



ASSEMBLEE GENERALE

Mardi 25 Avril 2017

Rapport d'activité 2016
Rapport financier 2016

TABLE DES MATIERES

Présentation.....	3
Le personnel	6
Missions et organisation générale	12
Evolution par pôles :	
- Pôle Famille.....	16
- Pôle Personnes Agées et Personnes Handicapées	23
- Pôle Emplois Familiaux.....	26
- Les Femmes Relais	28
Enquête de satisfaction	31
Rapport financier 2016	35
Site Internet.....	40
Sigles.....	42

PRESENTATION

L'association A DOMICILE 45

Article 1 des statuts

L'association dite A Domicile 45, reconnue d'Utilité Publique le 9 janvier 1961, a pour but :

- De mettre en œuvre, organiser et gérer toute action individuelle, pluridisciplinaire ou collective destinée à l'aide et au maintien à domicile de toutes personnes ou groupes de personnes, notamment des personnes handicapées, des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, en tenant compte de leurs besoins et de leurs attentes, sur l'ensemble du département du Loiret.

Le siège social

8 boulevard de Québec - 45000 ORLEANS

☎ 02.38.24.07.08

Les points d'accueil

CHATEAUNEUF-SUR-LOIRE	BRIARE	MONTARGIS	ORLEANS
12 place Halle Saint-Pierre	6 rue des Grands Jardins	Centre commercial La Chaussée - 1 ^{er} étage	8 bd de Québec
☎ 02.38.58.46.27	☎ 02.38.26.50.87	☎ 02.38.26.50.87	☎ 02.38.24.07.08
☎ 02.38.58.46.89	☎ 02.38.58.46.89	☎ 02.38.58.46.89	☎ 02.38.58.46.89

Le Conseil d'Administration

Le bureau du Conseil d'Administration :

- Monsieur Jean de GAULLIER : président
- Madame Marie-Françoise DESFORGES : 1^{ère} vice présidente
- Monsieur François HORSTMANN : vice président
- Madame Martine GOUSSARD : secrétaire
- Monsieur François GONNET : trésorier

Les membres du Conseil d'Administration :

- Madame Annie FOUILLEUL
- Madame Claudine HOSTEIN
- Madame Florence MALLEIN
- Monsieur Grégoire MALLEIN
- Monsieur le Docteur Hubert MARNEFFE-LEBREQUIER
- Madame Isabelle ROGNON
- Madame Nicole TRICAUD
- Madame Véronique VOLLET

Développement des secteurs de l'agglomération d'Orléans

Le 23 mars 2016, le Tribunal de Grande Instance d'Orléans désignait A Domicile 45 comme reprenneur de l'association Aider Services au 1^{er} avril 2016. Ainsi, nous avons accueilli 49 salariés de cette association, créée en 1999, et adhérente de la fédération Adessadomicile.

Cela nous a permis d'augmenter l'activité d'environ 4 000 heures par mois pour 456 personnes aidées et pour la première fois de dépasser les 100 000 heures prestataire.

Les relations avec les Organismes

Le Conseil Départemental du Loiret :

- Notification le 21 mars 2016 des tarifs et enveloppes ASE pour l'année 2016,
- septembre 2016, début des discussions avec le Département pour signature des C2P (convention de partenariat),
- 14 décembre 2016, 2^{ème} assises départementales dépendance,
- 14 décembre 2016, 2^{ème} assises départementales famille.

La CAF du Loiret :

- Nombreux contacts et bonnes relations.

LE PERSONNEL

Les salariés

Les salariés en poste au 31 décembre 2016

	Agents et Employés à domicile	AVS	TISF	Femmes Relais	Personnel administratif	Total
Personnes physiques	49	36	32	3	13	133
- dont congé parental	3	1	1			5
- dont CDD	6			2		8
- dont contrats aidés ou emploi d'avenir	7		1			8
ETP au 31/12/16	37.88	29.58	29.29	3	12.26	112

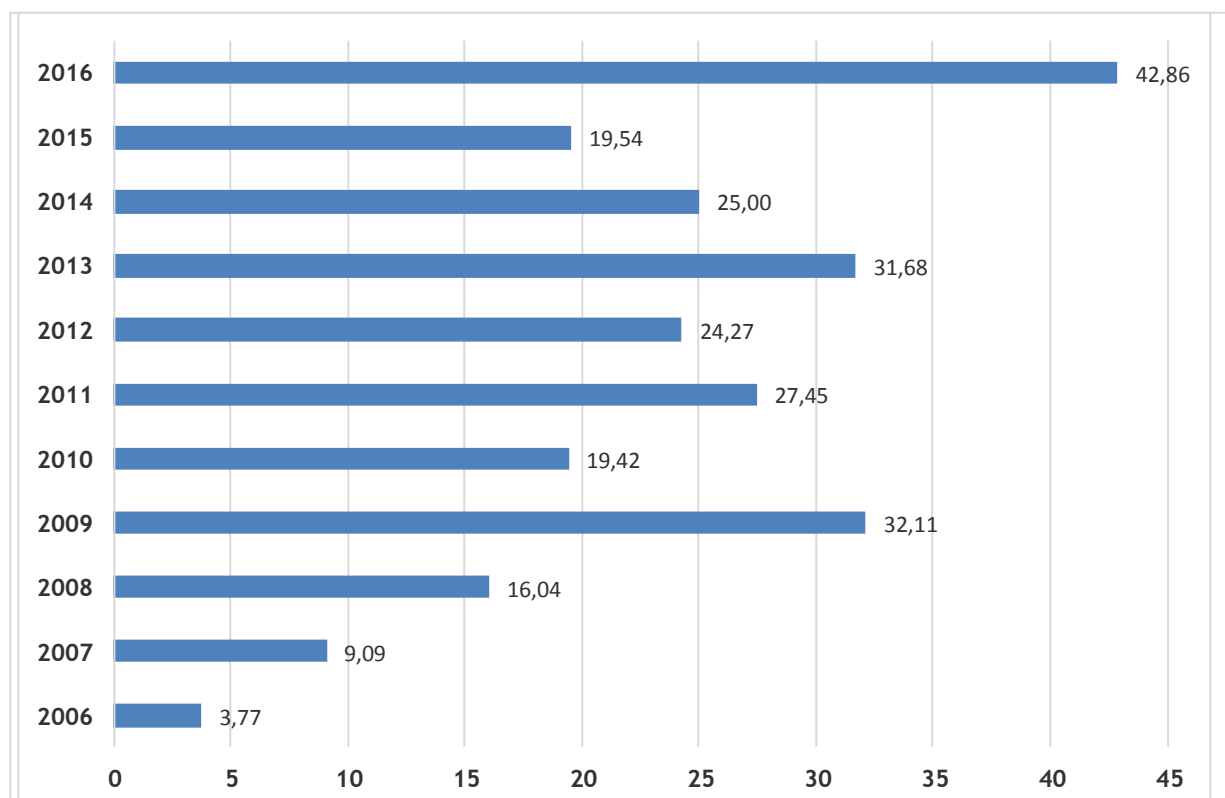
Les mouvements de personnel

85 entrées (dont 49 repris d'Aider Services) et 38 sorties ont été enregistrées en 2016 (5 départs en retraite). 8 modifications d'horaire hebdomadaire ont été acceptées.

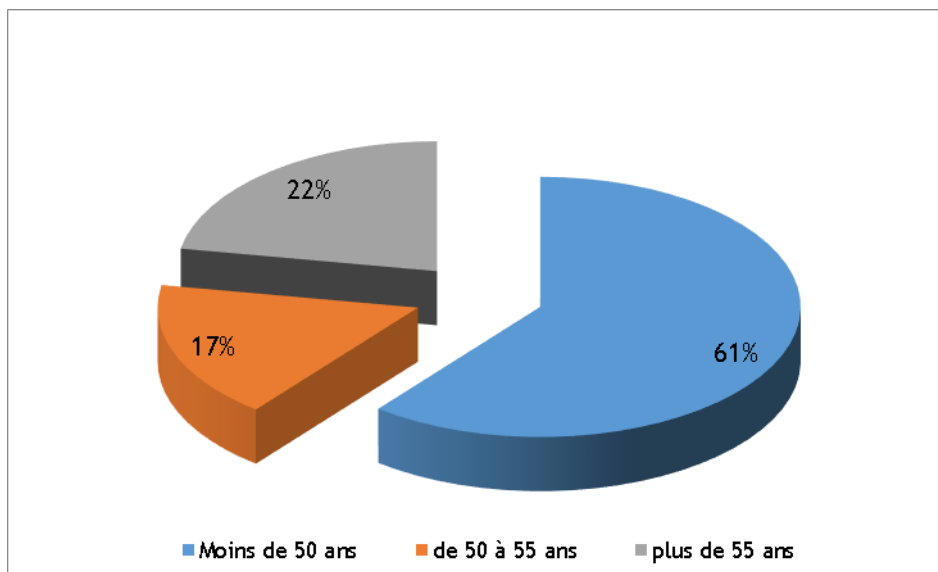
Pour mémoire, au 31 décembre 2015, on dénombrait 87 salariés pour 75.32 ETP.

Une salariée est mise à disposition par le Geiq Aide à domicile Loiret à mi-temps, en alternance avec sa formation qualifiante. Pour la 1ere fois, cela concerne le métier de TISF.

