Dossier de presse

31/05/2006

Besoin d'aide au quotidien, de soins
ou de services à domicile :

0 826 27 15 15 0,15 €/min

Du lundi au samedi de 8h à 20h

FRANCE DOMICILE
AIDE - SOINS - SERVICES

On s'occupe de vous et ça change tout

FRANCE DOMICILE
AIDE · SOINS · SERVICES
On s'occupe de vous et ça change tout

COMMUNIQUÉ

Vieillissement de la population, travail des femmes, éclatement de la cellule familiale… le profil de notre société évolue. Les services à la personne sont devenus aujourd'hui **un enjeu sociétal majeur,** identifié comme tel dans le plan de cohésion sociale mis en place par le gouvernement.

Présents dans le secteur depuis de nombreuses années, l'UNCCAS, UNA et la Mutualité Française se devaient naturellement d'être acteurs de cette dynamique. Les trois entités ont ainsi réuni leurs compétences, leurs réseaux et leurs valeurs pour fonder FRANCE DOMICILE. **Cette enseigne d'aide, de soins et de services à la personne s'ouvre aujourd'hui au niveau national.**

Désormais, à partir d'un seul numéro, le **0 826 27 15 15** (0,15 € TTC/min), le public a accès à une large gamme de services à domicile et à un réseau de prestataires choisis pour leur qualité de service, d'intervention et de suivi. Au total, ce sont 23 critères qualité que ces structures ont dû satisfaire pour appartenir à l'enseigne FRANCE DOMICILE.

100% issue de l'économie sociale et solidaire, FRANCE DOMICILE s'engage sur des valeurs de solidarité et sur **la professionnalisation du secteur.** Le souhait est de créer des emplois qualifiés, pérennes et de proximité.

Le lancement de FRANCE DOMICILE sera soutenu dès le mois de juin par **des campagnes de communication** auprès des différents publics.

FRANCE DOMICILE
AIDE · SOINS · SERVICES
On s'occupe de vous et ça change tout

SOMMAIRE

1 > FRANCE DOMICILE, l'enseigne de référence en matière d'aide, de soins et de services à la personne, est désormais ouverte sur l'ensemble du territoire.

2 > FRANCE DOMICILE, une synergie de compétences et plus de 30 ans d'expérience.

3 > La prestation FRANCE DOMICILE.

4 > Notre valeur ajoutée : l'exigence de qualité.

5 > Notre engagement : des valeurs partagées.

6 > Le lancement des campagnes de communication.

7 > Annexe.

FRANCE DOMICILE, l'enseigne de référence en matière d'aide, de soins et de services à la personne, est désormais ouverte sur l'ensemble du territoire.

Cette enseigne, **100% issue de l'économie sociale et solidaire,** a été créée par 3 acteurs majeurs du secteur : UNA, la Mutualité Française et l'UNCCAS. Elle permet à tout un chacun d'avoir accès à une large gamme d'aides, de soins et de services à domicile délivrés par un réseau de prestataires présents dans toute la France, par l'intermédiaire d'un numéro de téléphone national, le **0 826 27 15 15** (0,15 € TTC/min).

Sa création s'inscrit dans un contexte qui fait aujourd'hui des services à la personne **un enjeu sociétal majeur**, identifié comme tel dans le plan de cohésion sociale mis en place par le gouvernement. Vieillissement de la population, travail des femmes, éclatement de la cellule familiale, envie de plus de temps libre… Face à ces évolutions, **FRANCE DOMICILE apporte des réponses concrètes en matière d'accompagnement de nos aînés, de modes de garde, de soins ou encore d'aide à la vie quotidienne.**

A son lancement en février dernier, l'enseigne couvrait 6 départements : les Côtes-d'Armor (22), le Finistère (29), l'Ille-et-Vilaine (35), le Morbihan (56), la Loire-Atlantique (44) et la Marne (51).

