

Activité 2019



ARASC
aides à domicile



**la vie
à la maison**

NOTRE MÉTIER, NOTRE PASSION

L'ARASC en bref

Année de création : 1984

Président : Jean-Claude MICHAUD

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
- Petits travaux de bricolage et de jardinage
- Insertion professionnelle
- Formation professionnelle continue
- Intermédiation locative et gestion de logements inclusifs

Les faits marquants de 2019

Notre développement se poursuit :

Les projets initiés poursuivent leur développement en 2019, et l'augmentation globale de l'activité se confirme.

2019 est notamment l'année d'ouverture des premiers logements inclusifs de l'ARASC, la première année pleine du CPOM (Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens) signé en septembre 2018 avec le Département, la préparation et la finalisation de l'absorption de Prodomo 67, et une année de forte hausse d'activité pour l'entreprise d'insertion en lien direct avec l'activité du SAAD (service d'aide et d'accompagnement à domicile).

Projets logements :

Grâce au soutien de l'Eurométropole et notamment de son président, Mr Robert Herrmann, nous avons été mis en contact avec les principaux bailleurs sociaux. Le suivi efficace assuré par les membres de l'équipe de la direction de l'habitat de l'Eurométropole a permis de concrétiser nos deux projets de logements inclusifs :

Un premier projet de reprise de 24 studios adaptés, au rez-de-chaussée d'une résidence seniors avenue François Mitterrand à Strasbourg, a ouvert le 1^{er} juin 2019 en partenariat avec le bailleur DOMIAL. Une première partie de l'équipe a été recrutée au printemps, pour un démarrage en amont de l'ouverture des logements. Le premier locataire a emménagé le 3 juin 2019.

Un second projet de 27 logements adaptés de 2 et 3 pièces au sein d'un immeuble à construire à la ZAC des Poteries à Strasbourg verra le jour en 2022 avec Habitation Moderne. La promesse de bail a été signée en fin d'année entre Habitation Moderne et l'ARASC.

Une première réflexion a été entamée avec notre partenaire « historique », l'AFTC, pour améliorer la complémentarité entre nos services habitats inclusifs, et imaginer les parcours possibles des personnes dans nos dispositifs respectifs.



Fusion-absorption de Prodomo 67 :

A l'issue du rapprochement avec l'association de services à la personne PRODOMO 67 qui avait été initié au cours de l'été 2018, l'association PRODOMO sera absorbée par l'association ARASC au 01/01/2020. Un accompagnement juridique et financier a été mis en place par Alsace Active dans le cadre du DLA (dispositif local d'accompagnement).

Les Conseils d'Administration des deux structures ont adopté cette solution après des mois de travail commun. Les AGE ont été convoquées par les deux associations et ont voté l'absorption d'une part, et la dissolution de l'association PRODOMO d'autre part.

L'équipe des 3 salariées administratives a rejoint les locaux de l'ARASC en octobre, en préfiguration du fonctionnement de 2020. L'ensemble des intervenant(e)s à domicile poursuivra son parcours professionnel au sein de l'ARASC. Les clients de PRODOMO ont été tenus informés de la démarche, et ont tous accepté de poursuivre avec l'ARASC après la fusion.

Mouvements dans l'équipe :

Axelle CLEMENT a été recrutée pour coordonner le dispositif des logements accompagnés inclusifs de l'ARASC.

Colette BRODHAG, cadre de secteur handicap, a quitté ses fonctions, Laurence RICK devient Coordinatrice de l'équipe d'intervenant(e)s des habitats partagés AFTC.

L'Entreprise d'Insertion

38 embauches ont été réalisées en parcours d'insertion en 2019.

66 salariés ont été présents au cours de l'année en contrat d'insertion (CDDI), dont 55 femmes et 11 hommes.

Profil des personnes accompagnées :

Plus de la moitié des personnes embauchées a un niveau d'études inférieur au CAP, 25% étaient bénéficiaires du RSA à l'embauche, 20% en chômage de longue durée (>24 mois), 25% étaient âgées de 50 ans et plus.

Nous constatons un vieillissement du public en insertion, ainsi qu'un éloignement plus important du monde du travail.

En 2019, 819 heures de formation externe ont été dispensées aux salariés en parcours d'insertion, soit 37 inscriptions à des formations (un salarié pouvant bénéficier de plusieurs formations).

Le partenariat avec l'association AGIR abcd a permis de mettre en place un groupe hebdomadaire de formation en français langue étrangère en interne.

Malgré une augmentation du nombre de candidatures spontanées reçues, le recrutement reste difficile. Il est particulièrement complexe de recruter des personnes en capacité d'évoluer vers des qualifications et dont la situation périphérique à l'emploi est compatible avec les contraintes des métiers du domicile.