% de recrutement par rapport aux effectifs



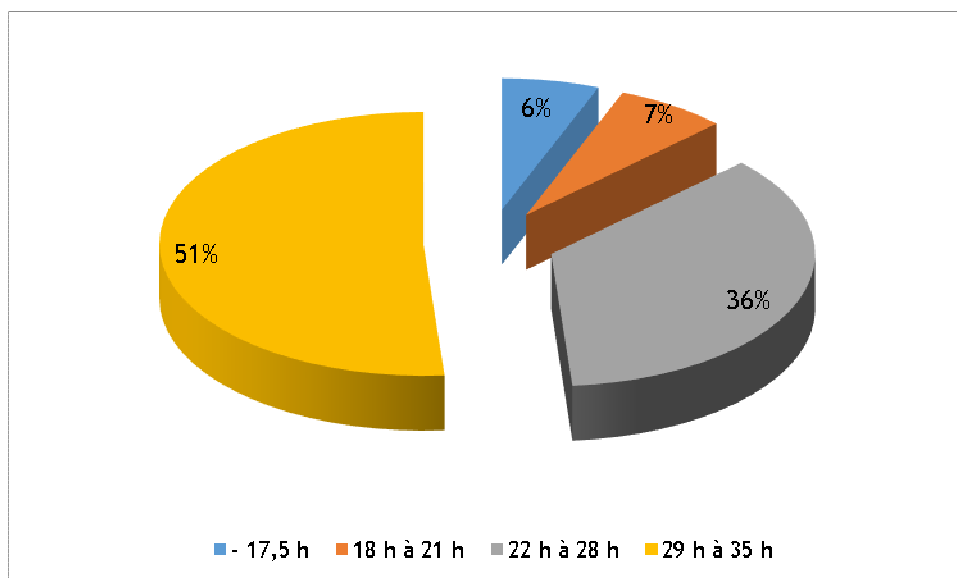
L'âge des salariés au 31 décembre 2016



La pyramide des âges fait apparaître que 39 % des intervenantes ont 50 ans et plus (49% l'an dernier), ce qui implique de poursuivre le travail entrepris dans le cadre d'une gestion prévisionnelle des emplois, pour compenser les départs en temps voulu.

La durée hebdomadaire du travail des intervenantes

A noter que les contrats inférieurs au mi-temps sont pour la plupart du cumul « emploi-retraite », et sont toujours choisis.



La formation des personnels : 1222 heures pour des actions de formation pour 58 salariés.

Nbre	Catég. personnel	Description de l'action	Organisme	Nbre heures
1	E	Réussir ses recrutements	Accessio	14
2	E	Certificat référent prévention	CDO	42
4	1A 1C 2 D	CPS recyclage	Croix rouge	28
4	1A 1B 1C 1D	CPS recyclage	Croix rouge	28
3	1C 2D	CPS recyclage	Croix rouge	21
1	1A	Toilette, hygiène, repas	ERTS	35
3	2B 1C	Vieillessement et pathologies grand âge	ERTS	56
5	1B 1C 3D	Autisme	ERTS	70
1	1B	Accompagnement VAE	Forma santé	7
4	4D	Visites en présence d'un tiers	Fédération	84
1	1B	CPS recyclage	GIP	21
2	2B	Hygiène, toilette, repas	ERTS	70
1	1C	CPS recyclage	Croix rouge	7
2	2A	CPS recyclage	Croix rouge	14
2	2B	Vieillessement et pathologies grand âge	ERTS	56
2	2B	Entretien du logement	ERTS	56
2	2B	CPS recyclage	GIP	42
1	1A	Visa trois en un	AFEC	81
6	2B 4C	Préparer et réaliser les repas	ERTS	210
11	2B 4C 4D	Sphère privée	ERTS	280
58				1222

Le Droit du travail

Les institutions représentatives du personnel :

- Réunion du Comité d'Entreprise et réception une fois par mois des représentants du personnel par l'employeur.
- Réunion du CHSCT quatre fois en 2016.

Le droit d'expression des salariés :

- Exercice du droit d'expression à raison de 5 heures par an et par salarié.

La politique salariale :

- L'avenant n°19 signé le 27 novembre 2014 (valeur du point) a été agréé en décembre. En conséquence, la valeur du point a été augmentée de 1% à effet rétroactif du **1^{er} juillet 2014**. La compensation prévue par la CNSA n'a pas été versée par le Département qui l'a reçue en février 2016.

Les partenariats

Au plan national :

- Adhérent à Adessa A Domicile - Fédération Nationale, et participation aux journées thématiques.

Au plan régional :

- Adhérent à l'URIOPSS et participation aux journées d'études,
- Représentant l'UDES au plénier du CREFOP, au CA de la CRESS Centre Val de Loire.

Au plan local :

- Membre de l'UDAF, et administrateur suppléant CAF,
- Trésorier du Geiq Aide à Domicile Loiret,
- Administrateur au Réseau Hepsilo,
- Membre de la Banque Alimentaire,
- Participation aux CLIC Orléans, Montargis, Gien, Sully-sur-Loire.

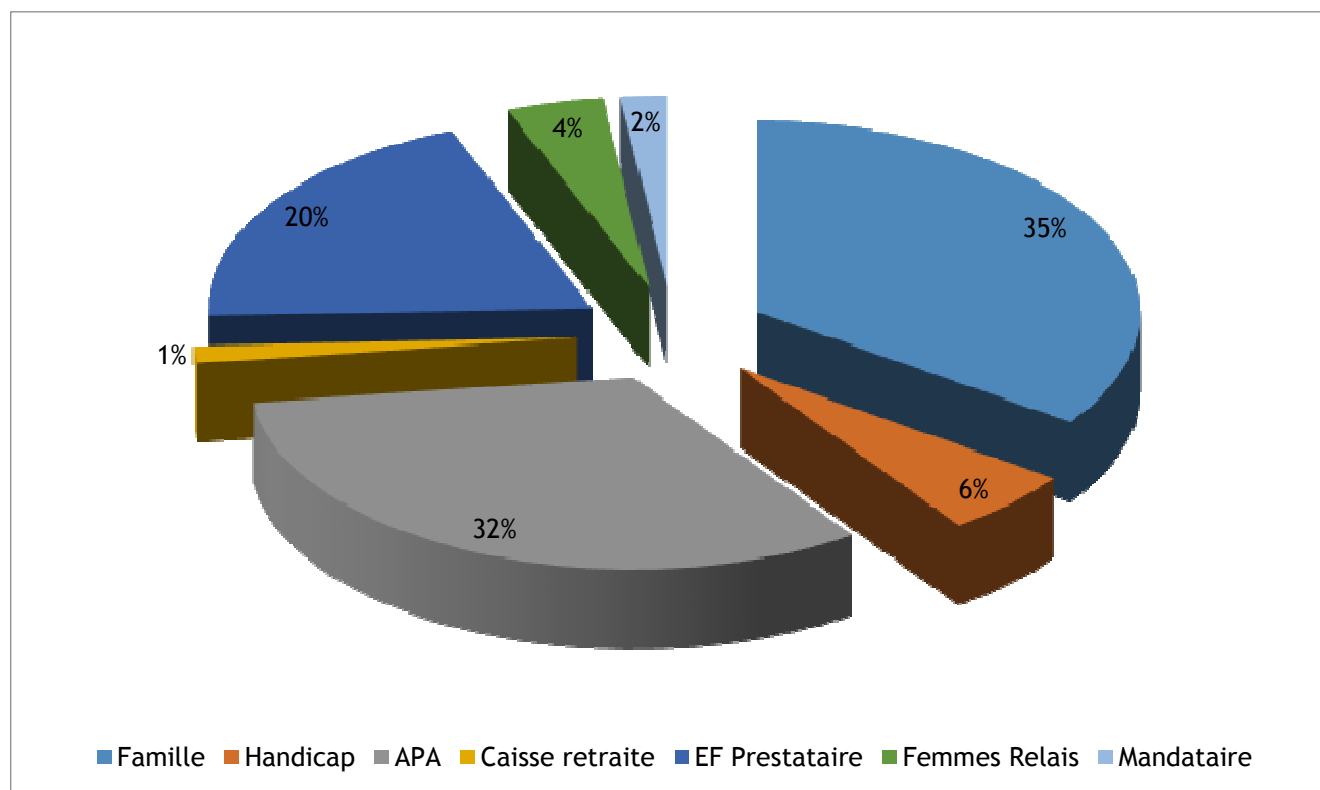
L'accueil de stagiaires

- IRTS de Melun,
- Lycée professionnel URUGUAY- FRANCE d'Avon (77120),
- Lycée Sainte-Croix Saint-Euverte Orléans,
- Lycée Voltaire La Source,
- ERTS d'Olivet, Forma Santé,
- Via Formation, Pôle Emploi.

9 stagiaires ont ainsi été accueillis sur l'année 2016 dont 2 ont eu un contrat par la suite.

L'utilité sociale

112 985 heures de services rendus par l'un ou plusieurs des services de A Domicile 45 auprès de 1 210 foyers.



L'utilité économique

- 133 salariés,
- 2 066 660 € acquittés au titre des rémunérations (DADS),
- 731 375 € acquittés au titre des charges sociales et fiscales.

Soit 79,6 % des dépenses au titre des salaires chargés.

MISSIONS ET ORGANISATION GENERALE

Le champ d'activité : le travail social à domicile et à partir du domicile

Parmi toutes les activités regroupées par le législateur sous le dénominateur commun de **Services à la Personne**, le but poursuivi par l'Association, à savoir le travail social à domicile et à partir du domicile auprès de publics en difficulté porte sur tous les domaines de la vie quotidienne (logement, alimentation, budget, éducation, hygiène, prévention, santé, vie sociale, culture, loisirs etc.).

Pour autant l'activité de l'Association ne concerne pas que les personnes vulnérables ou en situation de précarité mais aussi toutes les familles ou personnes qui ont besoin d'un soutien pour maintenir leur équilibre : au moment d'une naissance, d'une maladie, d'un deuil ... où qui recherchent des services qualifiés à domicile, ponctuels ou durables, pour prendre en charge un enfant, aider une personne âgée ou handicapée.

Les prestations proposées au domicile

- Tâches ménagères,
- Préparation de repas,
- Entretien du linge,
- Aide à l'éducation,
- Garde à domicile,
- Aide administrative,
- Tenir compagnie,
- Accompagnement à l'extérieur.

et aide directe à la personne

- Aide à la mobilité,
- Aide à la toilette (hors prescription médicale),
- Aide à la prise des repas.

