



Qualité Professionnalisme
Proximité **Aide humaine**
Autonomie Aide à domicile **Solidarité**
Accompagnement

Activité 2013



Le mot de la Présidente

L'année 2013 a été compliquée au niveau de la gouvernance de l'ARASC. Cet écueil a impacté l'ensemble de nos activités et la relation avec nos partenaires.

Les changements répétés sur une courte période du poste de direction, départ de Mme Simonnet en juin 2012, intérim de Mr Loïc Gigon ancien directeur pour 3 mois, contrat non conclu avec un nouveau directeur présent d'octobre 2012 à avril 2013 et la vacance du poste de direction jusqu'au 14 octobre 2013 avec l'arrivée de Mr Richard Champagne, ont eu des conséquences sur notre organisation interne.

Ces éléments perturbateurs ont amené le conseil d'administration à agir dès le 1er semestre sur plusieurs plans pour minimiser les dysfonctionnements :

- Démarrage du renforcement du conseil d'administration en diversifiant encore les compétences,
- Modification du bureau après l'AGO de juin 2013 pour permettre une plus grande disponibilité et réactivité de ses membres, sans remettre en cause l'apport de chaque membre,
- Reprise des fonctions opérationnelles de direction avec l'appui des 2 cadres de la structure, et la mise en place d'un consultant, pour un audit de l'organisation interne de mai à juillet 2013 par Existentiel, qui a aussi assuré le pilotage du renouvellement qualité AFNOR sur cette période, et la coordination des équipes de salariés durant toute la période de vacance de poste,
- Le processus de recrutement du nouveau directeur.

Je remercie toutes les personnes, salariés, membres du bureau et du CA, et Myriam Hertzog la consultante, pour leur implication dans ce contexte peu favorable et les résultats obtenus puisque nous avons entre autre renouvelé la certification AFNOR.

L'arrivée de Mr Richard Champagne à la fonction de directeur mi-octobre a permis au fur et à mesure de rétablir un fonctionnement opérationnel satisfaisant.

Cette année 2013 a été aussi marquée par une période de tristesse pour l'ARASC. Après la disparition du vice-président Jean Michel Heitz en février 2013, c'est Loïc Gigon, directeur de notre association de 2003 à 2009, et qui avait gentiment accepté de nous prêter main forte fin 2012 en assurant de juin à septembre l'intérim après le départ de Mme Simonnet, qui nous a quittés le 14 septembre 2013. Nous gardons le souvenir ému et reconnaissant d'un homme d'une extrême compétence qui a, sans faillir, servi l'association avec beaucoup de dévouement et d'investissement personnel.

L'enjeu de 2014 sera de rattraper le retard accumulé sur différents projets de développement :

- Avoir un fonctionnement opérationnel optimal
- Etre une référence dans la qualité du service proposé
- Poursuivre des projets innovants et saisir de nouvelles opportunités.

L'ARASC en bref

Année de création : 1984

Présidente: Marie-Jo MULLER
Directeur : Richard CHAMPAGNE

Notre projet :

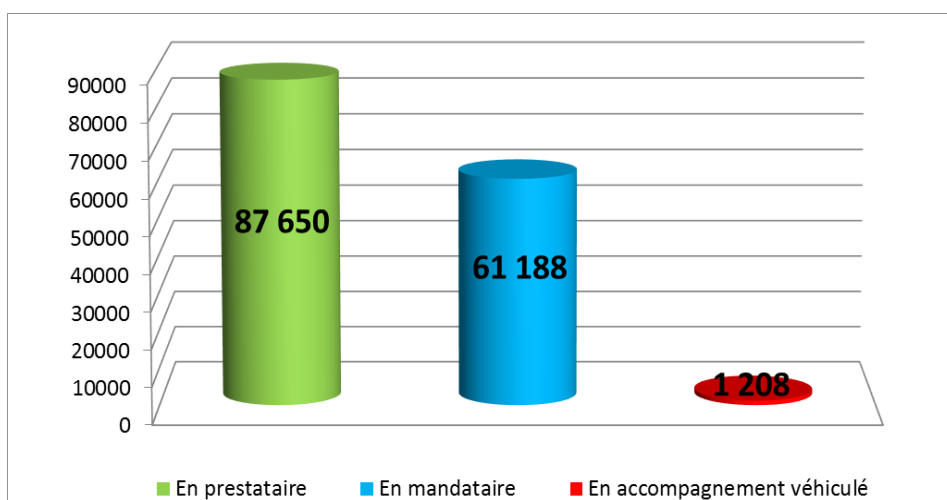
Concilier la dépendance économique et l'aide à la personne à domicile et par ce biais créer de nouvelles solidarités.

