



Rapport D'activité 2009



Raison sociale : A.D.A.R. Provence (Aide à Domicile en Activités Regroupées)

Statut juridique : Association loi 1901 à but non lucratif

Date de création : 26 avril 1973

ADRESSE

130, Avenue du Club Hippique - La Figuière,
13097 Aix en Provence Cédex 2

Tél : 04 42 95 28 68

Fax : 04 42 95 28 75

Email : accueil@adar-provence.com

Site WEB : www.adar-provence.com/fr/

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|----------|
| 1 Eléments de contexte | 3 |
| 1.1 Informations principales | 3 |
| 1.2 Présentation de l'association | 3 |
| 1.3 Territoire d'intervention / agrements / Organisations techniques | 3 |
| 1.3.2 Réseau d'appartenance (fédération, plateformes...) | 6 |
| 1.4 Eléments significatifs de l'exercice 2009 | 6 |
| 1.4.1 Sur la mise en œuvre des outils de la loi 2002.2 | 6 |
| 1.4.2 Mise en œuvre du « consentement éclairé » et outils de communication | 6 |
| 1.4.3 L'évaluation interne | 7 |
| 1.4.5 La finalisation du plan de redressement | 7 |
| 1.4.5 De nouveaux partenariats | 7 |
| L'Adar Provence a contracté de prêts bancaires, l'un au Crédit Mutuel et l'autre auprès de la région. Cette recombposition de nos fonds propres nous permet en fin d'exercice de disposer de fonds de roulement nécessaire. | 7 |
| 1.4.6 Un plateau technique étoffé par de nouvelles compétences | 8 |
| B) Nous avons conçu et mis en place une comptabilité analytique afin de piloter au mieux l'ensemble de nos activités. | 9 |
| C) Une partie du recouvrement a été externalisé auprès d'une société spécialisée. | 9 |
| 1.5 Population et activités | 9 |
| 1.5.1 Répartition entre le SAD et le SAP | 9 |
| 1.5.2 Caractéristiques sur le SAD | 9 |
| 1.5.2 Durée moyenne de la prise en charge | 10 |
| 1.5.3 Motif de la Fin de la prise en charge | 10 |
| 1.5.4 Répartition Groupe AGGIR | 11 |
| 1.6 volume d'activité global de l'exercice 2009 | 11 |
| 1.7 Perspectives 2010 | 12 |

1 ELEMENTS DE CONTEXTE

1.1 INFORMATIONS PRINCIPALES

Raison sociale : Association ADAR Provence

Siège : 130 avenue du Club Hippique 13090 Aix en Provence

Tél : 04 42 95 28 68

Fax : 04 42 95 28 75

E mail : accueil@adar-provence.com

Site : www.adar-provence.com

- Président du Conseil d'Administration : M. Daumesnil

1.2 PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Date de création : **26 avril 1973**

Statut : **Association loi 1901 à but non lucratif**

1.3 TERRITOIRE D'INTERVENTION / AGREMENTS / ORGANISATIONS TECHNIQUES

L'ADAR Provence dispose des agréments nécessaires pour exercer sur : les Bouches du Rhône, le Vaucluse, le Gard et le VAR.

- Agrément simple (n° 2006-1-13-190) qui nous autorise à proposer des activités de travaux ménagers, de jardinage, de services à la personne, de prêt de main d'œuvre, de placement de travailleurs et de prestation de service et permet la défiscalisation de la dépense.

- Agrément qualité (n° N/130307/A/013/Q/071) obligatoire pour les structures qui s'adressent aux publics fragiles.
- Extension agrément simple et qualité - arrêté N° 2 009306-2 avenant N°2 à l'arrêté N°200772-7 du 13/03/2007
- Autorisation du Conseil Général de Bouches du Rhône en date du 22/11/2007 pour la création d'un SAAD sur 82 communes du département.
- Habilitée à l'Aide Sociale Départementale
- Agrément entreprise solidaire

Nos organisations techniques s'articulent autour de nos huit agences décentralisées : Aix en Provence, Vitrolles, Marignane, Auriol, Venelles, la Fare les Oliviers, Châteauneuf les Martigues et Avignon et de nos permanences tenues dans plus de 22 communes.