Les prestations proposées à partir du domicile

Les Femmes Relais :

Cette prestation répond aux définitions et critères de la circulaire DIV/DPT-IED/2000/231 du 26 avril 2000 relative à la mise en œuvre du dispositif des adultes-relais dans le cadre de la politique de la ville.

Les missions confiées aux adultes relais visent globalement à améliorer, dans les quartiers relevant de la politique de la ville, les rapports sociaux dans les espaces publics ou entre les habitants et les services publics. Plus particulièrement, nos missions visent à faciliter l'accès à la santé et aux droits.

Il s'agit notamment :

- Accueillir, écouter, exercer toute activité qui concourt au lien social dans une association ou un équipement de proximité,
- Informer et accompagner les habitants dans leurs démarches, faciliter le dialogue entre services publics et usagers, et notamment établir des liens entre les parents et les services qui accueillent leurs enfants.

L'Organisation du service

Les horaires

L'Association est en mesure d'intervenir toute l'année, 7 jours/7. Les bureaux sont ouverts toute l'année, du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30, sauf les jours fériés. Si la nature de l'intervention et/ou l'urgence l'imposent, un ajustement des horaires s'organise durant les heures de fermeture de bureau. Dans ces conditions, un encadrant est joignable sur une ligne téléphonique d'astreinte tant par le personnel que par les bénéficiaires.

Une relation de proximité

Le service est divisé en quatre secteurs géographiques d'intervention :

- Agglomération orléanaise,
- Est Orléanais et Sullylois,
- Giennois,
- Montargois,

Chaque intervenant(e) au domicile est affecté(e) de façon fixe à un secteur.

Ce dispositif permet de répondre de façon satisfaisante à des contraintes et des objectifs de plusieurs niveaux :

- Il permet de rationaliser autant que faire se peut, les déplacements des salarié(e)s qui, bien qu'affecté(e)s au secteur le plus proche de leur domicile, doivent parcourir souvent de nombreux kilomètres, notamment sur les zones rurales de l'Association,
- Il permet aux intervenants (e)s de mieux connaître l'environnement habituel des personnes aidées, (services de proximité, équipements publics et administratifs, écoles, etc.),
- Les bénéficiaires sont aidés par un nombre restreint d'intervenant(e)s, qui travaillant en équipe réduite se connaissent bien, et sont en mesure de bien collaborer lorsqu'il s'agit de se relayer auprès d'un même bénéficiaire,
- En cas de besoin, le responsable de secteur est facilement joignable tant par le bénéficiaire que par l'intervenant(e),
- Les intervenant(e)s sont connu(e)s par leurs partenaires travailleurs sociaux dont les services sont, eux aussi sectorisés.

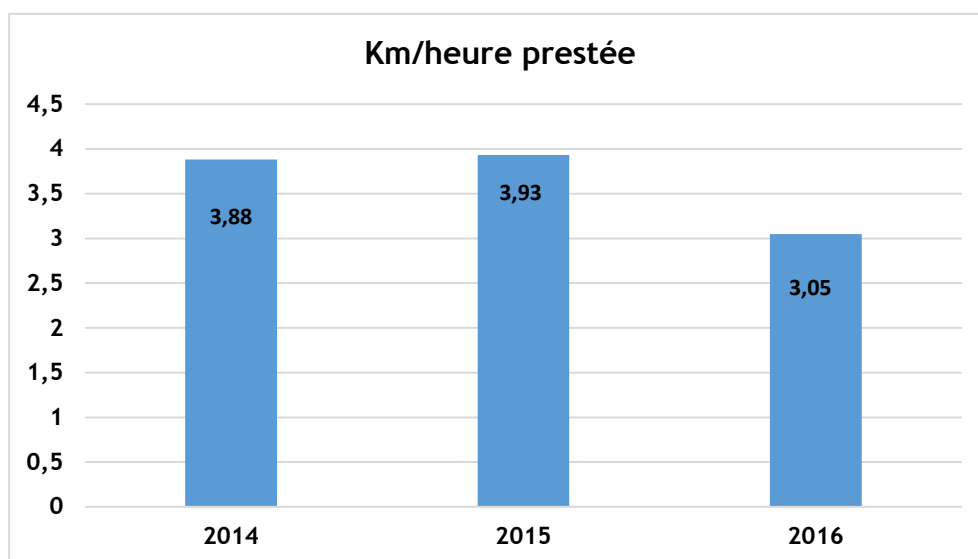
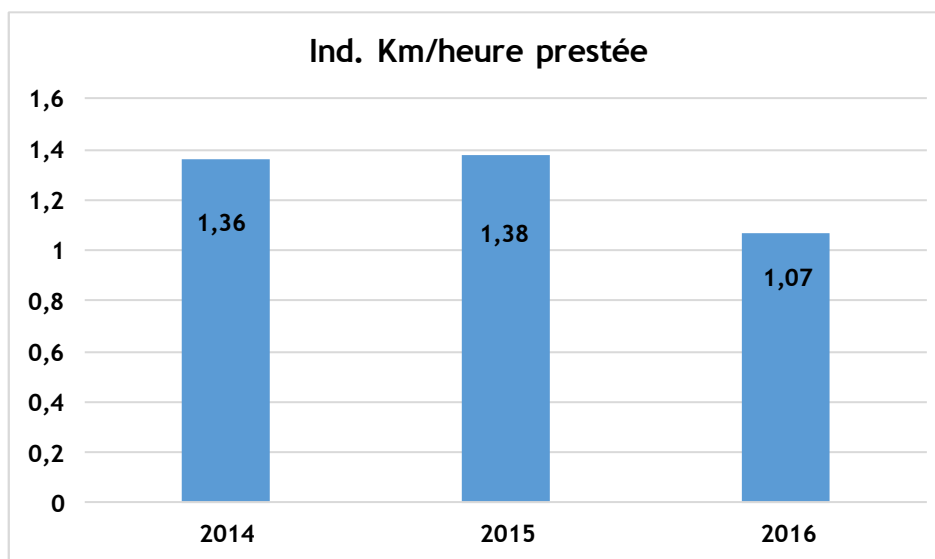
Les demandes d'intervention au domicile

L'analyse de besoins est réalisée par le responsable de secteur lors d'un entretien avec le demandeur. Cet échange permet de déterminer les objectifs de l'intervention, son rythme, sa durée prévisionnelle, son coût.

Le responsable de secteur doit résoudre en permanence un dilemme :

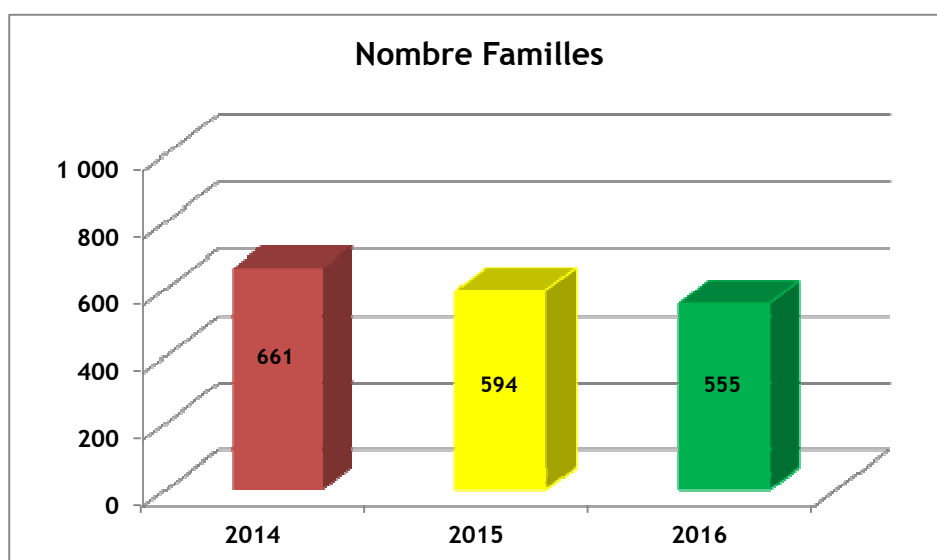
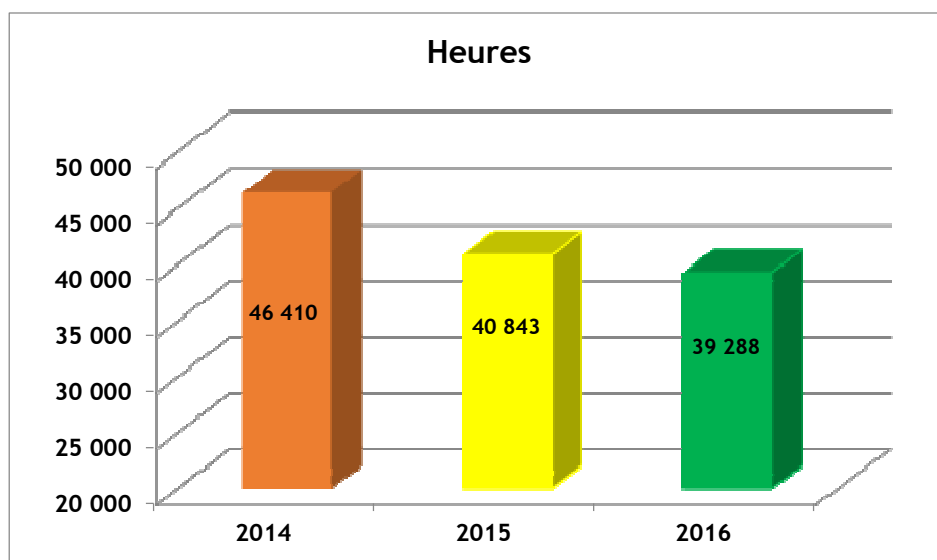
- Procurer à la personne aidée l'intervenant qui lui conviendra le mieux,
- Tout en réduisant les trajets de l'intervenant.

