



Qualité Professionnalisme
Proximité **Aide humaine**
Autonomie Aide à domicile **Solidarité**
Accompagnement

Projet associatif 2014 – 2018



Pourquoi un projet associatif ?

Toute association soucieuse de s'inscrire dans la durée a besoin de disposer de repères dans la conduite de ses activités, que soient dégagées et affichées ses valeurs et les axes stratégiques de son action sur le moyen et long terme.

A cet effet, notre association, créée en 1984, a ressenti le besoin de se doter d'un nouveau projet associatif, affirmant son identité et fixant les actes stratégiques de développement pour les années à venir.

En réaffirmant l'attachement de notre structure aux fondamentaux que constituent son identité, ses missions et ses valeurs, le présent projet associatif explique comment l'ARASC (Association de Recherche et d'Action Sociale Communautaire) entend poursuivre ses actions en tenant compte des évolutions du secteur de l'aide à domicile.

Le projet associatif vise à fédérer et mobiliser tout le personnel qui devra se reconnaître et adhérer aux valeurs et aux objectifs communs. Il sera une source d'inspiration commune.

Ce projet constitue également le cadre de référence qui permet à l'association de développer ses spécificités professionnelles.

Il est basé sur 4 grands axes de réflexion :

Notre identité : c'est le contexte interne et l'environnement dans lequel elle évolue, qui fait qu'une association ne ressemble pas à une autre. Elle a, comme tout individu, une origine, une histoire, des projets. Ces éléments doivent, à un moment donné, pouvoir être explicités et affichés pour dire « Voilà ce que nous sommes ».

Nos orientations : c'est l'aspect politique du projet, issu de la réflexion du Conseil d'Administration partagée avec les équipes, ce qui donne le sens de notre action. C'est la vision que nous avons du devenir de l'association, des grandes orientations à lui donner pour atteindre ses objectifs.

Nos axes stratégiques : c'est, de manière opérationnelle, la traduction de la volonté politique des dirigeants associatifs. C'est notre programme d'action pour les mois et les années à venir, la déclinaison concrète de ce que nous voulons faire, de la manière de la faire, et des moyens à mettre en œuvre.

La qualité : transversale aux trois autres dimensions, notre démarche d'amélioration de la qualité amène tout naturellement à une évaluation régulière des actions prévues, et à l'apport d'améliorations lorsque nécessaire. Cette démarche d'adaptation permanente rend le projet vivant, innovant, et renoue avec la volonté expérimentale et créatrice de l'ARASC.

Présentation de l'ARASC :

Forme juridique : Association à but non lucratif, immatriculée au registre des associations de Strasbourg auprès du Tribunal d'Instance, volume 47, folio 5.

Conseil d'Administration composé de 10 administrateurs bénévoles.
84 membres adhérents à l'association (AG 2013).

Date de création : 1984

Présidente: Marie-Jo MULLER

Directeur : Richard CHAMPAGNE

Siège social : 230 avenue de Colmar – 67100 STRASBOURG

Téléphone : 03 88 55 99 99 – Fax : 03 88 84 72 03 – Courriel : contact@arasc.fr

Objet associatif :

L'objet associatif de l'ARASC est de promouvoir le travail social en développant les recherches et méthodologies relatives à cet objectif de solidarité : par l'échange et la confrontation des pratiques, par la réflexion et l'information, par la mise en place de projets, par le soutien des travailleurs sanitaires et sociaux engagés.

La volonté de l'association est de concilier la dépendance économique et l'aide à la personne et par ce biais créer de nouvelles solidarités.

