



Membre du
Réseau APA 
La Solidarité en +

rapport d'activité

année 2019



Tisser des liens et prendre soin

sommaire

organigramme 3

président 4

carte d'identité 5-6

tous ensemble... tous acteurs 7-8

ressources humaines 9-10

saad 11-12

ssiad 13-14

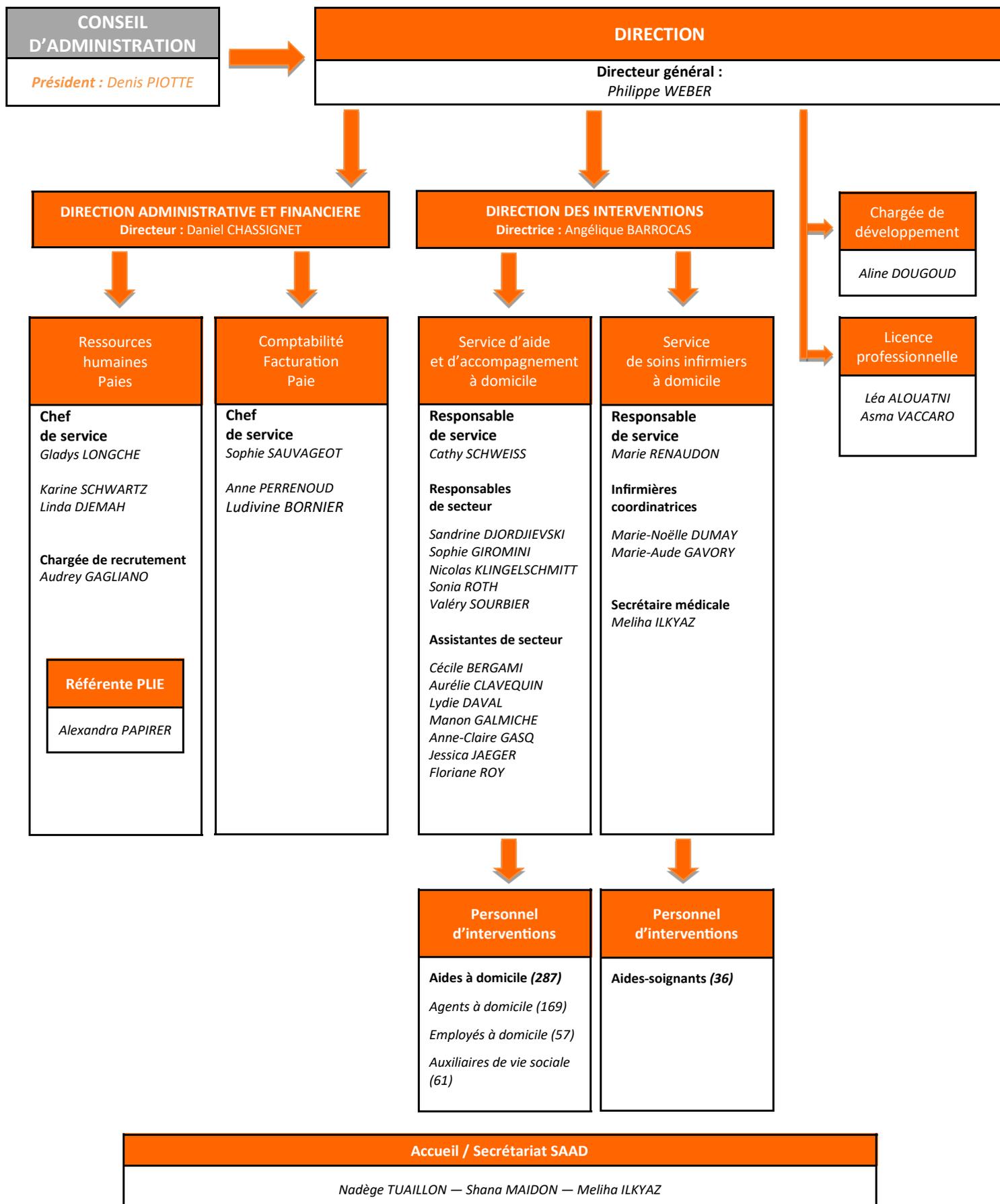
téléassistance, livraison de repas 15

prévention 16

rse 17

remerciements 18

Organigramme (au 31/12/2019)



président

2019 aura été une année bien compliquée. Certes notre activité globale s'est maintenue, mais elle a connu, surtout à partir de l'été, une décélération brutale.

Il y a tant de motifs de se réjouir, pourtant, de cette année. Un état d'esprit remarquable de nos équipes, une implantation territoriale renforcée, des initiatives de tous ordres ! Oui, à Domicile 90, nous ne nous contentons pas d'aligner les heures ni de « faire » du chiffre, Nous cherchons toutes les voies possibles pour valoriser nos métiers, améliorer les conditions de travail et la qualité des interventions.

