

Activité 2017



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.

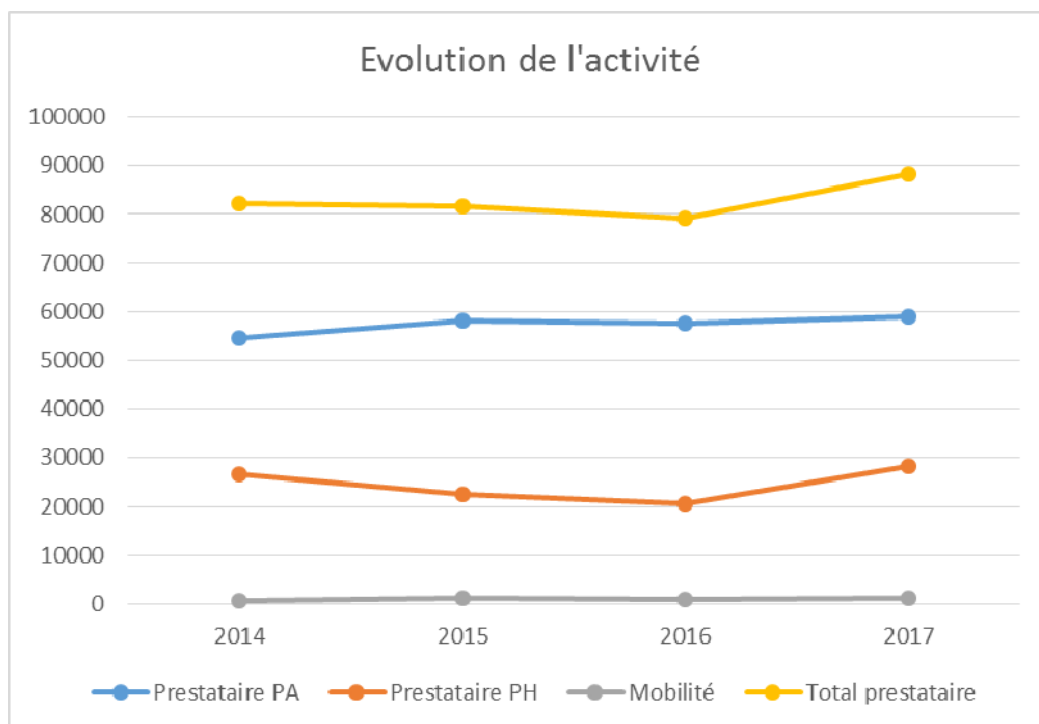
Notre zone d'intervention : Strasbourg et Eurométropole.

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
- Formation professionnelle continue
- Intermédiation locative

112 283 heures d'intervention (23 873 heures en mandataire et 88 410 heures en prestataire)

658 personnes aidées à domicile (630 en mode prestataire et 28 en mode mandataire)



Les faits marquants de 2017

Retour à l'équilibre financier :

Les efforts consentis par l'ensemble de l'équipe et la mise en œuvre du plan de retour à l'équilibre, conjugués à un développement important de l'activité, ont permis le retour à l'équilibre financier.

La situation économique stabilisée a permis à l'équipe de s'investir de façon plus concrète dans le développement de l'activité, et dans la mise en place de nouveaux services.

Négociation pour la mise en place d'un CPOM :

Le Conseil Départemental a constitué un groupe de travail constitué de 9 structures, dont l'ARASC, représentant 75% de l'activité auprès des publics dépendants. Ce groupe de travail a contribué à la mise en œuvre des recommandations de la CNSA et a abouti à un référentiel qualité sur lequel seront adossés les futurs CPOM (contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens).

Le futur CPOM qui sera signé en 2018 entre l'ARASC et le Département permettra de limiter le reste à charge des clients, et d'avoir une base de facturation plus favorable pour les prestations APA, PCH et aide sociale.

Développement de l'activité :

Grâce à la mobilisation de l'équipe, et à la confiance des clients et des prescripteurs, l'activité de l'ARASC a connu en 2017 une progression de près de 13% en chiffre d'affaire. Cette croissance est notamment portée par le développement important du volume d'heures réalisées auprès de personnes en situation de handicap.