Activités :

Aide humaine pour les personnes âgées dépendantes et personnes handicapées :

- Tâches ménagères, courses et préparation des repas
- Aide à la prise des repas
- Aide à l'hygiène corporelle (toilettes, douches)
- Aide à l'habillage, au déshabillage, transferts
- Garde de nuit

Aides à domicile pour les familles et les particuliers, aide aux aidants :

- Ménage et entretien du cadre de vie
- Repassage et pliage du linge
- Garde d'enfants

Accompagnement véhiculé, individuel ou collectif :

- Prise en charge et retour à l'intérieur du domicile
- Aide aux déplacements hors du véhicule
- Véhicules adaptés pour les personnes handicapées

Insertion professionnelle :

- Formation aux métiers de l'aide à la personne
- Suivi socio professionnel des parcours
- Immersion dans l'emploi

1. Notre identité :

1.1. Historique

1984 : une action solidaire :

Fondée en 1984 par Simone SCHARLY avec pour objet la recherche action, l'Association de Recherche et d'Action Sociale Communautaire a mobilisé peu à peu son énergie à la création le 1er décembre 1986 du premier service de garde à domicile dans le Bas Rhin. La volonté était alors de concilier la dépendance économique (chômeurs) et la dépendance physique (personnes âgées, handicapés...) visant à redonner à l'usager une position d'acteur social et, par ce biais à créer de nouvelles solidarités.

1991 : une action d'insertion :

Progressivement se dessinera ce qui fait l'ARASC d'aujourd'hui, avec particulièrement la mise en place en février 1991 de la première Action d'Insertion, qui lui confèrera en 1995 le statut d'entreprise d'insertion.

1993 : le service prestataire :

En octobre 1993, l'élaboration du nouveau plan gérontologique, la demande des usagers et l'apparition de nouvelles dépendances ont amené la création du service prestataire qui s'est considérablement développé depuis et a modifié en profondeur notre mode de fonctionnement. L'ARASC est devenue employeur d'une équipe d'aide à domicile qui comporte aujourd'hui 92 salariés.

2005 : entreprise solidaire :

En juillet 2005, l'ARASC obtient l'agrément « entreprise solidaire » en tant que structure d'insertion par l'activité économique.

2006 : les agréments :

L'arasc obtient en 2006 l'agrément simple et l'agrément qualité, renouvelés en 2011.

2006 à 2008 : des activités diversifiées :

Un service d'accompagnement et de transport individuel a été mis en place en 2006. Il s'est enrichi en juillet 2007 d'un volet accompagnement collectif de proximité.

En février 2008, l'ARASC a repris l'activité de Dom-Alsa Assistance et son activité mandataire.

2009 : la certification NF service à la personne :

Engagée depuis 2001 dans une démarche qualité, l'ARASC se lance en 2007 dans un processus de certification qui aboutit le 31 juillet 2009 à un audit d'évaluation. Puis à la certification par l'AFNOR, renouvelée pour la troisième fois en 2013.

A.R.A.S.C
Aide à domicile



1.2. Nos valeurs :

L'objet associatif de l'ARASC est de promouvoir le travail social en développant les recherches et méthodologies relatives à cet objectif de solidarité :

- par l'échange et la confrontation des pratiques
- par la réflexion et l'information
- par la mise en place de projets
- par le soutien des travailleurs sanitaires et sociaux engagés

La volonté de l'association est de concilier la dépendance économique et l'aide à la personne et par ce biais créer de nouvelles solidarités.

A l'occasion du travail de préparation du projet associatif, le Conseil d'Administration a souhaité réaffirmer les valeurs fortes de notre association :

- **La solidarité** : la racine même de l'association, valeur constante et forte depuis sa création, qui s'exprime par l'action d'insertion, le respect de la personne et de la diversité des publics, en offrant des prestations de qualité à un tarif abordable.
- **La proximité** : caractérisée par notre disponibilité, la souplesse et la réactivité de nos salariés. Nous sommes attachés à la proximité avec les personnes aidées, facilitée par notre périmètre d'intervention volontairement limité.
- **Le professionnalisme** : fort de l'expérience de nos 30 ans d'existence, nous sommes dans une recherche permanente d'amélioration de la qualité, pour toujours plus d'efficacité.
- **L'innovation traverse notre action** : nous sommes à l'écoute des besoins actuels, en éveil pour anticiper ceux à venir, par l'élargissement du champ de nos métiers.

1.3. Nos forces, nos pistes d'amélioration :

Nos forces sont réaffirmées :

L'ARASC se démarque par son statut associatif, la taille humaine de la structure, l'attachement de notre personnel, et sa diversité.