Notre zone d'intervention : Strasbourg et CUS.

Nos activités :

- Aide humaine pour les personnes âgées dépendantes et personnes handicapées
- Aides à domicile pour les familles et les particuliers, aide aux aidants
- Accompagnement véhiculé individuel ou collectif
- Insertion professionnelle

150 086 heures d'intervention :



1032 clients pour l'aide à domicile :

- 927 en mode prestataire.
- 105 en mode mandataire.

256 clients pour l'accompagnement véhiculé.

- 108 en accompagnement individuel.
- 148 en accompagnement collectif.

Les faits marquants de 2013

Entrée de nouveaux membres au CA et modification du bureau :

L'Assemblée Générale du 14 juin 2013 a renouvelé les mandats des membres du Conseil d'Administration sortants et rééligibles : Monique BERTHELON, Marie Alix KIEFFER, Laura TALMY, Jean-Claude EINSETLER et Jean-François MARICHAL.

Deux nouvelles personnes se sont proposées pour rejoindre le Conseil d'Administration : Serge BOTTI-BALLINGER et Elyane HENNINGER.

Le Conseil d'Administration réuni le 25 juin 2013 a élu le nouveau bureau composé de Marie-Jo MULLER, Présidente, Maria VERDET, Vice-présidente, Jean-Claude EINSETLER, 2^{ème} vice-président et trésorier, Laura TALMY, Secrétaire.

Renouvellement de l'agrément qualité AFNOR « service aux personnes à domicile » :

Au terme d'un audit qualité mené par l'AFNOR et grâce à l'implication des permanents et des élus du conseil d'administration, l'ARASC a obtenu le renouvellement de la certification.

Changement de directeur :

Éric WILMO a quitté l'ARASC en avril 2013. Myriam HERTZOG, consultante externe, a réalisé un audit fonctionnel de l'ARASC et assuré l'intérim de direction jusqu'au recrutement du nouveau directeur. Richard CHAMPAGNE a rejoint l'ARASC à ce poste en octobre 2013.

Evolution du volume et du chiffre d'affaire au domicile :

Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, face à la diminution des aides pour les clients, et malgré une relative perte de visibilité de l'ARASC, le volume d'activité du prestataire augmente légèrement en 2013. Le développement des activités handicap, transport accompagné, des interventions en habitat collectif auprès des Missionnaires Oblats et de l'AFTC Alsace ont permis d'augmenter le nombre moyen d'heures par client.

Le volume d'activité et le chiffre d'affaire du mandataire ont en revanche connu une baisse importante en 2013, due au recours plus fréquent des clients à l'emploi direct.

Remise à niveau et réorganisation de l'axe AFTC :

Les travaux du comité de pilotage, l'arrivée du nouveau directeur et d'une cadre dédiée sur le dispositif logements ont permis de définir un plan d'action visant à réorganiser les équipes, le management, et à améliorer la qualité de la prise en charge des personnes cérébrolésées suivies.

Des rencontres régulières entre directions se sont mises en place et ont permis de reprendre le suivi opérationnel du projet.

Le Projet Associatif :

Le Conseil d'Administration a lancé en fin d'année la réflexion sur le projet associatif dans une perspective de développement de l'ARASC. Cet appui au développement de l'association, mené par un groupe de travail réunissant la présidente, le directeur et des membres du CA devra produire en avril 2014 un texte cadre visant à nous guider pour les 4 années à venir.