Je veux ici, une fois n'est pas coutume, saluer et remercier les équipes administratives de la comptabilité et de la RH qui, en lien avec le SAAD et le SSIAD, ont conduit de main de maître l'ambitieuse opération « Au + près ». Elle nous a permis une meilleure efficacité sociale et économique.

Oui mais, en contrepoint de notre enthousiasme, de notre ambition, nous devons toujours faire face aux mêmes difficultés. Encore et encore. Manque de reconnaissance, d'attractivité et de rémunération. Difficultés de recrutement, d'organisation. Toujours le même refrain. Coincés entre le soin et le commerce, l'Etat et les Conseils départementaux, les services d'aide et de soins à domicile, et leurs salariés, sont toujours la cinquième roue du carrosse. Toujours. Malgré les discours, les rapports et les belles paroles.

J'écris ces mots en cette fin de printemps 2020, alors que nous venons de traverser une crise sanitaire sans précédent. Bien sûr cela ne relève pas de 2019, stricto sensu. Mais si on y regarde de plus près, tous les ingrédients de ce début d'année terrible existaient en 2019. Le formidable engagement des salariés, la place fondamentale de nos services à domicile dans le système de soins, **oui ! de soins**. Mais aussi, cette absence de considération durable, ces autorités publiques qui se renvoient la patate chaude du financement et, au final, une impression amère d'une société qui nous demande beaucoup, mais ne nous donne pas ce que nous méritons.

C'est pourquoi, avec le Conseil d'administration, la Direction, les représentants du personnel, au sein du réseau APA, nous amplifierons notre engagement pour plus de reconnaissance et de meilleurs salaires. Parce que, tout simplement, ce combat est juste !

Denis PIOTTE

carte d'identité

Raison sociale : DOMICILE 90

Siège social : Centre ATRIA - 1 avenue de l'Espérance - 90000 BELFORT

☎ 03 84 28 08 80 ✉ contact@domicile90.org 🌐 www.domicile90.org

N° SIRET : 808 664 809 00015

Code NAF : 9499 Z

N° d'agrément simple et qualité « services aux personnes » : SAP 808664809

N° convention CRAM : 90 900 101 00

Autorisations et Agréments :

Service de Soins Infirmiers à Domicile SSIAD

Accompagnement hors domicile PA et/ou PH – Territoire de Belfort

Accompagnement /déplacement enfants – 3 ans – Territoire de Belfort

Aide mobilité et transport de personnes – Territoire de Belfort

Aide/Accompagnement familles fragilisées – Territoire de Belfort

Assistance aux personnes âgées – Territoire de Belfort

Assistance aux personnes handicapées – Territoire de Belfort

Garde enfants – 3 ans à domicile – Territoire de Belfort

Garde-malade, sauf soins – Territoire de Belfort

en 2015

Valables
jusqu'en 2024

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Bureau

Président	: Monsieur Denis PIOTTE
Vice Président (relations institutionnelles)	: Monsieur Miltiades CONSTANTAKATOS
Secrétaire et vice présidente	: Madame Sylvie FAIVRE
Trésorier et vice président	: Monsieur Martial PARISOT
Vice présidente (du Comité d'usagers)	: Madame Marie-Josée STURM

