

Service à la personne



*ASSOCIATION DE RECHERCHE ET D'ACTION
SOCIALE COMMUNAUTAIRE*

RAPPORT D'ACTIVITE 2012



à domicile - NF311



ARASC
230, Avenue de Colmar
67100 STRASBOURG

Tél : 03 88 55 99 9 Fax : 03 88 84 72 03 E-mail : contact@arasc.fr www.arasc.fr

RAPPORT MORAL

Chers Adhérents et Partenaires,

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.

L'année 2010 a été une année aussi difficile que décisive pour notre association :

- ♦ L'épuisement de nos fonds propres et de notre trésorerie, conséquence de trois années successives de déficit comptable, a mobilisé toutes nos compétences et notre énergie pour gérer au quotidien notre fonctionnement.
- ♦ Un audit a été réalisé courant juillet 2010 à la demande de nos financeurs (la DIRECCTE, le Conseil Général 67 et la Ville de Strasbourg). Cet audit a révélé que notre association était viable, à la double condition d'une réduction drastique de nos coûts de fonctionnement d'une part, et d'un apport financier permettant la reconstitution de nos fonds propres d'autre part.
- ♦ Nous avons immédiatement mis en œuvre les mesures préconisées par l'audit pour répondre à l'exigence de réduction des coûts avec:
 - La suppression de deux postes de permanents dont un départ volontaire non remplacé.
 - La suppression ou la révision, au 1^{er} janvier 2011 des usages non conventionnels pour le personnel d'intervention.
 - Le rapatriement en novembre 2011 du service mandataire Dom Alsa dans les locaux de l'avenue de Colmar et la résiliation du bail de l'avenue Jean Jaurès début 2011.
- ♦ Dans le même temps, avec l'aide des services de CUS Habitat, nous recherchons 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 exigences en termes de surface, d'accessibilité et de coût.
- ♦ La DIRECCTE, le Conseil Général et la Ville de Strasbourg nous ont renouvelé leur confiance en nous accordant une subvention exceptionnelle répartie sur 2010 et 2011 permettant la reconstitution d'un mois de trésorerie.
Au-delà de ces subventions, un organisme s'est particulièrement engagé, sans effet d'annonce, témoignant de la confiance qu'il accorde à notre projet associatif. Par le biais d'un financement résultant de la convention Etat-entreprises de revitalisation du Bassin d'emploi de Strasbourg, il nous a permis de bénéficier d'une subvention exceptionnelle de 70.000 € qui correspond d'ailleurs à notre résultat. Il s'agit de la DIRECCTE, représentée par son Directeur, Monsieur Pascal APPREDERISSE que je souhaite remercier particulièrement ainsi que toute son équipe.
- ♦ D'autres mesures financières sont venues compléter ces subventions. Ce point sera développé par notre trésorier.

Les efforts entrepris en externe pour pérenniser nos 100 emplois directs et les 150 emplois gérés par notre activité mandataire ont trouvé en interne une 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.

Nous devons maintenant 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.

Pour cela, nous devons :

- ♦ Continuer à mériter la confiance de nos clients en leur offrant un service irréprochable : l'ARASC, malgré le contexte actuel difficile, reste fidèle à sa politique de qualité de service concrétisée par la certification NF service délivrée par l'AFNOR et à sa politique de formation et de professionnalisation soutenue. En attestent les résultats de nos enquêtes de satisfaction : en 2010, 92 % de nos clients sont satisfaits du travail de nos intervenantes.
- ♦ Rester à l'écoute des besoins de nos concitoyens afin de développer de nouveaux services en réponse à ces besoins.

Parce que nous sommes convaincus qu'ensemble nous pouvons encore progresser et afin de donner la possibilité à nos adhérents de s'impliquer activement dans la vie de notre association, nous proposerons à cette Assemblée Générale la constitution d'un Conseil des Usagers Adhérents.

Je profite de cette Assemblée générale de clôture de nos comptes 2010 pour remercier encore plus chaleureusement que les années précédentes:

- ♦ nos financeurs et partenaires qui nous ont accordé leur confiance et leur soutien,
- ♦ les salariés de l'ARASC, qui ont été fortement sollicités cette année et qui se dévouent au quotidien pour satisfaire nos clients,
- ♦ nos clients qui ont dû faire preuve de compréhension et d'indulgence lors de la réorganisation de nos services,
- ♦ sans oublier 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.