L'Entreprise d'Insertion

L'Entreprise d'Insertion, par définition, « *embauche des personnes en difficulté et leur offre la possibilité, pendant une période limitée, d'une adaptation ou d'une réadaptation à une activité professionnelle* ».

Entreprise d'Insertion, l'ARASC agit contre la précarité en accompagnant des personnes en difficulté, en les aidants à accéder au marché du travail et par là même, à retrouver leur place dans la société.

- **44 personnes accompagnées**
- **Durée moyenne du parcours 16,6 mois**

Les domaines d'intervention :

- Ménage, Repassage.
- Courses, Préparation des repas.
- Accompagnement véhiculé ou à pied.

Comme pour l'ensemble de notre activité de service à la personne, quelle que soit la tâche effectuée, nous accordons une attention particulière au respect des trois points suivants :

- Individualisation de la relation avec le client : le service est adapté à chaque demande et à chaque client.
- Respect de la personne aidée, mais respect également de l'aide à domicile.
- Protection du client comme de l'intervenant grâce à une relation triangulaire client association intervenant.

Les recrutements :

Nous travaillons en relation constante avec nos partenaires, parmi lesquels Pôle Emploi et le Conseil Général, qui assurent la présélection des candidatures et participent aux suivis de parcours.

- **650 candidatures ont été reçues, toutes faisant l'objet d'une étude.**
- **72 personnes ont été reçues en entretien.**
- **43 recrutements ont été finalisés.**

Nous informons systématiquement des suites données aux candidatures et proposons aux personnes non retenues après leur entretien une orientation tenant compte de leur cursus professionnel.

Nos critères de sélection, au-delà des prérequis obligatoires concernant une connaissance de base de la langue française, sont exclusivement la motivation, l'intégrité et l'assiduité. La formation professionnelle est, dès l'embauche, adaptée aux situations et aux besoins.

Compte tenu de l'activité concernée par l'insertion professionnelle (activité ménagère principalement) la grande majorité des personnes en insertion sont des femmes.

L'intégration en milieu de travail :

Chaque nouveau salarié en parcours d'insertion a bénéficié d'un accompagnement par un tuteur spécialement formé à cette fonction. Au terme de la période de formation, le tuteur reste l'interlocuteur privilégié du salarié et pourra intervenir à la demande de ce dernier et le conseiller dans ses missions.

Les nouveaux salariés ont l'occasion de faire connaissance avec les autres aides à domicile et d'échanger sur leurs missions, les difficultés rencontrées à domicile lors des groupes d'échange de pratique qui se réunissent deux fois par mois.

Les Responsables de Secteur et la Responsable des Ressources Humaines veillent tout particulièrement à la bonne intégration des personnes en insertion et se rendent disponibles pour les conseiller le temps nécessaire au bon démarrage de leurs interventions.