Nous avons pris par avance la décision d'accéder à la certification AFNOR, en anticipation d'une obligation future, et nous sommes depuis plus de 10 ans dans une démarche d'amélioration continue de la qualité (certification renouvelée depuis 2009).

Nos pistes d'amélioration sont mieux identifiées :

Nous identifions comme pistes d'amélioration la nécessité d'améliorer notre lisibilité, et notre visibilité auprès du public par une meilleure communication.

Le manque de moyens liés à la structure freine parfois notre capacité à passer de la réflexion à l'action. Notre longue expérience de l'aide humaine auprès de personnes âgées pourrait constituer un frein à ouvrir notre réflexion à d'autres publics ou activités.

1.4. Notre environnement :

La concurrence :

Le secteur des services à la personne est fortement concurrentiel, et compte des structures de statuts et de taille très différentes. Outre l'offre publique ou parapublique, les associations historiquement positionnées sur ce secteur ont été rejointes par des entreprises privées, locales ou franchises de réseaux nationaux. A cela s'ajoutent les auto-entrepreneurs, l'emploi direct, et la part impossible à chiffrer de travail illégal.

D'après les chiffres publiés par la DIRECCTE pour le Bas-Rhin, l'ARASC bien qu'ayant un volume d'activité en prestataire supérieur à la moyenne des autres associations, ne représente qu'une part parfois infime du volume d'activité global.

Ainsi, l'ARASC représente, en volume horaire et en fonction de ses domaines d'activité :

- 43% de l'activité associative d'assistance aux personnes handicapées ;
- 22% de l'activité associative d'aide à la mobilité et de transport des personnes ;
- 2% de l'activité associative d'assistance aux personnes âgées.
- 1% de l'activité associative d'entretien de la maison et travaux ménagers.

Ce poids relatif de notre association, rapporté au secteur entier (associations et entreprises cumulées) ne représente plus respectivement que 6%, 5% et 1% de l'activité pour les trois premiers domaines, et moins de 1% pour l'entretien de la maison et les travaux ménagers.

Pour les services d'aide aux personnes handicapées et d'aide à la mobilité et de transport des personnes, 19 associations et respectivement 112 et 98 entreprises sont présentes dans le département. Pour l'assistance aux personnes âgées, nous sommes en concurrence avec 63 associations et 132 entreprises.

Les tarifs pratiqués par l'ARASC sont actuellement de 20,35 € hors dépendance et 21,10 € avec dépendance ce qui nous place parmi les moins chers, nos concurrents pratiquant des tarifs de base plus élevés (entre 20,50 € et 22,70 €) à l'exception des associations intermédiaires dont le tarif est légèrement inférieur.

Les entreprises offrent pour la plupart une possibilité de tarif dégressif à partir d'un certain volume horaire, ce qui ramène le tarif entre 18 € et 19,50 € selon les enseignes. Toutes affichent les tarifs après déduction fiscale de 50%, ce qui rend l'offre plus attractive.

L'évolution des exigences et du contexte réglementaires :

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale visait à garantir les droits des usagers, adapter les missions de l'action sociale et médico-sociale aux évolutions de la société, et améliorer la gestion notamment par la qualité.

Elle a eu pour conséquences la mise en place pour l'ARASC d'outils (livret d'accueil, charte de la personne accueillie, règles de fonctionnement), a soutenu la démarche de rédaction du projet associatif en 2006, et a conforté l'ARASC dans sa démarche qualité engagée dès 2001.

Les conventionnements de la CARSAT et du Conseil Général, de la DIRECCTE pour l'activité d'insertion, et l'agrément qualité délivré par le Préfet via la DIRECCTE, imposent à l'ARASC un cadre strict et assurent aux clients une garantie de qualité. Ils permettent, avec d'autres conventions passées avec les mutuelles, compagnies d'assistance, caisses de retraite complémentaires, d'assurer la solvabilité des prestations.

Les lois du 2 janvier 2002 et du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, ont introduit la notion de bienveillance, formalisée par un guide de bonnes pratiques par l'ANESM en 2008.

Ce point, intégré à la démarche de certification AFNOR a fait l'objet d'une remarque lors du dernier audit et doit être développé par l'ARASC par la formation des encadrants, des intervenants à domicile, et la sensibilisation des clients.

