



Activité 2014



Le mot du Président

J'ai rejoint l'ARASC il y a 15 ans et j'ai aujourd'hui l'honneur de présider l'association et de succéder à Marie-Jo MULLER que je tiens ici à remercier pour son engagement et sa disponibilité.

J'aurai également une pensée pour Jean-Claude EINSETLER, notre trésorier, qui est en convalescence au moment de notre Assemblée Générale.

L'année 2014 a été celle des engagements tenus.

Nous avons validé notre projet associatif, duquel découlent : notre plan de communication, la recherche de partenariats, la volonté de développement vers le secteur du handicap.

Nous avons renforcé notre système qualité par l'acquisition d'un logiciel qualité, amélioré la gestion documentaire en préparation du renouvellement de la certification AFNOR, commencé à sensibiliser en interne à la labellisation Handéo.

Notre effort de formation a été important cette année, notamment dans le cadre de l'entreprise d'insertion, les groupes d'échanges de pratiques ont eu lieu de façon systématique, des informations spécifiques ont été mises en place pour les intervenants à domicile.

Notre activité d'aide à la mobilité a connu en 2014 une progression importante grâce aux efforts de communication et à l'implication de l'équipe.

Nous avons développé un nouveau partenariat avec Unis-Cité, dont les jeunes volontaires en service civique ont mené l'opération « une visite, un sourire » au domicile de personnes âgées particulièrement isolées. Au-delà de notre métier de prestataire d'aide à domicile, nous voulons être moteur dans le lien social de nos clients par ce type d'action de proximité.

Nous avons, comme nous nous y étions engagés, réuni nos partenaires institutionnel et financiers et repris des relations que nous espérons constructives et de confiance.

Mais 2014 a aussi été une année difficile pour le secteur des services à la personne, avec la diminution des aides perçues par les clients, la baisse générale de pouvoir d'achat, et la multiplication des enseignes qui, parfois, donnent une image dégradée de notre métier.

Comme toutes les associations du secteur, nous avons connu un repli de notre activité cette année, et nous mettons tout en œuvre pour inverser cette tendance et préserver les emplois et notre rôle social d'entreprise d'insertion.

La mobilisation de tous sera nécessaire en 2015, clients, adhérents et salariés de l'ARASC, pour que l'association retrouve l'équilibre financier et puisse encore longtemps rendre l'aide à domicile accessible au plus grand nombre.

L'ARASC en bref

Année de création : 1984

Président : Jean-François MARICHAL

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 Eurométropole.

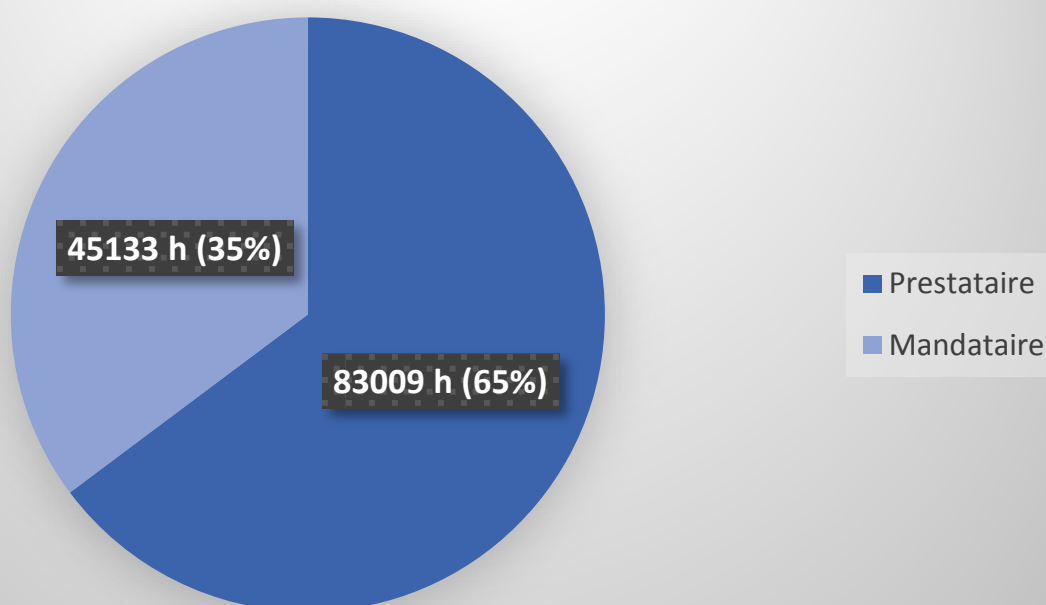
Nos activités :

- 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
- Visites de convivialité à domicile (partenariat Unis-Cité)
- Petits travaux de bricolage et de jardinage
- Insertion professionnelle

128 142 heures d'intervention :