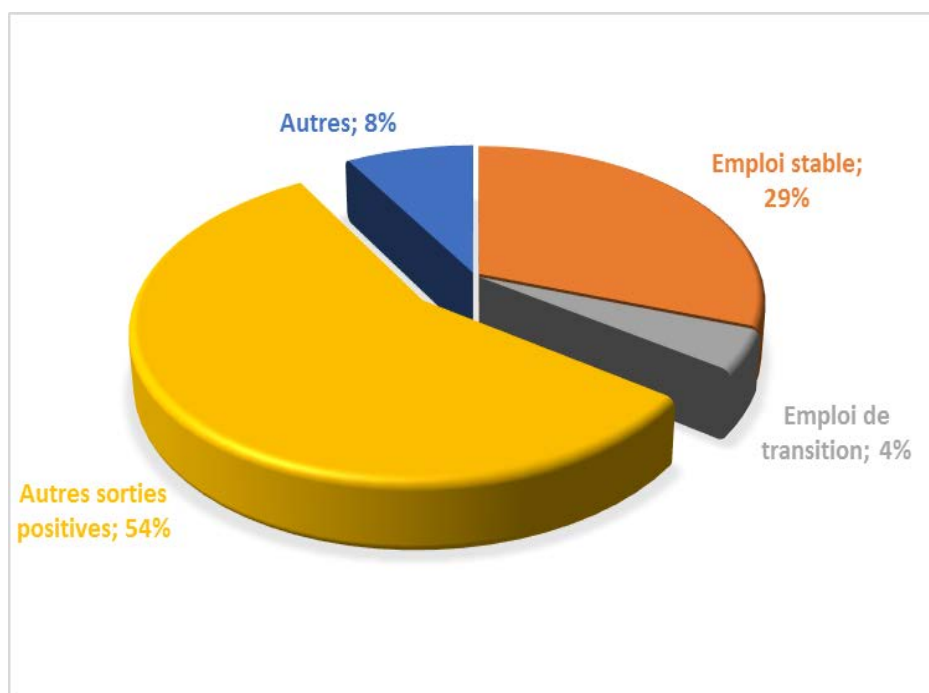
L'accompagnement social et professionnel :

Chaque salarié en parcours d'insertion bénéficie d'un accompagnement individuel, sous forme d'entretiens personnalisés. Ces échanges permettent :

- Un suivi social (logement, hygiène, santé, surendettement...)
- Un suivi professionnel (adaptabilité au poste de travail, mobilité, garde d'enfants, besoins en formation, relation client, ...)

Les sorties du parcours d'insertion :

Conformément à notre démarche volontariste, les résultats obtenus confirment que l'entreprise d'insertion est un tremplin pour une pérennisation de l'emploi en interne dans le service prestataire de l'association.



Les Services à la Personne

Le service mandataire

La concurrence de l'emploi direct et la crise économique se font lourdement sentir sur l'activité mandataire.

Malgré la diminution du nombre de clients, le nombre moyen d'heures par Aide à Domicile reste stable par rapport à 2012.

Les chiffres de l'activité mandataire :

- 69 aides à domicile.
- 105 clients
- 61 188 heures de travail
- 887 heures par aide à domicile

Lorsque le particulier est lui-même employeur, il en assure la charge dans presque tous les cas. Le passage du calcul des cotisations du mode « forfait » au mode « réel » a considérablement augmenté les charges URSSAF et a alourdi le coût des emplois à domicile. Ainsi, le coût du service mandataire a atteint pratiquement le prix du service prestataire.

Le placement devient une solution plus évidente et moins chère que le maintien à domicile pour les familles.

Il faut noter également la diminution des prises en charges APA en service mandataire, considérée comme non adaptée aux personnes âgées et fragiles déclarées inaptes à assurer la responsabilité d'employeur.

Il est clair que l'activité mandataire se marginalise sur un plan national. Néanmoins, l'ARASC, forte de son expérience dans cette activité, possède toujours la compétence pour répondre à des demandes mandataires et propose le service dans certains cas adaptés.

Le service prestataire

Une diminution du nombre de clients est compensée par un volume moyen d'heures d'activité par client plus important. Nous avons enregistré des baisses du nombre d'heures ou des fermetures de dossiers suite à la réévaluation des prises en charge et des plans d'aide par le Conseil Général et la CARSAT. Dans le même temps, le développement de notre activité dans le secteur du handicap, et au travers de nouveaux partenariats a permis l'ouverture de dossiers avec des prises en charge plus importantes en volume.

