



Association professionnelle des gestionnaires de famille  
De l'intendance et de l'économie familiale



## Rapport d'activité 2012 (pour l'AG du 19 juin 2013)

### En 2012, Hestia c'est :

Une équipe, une structure, une gestion de la qualité, engagement et compétence

La gestion d'Hestia est assurée par le comité, qui fonctionne par la nomination de responsables de projets et de tâches par domaine de compétences. Chaque responsable constitue un groupe de travail, qui se réunit selon les besoins.

Nous remercions vivement les membres du comité et les membres actifs d'Hestia, qui ont effectué bénévolement en 2012 environ 2'000 heures de travail.

### La gestion de la qualité

Le premier audit de suivi de l'organe de certification EduQua a eu lieu le 31 octobre 2012, en présence de Martine Ouaknine, secrétaire générale et Daniel Ouaknine, conseiller pédagogique. Nous avons élaboré pour cet audit plusieurs outils de contrôle pour le développement de la qualité. Selon le rapport d'audit de l'organe de certification Proformations : « Les diverses modalités et outils formalisés présentés, non seulement ont été judicieusement testés durant l'année écoulée, mais ils ont continué à être améliorés au fur et à mesure de leur usage. Un certain nombre de points restent à améliorer sur le plan institutionnel (par ex. la transparence de l'offre) ... Il a été constaté que Martine et Daniel Ouaknine sont entrés proactivement dans l'analyse des besoins, des mesures prises ou à planifier, afin d'améliorer leurs activités ».

Le dossier d'Hestia a été présenté à la commission de certification, qui s'est réunie le 4 décembre 2012. Par courrier du 10 décembre 2012, l'organe de certification Proformations nous a annoncé que les critères qualité continuent d'être remplis. La certification peut donc être maintenue, sous condition d'engager un/une responsable pédagogique au bénéfice d'un brevet de formateur d'adultes d'ici au 30 avril 2013.

#### Comité



#### Equipe pédagogique

Constituée d'une coordinatrice, d'un conseiller pédagogique et de 2 enseignantes

- Le périmètre que nous avons certifié, sont les activités de formations continues qualifiantes sous la forme d'un **certificat d'assistance administrative à domicile**, concernant les publics suivants : personnes âgées, aveugles ou malvoyantes, adultes avec diverses problématiques, ainsi que des jeunes et moins jeunes, confrontés à des problèmes financiers. Il s'agit d'une formation post CFC répondant à des besoins spécifiques de l'économie, et correspondant bien au profil des gestionnaires en économie familiale/intendance.

- Dans un deuxième temps, Hestia souhaite promouvoir l'élaboration et la reconnaissance d'un **profil de qualification** en gestion de la famille à travers un référentiel de compétences opérationnelles, permettant de faire valoir l'expérience et la formation informelle au foyer, dans une démarche de validation des acquis de l'expérience pour plusieurs métiers. Actuellement, il est très difficile de faire valoir ces compétences acquises dans le cadre privé dans une procédure de validation des acquis de l'expérience.

Nous adressons nos vifs remerciements à l'organe de répartition de la loterie romande qui a financé la certification EduQua, ainsi que le suivi de la qualité en 2012.

La conception et l'amélioration des outils de contrôle, la conception d'une charte, selon les directives du manuel EduQua a nécessité 565 heures de travail ! Dont 465 heures effectuées bénévolement !

## La promotion de la formation professionnelle et de ses débouchés

Comité



### Groupe de travail intendance

Constitué d'une coordinatrice, de 3 professionnels de l'intendance et d'un professionnel en pédagogie.

#### 1) Prestations pour la formation initiale dans l'intendance

##### Cours interentreprises :

Nous les avons encore organisés au 1<sup>er</sup> semestre 2012, puis nous avons transmis tous les documents et matériels y relatif à l'Ortra Intendance Genève, nouvellement créée par les membres d'Hestia, qui statutairement et selon les directives de la loi sur la formation professionnelle doit les organiser.

La formation professionnelle initiale se base sur le concept des compétences.