Administrateurs

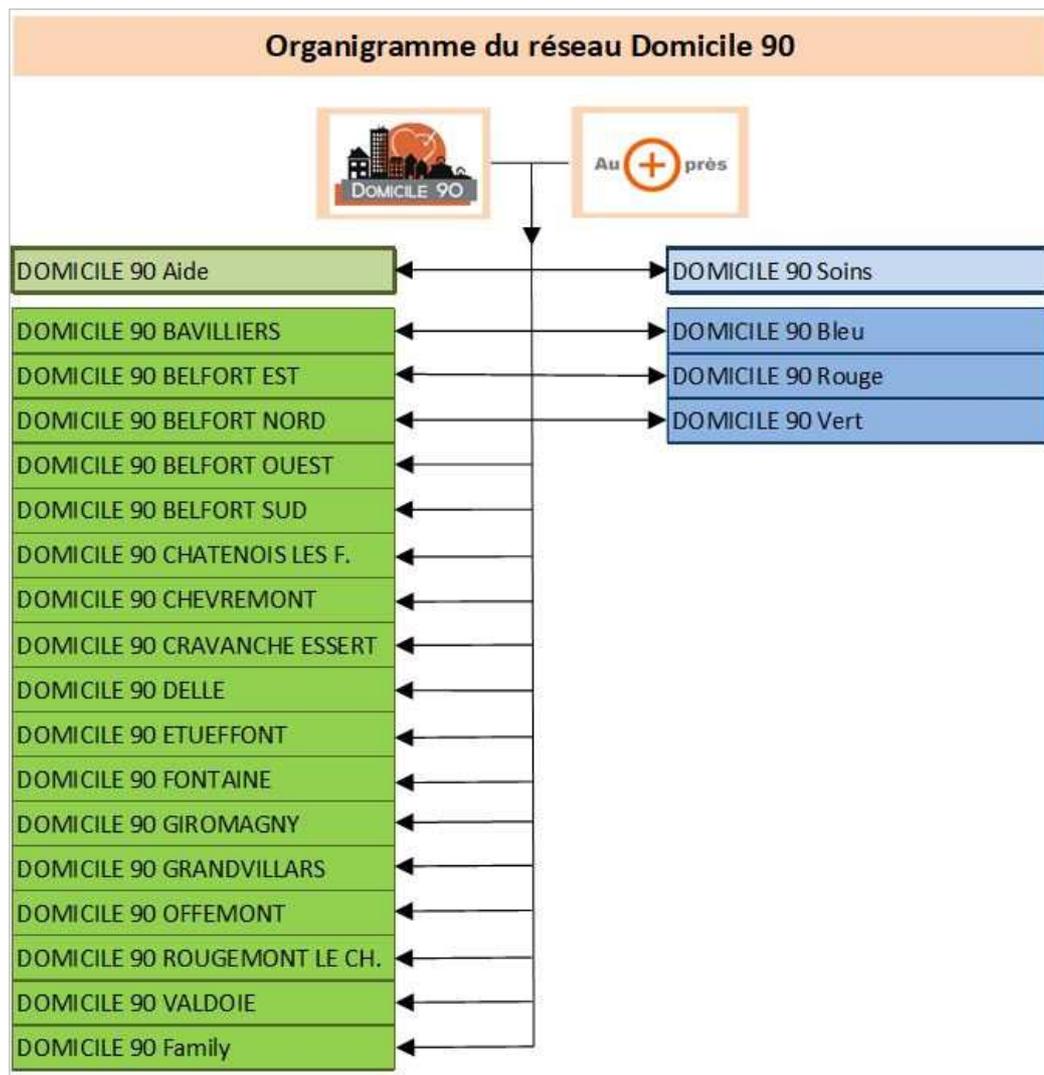
Monsieur Gilles CASTELEIN , Monsieur Jean-Bernard BRAUN, Monsieur Gilles MEYER, Monsieur Gérard PETITJEAN, Madame Myriam ROY (trésorière adjointe), Madame Françoise VALLAT

La mise en place des nouveaux rythmes en 2017 a entraîné un redécoupage des secteurs avec l'objectif de faire en sorte que les personnels d'interventions, aussi bien aides à domicile qu'aides-soignantes, interviennent chez les clients et patients dans un périmètre le plus proche possible de leurs lieux d'habitation.

Afin d'aller au bout de cette logique, des associations autonomes dans leur fonctionnement ont été créées. C'est le projet « AU PLUS PRES ».

23 associations ont été créées :

- Pour l'aide :
17 associations locales et
1 association de support
- Pour le soin :
3 associations locales et
1 association de support
- 1 association adhérente des
22 autres



Chaque association bénéficie d'un agrément, d'un numéro Siret, d'un compte bancaire, de ses propres salariés et génère son propre chiffre d'affaires.

Afin de garantir une cohérence sociale, une unité économique et sociale a été créée. Les élections au CSE ont été réalisées sous cette UES.

Cette organisation a généré une optimisation du fonctionnement et des charges. De ce fait, ce sont environ 150 K€ annuels qui peuvent être redirigés vers les salariés de terrain. Il est également possible de consacrer 50 K€ supplémentaires pour la formation, ce qui revient à doubler notre budget de formation obligatoire.

Pour autant, ceci n'a pas entraîné de contraintes particulières pour nos partenaires que sont le Conseil départemental et l'ARS puisque que c'est un reporting unique qui est envoyé à chacune de ces administrations.

tous ensemble...



Atelier Les seniors connectés à Valdoie
- 9 septembre



Atelier Bien-être à Delle - 7 janvier

Seniors



Arbre de Noël - 4 décembre



Remise du prix EDF - 4 mars

Partenaires

Salariés



Formation e-ticcs - 23 octobre



Concours Bip Connect - 24 janvier

...tous acteurs !