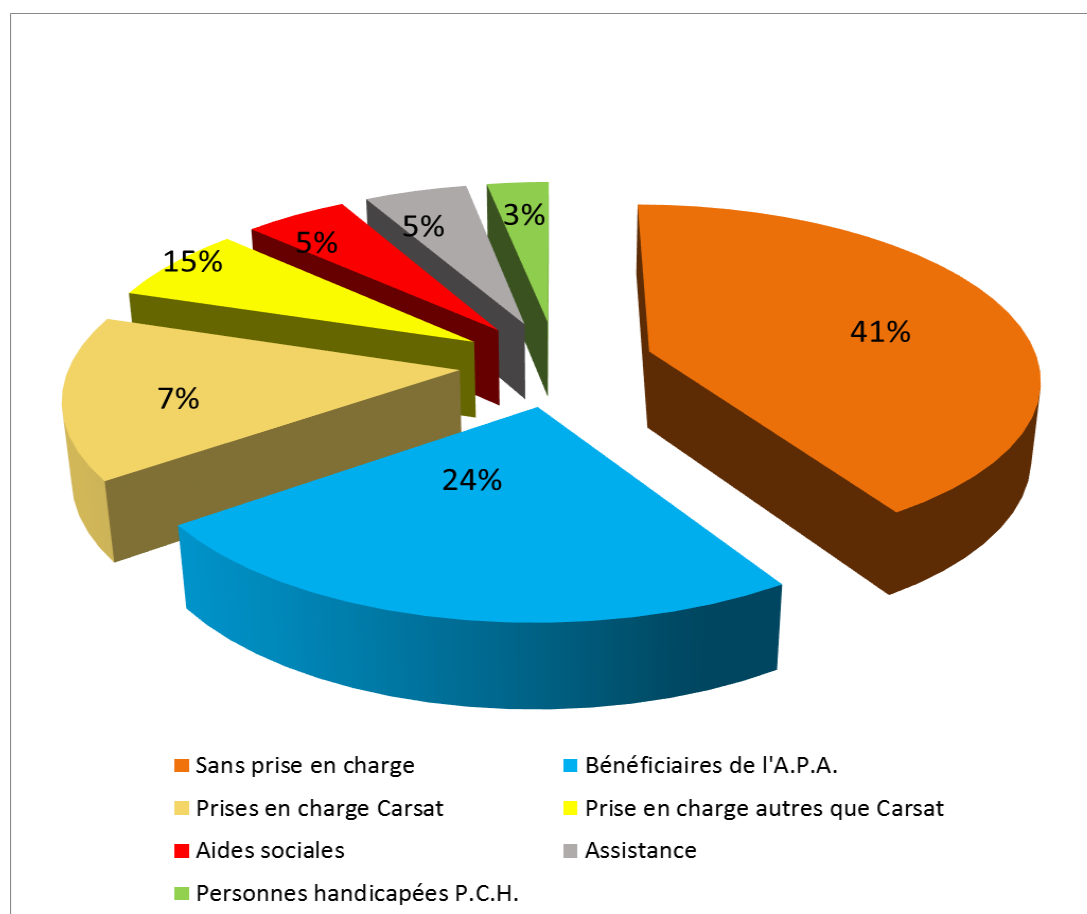
Le bilan de l'année est globalement positif pour le prestataire. L'ARASC enregistre une légère hausse de l'activité par rapport à 2012, de 1,08% du volume horaire, et de 3,89% du chiffre d'affaire.

Les chiffres de l'activité prestataire :

- 89 aides à domicile.
- 927 clients
- 87 650 heures de travail
- 985 heures par aide à domicile

Le volume horaire mensuel moyen par client reste élevé, notamment du fait de la prise en charge d'un nombre plus important de personnes handicapées nécessitant une aide humaine continue. Cela a notamment permis d'augmenter le temps de travail de certains salariés à domicile.

Les prises en charge de nos clients :



Les trois motifs principaux de fermeture de dossiers restent comme les années précédentes les décès, les diminutions ou non renouvellements de prise en charge, et les placements dans d'autres lieux en EHPAD ou en hospitalisation de longue durée. Les réévaluations ou non renouvellements des prises en charge CARSAT ont eu à cet égard un impact significatif.

L'année 2013 a vu le partenariat avec l'AFTC, démarré fin 2011, se poursuivre et se réorganiser à partir d'octobre. Les postes de référentes de maisons n'ont pas été renouvelés et remplacés par une cadre dédiée à temps plein au dispositif, l'organisation du temps de travail des aides à domicile a été revu et mieux adapté à la présence des locataires.