Dans le cadre d'un financement obtenu fin 2017 de la Conférence des Financiers du Bas-Rhin, des séances de prévention santé à destination des séniors seront mises en place en 2018, en partenariat avec AdapSanté.

Démarrage d'une activité formation :

Une offre de formation externe a été construite, orientée vers le public des demandeurs d'emploi et des bénéficiaires du RSA. Le Conseil Départemental a commandé à l'ARASC, avec le soutien d'un financement FAPI (Fonds d'Appui aux Politiques d'Insertion), quatre sessions de formations et d'accompagnement de bénéficiaires du RSA dont le projet est de s'orienter vers les services à la personne. La première session a débuté fin 2017.

L'ARASC est enregistrée auprès de la Préfecture de Région en tant qu'organisme de formation.

Télégestion :

Le déploiement de la télégestion a été entièrement réalisé en 2017. L'ensemble des intervenants à domicile est équipé d'un smartphone permettant d'horodater les interventions, d'accéder aux informations concernant le client et la mission, de recevoir et de consulter en direct les plannings.

La phase suivante sera la mise en place de la télétransmission des données de facturation avec le Conseil départemental, courant 2018.

Modification des statuts :

Les nouveaux statuts ont été validés en Assemblée Générale Extraordinaire et intègrent les nouvelles activités démarrées ou en projet.

L'Entreprise d'Insertion

Le nombre de postes conventionnés est en légère hausse d'1 ETP et se stabilise en 2017 à 24,5 ETP.

Grâce à l'augmentation d'activité et à une meilleure gestion de la planification, nous avons dépassé cet objectif conventionnel en 2017, notre réalisation approchant les 25 postes.

**65 personnes accompagnées, dont 16 bénéficiaires du RSA
59% de sorties positives**

Le recrutement et l'intégration :

Nous avons reçu plus de 900 candidatures en 2017, en nette augmentation notamment du fait de la visibilité du local, et du renforcement du partenariat avec les services de l'insertion du département.

Les années précédentes, les difficultés de recrutement étaient majoritairement en période de congés scolaire. Nous constatons aujourd'hui que les difficultés de recrutement s'étalent sur toute l'année.

Les gardes d'enfants ne sont pas organisées, les candidats majoritairement des femmes demandent à démarrer le matin après 9h. Dans un souci d'économie elles souhaitent prendre en charge le repas du midi, ne pas travailler après 15h30 et les mercredis.

Ces contraintes horaires des candidats ne sont pas compatibles avec les emplois proposés en insertion qui nécessitent une disponibilité plus importante. Ces contraintes bloquent également l'évolution des salariés vers des emplois plus qualifiés d'aide et de soins aux personnes.

Le savoir être du candidat, sa posture professionnelle, sont souvent difficilement compatibles avec les impératifs de l'entreprise et nécessitent un gros travail de formation et d'adaptation au monde du travail.

Les difficultés liées à la langue sont de plus en plus nombreuses, et l'arrêt annoncé du financement des cours de FLE risque de freiner l'embauche des personnes maîtrisant moins bien le français.

Nous avons mis en place et amélioré une procédure d'intégration pour les salariés en insertion, qui bénéficie aussi aux salariés embauchés sous d'autres modalités.

Une journée d'intégration est organisée quatre fois par an et suivie de périodes de doublure et de suivi renforcé. Plusieurs sessions de formation interne sont ensuite proposées aux nouveaux salariés, afin de travailler sur les savoir-être et la posture professionnelle. Nous abordons pendant ce parcours d'intégration l'aspect relationnel, l'aspect pratique du travail à domicile, la bientraitance.

Comme pour l'année 2016, nos candidatures sont majoritairement féminines. Les hommes sont plus nombreux parmi les candidatures, ainsi que les retraités qui recherchent des compléments de revenus ou les salariés à temps partiel pour un second emploi.

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.

