

Activité 2016



ARASC
aides à domicile



**la vie
à la maison**

NOTRE MÉTIER, NOTRE PASSION

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.

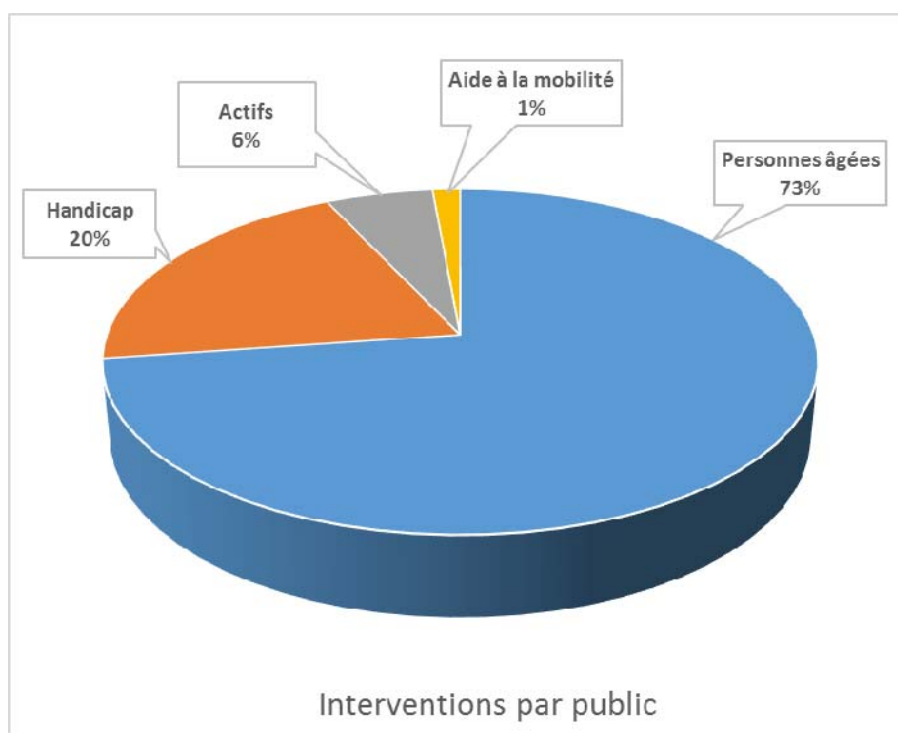
Notre zone d'intervention : Strasbourg et Eurométropole.

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

107 698 heures d'intervention (27 959 heures en mandataire et 79 739 heures en prestataire)

787 personnes aidées à domicile (753 en mode prestataire et 34 en mode mandataire)



L'assistance aux personnes âgées représente 73% 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 2016

Modifications du Conseil d'Administration :

Jean-Marc LAOT a présenté sa démission du Conseil d'Administration en date du 3 novembre 2016.

Jean-Louis GUERNE a été nommé Secrétaire et Jean-Claude MICHAUD a été nommé Vice-Président par les membres du Conseil d'Administration. Ils rejoignent donc le Bureau de l'association.

Suites du DLA et plan de retour à l'équilibre :

A la demande du Conseil d'Administration et de la direction, Alsace Active a mis en place un DLA (Dispositif Local d'Accompagnement) fin 2015 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 ont été mises en œuvre en 2016 pour assurer la pérennité de la structure :

- Déménagement de l'ARASC dans les nouveaux locaux du 27 rue de Molsheim le 20 juin 2016 : plus visibles et accessibles, ces locaux seront aussi une source d'économie de loyers pour l'association.
- Licenciement pour motif économique de l'animatrice sociale de proximité des dispositifs logements en juin 2016.
- Licenciement pour motif économique d'un responsable de secteur en novembre 2016.
- Mise en place d'un accompagnement de l'équipe au développement commercial par les bénévoles de Passerelles et Compétences.

Ces mesures, notamment celles touchant directement les membres du personnel, ont beaucoup mobilisé en interne et ont retardé la mise en œuvre de la partie développement de l'activité.

Un plan de développement de l'activité a été voté par le Conseil d'Administration en fin d'année, pour mise en application en 2017.

Télégestion :

Le projet de déploiement de la télégestion initialement prévu en 2016 a dû être repoussé début 2017.

Situation financière :

La situation de trésorerie est restée très tendue en 2016, les diminutions de charge ayant eu un effet tardif, et les mesures décidées ayant eu un coût partiellement couvert par des financements exceptionnels.