Ces expériences auprès de personnes polyhandicapées en lieu de vie partagé ou au domicile individuel contribuent à développer le savoir-faire de l'ARASC qui dispose de personnels formés et capables d'intervenir auprès d'autres personnes en demande de ce type d'accompagnement humain.

L'accompagnement véhiculé

L'accompagnement collectif :

Dans le cadre d'un multi partenariat avec la Ville de Strasbourg, les caisses de retraite complémentaire AG2R la Mondiale et Malakoff-Médéric, et la CARSAT, nous proposons depuis 6 ans un service d'accompagnement collectif. Le tarif est actuellement de 2,50 € aller-retour par personne.

Des partenariats particuliers ont été mis en place :

- Auto-saveur avec le foyer-restaurant de l'ABRAPA Krutenau propose le transport et le repas du midi pour un forfait de 14€.
- Des accompagnements réguliers sont assurés pour des personnes âgées dépendantes souhaitant se rendre à l'accueil de jour de structures médico-sociales.
- Des sorties sont organisées par les centres socio-culturels de la Meinau et l'Escale à la Robertsau.
- Un test de 3 mois avec le Cinéma l'Odyssée a été lancé au dernier trimestre 2013 dans le cadre de l'opération « ciné-club du temps libre ». Cette dernière offre n'a pas eu de succès, aucun accompagnement n'a été effectué dans ce cadre.

Les accompagnements collectifs « les seniors font leurs courses » ont lieu sous forme de tournées d'1h30 environ qui sont proposées :

- Tous les mardis à 9h au marché du Neudorf
- Tous les mercredis à 14h aux supermarchés Coop ou Leclerc au Neuhof
- Tous les jeudis à 8h45 aux supermarchés Simply à la Meinau ou Leclerc au Neuhof
- Tous les vendredis à 8h30 au supermarché Simply au Neudorf

A noter une plus faible activité en août et septembre, du fait des fermetures annuelles de différents lieux et de l'absence pendant cette période de la permanente en charge de l'accompagnement.

Une tournée des cimetières est proposée dans la semaine précédant la Toussaint, un seul accompagnement a eu lieu dans ce cadre.

Les accompagnements collectifs en 2013 ont représenté 574 heures d'activité facturées pour 148 personnes différentes utilisatrices du service, et 884 utilisations. Les 335 tournées ou accompagnements réalisés ont duré en moyenne 1h40.

Les accompagnements véhiculés collectifs de 2013 en détail :

Accompagnement / partenaire	Nombre de courses	Nombre de participants
Auto-saveurs / Foyer restaurant ABRAPA Krutenau	26	58
Accueil de Jour / Foyer ABRAPA Maryse Bastié et Foyer Bilstein	24	139
Promenades et sorties / Maison de retraite Arc-en-Ciel et CSC L'Escale Robertsau	12	90
Spectacles / Foyer Bilstein et CSC L'Escale Robertsau	3	17
Thermes de Caracalla à Baden-Baden / CSC L'Escale Robertsau	8	46
Courses au supermarché / Simply, Intermarché, Leclerc	211	395
Courses au marché	50	138
Tournée des cimetières à la Toussaint	1	1
Total :	335	884

L'accompagnement individuel :

En 2013, nous avons réalisé 634 heures d'accompagnement individuel :

- Pour nos clients habituels du prestataire,
- Pour le dispositif Sortir+ ouvert aux personnes de plus de 80 ans, allocataires AGIRC-ARRCO, qui est solvabilisé par un CESU préfinancé. L'ARASC est référencé sur ce dispositif auprès de la plateforme d'appels DomPlus.

La téléassistance

Depuis l'été 2008, nous proposons, en partenariat avec Mondial Assistance, un service de téléassistance permettant de sécuriser le maintien à domicile. A l'aide d'une télécommande, portée autour du cou ou du poignet, le client est mis en relation avec une centrale d'écoute capable de trouver les moyens les mieux adaptés pour répondre aux différents problèmes de la vie quotidienne.