Assemblée générale - 16 mai



Cérémonie des vœux - 30 janvier

Bénévoles



Théâtre Géronte au logis à Giromagny
- 27 mai

Aidants



Goûter des aidants à Montreux-Château - 18 avril



Bénéficiaires



Reportage France 3
- 8 février



Forum L'eXPédition - 5 avril

*D*ialogue social : *ensemble pour un même projet*

Les **rencontres avec les instances représentatives du personnel** ont ponctué l'année 2019 avec 6 réunions ordinaires et 9 réunions extraordinaires avec le Comité d'entreprise (CE), 10 réunions avec les délégués du personnel (DP), 4 réunions ordinaires et 2 réunions extraordinaires avec le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), avec pour point d'orgue les élections des membres du **Comité Social et Économique (CSE)** en novembre 2019. Cette structure unique fusionne dorénavant les trois instances représentatives du personnel.

Ces échanges actent la volonté continue de l'association d'agir afin d'**améliorer les conditions de travail de son personnel**. En 2019, Domicile 90 a renouvelé l'intégralité des smartphones du personnel de terrain, doublé son obligation légale de formation du personnel, amélioré l'Intranet de l'association, versé une prime de fin d'année ou encore créé une Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail en dehors de toute obligation légale.

Mais la qualité des relations sociales au sein de l'association ne saurait se limiter à la simple qualité ou la simple quantité du dialogue entre la Direction et les IRP. La condition est certes nécessaire, mais pas suffisante. **Domicile 90 œuvre pour que les relations entre les différents acteurs soient équilibrées**. Ainsi, un salarié peut choisir de remonter une information ou une difficulté directement auprès de son encadrement, ou via ses représentants. De même, la Direction communique avec les salariés directement (journal interne, réunion du personnel, SMS, e-mails...), via l'encadrement (réunion d'équipes...) ou par l'intermédiaire des IRP (consultation CE...).

Domicile 90 a bien compris que l'enjeu du dialogue social n'est pas seulement dans le respect des obligations légales et réglementaires avec les IRP, il est surtout dans la **prise en considération des salariés**, et dans leur **participation active à la vie de l'association**.



Les 11 membres du Comité Social et Economique (CSE), représentant employés et cadres, ont été élus en novembre 2019.



Label Empl'itude

Le 14 novembre 2019, Marie-Josée STURM, vice-présidente de Domicile 90, a reçu le label Empl'itude des mains de Florian Bouquet, président du Conseil départemental. Outil de développement local, ce dispositif innovant porté par la MIFE-PLIE permet de faire reconnaître, valoriser et faire progresser les entreprises dans leurs démarches citoyennes et responsables. En effet, il permet de renforcer la solidarité en développant les passerelles entre les entreprises, les publics, les acteurs institutionnels et les professionnels de l'emploi et de l'insertion. Trois aides à domicile, employées en CDI à Domicile 90, ont témoigné de leurs parcours emploi.



...repères

① **138** personnes ont suivi une action de formation en 2019, dont **114** aides à domicile.

② **2 627** heures de formations ont été réalisées sur l'année 2019.



Formation Se mettre à la place de...
Novembre 2019

③ **254** contrats de travail signés dont **173** en CDD, **1** en CAE et **80** en CDI.

Zoom sur

la lutte contre les violences faites aux femmes

Le 12 mars, Catherine Bernard, assistante sociale au sein de l'association Solidarité Femmes, est venue rencontrer la référente PLIE, les responsables de secteur, les IDEC, la responsable RH et la directrice des interventions de Domicile 90. Tous peuvent être confrontés à des salariées victimes de violences. Cet échange a permis de les sensibiliser à ces situations, de connaître les buts et les moyens de Solidarité Femmes. Ils sont également ressortis avec des méthodes de gestion des cas qu'il pourrait y avoir parmi les salariées de Domicile 90.