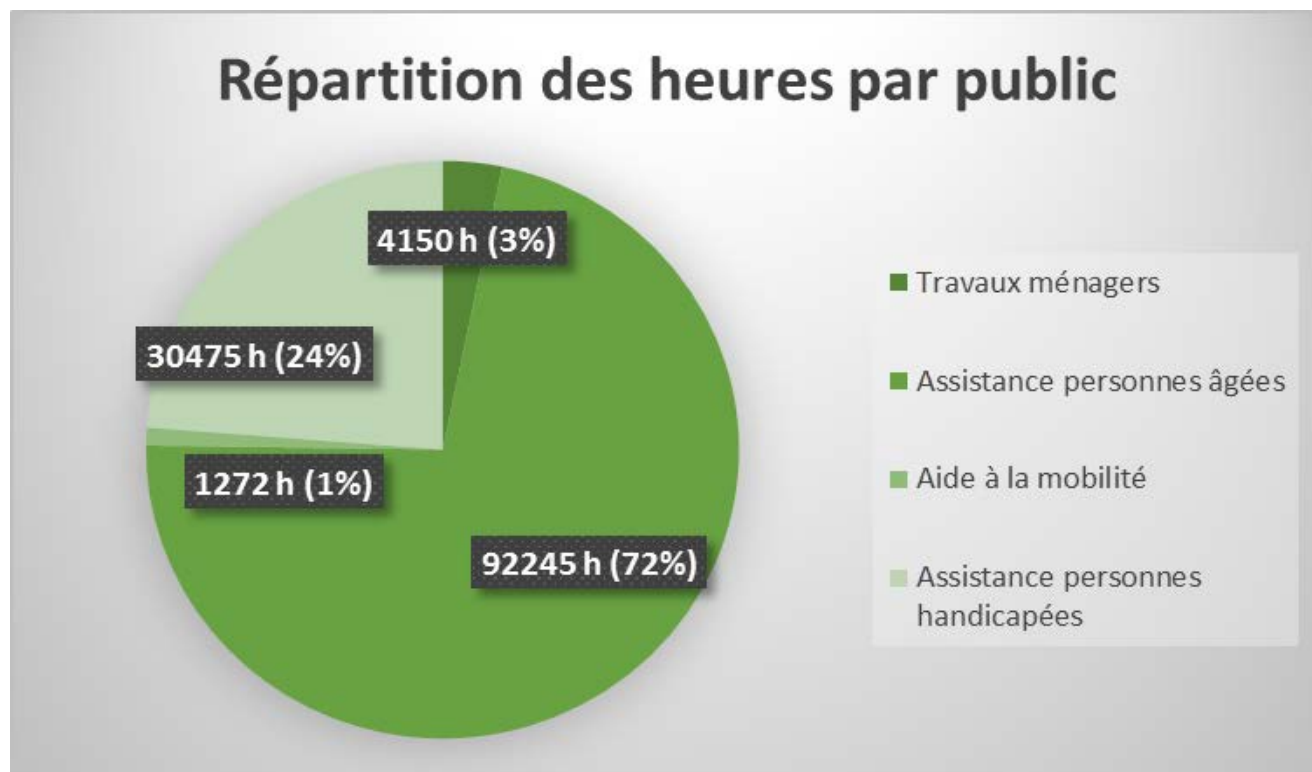
35% en mandataire et 65% en prestataire

Répartition des heures d'activité



915 clients pour l'aide à domicile :

- 843 en mode prestataire.
- 72 en mode mandataire.



L'assistance aux personnes âgées représente près des ¾ de notre activité, l'assistance aux personnes en situation de handicap près du quart.

Les faits marquants de 2014

Modification du bureau :

Le Conseil d'Administration réuni le 19 novembre 2014 a élu le nouveau bureau composé de :

Jean-François MARICHAL, Président , Maria VERDET, Vice-présidente, Jean-Claude EINSETLER, 2^{ème} vice-président et trésorier, Laura TALMY, Secrétaire.

Marie-Jo MULLER quitte ses fonctions de présidente mais demeure membre du Conseil d'Administration de l'ARASC.

Le Projet Associatif :

Le Conseil d'Administration a validé en avril le nouveau projet associatif pour la période 2014-2018 qui a pour vocation de guider l'association et les équipes. Le projet réaffirme nos valeurs : la solidarité, la proximité, le professionnalisme et l'innovation. Il insiste sur notre identité sociale : les publics fragilisés, l'insertion professionnelle.

Le projet porte une forte ambition de développement vers : le handicap avec Cap'Handéo et de nouveaux partenariats, l'aide aux aidants avec le droit au répit, les activités d'aide-ménagère dans le cadre de l'entreprise d'insertion.

Le plan de communication :

Avec le soutien de l'association Passerelles & Compétences, nous avons élaboré un plan de communication avec l'appui d'un bénévole, Alexandre Hari. Ce plan de communication vise à améliorer la notoriété de l'ARASC, sa visibilité et la lisibilité de son offre.

La mise en œuvre a débuté en juin par le nouveau site internet, plus clair et bien référencé, complété d'une présence publicitaire sur Google. Le plan de parution dans les DNA a débuté en octobre : 13 parutions dans la rubrique SAP, 2 dans le supplément « Génération Plus », 4 dans le supplément Neudorf. L'année a également été marquée par la reprise des contacts avec les associations partenaires et les prescripteurs.

