

*En cette fin d'année si particulière,
notre traditionnel flash info*



► *L'équipe à votre service*

A ce jour, notre équipe compte **18 salariées**, dont 2 à temps plein et toutes en CDI.

15 intervenantes : Isabelle BORDAGE, Lalie BORELLA, Elodie BOYER (arrivée au mois d'août), Laïla CHARRABI, Stéphanie DUHAMELLE, Bénédicte GALACHE, Laurence GISQUET, Audrey HUERTAS, Edwige LOOF (arrivée au mois de décembre), Laetitia MARTIN (arrivée au mois de septembre), Valérie MONICOLE, Mathilde NICHELE (arrivée au mois de janvier), Marie Fé RALLO (arrivée au mois de juin), Justine REYNIS (arrivée au mois de septembre), Gwenola THOLLIEZ (arrivée au mois de septembre), Emilie VIDAL.

2 assistantes administratives/référentes clients : Pauline CARPIO, Caroline MARC ANTOINE

Gabrielle NOIRAUT, Ameline RENAULT et Cassandra THIBAUX sont parties pour accomplir des projets personnels.

► *Des activités maintenues pendant le confinement*

Dès l'annonce du confinement par le Président de la République au mois de mars, nous avons pris la décision d'interrompre nos activités dites de « confort », et de maintenir le plus possible nos interventions auprès de nos bénéficiaires âgées. Il n'était pas envisageable, pour l'équipe, de laisser des dizaines de personnes seules et isolées pendant plusieurs semaines. Nous avons mis en place des protocoles rigoureux, adapté notre organisation et les plannings, afin de permettre à nos bénéficiaires de vivre cette période et situation dans les meilleures conditions possibles.

Cela nous a demandé énormément d'énergie. Il a fallu nous battre pour accéder au matériel de protection (masques, blouses, charlottes, gants ...) et permettre à nos salariés de bénéficier des mêmes « avantages » que le personnel soignant (notamment pour la garde de leurs enfants).

Les services à la personne ont souvent été « oubliés », mais à force de persévérance, nous y sommes parvenus.

A partir du mois de mai, nous avons pu reprendre, progressivement, l'ensemble de nos activités, et depuis le mois de septembre, toutes nos interventions sont assurées.

Afin de garantir votre sécurité et celle de nos intervenantes, nous adaptons nos procédures, nos protocoles et notre organisation au fur et à mesure.

Toute l'équipe se joint à moi pour vous remercier de votre soutien tout au long de cette période, et toutes celles et tous ceux qui nous ont aidé dans les premières semaines, notamment en nous faisant don de matériel.

► *Prime « Covid »*

Après un « combat » de plusieurs mois, nos salariés ayant travaillé pendant le confinement aux mois de mars et avril, ont enfin pu recevoir la prime « covid » promise. Les services d'aide et d'accompagnement à domicile, pour la partie de leurs activités destinées aux personnes dépendantes, sont sous la tutelle des conseils départementaux. Il appartenait donc à chaque conseil départemental de délibérer sur le versement (ou non) de cette prime, du montant et du mode de calcul.

Le conseil départemental de la Haute Garonne a acté le versement de la prime au mois d'octobre. Ainsi, les salariés de « Pastel Services » ayant effectivement travaillé aux mois de mars et avril ont perçu cette prime avec la paie du mois de novembre. Toutefois, le mode de calcul retenu par le conseil départemental rend impossible le versement des 1000 euros annoncés. Certains départements ont malheureusement décidé de ne pas octroyer cette prime !

► *Formations*

Malgré ce contexte, nous avons souhaité maintenir les formations programmées. Toutefois, seules les aides à domicile intervenant auprès des personnes en perte d'autonomie ont pu en bénéficier.

► Elles ont donc suivi un parcours de 8 modules du mois de septembre au mois de décembre, dispensé par l'organisme "Apprendre Autrement" : la bientraitance / la maltraitance / les limites professionnelles / la distance émotionnelle / la communication / le handicap psychique / les maladies de type Alzheimer / le projet individualisé. Une partie dispensée en e-learning et une partie en présentiel. J'ai souhaité que la majorité de cette formation soit effectuée en présentiel pour permettre les échanges sur des sujets difficilement compatibles avec le distanciel.

Je remercie la mairie de Villefranche de nous avoir prêté des salles suffisamment grandes pour nous permettre d'organiser ces formations. Elles n'auraient en effet pas pu être maintenues car notre agence n'est pas assez grande au vu des recommandations sanitaires actuelles.