Le projet de loi sur l'autonomie en cours devrait dans son premier volet affirmer l'importance du maintien au domicile, tant en terme de qualité de vie que d'intérêt économique.

Les principales mesures de cette future loi, telles qu'annoncées fin 2013, sont organisées autour de la prévention, de l'adaptation des lieux de vie, et de l'accompagnement. Ce dernier point comporterait le relèvement des plafonds d'aide mensuels de l'APA, la diminution du reste à charge, la professionnalisation des aides à domicile, la reconnaissance du rôle des aidants et la création d'un "Haut conseil de l'âge".

1.5. Notre offre de services :

Nous intervenons en mode mandataire ou en mode prestataire. En prestataire, nous proposons une offre de service complète, mais inégalement utilisée par les usagers.

Les services les plus fréquemment proposés et utilisés par les personnes âgées dépendantes ou handicapées sont :

- L'aide ménagère, l'entretien du linge et du cadre de vie ;
- L'aide à la personne, aux gestes de la vie quotidienne : courses et préparation des repas, toilette, aide au lever et au coucher ;
- Une présence sécurisante, une compagnie et de la stimulation ;
- L'accompagnement à l'extérieur, à proximité du domicile, à pieds ou en véhicule ;
- Le service de garde malade, à l'exclusion des soins ;

L'ARASC a été, pendant longtemps, reconnue pour ses compétences dans l'accompagnement de la fin de vie, notamment en accompagnement de personnes vivant avec le VIH. Cette compétence, du fait de l'évolution des besoins des personnes, s'est perdue au fil du temps même si des liens subsistent avec des associations comme Gala (une personne suivie).

Le relais des aidants (droit au répit) et l'apprentissage des gestes pour les aidants familiaux sont des besoins émergents, et bien que cette possibilité soit présente sur nos différents supports de communication, elle n'est pas significative dans l'activité ;

La téléassistance est peu utilisée, peut-être à cause de l'absence de possibilité de faire intervenir un personnel de l'ARASC, les personnes prévenues en cas d'urgence étant un proche désigné, ou un tuteur.

Pour les personnes actives, nous assurons principalement l'entretien courant du logement, ménage et repassage.

Notre agrément nous permet de proposer la garde d'enfants de tous âges, mais l'ARASC n'est pas positionnée sur ce segment d'activité. Les prestations ponctuelles de type petit bricolage, jardinage, ménage de printemps, sont peu ou pas proposés ou utilisés.

Depuis 2006, nous proposons le transport accompagné, en individuel ou en collectif. Ce service est peu connu en dehors de la clientèle et pourrait être une réponse adaptée aux besoins de la CUS, en complément du dispositif Mobi-Stras qui est saturé.

L'accompagnement collectif est une réponse originale à la double problématique de l'isolement des personnes âgées ou handicapées, et de la perte d'autonomie dans les déplacements.

Depuis 2011, nous avons acquis une compétence spécifique dans l'accompagnement et l'aide humaine de personnes handicapées, avec la mise en place du partenariat avec l'AFTC. Nous intervenons dans ce cadre en continu, 24h/24h et 7j/7j, au sein de dispositifs d'habitat regroupé et au domicile individuel de personnes cérébrolésées. Cette compétence n'est pas valorisée en dehors du partenariat avec l'AFTC.

1.6. Nos partenaires et soutiens :

Partenaires opérationnels : AFTC, Missionnaires Oblats, Pôle Emploi, Alsace Active, AFPA, Ligue Contre le Cancer (formations), Alsace Active.



Partenaires institutionnels et financeurs : DIRECCTE, Conseil Général du Bas-Rhin, Ville de Strasbourg, CUS, CARSAT, caisses de retraite complémentaire AGIRC-ARRCO.



L'ARASC est membre de l'UNA, de l'URSIEA, et du GIP Alsace Gérontologie pour la promotion de la formation.