Les compétences se manifestent dans l'acquisition des qualifications requises, en s'appropriant les compétences méthodologiques, sociales et personnelles requises.

L'objectif global des Cours interentreprises consiste principalement à comprendre et à savoir expliquer la matière apprise et de pouvoir l'appliquer à une situation nouvelle.

- Nous utilisons un système de management de la qualité: **QualiCie** comprenant 15 critères qualité, concernant le contenu, l'organisation des cours, les compétences des formateurs, la gestion financière, le respect des prescriptions légales et la coopération entre les différents partenaires de la formation.
- L'offre de cours interentreprises élaborée par Hestia a été intégralement validée, conforme à la norme, par l'organe de certification EdQua.

##### Coordination de la surveillance de l'apprentissage pour les « Employé(e)s en intendance

Hestia a délégué 3 commissaires visiteuses, ayant une expertise métier, qui fonctionnent depuis 2009. Le rôle des commissaires est de vérifier la conformité des conditions d'apprentissage aux ordonnances et au programme de formation.

- Effectuer des visites d'autorisation de former dans les entreprises et formuler un préavis à l'attention de l'OFPC.
- Effectuer des visites standard régulières dans des entreprises: ces visites permettent notamment de vérifier la qualité de la formation à la pratique professionnelle en entreprise, d'identifier un jeune en difficulté et de mettre en place les mesures appropriées en collaboration avec le conseiller en formation.  
Les visites peuvent aussi permettre de soutenir le formateur et l'entreprise dans sa mission de formation.
- Les commissaires participent aux séances de la commission spécifique intendance à l'OFPC, dont le rôle est d'assurer la qualité de la formation pour chaque métier et de nommer des experts pour les procédures de qualification. Une commissaire, nommée par le Conseil d'Etat, assure la

présidence de cette commission depuis septembre 2009 jusqu'en juin 2014. Elle participe 2 fois par an à la Commission faîtière du « Multi pôles »

- L'OFPC a organisé en septembre 2012 une formation continue à l'attention des commissaires, portant sur la nouvelle organisation de la formation à Genève et les nouveaux rapports de visite plus spécifiques et adaptés en fonction de l'avancée dans la formation.

#### **Information, documentation**

- Nous proposons information et conseil personnalisé aux formateurs et apprentis pour l'utilisation des guides méthodiques de formation en entreprise.

#### **Actions de promotion de la formation**

Attribution de 3 prix, lors de la cérémonie des CFC à l'Arena en septembre 2012 : un pour la personne qui a obtenu la meilleure moyenne générale pour le CFC de formation modulaire pour adulte de Gestionnaire en intendance, et deux prix pour les formations initiales :

- la meilleure moyenne générale pour le CFC de Gestionnaire en intendance
- la meilleure progression durant le parcours de formation pour l'AFP d'employé(e) en intendance.

#### **Partenariat, réseau**

Avec l'Ortra intendance Genève, dont nous sommes membres depuis sa création en 2012

### 2) Prestations post-CFC pour les adultes, dans les domaines de l'économie familiale et de l'intendance

Comité



#### **Commission professionnelle**

Composée d'une coordinatrice et de 12 à 20 professionnelles de l'intendance et de l'économie familiale CFC

#### **Soutien à l'intégration professionnelle**

Cette commission a pour mission de promouvoir le profil des personnes certifiées sur le marché de l'emploi.

- Partenariats et collaborations avec les associations du canton de Genève
- Analyse des besoins en formation continue
- Développement d'activités professionnelles au sein d'Hestia, dans les domaines de l'économie familiale, pour mettre en visibilité le profil, les compétences et le cahier des charges que peut assumer une GEF/GEI, comme l'assistance administrative à domicile ou l'accompagnement et l'animation individualisés à domicile. Démontrer également que ces professionnelles répondent à un besoin de l'économie.