Désormais présente dans toute la France, FRANCE DOMICILE a fait le choix d'une ouverture progressive dans le but d'affiner la qualité des réponses apportées à ses clients, mais aussi de renforcer son réseau de prestataires.

Parmi les appels reçus, les simples demandes d'information sur les services à la personne ont été nombreuses, ce qui renforce la légitimité de FRANCE DOMICILE dans son rôle de conseil et d'information.

FRANCE DOMICILE, une synergie de compétences et plus de 30 ans d'expérience.

Les trois partenaires fondateurs de FRANCE DOMICILE sont des **acteurs historiques dans le secteur de l'intervention à domicile**. Leurs **2500 services prestataires**, implantés et éprouvés depuis des dizaines d'années sur tout le territoire, possèdent la compétence et l'exigence de qualité associées à une longue expérience.

Issus de l'économie sociale et solidaire, ils bénéficient de la légitimité accordée par le grand public à ce type de structures. En effet, **57% des personnes concernées font confiance au secteur associatif** pour l'accompagnement de personnes en perte d'autonomie à leur domicile et 60% des personnes chargées de gérer des problèmes d'autonomie de proches **se tournent vers les institutions publiques ou leur mutuelle** pour être conseillées et orientées*.

*Source : étude Mutualité Française - Initiatives Sociales - 2002.

FRANCE DOMICILE a été créée par :

UNA
Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles.

MUTUALITÉ FRANÇAISE

UNCCAS

3 partenaires qui apportent chacun leur valeur ajoutée

UNA, Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles

Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles.

Fondée en 1970, l'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique. Elle est à la fois un mouvement social militant, un réseau et un syndicat d'employeur.

UNA apporte à FRANCE DOMICILE le 1er réseau d'aide, de soins et de services à domicile de France soit :

- **1 200 structures d'aide à domicile**, essentiellement des associations loi 1901 présentes partout en France et en Outre-Mer. Ces structures accompagnent et facilitent la vie à domicile des personnes fragilisées par l'âge, la maladie, le handicap ou se trouvant dans une situation familiale délicate. Elles développent aussi des services de proximité en faveur de publics non fragilisés (ménage, bricolage…).
- **94 millions d'heures** d'intervention par an.
- **132 500 professionnels.**
- **700 000 personnes aidées par an :** personnes âgées, familles, personnes soignées, personnes handicapées et particulier-employeur (cadre mandataire).

UNA apporte également en partage un certain nombre de valeurs : le souhait de rendre accessible à tous les services à domicile, d'améliorer la qualité de vie à domicile, de renforcer le lien social et la citoyenneté ou encore de défendre la professionnalisation du secteur.

LA MUTUALITÉ FRANÇAISE

MUTUALITÉ FRANÇAISE

*La Mutualité Française représente près de **38 millions de personnes** protégées par une mutuelle régie par le code de la Mutualité, soit 6 Français sur 10. Les mutuelles fédérées par la Mutualité Française interviennent comme premier financeur des dépenses de santé après la Sécurité sociale. Les mutuelles sont des sociétés de personnes et non de capitaux. Elles n'ont pas d'actionnaires à rémunérer et leurs représentants sont élus par des adhérents.*

La Mutualité Française apporte à l'enseigne un réseau national de proximité et une véritable expertise en santé.

La Mutualité Française regroupe la **quasi-totalité des mutuelles santé*** en France. Par ailleurs, c'est en s'appuyant sur son propre réseau de **2 000 services de soins et d'accompagnement mutualistes** (cliniques, centres de santé médicaux, centres dentaires et d'optique, mais aussi services aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap) que la Mutualité Française fonde son expertise et défend une politique du médico-social destinée à construire un projet social défini autour de la personne.

* Mutuelles régies par le code de la Mutualité.

Conformément à sa vocation première, la Mutualité Française a également la volonté d'organiser **une nouvelle réponse collective aux besoins des familles en pleine évolution**. Cela se traduit notamment par le développement de services d'accompagnement sur les champs de la perte d'autonomie des personnes âgées, du handicap, de la maladie, de la vie de famille ou encore de la vie quotidienne, dont le bien- être retiré participe pleinement à l'état de santé de la population.