Les déplacements : incidence sur le coût du service

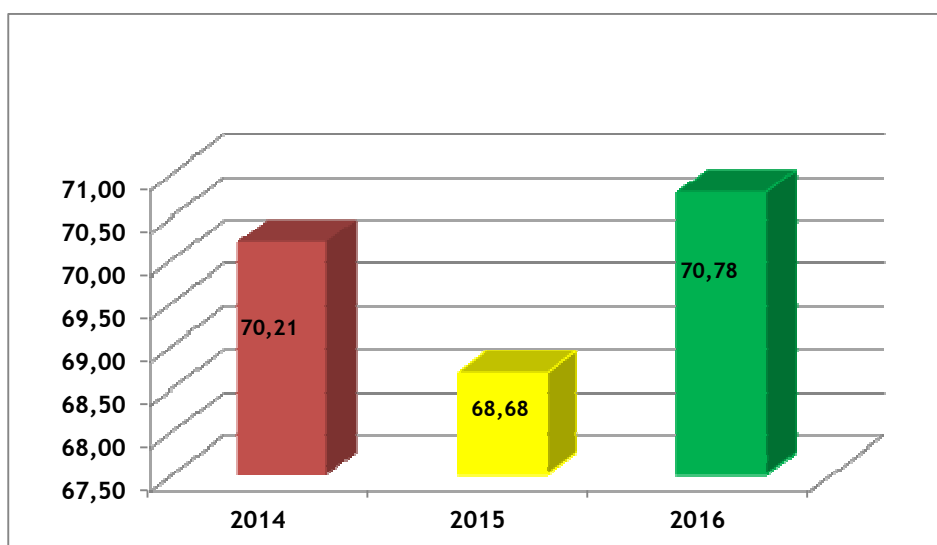


POLE FAMILLE

L'évolution des heures prestées et du nombre de familles aidées

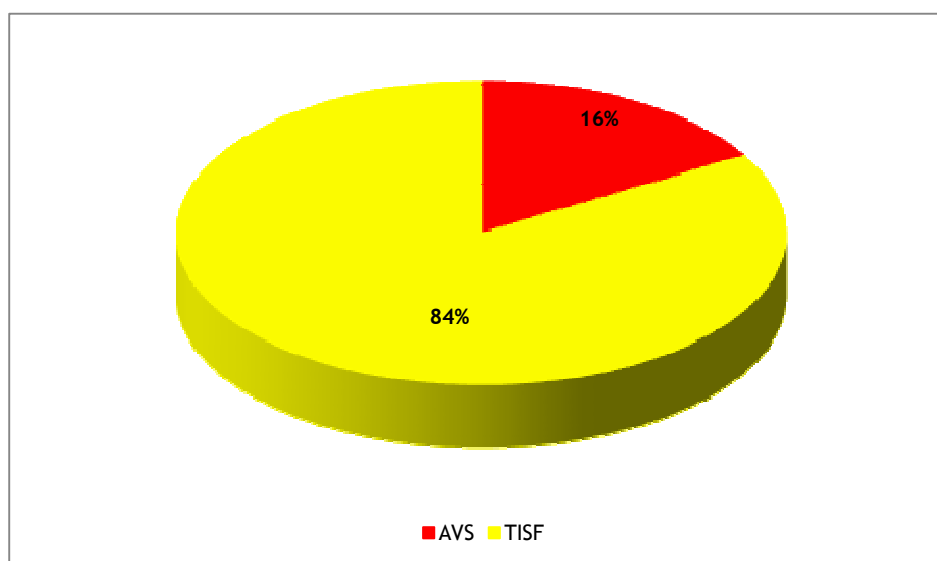


La durée moyenne d'intervention



Le nombre d'heures par famille remonte au niveau de 2014.

La répartition par qualification des intervenantes en 2016



Le pôle « Aide aux familles » représente 35 % de l'activité déployée par l'Association, elle-même répartie en fonction de la qualification des intervenantes. (49% en 2016 et 59% en 2012)

La composition des familles

Enfants	2014		2015		2016	
	Familles	Nbre enfants	Familles	Nbre enfants	Familles	Nbre enfants
0		0	28	0	109	0
1	83	83	103	103	85	85
2	199	398	163	326	127	254
3	215	645	151	453	128	384
4	110	440	99	396	72	288
5	37	185	37	185	19	95
6 et +	17	102	15	90	15	90
Totaux	661	1 853	596	1553	555	1196
3 et +	379	57,34%	302	50,67%	234	42,16%

Les motifs des demandes

- Les motifs sont déclinés selon les grilles des Organismes Sociaux qui définissent eux-mêmes les critères (nombre et âge des enfants notamment).
- Les motifs ci-dessous cumulent les interventions assurées tant par les AVS que les TISF.

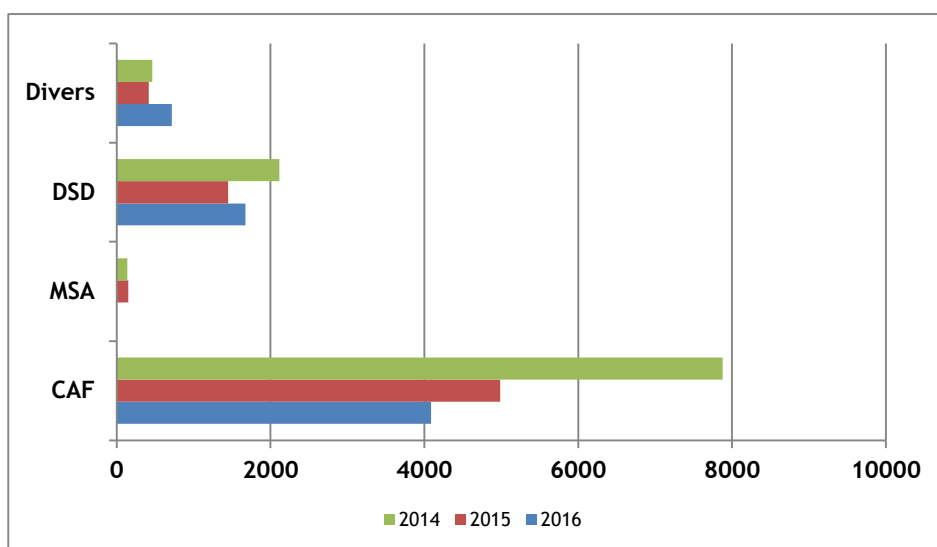
Motifs	31/12/2014		31/12/2015		31/12/2016		Variation 2016/2015	
	Heures	%	Heures	%	Heures	%	Heures	%
Grossesse pathologique	2 299	4,95	1 674	4,18	1 745	4,46	71	4,21
Naissance	5 459	11,76	4 868	12,15	3 463	8,85	-1405	-28,86
Naissances multiples	6 855	14,77	4 487	11,20	5 088	13,00	601	13,39
Total "Autour de la naissance"	14 613	31,49	11 029	27,53	10 296	26,30	-734	-6,65
Maladie de l'enfant	701	1,51	601	1,50	501	1,28	-100	-16,64
Famille nombreuse	1 202	2,59	1 524	3,80	1 081	2,76	-444	-29,10
Surcharge occasionnelle	372	0,80	313	0,78		0,00	-313	-100,00
Maladie du père	252	0,54	512	1,28	366	0,93	-146	-28,52
Maladie de la mère	2 408	5,19	4 897	12,22	4 890	12,49	-7	-0,15
Maladie longue durée père, mère ou enfant	3 407	7,34	2 448	6,11	1 913	4,89	-535	-21,84
Autres :	3 259	7,02	12 802	31,96	5 165	13,19	-7637	-59,65
Accompagnement éducatif	20 196	43,52	5 936	14,82	14 940	38,16	9004	151,68
Totaux	46 410	100	40 062	100	39 151	100	-911	-2,27

Depuis juillet 2012, nous observons une demande en nette baisse. Les familles ont moins de ressources et n'ont pas confiance dans l'avenir (emploi, maintien des avantages fiscaux remis en question). Elles font donc des choix, souvent au détriment de leur santé.

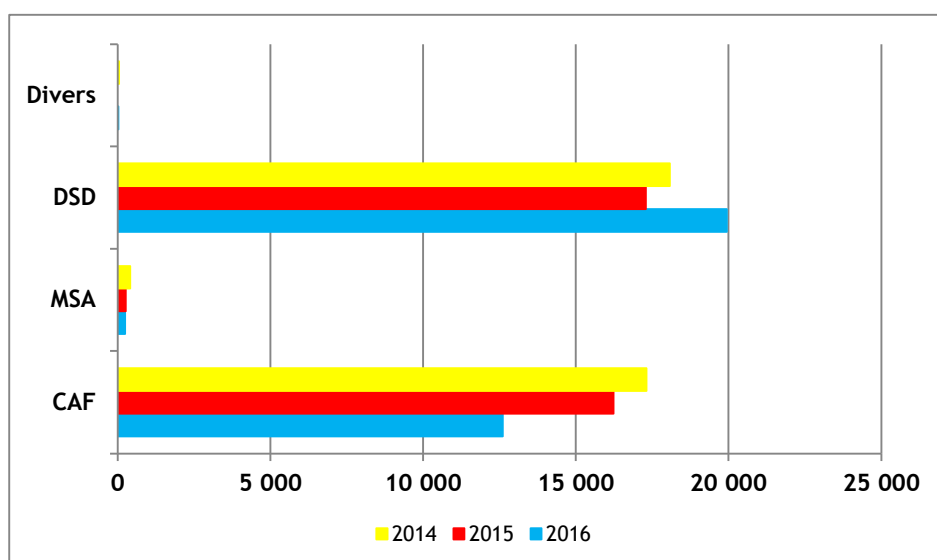
Par ailleurs, après avoir vécu **une forte hausse des prises en charge au titre de la protection de l'enfance en 2008**, après avoir constaté une chute des mandatements durant 4 ans (soit moins 33 %). L'année 2013 voyait une progression de 7 %, validée par une nouvelle hausse de 2 % en 2014, puis une baisse de 4% en 2015. Les TISF, très directement impliquées dans ce champ, comme il est d'ailleurs prévu dans la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, ont davantage été sollicitées par le Département en 2016 **(+14%)**

