

Service à la personne



*ASSOCIATION DE RECHERCHE ET D'ACTION
SOCIALE COMMUNAUTAIRE*

RAPPORT D'ACTIVITE 2011



*Services aux personnes
à domicile - NF311*

ARASC
230, Avenue de Colmar
67100 STRASBOURG

Tél : 03 88 55 99 99 Fax : 03 88 84 72 03 E-mail : contact@arasc.fr
www.arasc.fr



RAPPORT MORAL

Chers Adhérents et Partenaires,

Certains d'entre vous s'en souviennent, j'avais il y a un an commencé mon rapport moral par ces mots : « Depuis l'Assemblée générale de juin 2009, nous avons alerté et sollicité nos financeurs et partenaires afin d'obtenir leur soutien indispensable à la pérennisation de nos activités lourdement affectées par le contexte économique dégradé de ces dernières années et la concurrence toujours plus forte de l'emploi direct ». Nous étions en difficultés et tablions sur un plan de redressement sur trois ans : 2010, 2011 et 2012 avec un retour à l'équilibre en 2013.

L'année 2011 a été une année pleine de satisfactions, contrastant favorablement avec les années précédentes :

- ♦ Bien sûr, nous avons continué à mobiliser toutes nos compétences et notre énergie pour gérer rigoureusement notre fonctionnement au quotidien.
- ♦ Nous avons continué à mettre en œuvre les mesures préconisées par l'audit de juillet 2010 pour répondre à l'exigence de réduction des coûts
- ♦ Dans le même temps, avec l'aide des services de CUS Habitat, nous recherchions des locaux qui permettraient de faire une économie par rapport à notre situation actuelle. Nous n'avons trouvé à ce jour aucune opportunité correspondant à nos besoins en termes de surface, d'accessibilité et de coût, et surtout, une renégociation à la baisse de nos loyers dans les locaux actuels est en cours.
- ♦ La DIRECCTE nous a renouvelé sa confiance en nous accordant une nouvelle subvention exceptionnelle en 2011 nous permettant la reconstitution d'une trésorerie adaptée.

En interne la mobilisation de l'ensemble de nos équipes, administrateurs, permanents et aides à domicile, pour satisfaire plus que jamais les attentes de nos clients par la qualité de nos services a été permanente.

C'est ainsi qu'au cours de l'année 2011 :

- La certification qualité NF Services délivrée par l'AFNOR, dont nous bénéficions depuis 2009, a été renouvelée et étendue à l'activité mandataire.
- Notre association a été retenue par l'AFTC Alsace (Association des familles de traumatisés crâniens et cérébrolésés) pour fournir des prestations 24h/24h au sein de deux entités qu'ils ont ouvertes à Illkirch en novembre 2011. Leur Président, Jean RUCH, nous en parlera dans l'exposé de nos activités. Ceci se déroule dans le cadre d'un partenariat responsable et très professionnel.
- Le Conseil des Usagers Adhérents s'est mis en place et a bien fonctionné, M. GUERNE en parlera aussi tout à l'heure. Il a bien rempli son rôle d'écoute et de source de suggestions.
- Pour finir, après un résultat d'exploitation déficitaire de 149k€ en 2009, 82k€ en 2010 et un budget 2011 déficitaire de 55k€, nous terminons l'exercice avec un résultat d'exploitation déficitaire de 2k€ soit pratiquement à l'équilibre et un budget prévisionnel 2012 excédentaire de 2k€ (soit une année d'avance sur le plan de redressement).

Nous devons évidemment perdurer dans nos efforts pour soutenir le développement de nos deux activités qui sont notre force depuis plus de 25 ans : l'insertion professionnelle et le service à la personne.

C'est aussi pour cela que je profite de cette Assemblée générale de clôture de nos comptes 2011 pour remercier:

- ♦ nos financeurs et partenaires qui nous ont accordé leur confiance et leur soutien,
- ♦ les salariés de l'ARASC, qui se dévouent toujours au quotidien pour satisfaire nos clients,
- ♦ nos clients qui nous restent fidèles et qui contribuent aussi au développement de nos activités,
- ♦ je n'oublie pas tous ceux qui m'entourent au Conseil d'Administration et au Bureau. Ils ne ménagent ni leur temps, ni leur disponibilité pour servir au mieux notre Association, dans le respect de ses valeurs et de ses objectifs de pérennité.

Notre métier est noble, chez nous l'action sociale n'est pas une belle théorie ou un sujet de discours, elle se vit quotidiennement et concrètement. C'est ce qui guide notre action !

Le Président, Jean-Claude EINSETLER

REMERCIEMENTS

Nous n'aurions pu mener à bien notre action au cours de cette année 2010 sans la confiance de nos Adhérents et sans le soutien actif :

- ✓ De nos **partenaires traditionnels** que sont :
 - L'Etat
 - Le Département du Bas-Rhin
 - La Ville de Strasbourg

- ✓ Des **caisses de retraite** :
 - La CRAV
 - Les caisses de retraite complémentaire AGIRC ARRCO, et en particulier :
 - AG2R La Mondiale
 - Aprionis
 - Malakoff Médéric
 - Réunica

- ✓ Et aussi :
 - Alsace Active
 - L'URSIEA (Union Régionale des Structures d'Insertion par l'Economie d'Alsace).
 - La fondation JM Bruneau, fondation sous égide de la Fondation de France

L'Entreprise d'Insertion

L'Entreprise d'Insertion, par définition, « *embauche des personnes en difficulté et leur offre la possibilité, pendant une période limitée, d'une adaptation ou d'une réadaptation à une activité professionnelle* ».

En tant qu'Entreprise d'Insertion, l'ARASC mène le combat contre la précarité en accompagnant ces personnes en difficulté et en les aidant à accéder au marché du travail et par là même, à retrouver leur place dans la société.

En 2010, nous avons ainsi accompagné 54 personnes en parcours d'insertion, ce parcours pouvant aller de quelques mois à 2 ans maximum. La durée moyenne du parcours en insertion a été de 14 mois. Notons que l'intervention au domicile de particulier doit garantir un minimum de temps de présence ; le changement d'aide à domicile étant toujours un facteur perturbant pour le particulier.