Pour soutenir le développement et ancrer la démarche commerciale en interne, un apprenti en BTS « négociation et relation clients » a intégré l'équipe en octobre.

Approfondissement de la démarche qualité :

Mise en place des outils informatiques (modules qualité et gestion documentaire Apologic), permettant une meilleure prise en charge et un suivi des réclamations, et une simplification de la maîtrise documentaire.

Préparation avec succès de l'audit documentaire intermédiaire AFNOR et début de la révision des différentes procédures internes et de l'adaptation des formulaires aux nouvelles règles de certification.

Autodiagnostic et mise en place des premières actions correctives en vue d'un audit pour le label Cap'Handéo début 2015.

Partenariat Unis-Cité :

Depuis octobre, l'opération « une visite, un sourire » est menée au domicile des 20 personnes âgées isolées par 8 jeunes en service civique de Unis-Cité Alsace, dans le cadre d'un partenariat national avec Malakoff-Médéric.

L'Entreprise d'Insertion

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.

- **34 personnes accompagnées**
- **Durée moyenne du parcours 13 mois**

Les domaines d'intervention :

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

Le recrutement :

Nous avons reçu en 2014 plus de 500 demandes d'emploi et avons mené plus de 75 entretiens d'embauche.

Nous avons participé en 2014 à 3 « café contacts de l'emploi » et à plusieurs forums Pôle Emploi, afin de présenter nos activités et d'aller à la rencontre des publics éloignés de l'emploi.

Les processus de recrutement, d'embauche et de suivi sont décrits dans des documents référencés dans le cadre de notre démarche qualité : guides de procédures, fiches techniques et fiches de poste.

Nous définissons (RH, Responsables de secteur et Direction) le poste à pourvoir, et une annonce d'offre d'emploi qui comprend au moins trois parties :

- description des missions confiées,
- connaissances et compétences nécessaires au poste,
- niveau et type de diplôme souhaités, expérience professionnelle nécessaire, qualités humaines et comportementales requises.

L'offre est diffusée auprès de Pôle Emploi, le 1er contact se fait par téléphone avec un conseiller de l'équipe d'insertion.

La sélection des candidats se fait par la RH et les Responsables de secteur, sur la base d'un CV et d'une lettre de motivation. Les candidats reçus en entretien renseignent une grille de candidature et lors de l'entretien différents points sont mesurés :

- évaluer la motivation réelle du candidat à occuper le poste, et sa compréhension du secteur d'activité et de la réalité de travail,
- vérifier l'organisation concernant la garde d'enfant ou les différentes contraintes personnelles,
- repérer les problèmes périphériques à l'emploi (logement, santé, endettement, écriture, lecture, compréhension...),

Toutes ces informations seront nécessaires pour la suite du parcours.

L'accompagnement social :

Lors d'entretiens individuels avec les salariés différents problèmes vont être exposés, cela peut toucher différents domaines (logement, hygiène, santé, surendettement) mais aussi l'adaptabilité au poste de travail, la mobilité, la garde d'enfants.....

Il est important que lors de ces échanges le salarié soit écouté, respecté. Ce climat de confiance sera déterminant dans la réussite de l'accompagnement.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les autres structures d'insertion, avec Pôle Emploi et le Conseil Général, et en lien régulier avec les personnes en charge du suivi socio-économique du salarié (AS, CMS, instructeurs RSA, associations...).

L'accompagnement professionnel :

Les entretiens avec le salarié sont l'occasion de le faire s'exprimer librement, de faire un point sur ses compétences, de déceler d'éventuels besoins et d'identifier les difficultés.

Plusieurs sources d'information servent de base à cette analyse à savoir :

- les réclamations des clients,
- les résultats des visites qualité,
- les constats du tuteur,
- les satisfactions des clients (enquêtes annuelles ou retours ponctuels),
- Les réunions d'expression.

Les formations :