Cette démarche de soutien et d'accompagnement fait partie des réponses que les mutuelles cherchent à développer pour **répondre à la demande de leurs adhérents** qui doivent faire face, en cas d'aléas de la vie, à la complexité croissante d'accès aux dispositifs d'aide dont ils ont besoin.

UNCCAS, Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale

UNCCAS

Fondée en 1926, l'UNCCAS est l'une des plus anciennes associations d'élus en France. Elle fédère plus de 3350 centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS/CIAS), soit la quasi totalité des CCAS des communes de plus de 10 000 habitants, les trois quart des CCAS des communes de 5000 à 10 000 habitants et plus de 1730 CCAS de communes de moins de 5000 habitants.

L'UNCCAS apporte à FRANCE DOMICILE le service public de proximité en charge de l'action sociale locale.

Au nom de leur mission d'intérêt général, les CCAS/CIAS s'adaptent en permanence aux besoins des familles, des personnes âgées ou de la petite enfance. A ce titre, ils emploient **82 000 agents de la Fonction publique territoriale** et assurent :

- 24 millions de repas par an à domicile
- 25 millions d'heures ménagères par an en mode prestataire.

L'UNCCAS se fonde sur **l'expertise et le savoir-faire de son réseau de solidarités communales et intercommunales** en matière de services à la population et milite depuis de nombreuses années en faveur de la professionnalisation et de la reconnaissance des métiers de ce secteur.

La prestation FRANCE DOMICILE.

UNE LARGE GAMME D'AIDES, DE SOINS ET DE SERVICES À LA PERSONNE.

La mise en commun du savoir-faire et des réseaux des trois partenaires fondateurs permet aujourd'hui à FRANCE DOMICILE de proposer une gamme complète de solutions, destinée à s'étoffer au fur et à mesure de l'évolution des besoins de la société.

Services spécialisés

- Aide aux actes essentiels
- Transport accompagné
- Soins et beauté à domicile
- Santé et soins à domicile
- Téléassistance, téléservices
- Activités culturelles
- Intervention sociale et familiale
- Soutien aux aidants familiaux et à l'entourage
- Accueil hors du domicile
- Repas à domicile
- Tutelle

Services +

- Conseil et évaluation des situations individuelles*
- Coordination et suivi des prestations**

Services vie pratique

- Aide aux devoirs et soutien scolaire
- Entretien du logement
- Garde d'enfants
- Jardinage
- Initiation à l'informatique
- Bricolage et petit dépannage

* Pour les publics dépendants ou fragilisés.
** Dans le cadre prestataire.

Exemples :

Chantal vient chez Marie tous les jours pour l'aider à s'habiller, faire sa toilette, se déplacer d'une pièce à l'autre… autant de gestes simples au quotidien que Marie apprécie d'autant plus que ces visites sont aussi l'occasion de discuter des dernières nouvelles !

Karima s'occupe tous les jours de Matthias 1 an et Pauline 4 ans. Elle leur prépare leur petit-déjeuner, s'occupe des allers-retours à l'école de Pauline et joue avec Matthias à la maison. Après l'école, elle s'occupe des repas et du bain des enfants. Ce qui laisse plus de temps le soir aux parents pour profiter des petits !

L'entretien du logement c'est bien sûr le ménage, le repassage, mais aussi plein d'autres services auxquels on ne pense pas forcément : débarras de cave, jardinage, petits travaux de peinture ou de bricolage. Faire appel à quelqu'un pour s'occuper de tout cela à sa place, c'est se libérer du temps pour soi et pour sa famille.

L'aide aux aidants peut prendre différentes formes : groupes de parole, soutien psychologique, rencontres/informations, etc. L'objectif est de permettre aux proches (conjoints, enfants, amis…) d'échanger sur leur vécu, voire sur leurs difficultés et d'être écoutés, épaulés.