De même, pour mieux le gérer il est important de renforcer les rencontres et les échanges, soit par téléphone, par courrier ou en RDV avec les AS, les CMS, les instructeurs RSA, les avocats, les banques, les médecins etc.... et de travailler en étroite collaboration avec les autres structures d'insertion, avec Pôle Emploi et le service insertion du Département.

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 évaluations remplies par les tuteurs et les tutorés concernant les doublures à domicile,
- les tests d'évaluations sur les connaissances et la logique.

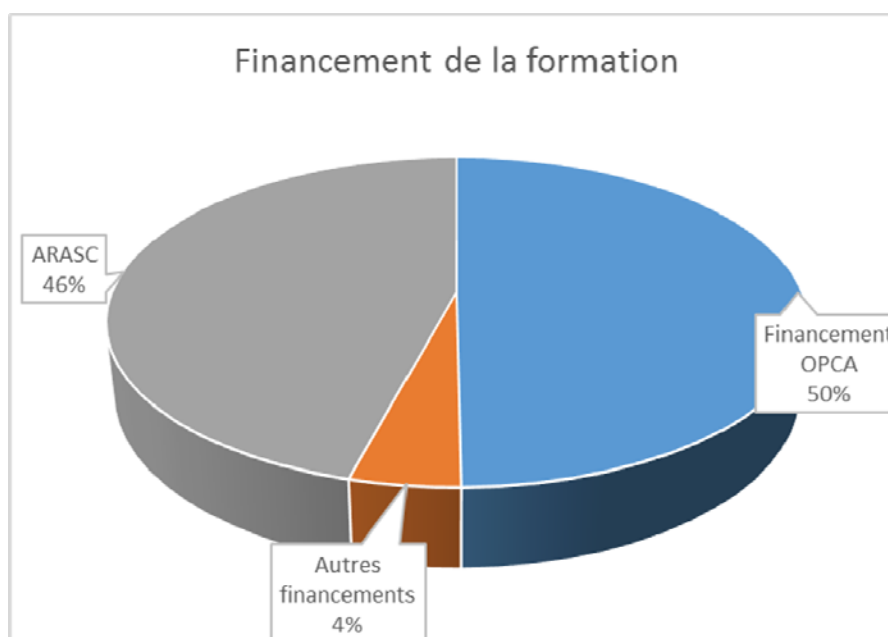
Un effort de formation constant, adapté à l'évolution de l'activité :

Des formations sont systématiquement proposées à l'ensemble du personnel en insertion, comme les formations « entretien du linge et du cadre de vie ». Les salariés dont le projet se construit et se confirme peuvent accéder à des formations diplômantes de type ADVF ou DEAES.

112 participations à des formations externes pour un total de 3254 heures

80 595 € investis dans les actions de formation (3,3% du budget)

3 titres ADVF obtenus par des salariés en parcours d'insertion



Prévention de l'absentéisme et des risques professionnels

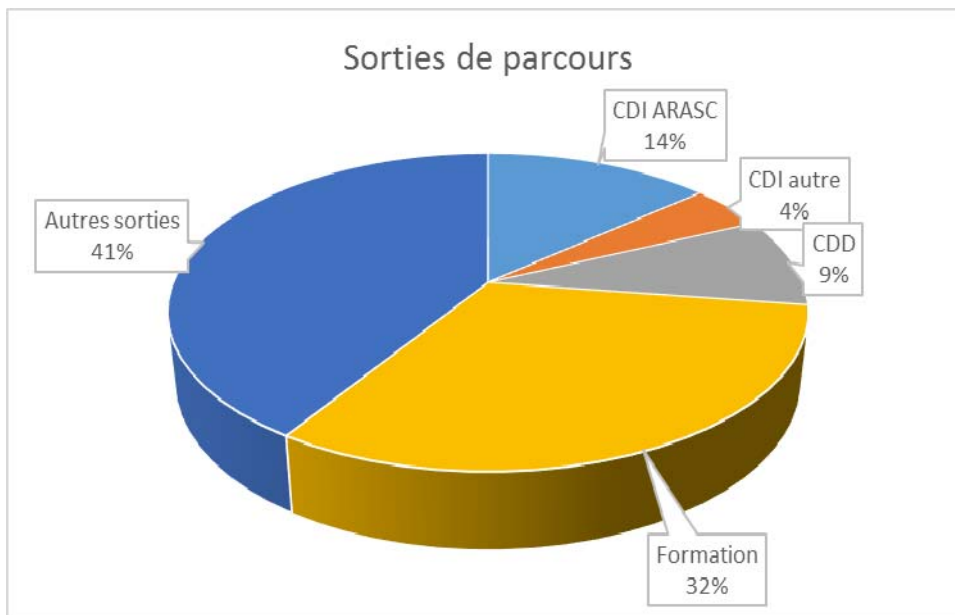
Suite à une rencontre avec la CARSAT sur notre taux d'absentéisme en accident du travail ou maladie professionnelle, nous avons signé un contrat de prévention avec la CARSAT pour la période 2017-2020.