Soutien des partenaires :

Dans cette période difficile, les partenaires et financeurs ont été réunis et rencontrés à plusieurs reprises. Leur soutien financier exceptionnel lié au plan de redressement a été essentiel, tout autant que leur confiance dans le projet et leur présence à nos côtés dans cette période délicate.

Qu'ils en soient ici remerciés.

Les nouveaux locaux

Après plusieurs mois de recherches et plusieurs visites, nous avons emménagé le 20 juin dans de nouveaux locaux, 27 rue de Molsheim à Strasbourg.

Le coût du loyer est nettement plus modéré que pour l'ancien local de l'avenue de Colmar, la situation géographique est plus centrale, à quelques minutes à pieds de la DIRECCTE, du Conseil Départemental et de l'agence Pôle Emploi Insertion.

Pour les permanents, les bureaux sont clairs et fonctionnels, la nouvelle organisation interne favorise le travail en commun de l'équipe d'encadrement direct constituée par une cadre de secteur, les responsables de secteur et une assistante technique.

Avec le tram juste devant une large vitrine sur la rue de Molsheim, ce local est à la fois plus accessible et nettement plus visible que précédemment.



Une journée portes ouvertes et d'inauguration du nouveau local a été organisée le 16 décembre, l'occasion pour des clients et la plupart des partenaires de venir nous rencontrer dans notre nouveau cadre de travail.

La journée s'est poursuivie avec la traditionnelle fête de fin d'année qui a rassemblé le personnel permanent et les intervenant(e)s à domicile.

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 pour commencer 2016 dans de meilleures conditions de financement.

Grâce aux demandes acceptées lors des bourses aux postes du CDIAE (Conseil Départemental de l'Insertion par l'Activité Economique) en juin et en octobre, notre conventionnement est passé de 16,5 postes en janvier à 23,5 postes.

A fin décembre 2016, notre réalisation dépasse les 24 postes. Si ce bon résultat se confirme au cours du 1^{er} trimestre 2017 nous serons amenés à introduire auprès de la DIRECCTE une nouvelle demande d'augmentation du volume de postes conventionnés.

**51 personnes accompagnées, dont 18 bénéficiaires du RSA
61% de sorties positives**

Le nombre de candidatures reçues est en forte hausse en 2016, notamment du fait de la visibilité du nouveau local, avec plus de 700 candidatures reçues.

L'intégration des salariés en insertion :

Le taux d'absentéisme des salariés en insertion est en baisse, passant de 7% en 2015 à 5% en 2016. La satisfaction des clients a baissé en 2015 selon l'enquête réalisée en début d'année 2016, et on remarque un plus grand nombre d'échecs dans le processus d'intégration.

Dans la première période du parcours, nous organisons avec les nouveaux embauchés une journée d'intégration intitulée « cadre général du travail ». L'objectif est de leur donner des connaissances institutionnelles suffisant pour cerner leur contexte de travail :

- comprendre le fonctionnement, les valeurs et l'histoire de l'ARASC ;
- appréhender les principales caractéristiques liées à l'âge et aux situations de dépendance ;
- intégrer les obligations professionnelles propres à l'intervention ;
- cerner le rôle des responsables de secteur et de toute l'équipe support ;

Sur la partie professionnelle, plusieurs volets sont développés,

- l'aspect technique par le savoir-faire ;
- l'aspect relationnel par le savoir être ;

Dans la deuxième période de leur parcours, nous travaillons sur le temps de la consolidation. L'objectif est de permettre aux salariés d'étendre leur champ de compétences et d'affermir leurs connaissances grâce à leur expérience de terrain acquise pendant leur parcours initial de 4 mois.

Plusieurs thématiques sont retenues pour des sessions d'information et de sensibilisation organisées et animées en interne, en lien :

Avec la pratique des salariés en direction des clients :

- la bientraitance
- l'estime de soi, la relation d'aide
- handicap, intimité et sexualité

Avec le cadre institutionnel des interventions,

- la posture professionnelle

- la gestion des conflits
- repérer les changements, rôle de prévention des intervenants à domicile

A la fin de ces deux périodes, des modalités d'évaluation sur les apports techniques des compétences se fait sur une grille test à remplir par chaque salarié.

Un bilan oral avec les salariés permettra de récapituler collectivement ce qui a été travaillé et compris, repérer les points qui devraient être approfondis par la suite.