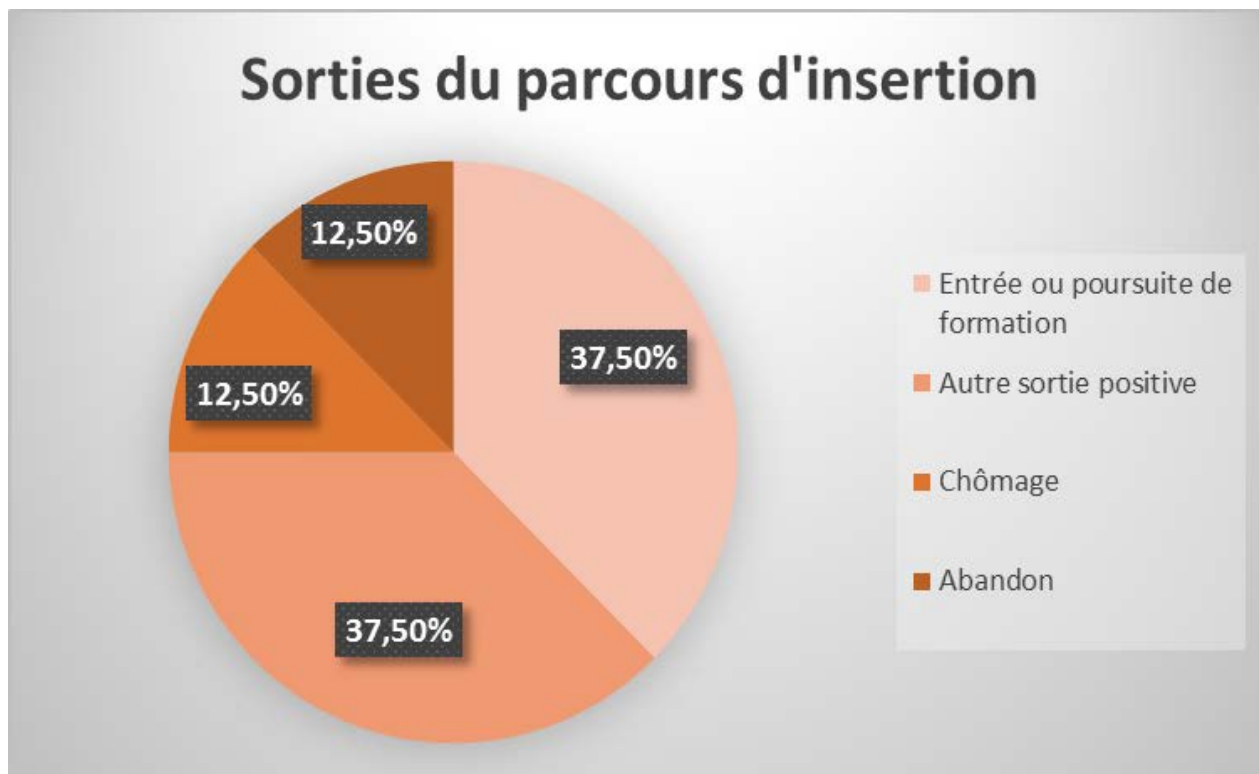
35 participations à des formations concernaient du personnel en insertion.

20 personnes ont suivi la formation "entretien du linge et du cadre de vie", dans le cadre du programme régional de formation pilotée par le Conseil Régional d'Alsace et mis en œuvre par l'URSIEA.

5 salariés ont intégré un parcours en alternance à l'AFPA pour préparer un titre professionnel.

Sorties de parcours :

Comme l'année précédente, une part importante de l'effectif suivi a connu une sortie positive du parcours d'insertion, soit par l'accès à une formation professionnalisante ou diplômante, soit en trouvant un emploi « tous publics » en CDI ou CDD de plus de 6 mois.



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, qui est en forte baisse comme en 2013. Le Conseil d'Administration a fait le choix de privilégier l'activité prestataire et de concentrer les efforts de l'équipe sur le développement.

Le nombre de dossiers diminue, mais la moyenne d'heures par intervenant reste stable par rapport à 2013.

Les chiffres de l'activité mandataire :

- 50 aides à domicile au 31/12/2014.
- 72 particuliers employeurs
- 45 133 heures de travail
- 903 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.

Il faut noter la poursuite de 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.

L'activité mandataire se marginalise sur un plan national. Le service prestataire est systématiquement proposé aux prospects de l'ARASC, néanmoins, forts de notre expérience dans cette activité, nous continuons de répondre à des demandes mandataires dans certains cas où ce service est le seul adaptés.

Le service prestataire

Le bilan de l'année est globalement positif pour le prestataire. L'ARASC enregistre une légère baisse de l'activité par rapport à 2013, de -5% du volume horaire, dans un contexte de difficulté globale du secteur associatif des services à la personne.