1.3.1 Adresses des Agences

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>Agence d'Aix en Provence 130 avenue du Club Hippique, 13097 Aix en Provence</p> <p>Tél. : 04 42 95 26 81 Fax : 04 42 52 31 16 agence.aixenprovence@adarprouvence.com</p> | <p>Agence Val de Durance Bât B, Allée du Théâtre, 13770 Venelles</p> <p>Tél. : 04 42 95 26 82 Fax : 04 42 20 66 62 agence.valdedurance@adarprouvence.com</p> | <p>Agence Etang de Berre Le Salyens 155 avenue Yitzhak Rabin, 13127 Vitrolles</p> <p>Tél. : 04 42 95 26 85 Fax : 04 42 46 13 43 agence.etangdeberre@adarprouvence.com</p> | <p>Agence d'Avignon 17 rue des Infirmières 84000 Avignon</p> <p>Tél. : 04 42 95 26 87 Fax : 04 90 86 06 73 agence.avignon@adarprouvence.com</p> |
| <p>Agence les Oliveraies 71 A avenue du Gal de Gaulle, 13580 La Fare les Oliviers</p> <p>Tél. : 04 42 95 26 83 Fax : 04 90 42 44 08 agence.lesoliveraies@adarprouvence.com</p> | <p>Agence cote bleue 6 rue Pierre Brossolette, 13220 Châteauneuf les Martigues</p> <p>Tél. : 04 42 95 26 84 Fax : 04 42 76 36 58 agence.cotebleue@adarprouvence.com</p> | <p>Agence Lou souleu Carrefour les Artauds, 13390 Auriol</p> <p>Tél. : 04 42 95 26 80 Fax : 04 42 70 87 69 agence.lousouleu@adarprouvence.com</p> | |

1.3.2 Réseau d'appartenance (fédération, plateformes...)

- Membre des **Parcours 13 d'Aix en Provence** et de **Interparcours**
- Membre du **Prides** des services à la personne
- Membre de la **Plate forme CQFD**
- Membre du **Pole d'activités** de services d'Aix
- Membre de **L'URIOPSS**
- Membre fondateur **FNADAR / ADESSA**
- Membre de **DOM'INNO**
- Membre du **Réseau de Soins Palliatif des Bouches du Rhône**
- L'ADAR est signataire de la charte de la diversité

1.4 ELEMENTS SIGNIFICATIFS DE L'EXERCICE 2009

1.4.1 Sur la mise en œuvre des outils de la loi 2002.2

Il a été procédé à une mise à jour de :

- Du livret d'accueil aujourd'hui adossé à la charte des libertés avec les nouvelles coordonnées des équipes.
- Le contrat de séjour dans l'aide à domicile sous l'appellation de contrat d'intervention à domicile adossé au règlement de fonctionnement ou nous avons supprimé certaines mentions conformément aux recommandations des services du Conseil Général.

1.4.2 Mise en œuvre du « consentement éclairé » et outils de communication

Un site WEB a été ouvert afin de diffuser une information la plus large possible à nos adhérents, salariés et partenaires. Nous l'avons voulu « actif » afin de faciliter le « **consentement éclairé** » des adhérents en diffusant très largement :

- Les documents relatifs à la vie associative,
- L'actualité de l'aide à domicile,
- L'actualité de l'association
- L'offre de services
- Nos implications dans notre environnement socio professionnel
- Les textes réglementaires
- Les offres d'emplois

Ces outils d'information ont été intégralement financés par la CNSA par le biais d'un dossier déposé auprès de la DDASS des Bouches du Rhône.

1.4.3 L'évaluation interne

Par ailleurs, nous avons commencé à sensibiliser nos équipes au processus d'évaluation interne qui doit débuter prochainement.

1.4.5 La finalisation du plan de redressement

Les mesures de suppression d'emploi et de recherche d'économies ont été mises en œuvre sur le premier semestre. Même si nous regrettons les suppressions d'emploi, nous enregistrons les premiers bénéfices de notre politique de redressement de l'association.

1.4.5 De nouveaux partenariats

L'Adar Provence a contracté de prêts bancaires, l'un au Crédit Mutuel et l'autre auprès de la région. Cette reconstitution de nos fonds

propres nous permet en fin d'exercice de disposer de fonds de roulement nécessaire.

Des partenariats techniques ont été conclus avec plusieurs organismes amis : l'Association Handitoit, EABF, La Joie de Vivre, Le groupe Korian, plusieurs établissements de soins, Bazile Téléphone mobile, Nobug Informatique, Gest informatik, Avenir 84 et bien sur le Groupe Gaillard – Energie médicale.