Nombre de personnes en parcours d'insertion au 31 12 2010	28
Entrées dans le parcours courant 2010	31
Sorties du parcours courant 2010	28
Nombre total d'accompagnement insertion en 2010	54

I. Domaine d'activité

Dans le cadre de l'insertion professionnelle, nous intervenons dans les domaines suivants :

- ♦ Ménage, Repassage
- ♦ Courses, Préparation des repas
- ♦ Petits travaux de couture
- ♦ Accompagnement véhiculé ou à pied
- ♦ Soins aux animaux domestiques
- ♦ Entretien de sépulture

Comme pour l'ensemble de notre activité de service à la personne, quelle que soit la tâche effectuée, nous accordons une attention particulière au respect des trois points suivants :

- ♦ Individualisation de la relation avec le client : le service est adapté à chaque demande et à chaque client
- ♦ Respect de la personne aidée, mais respect également de l'aide à domicile
- ♦ Protection du client comme de l'intervenant grâce à une relation triangulaire client-association-intervenant

II. Recrutement

Nos partenaires, parmi lesquels Pôle emploi, le Conseil Général et le Cabinet AIC, assurent la présélection des candidatures, et nous travaillons en relation constante avec eux.

Nous avons en 2010 réceptionné 350 candidatures, toutes faisant l'objet d'une étude. Parmi ces demandes, 130 personnes ont été convoquées, 110 se sont présentées et 31 ont été recrutées. Nous informons systématiquement les prescripteurs des suites données aux candidatures et proposons aux personnes non retenues après leur entretien une orientation tenant compte de leur cursus professionnel.

Nos critères de sélection, au-delà des pré-requis obligatoires concernant une connaissance de base de la langue française, sont exclusivement la motivation, l'intégrité et l'assiduité. La formation professionnelle est, dès l'embauche, adaptée aux situations et aux besoins.

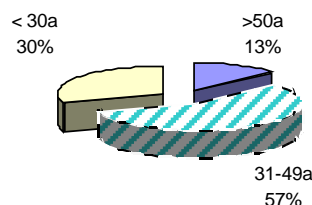
Compte tenu de l'activité concernée par l'insertion professionnelle (activité ménagère principalement) la grande majorité des personnes en insertion sont des femmes. Nous avons actuellement un homme qui bénéficie du parcours pour un service d'accompagnement véhiculé.

Caractéristiques du personnel en insertion:

répartition par tranche d'âge

Personnes en parcours d'insertion en 2010	54
Bénéficiaires du RSA	45 %
Titulaires d'un permis de conduire	5 %*
Diplôme AVF	11 %

* participent à notre service d'accompagnement véhiculé



III. Intégration en milieu de travail

Afin de faciliter l'intégration du nouveau salarié, nous avons mis en place, pour chaque salarié en parcours d'insertion, un accompagnement par un tuteur titulaire du DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale) spécialement formé à cette fonction. Au terme de la période de formation, le tuteur reste l'interlocuteur privilégié du salarié et pourra intervenir à la demande de ce dernier et le conseiller dans ses missions.

Les nouveaux salariés ont également l'occasion de faire la connaissance avec les autres aides à domicile et d'échanger sur leurs missions et/ou les difficultés rencontrées à domicile lors des groupes d'échange de pratique qui se réunissent régulièrement.

Enfin, les Responsables de Secteur et la Responsable des Ressources Humaines veillent tout particulièrement à la bonne intégration des personnes en insertion et se rendent disponibles pour les conseiller le temps nécessaire au bon démarrage de leurs interventions.

IV. L'accompagnement social et professionnel

Chaque salarié en parcours d'insertion bénéficie d'un accompagnement individuel qui se formalise sous forme d'entretiens individuels. Ces échanges permettent de mettre en œuvre

- ♦ Un suivi social (logement, hygiène, santé, surendettement...)
- ♦ Un suivi professionnel (adaptabilité au poste de travail, mobilité, garde d'enfants, besoins en formation, relation client, ...)

En 2010,

- ♦ 8 personnes ont pu pérenniser leur emploi par un CDI (7 dans le secteur du service à la personne et 1 dans la vente)
- ♦ 1 personne a signé un CDD de 6 mois avec promesse d'embauche
- ♦ 1 personne a repris ses études
- ♦ 5 personnes se sont orientées vers des formations qualifiantes

11 personnes ne sont à ce jour pas dans une dynamique positive vis-à-vis de l'emploi (déménagement hors région, congés maternité, sans projet professionnel identifié)

V. La formation

Afin de permettre de réelles perspectives d'évolution sociale et professionnelle par la formation, nous travaillons sur un panel diversifié et individualisé à chaque situation.

Cette année tout particulièrement, nous avons développé, grâce au soutien de la Fondation JM Bruneau, les **ateliers de repassage, de ménage et les ateliers culinaires**.

40 personnes ont bénéficié de ces ateliers encadrés par des auxiliaires de vie sociales salariées de l'ARASC, formées dans les gestes techniques et pouvant faire partager leur solide expérience du service à la personne. Ces ateliers sont des occasions de rencontre et d'échange pour les bénéficiaires.

Les groupes d'échange de pratique ont été suivis par les 54 personnes en insertion. Les thèmes abordés sont choisis par l'animatrice et sont adaptés aux groupes et aux situations auxquelles ils sont confrontés dans leurs missions. Ont été abordés en 2010 les thèmes suivant :

- Gérer la relation famille – client – AD - Association
- Comportement hostile ... il ne s'agit pas forcément de racisme
- Reconnaissance du travail : « Nous ne sommes pas que des femmes de ménage... »
- Certains clients ne disent jamais merci...
- Le rôle de veille auprès du client
- On m'en demande beaucoup plus que ce que je peux faire.
- L'infirmier n'est pas passé... ai-je le droit d'effectuer un change ? un transfert ?
- On me demande de faire des choses que j'estime dangereuses
- Le client m'offre le café... comment concilier travail et relationnel
- Les remplacements : savoir s'adapter

Cette année encore, nous favorisons la qualification professionnelle par la mise en place de Contrats de professionnalisation sur les titres d'Assistante de Vie aux familles (ADVAF) suivi à l'AFPA. Cette formation, exigeante en travail, ne peut convenir qu'à un petit nombre de personnes relevant de l'insertion professionnelle mais elle constitue un excellent tremplin vers le titre de DEAVS ou d'autres formations diplômantes.