2. Nos orientations :

2.1. A quels besoins identifiés ou anticipés voulons-nous répondre ?

Nous souhaitons continuer à répondre aux besoins bien identifiés dans la population des personnes âgées en perte d'autonomie que nous connaissons bien, et y associer les besoins similaires d'autres populations :

- Besoins d'accompagnement liés à la dépendance des personnes âgées, des personnes handicapées, des malades chroniques.
- Besoin de se déplacer pour les personnes en perte d'autonomie, âgées et/ou handicapées.

Nous identifions d'autres besoins dans la population, liés à l'isolement, au repli sur soi dû à l'âge, au handicap ou à la maladie. Ces besoins s'expriment chez les personnes elles-mêmes et chez les aidants bénévoles :

- Besoin de créer ou d'entretenir le lien social par des activités collectives et les liens de voisinage.
- Besoin de répit pour les aidants, et d'accompagnement des fins de vie.

Nous avons été sollicités et référencés par le passé pour des interventions d'urgence, demandant d'être réactifs et souples :

- Besoins urgents liés aux contrats d'assistance et aux mutuelles, y compris garde malade de nuit.

La crise économique et la situation de l'emploi en France et en région Alsace accroissent encore les besoins des populations éloignées de l'emploi, peu ou pas qualifiées, bénéficiaires des minima sociaux :

- Besoins d'insertion des personnes éloignées de l'emploi pour les amener en situation de métier qualifié.

2.2. Quelle approche innovante apportons-nous ?

Nous souhaitons, au travers de nos valeurs associatives et de notre identité propre, donner du sens aux activités de maintien à domicile. Nous pensons qu'elles peuvent permettre l'émergence de solidarités locales et de lien social.

Nous nous démarquons, de par notre taille et notre modèle associatif, par notre capacité à nous adapter à de nouvelles demandes et à des besoins émergents. Nous souhaitons développer cette aptitude au niveau de la structure et des salariés qui la composent.

Le sentiment d'appartenance du personnel à une structure à taille humaine, l'adhésion aux valeurs, l'esprit d'entreprise des salariés sont à renforcer et contribuent à notre approche des métiers des services à la personne.

Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Nous mettons à profit les visites à domicile pour affiner et faire évoluer l'évaluation des besoins. Nous recherchons les adaptations nécessaires du service, dans un objectif de proximité avec les clients.

Le suivi des clients est personnalisé : chaque client connaît son responsable de secteur, qui est accessible. Les responsables de secteur connaissent bien les dossiers et les spécificités de chaque client de leur secteur.

Le personnel bénéficie d'un suivi individualisé, social et professionnel, et de formations adaptées. Nous avons mis en place un système de tutorat, des ateliers, en complément des parcours de formation plus classiques en externe. Nous cherchons en permanence les améliorations à apporter aux processus de recrutement, d'intégration et de formation des personnels à domicile.

La gouvernance de l'association, assurée par un Conseil d'Administration constitué de membres engagés par conviction, sur la base de compétences, et pas de membres de droit, garantit une vie associative riche.

2.3. Comment voyons-nous l'association à l'échéance du projet ? Qu'allons-nous garder, qu'allons-nous changer ? Comment voulons-nous nous développer ?

Services à domicile :

Nous souhaitons poursuivre notre développement sur notre cœur de métier, les services à la personne et l'insertion professionnelle.

A partir de la prise en charge du handicap au domicile et de l'expérience menée avec l'AFTC, nous envisageons une orientation vers l'accompagnement du handicap et des maladies chroniques en lien avec les associations de personnes handicapées et de malades. Nous souhaitons réactiver le savoir-faire reconnu il y a quelques années dans l'accompagnement de la fin de vie. Il serait également pertinent de développer des services répondant au concept de droit au répit, plutôt dans le secteur du handicap notamment auprès des parents d'enfants polyhandicapés ou autistes.

Pour être reconnus comme spécialistes d'un ou plusieurs domaines particuliers, il faut imaginer mettre en place des équipes spécialisées: Alzheimer, autisme, cancer... et accompagner cette mise en place par des formations et le développement de savoir-faire spécifiques mais transposables par les encadrants sur d'autres handicaps et pathologies.

Les maladies chroniques occasionnant des allers-retours entre le domicile et l'hôpital, entre des périodes de traitement lourd et des temps de repos, font apparaître un besoin d'accompagnement au domicile auquel nous pourrions apporter une réponse.