A tous un grand merci, et restez persévérants dans vos efforts, l'enjeu face à la maladie, à la solitude, aux souffrances en vaut toujours la peine.

Le Président, Jean-Claude EINSETLER

REMERCIEMENTS

Nous n'aurions pu mener à bien notre action au cours de cette année 2012 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 CARSAT
 - 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).
 - L'UNA

L'ARASC en quelques mots

L'ARASC : la Vie à la maison, *notre métier, notre passion*

Nom de l'association : ARASC, Association de Recherche en Action Sociale Communautaire.

Date de création : 1984

Président de l'association : Monsieur Jean-Claude EINSETLER.

Activités : Services à la personne,
- Aide à domicile (service prestataire et mandataire),
- L'insertion,
- Téléassistance,
- Accompagnement véhiculé,
- Petit bricolage.

Nos valeurs et notre éthique Associative :

Pour garantir à l'usager le respect de ses droits fondamentaux, notre association respecte la déontologie du secteur, les clauses de la charte des droits et libertés de la personne aidée...

Nos interventions sont organisées selon trois principes fondamentaux :

- Prise en compte de la volonté de la personne et/ou de son entourage (sauf en cas de prestation prescrite)
- Evaluation de la demande et ajustement de l'offre de service aux besoins de l'usager
- Actions de « mesure-progrès » de la qualité de service, fondées sur la notion d'amélioration continue et de satisfaction du client.

Notre engagement Social :

Pour mener à bien nos missions, nous nous engageons à :

- Amener des personnes sans emploi en situation de métier qualifié
- Répondre en professionnel aux situations de dépendance, de besoin d'assistance et d'accompagnement
- Être à l'écoute des besoins actuels, et en éveil pour anticiper ceux à venir
- Elaborer et développer des projets répondant aux besoins détectés
- Rester au cœur des réseaux d'insertion et d'aide à domicile

Zone d'intervention : Communauté Urbaine de Strasbourg.

Nombre de salariés au 31/12/2012 : 98

	Permanents*	Accompagnement	Aides à domicile			Total
			CDI	Insertion	CDD	
31/12/10	12	2	55	28		97
31/12/11	11	2	55	29		97
31/12/12	10	2	56	29	1	98

* dont 1 salariée mise à disposition du GIP Alsace gérontologie depuis 2002

Nombre de clients 2012 : environ 1.000 tous services confondus.

Nombre d'heures d'intervention 2012 : 173 800 h

L'ARASC à l'ambition de créer un nouveau type de solidarités entre les actifs et les personnes dépendantes (âgées ou handicapées) afin de favoriser le maintien à domicile de ces dernières, c'est ainsi qu'elle a été également **agrée « Entreprise d'Insertion » en 1995 et « Entreprise Solidaire » depuis juillet 2005.**

Soucieuse d'offrir les garanties de qualité de service exigées à juste titre par ses bénéficiaires, l'association a concrétisé son engagement qualité par **l'obtention en 2009 de la certification NF service, services aux personnes à domicile, délivrée par l'AFNOR** et consacre une place importante à la formation et à l'accompagnement des Aides à domicile.

Depuis novembre 2011, elle intervient sur **un projet novateur en Alsace** afin de prodiguer 21 000 heures **d'assistance auprès de 11 personnes handicapées cérébrolésées dépendantes sur 2 sites de logements** groupés à Illkirch.

C'est l'AFTC Alsace qui a sollicité l'ARASC pour travailler en partenariat sur la mise en place de ce service dédié d'aide humaine 7j/7, 24h/24 auprès de personnes cérébrolésées au sein du dispositif d'insertion en milieu de vie ordinaire.

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 aidants à accéder au marché du travail et par là même, à retrouver leur place dans la société.

En 2012, nous avons ainsi accompagné 53 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 2012	30
Entrées dans le parcours courant 2012	24
Sorties du parcours courant 2012	23
Nombre total d'accompagnement insertion en 2012	53

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

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 nous transmettent des candidatures, et nous travaillons en relation constante avec eux.

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.