La formation :

L'ensemble des salariés démarrant un parcours d'insertion est inscrit en formation « entretien du linge et du cadre de vie à l'IFCAAD ». En fonction des profils et des projets professionnels des salariés, d'autres formations externes peuvent être mises en place, qualifiantes ou diplômantes.

9 salariés ont bénéficié de cette formation en 2016, 30 sont inscrits ou prévus pour 2017.

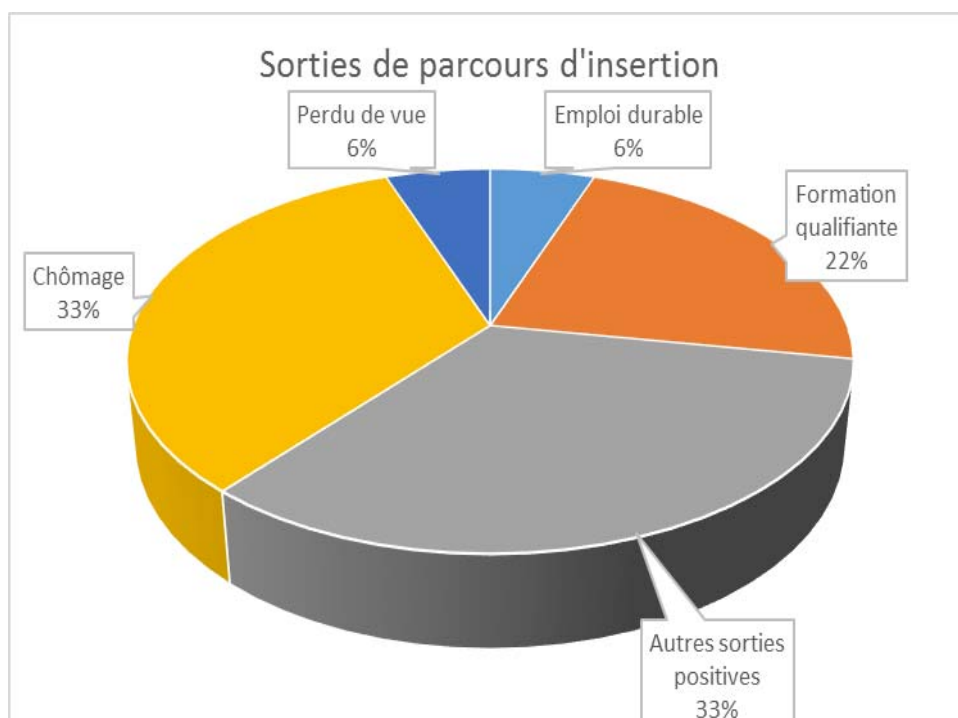
53 salariés ont bénéficié d'autres actions de formation, interne ou externes, pour un total de 1763 heures de formation.

L'ARASC 2,41% de sa masse salariale à la formation professionnelle, ce qui est nettement supérieur à la cotisation annuelle à l'OPCA et constitue donc un effort particulier et un coût direct important.

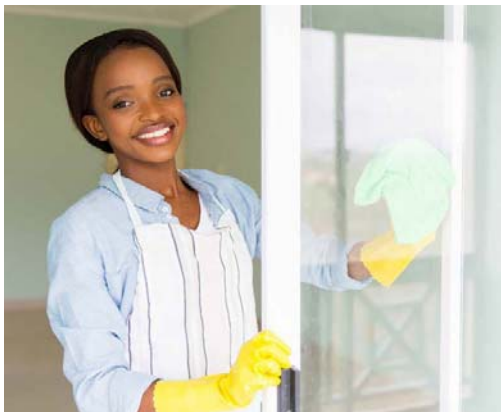
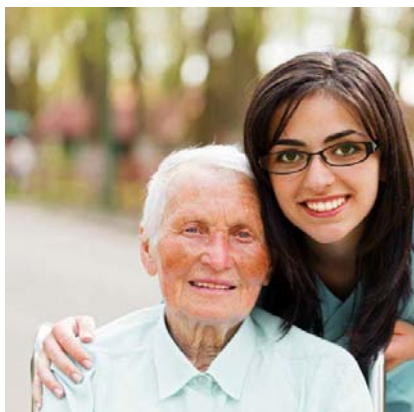
Les suites de parcours :

A fin 2016, nous avons eu 21 sorties dont 61% dites positives. Globalement les personnes qui quittent la structure ont identifié leur projet professionnel ou une formation qualifiante. Les formations sont diverses, cela peut aller de soudeur, aide-soignante, ou coiffeuse.