Nous avons enfin positionné une salariée en insertion sur une formation d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS) et nous nous en réjouissons.

LES SERVICES A LA PERSONNE

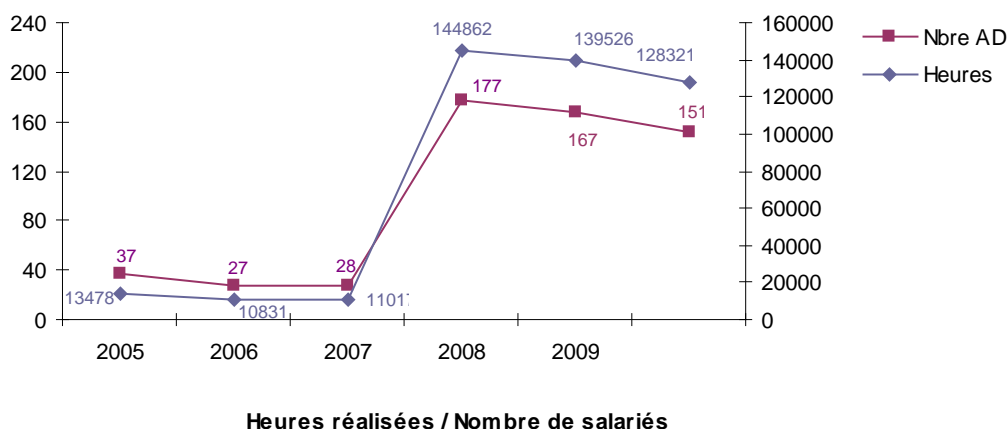
I. L'aide à domicile

SERVICE MANDATAIRE

La concurrence de l'emploi direct s'est encore lourdement fait sentir en 2010 sur l'activité mandataire. La perte globale de 12 clients sur l'année se traduit par une perte de 11 200 heures et des ruptures de contrat de travail pour 16 Aides à domicile. Les aides à domicile qui restent sous contrat n'ont quant à elles pas subi de réduction de contrat, le nombre moyen des heures effectuées par intervenante étant en stable.

Evolution de l'activité mandataire

	AD	Clients	Heures	h/AD
2007	28	25	11 017	393
2008	177	216	144 862	818
2009	167	215	139 526	835
2010	153	203	127 735	835



Nous intervenons sous le mode mandataire exclusivement auprès de personnes âgées ou de personnes handicapées. Les prises en charge les plus fréquentes sont l'APA, la PCH et l'aide sociale de la CPAM. Le mode mandataire est peu adapté aux prises en charge CRAV, les clients devant faire l'avance des frais.

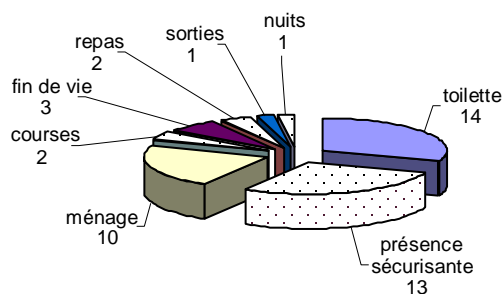
La demande concerne essentiellement de l'aide au change et à la toilette, de l'aide aux repas et de la présence sécurisante. Nous intervenons également, mais à moindre fréquence, pour de l'accompagnement à la promenade ou pour les courses.

Même si le nombre d'heures contractuelles baisse avec les années, les interventions sont en général quotidiennes, de 1h à 4 h par jour, sur 5 à 7 jours par semaine. Quelques contrats correspondent à du plein temps, voir du 24h sur 24h.

Le service mandataire est sollicité pour les accompagnements de fin de vie qui nécessitent le plus souvent une présence continue, 7j/7 et 24h/24.

Les ouvertures de dossiers 2010

46 dossiers auront été ouverts



La présence sécurisante comprend à la fois de l'aide aux repas, du ménage et de la compagnie. Ce sont des dossiers qui nécessitent une présence quotidienne, le plus souvent en complément d'une présence familiale.

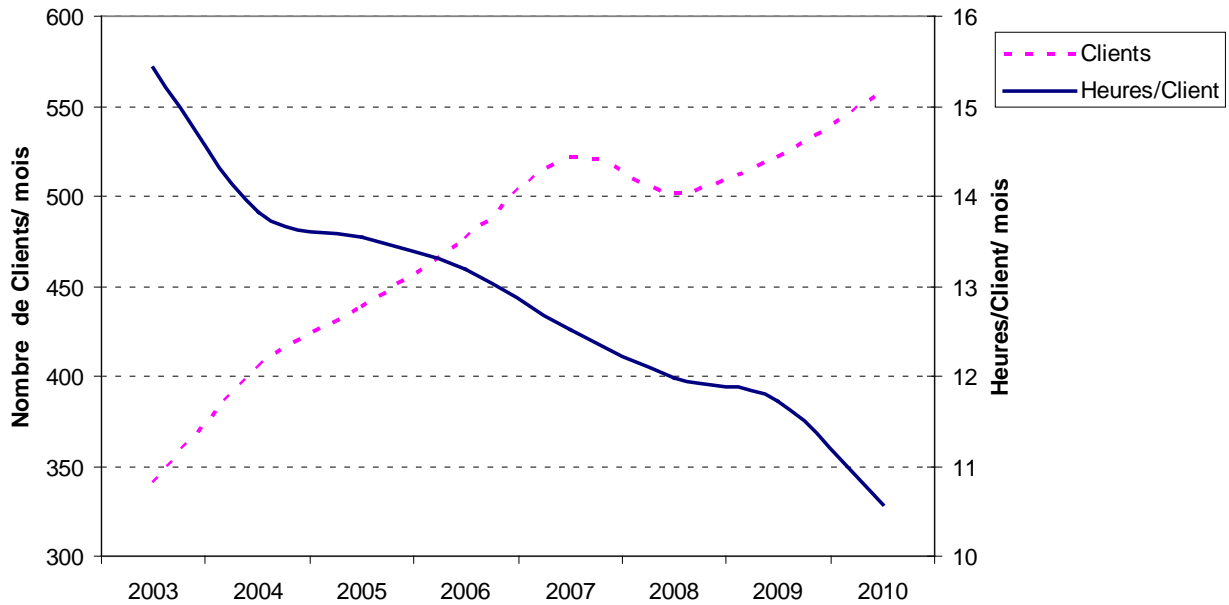
L'enquête de satisfaction réalisée auprès de nos clients a révélé que 98 % de nos clients étaient satisfaits, voir très satisfaits de nos services.

