

29 rue Jules Verne  
44700 ORVAULT

## PROCES-VERBAL DE L'ASSEMBLEE GENERALE DU 15 SEPTEMBRE 2020

L'Assemblée Générale ordinaire des adhérents de l'ADAR, régulièrement convoquée, s'est réunie le mardi 15 septembre 2020 à 16h en visio-conférence.

Le bureau de séance était composé de :

- **Monique DUBE**, Présidente de séance
- **Véronique THOMAS**, Directrice Générale
- **Jacques LE CREFF**, Trésorier
- **Frédéric DUPE**, Commissaire aux comptes
- **Jacqueline AZAIS**, Secrétaire

La Présidente ouvre la séance, remercie de leur présence les adhérents et invités, et indique les modalités d'organisation / visio-conférence. Un merci plus particulier à ceux qui ont accepté de témoigner : Mme Norbert, aide à domicile depuis 2019, Mme Rassinier, bénéficiaire d'Ancenis, et Mme Cotonnec, Vice-Présidente du Conseil Départemental qui a accepté d'intervenir.

Point sur la situation sanitaire/Covid et remerciements pour le travail effectué dans ce cadre par l'ensemble du personnel et principalement par les assistants à domicile. Remerciements également pour l'aide appréciable apportée par le Conseil Départemental.

Rappel du rôle du Conseil d'Administration, des conseils consultatifs d'usagers et évocation de la création des comités des usagers mis malheureusement en stand-by, en 2020, en raison de la crise sanitaire.

Nous développons la culture de la bientraitance et de la bienveillance, et nous privilégions la formation de nos intervenants, avec pour objectif d'optimiser leurs compétences en vue de développer la qualité de nos prestations. La création du Centre de formation Auxiléa intervenue en 2019, comme nous nous y étions engagés, est un évènement fort qui va dans ce sens.

Nous avons engagé en début d'année, auprès des parlementaires de Loire Atlantique, des actions pour qu'une Loi Grand Age Autonomie ambitieuse, reconnaissant l'utilité sociale des accompagnants à domicile, voit enfin le jour.

La création d'un 5<sup>ème</sup> risque réclamé depuis longtemps, est un début qu'il faut maintenant concrétiser en prévoyant son financement et son organisation. Nous agissons en ce sens, auprès des pouvoirs publics et nous voulons croire que nos services seront enfin reconnus à part entière pour le maintien et le soutien de l'autonomie !

La Présidente transmet la parole à V. Thomas, Directrice Générale, pour la présentation du rapport d'activité.

# RAPPORT D'ACTIVITE

La Directrice Générale commente les principaux résultats de l'année.

## ACTIVITE 2019

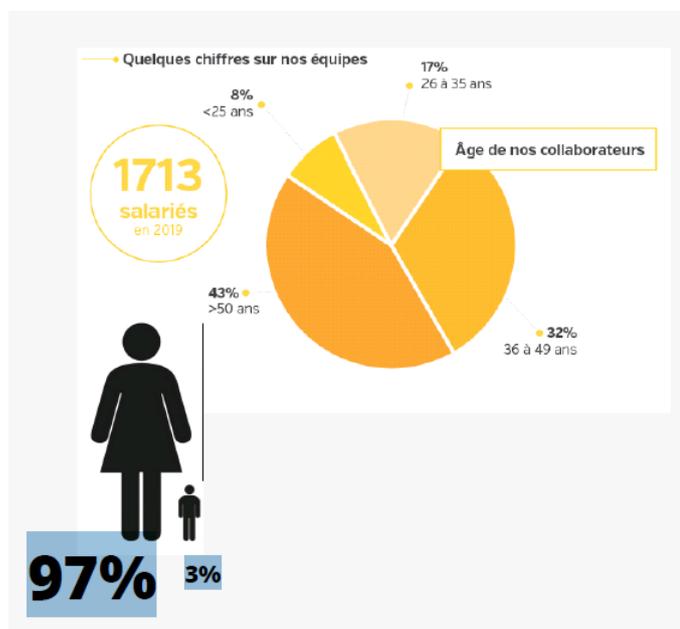
- **L'ADAR en Loire-Atlantique :**

L'ADAR est présente sur l'ensemble du département de Loire-Atlantique avec ses 11 antennes et ses 3 agences sur la Baule, Nantes et St Nazaire (ouverture en 2019), ce qui permet de renforcer la proximité avec les usagers et les aides à domicile. Pour information, fermeture de nos antennes de Guérande et de St Père en Retz en 2019, avec transferts respectifs, à St Nazaire et Pornic.