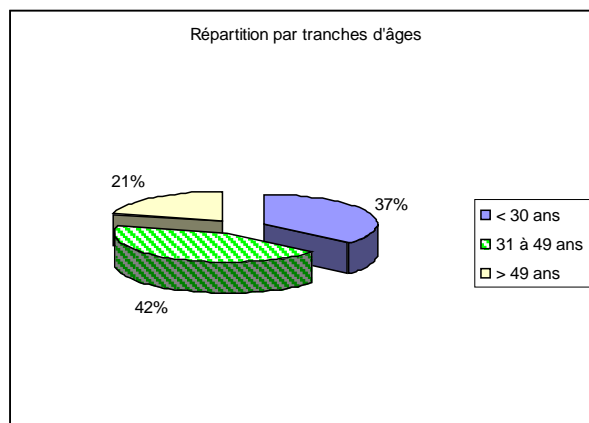
Nos critères de sélection, au-delà des pré-requis obligatoires concernant une connaissance de base de la langue française, sont exclusivement la motivation, l'intégrité et l'assiduité. La formation professionnelle est, dès l'embauche, adaptée aux situations et aux besoins.

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:

Personnes en parcours d'insertion en 2012	53
Bénéficiaires du RSA	34%
Titulaires d'un permis de conduire	16%
Diplôme AVF	5%

répartition par tranche d'âge



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. Ils seront suivis tout au long de leur parcours professionnel.

IV. Qualification des Aides à Domicile - AD

A fin 2012, le niveau de qualification de nos intervenantes est le suivant :

Classification	Contrat		
	CDI	Insertion	CDD
C	17	1	
B	19	4	1
Nb de qualifiées	36	5	1
A	21	25	
Total	57	30	1
Taux de qualification	65%	34%	1%

V. 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 2012,

- ♦ 2 personnes ont pu pérenniser leur emploi par un CDI
- ♦ 3 personnes ont signé un CDD
- ♦ 2 personnes ont repris des études
- ♦ 6 personnes ont quitté l'ARASC avec une formation certifiante

10 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)

VI. La formation

Le plan de formation 2012 comprend 1.146,5 heures de formation réalisées par des organismes externes, dispensées auprès de 47 personnes.

Parmi ces formations nous pouvons citer :

- SST : 15 personnes
- Recyclage SST : 1 personne
- Entretien du linge et du cadre de vie : 17 personnes
- DEAVS (VAE, accompagnement VAE, cursus complet) : 4 personnes
- Assistante de vie aux familles : 3 personnes

Cette année encore, nous favorisons la qualification professionnelle par le suivi, par une de nos salariés, d'une formation d'Assistante de Vie aux familles (ADVf) suivie à l'AFPA. Cette formation, exigeante en travail, ne peut convenir qu'à un petit nombre de personnes très motivées. Elle constitue

un excellent tremplin vers le titre de DEAVS ou d'autres formations diplômantes. C'est excellent moyen d'insertion pour des employés aimant ce métier.

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 encore nous avons proposé, en interne, à nos salariés des formations techniques pratiques dispensées au travers **d'ateliers de repassage, de ménage et les ateliers culinaires**.

Ces ateliers, encadrés par des auxiliaires de vie sociales de l'ARASC, ont permis de former au travers du partage de leur solide expérience du service à la personne sur les gestes techniques. Ils sont des occasions de rencontre et d'échange pour les aides à domicile.

Dans le cadre des procédures d'intégration, les nouveaux salariés ont l'occasion de faire connaissance avec les autres aides à domicile et d'échanger sur leur mission et/ou difficultés rencontrées à domicile lors des groupes d'échanges de pratiques qui se réunissent régulièrement.

Pour ces **groupes d'échange de pratique**, les thèmes abordés tels que le respect mutuel client-aide à domicile, la maltraitance, les rapports difficiles entre collègues... sont choisis par l'animatrice et adaptés aux groupes et aux situations auxquelles ils sont confrontés dans leurs missions quotidiennes.