1.4.6 Un plateau technique étoffé par de nouvelles compétences

A) Les adhérents de l'ADAR se sont vus proposer l'intervention d'une ergothérapeute. Cette spécialiste de l'adaptation du domicile à la situation singulière de chacun a ainsi réalisé sur *le dernier trimestre 2009* plus de :

- 118 visites à domicile
- 135 préconisations d'aménagement concernant :
 - aide à la mobilité : cannes, cadre de marche, FR, entretien
FR
 - Transfert : planche, guidon, soulève-personne, drap, disque, schémas
 - aménagement par artisan : installation changement de niveau, douche italienne, robinetterie, volets électriques, judas de porte
 - sdb WC : barre d'appui, siège de douche et baignoire, tapis antidérapant
 - chambre : lit médicalisé, barre latérale de redressement,

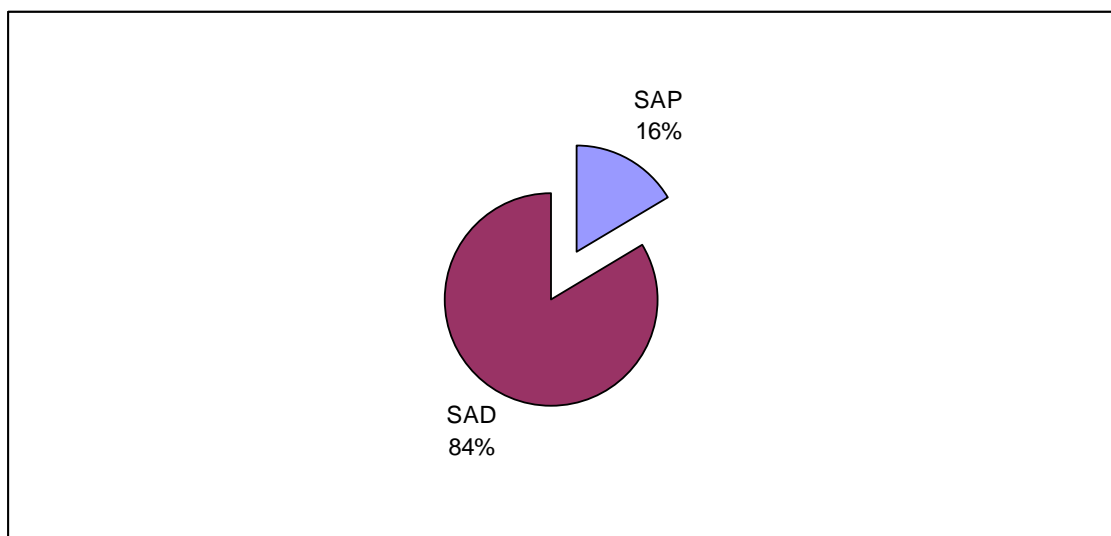
- aménagement autres : cales pour meubles, mobilier, coussin prévention escarre, pince à long manche, ouvre bouteille
- info incontinence : documentation tarif, échantillon
- Autres : complément alimentaire, téléassistance, siège auto, aménagement de véhicule

B) Nous avons conçu et mis en place une comptabilité analytique afin de piloter au mieux l'ensemble de nos activités.

C) Une partie du recouvrement a été externalisé auprès d'une société spécialisée.

1.5 POPULATION ET ACTIVITES

1.5.1 Répartition entre le SAD et le SAP



1.5.2 Caractéristiques sur le SAD

| % | Age | Hommes | | Femmes | |
|--------|--------------|------------|---------------|-------------|---------------|
| 4,54% | < 65 | 25 | 1,08% | 80 | 3,46% |
| 12,89% | 66 à 75 | 90 | 3,89% | 208 | 9,00% |
| 37,04% | 76 à 85 | 206 | 8,91% | 650 | 28,13% |
| 26,70% | 86 à 95 | 134 | 5,80% | 483 | 20,90% |
| 3,20% | 96 à 100 | 9 | 0,39% | 65 | 2,81% |
| 0,13% | > 100 | 0 | 0,00% | 3 | 0,13% |
| 15,49% | Nsp | 76 | 3,29% | 282 | 12,20% |
| | Total | 540 | 23,37% | 1771 | 76,63% |

1. Les femmes sont majoritaires et représentent 76.63 % des bénéficiaires.
2. La tranche d'âge majoritaire étant celle des 76 à 95 ans, hommes et femmes confondus.

1.5.2 Durée moyenne de la prise en charge

| % | Durée de la PEC | Hommes | | Femmes | |
|--------|-----------------|------------|-------|-------------|--------|
| 0,43% | Moins de 1 mois | 2 | 0,09% | 8 | 0,35% |
| 12,02% | de 1 à 7 mois | 84 | 3,63% | 194 | 8,39% |
| 8,61% | de 7 à 1 an | 40 | 1,73% | 159 | 6,88% |
| 15,18% | de 1 a 2 ans | 105 | 4,54% | 246 | 10,64% |
| 12,28% | de 2 à 3 ans | 68 | 2,94% | 216 | 9,34% |
| 20,63% | de 3 à 5 ans | 107 | 4,63% | 370 | 16,00% |
| 30,80% | de 6 à 10 ans | 134 | 5,80% | 578 | 25,00% |
| 0,04% | plus de 10ans | 1 | 0,04% | 0 | 0,00% |
| | | 541 | | 1771 | |

↳ Les prises en charges longues (<3 ans) sont majoritaires chez les femmes et les hommes et les proportions restent cohérentes. A priori, plus de 60 % des personnes renouvellent leur prise en charge au sein de l'ADAR Provence.