- **Les effectifs :**

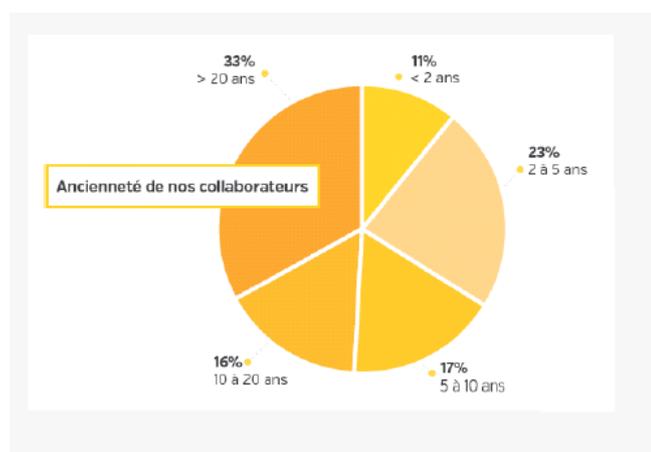
Notre effectif est de 1 713 employés en 2019.

L'âge moyen était de 43 ans. Nous employons majoritairement des femmes à hauteur de 97 %.



60 % de nos collaborateurs ont une ancienneté d'au moins 4 ans.

Ci-après le détail par tranche :



Notre souci est de fidéliser nos équipes surtout la partie aides à domicile.

C'est pourquoi nous poursuivons notre démarche de fidélisation de notre personnel entamée en 2018 grâce à notre service de prévention des risques qui a pour mission de veiller au bien-être de nos collaborateurs et à la sécurisation des interventions, à notre service de recrutement et à notre centre de formation Auxiléa.

Nous avons également entamé une démarche de réflexion sur la marque employeur afin d'être plus attractif et plus visible sur le département

- **L'activité globale :**

Concernant la répartition de notre activité en heures, nous avons réalisé un peu plus de 1.7 million d'heures en service prestataire.

Nous accusons une baisse par rapport à 2018 de près de 6 %.

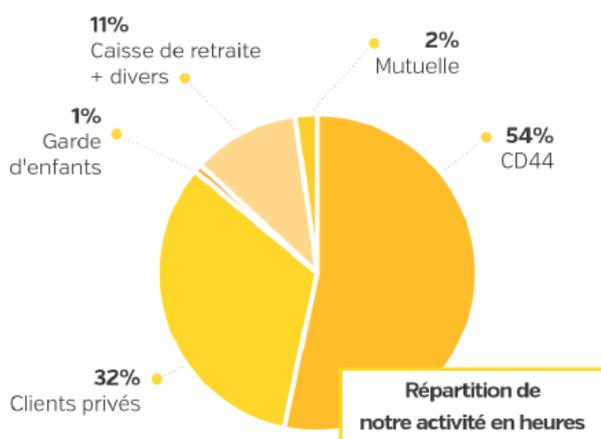
Un de nos problèmes majeurs est le recrutement qui ne nous permet pas de répondre à la demande comme nous le souhaiterions. En effet, nous sommes pénalisés par le manque d'attractivité des métiers et du secteur toujours dévalorisés.

Même si la crise sanitaire que nous avons traversée a prouvé le rôle indiscutable des SAAD au quotidien et de la fonction d'aide à domicile, nous attendons beaucoup de la loi Grand Age Autonomie qui n'a pu être discutée comme cela était prévu au printemps 2020 et dont les débats devraient reprendre à l'automne.

Le Conseil Départemental reste notre principal financeur à hauteur de 54 % de notre activité, soit 929 195 heures, les Tarifs Complètes représentent 32 %, les caisses de retraite 11 %, les mutuelles 2 % et la garde d'enfant 1 %.

Ci-après le détail :

## *Répartition de notre activité en heures*



### ● Notre activité en heures

CD44	929 195,70
Clients privés	567 541,43
Garde d'enfant	14 110,25
Caisse de retraite + divers	186 692,05
Mutuelle	31 238,75

71 % de nos usagers Conseil Départemental sont en GIR 4.

Nous sommes intervenus auprès de plus de 18 000 clients ; 65 % ont plus de 80 ans, 70 % sont des femmes.

## *Nos bénéficiaires*

### • Répartition par GIR

Type	Nb clients uniques	GIR	%
CD44	49	1	1%
CD44	486	2	10%
CD44	917	3	18%
CD44	3599	4	71%

### • Répartition par âge

Nb de Clients Uniques	Catégorie	% C	Heures	% H
588	- de 40	3%	43 683	3%
2 124	40-59	12%	154 991	9%
3 362	60-74	18%	268 041	16%
1 719	75-79	9%	142 447	8%
10 383	+ de 80	57%	1 118 829	65%
<b>TOTAL</b>			1 727 992	

Evocation de la situation financière actuelle suite crise de la Covid. Notre public Conseil Départemental étant majoritairement en GIR 4, cela explique la chute brutale que nous avons connue pendant la période de confinement, puisque nous avons dû arrêter notre activité du quotidien en nous consacrant sur le public aide humaine (public GIR 1 et 2), et ce public n'étant pas majoritaire parmi notre clientèle, nous sommes brutalement redescendus à 30 % de notre activité. Nous avons pu progressivement remonter après le confinement jusqu'à 94 % de notre activité et nous sommes toujours pénalisés pour la partie garde d'enfant et ménage puisqu'une partie des travailleurs restent chez eux en télétravail.

