
ASSOCIATION D'AIDE A DOMICILE EN ACTIVITES REGROUPEES

ADAR PROVENCE



RAPPORT MORAL

RAPPORT D'ACTIVITE

RAPPORT FINANCIER

« La raison d'être d'une organisation est de permettre à des gens ordinaires de faire des choses extraordinaires »

Peter Drucker.

IDENTIFICATION DE LA STRUCTURE

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

Numéro : 4.589

Objet social : Pour but de faciliter la vie des personnes socialement défavorisées, des retraités, des personnes âgées malades ou handicapées et également tout adhérent qui le souhaite par la mise en place d'actions et de services tels que l'aide à domicile. Ce travail est effectué par un personnel dont la valeur et l'activité sont garanties par l'Association qui en est responsable.

Adresse : 130, Avenue du Club Hippique La Figuière
13097 Aix en Provence cedex 2

Communication : ☎ : 04 42 95 28 68

📠 : 04 42 95 28 75

✉ : accueil@adar-provence.com

Numéro URSSAF : 130 11 00 64 85 01

Numéro SIRET : 301 42 37 37 000 57

Président : Jean Louis DAUMESNIL

Vice Président : Yves AYACHE / Gilberte ALLEGRE

Trésorier : Maurice NAL

Secrétaire : Bernard MICHEL

Date de la dernière Assemblée Générale : juin 2008

Adhésion à des coordinations locales :

Pays d'Aix Associations
 Dom'inno 84
 URIOPSS paca
 CQFD 13
 PRIDES

Le cadre juridique des heures de travail et la Convention Collective Appliquée :

Tous salariés ADAR	35 heures	CC 11 mai 83 & CCU
--------------------	-----------	--------------------

Taille de la structure au 31.12.2008

	ADM	AGENCE 1	AGENCE 2	AGENCE 3	AGENCE 4	AGENCE 5	AGENCE 6	AGENCE 7	AGENCE 8	Total
PRESTA	27	77	88	71	82	108	48	40	6	547
MANDAT		30	48	33	36	31	10	31	0	219
Dont les 2		7	22	16	20	6	4	14	0	89
TOTAL	27	100	114	88	98	133	54	57	6	677

Habilitations :

Numéro agrément : N/130307/A/013/Q/071

Autorisé par le Conseil Général des Bouches du Rhône

Entreprise solidaire

SOMMAIRE

LEXIQUE.....	4
I RAPPORT MORAL	6
II RAPPORT D'ACTIVITE.....	8
2.1 Les permanences ou le choix de la proximité.....	9
2.2 Le bilan global de notre offre de services :	10
III RAPPORT FINANCIER.....	13
IV PERSPECTIVES.....	15
4.1 Objectifs et Axes d'amélioration.....	15
4.1.1 Les objectifs généraux proposés sont les suivants.....	15
4.1.2 Les axes d'amélioration de notre activité seraient les suivants :.....	15
4.1.3 Moyens nécessaires	16
4.2 Quelques pistes d'activités nouvelles :.....	16
4.2.1 Le portage de repas.....	16
4.2.2 Le Service Infirmier A Domicile ou le passage de SAAD en SPASSAD	17
4.2.3 La gestion de résidence services.....	18
V ANNEXES :	20

LEXIQUE

URIOPSS : Union Régionale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux

CQFD : Coordination Qualité Fiabilité Domicile

PRIDES : Pôles Régionaux d'Innovation et de Développement Economique Solidaire

CODERPA : Comités départementaux des retraités et personnes âgées

CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination

DDTEFP : Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation

AGEFIPH :

CPAM : Caisse Primaire Assurance Maladie

CRAM : Caisse Régionale d'Assurance Maladie

SAP : Services aux personnes

APA : Allocation personnalisée d'autonomie

CNAV : Caisse nationale d'assurance vieillesse

MFP : Mutuelle de la fonction publique

MGPTT : Mutuelle générale des postes et des télécommunications

EABF : Enfants à bord familles

ADMR : Association d'aide à domicile en milieu rural

PRME : Prêt régional pour le maintien de l'emploi

DEAVS : Diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale

AD : Aide à domicile

CNSA : Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

- GPRH : Gestion prévisionnelle des ressources humaine
- GPEC : Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- GRH : Gestion des ressources humaine
- GIE : Groupement d'intérêt économique
- SAS : Société par actions simplifiés
- SIAD : Services de soins infirmiers à domicile
- SAAD : Services d'aide et d'accompagnement à domicile.
- SPASAD : Service polyvalent d'aide et de soins à domicile

I RAPPORT MORAL

L'ADAR Provence se veut une association d'aide à domicile de proximité. Comme par le passé, le projet associatif de l'ADAR met la personne au cœur de son action et postule que chaque individu doit rester le plus longtemps dans son cadre de vie habituel.