La fin de vie à domicile, et plus généralement le maintien à domicile ou dans des logements adaptés, en résidence partagée ou résidences avec services sera favorisée dans les années à venir par rapport à l'institutionnalisation, pour des raisons de coût et de confort individuel.

Le baluchonnage, développé au Québec et qui fait son arrivée en France, consiste en l'installation à domicile des AVS pour permettre un temps de répit, pour les familles avec enfants polyhandicapés ou autistes, ou pour une prise en charge temporaire mais intensive d'une personne dépendante à domicile. Cette solution est à développer en lien avec la spécialisation de nos équipes, et le choix des publics auprès desquels nous souhaiterions agir.

Médico-social :

L'ARASC pourra à l'avenir se rapprocher du secteur médico-social comme offre complémentaire au travail réalisé à domicile : sous forme d'accueil de jour, d'un service de soins infirmiers à domicile, ou d'autres types d'établissement. En lien et en complément avec notre cœur de métier, il faut mettre en place une veille sur les appels d'offre de l'Agence

Régionale de Santé pour l'ouverture ou la reprise de ce type d'établissement. Une ouverture de ce type de service pourra être envisagée à partir de la 3^{ème} année du projet.

Mandataire :

La question se pose, au vu de la diminution constante de l'activité, de continuer à ouvrir des dossiers mandataire, ou de conserver l'existant en fonctionnement clos jusqu'à extinction des dossiers. Nous avons besoin de toute activité, même décroissante ou marginale, qui peut concourir à couvrir des charges fixes, au stade de développement où nous sommes. Il faut veiller à diminuer l'activité d'accompagnement du mandataire au minimum indispensable, et maintenir ce secteur d'activité en veille dans l'attente d'une nouvelle activité ou du développement du volume des autres activités.

3. Nos axes stratégiques :

3.1. Quelles actions mettrons-nous en œuvre pour répondre aux orientations définies ?

Développement des services à domicile :

Il est nécessaire de cibler les pistes de développement pour ne pas investir dans de multiples directions. Une recherche par pathologie ou type de public doit être menée, pour assurer une meilleure connaissance du marché, des segments d'activité, des interlocuteurs.

Le Conseil d'Administration devra ensuite retenir les segments jugés porteurs dans lesquels il souhaitera que l'ARASC se développe.

La direction proposera les plans de développement adaptés (recrutement, formation, communication, recherche de soutiens opérationnels et financiers, prospection) pour chaque segment d'activité, et le calendrier de mise en œuvre.

Médico-social :

La direction assure la veille sur les appels d'offre et appels à projet de l'ARS. Si des opportunités se présentent, elles seront à évaluer en fonction de l'avancée du projet et du secteur d'activité concerné.

Mandataire :

Nous allons diminuer l'investissement en personnel au minimum, et concentrer les moyens sur le développement.

Le service mandataire poursuivra les ouvertures en fonction des besoins (orientations par les AS notamment) sans prospecter pour développer plus l'activité. Les dossiers en cours continuent d'être suivis.

3.2. Comment allons-nous mettre en œuvre chaque action définie ?

De façon transversale :

Nous devons poursuivre nos efforts pour maintenir la certification NF, et mettre en place l'audit en vue de la labellisation Cap'Handéo dès le 2^{ème} trimestre 2014. Le processus sera mis en place par la direction et l'équipe de permanents, avec Handéo et Inov'Hand pour obtenir le label courant du 1^{er} semestre 2015.

Pour cibler les segments de développement :

La première étape est de trouver la compétence, par exemple un stagiaire d'école de commerce pour mettre en place des études de marché. Nous allons prendre les contacts utiles avec les écoles dès le 2ème trimestre 2014 pour un début de mission effectif en septembre 2014. L'encadrement des stagiaires sera assuré par le directeur de l'ARASC en lien avec le Conseil d'Administration.

Une fois nos pistes de développement établies et validées en interne, il faudra le proposer aux partenaires institutionnels et financiers pour rechercher des soutiens au développement, et mesurer si cela rentre dans le cadre des priorités institutionnelles et des plans nationaux.