Ce dernier point reste souvent un obstacle à l'insertion et à la poursuite du parcours professionnel : les questions de garde d'enfant, de précarité dans le logement, de violence familiale, sont avec les difficultés de maîtrise de la langue et de l'écrit nos principaux leviers pour améliorer l'action de l'entreprise d'insertion.

Résultats : les sorties positives :

Sur 24 sorties du dispositif en 2019, 20 salariés ont eu un contrat d'au moins 3 mois.

30% des personnes sortantes de l'EI ont été embauchées en CDI par l'ARASC. 10% l'ont été par un autre employeur.

10% des salariés ont interrompu leur parcours pour une entrée en formation, 25% ont bénéficié d'une formation pendant leur parcours à l'ARASC.

En 2019 nous enregistrons 75% de sorties dites dynamiques, cumul des sorties en emploi durable et en formation ou suite de parcours.

Le SAAD

(service d'aide et d'accompagnement à domicile)

Le service mandataire

Les chiffres de l'activité mandataire :

14 particuliers employeurs

7316 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.

Le service prestataire

L'ARASC enregistre une forte hausse de l'activité par rapport à 2018 de 26% du chiffre d'affaire, ce qui constitue pour la 3^{ème} année consécutive une croissance importante.

Les chiffres de l'activité prestataire :

179 salarié(e)s ont travaillé à l'ARASC pendant l'année 2019

856 clients ont fait appel à nous, pour 114 373 heures de travail

Evolution de l'activité :

Impact du CPOM : le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens effectif au 1^{er} septembre 2018 a cette année un impact important sur l'augmentation du chiffre d'affaire. Le tarif de référence pour les prestations d'aide aux personnes dépendantes est de 23,05€.

Cela concerne les personnes âgées bénéficiaires de l'APA, les personnes en situation de handicap bénéficiaires d'une PCH, et les personnes bénéficiaires de l'aide sociale.

Interventions à K'hutte : depuis septembre 2018, nous avons mis en place des interventions pour les locataires d'un 3^{ème} lieu de vie partagé de l'AFTC.

Arrivée des premiers locataires dans les logements inclusifs : les studios inclusifs ont ouvert le 1^{er} juin 2019, les premiers locataires ont pu s'y installer au cours du second semestre. Ils y bénéficient d'une aide disponible 7j/7 et 24h/24, ainsi que d'espaces collectifs à investir. Une demande de financement dans le cadre du forfait habitat inclusif a été déposée à l'Agence Régionale de Santé.

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

37% des heures sont effectuées pour des personnes bénéficiaires de la PCH

20% concernent des personnes âgées bénéficiaires de l'APA

4% concernent des personnes âgées bénéficiaires d'une prise en charge CARSAT

39% 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...).

Partenariat AFTC :

Nous réalisons cette année 32 384 heures de prestation, soit 28,5% de l'activité du SAAD et 77% de l'activité PCH, auprès des locataires des dispositifs regroupés et des logements diffus dans le cadre de l'habitat accompagné inclusif de l'AFTC.

Nous avons organisé fin 2018 et pérennisé en 2019 les tournées d'accompagnement véhiculé des personnes cérébrolésées de leur domicile vers l'accueil de jour de l'AFTC, du lundi au vendredi.

Un projet de SAAD porté par l'AFTC dans l'objectif de se substituer aux prestataires actuels a été mis à l'ordre du jour par la Présidente Mme Horn.

Ce projet est venu télescoper le travail de refondation et de développement du partenariat initié par les directions de nos deux associations, qui poursuivent toutefois leur collaboration et leur réflexion sur la complémentarité des services.

Partenariat ADAPEI :

L'ADAPEI Papillons Blancs a contacté l'ARASC pour un projet d'intervention auprès des jeunes adultes souffrant de troubles autistiques accueillis en externat à Duttlenheim.

Le projet vise à assurer le relais des parents au retour de l'accueil de jour dans un premier temps, dans un second temps les prises en charge à domicile viendront en complément d'une fréquentation discontinue de l'externat, et des propositions de répit pour des soirées ou des week-ends seront faites aux parents.

Au cours des discussions préalables qui ont eu lieu entre l'ARASC et l'ADAPEI, ces derniers ont sollicité l'ARASC pour le transport quotidien des 9 jeunes accueillis en externat.

Ce nouveau partenariat en devenir est une marque importante de confiance d'un acteur associatif majeur du secteur handicap vis-à-vis de l'ARASC. Il constituera aussi pour nous un enjeu de développement pour les mois à venir.

Les logements accompagnés

24 studios accompagnés ont ouvert en 2019 :

Un chez-soi sécurisé grâce à une permanence d'aide humaine 24h/24, dans un environnement vivant et accessible.