Aujourd'hui, cette question touche l'ensemble de la population et l'aide à domicile s'adresse à toutes les tranches d'âge et toutes les catégories sociales. Ainsi, la mère de famille trouvera un soutien pour garder ses enfants, le salarié pourra nous confier tout ou partie des tâches ménagères et enfin le retraité qui trouvera dans nos services un soutien dans toutes les tâches de la vie quotidienne. Pour les plus fragiles d'entre nous, nous devons veiller à la satisfaction des besoins matériels des personnes, mais aussi établir une liaison humaine entre ces personnes et le milieu local. A titre d'exemple, notre service d'accompagnement véhiculé permet à chacun et chacune, de faire ses courses, d'aller au club de retraités, de rencontrer une administration tout en étant soutenue par une aide à domicile. Au sein de l'ADAR, La relation d'aide, c'est avant tout la rencontre de deux personnes ou l'aidant respecte l'autre dans sa liberté de mener sa vie comme il l'entend.

Complètement inscrit dans le champ médicosocial, l'ADAR Provence a poursuivi ses différents engagements : Le Pôle d'activité des services d'Aix, l'URIOPSS, le DEFI-PAIO de la Côte Bleue, CQFD et le PRIDES ou nous sommes administrateurs, sans oublier la plateforme du Vaucluse DOM'INNO.

L'A.D.A.R. participe activement aux réunions organisées par les instances spécialisées dans le maintien au domicile (réseaux gérontologiques, le CODERPA, Uniformation, Performances 13, CLIC

ALLIAGE13, CLIC POINT VERMEIL30, CLIC REPER'AGE30, DDTEFP, AGEFIPH, CPAM dans le cadre des soins palliatifs, CRAM).

L'année 2008 ne fut malgré tout pas une année comme les autres. Le départ du directeur et les importantes difficultés financières ont nécessité une mobilisation des administrateurs en général et des membres du bureau en particulier bien supérieure à ce que l'on peut observer dans une gouvernance associative classique. Ainsi, le bureau a supervisé l'ensemble de la gestion quotidienne de l'association. Il convient de les en remercier et de leur rendre hommage dans ce document sans oublier l'ensemble des composantes salariales qui font vivre l'association.

II RAPPORT D'ACTIVITE

Notre activité se divise en deux services principaux : Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) et le Service Aux Personnes (SAP) lesquels sont déployés soit en gestion directe (le Prestataire) soit sous la forme d'un mandat que nous donne les bénéficiaires (Mandataires).

Tous services confondus, 2008 a connu une croissance importante (+ 10,89 %). Celle ci est bien entendu généré pour partie par l'impact sur 12 mois des reprises d'associations effectuées courant 2007 (AMADON, AFP, Souleillou), mais aussi par une augmentation constante du nombre d'heures réalisées au titre de l'APA 13 sur quasiment toutes les agences (+ 8,49%) et du plein tarif (+23%).

	2007	2008	Evolution
Activité globale	436392.05	484063.40	+10.96%
Mandataires	115440	116858.51	+3.82%

PAR AGENCE	2007	2008	Evolution	Part
Aix	97518	76650	-21.4	15.84
Venelles	58371	63656	+ 9.05	13.16
La fare	56990	64362	+ 13	13.30
Martigues	78509	78979	+0.6	16.33
Vitrolles	100233	108356	+8.1	22.40
Auriol	15875	41432	+161	8.56
Avignon	18078	28766	+59	4.59
Bagnols	10460	21569	+ 106	4.46

Il est intéressant d'observer que l'augmentation tarifaire appliquée en 2008 n'a pas pénalisée la croissance de l'association. Seule les heures CRAM accusent une stagnation, voire une légère baisse (- 1,52%). Une baisse de volume heureusement compensée sur le CA (+1,41%) par une augmentation régulière des prix de la CNAV.

Le mandataire décroît chaque mois un peu plus tant en volume (- 1,23%) qu'en chiffre d'affaire (-9,9%). Il serait intéressant d'en connaître les motifs : transfert sur le prestataire, désintérêt de nos équipes, concurrence du CESU bancaire.

Par ailleurs, nous observons que le volume horaire moyen attribué à chaque bénéficiaire ne cesse de décroître et ce quelque soient les caisses.