Evolution des effectifs CDI au 31/12/2019

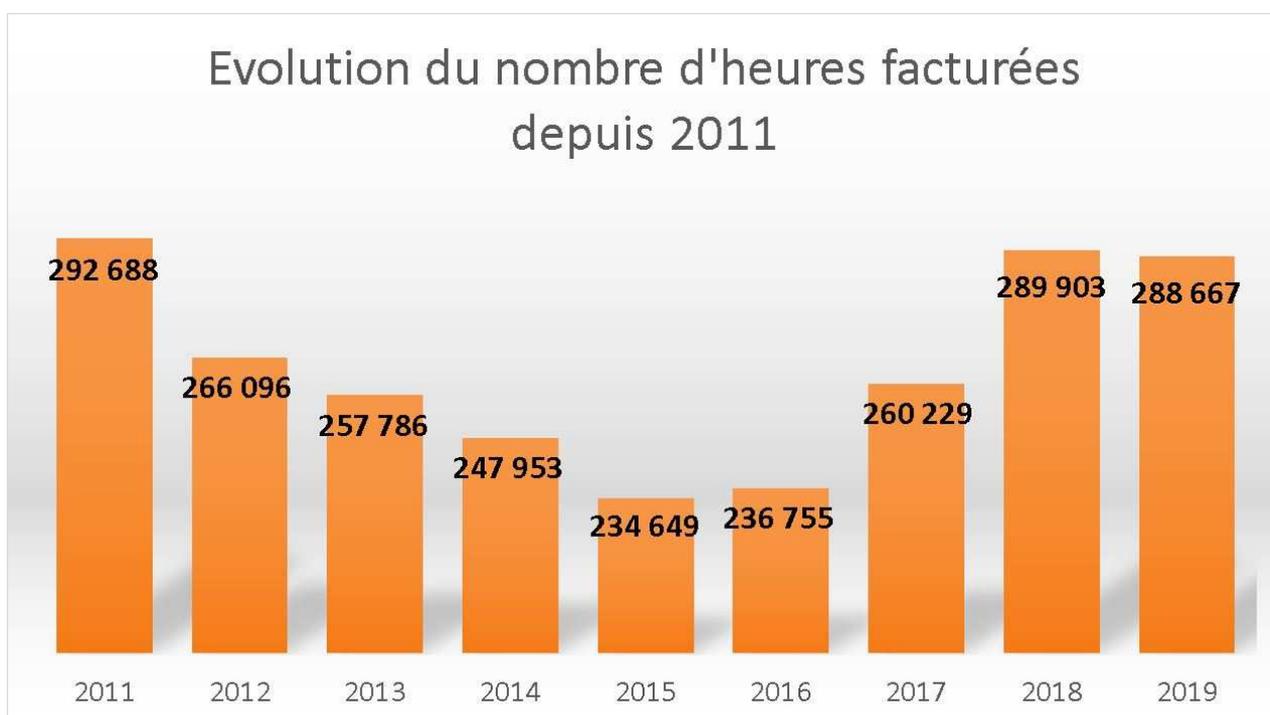
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ADMIN	26	22	21	22	25	25
SAAD	220	202	195	206	240	241
SSIAD	42	44	42	42	40	34
Total	288	268	258	270	305	300

Un pallier dans notre croissance

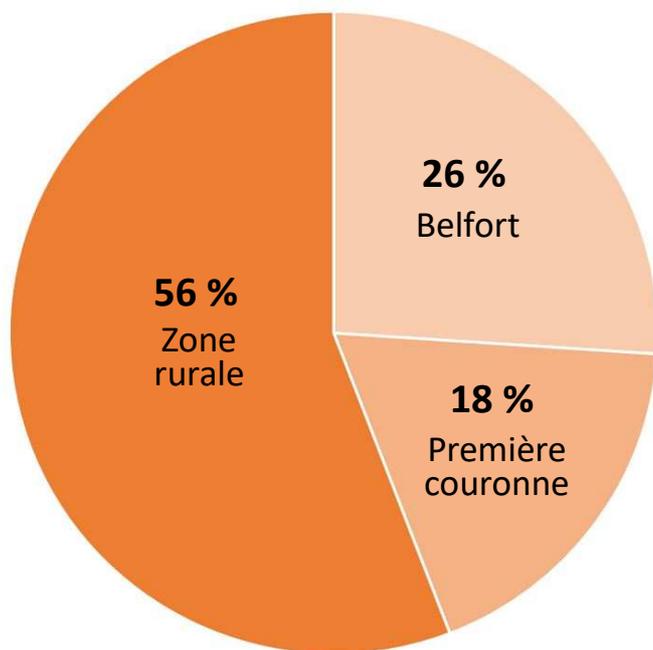
Dans la continuité de 2018, 2019 est restée une année encore très positive pour notre activité de service d'aide et d'accompagnement à domicile.

Les difficultés de recrutement ont cependant fragilisé notre organisation, notamment à partir de la période estivale au cours de laquelle nous avons dû refuser environ 15 dossiers de nouveaux clients. Les zones rurales du nord et du sud du département ont été particulièrement fragilisées.

Les effectifs administratifs (responsables et assistantes de secteurs) largement renouvelés et le recrutement d'une responsable dédiée au SAAD ont apporté un nouvel élan. Il s'est concrétisé notamment par la relance fin 2019 du programme NouveauX RythmeS. Cette démarche, inscrite dans notre politique RSE, doit permettre de répondre aux problématiques de manque de personnel, d'insuffisance salariale, et d'équilibre à trouver entre vie professionnelle et vie personnelle.



Localisation des interventions



① **38 %** : part des demi-heures dans le volume des heures de l'APA en 2019, soit près de 15 points de plus par rapport à 2018. Nous n'avons cessé d'alerter le Conseil départemental sur cette dérive constante et inquiétante.

② **312 378** interventions en 2019, soit 856 par jour en moyenne (contre 841 en 2018).

