Présentation de la structure

Dénomination :

Coordonnées :



Date de création :

Statut juridique :

Objet social :

Agrément simple :

Agrément qualité :

Convention Collective Nationale :

Affiliations :

N° SIRET :

Code NAF :

N° FINESS : Etablissement :

Entité Juridique :

Les responsables :

1-2 Historique

- **Les dates**
- **Les évènements**
- **Les motivations des ressources locales**

1-2 Historique

Dates :

1985 :

Evènements locaux

Evènements départementaux :

Evènements nationaux :

Motivations des ressources locales

1985 :

1987 :

1988 :

1989 :

1990 :

1994 :

1995 :

1-3 Activités

- **Prêt de main d'œuvre**

1-3 Activités

- Les prestations de prêt de main d'œuvre

DOMAINE D'ACTIVITÉS

- **Accompagnement et aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne**

- **Accompagnement et aide aux personnes dans les activités ordinaires de la vie quotidienne**

- **Accompagnement et aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle**

1-4 Annexes

- **Statuts**
- **Extrait JO**
- **Liste des administrateurs**
- **Certificat d'identification INSEE**
- **Agrément simple**
- **Agrément qualité**
- **Projet d'aménagement**
- **Plaquette de présentation
d' R.E.S.**

Chapitre II

Description du Projet

- 2-1 Habitants desservis
- 2-2 Territoire
- 2-3 Volume d'activité
- 2-4 Objectif de volume d'activité
- 2-5 Projet de service
- 2-6 Les moyens
- 2-7 Annexes

2-1 Habitants desservis

2-1 Catégorie des habitants desservis

Catégorie d'habitants :

-
-
-

Lieu de résidence :

- En ville
- Au village
- Appartement
- Maison individuelle
- Logement foyer

2-2 Territoire

- **Zone d'intervention**
- **Listes des cantons et des communes**
- **Liste des Communautés de Communes**
- **Cartes**

2-2 Territoire

La zone d'intervention de l'association intermédiaire R.E.S. a la particularité d'être au cœur d'une zone rurale.

L'arrondissement de Montreuil : - Population au km² : 86 habitants.
- Population + de 65 ans au km² : 19 habitants

Ceci explique l'étendue géographique de nos interventions à domicile et un nombre important de villages.

A titre d'exemple, la ville de Berck compte, à elle seule, 14 362 habitants.

Le canton d'Hesdin compte, 11 420 habitants sur les 22 communes. *(Sources INSEE)*

D'où la présence de l'association R.E.S. à Montreuil.

Zone d'intervention :

Arrondissement de Montreuil *(7 cantons – 140 communes – 98 964 habitants)*

1/ Canton de Montreuil : *17 communes (21 601 habitants)*

Beaumerie-Saint-Martin, Campigneulles Les Petites, Campigneulles Les Grandes, Cucq, Ecuire, La Caloterie, La Madelaine-sous-Montreuil, Lepine, Le Touquet, Merlimont, Montreuil-sur-Mer, Nempont-Saint-Firmin, Neuville-sous-Montreuil, Saint-Aubin, Saint-Josse, Sorrus, Wailly Beaucamp.

2/ Canton de Berck : *10 communes (23 363 habitants)*

Airon-Notre-Dame, Airon-Saint-Vaast, Berck-sur-Mer, Colline Beaumont, Conchil Le Temple, Groffliers, Rang du Fliers, Tigny Noyelle, Verton, Waben.

3/ Canton d'Etaples / Mer : *19 communes (18 761 habitants)*

Attin, Bernieulles, Beutin, Brexent-Enocq, Camiers, Cormont, Estree, Estreelles, Etaples, Frencq, Hubersent, Inxent, Lefaux, Longvilliers, Maresville, Montcavrel, Recques-sur-Course, Tubersent, Widehem.