Les chargés d'assistance sont joignables 24h/24, 7j/7, pour les urgences mais aussi pour apporter soutien, amitié et réconfort.

En cas d'urgence, le médecin traitant et les référents (famille, voisins, amis) sont immédiatement alertés pour intervenir au domicile. Si besoin, les secours d'urgence sont contactés.

44 clients de l'ARASC adhèrent à ce service.

La qualité

La certification :

L'ARASC n'est plus l'unique structure bas-rhinoise proposant des services d'aide à domicile certifiée par une démarche qualité, mais reste la seule association locale dans ce cas. 7 structures d'aide à la personne sont certifiées en 2013 dans le Bas-Rhin, 3 dont l'ARASC intervient auprès de personnes âgées dépendantes et de personnes handicapées sur la CUS.

Au terme du dernier audit mené par l'AFNOR, la certification NF Service « services à la personne à domicile » a été renouvelée en octobre 2013 pour deux ans.

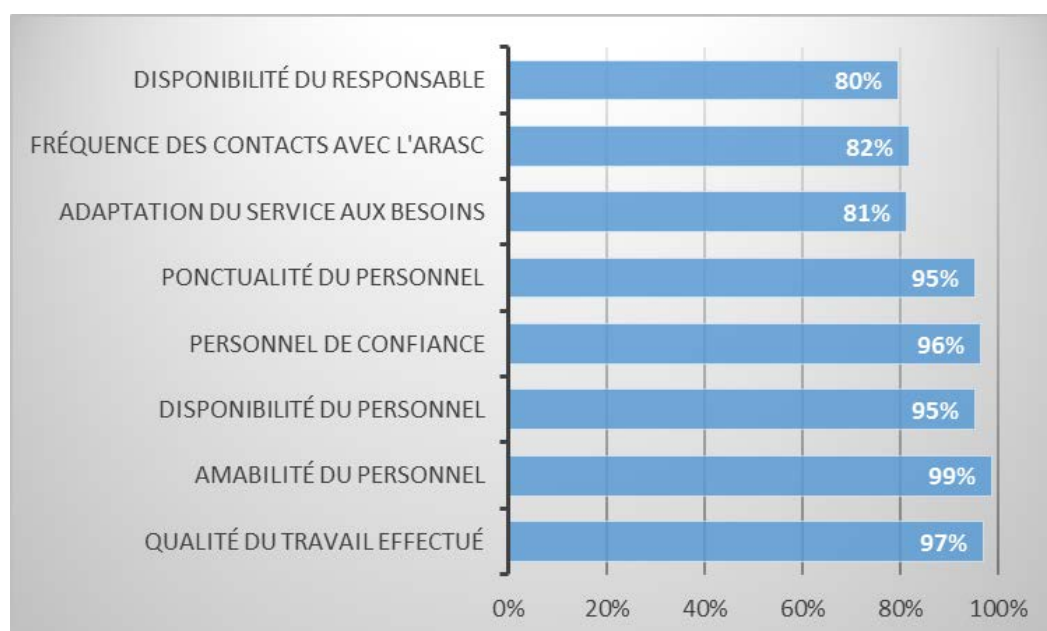
La démarche d'amélioration de la qualité :

Au-delà de la certification qui donne à l'association un label de qualité, l'ARASC est engagée depuis 2001 dans un processus d'amélioration de la qualité.

En 2013, l'ARASC a décidé de se doter d'un outil informatique plus performant, le module qualité Apologic, pour gérer les incidents, les insatisfactions et réclamations, administrer de façon plus professionnelle les enquêtes qualité et les visites à domicile.

La satisfaction des clients :

Enquête annuelle réalisée auprès de 482 clients, retour de 114 questionnaires complétés.



La relation avec l'ARASC est un facteur de progression à développer en 2014.