③ **83,89 %** : part des dossiers APA parmi le total de nos interventions

Notre volonté d'être présent sur l'ensemble du département se traduit en chiffres avec plus de la moitié de nos interventions situées en zone rurale.



29 nov. : Rencontre avec Anne-Sophie Pelletier, députée européenne, et Bastien Faudot



19 mars : Rencontre avec Ian Boucard, député du Territoire de Belfort

Zoom sur..... La défense de nos métiers

La défense et la valorisation des métiers de l'aide à domicile sont l'une des préoccupations majeures de Domicile 90. En mars avec Ian Boucard, député du Territoire de Belfort, puis en novembre avec Anne-Sophie Pelletier, députée européenne, les salariés ont défendu leurs professions.

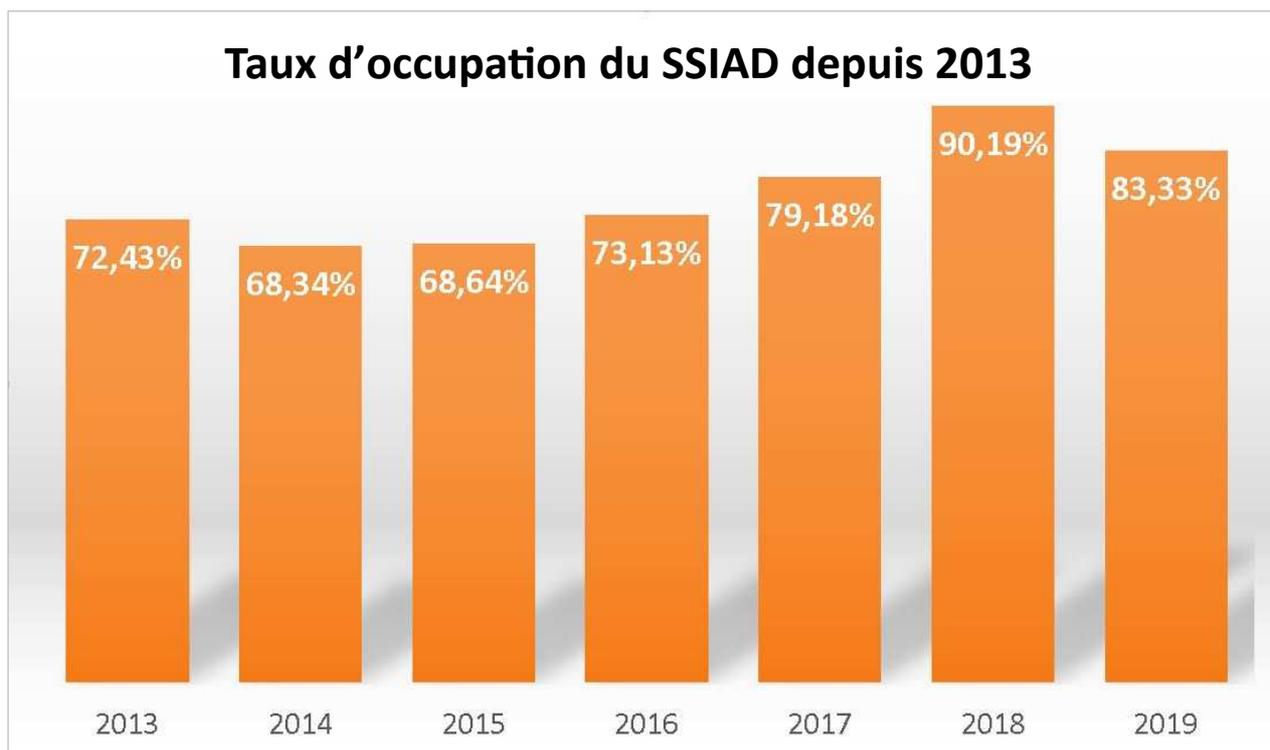
Le manque de reconnaissance, tant humaine que financière, est la principale source des difficultés de recrutement, engendrant de fait une moindre qualité de vie au travail et des difficultés dans la prise en charge des personnes vulnérables.

Innover pour sécuriser

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile a été fortement mobilisé en cette année 2019 pour gérer des situations particulièrement difficiles et s'occuper de personnes en forte dépendance. Cela se traduit par un **GIR Moyen Pondéré de 520** en 2019, alors qu'il était de 690 en 2018. Malheureusement, les décès de nos patients ont été plus nombreux, notamment sur au cours du 1er trimestre. Par ailleurs, au cours de l'été, les personnels de terrain du SSIAD ont été mobilisés pour venir en aide au SAAD qui manquait de personnel.

Concrètement, cela a entraîné une baisse du taux d'occupation à 83,33%, avec 64 entrées et 73 sorties.