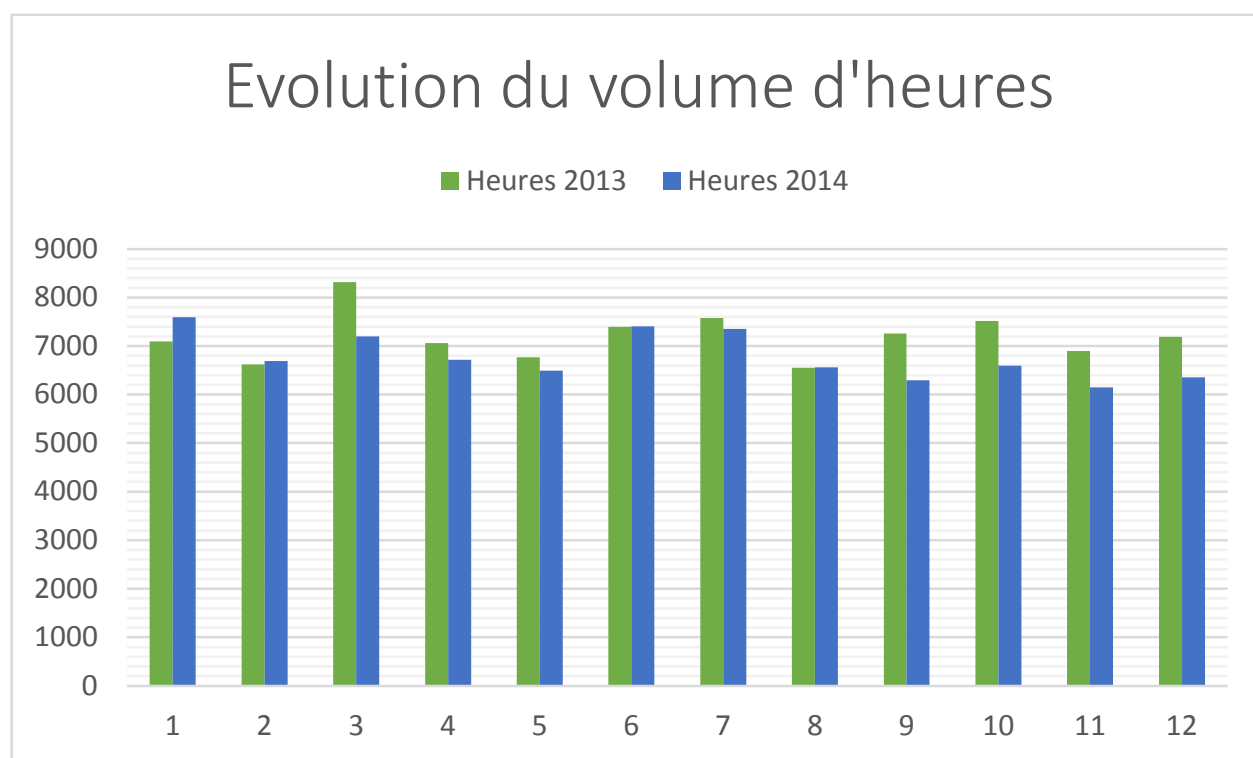
Les chiffres de l'activité prestataire :

- 93 aides à domicile au 31/12/2014 (67 en CDI et 26 en CDD).
- 843 clients
- 83 009 heures de travail
- 893 heures par aide à domicile en moyenne

Evolution de l'activité :

Le chiffre d'affaire et le volume d'activité se redressent sur les 3 derniers mois de 2014 en ce qui concerne l'activité au domicile des particuliers, pour retrouver le niveau de 2013 pour les prestations à domicile, ce qui est un signe encourageant.

L'activité dans les dispositifs logements mis en place par l'AFTC a diminué sur la même période suite aux mouvements de locataires intervenus en cours d'année et au plus faible niveau de prise en charge des nouveaux arrivants.



Les faits marquants :

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

L'évolution de la législation nous a amené à porter à 104 h mensuelles l'ensemble des contrats de travail à temps partiel, sauf demande expresse des salariés. Cette hausse des volumes contractuels n'a pas été compensée par une augmentation des heures facturées.

Nous n'avons pas obtenu le contrat d'intervention dans les deux nouveaux lieux de vie ouverts par notre partenaire l'AFTC à Illkirch, que nous envisagions comme une piste de développement important de l'activité prestataire.

Les fermetures de dossiers :

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 ont eu à cet égard un impact significatif.

Les ouvertures de dossiers :

Les ouvertures sont en hausse et largement supérieures aux fermetures depuis le milieu de l'année.

Les ouvertures de clients « payants », et des mutuelles, ont augmenté de façon importante, ce qui semble être le résultat des premières campagnes de communication et du référencement entrepris auprès de toutes les compagnies d'assistance et complémentaires santé.

L'accompagnement véhiculé

L'accompagnement collectif :

Depuis 7 ans l'ARASC en partenariat avec la Ville de Strasbourg, la CARSAT, les caisses de retraite complémentaire AG2R La Mondiale et Malakoff Médéric, propose un service d'accompagnement collectif qui a pour objectif premier de rompre l'isolement des personnes âgées et de leur donner les moyens de maintenir une activité régulière hors de leur domicile.

Les personnes participent à la hauteur de 2,50 € pour un accompagnement aux courses pour une durée approximative d'1h30. Un accompagnateur prend en charge les personnes de leur domicile pour les conduire au marché ou supermarché du quartier. Il leur apporte l'aide nécessaire afin qu'elles réalisent leurs courses avant de les conduire à domicile et de leur monter les achats.

	2013	2014	Evolution
Participations	884	787	- 11%
Nombre d'usagers	148	146	- 1%
Tournées organisées	335	343	+ 2%
Moyenne passager/tournée	2,62	2,31	- 12%

En plus des tournées « courses », certains groupes ont été véhiculés pour les activités « Culture et Loisir » qui sont généralement organisés par les animateurs, les coordinateurs ou directeur de centre socioculturel, maison de retraite ou accueil de jour. Le service de l'ARASC est souvent sollicité car le véhicule adapté permet d'installer des personnes en fauteuil ainsi que les personnes valides.

Au début de l'année 2014, l'ARASC s'est chargé de véhiculer des personnes à l'ESAT de l'AAPEI de Schiltigheim. Ce partenariat a permis aux personnes de maintenir leurs activités quotidiennes, pendant que l'établissement cherchait une solution pérenne avec les familles.