1.5.3 Motif de la Fin de la prise en charge

| Libellé | Nbres | |
|------------------------------------|-------|--------|
| DCD | 169 | 43,78% |
| Arrêt à la demande du Bénéficiaire | 82 | 21,24% |
| Maison de retraite | 75 | 19,43% |
| Changement association | 32 | 8,29% |
| Dossier inactif | 10 | 2,59% |
| Déménagement | 6 | 1,55% |
| Sur demande de l'agence | 5 | 1,30% |

| | | |
|------------------------------------|------------|-------|
| Relais famille | 1 | 0,26% |
| Erreur autre asso | 1 | 0,26% |
| Inconnu | 5 | 1,30% |
| | 386 | |
| <i>Nouveaux bénéficiaires 2009</i> | 426 | |
| <i>Solde positif</i> | 40 | |

↪ Le décès et le placement en maison de retraite motivent 63 % des fins de prises en charges.

↪ Le changement d'association représentent 8.29 %. Si l'on ajoute les 21.24 % des arrêts à la demande du bénéficiaire, ce sont près de 30 % des arrêts de prises en charges qui relèvent de la seule responsabilité des personnes – Impossible de connaître la répartition entre les raisons d'ordres économiques ou liées à un mécontentement.

↪ Lors d'une fin de prise en charge due à un décès, il faut trois bénéficiaires pour compenser la perte d'activité. De ce fait, les associations comprenant un fort taux d'activité sur l'APA connaissent des cycles d'activité chaotiques.

1.5.4 Répartition Groupe AGGIR

| Libellé | 2009 |
|----------------|-------------|
| Groupe 6 | 34,28% |
| Groupe 5 | 31,87% |
| Groupe 4 | 8,39% |
| Groupe 3 | 5,86% |
| Groupe 2 | 1,35% |
| Groupe 1 | 1,09% |
| Inconnu | 17,16% |

↪ Les indicateurs de GIR sont recensés par prise en charge.

1.6 VOLUME D'ACTIVITE GLOBAL DE L'EXERCICE 2009

| | Prévisionnel Réalisées Ecarts Prévu | Réalisés | Ecarts |
|---------------------|--|-----------------|---------------|
| du projet de | SAD | SAD | |
| | | | |

| | service | | | | | |
|-----------------------------|----------------|-------------------------------------|------|---------|---------|---------|
| <i>Nombre d'heures 2008</i> | 705 000 | 484 063 (<i>< 21000 30</i>) | -32% | 444 786 | 385 854 | -58 932 |
| <i>Nombre d'heures 2009</i> | 780 000 | 460 333 | -39% | 407 345 | 379 175 | -28 170 |

1.7 PERSPECTIVES 2010

Après avoir « rebasé » l'économie générale de notre activité, 2010 sera consacré à la réorganisation du back-office et de poursuivre la modernisation de notre outil de travail. L'objectif est de doter l'association de ressources techniques dont elle ne dispose pas aujourd'hui.

Il ne s'agit pas de travailler sur le développement de l'activité mais plutôt sur le développement de son organisation et de ses acteurs. Il s'agit d'armer notre organisation pour les années à venir et les difficultés à venir.

| OBJECTIFS | MESURES | DELAIS |
|-----------------------------------|--|------------------|
| Améliorer notre réactivité | <ol style="list-style-type: none"> 1. Améliorer le dispositif téléphonique 2. Réviser les process de recrutement et de réponses aux bénéficiaires 3. Modifier les outils contractuels | Premier semestre |
| Augmenter notre proximité | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ouverture agence à Marignane 2. Développer permanences | Septembre 2010 |

| | | |
|---|---|--------------------------|
| <p>Poursuivre le dispositif de réduction des coûts de fonctionnement</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Redéploiement des personnels du siège 2. Renforcement du contrôle et du pointage 3. Optimisation Apologic | <p>Premier semestre</p> |
| <p>fidélisation</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Construction d'indicateurs qualité 2. Mise en place procédure de contrôle du travail 3. Mise en place d'un processus gestion et traitement des réclamations 4. Mise en place d'une politique RH | <p>Deuxième semestre</p> |