Le financement des interventions en 2016- 2015- 2014 par organisme

Les Auxiliaires de Vie Sociale

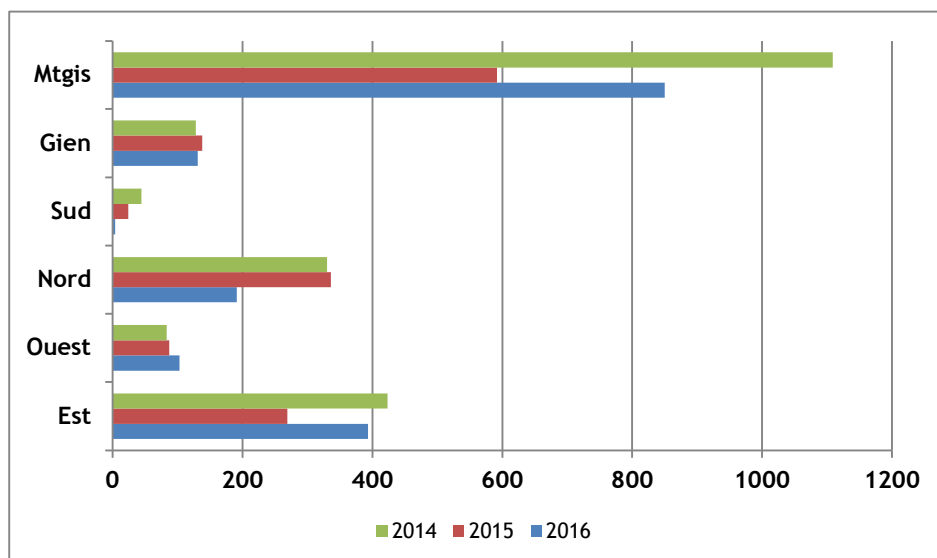


Les Techniciennes de l'Intervention Sociale et Familiale

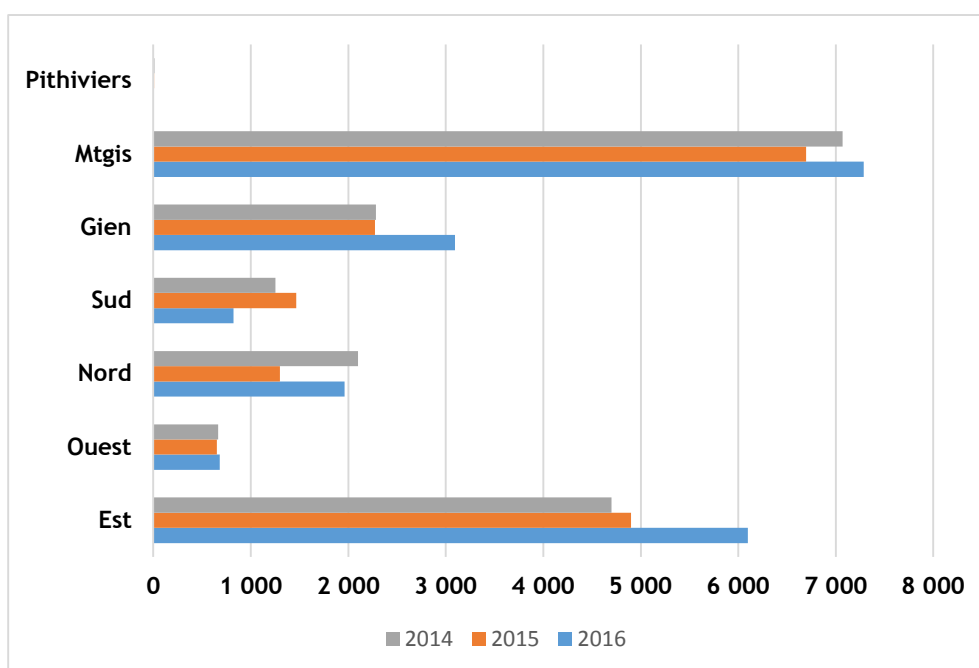


Le Conseil Départemental du Loiret : mandatement par MDD 2016- 2015 - 2014

Les Auxiliaires de Vie Sociale

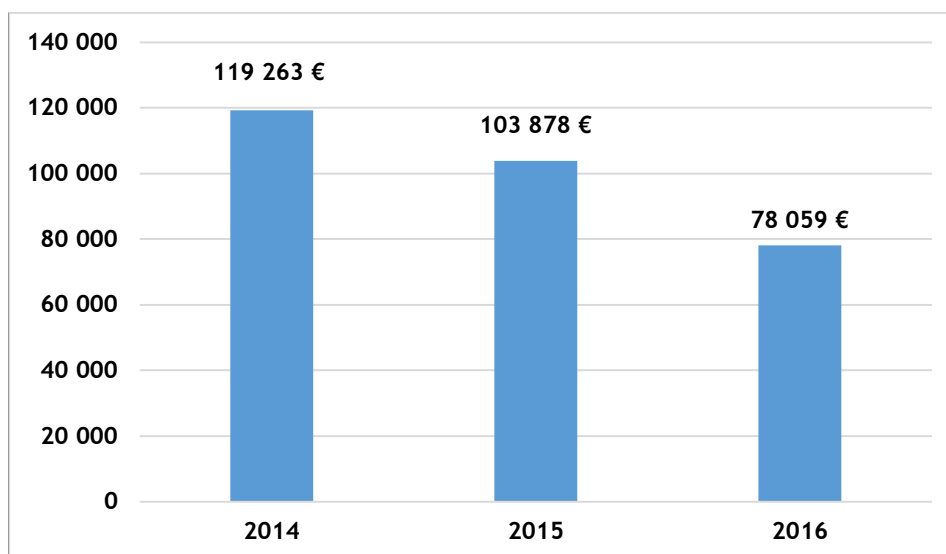


Les Techniciennes de l'Intervention Sociale et Familiale



Les participations familiales : montant et recouvrement

La participation financière des familles représente en 2016 la somme de 78 059 €, soit 5,5 % des produits d'exploitation de cette activité.

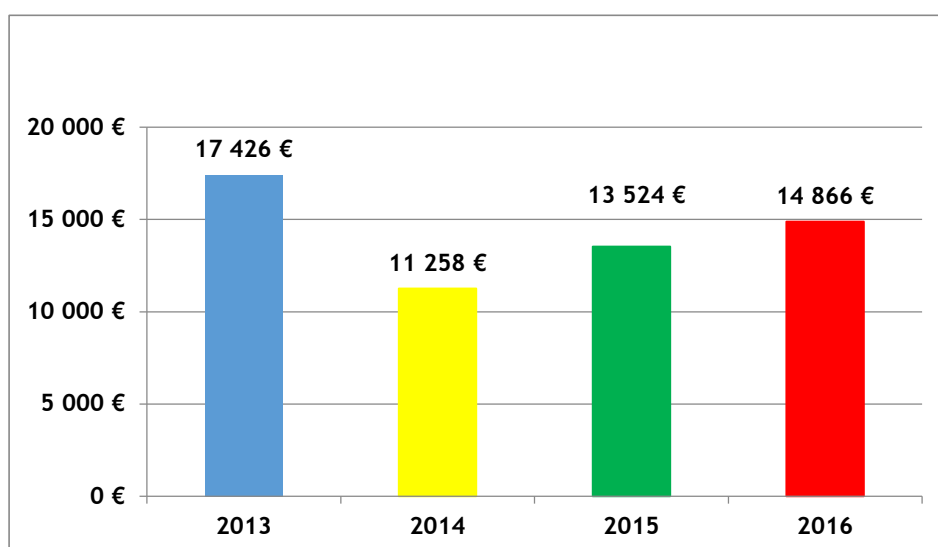


Il est rappelé que la participation familiale est déterminée par les Organismes Sociaux selon des critères propres à chacun d'entre eux. Elle peut s'assimiler au ticket modérateur de la Sécurité Sociale en matière de dépenses de santé.

Pour l'aide à domicile, la prise en charge complémentaire par des tiers-payants est rare et les usagers doivent donc s'acquitter directement auprès de l'Association de leur contribution personnelle. Certains sont dédommagés d'une partie de la dépense via mutuelles, comités d'entreprise et Trésor Public (réduction d'impôt). Il existe un accroissement du risque contentieux du fait du manque de solvabilité des familles.

Le recouvrement des factures

Le compte « client douteux » est en légère hausse. Ce constat s'inscrit dans un contexte où les familles ont vu leurs ressources diminuer, ce qui accroît les difficultés financières des familles.



L'équilibre financier de l'Association passe par le recouvrement des créances des familles.