L'accueil de jour Le Préo d'Oberhausbergen a organisé des sorties au centre culturel Marcel Marceau.

L'EHPAD Arc-en-Ciel de Reischtett a profité du service pour organiser des sorties dans différents restaurants et assister à des concerts.

Le centre socioculturel de l'Escale de la Robertsau a organisé des après-midis aux Thermes de Caracalla.

Les personnes du Foyer Bilstein ont fait des déplacements à la médiathèque et à d'autres maisons de retraite.

Les accompagnements au Foyer Maryse Bastié à Neudorf ont permis aux personnes âgées de participer aux activités proposées par l'Accueil de Jour et/ou de partager le déjeuner.

Pour l'opération « les seniors font leurs courses », les accompagnements réguliers ont lieu quotidiennement dans 5 moyennes surfaces et au marché du Neudorf. Les quartiers couverts sont la Robertsau, Neudorf, le Neuhof, la Meinau et Cronenbourg.

Nous adaptons les jours et les horaires des tournées pour les courses en fonction de la demande et de la période.

Pour 2014, le nombre de passagers transportés est de 787, le nombre de tournées organisées étant de 343.

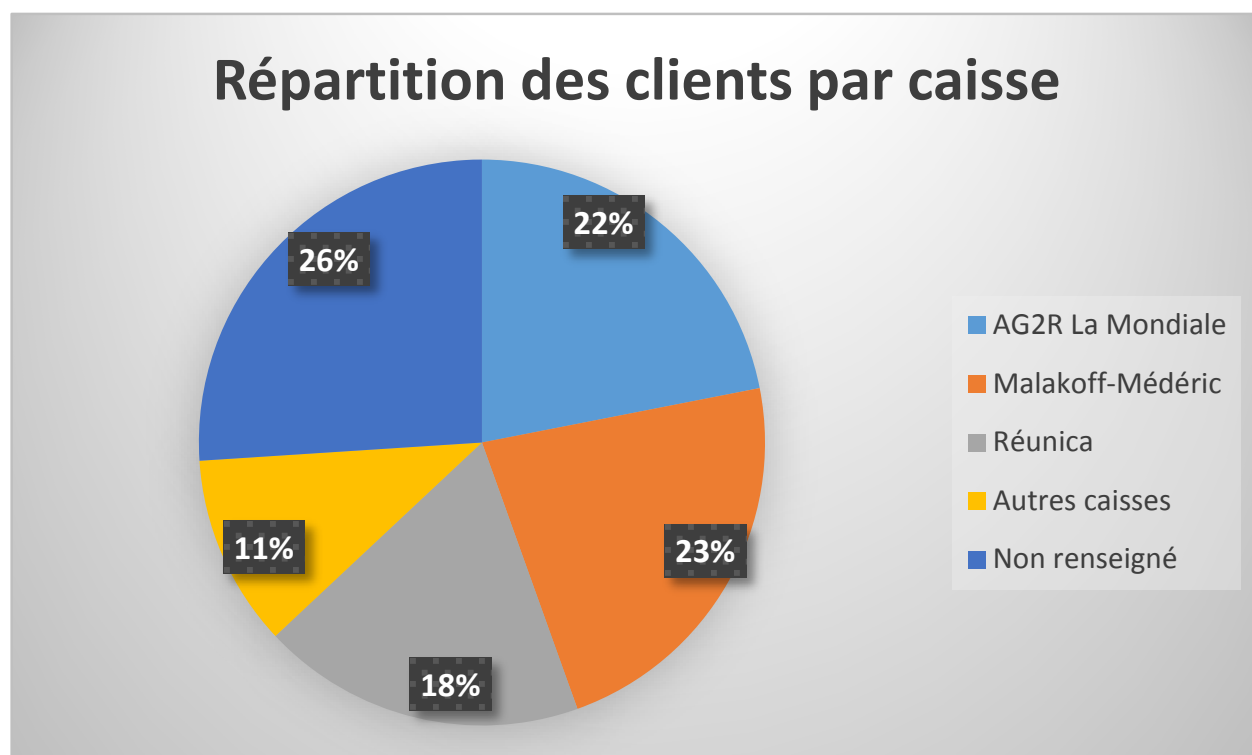
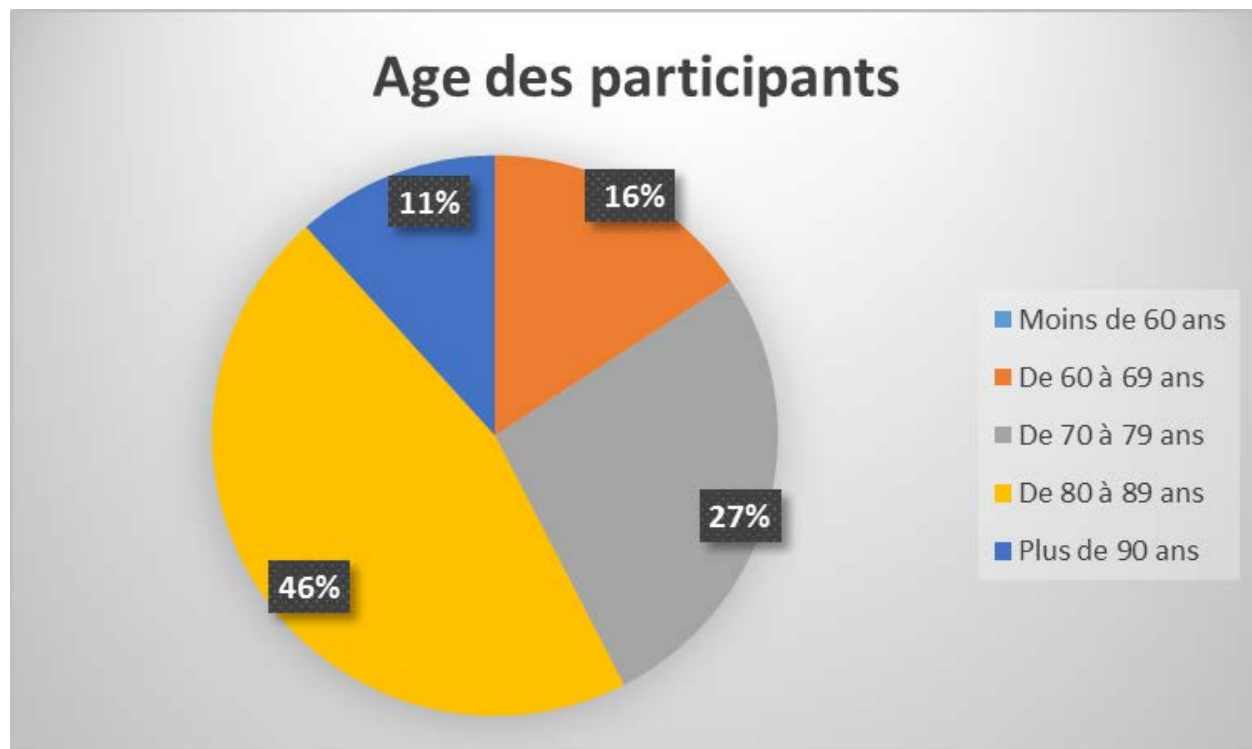
Les accompagnements de groupes en 2014 ont représenté 550 heures pour 146 personnes utilisatrices du service, et 787 utilisations.