Depuis le mois d'octobre nous avons mis en place la formation PRAP-2S (prévention des risques liés à l'activité physique dans le secteur sanitaire et social) avec le CEP-CICAT pour former l'ensemble du personnel.

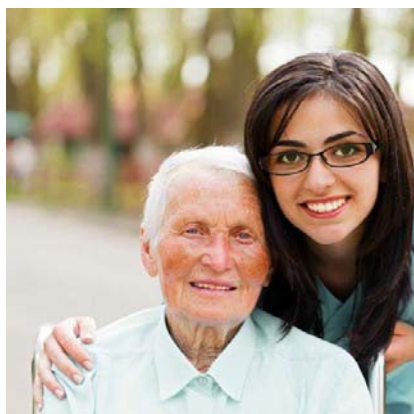
Cette formation vise à réduire les troubles musculo squelettiques et les maladies professionnelles.

Sorties de parcours :

59% de sorties de parcours en emploi durable et autres sorties positives



Les Services à la Personne



Le service mandataire

L'activité en mode mandataire devient marginale : nous n'ouvrons pas de nouveaux dossiers depuis 2015.

Les chiffres de l'activité mandataire :

28 particuliers employeurs

23 873 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.

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.

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

Le service prestataire

L'ARASC enregistre une forte hausse de l'activité par rapport à 2016, de 11,55% du volume horaire, et 13,35% du chiffre d'affaire.

Les chiffres de l'activité prestataire :

88 aides à domicile au 31/12/2016 (53 en CDI, 33 en CDDI et 2 en CDD).

630 clients pour 88 410 heures de travail

Evolution de l'activité :

Le chiffre d'affaire et le volume d'activité pour le prestataire à domicile hors handicap ont évolué de près de 2%.

L'activité auprès des personnes en situation de handicap a été importante en 2017, avec plus de 37% d'augmentation du volume d'activité par rapport à 2016.

L'activité dans les dispositifs logements mis en place par l'AFTC a connu une hausse importante en 2017. Les personnes absentes de 2016 ont réintégré le dispositif et l'une d'elles a bénéficié d'une prise en charge augmentée, avec une PCH 24h/24.

Plusieurs nouveaux clients en situation de handicap bénéficiant d'une PCH ont été suivis individuellement à domicile.

Cette évolution de notre activité, cohérente avec les orientations prises par le Conseil d'Administration, a demandé un effort de formation important des intervenants pour acquérir de nouvelles compétences comme par exemple l'utilisation d'aides techniques, ou la technique d'aspiration endo-trachéale.