2019 restera comme une année de l'innovation avec la mise en place du **dispositif innovant Repèr'Âge**, qui confirme l'**inventivité** de Domicile 90 et sa **capacité à innover** pour offrir une qualité de services toujours plus forte.

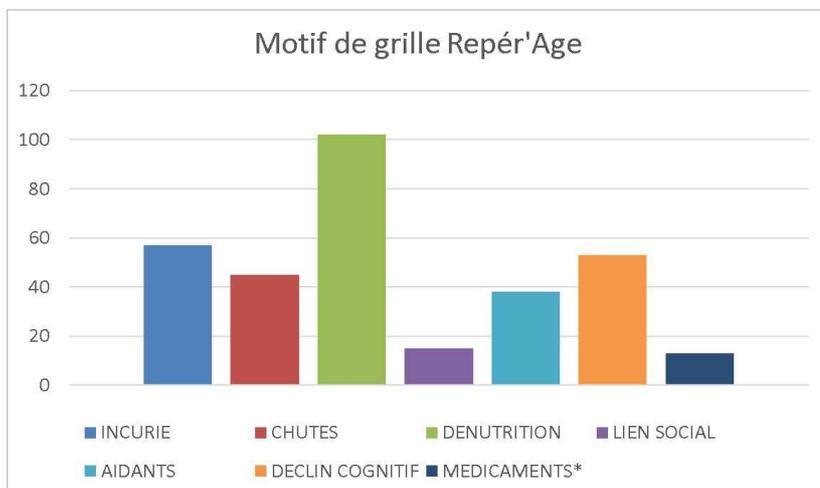




Présentation de Repèr'Âge au Forum PAERPA le 6 décembre

Ce dispositif de prévention créé par Domicile 90 et soutenu par l'ARS Bourgogne Franche-Comté permet d'évaluer le risque de fragilisation, d'alerter et sécuriser la traçabilité et enfin de réagir et élaborer avec les partenaires une prise en charge adaptée des personnes âgées.

Aides-soignantes et aides à domicile, mais également responsables et assistantes de secteur ont été formés et se sont appropriés ce dispositif déployé au 1er semestre 2019.



194 alertes sont remontées du terrain.

Elles nécessitaient, par exemple, **14** adaptations très urgentes du plan d'aide, mais encore **8** adaptations très urgentes du logement.

Les frais infirmiers

Comme en 2018, le SSIAD termine l'année 2019 avec un déficit financier. Il est notamment dû aux dépassements et aux frais infirmiers. En effet, ceux-ci sont en augmentation importante et cela impacte Domicile 90, tout comme les autres SSIAD. Nous sommes missionnés et financés par l'ARS pour régler les factures des infirmières pour nos patients, et cela est normal. Cependant nous sommes confrontés à la fiabilité de certaines factures, mais également la gravité de certaines situations qui nécessitent des soins très importants (voir taux GMP p.12). Cela induit de nombreuses régularisations avec la CPAM qui captent temps et énergie pour tous.

télé-assistance, livraison de repas

Une offre de services unique

La livraison de repas et la télé-assistance complètent l'offre de services proposée par Domicile 90 pour assurer le bien-vivre des personnes âgées à leur domicile. Dans le cadre du **Réseau APA**, Domicile 90 est ainsi la seule structure à proposer cet accompagnement complet sur l'ensemble du Territoire de Belfort.

La gamme des solutions de télé-assistance **Bip Connect** s'est élargie pour répondre à tous les besoins, toujours avec une tarification sans mauvaise surprise.



Challenge Bip Connect : les salariées, soucieuses de la sécurité de leurs bénéficiaires, ont été récompensées.



Deux véhicules sillonnent les routes du Territoire de Belfort.

Le nombre de repas livrés a augmenté de **124 %** en 2019. Grâce à la qualité des plats cuisinés et à la diversité des menus proposés correspondant à 17 régimes différents, un partenariat a été signé avec la commune de Danjoutin où **5 000 repas** ont été livrés.

Communiquer pour valoriser, défendre et promouvoir

- 30 000 pages vues sur www.domicile90.org
- La barre des 1 500 J'aime franchie en novembre sur notre page Facebook
- Plus de 20 articles dans la presse locale, 1 reportage France 3 et plusieurs interviews sur France Belfort Belfort-Montbéliard

Parce que nous avons beaucoup à dire ! Plus nous sommes visible, plus nous pouvons valoriser le travail quotidien des salariés.



Faciliter le bien-vivre à domicile

Le service **Domicile 90 Prévention**, créé en 2017, a pour objet d'informer dans tout le département et en particulier en zone rurale, de sensibiliser les seniors à l'importance de prendre soin de leur santé, de leur hygiène de vie, mais aussi de leur vie sociale. Il agit en particulier sur les thèmes tels que la sensibilité sur la santé des seniors, la lutte contre l'isolement, le repérage des fragilités ou encore le soutien aux aidants.