5 salariés sont intervenus sur le terrain pour le service d'accompagnement de groupes et 3 autres salariés ont participé au service afin de maintenir une continuité de service lors des absences pour maladie, congé ou lors des week-end/jours fériés.

On observe une plus faible fréquence de sorties Culture et Loisirs mais une augmentation des demandes pour les courses.

Les personnes accompagnées :

Sur les 146 personnes accompagnées, 124 étaient des femmes et 22 des hommes.



L'accompagnement individuel :

En 2014, nous avons réalisé 817 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.

L'activité accompagnement est en progression de près de 29% en 2014 par rapport à 2013, grâce à l'implication de l'équipe et des chauffeurs accompagnateurs, à une communication adaptée auprès des clients de l'ARASC et des partenaires, et à la communication adressée par les caisses de retraite complémentaires à leurs allocataires.

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.

Les Partenariats

Les partenaires du prestataire



AFTC Alsace
www.aftcam.org
Association des Familles de Traumatismes Crâniens et Cérébrolesés

Depuis 2011, le partenariat avec l'AFTC Alsace (Association des Familles de Traumatismes Crâniens) se poursuit. 10 personnes sont prises en charge par des auxiliaires de vie, 24h/24 et 7j/7, dans le cadre de deux lieux de vie adaptés à leurs handicaps.

Les équipes de professionnels de l'AFTC et de l'ARASC interviennent en complémentarité auprès de ces personnes, ainsi qu'en domicile individuel pour trois personnes.



LES JARDINS D'ALSACE
COPROPRIÉTÉ AVEC SERVICES

En complément d'interventions individuelles auprès des locataires, nous proposons au sein de la résidence avec services « Les Jardins d'Alsace » un service de portage quotidien des petits déjeuners.

Nous intervenons également au sein d'une maison de retraite gérée par et pour des pères missionnaires âgés. Ce partenariat avec les Missionnaires Oblats est en place depuis 2001, l'équipe d'auxiliaires de vie se relaie auprès des personnes dont beaucoup sont en fin de vie.

Opération « une visite, un sourire »

Unis Cité et l'ARASC ont mis en place des visites au domicile de personnes âgées isolées, pour créer du lien intergénérationnel, des rencontres, proposer des activités ludiques ou des sorties.



Cette opération, intitulée « une visite, un sourire », financée par Malakoff-Médéric dans le cadre d'une opération nationale, permet à 20 usagers de l'ARASC de bénéficier des visites et des activités organisées par huit jeunes. Ils effectuent leur volontariat service civique au sein d'Unis-Cité Alsace et interviennent par binômes à domicile.

Ces visites sont gratuites, et sont pour nous un complément indispensable aux services à domicile habituels. Elles créent du lien, contribuent à rompre l'isolement des personnes âgées, et impliquent des jeunes de 16 à 26 ans dans l'accompagnement des personnes âgées.

Les partenaires de la formation

Nous sommes très attachés à la formation de notre personnel, dans le cadre de l'entreprise d'insertion et des autres activités de service à la personne.

Nous nous appuyons pour cela sur un réseau local de partenaires, et sur l'UNA et l'URSIEA, nos deux unions d'appartenance.

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



Parmi nos partenaires actifs dans le domaine de la formation :

- La ligue contre le cancer
- L'AFPA
- L'IFCAAD
- L'AFTC
- Inov'Hand
- Pôle Emploi

Les partenaires institutionnels et financiers

Ils nous soutiennent : la DIRECCTE, le Conseil Général du Bas-Rhin, la Ville de Strasbourg, la CUS, la CARSAT, les caisses de retraite complémentaire AGIRC-ARRCO, AG2R La Mondiale, Malakoff-Médéric...



AG2R LA MONDIALE



malakoff médéric



La qualité

La certification :

L'AFNOR a mené un audit documentaire intermédiaire qui n'a relevé aucun écart par rapport à la norme et aux engagements pris en 2013 lors du renouvellement de la certification.

Un premier travail d'autodiagnostic a également été mené en vue de demander, au premier trimestre 2015, la labellisation Cap'Handéo. Ce label, complémentaire à la certification, serait pour nous une reconnaissance de notre engagement auprès des personnes en situation de handicap, et une ouverture supplémentaire vers les acteurs de ce secteur.

L'ARASC adhère depuis 2014 à la Charte Nationale Qualité des services à la personne.



Découvrez Le label **Cap'Handéo**
le premier **label handicapS**
des **services à la personne** !



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.

Ce module est pleinement exploité depuis février 2014, pour le suivi des visites d'évaluation à domicile et des réclamations, globalement c'est un support efficace à l'amélioration de la relation clients.

La gestion documentaire, également gérée sur le module qualité d'Apologic, est en cours de transfert. Tous les documents, formulaires et procédures doivent être revus, adaptés si nécessaire aux nouvelles règles de certification, et référencés avant le prochain audit de l'AFNOR en juillet 2015.

La satisfaction des clients :

Questionnaire premier contact

Résultats 2014
(516 clients interrogés)
Pourcentage des réponses positives

Pensez-vous avoir été bien compris ?	98,92%
L'enquête de besoins à domicile est-elle utile ?	90,54%
Pensez-vous avoir été bien informé ?	
- Sur le rôle du référent	100%
- Sur le rôle des intervenants	98,97%
- Sur le coût et modalités de prise en charge	98,90%
- Sur les avantages et inconvénients des modes d'intervention	95,06%
- Sur les services proposés	97,75%
Vous avez été mis en contact avec le bon interlocuteur	95,26%
Etes-vous satisfait de l'amabilité, la disponibilité et la courtoisie de l'accueil ?	94,95%
Etes-vous satisfait des horaires d'accueil ?	95,73%
Avez-vous trouvé facilement l'ARASC ?	98,41%

La satisfaction des clients après le premier contact (enquête effectuée moins de 8 jours après le démarrage de la prestation) est excellente en 2014.

Enquête de satisfaction annuelle	Résultats 2013 (26% de réponses) <i>Pourcentage des réponses positives</i>	Résultats 2014 (30,16% de réponses) <i>Pourcentage des réponses positives</i>
Etes-vous satisfait :		
- de la qualité du travail effectué à votre domicile ?	83,41%	84,31%
- de l'intervenant (amabilité, disponibilité, confiance, ponctualité) ?	96,62%	96%
- de l'adaptation du service à l'évolution de vos besoins ?	81,38%	82,33%
Une proposition de remplacement vous est-elle faite en cas d'absence ?	88,1%	96,32%
Etes-vous satisfait du remplacement proposé ?	85,71%	78,16%
Etes-vous satisfait de votre relation avec l'ARASC concernant :		
- la fréquence des contacts avec un responsable ?	82,07%	83,45%
- la transmission des messages ?	79,03%	82,29%
- la disponibilité de votre référent ?	79,94%	83,40%

La satisfaction globale reste très bonne en ce qui concerne la qualité des prestations à domicile et les intervenants sont globalement appréciés.

La relation avec l'ARASC s'est améliorée notamment par une plus grande régularité des visites à domicile, la qualité des remplacements reste un facteur de progression à développer en 2015.

Remerciements

Nous n'aurions pu mener à bien notre action au cours de cette année 2014 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
- Malakoff Médéric
- Réunica

Partenaires opérationnels :

- L'AFTC Alsace
- Les Missionnaires Oblats
- Les Jardins d'Alsace
- Unis-Cité Alsace

Et aussi :

- Alsace Active
- Pôle Emploi
- La Ligue Contre le Cancer
- L'URSIEA
- L'UNA