Concernant l'emploi, les personnes sont prêtes à accepter des contrats à durée indéterminée à temps complet, même si l'emploi ne leur convient pas. Dans ces cas-là il est plus difficile de travailler sur un projet concret.



Les Services à la Personne



Le service mandataire

La concurrence de l'emploi direct et la crise économique se font toujours lourdement sentir sur l'activité mandataire, qui est en forte baisse comme depuis plusieurs années.

Les chiffres de l'activité mandataire :

32 aides à domicile au 31/12/2016

34 particuliers employeurs

27 959 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 fragiles déclarées inaptées 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.

Tous les particuliers employeurs en mode mandataire sont des personnes âgées.

Le service prestataire

L'ARASC enregistre une légère baisse de l'activité par rapport à 2015, de -2,8% du volume horaire, en cours de stabilisation, dans un contexte de difficulté globale du secteur associatif des services à la personne.

Les chiffres de l'activité prestataire :

82 aides à domicile au 31/12/2016 (49 en CDI et 33 en CDD).

753 clients pour 79 739 heures de travail

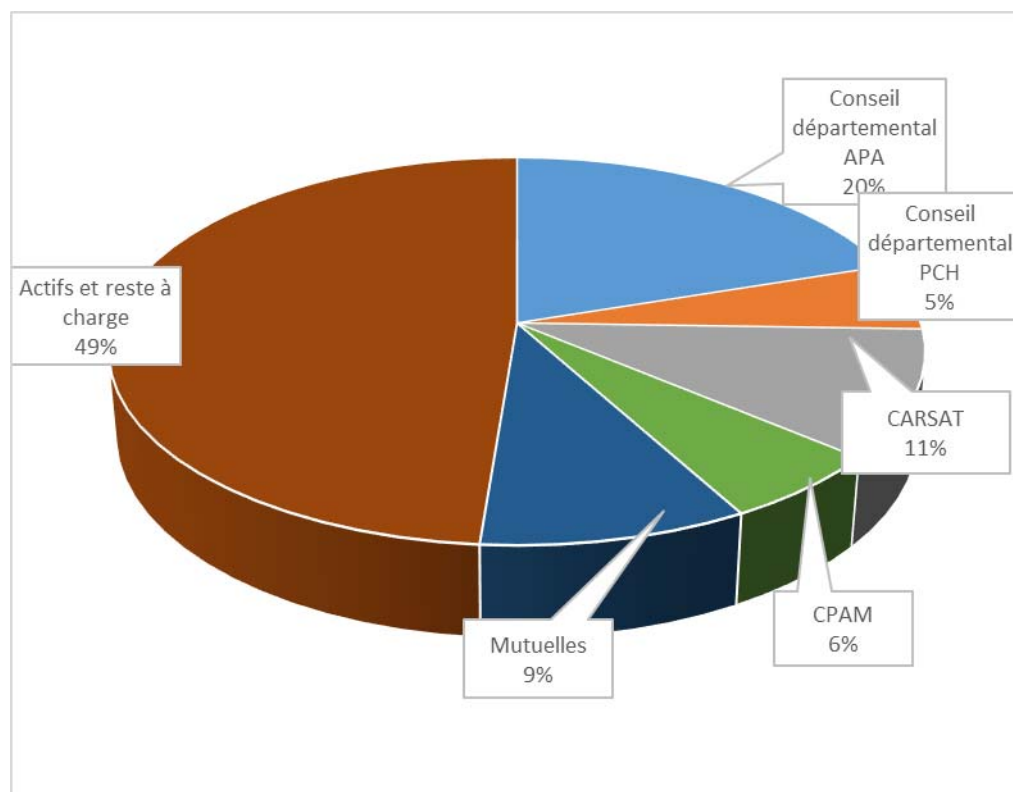
Evolution de l'activité :

Le chiffre d'affaire et le volume d'activité pour le prestataire à domicile hors handicap sont stabilisés au niveau de 2015. Après un premier semestre nettement au-dessus de l'activité de 2015, on note un fléchissement à partir du mois de juillet, ce qui correspond à la période du déménagement et à la procédure de suppression d'un poste de responsable de secteur.