► Caroline, Pauline et moi même suivons actuellement une formation (4 demi journées du mois de novembre au mois de février 2021) sur la communication relationnelle. Elle est dispensée par l'organisme "Vakom" et est fondée sur la méthode OPR (Optimisation du Potentiel Relationnel).

► Je suis également, depuis le mois de mars et jusqu'au mois de septembre 2021, le master spécialisé "Management des Structures et Activités Innovantes en Santé". Cette formation, de niveau 7, est

dispensée par "Kedge" à raison de 4 jours de cours par mois, de travaux à produire (individuels et collectifs), et d'une thèse professionnelle dont la soutenance est prévue au mois de décembre 2021.

Le programme a été spécialement conçu pour les dirigeants de services d'aide et d'accompagnement à domicile, et répond aux obligations réglementaires de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV). Cette formation nous permet d'obtenir une véritable reconnaissance en tant que directeur/rice d'établissement médico-social, pour innover et accompagner le changement.

C'est un investissement personnel très important, mais d'une grande richesse tant sur le plan professionnel que personnel.

► **Réunions régulières** pour favoriser les échanges, le sentiment d'appartenance à une équipe, faire le point sur les dossiers

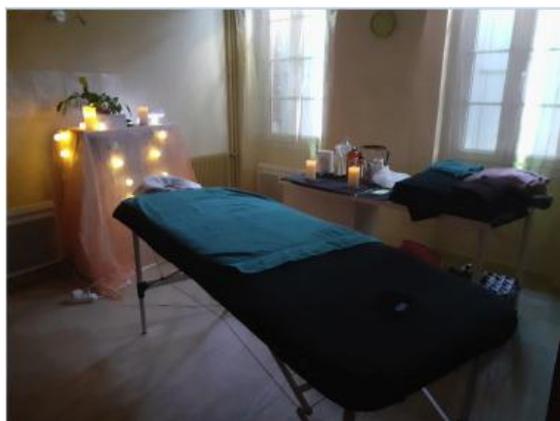
► *Un moment de douceur*

Notre équipe se démène chaque jour pour apporter du bien être.

Alors à leur tour de se faire chouchouter.

"Pastel Services" s'est transformée en **salon de massage éphémère** les samedis 5 et 12 décembre.

Ce moment de détente offert à chaque salariée a été dispensé par une masseuse professionnelle, Tiphaine Louchet. A refaire



► *Divers*

► L'évaluation externe obligatoire a été menée du mois de mars au mois de juin, par une évaluatrice certifiée, et remise au Conseil Départemental au mois de juin.

► "Pastel Services" a adhéré à la CPTS (Communauté Professionnelle Territoriale de Santé) du Lauragais, en qualité d'établissement social et médico-social.

► Tout au long de cette année, j'ai également continué, et je continuerai en 2021, à m'investir en tant que déléguée départementale de la FEDESAP, et membre de la commission dépendance de la FEDESAP (première fédération représentant les entreprises de services à la personne et de maintien à domicile).

J'ai à coeur, et encore plus actuellement, de **faire reconnaître notre place, notre rôle et de promouvoir l'importance du Domicile. La valorisation de nos salariés et de nos métiers est un enjeu essentiel pour notre société.**

► *Quelques projets pour 2021*

► Mise en place de la télégestion

► Formations pour l'ensemble des salariés

- Depuis de nombreuses années, notre management est fondé sur l'échange et le partage entre les administratifs et les intervenants. Les intervenantes sont en effet les mieux placées pour nous faire remonter les informations, nous proposer des aménagements (pour les bénéficiaires, pour elles mêmes...), l'utilisation de certains matériels, réfléchir aux projets individualisés Nous souhaitons aller encore plus loin dans cette démarche favorisant l'autonomie des intervenantes, en les et intégrant et en les impliquant à certains processus. Une première expérimentation débutera en début d'année.
- Réflexion sur de nouveaux services

Je tiens à féliciter et remercier l'ensemble de l'équipe pour son engagement, son professionnalisme et son dévouement durant cette année. Toutes ont répondu présentes lors du premier confinement malgré l'angoisse, la peur, la course aux équipements... ,et sont restées mobilisées jusqu'à maintenant. Les nouvelles embauchées se sont intégrées à l'ensemble de l'équipe et se sont également pleinement engagées.

Nous continuerons de nous adapter au gré de l'évolution de la situation, de tout mettre en oeuvre pour vous satisfaire et vous apporter le service le mieux adapté à vos besoins.



*Au nom de l'équipe, je vous remercie de votre fidélité,
et vous souhaite de joyeuses fêtes.
Prenons soins des uns des autres*

Isabelle GUITTIENNE