SERVICE PRESTATAIRE

	AD moy mensuelle	Clients/an	Clients moy mensuelle	Heures /an	h/client moyenne mensuelle
2003	62	412	341	61119	15,42
2005	71	588	439	71236	13,55
2007	77	744	522	79012	12,52
2008	78	738	506	73359	12,00
2009	79	778	522	73998	11,73
2010	79	855	557	70657	10,58
/2009	0%	+ 9,9%	+ 6,7%	- 4,5%	- 9,8%
En 7 ans	+ 27%	+ 207%	+ 66%	+16 %	- 69 %

Alors que l'activité prestataire accélère sa progression en nombre de clients pris en charge (+ 6,7% en 2010 après + 3,3% en 2009) en atteignant une moyenne mensuelle de 557 clients en 2010, le volume global d'heures effectuées sur l'année est en diminution de 3235 heures avec 70.657 heures réalisées. Le nombre d'heures d'interventions mensuelles par client qui était de 15,4 en 2003 est passé à 13,6 en 2005 et est de 10,6 pour 2010.

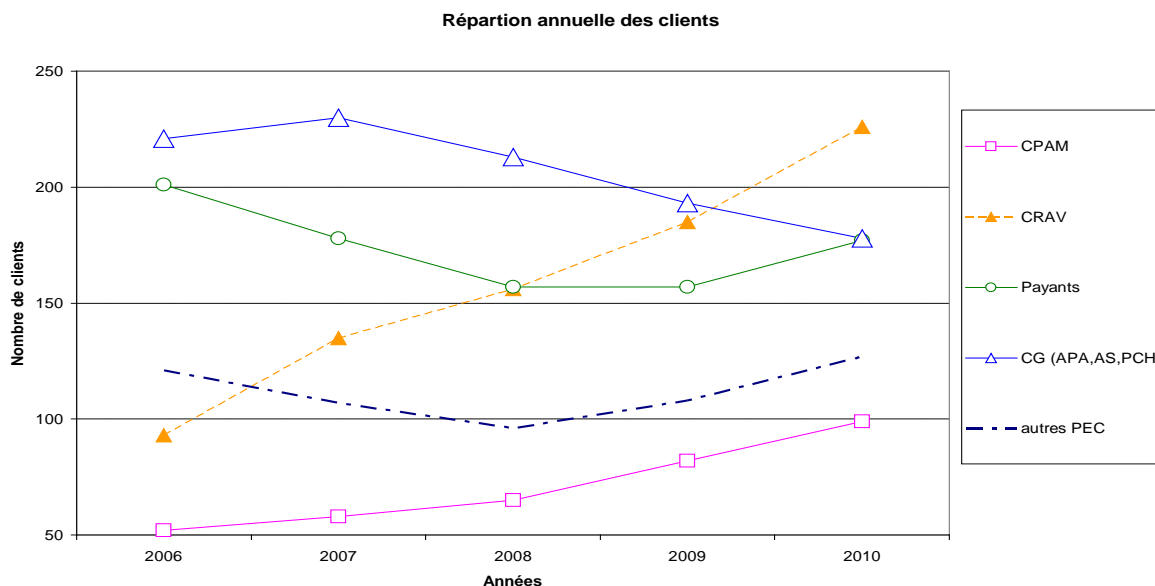
Nombre de clients et heures effectuées moyennes mensuelles de 2003 à 2010



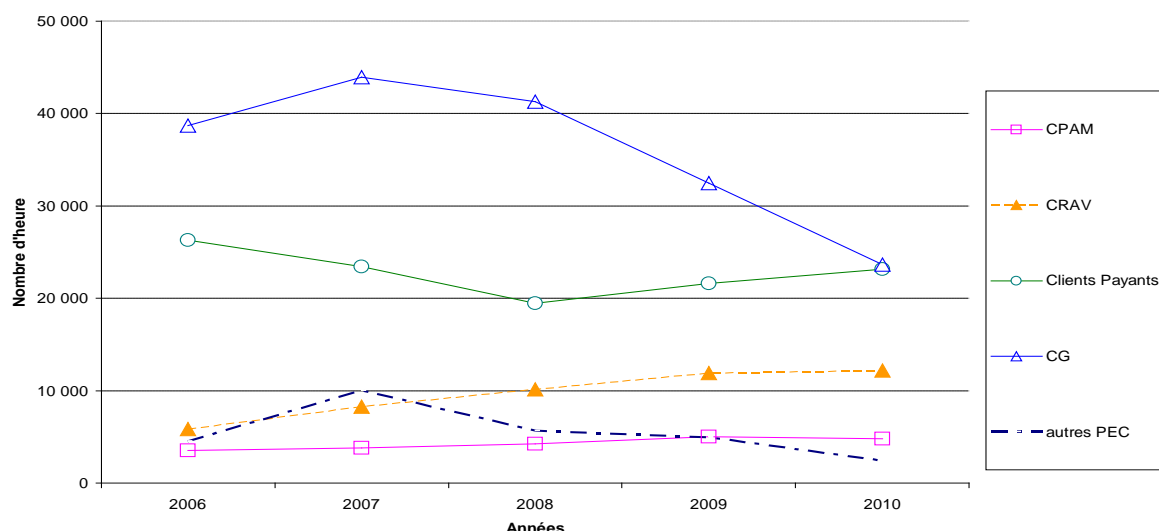
Cette perte d'heures s'explique

- ♦ Par la diminution du nombre de dossiers de forte dépendance exigeant un nombre d'heures d'intervention élevé (dossiers APA du Conseil Général)
- ♦ Par la diminution du nombre d'heures de prise en charge accordé par bénéficiaire pour les dossiers d'aide au maintien à domicile
- ♦ Par la diminution du nombre d'heures d'intervention par les clients eux-mêmes pour des raisons financières