L'activité dans les dispositifs logements mis en place par l'AFTC a connu une baisse de 5,6% en 2016. Les prises en charge en attente depuis plusieurs mois ont été accordées, mais un locataire a été hospitalisé en début d'année et jusque début décembre, ce qui a occasionné une suspension de sa prise en charge. Son retour dans le dispositif début décembre avec une prise en charge importante permet de rétablir l'équilibre des heures mutualisées et d'envisager le début de 2017 dans de meilleures conditions.

Les modes de financement des heures d'intervention à domicile :

La moitié du chiffre d'affaire généré par le prestataire à domicile est issue des prises en charge par les caisses de retraite, le département au titre de l'APA et de la PCH, la CPAM et les mutuelles. L'autre moitié est issue des clients payant 100% de la prestation, ou du reste à charge des clients avec une prise en charge partielle.



L'aide à la mobilité



304 personnes accompagnées

Depuis 8 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.

304 personnes ont bénéficié d'accompagnements collectifs ou individuels, parfois des deux formules.

L'enquête de satisfaction réalisée annuellement en février-mars fait ressortir un taux de satisfaction global de 96 %.

Les principales remontées individuelles font part d'une satisfaction sur la ponctualité et le savoir-être des accompagnateurs. Un besoin en formation complémentaire a été indiqué.

Aucune réclamation n'a été enregistrée pour l'accompagnement, mais les personnes appellent souvent l'ARASC pour se faire confirmer les jours ou heures des sorties.

La fréquence moyenne de réutilisation du service est très variable. Pour les tournées collectives "courses", les mêmes personnes participent chaque semaine, sauf indisponibilité momentanée.

Pour les sorties loisirs, les groupes sont plus ponctuels et varient en cours d'année.

Une vingtaine de personnes âgées particulièrement isolées socialement ont bénéficié du soutien des volontaires en service civique d'Unis Cité et d'accompagnements au domicile et en dehors, dont plusieurs temps forts collectifs.

Les personnes qui ont bénéficié de l'accompagnement des jeunes volontaires en service civique ont été visitées et accompagnées une fois par semaine en moyenne.

Le conseil de quartier du Conseil des XV a mis en place des flyers et mène une campagne d'information à la mairie de quartier en direction des personnes âgées pour développer des tournées collectives dans le quartier Orangerie - Conseil des XV.

Le partenariat a été renouvelé pour une année supplémentaire avec Unis-Cité et une nouvelle équipe de volontaires a commencé les visites depuis octobre 2016, elles se poursuivront jusqu'en juin 2017.

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 bénéficient de 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. Cette opération a été renouvelée en octobre 2016 pour une troisième année, avec un nouveau groupe de jeunes volontaires.

Unis Cité

Cette opération, intitulée « une visite, un sourire », soutenue par l'action sociale retraite de Malakoff-Médéric dans le cadre d'un partenariat national, 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 opérationnels



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 documentaire intermédiaire qui n'a relevé aucun écart par rapport à la norme et aux engagements pris en 2015 lors du dernier audit de 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.



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.

Un plan d'amélioration de la qualité a été mis en place en 2015 et est mis à jour et suivi régulièrement.

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 documentaire de juin 2016.

La satisfaction des clients :

Un questionnaire annuel de satisfaction est adressé à tous les clients en début d'année. Pour 2016, 519 questionnaires ont été adressés, 30% des clients interrogés ont répondu. Le taux de retour est en hausse depuis trois ans.

Le pourcentage de clients satisfaits ou très satisfaits de la qualité du travail effectué est en hausse constante depuis plusieurs années, ce qui conforte l'efficacité de notre démarche qualité et de l'implication de l'équipe.

La satisfaction liée aux qualités professionnelles des intervenants est globalement stable. Une attention particulière doit toutefois être apportée à la ponctualité des intervenants : la baisse du taux de satisfaction sur ce point confirme l'augmentation des retards lors des interventions à domicile. Ce point sera particulièrement repris lors des parcours d'intégration et des entretiens annuels.

L'adaptation de la prestation aux besoins du client est ressentie en baisse. Un travail sur les bonnes pratiques et un renforcement des liens avec la Maison de l'Autonomie notamment pour les clients bénéficiaires de l'APA ou de la PCH est prévu dès le début d'année 2017. Le suivi et l'adaptation des projets personnels d'intervention doit également être une priorité.