#### **Soutenir et développer la validation des acquis de l'expérience**

- Suite à la demande collective de validation des acquis de l'expérience, initiée par ses membres (35 GEF/GEI), pour l'obtention d'un CFC d'assistant(e) socio-éducatif/ve. Le service de la formation continue à l'OFPC a validé les équivalences entre les CFC GEF/GEI et les autres CFC de la santé et du social. Les Gestionnaires en économie familiale sont dispensés de 7 modules sur 12 et les Gestionnaires en intendance de 6 modules sur 12. Elles sont d'office dispensées de la culture générale.

Une Gestionnaire en économie familiale a déjà pu faire valider son expérience en constituant un dossier sur l'animation et a obtenu son CFC d'Assistante socio-éducative en 2012. Environ 11 autres personnes, disposant de l'expérience nécessaire dans le domaine ont été contactées pour faire valider les acquis de l'expérience. Récemment, les autres GEF/GEI ayant fait la demande, ont été contactées pour une formation modulaire complémentaire.

- Nous informons les gestionnaires de famille sur l'accès à la formation modulaire pour adultes de Gestionnaire en intendance.

## L'assistance administrative à domicile AAD

Les ressources humaines : 1 administratrice, 15 professionnelles GEF/GEI avec CFC.

L'activité d'assistance administrative à domicile consiste à aider des personnes dans la gestion administrative et la gestion financière des affaires courantes, de maintenir et de préserver l'équilibre de la situation administrative et financière du client.

2 réunions de supervision ont été organisées en février et en novembre 2012, comportant une réflexion sur les pratiques professionnelles et les formations continues.

Cette activité est réalisée en partenariat avec Pro Senectute et le CIR depuis 2008, et d'autres partenaires comme F-Information et la plateforme des associations féminines. Il s'agit de répondre à des besoins exprimés par ces services sociaux et d'obtenir une reconnaissance du profil de compétence GEF/GEI dans le domaine social. Nous nous sommes inscrits dans une dynamique de collaboration interinstitutionnelle pour atteindre ces objectifs.

Une actualisation de la convention de collaboration a été signée entre Hestia et le CIR en 2012.

Hestia reçoit aussi des demandes de privés, qui ont besoin d'une assistance administrative.

## Demandes d'allocations d'impotence AVS.

Pro Senectute nous mandate pour remplir ces demandes depuis juin 2011. Une réunion de supervision et de formation continue est organisée une à deux fois par an avec les assistants sociaux répondants.

Témoignage d'une AAD pour cette nouvelle prestation :

*« En janvier 2011 a été créée l'API (allocation pour impotence) légère. Pour faire bénéficier le maximum de personnes en âge AVS de cette allocation, deux organismes le CIR et Pro Senectute, firent appel à nous pour aider à remplir les questionnaires. Dans un premier temps j'ai travaillé 8 mois au CIR pour aider à obtenir ces allocations. Puis Pro Senectute a organisé une formation pour remplir ces formulaires et a fait appel à quelques unes des AAD intéressées par ce projet.*

*Dans les tous premiers temps, j'ai eu quelques difficultés au téléphone lorsque je voulais prendre rendez-vous pour remplir le questionnaire. Les personnes étaient parfois méfiantes, ce que je peux comprendre avec tous les démarchages auxquels ils sont soumis journellement. Le problème a été rapidement résolu par Pro Senectute qui s'est occupé d'envoyer un courrier les prévenant de notre téléphone. Depuis ce moment plus aucun problème !*

*J'apprécie énormément ces rendez-vous, ces rencontres avec des personnes en situation de handicap, en pleine confiance de ce que nous allons faire pour eux. C'est justement la première chose à faire lorsque nous arrivons, c'est de les mettre en confiance en ne les envahissant pas, en prenant peu de place. Parfois je suis sur une chaise à côté de la personne qui est dans un fauteuil, mes feuilles sur les genoux pour remplir les papiers.. qu'importe, je me mets près d'eux. Parfois il faut parler fort car la personne est malentendante. Il m'est arrivé aussi de prendre rendez-vous dans un café pour rencontrer la fille qui s'occupe des papiers et qui préfère que sa mère ou son père n'entendent pas forcément les réponses par rapport à leur besoin d'aide suite à leur déficience mentale ou physique... L'important est de se mettre à la portée de ces personnes.*