LES SERVICES A LA PERSONNE

I. L'aide à domicile

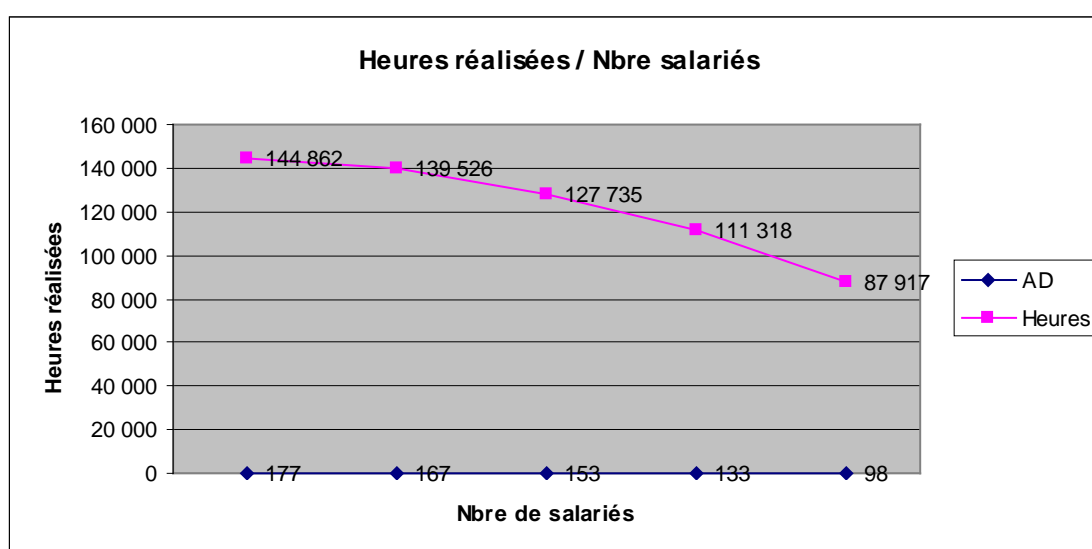
SERVICE MANDATAIRE

La concurrence de l'emploi direct et la crise économique se sont encore lourdement fait sentir en 2012 sur l'activité mandataire.

Malgré la diminution du nombre de clients, le nombre moyen d'heures par Aide à Domicile est en hausse, à la satisfaction générale.

Evolution de l'activité mandataire

	AD	Clients	Heures	h/AD
2008	177	216	144 862	818
2009	167	215	139 526	835
2010	153	203	127 735	835
2011	133	158	111 318	837
2012	98	138	87 917	897



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 donc alourdi le coût des emplois à domicile. Ainsi, le coût du service mandataire a atteint pratiquement le prix du service prestataire.

Le placement devient une solution plus évidente et moins chère que le maintien à domicile pour les familles.

Il faut noter également la diminution des prises en charges APA en service mandataire, considérée comme non adaptée aux personnes âgées et fragiles déclarées inaptes à assurer la responsabilité d'employeur.

Il est clair que l'activité mandataire se marginalise sur un plan national. Néanmoins, l'ARASC, forte de son expérience dans cette activité depuis 25 ans, possède toujours la compétence pour répondre à des demandes mandataires et propose le service dans certains cas adaptés.)

Les ouvertures de dossiers 2012

19 dossiers ont été ouverts. Ils concernent l'aide à la personne.

L'enquête de satisfaction réalisée auprès de nos clients début 2013 a révélé que 96 % de nos clients sont satisfaits, voire très satisfaits de nos services.