**POLE
PERSONNES AGEES
PERSONNES HANDICAPEES**

Les personnes âgées

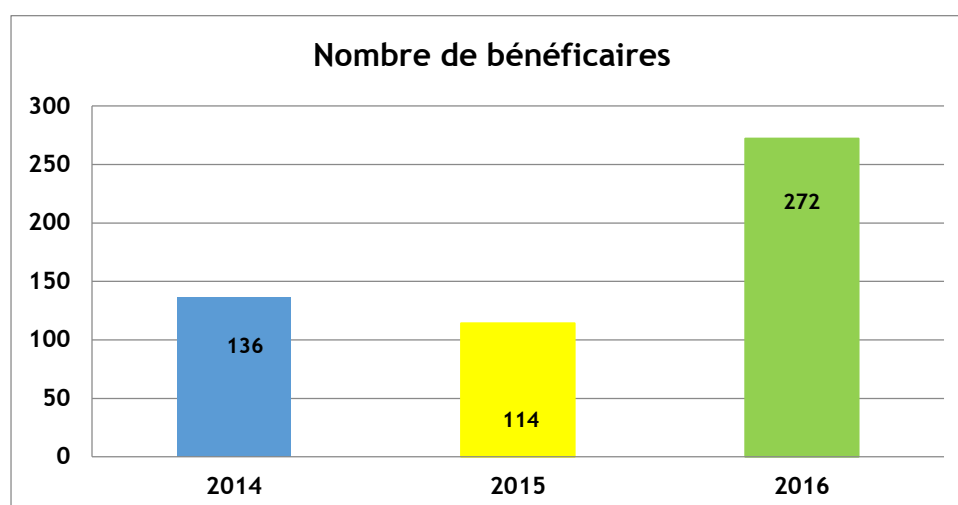
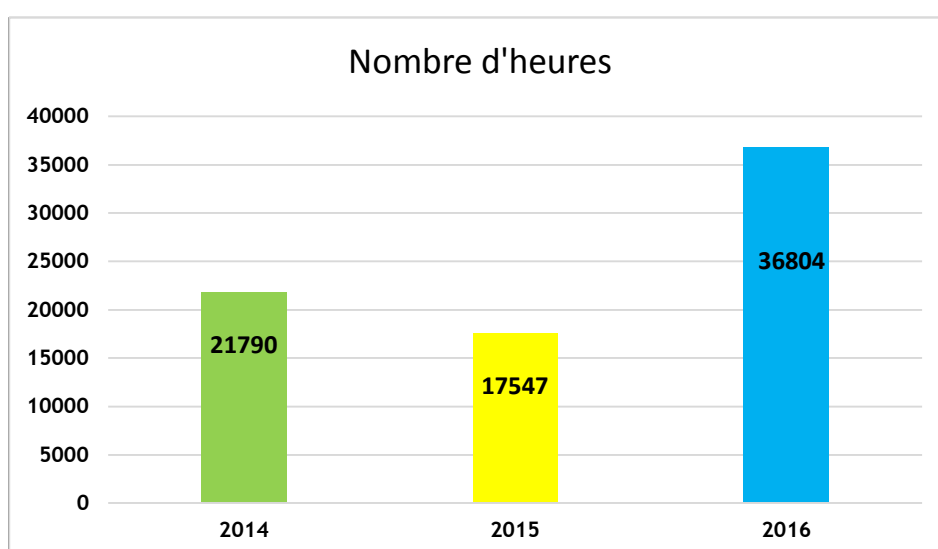
L'évolution des heures prestées et du nombre de bénéficiaires

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie instaurée par la loi du 20 juillet 2001, modifiée par la loi du 31 mars 2003, puis par la Loi ASV du 28/12/2016 est financée par le Conseil Départemental et s'adresse aux personnes d'au moins 60 ans, reconnues dépendantes, de niveau 1 à 4 selon la grille d'évaluation nationale (AGGIR), quel que soit le niveau de revenus.

La demande d'APA est instruite par une équipe médico-sociale qui comprend au minimum un médecin et un travailleur social.

Pour évaluer la perte d'autonomie et les besoins de la personne, au moins un des membres de cette équipe se rend à son domicile afin d'élaborer un plan d'aide. Ce plan précise les modalités de l'intervention : nombre d'heures accordées par mois déclinées par nature : aide à l'ensemble des tâches domestiques, aide aux actes essentiels (xh/jour xjours/7), aide aux aidants naturels.

L'aide est pluri quotidienne, fractionnée en fonction des besoins vitaux de la personne.

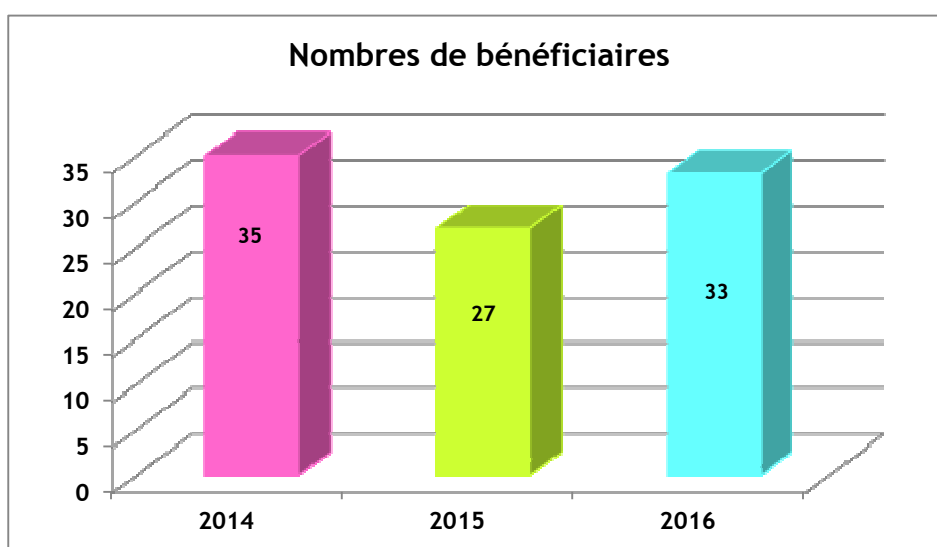
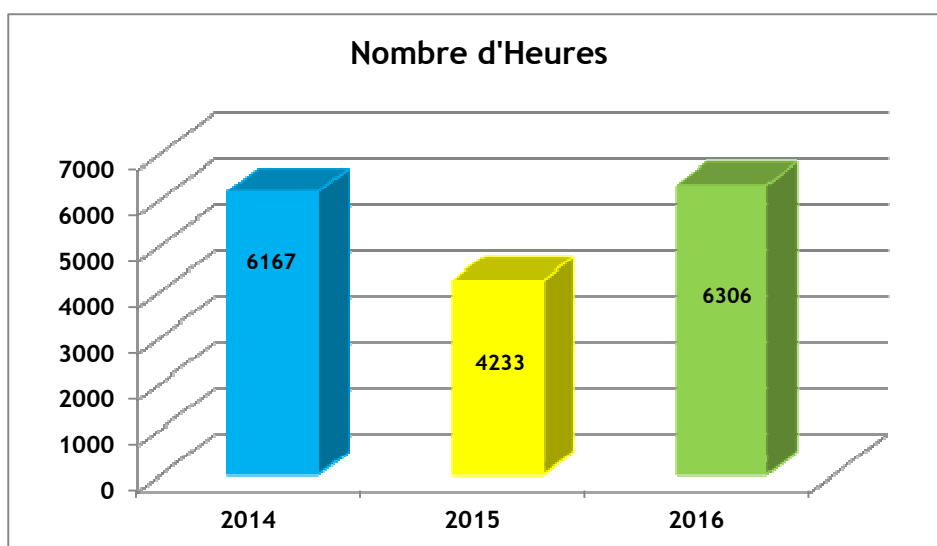


5 dossiers de téléassistance ont été souscrits. Le service se développe doucement.

Les personnes en situation de handicap

L'Evolution des heures prestées et du nombre de bénéficiaires

La prestation de compensation créée par la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées fait évoluer le cadre financier et administratif de la prise en charge des personnes à domicile. Ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2008, la prestation est financée par le Conseil départemental du Loiret et les plans d'aide sont délivrés par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées).



POLE EMPLOIS FAMILIAUX

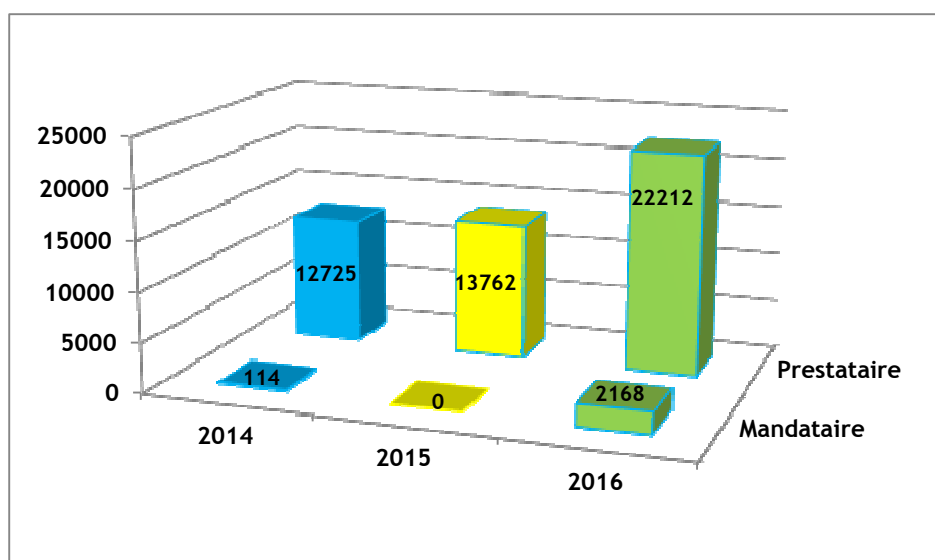
Créé dans le cadre de la loi du 29 janvier 1996 sur *Le développement des emplois de services aux particuliers*, le service des Emplois Familiaux a pour objectif d'apporter un service de qualité à toute personne ne relevant pas d'un dispositif de prise en charge sociale et recherchant une aide de type ménage ou de garde d'enfants à domicile, en bénéficiant d'une réduction d'impôt.

Deux formules existent :

- **Prestataire** : formule « clé en main » pour le bénéficiaire.
L'association est l'employeur de l'intervenante qui reste sous sa responsabilité en assurant son encadrement, lui verse son salaire net, ses frais de déplacements, et s'acquitte de toutes les charges sociales et fiscales.
- **Mandataire** : l'employeur de l'intervenante est le particulier.
Il assume toutes les responsabilités liées au contrat de travail. Le rôle de l'association est défini dans un contrat de mandat et consiste en des tâches d'assistance au recrutement, rédaction du contrat de travail, établissement des feuilles de paie, déclarations sociales.

Les personnes qui ont recours à cette deuxième formule sont celles dont la situation personnelle les amène à être exonérées d'une partie des charges sociales patronales (personnes de plus de 70 ans non dépendantes, garde d'enfants de moins de 6 ans).