La qualité, la fréquence des contacts, et la disponibilité des responsables de secteur sont en baisse, et le besoin exprimé de réévaluation du dossier par les clients en hausse. Ces indicateurs sont à corréliser avec les difficultés internes rencontrées en 2016 qui ont mobilisé l'équipe, notamment le licenciement d'un responsable de secteur et le déménagement de l'association. Une nouvelle organisation sera proposée pour 2017, avec de nouveaux objectifs d'amélioration de la qualité.

Question	Satisfaction 2014	Satisfaction 2015	Satisfaction 2016
Qualité du travail qui est fait chez vous ?	84,31%	84,76%	84,90%
• Amabilité de l'intervenant	96,90%	97,09%	98,51%
• Disponibilité de l'intervenant	95,86%	97,06%	96,04%
• Confiance dans l'intervenant	95,92%	97,45%	96,58%
• Ponctualité de l'intervenant	95,29%	94,38%	93,35%
Adaptation du service à vos besoins	82,33%	82,24%	81,89%
Une proposition de remplacement vous est-elle faite ?	96,32%	89,33%	91,06%
• Acceptez-vous les remplacements ?	68,75%	56,00%	59,62%
• Etes-vous satisfait des remplacements proposés ?	78,16%	81,93%	85,29%
Fréquence des contacts avec l'ARASC	83,45%	83,49%	80,88%
Transmission des messages en interne	82,29%	83,22%	81,11%
Disponibilité du responsable de secteur	83,40%	83,33%	83,13%
Souhaitez-vous que l'on réévalue votre situation ?	21,37%	15,82%	21,43%

Perspectives et projets pour 2017

En décembre 2016, le Conseil d'Administration a voté un plan de développement de l'activité qui comporte ces principaux axes :

Proposer toutes les activités soumises à déclaration ou agrément (hors petite enfance et portage des repas) sur lesquelles nous sommes peu ou pas positionnés :

- Collecte et livraison à domicile de linge repassé ;
- Livraison de courses à domicile ;
- Assistance informatique à domicile et assistance administrative à domicile ;
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
- Téléassistance et visio-assistance.

Diversifier l'activité en cohérence avec l'objet social de l'ARASC :

Développer des colocations pour personnes en situation de handicap, en partenariat avec les services de tutelles (UDAF 67, RNA, Tandem) et les bailleurs sociaux.

Devenir organisme de formation :

Mise en place de « ARASC Formation » pour proposer en externe l'ouverture des formations « génériques » : estime de soi, posture professionnelle, mettre en place un parcours d'intégration, à destination des bénéficiaires du RSA et des structures de l'IAE principalement, avec une facturation adaptée.

Diversifier l'activité en fonction d'opportunités :

Partenariat Deliveroo : la société Deliveroo propose sur internet un service de livraison à vélo uniquement de repas à domicile, à partir de restaurants partenaires sélectionnés sur les grandes villes en France. La société recherche à Strasbourg un partenaire dans le secteur de l'insertion par l'activité économique pour assurer différentes missions pour faciliter son implantation, elle s'est tournée vers l'ARASC sur orientation de l'URSIEA. Début de partenariat mi-décembre 2016.

Poursuite de la mission de développement des compétences commerciales :

La mission en cours de Philippe SEBASTIEN bénévole de l'association Passerelles et Compétences, directeur commercial récemment retraité, a débuté en fin d'année. Cette mission d'accompagnement s'étendra au moins jusqu'en mars 2017.

Réflexion sur les missions des Responsables de Secteur et de l'Assistante Technique avec mise en place en appui de référentes de terrain :

Afin d'alléger les missions des responsables de secteur, une réflexion doit s'engager pour moduler les visites à domicile entre obligations de la norme AFNOR, les autres visites, et les contacts extérieurs.

Les missions des permanents seront plus orientées vers le contact régulier avec les prescripteurs et vers la recherche de développement de l'activité.

Des intervenantes expérimentées qui soutiennent leurs collègues et règlent les problèmes de 1er niveau, et font le lien avec les responsables de secteur. Ces derniers auront de ce fait moins d'interlocuteurs directs, seront moins sollicités pour des détails d'organisation, et les aides à domicile bénéficieront d'un meilleur suivi de proximité et d'une meilleure formation continue. Une expérimentation est proposée pour 6 mois avec 3 référentes de février à juillet 2017.

Remerciements

Nous n'aurions pu mener à bien notre action au cours de cette année 2016 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
- AdapSanté

Et aussi :

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