SERVICE PRESTATAIRE

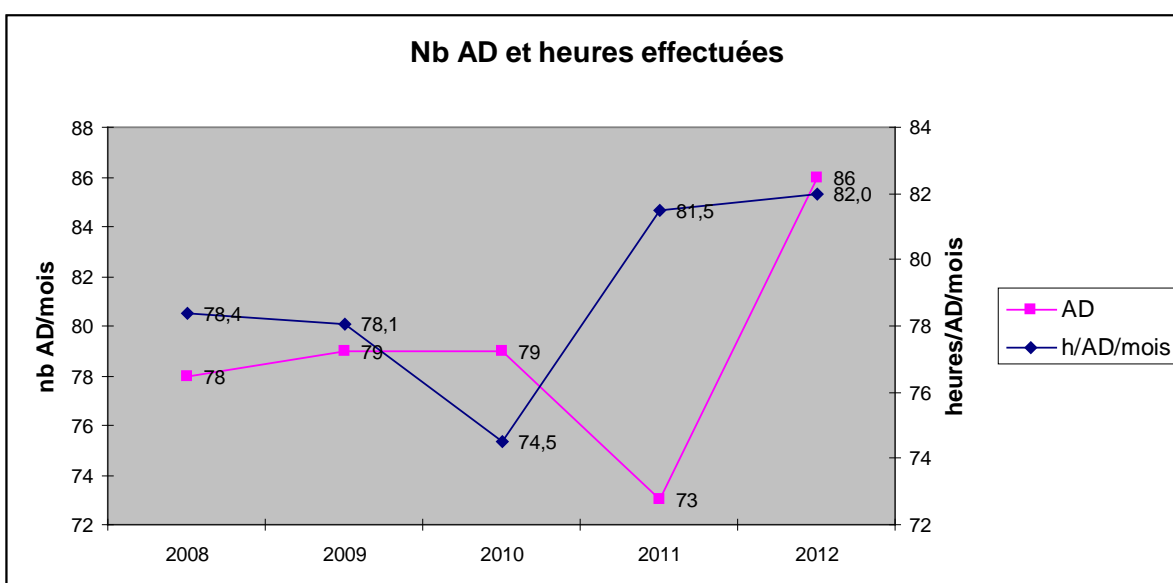
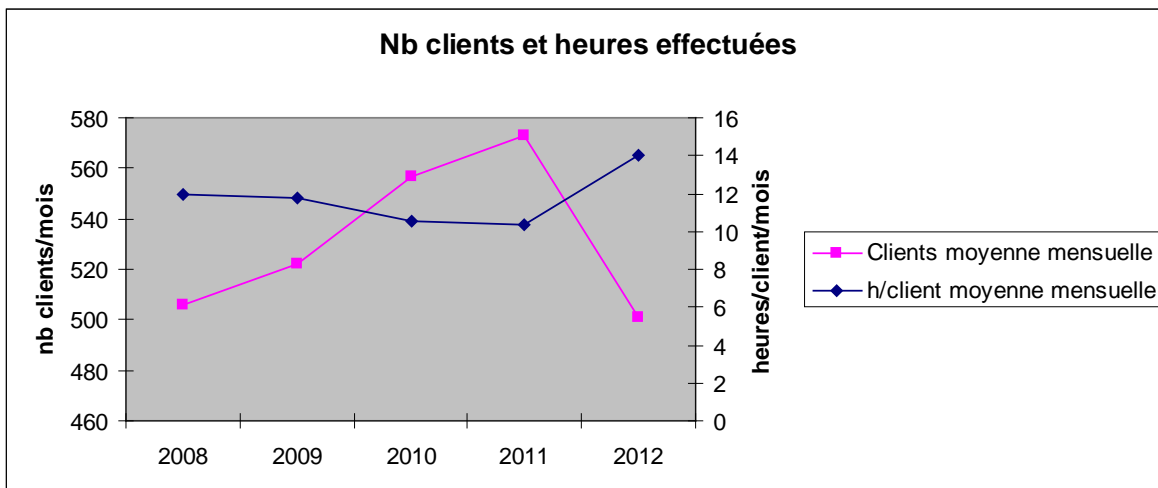
	AD	Clients/an	Clients moyenne mensuelle	Heures/an	h/client moyenne mensuelle
2008	78	738	506	73 359	12,00
2009	79	778	522	73 998	11,73
2010	79	855	557	70 657	10,58
2011	73	870	573	71 374	10,38
2012	86	776	501	84 613	14,07
2012/2011				119%	136%
2012/2008				115%	117%

L'année 2012 a vu le partenariat avec l'AFTC, démarré fin 2011, prendre son essor en année pleine. Il dégage un volume d'heures important qui a permis à l'ARASC d'inverser la baisse de son volume d'heures facturées en 5 ans.

Ce partenariat confère également un véritable savoir-faire supplémentaire à l'ARASC qui dispose par là de personnels formés et capables d'intervenir auprès d'autres personnes en demande de ce type d'accompagnement humain.

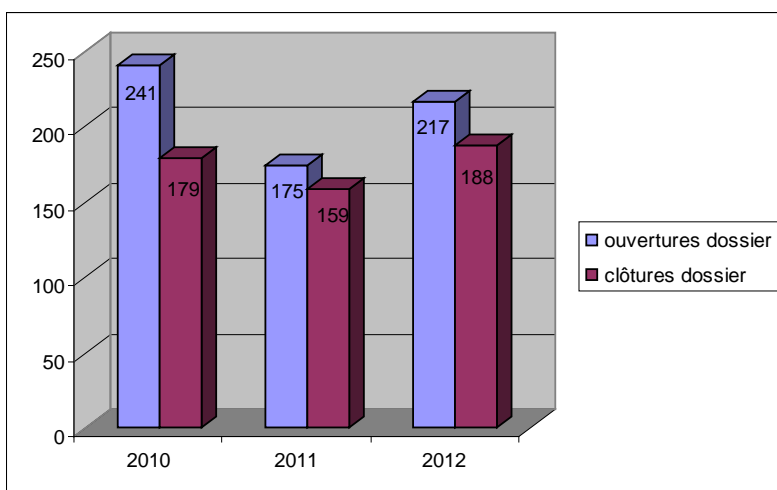
Au global, le nombre de clients n'a pas suivi l'évolution de ces 5 dernières années. Au contraire, 2012 a été marquée par une perte notable (moins 94 clients) en 1 an. Néanmoins, en regardant l'activité de plus près, il y a eu davantage d'ouverture de dossiers que les années précédentes mais également un nombre plus important de fermetures.

