



## CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

## POLITIQUE ET OBJECTIFS QUALITE

Le CCAS de Nice vise pour l'ensemble de ses services de maintien à domicile, un niveau de qualité identique qui satisfasse les besoins et les attentes de ses clients, et de ses différents partenaires (aussi bien en interne qu'en externe). Ceci conformément aux valeurs de service public qui guide notre action collective, tout en assurant à ses agents des conditions de travail leur permettant d'exprimer leurs compétences dans le meilleur environnement possible.

Pour pouvoir atteindre ce but, des objectifs qualité ont été définis au sein de notre structure.

- Etre à l'écoute de nos bénéficiaires afin d'identifier le plus clairement possible leurs besoins par la distribution et l'exploitation de questionnaires de satisfaction au minimum une fois par an.

**Objectif :** Maintenir le taux de satisfaction des bénéficiaires des services du soutien à domicile à plus de 90 %.

**Indicateurs de suivi :** Taux de satisfaction des bénéficiaires pour l'année en cours.

- Répondre aux attentes des bénéficiaires en terme de jours et d'heures d'interventions des agents du service Accompagnement à Domicile.

**Objectif :** Réduire à 20 % le taux de fin de prise en charge dû à une inadéquation des jours et d'heures d'interventions des agents du service Accompagnement à Domicile.

**Indicateur de suivi :** Taux de fin de prises en charge dues à une inadéquation des jours et heures d'interventions du service Accompagnement à Domicile.

- Assurer un suivi très précis de la réalisation des actions d'améliorations validées par le Comité Technique Consultatif, par la mise en place pour chaque service certifié de comités de pilotage trimestriels.

**Objectif :** Mettre en place pour chaque service certifié des comités de pilotage des actions d'améliorations trimestriels.

**Indicateurs de suivi :** Planning de réalisation et compte rendu des comités de pilotage.

- Etre à l'écoute des agents pour les accompagner dans les difficultés professionnelles qu'ils rencontrent dans la prise en charge d'un public fragile et dépendant. Cela passe notamment par la mise en place de groupe de parole et par la mise à disposition aux agents de questionnaires de satisfaction.

**Objectif :** Avoir, d'ici 2011 une réduction de 3.5 points du taux d'absentéisme pour le service d'aide à domicile, de 6 points pour celui du service des repas à domicile et maintenir celui des services de soins infirmiers à domicile à 8 %.

**Indicateur de suivi :** Evolution du taux d'absentéisme dans les services.

La matérialisation de ces objectifs nous permettra entre autres de maintenir la certification AFNOR « Services aux personnes à domicile » obtenue en Avril 2007 et ainsi d'attester vis-à-vis de l'extérieur de l'importance que nous accordons à la qualité de nos prestations ainsi qu'aux attentes de nos bénéficiaires.

Le 8 / 04 / 09 .

Le Directeur Général

Eric BERNARD

## VILLE DE NICE



## CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Le CCAS de Nice vise un niveau de qualité qui satisfasse les besoins et les attentes de ses clients et de ses différents partenaires (aussi bien en interne qu'en externe), conformément aux valeurs de service public qui guide notre action collective.

Sur le plan des prestations cela signifie que nous voulons répondre aux besoins de manière appropriée, avec sensibilité, compétence et efficacité. Pour pouvoir atteindre ce but, des objectifs qualité ont été définis au sein de notre structure.

- Etre à l'écoute de nos bénéficiaires afin d'identifier le plus clairement possible leurs besoins. Cet objectif passe notamment par la mise en place et l'utilisation de questionnaires de satisfaction dans les services du CCAS.
- Traiter efficacement les réclamations des bénéficiaires et les non conformités internes par la mise en œuvre d'actions correctives. Pour cela il a été mis en place des procédures permettant de recueillir et de traiter de façon efficace les éventuelles réclamations et non conformités.
- Obtenir, fin 2006, et conserver la certification, AFNOR selon la norme « Services d'aide aux personnes à domicile » pour ses services Aide à Domicile et Service des Soins Infirmiers à Domicile de Nice Ouest et Pasteur. L'obtention de cette norme est un projet ambitieux. Il permettra au Centre Communal d'Action Sociale de témoigner à tous les bénéficiaires de notre engagement à assurer une prise en charge individualisée de qualité ; aux agents de notre Institution, de l'attachement de la hiérarchie à leur mission de service public et à nos différents partenaires, de la qualité de nos compétences et de notre savoir faire collectif.



## COMMUNIQUE

Le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nice obtient la marque NF Services aux personnes à domicile

Le CCAS de la Ville de Nice est aujourd'hui titulaire de la marque NF Service aux personnes à domicile pour ses activités de soins infirmiers et d'aide à domicile (aide à l'entretien du logement, aux courses, à la préparation des repas, à la toilette non médicale...)

En tant que titulaire de cette marque de qualité, Le Centre Communal d'Action Sociale de Nice s'engage auprès de ses bénéficiaires sur :

**- Le respect de la déontologie**

- L'accueil
- La préparation et la réalisation de l'intervention
- La compétence des intervenants et leur suivi
- Le traitement des réclamations
- L'analyse de la satisfaction des clients
- La mise en place d'actions d'amélioration

Ces engagements de qualité sont régulièrement contrôlés par AFAQ AFNOR CERTIFICATION.

La marque NF Service, certification volontaire, n'est délivrée qu'après des contrôles réguliers effectués par AFAQ AFNOR CERTIFICATION, organisme indépendant et impartial et apporte la preuve que les exigences fixées par AFAQ AFNOR CERTIFICATION en matière de qualité de service sont atteints. NF Service garantit la performance (ou la qualité), la fiabilité, la rigueur et le sérieux du service que le CCAS de la Ville Nice offre à ses bénéficiaires.

La certification NF Service est un engagement dans la durée et récompense la démarche volontaire d'amélioration globale de la qualité dans laquelle s'est lancé le CCAS de la Ville de Nice depuis plusieurs années.

Le CCAS de la Ville de Nice est en taille le plus important des huit CCAS certifiés selon cette norme NF (à la date du 20 Avril 2007).

**Jean-Paul DAVID**  
Directeur Général du CCAS

<p>Contact : Catherine DELIN Responsable Service Communication et Protocole Téléphone 04.93.13.51.07 Mobile : 06.26.29.75.56</p>	<p>11, rue Saint François de Paule 06300 Nice Catherine.delin@ccas-nice.fr</p>	<p>Délégation aux Relations Institutionnelles et à l'Analyse des Besoins Sociaux</p>
--	--	--



## Services aux personnes à domicile (NF 311)

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlées régulièrement par

AFAQ AFNOR Certification  
11 rue Francis du Pressensé  
93571 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX