

# Activité 2015



**ARASC**  
aides à domicile



**la vie  
à la maison**  
NOTRE MÉTIER, NOTRE PASSION

## Le mot du Président

Bienvenue à toutes et tous à la Maison des Associations, merci de votre présence à notre assemblée générale.

**L'année 2015 a été difficile pour l'ARASC, comme pour beaucoup d'associations du secteur de l'insertion ou des services à la personne.**

**Nous avons dû faire face à des difficultés économiques :**

A notre demande, Alsace Active a mis en place un DLA (Dispositif Local d'Accompagnement) afin de sécuriser la situation économique de l'ARASC, en proposant des solutions pour réduire nos charges et augmenter notre activité.

Les conclusions du DLA ont amené le Conseil d'Administration à adopter en décembre 2015 des mesures qui sont mises en œuvre cette année pour assurer le retour à l'équilibre. A cette occasion les partenaires institutionnels ont renouvelé leur soutien et leur confiance : qu'ils en soient remerciés.

Je pense en particulier aux Services Insertion de la DIRECCTE et du département du Bas-Rhin, à la Ville de Strasbourg, à la CARSAT et aux caisses de retraite complémentaires. Mais naturellement aussi à l'UNA, notre fédération des services à la personne, et à l'URSIEA notre union régionale de l'insertion.

Grâce aux efforts de tous, intervenants à domicile et salariés permanents, le service prestataire à domicile a connu une évolution positive qui se confirme en 2016. L'activité d'aide à la mobilité réalise également une croissance importante, en individuel et en collectif.

Cela a été possible par une meilleure gestion des plannings et des remplacements, ainsi que par les efforts de communication et de lien avec les prescripteurs.

**L'ouverture sur les partenariats est une de nos priorités :**

L'opération « une visite, un sourire » a été renouvelée et l'ARASC accueille cette année encore les jeunes en service civique de Unis-Cité Alsace, dans le cadre d'un partenariat avec Malakoff-Médéric.

Un partenariat a vu le jour avec AdapSanté, jeune entreprise du secteur des services à la personne, pour proposer des séances d'activité sportive, individuelle et adaptée à l'âge et aux pathologies des personnes.

**L'ARASC poursuit sa démarche d'amélioration de la qualité :**

Au terme d'un audit sur site, l'AFNOR a renouvelé notre certification « Service aux personnes à domicile », et nous avons obtenu en juillet le label Cap'Handéo.

Ce label, qui distingue les services adaptés aux personnes en situation de handicap, est un atout supplémentaire pour notre développement futur.

Je finirai en remerciant nos clients pour leur confiance, nos intervenants à domicile pour leur courage et leur attachement à l'ARASC, les permanents, et les membres du conseil d'administration.

# 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.

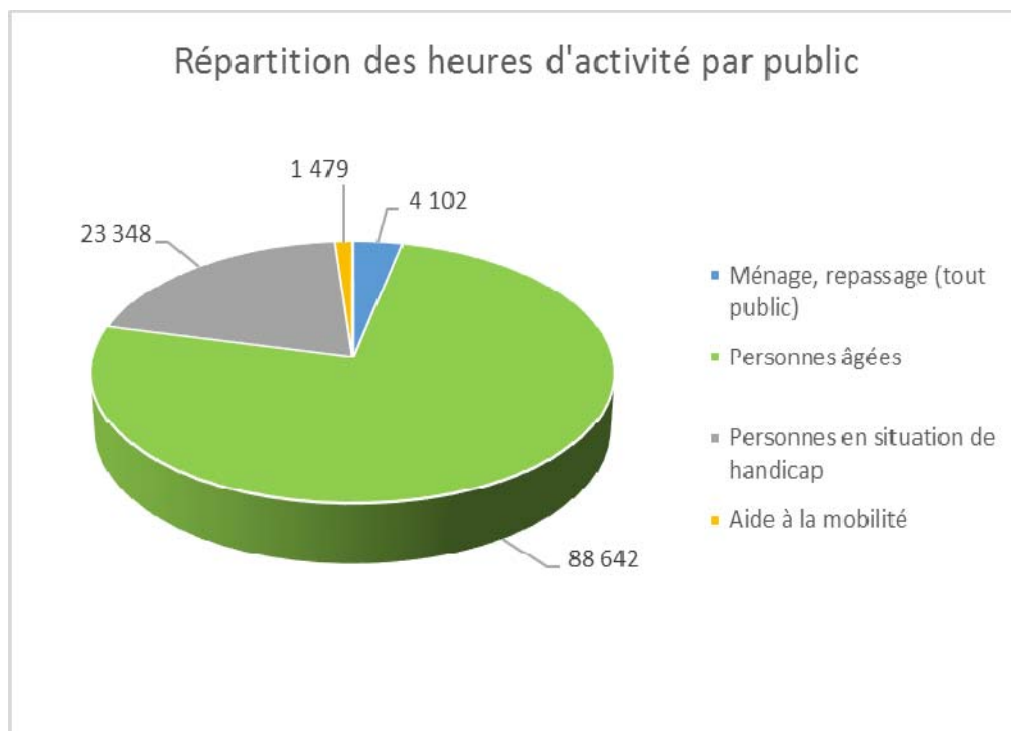
**Notre zone d'intervention :** Strasbourg et Eurométropole.

## Nos activités :

- Aide humaine pour les personnes âgées dépendantes et personnes en situation de handicap
- Aide à domicile pour les familles et les particuliers, aide aux aidants
- Aide à la mobilité : accompagnement véhiculé individuel ou collectif
- Visites de convivialité à domicile en partenariat avec Unis-Cité
- Petits travaux de bricolage et de jardinage
- Activité sportive adaptée en partenariat avec AdapSanté
- Insertion professionnelle

**117 571 heures d'intervention** (30% en mandataire et 70% en prestataire)

**843 personnes aidées à domicile** (792 en mode prestataire et 51 en mode mandataire)



**L'assistance aux personnes âgées représente 75% des heures effectuées et reste donc le socle de notre activité. L'assistance aux personnes en situation de handicap représente 20% des heures réalisées.**

# Les faits marquants de 2015

## **Modifications du Conseil d'Administration :**

Maria VERDET, Vice-présidente, et Laura TALMY, Secrétaire, ont quitté le Conseil d'Administration de l'ARASC en cours d'année, pour des raisons personnelles.

Jean-Claude MICHAUD a souhaité se rapprocher de l'ARASC et s'engager au sein du Conseil d'Administration.

## **Développement de l'activité :**

Les premières mesures prises, notamment en termes de communication, de publicité, et de reprise des liens avec les partenaires et les prescripteurs, commencent à montrer leur effet en 2015, avec des signes d'un retour à la croissance qui restent contrastés.

L'évolution positive du prestataire à domicile (+5,31% d'heures en plus par rapport à 2014) ne suffit pas à compenser la baisse du prestataire dans les dispositifs logement de l'AFTC (17,65% d'heures d'activité en moins qu'en 2014). L'ensemble se solde par une légère baisse du volume d'activité de 2,34%.

L'activité mandataire poursuit également son déclin avec -21% d'activité, alors que l'activité d'aide à la mobilité réalise une croissance de 35% par rapport à 2014.

## **Renouvellement de la certification AFNOR :**

Au terme d'un audit sur site, l'AFNOR a renouvelé notre certification « Service aux personnes à domicile - NF 311 ».

## **Labellisation Cap'Handéo :**

Après un an de préparation et d'adaptation du service, du documentaire, et la mise en place d'un plan de formation adapté, Handéo nous a remis en juillet 2015 la labellisation « Cap'Handéo » qui distingue les services adaptés aux personnes en situation de handicap à domicile.

## **Partenariats Unis-Cité et Adapsanté :**

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

Un partenariat est en développement avec AdapSanté, jeune entreprise du secteur des services à la personne, pour proposer des séances d'activité sportive, individuelles et adaptées à l'âge et aux pathologies des personnes à domicile.

## **Mise en place d'un DLA :**

A la demande du Conseil d'Administration et de la direction, Alsace Active a mis en place un DLA (Dispositif Local d'Accompagnement) afin de sécuriser la situation économique de l'ARASC, en proposant des solutions pour réduire nos charges et augmenter notre activité.

Les conclusions du DLA ont amené le Conseil d'Administration à adopter en décembre 2015 des mesures qui seront mises en œuvre en 2016 pour assurer la pérennité de la structure.

# L'Entreprise d'Insertion

Après une année 2014 difficile avec une réalisation très basse (11,98 postes ETP), le nombre d'embauches réalisées en 2015 a permis d'obtenir un conventionnement de 16,5 postes ETP.

Au 31 décembre 2015, nous avons réalisé 17,98 postes ETP.

**55 personnes accompagnées**, dont 23 bénéficiaires du RSA  
**17 mois de parcours** en moyenne

## Le recrutement :

Nous avons reçu en 2015 plus de 630 demandes d'emploi et avons mené 83 entretiens d'embauche.

Nous avons participé en 2015 à plusieurs « café contacts de l'emploi » et 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.

La sélection des candidats se fait par la RH 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 l'équipe insertion de Pôle Emploi et le Conseil Départemental pour l'orientation et le suivi des BRSA, et en lien régulier avec les référents en charge du suivi socio-économique du salarié.

## 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 :

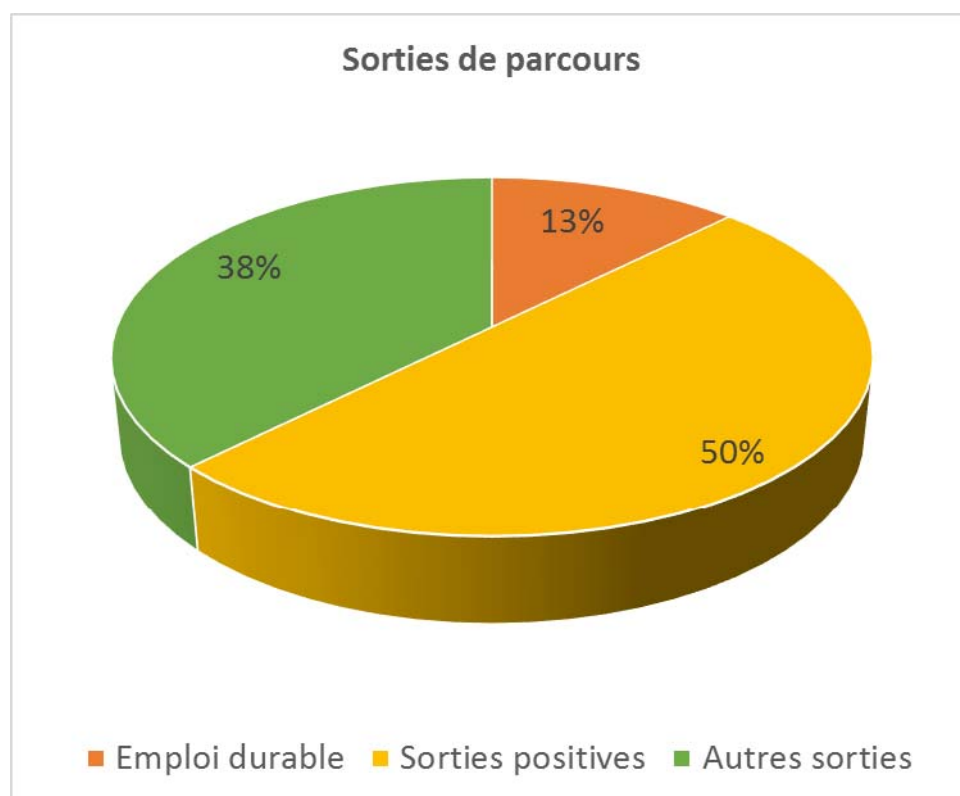
99 participations à des formations internes et externes concernaient du personnel en insertion.

18 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.

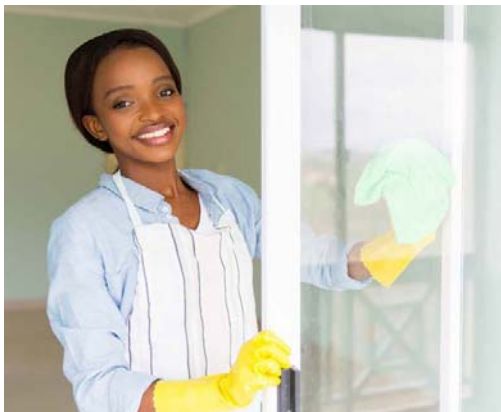
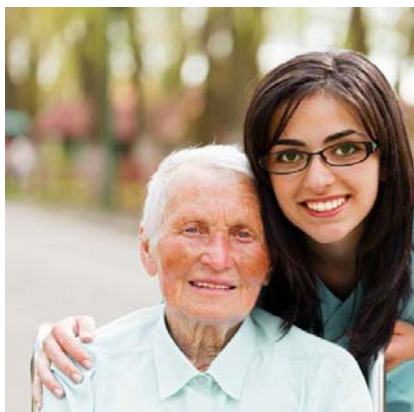
3 salariés ont obtenus un titre professionnel d'Assistant de Vie aux Familles, 5 salariés ont intégré cette même formation en alternance.

### 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 depuis plusieurs années. Le Conseil d'Administration a fait le choix de privilégier l'activité prestataire et de concentrer les efforts de l'équipe sur le développement.

#### Les chiffres de l'activité mandataire :

**39 aides à domicile** au 31/12/2015.

**51 particuliers** employeurs

**35 542 heures** de travail

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, nous continuons à assurer ce service pour les clients en cours et pouvons être amenés à le proposer pour des situations où le mode prestataire n'est pas adapté.



## Le service prestataire

L'ARASC enregistre une légère baisse de l'activité par rapport à 2014, de -2,34% du volume horaire, en amélioration par rapport aux années précédentes, dans un contexte de difficulté globale du secteur associatif des services à la personne.

### Les chiffres de l'activité prestataire :

**91 aides à domicile** au 31/12/2015 (55 en CDI et 36 en CDD).

**792 clients**

**82 029 heures** de travail

### Evolution de l'activité :

Le chiffre d'affaire et le volume d'activité se redressent depuis le 3<sup>ème</sup> trimestre 2014 en ce qui concerne l'activité au domicile des particuliers, pour retrouver en 2015 le niveau de 2013 pour les prestations à domicile hors dispositifs logements, ce qui est un signe encourageant.

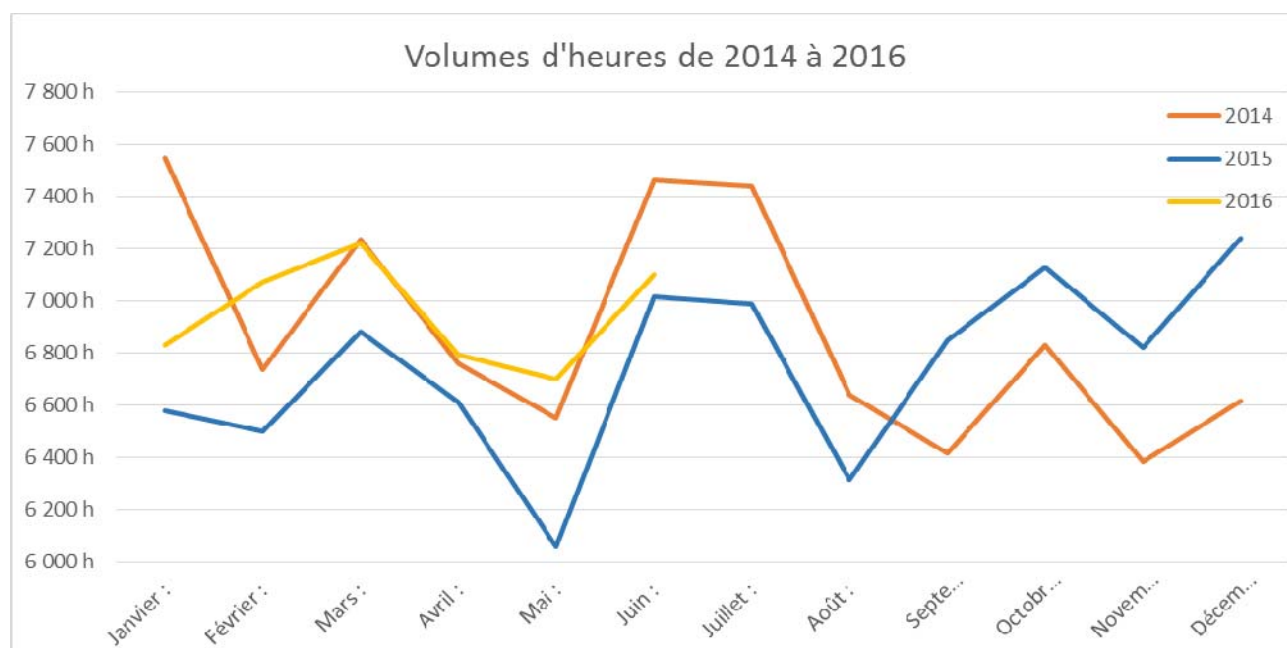
L'activité dans les dispositifs logements mis en place par l'AFTC a diminué en 2014 et 2015, avant de se stabiliser au second semestre 2015. Un locataire sorti du dispositif est maintenant pris en charge à son domicile et est remplacé dans le dispositif logement. Une difficulté importante se pose lors des arrivées de nouveaux locataires qui n'ont pas encore de PCH : le délai de traitement des demandes de prise en charge par le département pèse sur notre trésorerie.

### Les ouvertures de dossiers :

Les ouvertures sont en hausse et restent supérieures aux fermetures depuis le milieu de l'année 2014. Cette tendance se poursuit en 2015.

Les ouvertures de clients « payants », et des mutuelles, restent à un niveau élevé, ce qui semble être le résultat des campagnes de communication et du référencement auprès de toutes les compagnies d'assistance et complémentaires santé. Ces dossiers représentent toutefois un nombre d'heures peu élevé par client.

Les ouvertures de dossiers avec prise en charge, notamment APA ou PCH, sont en hausse sur le second semestre 2015.





## L'accompagnement véhiculé

L'accompagnement collectif :

**376 heures** d'accompagnement

**257 tournées** et accompagnements collectifs



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.

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.

L'accueil de jour Le Préo d'Oberhausbergen, l'EHPAD Arc-en-Ciel de Reischtett et le centre socioculturel de l'Escale de la Robertsau et le Foyer Bilstein sont des utilisateurs réguliers de l'accompagnement collectif.

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 séniors font leurs courses », les accompagnements 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. Une opération de communication a été menée en partenariat avec les élus du conseil de quartier Conseil des XV et la mairie de quartier, en vue de promouvoir l'opération auprès des habitants.

**L'accompagnement individuel :**

**En 2015, nous avons réalisé 1103 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 35% en 2015 par rapport à 2014, 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.

33 clients de l'ARASC adhèrent à ce service.

## 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.

# Unis Cité

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.

# Les Partenariats

## Les partenaires du prestataire



Depuis 2011, le partenariat avec l'AFTC Alsace (Association des Familles de Traumatés 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.



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.



Le partenariat initié avec AdapSanté nous permet de proposer des séances d'activité physique adaptée à l'âge et au handicap à domicile, en fonction des capacités et des objectifs de la personne, avec un suivi individualisé.

## 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 Départemental du Bas-Rhin, la Ville de Strasbourg et l'Eurométropole, 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 de renouvellement de la certification qui n'a relevé aucun écart par rapport à la norme et aux engagements pris en 2013 lors du renouvellement de la certification.

La labellisation Cap'Handéo a été obtenue en juillet 2015, après un travail de près d'une année d'adaptation des procédures du documentaire, et du plan de formation. Ce label, complémentaire à la certification, est 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. Ce module est pleinement exploité depuis février 2014, pour le suivi des visites d'évaluation à domicile et des réclamations, c'est un support efficace à l'amélioration de la relation clients.

La partie documentaire, procédures et formulaires notamment, est entièrement gérée sur le module qualité d'Apologic. Tous les documents, formulaires et procédures ont été revus, adaptés si nécessaire aux nouvelles règles de certification et aux évolutions réglementaires puis référencés pour l'audit de l'AFNOR en juillet 2015.



## La satisfaction des clients :

Un questionnaire annuel de satisfaction est adressé à tous les clients en début d'année. Pour 2015, 623 questionnaires ont été adressés, 28% des clients interrogés ont répondu. Le taux de retour est en hausse depuis deux ans.

Le pourcentage de clients satisfaits ou très satisfaits de la qualité du travail effectué est en hausse, la satisfaction liée aux qualités professionnelles des intervenants également.

La qualité, la fréquence des contacts, et la disponibilité des responsables de secteur restent au même niveau qu'en 2014. Le besoin de réévaluation continue à diminuer, signe que les évaluations et contacts réguliers avec les clients remplissent déjà ce rôle, et que les missions sont adaptées aux besoins.

Question	Satisfaction 2013	Satisfaction 2014	Satisfaction 2015
Qualité du travail qui est fait chez vous ?	83,41%	84,31%	84,76%
• Amabilité de l'intervenant	98,82%	96,90%	97,09%
• Disponibilité de l'intervenant	95,45%	95,86%	97,06%
• Confiance dans l'intervenant	96,60%	95,92%	97,45%
• Ponctualité de l'intervenant	95,59%	95,29%	94,38%
Adaptation du service à vos besoins	81,38%	82,33%	82,24%
Une proposition de remplacement vous est-elle faite ?	88,10%	96,32%	89,33%
• Acceptez-vous les remplacements ?	67,74%	68,75%	56,00%
• Etes-vous satisfait des remplacements proposés ?	85,71%	78,16%	81,93%
Avez-vous plusieurs intervenants ?	19,79%	23,13%	21,05%
• Le travail des intervenants est-il bien coordonné ?	76,19%	91,67%	90,32%
Fréquence des contacts avec l'ARASC	82,07%	83,45%	83,49%
Transmission des messages en interne	79,03%	82,29%	83,22%
Disponibilité du responsable de secteur	79,94%	83,40%	83,33%
Souhaitez-vous que l'on réévalue votre situation ?	30,39%	21,37%	15,82%



# 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