Evolution par prise en charge



Répartition annuelle des heures facturées



En 2010, seul le nombre de clients bénéficiant de l'APA est en diminution, les pertes de dossiers du fait de placements ou de décès n'étant pas compensées par de nouveaux dossiers.

Pour toutes les autres prises en charge ainsi que pour les clients sans prise en charge, le nombre de clients est en nette augmentation en 2010, mais cela n'engendre pas forcément d'accroissement sensible des heures effectuées et peut même correspondre à une diminution des heures.

Ainsi :

- ♦ Pour les prises en charge CRAV, le nombre de clients a augmenté de 22,2 % alors que le nombre d'heures n'a progressé que de 2,5%
- ♦ Pour les prises en charge CPAM, le nombre de clients a augmenté de 21% alors que le nombre d'heures a diminué de 4,1 %

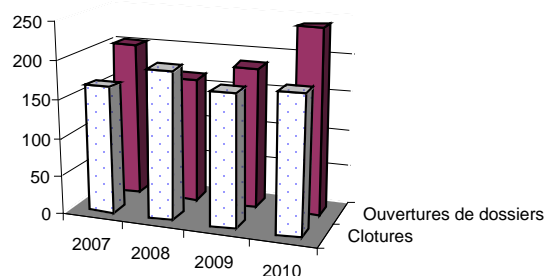
Evolution selon l'âge et la dépendance.

Les personnes âgées et les personnes dépendantes représentent toujours 90% de nos clients. On note cependant un glissement de 4% des personnes âgées dépendantes vers les personnes âgées autonomes (moins de dossiers APA, plus de dossiers CRAV)

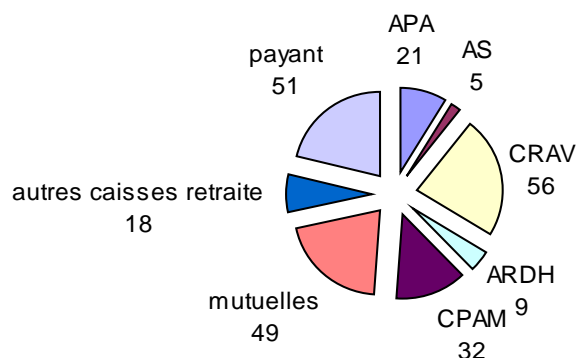
	p.âgées dépendantes	p.âgées autonomes	<60 Dépendantes	<60 Autonomes	Enfants
2009	40%	35%	15%	9%	1%
2010	35%	39%	16%	9%	1%

Mouvements clients

Les efforts de communication (nouvelle charte graphique pour les plaquettes de l'association, ouverture du site internet, présence sur le terrain des Responsables de secteur, forte mobilisation des Aides à domicile pour diffuser les plaquettes et prospectus ...) nous ont permis de confirmer l'inversion de tendance constatée en 2009 : nous avons procédé en 2010 à 241 ouvertures de dossiers tout en stabilisant le nombre des clôtures à 179. Nous avons donc un solde positif de 62 nouveaux dossiers sur l'année.



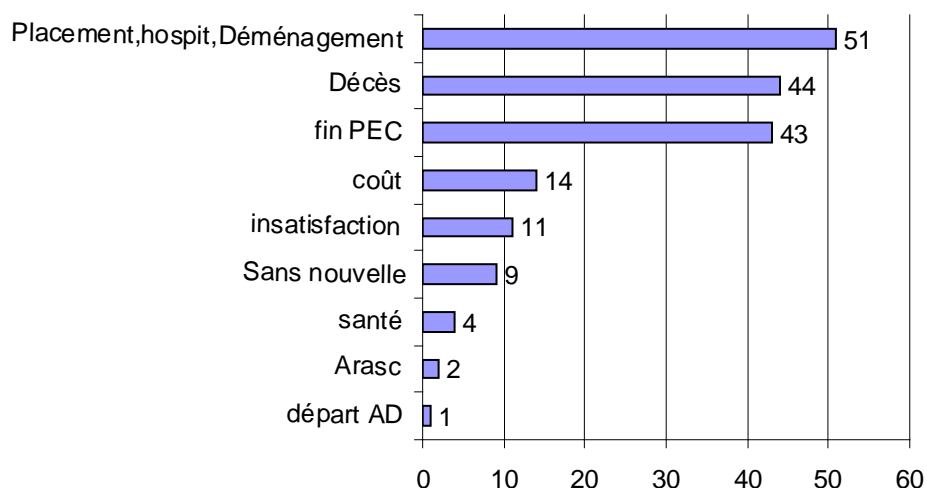
Les ouvertures de dossiers 2010 par Prise en charge



79 % des nouveaux dossiers font l'objet d'une prise en charge.

Les dossiers « mutuelles » (20 %) correspondent à des prises en charge ponctuelles généralement de 8 à 12 heures.

Les clôtures de dossiers 2010 par motif



Les moyens humains

La gestion du personnel nécessite de mettre en adéquation les effectifs, les compétences et les besoins.

Afin de diminuer nos coûts de fonctionnement, nous avons été obligés courant 2010 de réduire l'équipe de permanents en réorganisant l'équipe de Responsables de secteur (regroupement des services mandataires et prestataires en une équipe unique, avec 2 binômes ayant chacun à charge une zone géographique spécifique).