La répartition prestataire / mandataire 2014 -2015 - 2016



LES FEMMES RELAIS

Les Femmes Relais de l'Argonne et de La Source à Orléans

Les Femmes Relais sont très sollicitées, aussi bien par les habitants que par les différents partenaires. De nombreux acteurs extérieurs au quartier ont souvent la volonté de faire appel à leurs compétences.

Elles assurent des permanences à Pause Santé, Accueil Info Santé, la laverie sociale, les centres d'action sociale, où les habitants peuvent les solliciter pour être accompagnés dans leurs démarches, orientés vers le bon organisme....

Diverses actions de prévention ont eu lieu sur différents thèmes (violences sexuelles féminines, mariages forcés, contraception, bilan de santé, alimentation, obésité des enfants, mammographie, diabète, maternité et VIH,)

Nous remercions les différents partenaires : Etat, Conseil Général, CUCS, Ville d'Orléans, ARS dont le soutien financier permet au dispositif d'exister.

Le pôle santé :

En association avec **AVEC LA MSP DE L'ARGONNE:**

- Ateliers sur la santé avec thèmes

Avec l'hôpital

- Permanence vaccination
- Accompagnement pour la vaccination
- Accompagnement psychologue

Dans le cadre du Mois Rose, consacré au **DEPISTAGE DU CANCER DU SEIN**, les femmes relais ont passé une journée à l'hôpital en collaboration avec les infirmières, pour informer les visiteurs et patients.

La prévention et l'éducation :

Nous assurons conjointement avec les personnels d'Hepsilo l'animation d'ateliers en direction de malades touchés par une hépatite ou le sida. Ces derniers sont basés sur l'échange de savoirs permettant leur diversité, sur des thèmes de la santé.

Des réunions **CARREFOUR DES PARENTS** ont lieu mensuellement sur le quartier de la Source, dans les écoles, pour aider les parents à soutenir leurs enfants, les comprendre, à partir d'échanges, de partages et de rencontres. Deux des Femmes Relais participent à ces rencontres.

Les partenariats

Les actions des Femmes Relais sont nombreuses et très diverses :

- Différents services de l'hôpital, en relation avec les équipes médicales,
- Permanence dans les centres d'action sociale - 3 jours par semaine,
- en lien avec les Assistantes sociales, puéricultrices et sages-femmes,
- REP de l'Argonne,
- Associations du quartier : Régie de Quartier, Ajla,
- Associations : Hepsilo, Pleyades, APLEAT, ASTI, PASS EMPLOI, AIDAPHI
- Services publics - CPAM, Mairie de quartier, Préfecture, CCAS, OFFI, CRIA,
- Eté punch,
- Lien solidarité et médiation,
- Café social El Ghorba,
- 7 écoles, carnaval des enfants.

Forum des femmes, forum d'accès aux droits, rencontres régionales des adultes relais

Les accompagnements individuels

Accompagnement par une Femme Relais dans une structure, soit administrative, soit médicale :

Femmes relais secteur Argonne

Tranches d'âges Femme	Nbre personnes	Tranches d'âges Homme	Nbre personnes
0-5	17	0-5	13
6-11	1	6-11	2
12-16	3	12-16	5
17-18	5	17-18	1
19-25	63	19-25	21
26-35	174	26-35	36
36-45	206	36-45	65
46-55	130	46-55	34
56-65	142	56-65	26
66-75	57	66-75	41
76-85	23	76-85	83
86 et plus	0	86 et plus	0
	821		327
TOTAL des personnes touchées par l'action des Femmes Relais			1148

Les accompagnements collectifs estimés à 800 personnes

Cette estimation tient compte de toutes les personnes rencontrées dans les centres sociaux, les écoles, sur le marché, dans la rue, lors des diverses manifestations, sur les lieux de permanence, lors des actions de prévention en milieu ouvert ou fermé.

Il s'agit d'une évaluation car nous ne pointons pas chaque personne pour déterminer le nombre de présents lors d'une action de prévention avec un auditoire présent mais n'ayant pas émargé.

L'ENQUETE DE SATISFACTION

Enquête administrée auprès des usagers de tous les services d'aide à domicile de l'association au 31 décembre 2016

L'enquête a été adressée début janvier 2017 par voie postale aux usagers des pôles Famille, Personnes Agées, Personnes Handicapées, Emplois Familiaux. Elle avait pour finalité de recueillir l'avis des usagers sur la relation établie avec nos services et la prestation dont ils avaient bénéficiées. Leur réponse, s'ils le souhaitaient, était anonyme.

Taux de retour : Clôture des retours au 31 mar 2017

	Envoyés	Retours	
Giennois	17	1	6%
Montargois	63	11	17%
Orléanais	350	126	36%
Val-Forêt	102	32	31%
	532	170	32%

1 - Le service rendu

a) Quel est votre avis sur les modalités concrètes de l'intervention à votre domicile ?

Tous secteurs confondus (indication nbre retours)	170	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	NE SE PRONONCE PAS
La rapidité d'information		56 33%	91 54%	5 3%	0 0%	18 10%
La durée		54 32%	90 53%	4 2%	1 1%	21 12%
Les horaires		64 38%	84 49%	7 4%	1 1%	14 8%
La continuité de l'aide		54 32%	85 50%	10 6%	1 1%	20 12%
Le montant de votre participation financière		42 25%	85 50%	18 10%	3 2%	22 13%

b) Le service rendu est-il en correspondance avec vos attentes ?

<u>Secteurs</u>	Tous secteurs confondus
Retours	170
OUI	142 84%
NON	7 4%
NE SE PRONONCE PAS	21 12%

c) En fonction de vos besoins, que pensez-vous de la réponse apportée ?

Numérotez vos besoins par ordre d'importance, le besoin le plus important portera le numéro 1

Tous secteurs confondus (indication nbre retours)	170	1	2	3	4	NE SE PRONONCE PAS
Aide à la vie quotidienne		76	7	0	0	87
		45%	4%	0%	0%	51%
Soutien à votre fonction de parent		2	10	3	13	142,00
		1%	6%	2%	8%	84%
Aide et soutien dans un moment difficile		9	20	11	1	129,00
		5%	12%	6%	1%	76%
Conseil et orientation vers des structures adaptées		0	7	12	6	145,00
		0%	4%	7%	4%	85%

Tous secteurs confondus (indication nbre retours)	170	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	NE SE PRONONCE PAS
Aide à la vie quotidienne		54	57	3	0	56
		32%	33%	2%	0%	33%
Soutien à votre fonction de parent		17	21	3	4	125
		10%	12%	2%	2%	74%
Aide et soutien dans un moment difficile		32	26	5	1	106
		19%	15%	3%	1%	62%
Conseil et orientation vers des structures adaptées		14	23	4	4	125
		8%	14%	2%	2%	74%

d) Comment avez-vous perçu l'intervenant (e) ou les intervenant(es) qui viennent chez vous en ce qui concerne :

Tous secteurs confondus (indication nbre retours)	170	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	NE SE PRONONCE PAS
La discrétion		97	59	2	2	10
		57%	35%	1%	1%	6%
La disponibilité		82	69	6	0	13
		48%	41%	3%	0%	8%
La ponctualité		93	63	5	0	9
		55%	37%	3%	0%	5%
La qualité de l'organisation du travail		76	74	10	0	10
		45%	43%	6%	0%	6%
L'écoute et la compréhension		78	68	5	1	18
		46%	40%	3%	0%	11%
Le respect de vos droits		84	63	2	0	21
		50%	37%	1%	0%	12%

e) Que diriez-vous de vos relations avec le service sur les points suivants :

Tous secteurs confondus (indication nbre retours)	170	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	NE SE PRONONCE PAS
Le délai de réponse		59	82	5	0	24
		35%	48%	3%	0%	14%
La disponibilité		56	84	3	0	27
		33%	49%	2%	0%	16%
La prise en compte de vos besoins dans l'évolution de l'aide		51	77	8	1	33
		30%	45%	5%	1%	19%
La fréquence des contacts		46	81	11	1	31
		27%	48%	6%	1%	18%
La clarté des documents		49	82	9	2	28
		29%	48%	5%	1%	17%

f) Si plusieurs intervenants de A Domicile 45 viennent à votre domicile, diriez-vous que leur travail est bien coordonné ?

Secteurs	Tous secteurs confondus
Retours	170
OUI	95
	56%
NON	18
	11%
NE SE PRONONCE PAS	57
	34%

Beaucoup de personnes ne sont pas concernées par cette problématique. En tenant compte de cet aspect, le « oui » représente 84 %.

		Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait	NE SE PRONONCE PAS
TOUS SECTEURS CONFONDUS	170	75	82	5	1	7
		44%	48%	3%	1%	4%

RAPPORT FINANCIER 2016

ANNEXE AU BILAN ET AU COMPTE DE RESULTAT

Les règles et méthodes comptables

L'exercice a une durée de 12 mois, recouvrant la période du 01/01/2016 au 31/12/2016.

Les notes ou tableaux font partie intégrante des comptes annuels.

Les comptes annuels sont établis conformément à la réglementation française en vigueur.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques.

Au regard du secteur d'activité de l'entité, les comptes annuels sont établis en application du plan comptable du secteur des associations.

Les immobilisations corporelles

- Les immobilisations sont évaluées à leur coût d'acquisition (Prix d'achat et frais accessoires),
- Les amortissements pour dépréciation sont calculés suivant le mode linéaire en fonction de la durée d'utilisation prévue,
- Les durées d'amortissement pratiquées sont les suivantes :
 - agencements : 10 ans,
 - matériels de transport : 4 à 5 ans,
 - matériel et mobilier de bureau : 1 à 5 ans,
 - matériel informatique : 3 ans,
 - mobilier : 10 ans,
 - constructions : 14 à 59 ans.