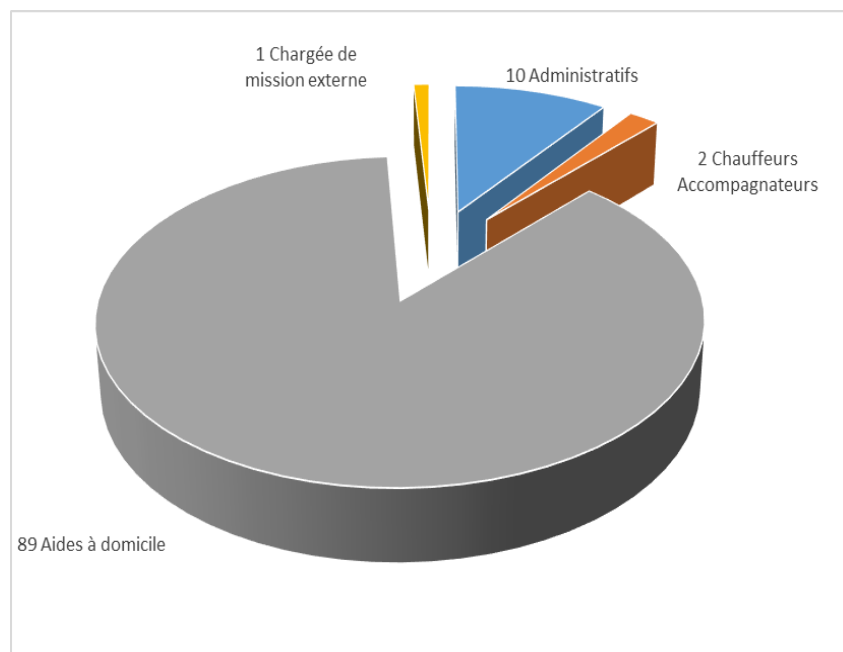
Des actions correctives devront être menées pour améliorer la satisfaction liée à l'adaptation des services aux besoins par l'accompagnement des aides à domicile et la sensibilisation des responsables de secteur aux exigences des clients pour que ces derniers soient au cœur de l'intervention.

Les ressources humaines et la formation

102 salariés au 31 décembre (78,8 ETP)

44 contrats d'insertion en cours d'année (17,2 ETP)

Répartition des effectifs :



La formation :

1238,75 heures de formation ont été dispensées auprès de 78 personnes :

- SST : 7 personnes
- Recyclage SST : 18 personnes
- Entretien du linge et du cadre de vie : 12 personnes
- DEAVS : 1 personne
- Assistante de vie aux familles : 6 personnes
- Intervention auprès de patients atteints d'un cancer : 2 personnes
- Prise de fonction auprès de personnes cérébrolésées : 9 personnes
- Séquelles des personnes cérébrolésées : 14 personnes
- Formations sécurité incendie et CHSCT : 7 personnes
- Formation à l'utilisation des logiciels Apologic : 2 personnes

4 contrats de professionnalisation sur le titre DEAVS suivi à l'AFPA proposée à 4 salariées en insertion fin 2013 pour une durée de 15 mois en alternance.

25 salariés ont suivis des formations techniques pratiques dispensées au travers d'ateliers de formation aux gestes techniques du repassage et du ménage.

36 personnes dont 16 en insertion ont participé aux groupes d'échanges de pratiques.

Remerciements

Nous n'aurions pu mener à bien notre action au cours de cette année 2013 sans la confiance de nos clients, de nos adhérents et sans le soutien actif de nos partenaires.

Partenaires institutionnels :

- L'Etat par le biais de la DIRECCTE Alsace
- Le Département du Bas-Rhin
- La Ville de Strasbourg

Caisses de retraite :

- La CARSAT
- AG2R La Mondiale
- Humanis
- Malakoff Médéric
- Réunica

Partenaires opérationnels :

- Le cinéma Odysée
- L'AFTC Alsace
- Les Missionnaires Oblats
- Les Jardins d'Alsace

Et aussi :

- Alsace Active
- Pôle Emploi
- L'URSIEA
- L'UNA