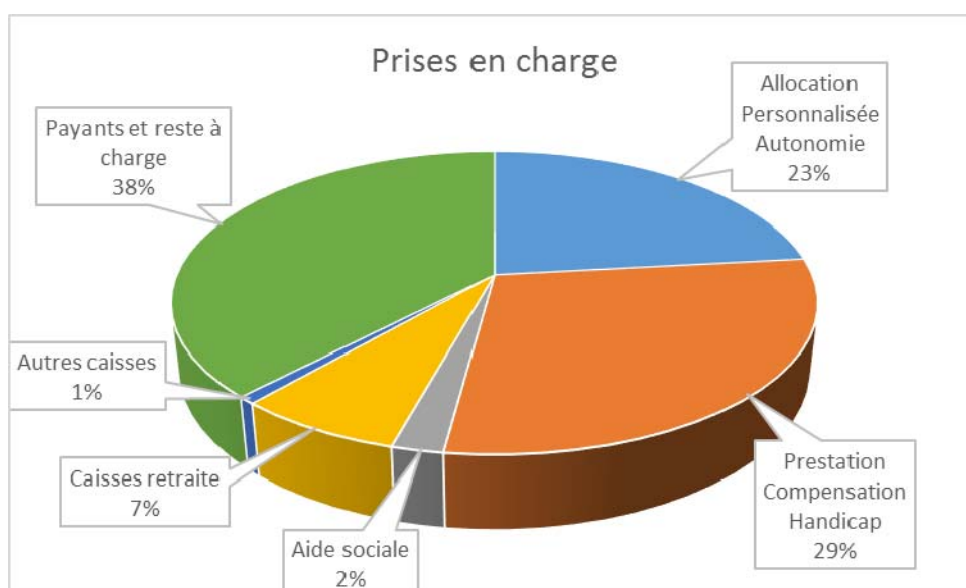
Les modes de financement des heures d'intervention à domicile :

29% des heures sont effectuées pour des personnes bénéficiaires de la PCH

23% concernent des personnes âgées bénéficiaires de l'APA

6% concernent des personnes âgées bénéficiaires d'une prise en charge CARSAT

43% des heures sont effectuées auprès de clients sans prise en charge, ou bénéficiant d'un autre type de prise en charge (assurance maladie, complémentaire santé, assistance, retraite complémentaire...).



**fondation
BATIGERE**

Achat d'un nouveau véhicule Kangoo adapté au transport de personnes à mobilité réduite, avec le soutien financier du Fonds Départemental d'Insertion et de la Fondation Batigère.

Ce véhicule a été acheté pour un montant de 13 900 € à la société Handynamic. Il permet le transport d'une personne en fauteuil roulant et/ou de plusieurs personnes valides.

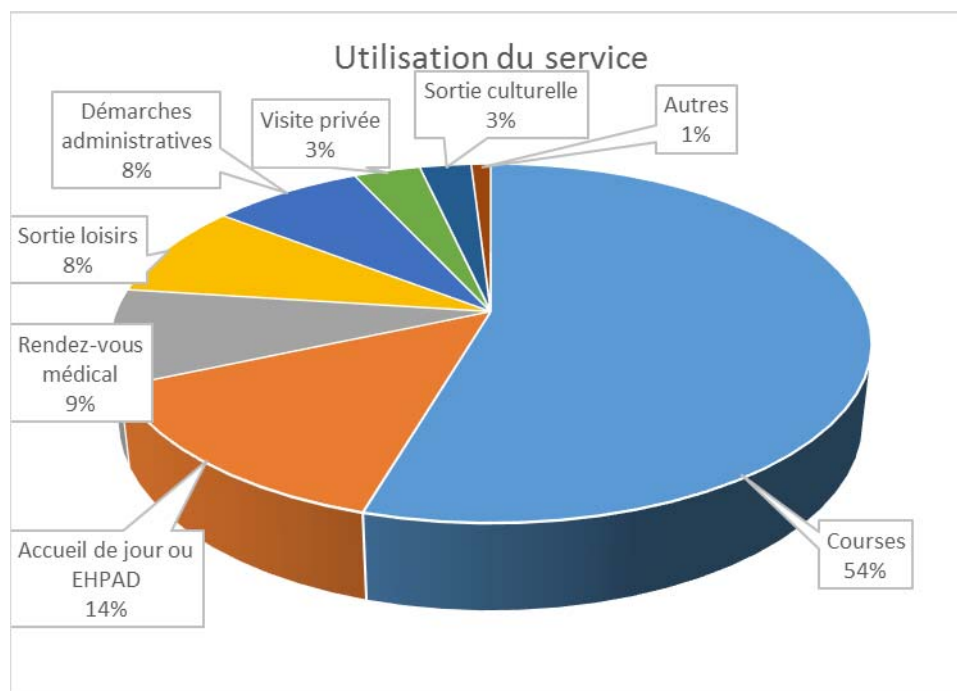
Plus de 2200 trajets assurés

L'activité reste stable, et marquée par un turn-over toujours important des chauffeurs accompagnateurs.