Les services prestataires de FRANCE DOMICILE procèdent à une évaluation fine de la situation des personnes, afin de leur proposer une réponse sur mesure. Cette évaluation se fait le plus souvent à domicile, cela est systématique pour les personnes fragilisées. Les services assurent également la coordination entre différentes prestations, par exemple si une personne âgée bénéficie à la fois d'une aide et de soins à domicile. Ils veillent aussi à adapter la prestation à l'évolution de la situation de la personne.

UN RÉSEAU DE PRESTATAIRES RÉFÉRENCÉS SUR LA BASE D'UN CAHIER DES CHARGES DE 23 CRITÈRES.

Le référencement rigoureux auquel se soumettent volontairement les services prestataires est **la preuve de leur engagement en terme de qualité** et à travers eux, celle de FRANCE DOMICILE.

Les 23 critères de sélection retenus s'appuient sur **la norme NF X50-056** « services aux personnes à domicile ».

Pour garantir l'objectivité de l'appréciation et assurer le respect des critères d'exigence imposés par le cahier des charges, le **référencement est effectué par un organisme indépendant**. Celui-ci envoie des auditeurs effectuer des contrôles sur le terrain.

UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE NATIONAL : le 0826 27 15 15 (0,15 € TTC/min), du lundi au samedi de 8h à 20h.

Les conseillers de FRANCE DOMICILE ont tous une double formation santé/social et communication, ce qui garantit leur qualité d'écoute et d'accompagnement.

Les services de la plateforme :

- **Information :** tous les conseillers sont en mesure de répondre aux questions concernant les services à la personne en général, sans aucun engagement de la part du client. Par exemple : Qu'est-ce que l'APA ? Où se procurer des CESU ? Qu'est-ce que l'aide aux aidants ? Quels sont les services permettant à une personne âgée de rester chez elle ? Etc… Sur simple demande, le client peut même recevoir des fiches d'information par courrier (exemple joint en annexe).
- **Conseil :** les conseillers procèdent à une première évaluation des besoins de l'appelant pour lui apporter la réponse la plus adaptée.
- **Orientation :** les conseillers mettent en relation l'appelant avec le prestataire sélectionné par FRANCE DOMICILE le plus proche de son domicile.

NOTRE VALEUR AJOUTÉE : l'exigence de qualité.

LA QUALITÉ DES SERVICES PRESTATAIRES, GARANTIE PAR LEUR RÉFÉRENCEMENT.

Les prestataires référencés s'engagent sur :

- **La rapidité d'action :** la demande du client doit être traitée sous les meilleurs délais.
- **L'évaluation de la situation par le prestataire :** le plus souvent à travers une visite à domicile, qui devient systématique pour les personnes fragilisées.
- **Le suivi de la prestation :** si les besoins du client évoluent au cours de la prestation, celle-ci s'adapte en fonction.
- **La garantie de pratiques commerciales transparentes :** pour chaque demande d'intervention, sont émis et signés un devis et un contrat de prestation, où sont clairement indiqués les prix de la prestation.
- **La satisfaction du client :** à travers un questionnaire remis tous les ans.
- **La garantie de la continuité de la prestation :** en cas de vacances, d'arrêt maladie du personnel d'intervention ou autre imprévu, des solutions de remplacement sont prévues.
- **Le respect des personnes, de leur environnement et de leur situation familiale :** les informations transmises dans le cadre de l'intervention sont soumises à la confidentialité.

LA QUALITÉ DE L'ENCADREMENT.

Le secteur de l'aide, des soins et des services à domicile demande responsabilité, sécurité et qualité. Recourir aux professionnels de FRANCE DOMICILE, c'est s'assurer d'un encadrement en mode prestataire ou d'un accompagnement en mode mandataire.

Avec le **mode prestataire,** les structures d'aide et de services interviennent comme employeurs directs des personnels à domicile. Elles effectuent l'évaluation individuelle de votre situation, encadrent les équipes d'intervenants et assurent la coordination des interventions.