4/ Canton de Campagne-les-Hesdin : *23 communes (10 229 habitants)*

Aix-en-Issart, Beaurainville, Boisjean, Boubers-Les-Hesmond, Brimeux, Buire-le-Sec, Campagne-Les-Hesdin, Douriez, Gouy-Saint-André, Hesmond, Lespinoy, Loison-sur-Crequoise, Maintenay, Marant, Marenla, Maresquel-Ecquemicourt, Marles-sur-Canche, Offin, Roussent, Saint-Denoëux, Saint-Rémy-Au-Bois, Saulchoy, Sempy.

5/ Canton d'Hesdin : *22 communes (11 420 habitants)*

Aubin-Saint-Vasst, Blouin Plumoison, Brevillers, Capelle Les Hesdin, Caumont, Cavron Saint Martin, Cheriennes, Contes, Guigny, Guisy, Hesdin, Huby Saint Leu, Labroye, La Loge, Marconne, Marconnelle, Mouriez, Raye-sur-Authie, Regnaucourt, Sainte-Austreberthe, Tortefontaine, Wambercourt.

6/ Canton de Fruges : *25 communes (7 047 habitants)*

Ambricourt, Avondance, Canlers, Coupelle-Neuve, Coupelle-Vieille, Crepy, Crequy, Embry, Fressin, Fruges, Hézecques, Lebiez, Luby, Matringhem, Mencas, Planques, Radinghem, Rimboval, Royon, Ruisseauville, Sains-Les-Fressin, Senlis, Torcy, Verchin, Vincly.

7/ Canton d'Hucqueliers : *17 communes (6 543 habitants)*

Aix-En-Ergny, Alette, Avesnes-au-Mont, Becourt, Beussent, Bezinghem, Bimont, Bourthes, Campagne-Les-Boulonnais, Clenleu, Enquin-sur-Baillon, Ergny, Herly, Hucqueliers, Humbert, Maninghem, Parenty, Preures, Quilen, Rumilly, Saint-Michel-Sous-Bois, Verchocq, Wicquinghem, Zoteux.

Arrondissement d'Arras

1/ Canton de Le Parcq : *24 communes (7 501 habitants)*

Auchy-Les-Hesdin, Azincourt, Bealencourt, Blangy-sur-Ternoise, Blingel, Eclimeux, Fillièvres, Fresnoy, Galametz, Grigny, Incourt, Le Parcq, Le Quesnoy en Artois, Maisoncelle, Neulette, Noyelles les Humières, Rollancourt, Saint-Georges, Tramecourt, Vacqueriette-Erquières, Vieil-Hesdin, Wail, Wamin, Willeman.

Le territoire comprend :

2-3 Volume d'activité

La population globale du territoire

Cantons	Population Globale
Fruges	7 047
Hesdin	11 420
Campagne	10 229
Hucqueliers	6 543
Etaples	18 761
Berck	23 363
Montreuil	21 601
Le Parcq	7 501
Total	106 465

La spécificité du territoire

Autre impact à prendre en compte :

Estimation du nombre de personnes âgées aidées

Les études et enquêtes nationales estiment le nombre de personnes dépendantes entre 800 000 et 960 000.

Actuellement il est difficile de faire une estimation fiable compte tenu de données très larges et de nombreux facteurs sociaux notamment en zone rurale.

Nous évaluons que le nombre de personnes dépendantes pris en charge sur l'arrondissement de Montreuil serait de l'ordre de 579 pour les plus de 75 ans et de 603 pour les plus de 60 ans.

Globalement 1 182 personnes âgées susceptibles d'avoir recours à l'A.P.A.

Pas de calais : de 60 à 64 ans = 56 332
de 65 à 74 ans = 121 170
de 75 à 84 ans = 76 407
plus de 85 ans = 21 149

Arrondissement de Montreuil (source INSEE)

De plus de 60 ans

Ages	Nb p.a.
60	460
61	440
62	432
63	480
64	423
65	478
66	437
67	490
68	460
69	597
70	448
71	415
72	384
73	410
74	350
Total	6704

Ages	Nb p.a.
90	47
91	36
92	20
93	16
94	12
95	14
Total	145

De plus de 75 ans

Ages	Nb p.a.
75	351
76	365
77	330
78	341
79	330
80	190
81	155
82	120
83	90
84	90
85	135
86	115
87	102
88	55
89	53
Total	2822