L'effectif global des Aides à domicile s'est maintenu et affiche même une légère augmentation, à 83 personnes. Le départ de salariés en CDI a été favorable à la pérennisation de postes d'insertion au sein de notre structure, et à l'embauche de salariés dans le cadre de contrats d'insertion.

	Permanents	Accompagnement	Aides à domicile			TOTAL
			CDI	Insertion	Contrat Pro	
31 déc. 2009	14*	2	60	22	0	98
31 déc. 2010	12*	2	55	27	1	97

* dont une salariée mise à disposition gratuitement du GIP Alsace Gérontologie depuis 2002.

Qualification des Aides à Domicile

A fin 2010, le niveau de qualification de nos intervenantes est le suivant :

Classification	Contrat	
	CDI	Insertion
C	16	0
B	16	4
Nb diplômées	32	4
A	23	24
TOTAL	55	28
Taux de qualification	58,2 %	14,3%

La Formation et l'accompagnement professionnel restent des priorités pour notre association. En 2010, nous avons consacré 2.538 heures à la formation.

La qualification professionnelle, source de motivation et de progression sociale, tient toujours une place essentielle dans notre plan de formation, 77 % des heures sont consacrées :

- ♦ aux contrats et périodes de professionnalisation sur les titres Assistante de Vie aux Familles (ADVF) et Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS).
- ♦ à l'accompagnement à la VAE (DEAVS, Aide Soignante et Aide Médico Psychologique)

Nous souhaitons également développer nos propositions d'interventions dans le cadre du droit au répit des aidants familiaux. A ce titre :

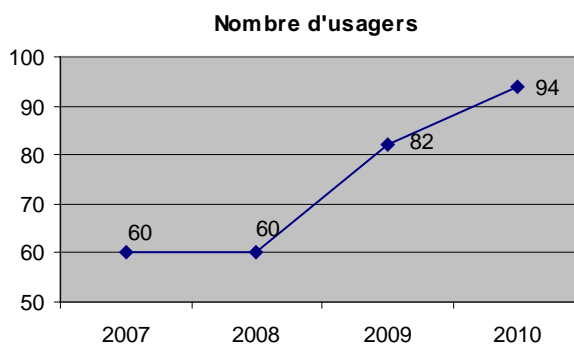
- ♦ Nous avons participé cette année à un groupe de travail sur le soutien aux aidants familiaux en partenariat avec la Maison des Aînés sur la CUS Nord.
- ♦ Nous avons identifié au sein de notre personnel des aides à domicile désirant s'occuper de personnes handicapées. Madame Dietrich, de l'APEH, Association de Parents d'Enfants Handicapés, est venue sensibiliser deux groupes d'environ 15 Aides à domicile aux difficultés rencontrées par les aidants familiaux.
- ♦ Nous avons proposé des sensibilisations sur l'autisme.

Enfin, le risque premier du travail à domicile est lié à l'isolement. Les aides à domicile ont beau être formées et accompagnées dans leur mission, elles se retrouvent au quotidien seules pour faire face à des situations multiples et variées, souvent difficiles à vivre, parfois dramatiques. Aucune formation théorique ne peut remplacer les échanges entre pair ; Nos groupes d'échange de pratique sont constitués de personnes avec et sans ancienneté et de personnes avec et sans qualification. Ils ont pour objectifs de permettre aux salarié(e)s :

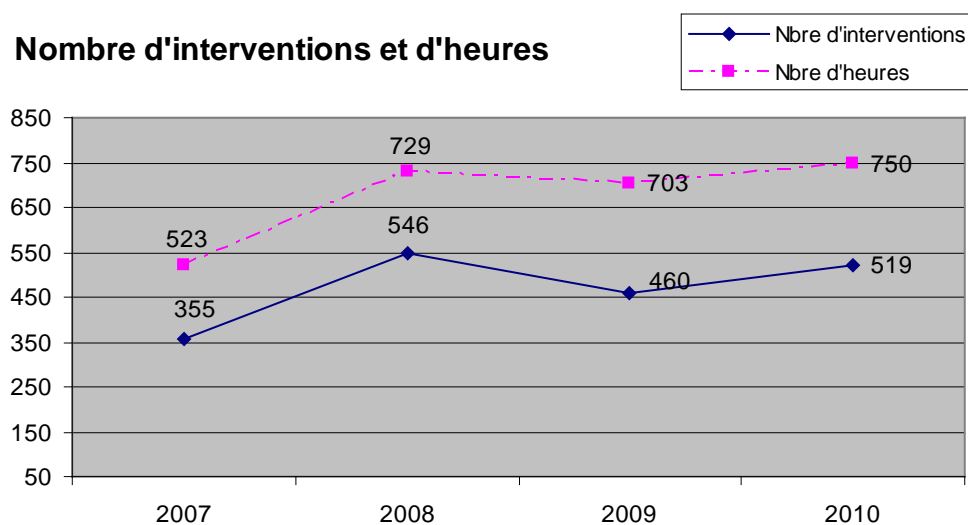
- ✓ d'exprimer des situations difficiles rencontrées lors de leurs missions.
- ✓ d'échanger sur leurs expériences, de profiter du savoir-faire de leurs collègues, et surtout de réfléchir sur leur savoir-être.
- ✓ de se connaître, et de se reconnaître comme faisant partie d'une équipe qui a les mêmes soucis, les mêmes interrogations, les mêmes difficultés... et aussi les mêmes satisfactions, et par là-même de se sentir moins seuls dans leur vie professionnelle.
- ✓ de mettre en commun des idées pour améliorer les conditions et l'organisation du travail.