Par contre, ce qui est à considérer comme un point positif, le volume d'heures par client a atteint un chiffre impressionnant avec une évolution de près de 140% en passant de 10 heures par mois en moyenne en 2011 à 14 heures en 2012. Cette évolution s'explique d'une part par le nombre accru de clients dépendants, qui cumulent quotidiennement un nombre d'heures d'intervention important et par nos activités auprès des personnes cérébrolésées.



Mouvements clients

2012 a été marquée par une forte croissance d'ouverture de dossiers enregistrés. Avec 217 ouvertures, nous nous situons au-delà de 2011. Malgré le nombre de clôtures de dossiers qui a augmenté de près de 8%, d'une année sur l'autre, le solde positif est de 29 contre 16 pour l'année précédente.

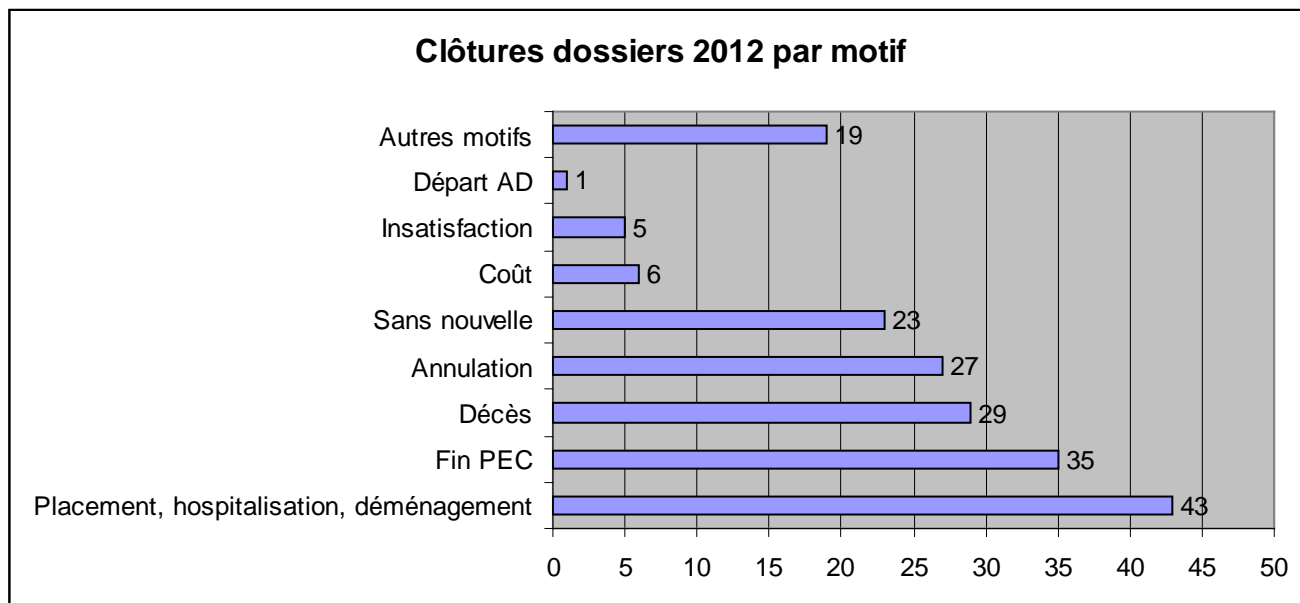


Les ouvertures de dossiers 2012 par Prise en charge

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

Les dossiers « mutuelles » (22 %) correspondent à des prises en charge ponctuelles généralement de 8 à 12H par mois. Les dossiers payants, ne représentent que 5 %, les autres font tous l'objet d'une prise en charge.