Nous pouvons donc proposer les éléments prospectifs suivants :

- Une tendance lourde : Un volume moyen d'heures par personne en forte diminution, la baisse de notre volume global (Bagnols ; impact du tarif 2009).
- Une tendance émergente : Un désengagement annoncé de certaines caisses (MFP, MGPTT) et la multiplication des opérateurs, dont certains sont adossés au caisse de mutuelle (MSA services) ; impact de la crise sur les plein tarifs et sur le poids du ticket modérateur

2.1 Les permanences ou le choix de la proximité

L'ADAR Provence se veut une association d'aide à domicile de proximité qui souhaite, parallèlement à la réalisation de ses activités, s'investir dans la vie communale.

Cet investissement se décline selon trois modalités. Développer une politique de recrutement local et participer ainsi au développement économique de la commune ; prendre part aux festivités et manifestations organisées par les services municipaux (forum de l'emploi, fête de la vie associative) ; proposer ses compétences en matière d'aide à domicile au plus près des habitants et de leurs lieux de vie.

L'ouverture de permanences nous permet tout à la fois de proposer notre expertise aux retraités sur la question des aides existantes en matière d'aide et d'accompagnement à domicile mais aussi aux actifs pour utiliser au mieux des services à la personne qui se veulent éthique et responsable. Le projet associatif de l'ADAR met ainsi la personne au cœur de son action et postule que chaque individu doit rester le plus longtemps dans son cadre de vie habituel. Au sein de l'ADAR, La relation d'aide, c'est avant tout la rencontre de deux personnes ou l'aidant respecte l'autre dans sa liberté de mener sa vie comme il l'entend.

Sur l'année 2008, l'ADAR a maintenue l'ensemble de ses permanences.

2.2 Le bilan global de notre offre de services :

Les offres de services proposées vont aujourd'hui du simple coup de main (Services aux personnes) à des prestations plus complexes destinées à faire face à des difficultés liées à l'âge ou au handicap ou aux accidents de la vie (services d'aide et d'accompagnement à domicile. Nos offres de services vont du simple coup de main à la réalisation de prestations plus complexes destinées à faire face à des difficultés liées à l'âge, au handicap ou aux accidents de la vie. Ménage, courses, aide à la personne, téléassistance, accompagnement véhiculé, garde à domicile, confection de repas, garde d'enfants, dame de compagnie, petit bricolage, jardinage, soutien administratif sont assurés depuis 36 ans par

des 540 professionnels expérimentés et qualifiés sur toutes les questions liées à l'aide à domicile.

Certaines prestations demeurent absentes ou embryonnaires dans notre bouquet de services : les petit travaux de jardinage, les prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains" , l'assistance informatique à domicile, l'assistance administrative à domicile, la maintenance et l'entretien de la résidence principale et secondaire, la garde d'enfants à domicile des moins de trois ans, le soutien scolaire à domicile , les soins et promenades d'animaux de compagnie des personnes dépendantes, les soins d'esthétique à domicile envers les personnes dépendantes, la livraison de repas à domicile, la collecte et livraison à domicile de linge repassé, la prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, la téléassistance. Notre bouquet de services ne comprend donc que 30 % des services proposés par la loi Borloo et il convient ici de constater que notre organisation, inscrite dans une logique de bouquet de services, ne questionne pas la chaîne du vieillissement (échelle de services).

D'un point de vue structurel, l'association s'est dotée d'une organisation de travail déconcentrée autour du concept d'agence et a très largement centralisé tout son BackOffice sur le siège social. Une modalité organisationnelle rendue possible par la solution logicielle *Apologic* qui permet au siège de prendre la main sur toutes les informations documentées par les agences. Un système de traitement de l'information que l'on retrouve chez l'ensemble des opérateurs dont l'échelle est départementale (la communauté, EABF, ADMFAD) –

A l'opposé, certaines comme l'ADMR s'apparentent plus aux organisations de type enseigne développée par le privé et propose un service à ses adhérents, ce qui leur permet de capter des aides publiques et de diminuer les coûts du back-office sur le tarif horaire.

Il convient de préciser que les agences, au nombre de huit sur l'année 2008 déploient sur les territoires de nombreuses permanences dans les communes. L'association est ainsi présente dans plus de 20 communes sur les 82 sur lesquelles nous sommes autorisées. Ce point peut être considéré comme un facteur clef de succès dans un domaine où la proximité est fondamentale.

III RAPPORT FINANCIER

Les trois exercices déficitaires successifs ont profondément fragilisé l'association tant dans son activité (déficit chronique) que dans sa structuration financière (fonds propres négatifs) et fonds de roulement inexistant.