II. L'accompagnement véhiculé

Accompagnement individuel

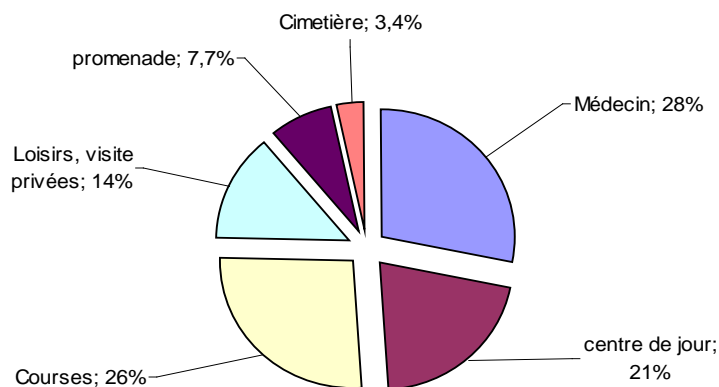


Nombre d'interventions et d'heures



En 2010, nous avons réalisé 519 interventions pour un total de 750 heures auprès de 94 clients.

Motifs de déplacements



La proportion de sorties « loisirs » (promenades, visites) a diminué de façon importante, en passant de 41% des motifs de sorties à 21,7%. Les visites chez le médecin ainsi que l'accompagnement en accueil de jour sont majoritaires avec 49% des demandes.

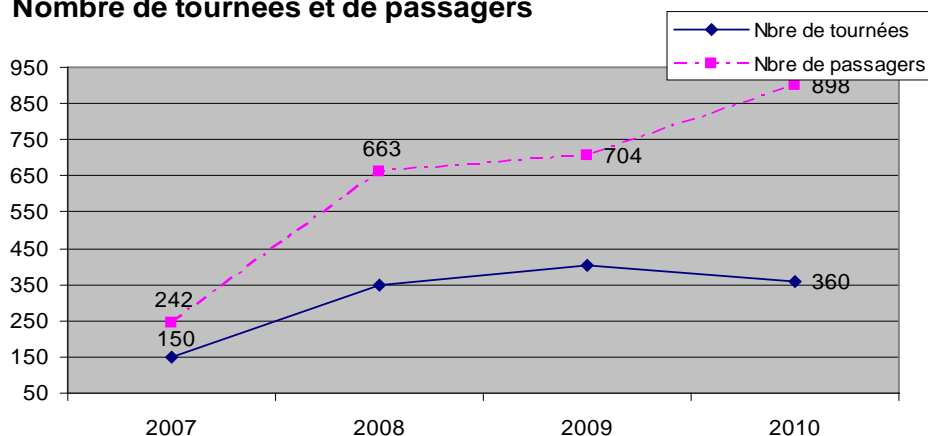
Les personnes de plus de 80 ans bénéficiant d'une retraite complémentaire du groupe AGIRC ARRCO ont la possibilité de financer ces sorties accompagnées grâce aux chèques « Sortir plus » proposés par leur caisse de retraite. Ce mode de financement constituait en 2009 57% des règlements des interventions. Il ne représente en 2010 que 43% des règlements.

Accompagnement collectif

Ce projet a pour objectif de lutter contre l'isolement des personnes âgées en leur proposant des tournées d'accompagnement collectif pour aller faire leurs courses dans une grande surface de leur quartier. Ce service a été mis en place dans les quartiers Sud de Strasbourg depuis 2007 à titre expérimental. Nous l'avons étendu en 2010 aux autres quartiers de Strasbourg. Six quartiers en bénéficient à ce jour: La Meinau, le Neudorf, le Neuhof, Cronembourg, Koenigshoffen et la Robertsau. Nous participons également à « Auto saveur », projet qui propose aux personnes âgées d'aller, en groupe, déjeuner dans un restaurant de la Krutenau, le transport étant assuré entre leur domicile et le restaurant. Ces personnes viennent de tous les quartiers de Strasbourg.

A la Toussaint, 6 tournées ont été organisées vers les cimetières St-Urbain (Neudorf), Sud (Meinau) et Robertsau.

Nombre de tournées et de passagers



Au total, 898 passagers ont bénéficié du service en 2010, soit 28% de plus que l'an passé.

Nous avons eu 52 nouveaux inscrits cette année, le nombre de passagers actifs s'élevant à 91 (+44%). 85% des bénéficiaires ont plus de 75 ans et la grande majorité sont des femmes qui vivent seules.

Depuis mai 2011, au grand plaisir de nos bénéficiaires, nous avons un nouveau véhicule parfaitement adapté à la prise en charge de personnes dépendantes (marchepied rétractable, poignées de montée, sièges individuels et possibilité de prise en charge de 3 fauteuils roulants). Nous espérons, grâce à ce véhicule, pouvoir aller encore plus loin dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées en proposant le service à des personnes ayant d'importantes difficultés de mobilité.

III. 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.

En 2010, 47 clients ont bénéficié de ce service. Nous avons procédé à 21 nouvelles installations.

LA QUALITE

Nos enquêtes de satisfaction, diffusées systématiquement à l'ensemble de nos clients, font apparaître que **92 % des clients sont satisfaits, voire très satisfaits du travail de leur aide à domicile.**

Si cet indice de satisfaction nous encourage à poursuivre notre politique de qualité et notamment le suivi individualisé de nos clients, nous restons attentifs aux informations et remarques qui nous sont transmises au quotidien tant par nos clients que par nos aides à domicile ou par le personnel permanent.

Nous avons en 2010 enregistré **118 signalements qui ont tous fait l'objet d'un traitement immédiat et d'un suivi.**

Ces signalements peuvent être de simples informations, des réclamations, ou des constats de situations à risque. Ils proviennent :

- de nos clients 77
- de nos intervenants 31
- de l'encadrement ou de l'administratif. 10

Parmi les signalements provenant de nos clients, 62 sont des réclamations qui concernent :

- le travail 35
- le comportement 6
- des incidents matériel 8
- d'autres motifs..... 14

L'analyse de ces réclamations a mis en évidence des **difficultés rencontrées lors des remplacements de nos intervenantes** (congé, absences pour formation ou pour maladie). Certains clients hésitent à accepter un remplacement de peur d'avoir tout à réexpliquer, et à l'inverse, les remplaçantes peuvent éprouver des difficultés à assurer leur mission faute de consignes précises. Nous avons mis en place courant 2010 des **feuilles de remplacement** qui complètent l'ordre de mission en indiquant quel matériel utiliser pour chaque tâche, son emplacement ainsi que les habitudes du client. Ce document est apprécié par les clients autant que par les aides à domicile.