Les clôtures de dossiers 2012 par motif



L'ARASC n'a pas eu connaissance du motif de fermeture pour les 19 dossiers apparaissant en 'Autres motifs'.

A noter également le nombre important d'annulations de la demande, qui explique que malgré l'augmentation du nombre d'ouvertures, le nombre de clients n'a pas augmenté en 2012.

Les trois motifs principaux restent comme les années précédentes les décès, fin de prise en charge et les placements dans d'autres lieux comme les maisons de retraite ou les EHPAD.

II. L'accompagnement véhiculé

Accompagnement individuel

En 2012, nous avons réalisé 448 interventions pour un total de 704 heures

Motifs de déplacements

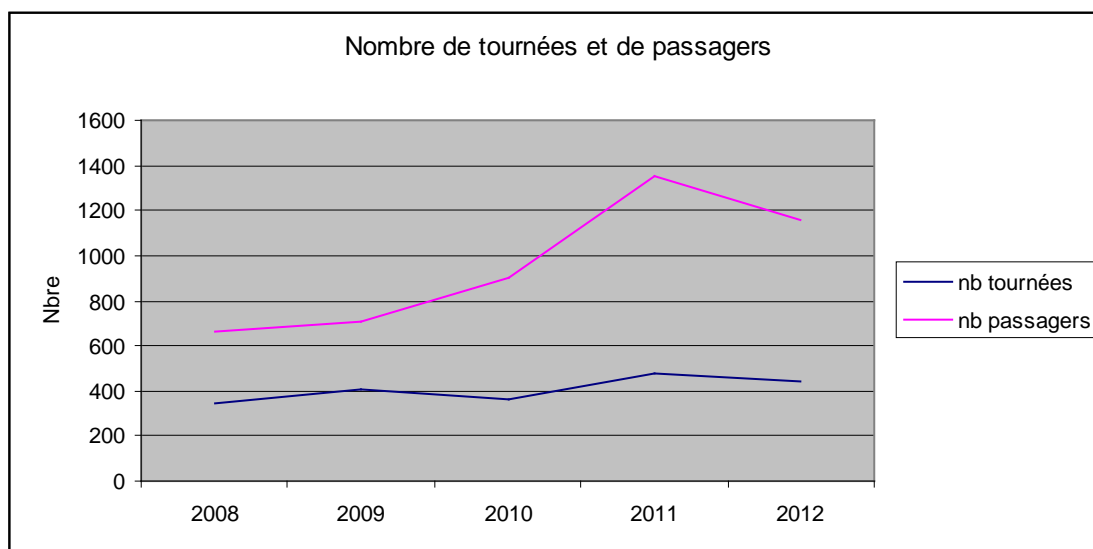
4 grandes catégories de déplacements :

- Visites médicales
- Courses
- Promenade
- Loisirs, visites...

Accompagnement collectif

Depuis 2007, l'ARASC a pour objectif de rompre l'isolement des personnes âgées et de leurs donner les moyens de maintenir une activité régulière hors de leur domicile. Ces activités qui peuvent sembler banales pour certains d'entre nous ne sont pas réalisables pour certains sans l'aide d'un accompagnateur et la mise à disposition d'un véhicule adapté.

A ce jour, 6 quartiers de Strasbourg sont desservis de façon hebdomadaire.



Pour 2012, le nombre de passagers transportés est de 1155 (baisse de 14%), le nombre de passagers actifs étant de 121 (+10%).

2 salariés interviennent sur le terrain exclusivement pour le service d'accompagnement et 3 autres salariés ont participé au service afin de maintenir une continuité de service lors des absences pour maladie, congé ou lors des week-end/jours fériés.

Le nombre total des tournées se stabilise. Nous atteignons en 2012 443 tournées alors qu'en 2011 il y a eu 459 tournées.

Le **caractère collectif** des tournées est maintenant avéré, puisque nous atteignons une moyenne de **3 passagers par tournée**.

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.

Fin 2012, l'ARASC comptait 43 abonnées à ce service.

LA QUALITE

L'ARASC est l'unique association bas-rhinoise proposant des services d'aide à domicile certifiée par une démarche qualité depuis 4 ans.