Le logement accompagné est un dispositif qui permet à des personnes en situation de handicap de vivre chez elles en toute sécurité et de développer ou conserver leur autonomie grâce au logement, avec le soutien d'une permanence d'aide humaine 24h/24 et 7j/7, dans un environnement vivant et accessible.

Il s'articule autour :

- de logements accessibles et domotisés reliés à un service commun d'Auxiliaires de Vie présent sur place.
- d'un service d'Auxiliaires de Vie dont la mission est d'accompagner les personnes pour des actes essentiels de la vie quotidienne, programmés ou non, 24h/24, toute l'année, en fonction des besoins et des urgences (toilette, habillage, couchers tardifs, etc.), en dehors des heures d'aides individuelles planifiées.

Les logements accompagnés s'adressent à des personnes en situation de dépendance capables de gérer seules leur existence, avec le soutien d'un réseau de partenaires.

Les personnes sont locataires de leur logement.

L'ARASC dans ce cadre assure :

- L'intermédiation et la gestion locative sociale pour l'ensemble des locataires.
- L'aide humaine et les prestations de confort pour les locataires avec une prise en charge PCH.
- La médiation avec l'environnement immédiat et l'animation du lieu de vie.

Le projet s'inscrit dans le cadre des projets logements et du plan de développement de l'activité votés en Conseil d'Administration en 2017.

En tant qu'association agréée pour l'intermédiation locative et la gestion locative sociale (agrément obtenu en février 2018 pour 5 ans), l'ARASC loue un ensemble de logements au bailleur social DOMIAL, et sous-loue les studios à des personnes en situation de handicap. Le public est plus spécifiquement celui des jeunes actifs et étudiants en situation de handicap éligibles au secteur très social.

Une convention de gestion a été signée entre DOMIAL et l'ARASC, à effet du 1er juin 2019.

Les loyers et charges, ainsi que les charges de parties communes, sont refacturées aux locataires, qui contractualisent avec l'ARASC dans une relation bailleur / locataire. Le loyer charges comprises est de 285 € en moyenne.

Ce projet et sa gestion constituent un nouveau métier pour l'ARASC, qui implique un renforcement de l'équipe à raison de 1 ETP pour l'encadrement de l'équipe d'intervenants à domicile, et ½ ETP pour la gestion administrative.

La mise en commun d'une partie des heures d'aides humaines (3 heures de PCH par jour par locataire) permet d'assurer une présence sur place 24h/24 d'auxiliaires de vie, et d'organiser l'animation de la vie sociale pour l'ensemble des locataires. Les autres heures de PCH restent individuelles, et le prestataire reste au choix du locataire.

Le projet est implanté au 1 avenue François Mitterrand à Strasbourg.

Chaque studio, d'une surface d'environ 20m² est adapté (salle de bains avec douche à l'italienne et toilettes adaptées, barres de maintien, kitchenette équipée).

Les studios sont achevés depuis 2 ans et restés sans locataire suite à l'abandon successif de deux promoteurs de projets sur le site, ces 24 studios sont situés au rez-de-chaussée d'un immeuble récent situé au 1 avenue François Mitterrand à Strasbourg, avec des parties communes permettant de développer l'animation et l'accompagnement que nous souhaitons pour les futurs locataires :

- Surface totale des 24 studios : 494m²
- Surface des parties partagées entre locataires : 120,30m² (2 cuisines, une grande salle commune, une salle de bains / kiné, une lingerie / buanderie)
- Surfaces réservées à l'ARASC : 31,70m² (1 bureau, 1 vestiaire avec douche et toilettes, 1 local entretien)

27 logements accompagnés en 2021-2022 :

Un second projet est en cours d'élaboration avec Habitation Moderne, il comptera 27 logements adaptés de plus grandes surfaces (T2 de 45m² et T3 de 65m²).

Ces logements accompagnés fonctionneront sur le même principe que les 24 studios qui ouvrent en 2019, mais avec une plus grande mixité des publics (personnes en situation de handicap, personnes âgées, salariés en parcours d'insertion).

Le projet, situé dans un immeuble dont la construction s'achèvera fin 2021, est prévu pour une ouverture courant du 1^{er} semestre 2022.

Les plans des logements ont été retravaillés en collaboration étroite entre l'ARASC et Habitation Moderne, une promesse de bail a été établie et aboutira à un bail définitif qui sera signé début 2020.

Un premier contact a été pris avec la Maison de l'Autonomie pour échanger sur la mise en commun des heures d'APA des locataires, dans des conditions approchant ce qui est déjà pratiqué pour les bénéficiaires d'une PCH.