	Produits	Dépenses	Résultat
2007	7 960 358	8 386 814	-426 455
2008	9 432 385	9 597 893	-165 507
Évolution	+ 18.5%	+ 15.21%	- 61%

Une situation qui, au delà d'une réalité comptable inquiétante, a généré un climat de sinistrose peu propice à son développement. Les rumeurs de fermeture et de dépôt de bilan ont alterné avec celle d'une reprise imminente de l'association par le secteur lucratif.

A ce jour, la reconstitution d'une dirigeance quotidienne et la mise en œuvre de deux plans de redressement successifs n'ont pas encore permis le plein rétablissement de la confiance. Pourtant la suppression de 7 postes et la recherche systématique des coûts cachés ont stoppé la détérioration de nos comptes et ce, malgré une série de dépenses non prévues qui auraient pu aggraver la situation (Augmentation rétroactive du point, coût des licenciements, perte de contentieux prudhommaux, taxe Delalande, incident neigeux, nombreuses démissions). Un ensemble de mesure qui devrait porter ses fruits dans le premier trimestre 2009.

Il convient de noter que si la situation est toujours extrêmement préoccupante, le résultat global de l'association enregistre une progression favorable non négligeable. Ainsi le résultat 2008 est en nette amélioration puisque la perte a été ramené à - 160 KE.

Notre trésorerie a beaucoup souffert de cette situation et fin octobre, nous étions dans l'incapacité d'honorer l'ensemble de nos obligations, notamment en matière cotisations sociales.

Cette situation ne pourra se réguler qu'avec des mesures de recapitalisation importantes :

- Obtention d'un prêt bancaire de 300 KE
- Obtention du prêt régional PRME de 300 KE
- Constitution et obtention de délais sur le paiement de nos dettes sociales : 600 KE

Par ailleurs l'exercice 2009 doit voir se réaliser les mesures suivantes :

1. Maintenir une gestion rigoureuse de nos dépenses de fonctionnement.
2. Maintenir le niveau du CA et augmenter notre marge sur coûts directs
3. Obtenir des économies d'échelles par la mutualisation de compétences
4. Internaliser une partie de la formation (geste métiers + Apologic)
5. Profiter des départs à la retraite de salarié avec de l'ancienneté pour embaucher des plus jeunes si possible sur des contrats aidés pour bénéficier d'aide de l'état et rééquilibrer le ratio DEAVS/AD qui reste trop important (+ de 20%).
6. Isoler les mauvaises pratiques dans la gestion de l'activité et des outils informatiques.
7. Enrichir l'offre de services
8. Améliorer notre outillage « gestion de l'activité »
9. Recherche de financement complémentaire (aide collectivités locales et Etat – CNSA, Uniformation – Région – Ag2r , mutualisation).

IV PERSPECTIVES

4.1 Objectifs et Axes d'amélioration

4.1.1 Les objectifs généraux proposés sont les suivants

- Consolider notre leadership sur le territoire 13 et maintenir notre volume actuel. Atteindre un volume de 50 000 heures sur l'agence Avignon Bagnols
- Atteindre un volume de 50 000 heures sur l'agence d'Auriol en investissant le territoire d'Aubagne (agence).
- Développer une « échelle de service » en s'inscrivant dans une chaîne du vieillissement
- Mettre en place des outils de suivi et d'évaluation de nos plans d'amélioration continue (dire ce que l'on fait, faire ce que l'on dit, le documenter).
- Mettre en place une véritable GRH « GPRH – GPEC » (gestion des parcours individuels, amélioration des compétences de nos collaborateurs, adaptation aux demandes et spécificités des bénéficiaires)

4.1.2 Les axes d'amélioration de notre activité seraient les suivants :

- L'acquisition de « geste et de compétences métiers »
- L'intégration dans la culture associative d'une démarche marketing et commerciale
- Le passage d'une logique d'absorption à une logique d'alliance, de coopération.
- L'augmentation du niveau de technicité du BackOffice (RH, finance)

- L'amélioration du « service au client » dans sa dimension réclamation.
- L'amélioration de la productivité du siège.
- La maîtrise de l'outil informatique

4.1.3 Moyens nécessaires

1. Le choix d'un partenaire principal (Enfants a bord familles) et l'élaboration d'une déclaration commune (charte de collaboration).
2. La mise en place d'espace de rencontre et de débats entre les deux acteurs (formation, réunion technique, transfert de savoirs faire, mutualisation de compétence, conférence).
3. La création d'un outil juridique (groupement de coopération médicosocial, GIE, SAS).
4. La détermination des « champs » mutualisables.
5. La rédaction d'un plan d'action stratégique global à 3 ans (business plan).
6. L'affectation d'une partie de nos moyens à des actions ciblées auprès des familles, partenaires et acteurs privilégiés de l'établissement.
7. Le développement du nombre de permanences
8. Étoffer notre offre de services.