*Au cours du remplissage du questionnaire, certaines questions que nous devons poser peuvent paraître intimes et dérangeantes pour les personnes... c'est pourquoi nous devons créer un climat de confiance pour que les personnes ne soient pas embarrassées pour répondre.*

*Ce qui est intéressant également, c'est de permettre à certaines de ces personnes de connaître leurs droits sociaux. Beaucoup ignorent ce qui existe en prestations sociales par rapport à leur situation. Je suis heureuse lorsque je peux leur fournir les renseignements souhaités, ce qui existe : aide et soutien aux familles ayant un parent Alzheimer ou assimilé, foyers de jour, au sujet du service des prestations complémentaires, transports adaptés , etc...*

*Parfois l'émotion est présente, quand l'aidant peut exprimer ses difficultés, l'incompréhension de la personne aidée... et de pouvoir lui dire qu'elle a droit à être comprise, qu'elle a droit à parler, à pleurer. C'est ce qui s'est passé dernièrement avec une dame chez qui je remplissais le questionnaire pour son mari... Lorsque je suis partie elle m'a remercié plusieurs fois avec cette impression que quelque chose de profond s'était passé...*

*Dans l'ensemble je n'ai jamais eu de difficultés à établir un lien, lors de ces rendez-vous et je repars toujours riche de chaque nouvelle rencontre. »*

Colette

### **Promotion de l'activité en 2012 :**

- Réédition et diffusion d'un dépliant d'information sur les activités AAD et AAID, grâce à un don de la Loterie romande
- Présentation de l'activité d'assistance administrative à domicile aux communes de Confignon et Vandoeuvres, à la direction RH des HUG, au service social de l'IMAD notamment en vue d'analyser les besoins des services sociaux, pour élaborer un certificat de formation continue d'assistante administrative à domicile bien ciblé.

### **L'accompagnement et l'animation individualisés à domicile AAID**

Il s'agit d'un accompagnement sur mesure, étendu et diversifié. Les intervenantes répondent, au plus près, aux besoins individuels des personnes dans toutes les activités de la vie quotidienne, améliorent la qualité de vie, l'autonomie, stimulent la créativité et le lien social, entre autres,...

Les demandes de privés pour ces prestations ont significativement augmenté en 2012.

#### **Ces activités répondent à un réel besoin**

Quelques chiffres :

**1** Heures d'intervention AAD (Assistance administrative à domicile) en 2012 ⇒ **90 heures**.

Clients : demandes de privés.

**2** Heures d'intervention AAD (Assistance administrative à domicile) en 2012 ⇒ **730 heures**. Clients : Pro Senectute.

**3** Heures d'intervention API (Remplissage de demandes d'allocation d'impotence AVS), en 2012 ⇒ **339.50 heures**

Client : Pro Senectute.

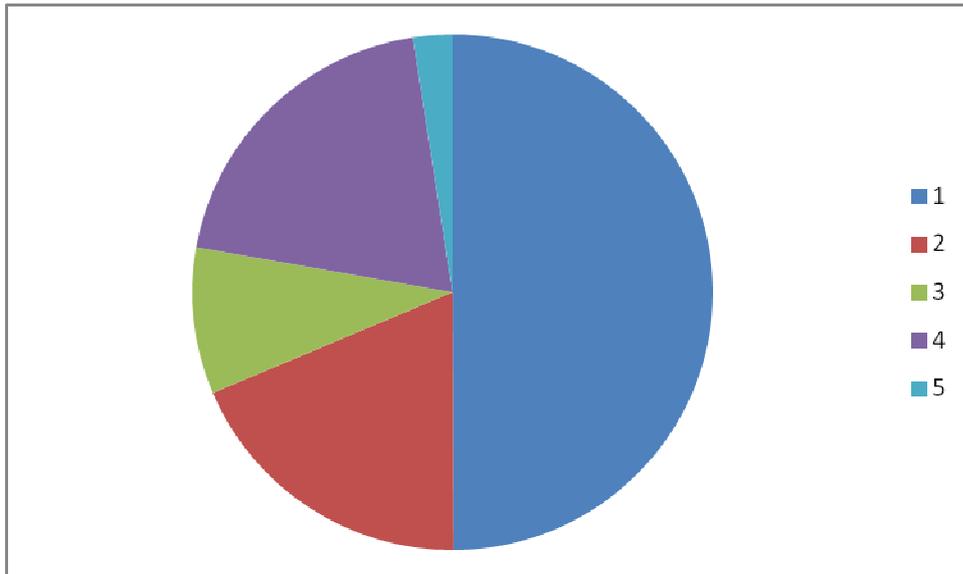
**4** Heures d'intervention AAD (Assistance administrative à domicile) en 2012 ⇒ **690 heures**.