Avec le **mode mandataire,** les structures d'aide et de services sont les interlocuteurs entre les usagers et l'intervenant à domicile. Dans ce cadre, le demandeur est l'employeur direct de l'intervenant à domicile, la structure se chargeant du recrutement et de l'accompagnement administratif.

LA QUALITÉ DES INTERVENANTS.

Aide à domicile, auxiliaire de vie sociale auprès des personnes âgées dépendantes ou handicapées, assistante maternelle, aide-soignant(e) ou infirmier(e) auprès des personnes malades, technicien(ne) de l'intervention sociale et familiale, etc. **FRANCE DOMICILE fédère un réseau de professionnels en mesure de répondre à toutes les situations, même les plus complexes.**

Ces professions sont pour la plupart sanctionnées par un **diplôme** accessible en formation initiale ou par le biais de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE). Par exemple : le DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale), le DEAMP (Diplôme d'Etat d'Aide Médico-Psychologique), le DETISF (Diplôme d'Etat de Technicien(ne) de l'Intervention Sociale et Familiale) ou encore le CAP petite enfance.

Les structures référencées par FRANCE DOMICILE s'engagent sur la formation continue de leur personnel d'intervention comme de leur personnel administratif, à travers un plan annuel de formation. C'est l'un des critères du référencement.

NOTRE ENGAGEMENT : des valeurs partagées.

FRANCE DOMICILE s'engage sur des valeurs fortes déjà portées par ses trois partenaires fondateurs en agissant notamment sur :

- **La valorisation du domicile comme choix de vie et de société**, en répondant à l'ensemble des besoins sociaux, sans discrimination.
- **La professionnalisation de l'aide à domicile :** les salariés des structures référencées sont protégés par différentes conventions collectives ou accords de branche, qui leur garantissent un niveau de rémunération selon leur catégorie et leur ancienneté. FRANCE DOMICILE s'engage dans une dynamique de création d'emplois qualifiés, pérennes et de proximité, ce qui participera notamment à la reconnaissance d'une filière et ainsi au recul du travail au noir.
- **La consolidation du lien social :** FRANCE DOMICILE a pour volonté d'affirmer, de préserver ou de restaurer le lien social sur tout le territoire.
- **Une plus grande articulation entre le champ sanitaire et le champ social** pour une meilleure continuité de la prise en charge. Cette démarche intègre les soins dans le champ des services à la personne.

Le lancement des campagnes de communication.

UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION QUI REPOSE SUR TROIS CIBLES :

- le réseau de prestataires FRANCE DOMICILE,
- les prescripteurs et les leaders d'opinion,
- le grand public.

MAI : une campagne de communication auprès des prestataires référencés par l'enseigne. Chaque prestataire référencé par l'enseigne reçoit un kit complet de communication comprenant :

- des outils à destination du grand public :
  - dépliants,
  - PLV,
  - affiches,
  - vitrophanies et stickers.
- des outils pour l'interne :
  - une charte graphique...

Affiches 30X40

Sticker A4 et vitrophanie

Dépliant 4 volets

JUIN : une campagne publicitaire dans la presse spécialisée sociale et médico-sociale ainsi que dans celle des collectivités et une campagne mailing destinée aux prescripteurs de la marque et aux leaders d'opinion :

- le secteur médico-social,
- les collectivités locales, conseils généraux...

Annonce Presse

A VENIR : une campagne de publicité grand public.

AVIS DE TEMPÊTE France Domicile - SAS au capital de 38 400 euros - RCS Paris 487 514 770 - Mai 2006 - Photo : Ph. FUSS.

Service presse de FRANCE DOMICILE

Lilianne FRETTÉ Communication
122, rue La Boétie, 75008 Paris

Contact : Audrey SCHMITT
Tél : 01 42 56 60 62
E-mail : aschmitt@relationpresse.com

www.francedomicile.fr