4.2 Quelques pistes d'activités nouvelles :

4.2.1 Le portage de repas

La volonté d'ADAR Provence est de proposer une offre adaptée, complète et évolutive. Fort de notre expérience et de nos savoir-faire depuis plus de 36 ans, nous veillons à contribuer chaque jour au confort et au bien-être des personnes âgées et/ou handicapées.

L'amélioration de leurs conditions de vie à domicile passant nécessairement par une réponse spécifique à chacune de leurs attentes,

nous souhaitons pouvoir proposer à tout moment une activité nouvelle qui viendrait s'inscrire en réponse à un besoin croissant.

Soucieux du bien-être de ses bénéficiaires, l'ADAR Provence souhaite diversifier son éventail d'activités en incluant le portage de repas à domicile. Outre les atouts évidents que représente ce service – prévention de la dénutrition, maintien du lien social et ouverture vers l'extérieur -, il permet aux personnes âgées de conserver leur mode de vie habituel à domicile en associant qualité, confort et sécurité, autant d'éléments que notre association entend valoriser.

Par ailleurs, nos différents partenaires communaux du Canton de Peyrolles nous ont interpellés sur cette question et nous ont encouragé à mener une action dont ils mesurent quotidiennement l'utilité sociale. Nous envisageons donc d'initier ce service supplémentaire en premier lieu sur ce canton et ces communes.

➔ *Délais de réalisation : septembre 09*

4.2.2 Le Service Infirmier A Domicile ou le passage de SAAD en SPASSAD

Il apparait que nos singularités historiques, organisationnelles et réglementaires nous conféraient une place toute particulière sur les territoires tant sur le plan de l'aide à domicile que, pourquoi pas, sur dans celle du soin.

Quels sont les plus values que peut apporter l'ADAR sur la question des SIAD dans le département des bouches du Rhône :

- L'antériorité : Présents depuis plus de 34 ans sur le département, nous avons une connaissance fine des territoires et de leurs acteurs locaux.

- L'expérience : Nos savoir-faire sont indiscutables et nous avons su consolider l'expérience de nos collaborateurs depuis plus de trente ans. Une connaissance collective institutionnelle de l'aide en domicile en général, et des publics fragiles en particulier.
- L'implantation territoriale : L'ADAR dispose de sept agences et anime plus de 25 permanences sur les 85 communes où nous sommes autorisés. Cette situation nous confère une position particulière dans les territoires. Connus et reconnus des partenaires locaux, nous sommes en capacité de développer des opérations sans coût de structure supplémentaires.
- La motivation : Au sein de l'ADAR, La relation d'aide c'est avant tout la rencontre de deux personnes ou celui qui vient aider respecte l'autre dans sa liberté de mener sa vie comme il l'entend. Nous ne pouvons donc que nous intéresser à des services dont la mission est de contribuer au soutien à domicile des personnes, notamment en prévenant, ou différant, l'entrée à l'hôpital ou dans un établissement d'hébergement et en raccourcissant certains séjours hospitaliers.

➤ *Délais de réalisation : janvier 2010*

4.2.3 La gestion de résidence services

L'activité de résidence-services pour personnes âgées tend à se développer de manière générale. En effet, répondant à un réel besoin, à mi chemin entre la maison de retraite et le domicile traditionnel, ce concept est une réelle solution pour une catégorie de population dont les besoins sont parfois peu considérés. Il est donc question de privilégier l'autonomie des seniors autonomes souhaitant conserver un mode de vie individuel favorisant leur autonomie. Sur Aix en Provence, seules 4 résidences-services permettent actuellement de répondre à ce besoin, soit 325 logements seulement pour une population de seniors en forte croissance.

Les cibles de cette activité sont les personnes âgées valides et autonomes qui souhaitent bénéficier d'un mode de vie en toute indépendance, convivialité et sécurité. Cette catégorie de personnes ne disposait jusqu'à lors d'aucune alternative satisfaisante en terme d'habitat. La résidence-services garantit un environnement sécurisé, un confort et une assistance quotidienne, tout en s'éloignant du concept de maison de retraite.

➔ *Délais de réalisation : juin 09*

V ANNEXES :