Client : CIR (Centre d'information et de réadaptation pour aveugles et malvoyants)

**5** Heures d'intervention AAID (Accompagnement et animation individualisés à domicile)

en 2012 ⇒ **1'845 heures**.

Clients : demandes de privés.



## Une plaquette de présentation de l'association

Nous avons réédité la plaquette en 2012 et avons adapté le contenu à l'évolution d'Hestia, grâce à un don de la loterie romande.

## Un journal

Vitrine de nos activités et projets que nous éditons une fois par an, grâce à un don de la loterie romande

## Une efficacité de terrain et des synergies grâce à un travail en réseau

- Collaboration avec les différents services de l'OFPC et avec les partenaires de la formation professionnelle.
- Forum Vision 3, organisé par le CIF sur le thème : Formation professionnelle et interculturalité : comment relever le défi ? Compte rendu sur le lien ci-après : <http://www.geneve.ch/ofpc/doc/forum/forum26.pdf>
- Collaboration avec les services sociaux du canton
- Conférence de Marcel Rufo, pédopsychiatre, organisée par « Couple et famille » sur le thème : « Enfants et adolescents, les comprendre ou les éduquer ? ». C'est un homme chaleureux, passionné, drôle, doté d'une grande capacité d'écoute et d'analyse qui lui permet de trouver quasiment tout de suite là où le bas blesse. Vous trouverez l'intégralité de sa conférence sur : <http://www.coupleetfamille.ch/PUBLICATION.htm>
- Liens avec le réseau associatif genevois :  
Nous sommes invités aux réunions de la plateforme des associations féminines, qui ont lieu au service de la promotion pour l'égalité, en présence de M. Maudet, Conseiller d'Etat et aux manifestations de la journée internationale de la femme.
- Participation aux échanges au niveau national, européen et mondial sur les droits fondamentaux de la famille :
  - Nous étions également à une journée d'étude organisée par Pro Familia Suisse, sur le thème : « Temps professionnel et familial – les facteurs de réussite : un défi pour les entreprises ».
  - Hestia représente la fédération européenne des femmes actives en famille à l'ONU, dans les forums consacrés aux droits de l'enfant et de la famille.

## Réalisations en cours et projets 2012

### Commission professionnelle

1 coordinatrice, 12 à 20 professionnelles de l'intendance et de l'économie familiale CFC

### Procédure de validation d'acquis en cours pour les GEF/GEI, pour l'obtention du CFC d'ASE – assistant socio-éducatif

Suite à la demande collective d'Hestia auprès de l'OFPC et après l'établissement du tableau des équivalences métiers réalisé par un collège d'experts ; chaque GEF/GEI est contactée individuellement pour une évaluation personnalisée de son parcours. Celles qui pouvaient directement valider leur expérience en constituant un dossier ont été contactées en premier. Les autres seront contactées en 2013, pour suivre des modules de formation complémentaires.