Les créances

Les créances sont valorisées à leur valeur nominale. Les créances usagers supérieures à 4 mois sont analysées pour déterminer de leur comptabilisation en créances irrécouvrables ou en créances douteuses et faire l'objet d'une provision pour l'intégralité du montant.

Les créances irrécouvrables constatées sur l'exercice représentent 1457 €.

Les notes liées au passif du bilan**Les provisions pour risques et charges d'un montant individuellement significatif :**

La provision pour charges est constituée de la provision pour indemnité de départ à la retraite.

Ces engagements ont été évalués, en application des dispositions des conventions collectives, à 251 509 €. Cette évaluation a été réalisée pour l'ensemble du personnel, de manière homogène sur les différents sites de l'association.

Pas de provision pour risques.

La diminution des fonds associatifs pour 165 918 € correspond à la reprise des engagements sociaux liés à la reprise par A Domicile 45 de l'association Aider Services au 1^{er} avril 2016.

Les notes liées au compte de résultat**Résultat exceptionnel :**

Le résultat exceptionnel de 99 105 € est constitué pour l'essentiel de produits sur exercices antérieurs et solde de provisions.

Transfert de Charges :

Les transferts de charges s'élèvent à 110 563 € et correspondent principalement aux aides sur contrats aidés versées par l'ASP.

Le cabinet comptable :

ORCOM CENTRE - 2 avenue de Paris - 45056 ORLEANS.
Expert-Comptable : Monsieur Thibault CLOSSET.

Le commissariat aux comptes :

BIDAULT-RICHARD et Associés - 55 boulevard de Châteaudun - 45000 ORLEANS
Commissaire aux Comptes : Monsieur Fabien MERET.

ACTIF DU BILAN AU 31 DECEMBRE 2016

	Brut	Amortissement	Net au 31/12/2016	Net au 31/12/2015
ACTIF				
Immobilisations incorporelles				
Concessions, brevets et droits assimilés	36 529	31 947	4 582	7 658
Droit au bail	40 000		40 000	
Immobilisations corporelles				
Terrains - Constructions	337 558	139 387	198 171	209 944
Autres immobilisations corporelles	231 880	178 293	53 587	44 904
Autres titres immobilisés	15		15	15
Prêts - Autres immobilisations financières	2 710		2 710	2 710
ACTIF IMMOBILISE	649 109	349 627	299 482	265 231
Avances et acomptes versés sur commandes	3 000		3 000	3 000
Usagers et comptes rattachés	344 524	14 867	329 657	263 720
Autres créances	29 493		29 493	27 466
Valeurs mobilières de placement	31 576		31 576	31 409
Disponibilités	482 930		482 930	675 988
Charges constatées d'avance	29 074		29 074	16 604
ACTIF CIRCULANT	920 597	14 867	905 730	1 018 187
TOTAL ACTIF	1 569 706	364 494	1 205 212	1 283 418

PASSIF DU BILAN AU 31 DECEMBRE 2016

	Net au 31/12/16 Montant en €	Net au 31/12/15 Montant en €
PASSIF		
Fonds associatifs sans droit de reprise	232 716	368 301
Report à nouveau		
RESULTAT DE L'EXERCICE	8 399	30 333
Subventions d'investissement		
FONDS PROPRES	241 115	398 633
Apports		
AUTRES FONDS ASSOCIATIFS		
Provisions pour risques		
Provisions pour charges	251 509	216 303
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	251 509	216 303
Fonds dédiés		
FONDS DEDIES		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit		1 031
Emprunts et dettes financières diverses		2
Avances et acomptes reçus	162 856	264 501
Dettes fiscales et sociales	516 902	378 405
Autres dettes	32 831	24 542
DETTES	712 588	668 481
TOTAL PASSIF	1 205 212	1 283 417

COMPTE DE RESULTAT

	du 1/1/2016 au 31/12/2016 12 mois	du 1/1/2015 au 31/12/2015 12 mois
Vente de marchandises	2 920 757	2 247 406
Subventions d'exploitation	87 076	130 999
Reprise et transferts de charge	327 838	317 486
Autres produits	83 732	62 787
Produits d'exploitation	3 419 403	2 758 678
Autres achats non stockés et charge externes	420 399	424 849
Impôts taxes	215 728	164 994
Salaires et traitements	2 120 412	1 653 412
Charges sociales	515 647	431 300
Amortissement et provisions	240 309	250 753
Autres charges	1 463	9 855
Charges d'exploitation	3 513 958	2 935 163
RESULTAT D'EXPLOITATION	-94 555	-176 485
Produit financiers	4 639	9 131
Charges financières	2	66
Résultat financier	4 637	9 065
RESULTAT COURANT	-89 917	-167 420
Produits exceptionnels	99 138	199 213
Résultat exceptionnel	199 105	199 213
Impôts sur les bénéfices	789	1 461
EXCEDENT OU DEFICIT	8 399	30 333

SITE INTERNET

www.adomicile45.org



services à la personne

Adhérent
adessadomicile
Fédération Nationale
aidé, accompagnement & soin à la personne

T- T+ [icônes]

- Personnes âgées →
- Personnes handicapées →
- Familles →
- Tout public →



Aide à domicile



Services à la personne



Télé assistance

ACCUEIL
NOTRE ASSOCIATION
NOS SERVICES
NOS MÉTIERS
NOS ENGAGEMENTS
NOTRE ACTUALITÉ
OFFRES D'EMPLOI

ÉDITO

L'ensemble des salariés et administrateurs partagent le même engagement : exercer une mission d'utilité sociale à travers les actions que nous mettons en oeuvre dans le cadre du soutien, de l'accompagnement et du maintien à domicile.

Nos valeurs sont celles de l'humanisme , solidarité, partage, esprit de tolérance et respect réciproque, et sont indissociables de toute intervention mise en oeuvre. Nous plaçons la personne aidée au centre de nos préoccupations.

Ce site a été créé pour vous. N'hésitez pas à nous contacter. Bonne visite

Jean de Gaullier
Président de A DOMICILE 45

NOS COEURS DE MÉTIER



Aide à domicile

VOUS ACCOMPAGNER DANS LE CADRE :

- GROSSESSE
- NAISSANCE / ADOPTION
- MALADIE
- SOUTIEN À LA PARENTALITÉ
- PROTECTION DE L'ENFANCE
- RENCONTRES PARENTS/ENFANTS
- SÉPARATION DES PARENTS
- SORTIE D'HOSPITALISATION
- AIDE À LA TOILETTE ET AIDE AU LEVER



Services à la personne

VOUS PROPOSER DES SERVICES

- GARDE D'ENFANTS À DOMICILE
- MÉNAGE/ REPASSAGE
- PRÉPARATION DES REPAS ET COURSES
- ENTRETIEN DU CADRE DE VIE
- ACCOMPAGNEMENT AUX DÉMARCHES EXTÉRIEURES



Télé assistance

VOUS AIDER AU QUOTIDIEN

- PLATEFORME D'ÉCOUTE 24H/24
- AIDE À LA SÉCURISATION



CAISSE D'ÉPARGNE
Et si une banque vous aidait à vivre mieux ?

Vous pouvez payer en ligne nos services grâce à un [lien sécurisé Caisse d'épargne](#)

Rechercher



OBTENIR UN DEVIS

DEA12



Contact



Femmes relais

Siège social
8 boulevard de Québec
45000 ORLEANS
02 38 24 07 08
Du lundi au vendredi de 8h à 12h
et de 13h30 à 17h30, 16h30 le vendredi

Antenne Châteauneuf sur Loire
12 place de la Halle Saint Pierre
45110 CHATEAUNEUF SUR LOIRE
02 38 58 46 27
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 17h30, 16h30 le vendredi

LES SIGLES

Sigles	Développement du sigle	Précisions, rattachement
AFPA	Association pour la Formation Professionnelle des Adultes	
AGGIR	Autonomie Gérontologique Groupe Iso-Ressources	
APA	Allocation Personnalisée d'Autonomie	Conseil Départemental
APLEAT	Association pour l'Ecoute et l'Accueil des Toxicomanes	
ASE	Aide Sociale à l'Enfance	Conseil Départemental
ASELQO	Animation Sociale Educative et de Loisirs des Quartiers d'Orléans	
AVS	Auxiliaire de vie sociale (titulaire Diplôme d'Etat)	ex-AF avec CAFAD
BAD	Branche Aide à Domicile	
CAF	Caisse d'Allocations Familiales	
CCREFP	Comité de Coordination Régional Emploi et Formation	
CESF	Conseiller(e) en Economie Sociale et Familiale	
CLIC	Centre Local d'Information et de Coordination	
CNAM	Caisse Nationale d'Assurance Maladie	
COFIL	COmité de Pilotage	
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie	
CUCS	Contrat Urbain de Cohésion Sociale	
DIABOLO	Réseau Diabète Orléans Loiret	
DGS	Direction Générale de la Santé	Etat
DIV	Délégation interministérielle à la ville	Etat
DSD	Direction de la Solidarité Départementale	Conseil Départemental
ETP	Equivalent Temps Plein	
ERFSS	Ecole Régionale de Formation au Service Social	Croix-Rouge
ERTS	Ecole Régionale Travail Social	
IFRAD	Institut Régional de Formation et de Recherche en Aide à Domicile	
IRFFE	Institut Régional de Formation de la Fonction Educative	
IRP	Institutions Représentatives du Personnel	
MDD	Maison Du Département	Conseil Départemental
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées	Conseil Départemental
MSA	Mutualité Sociale Agricole	
ORS	Observatoire Régional de la Santé	
PH	Personne en situation de Handicap	
PMI	Protection Maternelle et Infantile	Conseil Départemental
REP	Réseau d'Education Prioritaire	
RVHS	Réseau Ville Hôpital SIDA	
TISF	Technicien(ne) de l'Intervention Sociale et Familiale	
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales	
UDES	Union des Employeurs de l'Economie Sociale et Solidaire	
URIOPSS	Union Régionale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux	
VAE	Validation par les Acquis de l'Expérience	

NOTES