2-4 Objectifs de volume d'activité

2-5 Avant « Projet de Service »

Les finalités

Les valeurs :

LIBERTE ET RESPECT DES VALEURS

Le service aux personnes :

Pour la catégorie des personnes handicapées prises en charge par l'association R.E.S. :

Pour la catégorie des personnes âgées de plus de 60 ans pris en charge par l'association R.E.S. :

LE BUT DU « PROJET DE SERVICE »

Le but du service est :

LES OBJECTIFS DU SERVICE :

FORMALISATION DU « PROJET DE SERVICE » AVEC LES DIFFERENTS ACTEURS

LES MOYENS

Modalités de fonctionnement du service

A) ACCESSIBILITÉ DES BUREAUX :

➤ Permanence de proximité :

➤ Moyens de mise en œuvre à l'accueil des clients :

➤ Accueil téléphonique :

➤ Accueil physique :

Modalités de l'accueil au siège et à l'antenne :

Accueil téléphonique :

Exemples d'appels :

Si le service est indisponible :

La ou les demandes sont traitées dès que possible par le service concerné, par courrier ou par communication téléphonique, afin d'apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Accueil physique :

Trois possibilités :

B) ÉVALUATION DE LA SITUATION DES CLIENTS ET DES BESOINS :

Évaluation de la situation du client potentiel :

Diagnostic des besoins exprimés :

C/ PRÉSENTATION ET NÉGOCIATION DE L'OFFRE DE SERVICE :

Ensuite, négociation de la prestation de service :

D) L'INTERVENTION A DOMICILE

Des prestations améliorant la qualité de vie au quotidien :

Les horaires d'intervention

Jours et horaires des interventions à domicile

La semaine :

Les modalités de remplacement des professionnels

Les règles déontologiques

Les **droits** et les **devoirs** des trois parties : l'usager, l'intervenant, l'association du service à domicile R.E.S..

	L'usager	L'intervenant à domicile	R.E.S.
D R O I T S			
D E V O I R S			

E) LE SUIVI DES INTERVENTIONS A DOMICILE

- **Le contrôle qualité et traitement des situations difficiles**

1/ **La qualité du service** :

2/ **La qualité de la prestation**

ORGANIGRAMME DES PERSONNELS

Personnels	Nombre	ETP	Clé de répartition	
			ETP APA	ETP Autres
Encadrement et coordinateur				
Encadrement et coordinateur bénévole				
Psychologue bénévole				
Employée familiale polyvalente				
Auxiliaire de vie				

SOUTIEN DES AIDES A DOMICILE

- L'encadrement de l'équipe d'intervenants à domicile

FREQUENCE DES RENCONTRES ENCADREMENT/SALARIÉS

A) ■ Rencontres hebdomadaires :

B) ■ Rencontres mensuelles :

C) ■ Rencontres spécifiques :

D) ■ Rencontres trimestrielles :

Lieu et durée des rencontres :

E) ▪ Suivi à domicile des intervenants :

L'objet de la rencontre

F) ▪ Plan de formation

Prévisionnel des actions de formation

Années	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Salaires						
Encadrement						
Agent administratif						
Intervenant à domicile						
Coût						

- **2006** :

- **2007** :

- **2008** :

- **2009** :

- **2010** :

- **2011** :

Coordination R.E.S. et PARTENAIRES

A) ▪ Partenariats sociaux :

Objectifs recherchés :

B) ▪ Partenariats réseaux :

La coopération permet :

Modalité d'évaluation du service rendu dans sa globalité

DOCUMENTS SUPPORTS

- **Le livret d'accueil**
- **Le règlement de fonctionnement**
- **Le contrat d'accompagnement et convention de prestation**
- **Le questionnaire d'évaluation de la satisfaction des clients**
- **Charte des droits et des libertés des personnes accueillies**

Chapitre III

Tableau des effectifs

3-1 Effectifs

3-2 Annexes

Chapitre III

Annexes

Chapitre IV

Cadre budgétaire

4-1 Dossier budgétaire