### Certification EduQua

- Affiner la méthodologie de pilotage du système de management de la qualité et se mettre en conformité avec la nouvelle norme EduQua en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2014. Elle sera plus exigeante et coûtera plus cher.
- Définition des besoins en formation continue et planification de celles-ci pour l'équipe pédagogique d'Hestia :
  - Formation sur les pratiques en formation d'adultes
  - Mise à jour des connaissances et pratiques dans le domaine de l'intendance
  - Acquérir des outils et méthodes pour évaluer les élèves, formation d'expert aux examens à l'IFFP.
  - Acquérir les notions pédagogiques dans la formation des adultes
- Un projet de dépliant d'information a été réalisé sur les objectifs globaux d'un certificat de formation continue AAD et sur les compétences opérationnelles, méthodologiques et sociales. Lors du renouvellement de la certification Eduqua en 2014, Nous devons produire le contenu complet de cette nouvelle formation avec tous les documents de gestion de la qualité. Ce dépliant permettra aussi de présenter le projet de formation pour les demandes de subvention que nous allons faire en 2013 et à informer le public-cible.
- Patricia Callegari et Martine Ouaknine ont conçu une charte mentionnant nos buts, notre mission, nos valeurs, notre structure et principes d'action.

### Développement de l'assistance administrative à domicile

- Grâce à l'allocation d'impotance légère, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2011, les personnes en âge AVS vont pouvoir financer certaines aides, dont l'aide à la gestion administrative.
- Formation continue des AAD, en fonction du public-cible et de l'évolution de l'activité. Cette année 2012 : remplissage d'une demande d'allocation d'impotance et informations données par une assistante sociale du CIR, Marina Fasler sur les changements et développements en politique sociale, concernant l'IMAD, le SPC et le premier colloque socio-sanitaire qui a eu lieu le 9 novembre 2012.  
En quelques lignes l'accent sera mis sur : les EMS, immeubles avec encadrement médico-social, foyers de jour, UATR – Unité d'accueil temporaire.  
Pour ceux et celles que ça intéresse, un colloque de ce genre sera organisé le 13 novembre 2013.
- Compléter l'étude de marché et continuer les actions de promotion de l'activité.

## Site Internet

La construction et la structure du site ont été réalisées en 2012, à ce jour le contenu est en phase de finalisation et le site sera mis en ligne prochainement.

Il a été réalisé grâce à un don de la loterie romande.

### **Caractéristiques du nouveau site Internet :**

Simplicité, attractivité et dynamisme des contenus, système évolutif et non fermé.

## Intégration de l'association nationale BFM-AGF au sein d'Hestia

(Il s'agit d'une association professionnelle nationale des gestionnaires de famille)

En mars 2012 a eu lieu la dernière assemblée générale de cette association, dont Hestia a repris les actifs. Les membres du comité ont démissionné pour diverses raisons et ont souhaité qu'Hestia reprenne le flambeau, car nous poursuivons les mêmes buts qu'eux.

Ils nous laissent un projet de formation complet de « Spécialiste en gestion de la famille » avec brevet fédéral, rédigé en allemand en 2007. Etant donné qu'à l'époque le système de formation était réformé au niveau national (nouvelles lois sur la formation professionnelle et la validation des acquis), ce projet n'a pas été validé par l'OFFT sous la forme présentée. Pour y donner suite, nous pensons qu'il serait judicieux d'élaborer un profil de compétences en gestion de la famille, qui serait utile dans une procédure de validation des acquis de l'expérience pour plusieurs métiers. Vous pouvez consulter leur site Internet, encore actif durant 8 mois : [www.bfm-agf.ch](http://www.bfm-agf.ch).

## 2012 : 20 ans d'Hestia

### Accueil de la Fédération européenne des femmes actives en famille

1992-2012, Hestia fête ses 20 ans ! En octobre 2012, nous avons accueilli la Fédération européenne des femmes actives en famille à l'Hôtel Ramada encore à Genève pour son assemblée générale, qui a duré 1 jour et demi. Les représentants des pays membres suivants y ont participé : La Slovaquie, la Belgique, la France, la Suède, le Royaume Uni et la Suisse, Les autres associations nationales n'ont pas pu se déplacer cette année en raison de difficultés financières. Pour les autres années, il est envisagé une participation à l'AG par video-conférence.

Vous trouverez les lignes directrices, les campagnes et les rapports d'activité sur le site :

[www.fefaf.be](http://www.fefaf.be).

Rapport rédigé par :

Martine Ouaknine