Les autres activités

Médiation animale :

Sabine Béringer, assistante technique à l'ARASC s'est formée à la médiation animale avec son chien Fairy. Cet intérêt, soutenu financièrement par l'ARASC qui a pris en charge la formation, a donné lieu à un projet qui verra le jour concrètement début 2020 au sein des dispositifs logements inclusifs et sera également proposé à domicile.

Un financement a été obtenu pour lancer cette nouvelle activité, grâce à l'opération « velouté d'étoiles » lors du marché de Noël de Strasbourg, organisée par l'association Sentiers d'Etoiles.

Organisme de formation :

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

Nous avons réalisé en 2019 une première formation « adaptation au poste » associant des salariés de Prodomo et de l'ARASC. Cette formation vise à reconnaître l'expérience professionnelle en la confortant par des apports théoriques, afin de permettre une évolution interne d'aides à domicile.

Accompagnement véhiculé / transport :

Le service d'accompagnement véhiculé a été intégré au service prestataire du SAAD pour l'activité individuelle.

Nous assurons depuis 2007 des tournées et accompagnements collectifs en partenariat avec la Ville de Strasbourg, et plusieurs établissements pour personnes âgées de l'Eurométropole.

Ce projet permet à des personnes âgées de maintenir une vie sociale et de quartier, en faisant leurs courses au marché ou en moyenne surface de proximité, à plusieurs et avec l'accompagnement d'un chauffeur de l'ARASC.

Le service d'accompagnement véhiculé représente un chiffre d'affaire d'environ 27k€ et est financé à hauteur de 22k€ par la Ville de Strasbourg.

Après l'achat d'un véhicule Renault Kangoo adapté en 2018, nous avons acheté deux véhicules Citroën Jumper 9 places pour l'activité de transport collectif mis en place avec l'AFTC fin 2018.

Cette activité répond aux besoins de l'AFTC d'une solution adaptée de transport des personnes fréquentant son accueil de jour et sera probablement étendue en 2020 aux personnes accueillies en externat à l'ADAPEI Papillons Blancs de Duttlenheim.

La démarche qualité

La certification :

L'audit intermédiaire de contrôle de la certification AFNOR début février a permis de maintenir notre certification, mais a mis au jour des problématiques à régler avant l'audit de renouvellement prévu pour l'été 2020.

L'ARASC est par ailleurs certifié Cap'Handéo, pour ses services auprès des personnes en situation de handicap.

Cette double certification, rare dans notre secteur d'activité, permet de structurer la démarche qualité interne pour les interventions auprès de tous nos publics.

L'ARASC adhère depuis 2014 à la Charte Nationale Qualité des services à la personne, adhésion renouvelée pour 2019-2020.



La satisfaction des clients :

L'ARASC réalise chaque année une évaluation de la satisfaction de ses clients, au travers d'une enquête de satisfaction.

Ci-dessous les principaux résultats de l'enquête réalisée en 2019 auprès de l'ensemble de nos clients :

Le taux de retour de l'enquête est élevé, 33%, en hausse de 3% par rapport à l'année précédente.

- 88% de clients satisfaits et très satisfaits. Globalement stable par rapport aux années précédentes.
- 92% de clients satisfaits de la qualité des interventions et du personnel de l'ARASC.
- 80% de satisfaits « seulement » pour la disponibilité des responsables, la transmission des informations et la fréquence des contacts.

Cette légère baisse de satisfaction sur un élément central de la relation client peut trouver sa source dans plusieurs facteurs. Un turn-over important au niveau des postes d'accueil a sans doute perturbé un certain nombre de clients, et a pu provoquer des déperditions d'information en interne, faute d'avoir organisé les formations suffisantes pour les personnes en charge de l'accueil.

Le changement de système téléphonique en 2019 a permis la mise en place d'un suivi statistique des appels au standard. Cela a mis en évidence ce que l'on soupçonnait déjà : nous perdons à l'accueil environ un appel sur deux.

Au-delà de l'impact sur l'activité, c'est en termes d'image et de réputation que la qualité de l'accueil téléphonique a toute son importance. Ce point sera à traiter en priorité en 2020 pour que l'on n'entende plus dire « à l'ARASC, ça ne répond jamais »...

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 trois 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.



Le partenariat avec PRODOMO 67 s'est d'abord concrétisé par une mise à disposition croisée de personnel d'intervention, afin de diminuer les heures improductives et de répondre au mieux aux demandes des clients. Depuis le 7 novembre 2018, la mise à disposition du Directeur de l'ARASC à raison d'un ¼ temps a renforcé les liens entre les structures. Cela a abouti, fin 2019, à la concrétisation du rapprochement par une fusion-absorption.