Nous avons une majorité d'utilisateurs de plus de 80 ans (55%) et 13% qui utilisent le dispositif « Sortir Plus » pour financer les accompagnements.

En 2017, nous avons réalisé 1777 trajets en individuel pour 112 personnes, et 468 trajets pour 29 personnes en collectif.

Les deux tiers des utilisateurs du service résident à Strasbourg, un tiers vient des autres communes de l'Eurométropole. 5% des trajets sont transfrontaliers, pour les courses à Kehl ou Offenbourg.



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.

28 clients de l'ARASC bénéficient de ce service.

Partenariat Unis-Cité



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 2017 pour une quatrième année, avec un nouveau groupe de jeunes volontaires.

Unis Cité

Cette opération, 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 activités en développement

Formation :

L'ARASC est organisme de formation enregistrée auprès de la Préfecture de la région Grand-Est depuis 2017.

Un premier contrat de formation a été signé avec le Conseil Départemental pour former et accompagner 4 groupes de bénéficiaires du RSA. Ces formations sont financées par le Fonds d'Appui aux Politiques d'Insertion (FAPI).

L'objectif de ces formations est d'apporter les bases de connaissance et de savoir-être nécessaires pour intégrer une structure de services à la personne ou poursuivre vers un parcours qualifiant.

Séances d'information seniors :

Un financement a été obtenu de la Conférence des Financeurs du Bas-Rhin pour des séances de prévention et d'information sur les bénéfices de l'activité physique adaptée.

En partenariat avec Adapsanté, des séances de 2h environ seront centrées sur la prévention primaire et secondaire des maladies chroniques et métaboliques et les bienfaits de l'activité physique à tout âge.

Les premières séances débuteront en février 2018.

Logements communautaires :

Ces projets sont inspirés de la collaboration avec l'AFTC depuis 2011, et appuyés par le travail de réflexion mené dans le cadre du programme de modernisation UNA.

La première phase du projet consiste en logements en colocation pour personnes en situation de handicap psychique. Les bailleurs sociaux (Néolia, Batigère, Domial, Habitation Moderne, CUS Habitat...) ont été rencontrés pour la recherche de locaux adaptés.

La seconde phase du projet, en partenariat exclusif avec Néolia, doit aboutir à la construction d'un ensemble locatif neuf, dont la gestion sera assurée par l'ARASC dans le cadre des agréments « intermédiation locative » et « gestion locative à caractère social ».

La démarche qualité

La certification :

L'AFNOR a mené un audit sur site qui n'a relevé aucun écart majeur par rapport à la norme et aux exigences de la version 10 des normes de certification. L'AFNOR a donc procédé au renouvellement de la certification.

La labellisation Cap'Handéo obtenue en juillet 2015 arrivera à échéance en 2018. Handéo est devenu organisme certificateur et le prochain renouvellement se fera en 2018 sous la forme d'un audit de certification.

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



Les Partenariats

Les partenaires opérationnels



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.



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 e individuel, en fonction des capacités et des objectifs de la personne, avec un suivi individualisé.

Un projet de séances collectives débutera en 2018.

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 / Adapei
- Pôle Emploi

Les partenaires institutionnels et financiers

Ils nous soutiennent dans notre action : la DIRECCTE, le Conseil Départemental du Bas-Rhin, la Ville de Strasbourg et l'Eurométropole, la CARSAT, les caisses de retraite complémentaire AGIRC-ARRCO, Alsace Active, la Fondation Batigère...