17 ateliers de prévention ont été organisés en 2019 sur des sujets tels que la nutrition, l'habitat, la mémoire, la sécurité routière, le bien-être, la sophrologie, mais également **4 ateliers informatiques** « Les seniors connectés » ainsi que **4 ateliers de jardinage** « les Potes Âgés ».

La troupe « Gêronte au logis », sous la direction de Marcel Guignard, a présenté sa **pièce de théâtre** dans 4 Ehpad.



Atelier Nutrition à Delle



Les Potes âgés, à l'EHPAD La Rosemontoise de Valdoie



Troupe Gêronte au logis en représentation à Giromagny



Avec le soutien de nos partenaires et des communes du Territoire de Belfort



Socialement responsables

Domicile 90 est également engagée dans une démarche RSE forte. Domicile 90 tient à conduire ses actions en veillant à leurs impacts sociaux, environnementaux et territoriaux. Notre démarche RSE, récompensée en 2018 par un trophée régional, s'applique ainsi à l'ensemble de notre activité. Il s'agit de réduire l'empreinte carbone, de maîtriser l'utilisation des ressources naturelles et de favoriser les initiatives qui améliorent les conditions de vie et de travail des salariés.



Plusieurs actions ont marqué l'année 2019 : 1ère promotion des Eco(s) Ambassadeurs, collecte et don pour le recyclage de 360 téléphones portables à la Ligue contre le Cancer dans le cadre d'Octobre Rose, ateliers de sophrologie pour les personnels administratifs et de terrain, limitation des trajets dans le cadre du programme NouveauX RythmeS...

Remise des téléphones et d'un don financier à la Ligue contre le cancer.

Zoom sur..... les Eco(s) Ambassadeurs

Neuf salariés constituent la première promotion des ECO(S) AMBASSADEURS de Domicile 90. Tous sont désireux de promouvoir les bonnes pratiques environnementales auprès des clients, des collègues et plus largement dans leur entourage.

En octobre, ils ont participé à 4 ateliers sur des thèmes tels que la **Maîtrise de l'énergie**, animé par Véronique Kuenemann d'EDF, l'**Eco-conduite**, animé par Valéry Sourbier, l'**Eco-logis**, animé par Elise Guldemann, animatrice GAÏA ENERGIES, les **Produits ménagers écologiques faits maison**, animée par Christine Brand, animatrice d'ateliers Produits d'entretien.

Ils participent chaque mois à la rédaction d'un article dans le Bulletin des salariés.



Merci à tous nos partenaires et amis

Conseil départemental du Territoire de Belfort, Agence Régionale de Santé Bourgogne Franche Comté

Préfecture du Territoire de Belfort, Hôpital Nord Franche Comté, GIE IMPA, Conseil régional de Bourgogne Franche Comté, DIRECCTE, MDPH, Union européenne, CPAM, Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie du Territoire de Belfort

Commune de Danjoutin, Commune de Valdoie, Commune de Bavilliers, Commune de Giromagny, Commune de Delle, Commune de Frais, Commune de Lachapelle-sous-Rougemont, Commune d'Etueffont, Commune de Chèvremont, Commune de Fontaine, Commune de Fousse-magne, Commune de Châtenois-les-Forges, Commune de Rougegoutte, Commune de Morvillars, Commune de Cravanche, Commune d'Offemont, Commune de Grandvillars, Commune de Saint-Germain-le-Châtelet, Commune de Montreux-Château, Commune de Rougemont-le-Château

Réseau APA, UNA Franche Comté, CARSAT Bourgogne Franche Comté, Harmonie Mutuelle, Harmonie Médical services, Soli-Cités, Pôle gérontologique Claude Pompidou, UFR STGI, Maison de quartier Centre Ville de Belfort, Association Hospitalière Saint Joseph de Giromagny, Pôle emploi, MIFE, IUT Belfort Montbéliard, PGI, Mission locale du Territoire de Belfort, EDF, EHPAD La Rosemontoise, CREPI Alsace, OPSAT, GIES, Belfort Information Jeunesse, Garage Subasi, Confédération de gérontologie du Territoire de Belfort, OPABT, PRODESSA, ELIAD, CIC, Crédit Mutuel, HAD, Ordre des Pharmaciens, Conseil territorial de santé, Ligue contre le cancer du Territoire de Belfort, CAPEB, UnisCités, Centre Culturel et Social des Résidences-Bellevue-Oïkos, La Madrilène, AG2R, Association Solidarité Femmes, Gaïa Energies



1, avenue de l'Espérance - 90000 Belfort

contact@domicile90.org - 03 84 28 08 80

www.domicile90.org