Le résultat des études de marché est attendu pour juin 2015, la phase de validation par le CA des activités à développer interviendra au moment de l'Assemblée Générale de 2015.

La mise en œuvre opérationnelle des plans d'action aura lieu entre le second semestre 2015 et le premier semestre 2016.

4. La démarche qualité :

4.1. L'évaluation du projet :

L'évaluation portera d'une part sur des critères quantitatifs et qualitatifs liés à l'activité des services à la personne et à son développement, et d'autre part sur le suivi et la mise en œuvre du projet associatif.

Pour la partie services à la personne :

L'évolution du volume d'activité et du chiffre d'affaire par type d'activité ;

- Prestataire : stopper la diminution d'activité (hors TC) en 2014 (atteindre 0% de variation par rapport à 2013), assurer une croissance de l'activité prestataire ensuite pour retrouver le niveau de 2012 (+10%), tous publics confondus ;
- Accompagnement : atteindre l'objectif fixé par les financeurs pour le transport accompagné collectif (200 personnes différentes pour 1000 accompagnements en 2014) et faire évoluer l'individuel pour atteindre une parité de financement public/privé sur ce service (+400 heures).

Pour la partie RH et insertion :

- Le respect des engagements DIRECCTE / CG.
 - 18 ETP postes AFI en 2014 (4 embauches sur 2014 : 416 heures d'activité à domicile)
 - 60% de sortie positive dont 25% emploi durable, 15% emploi de transition, 20% autres sorties positives
- L'adéquation des compétences avec les activités développées ;
 - Conformité avec le label Cap'Handéo : 50% de personnel diplômé (diplôme niveau V DEAVS, AMP, salariés en cat. C) sur le service personnes handicapées.
- Limiter le turn-over et l'absentéisme.
 - Diminution de ces deux indicateurs sur 2014.

Pour la partie démarche qualité :

- Le suivi des processus dans le cadre de la démarche qualité ;
 - Existence des fiches de processus.

- Respect des processus décrits.
- Le traitement des réclamations ;
 - Respecter les délais de réponse et de résolution (réponse en moins de 12 heures ouvrées, résolution en moins de 7 jours ouvrés).
 - Analyser les causes, mettre en place des actions préventives, correctives et curatives.

Pour la conduite du projet associatif :

- Le respect du planning fixé pour les principales étapes stratégiques et opérationnelles ;
- La mise en place de plans d'action opérationnels ;
- Le respect des calendriers prévisionnels et la réalisation des actions prévues.

4.2. Le processus d'évaluation :

Pour la partie services à la personne l'évaluation se poursuivra dans les conditions mises en place par la direction, qui rend compte au bureau et au conseil d'administration mensuellement de l'évolution de l'activité pour les quatre domaines suivants :

- L'activité selon les deux grands axes de notre projet, l'activité à domicile et l'insertion ;
- La gestion de la structure, à travers les ressources humaines et les aspects financiers ;
- Les partenariats et participations à des collectifs et groupes de travail ;
- La démarche qualité, en lien avec la norme NF et en lien avec l'amélioration de la qualité de service à la clientèle.

L'évaluation du projet associatif sera réalisée par la direction qui rendra compte au bureau et au Conseil d'Administration de la mise en œuvre opérationnelle du projet et alertera sur les éventuelles difficultés. Un point trimestriel sera assuré à l'occasion des réunions du Conseil d'Administration.

4.3. Le cycle du projet associatif :

L'évaluation des activités historiques et des nouveaux projets fera l'objet d'un point annuel en Conseil d'Administration, qui en fera état à l'Assemblée Générale et pourra proposer des modifications à cette occasion.

Ces modifications porteront soit sur la stratégie du projet associatif lui-même, soit sur sa mise en œuvre opérationnelle. Elles seront intégrées au présent document avec mention des parties modifiées, et donneront lieu à la production des plans d'action correspondant par la direction.

Les axes stratégiques et opérationnels du projet associatif seront traduits chaque année dans les engagements qualité de la direction produits en revue de direction et validés par le Conseil d'Administration. Ces engagements qualité sont diffusés aux clients au travers des documents d'accueil et présentés au comité des usagers et en assemblée générale.