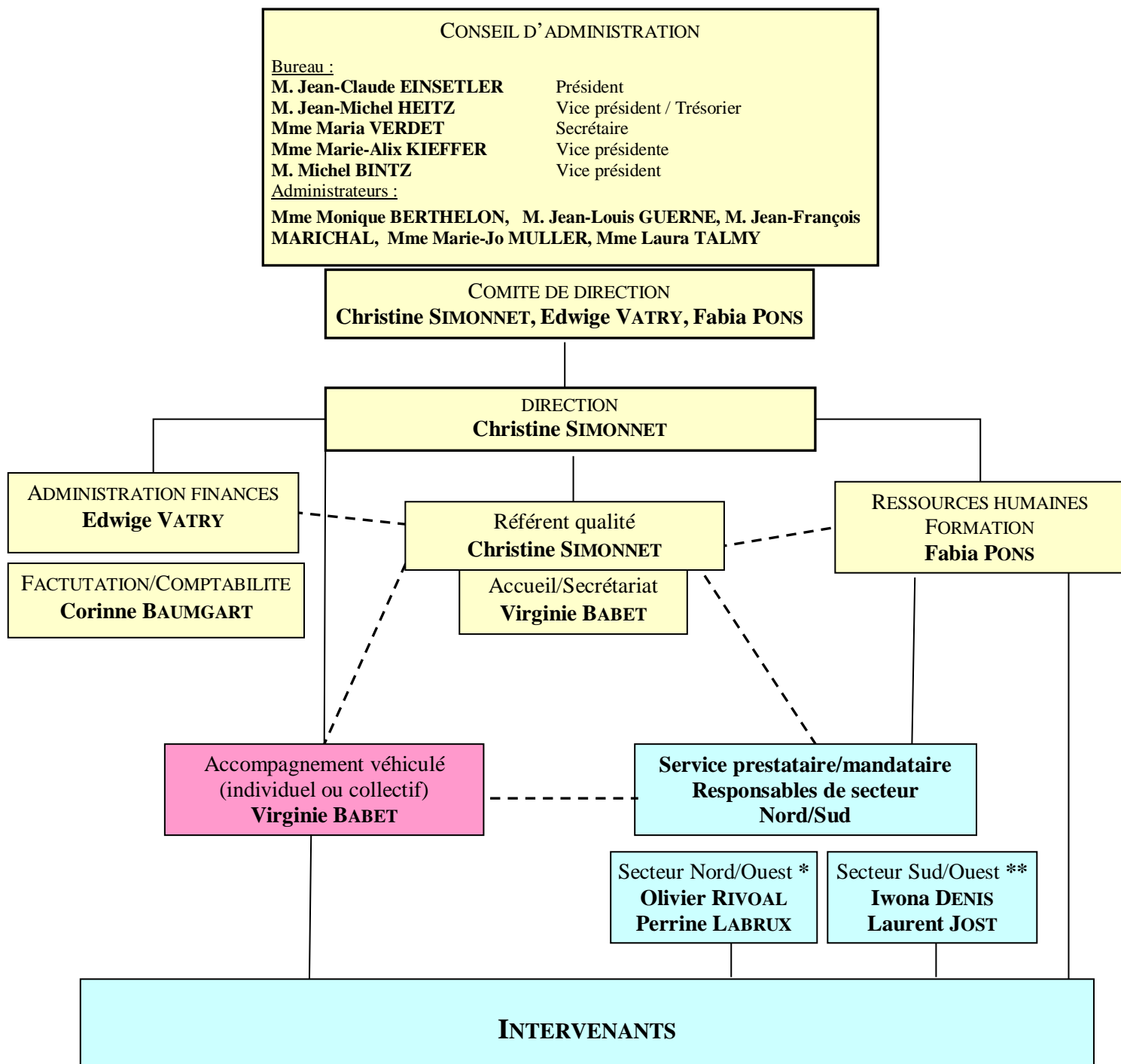
Les situations à risque sont quant à elles **transmises aux membres du CHSCT**, Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, qui les étudie et en assure la prévention. Cette instance a été mise en place en 2010. Elle est constituée de 2 représentants du personnel d'intervention, d'un représentant du personnel d'encadrement (Responsable de secteur) et est présidée par la direction. Notre médecin du travail participe à toutes nos réunions et assiste les membres du CHSCT dans leur rôle d'étude et de conseil. En 2010, le CHSCT a rédigé un document à destination des clients et du personnel indiquant les produits à mettre à disposition des aides à domicile et mettant en garde sur la dangerosité de certains d'entre eux.

Nous avons déclaré cette année 7 accidents du travail. Tous ont fait l'objet d'une enquête et d'une étude en comité pouvant si nécessaire aboutir à la mise en place de mesures préventives.

Les satisfactions exprimées par les clients sont elles aussi enregistrées et transmises aux salariés concernés. Elles sont source de motivation pour notre personnel et nous remercions les 51 personnes qui ont pris le temps en 2010 de nous exprimer leur satisfaction.

Nous complétons ces remontées d'information par des **visites à domicile ou des réévaluations téléphoniques** réalisées par les responsables de secteur. Elles sont le moyen d'évaluer la qualité de nos prestations mais aussi de mettre à jour l'évolution de la situation des clients et de vérifier l'adéquation de l'offre de service à leurs besoins et attentes. A cet effet, 110 visites de suivi ont été réalisées en 2010.

Organigramme 2011



* Secteur Nord/Ouest : Strasbourg Centre (hors Esplanade, Krutenau, Bourse)/ CUS Nord/ Elsau/ Montagne verte/ Cronembourg/ HautePierre
 ** Secteur SudOuest : Esplanade/ Krutenau/ Bourse/ Port du Rhin/ Neudorf/ Neuhof/ Meinau/ CUS Sud et CUS Ouest/ Koenigshoffen