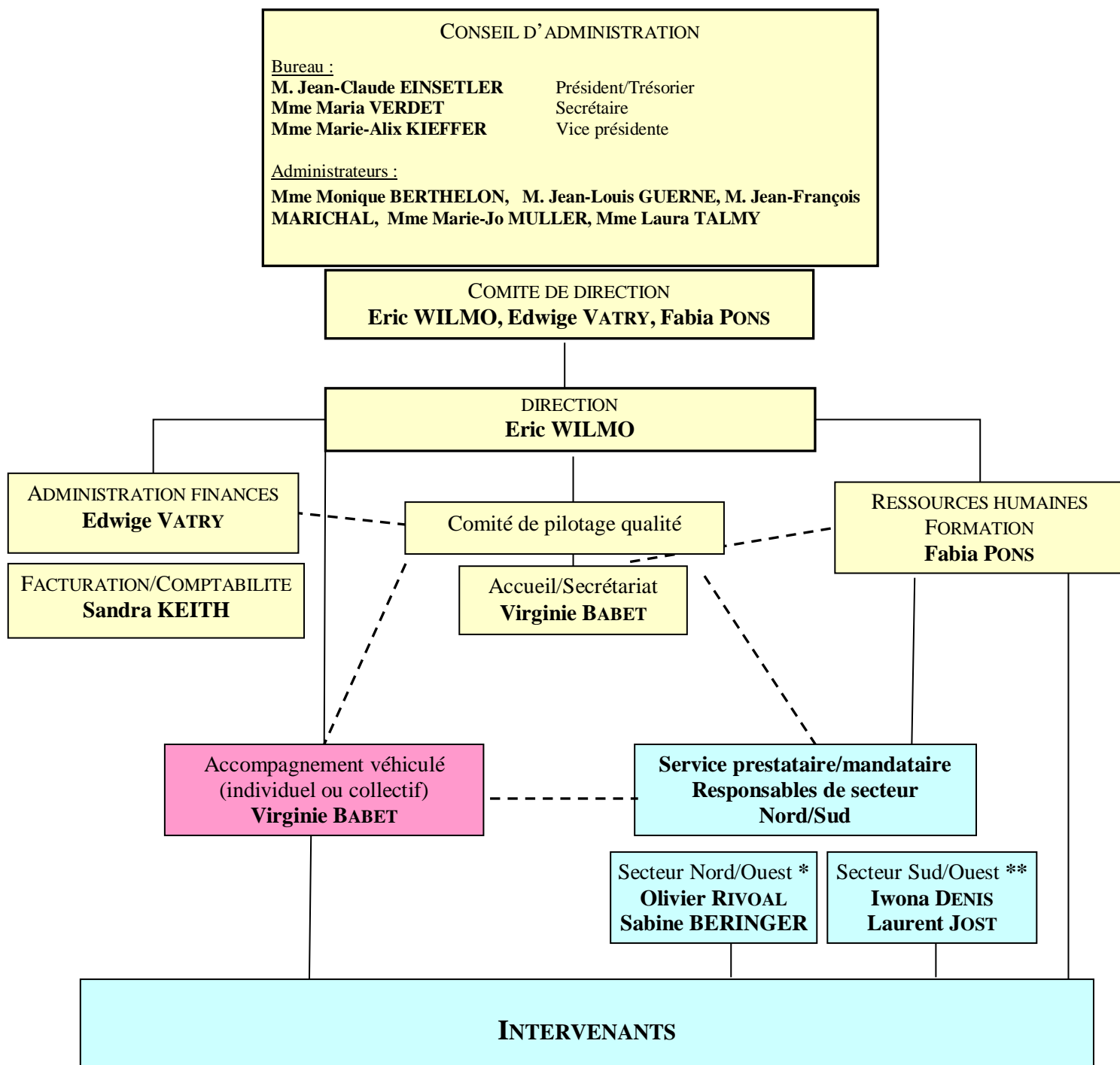
Au terme du dernier audit il résulte que :

Par certificat de renouvellement n°11/00583 établi en date du 8 octobre 2011, l'AFNOR certifie que l'activité de service de l'ARASC, y compris mandataire, a été évaluée et jugée conforme aux exigences du référentiel de la marque NF Service

« Service aux personnes à domicile – NF 311 »
Ainsi qu'aux **règles générales de la marque NF Service**
Et à la **norme NF X 50-056** (mai 2008)

En conséquence, l'ARASC est autorisée à utiliser la marque NF Service.

Organigramme 2012



* 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