## TEMOIGNAGES

---

**Témoignage de Mme Norbert**, aide à domicile, sur la mise en œuvre dès son arrivée à l'ADAR, de son parcours d'intégration (rendez-vous avec Responsable de Secteur, tutorat, formation smartphone, Module d'intégration et participation à des formations spécifiques).

**Témoignage de Mme Rassinier**, bénéficiaire d'Ancenis qui nous fait part de ses attentes / intervention des aides à domicile et met ainsi en évidence la nécessité d'adaptation de nos assistants, en fonction des besoins de chaque usager.

## LE RAPPORT FINANCIER

---

La Présidente donne ensuite la parole à Jacques LE CREFF, Trésorier de l'ADAR, qui donne lecture du rapport financier.

Il présente les principaux chiffres du bilan et du compte de résultat de l'année 2019 :

### **Bilan** :

Concernant **l'actif** on note / 2018 :

- ✓ Baisse des immobilisations incorporelles et corporelles (hausse des amortissements).
- ✓ Petite baisse des immobilisations financières. Investissement filiale Auxiléa 137 K – créance Philéas 242 K.
- ✓ Baisse de 3 013 K des créances nettes (usagers, organismes financeurs...) - baisse organismes financeurs et usagers – 2 179 K CITS – 1 029 K + produits à recevoir 201 K.
- ✓ Valeurs mobilières et trésorerie (4 606 K) - cette hausse conséquente provient de la baisse des créances et du résultat excédentaire.

Concernant **le passif**, on note / 2018 :

- ✓ Augmentation des fonds associatifs (+ 118 K) et stabilisation des réserves.
- ✓ Augmentation du montant des provisions pour risques et charges égale à 269 K - hausse provision prud'homale et indemnités fin de carrière.
- ✓ Baisse des dettes sociales à court terme de 183 K - baisse des charges de personnel.

Au global la totalité du bilan gagne 1 438 K€ pour se porter à 16 701 733 €.

### **Compte de résultat** :

#### **Produits d'exploitation :**

- ✓ Une baisse de 2 % des prestations de services - en relation avec la baisse d'activité globale (Prestataire + mandataire) (-110 K h ; - 5.97 %). Atténuation par la hausse du tarif moyen horaire en prestataire de 0.88 €.
- ✓ Baisse de 14.83 % des subventions d'exploitation - perte subvention conférence des financeurs.
- ✓ Transfert de charges (- 974 K) - perte du CITS.

**Tout cela nous amène à un total des Produits d'exploitation de 41 503 935 €, soit – 4.85 % / 2018.**

- ✓ Les charges de personnel (salaires + charges + impôts et taxes) représentent 92 % des prestations de service.
- ✓ Les charges de personnel baissent de -3.47 %.
- ✓ Les frais de structure augmentent de 6.41 %.

Globalement les charges d'exploitation s'élèvent à **40 110 426 €**, soit une baisse de -7.46 % par rapport à 2018.

Nous obtenons **un résultat d'exploitation** de + **1 393 509 €** résultant de la perte de CA pour - 776 K ainsi que de la baisse des charges sociales (2 310 K) = 3 450 K charges sociales - 1 140 K CITS perdu).

**Le résultat exceptionnel est de + 139 253 €.**

Après prise en compte des impôts sur les placements financiers, **le résultat de l'exercice 2019 est de 1 563 456 €.** Cet excédent est une bonne nouvelle après de nombreuses années en déficit. C'est également une moins bonne dans la mesure où il résulte d'une mesure d'exonération applicable à tous les SAAD qui sont dans la même situation. Cette mesure non pérenne est votée tous les ans en loi de finances. Ce résultat est à la mesure de notre structure et représente 4 % de notre chiffre d'affaires. En conclusion ce résultat est bienvenu en cette période de Covid qui met à mal notre activité et notre organisation.

# Rapport financier

## RAPPORT FINANCIER

### Bilan (chiffres en euros arrondis)

#### • ACTIF

Type	Au 31/12/19	Au 31/12/18
Immobilisations incorporelles nettes (logiciels)	6 298	14 645
Immobilisations corporelles nettes (matériel de bureau, mobilier, équipement informatique...)	281 824	330 022
Immobilisations financières nettes (participations SA Le Pivolas, Crédit Coopératif, ...)	2 395 631	2 502 786
Créances nettes (usagers, organismes (financeurs...))	3 402 359	6 615 343
Valeurs Mobilières de Placement nettes (placements obligataires, monétaires...)	1 465 968	944 221
Trésorerie (comptes courants, livret A et comptes sur livret)	8 838 186	4 753 712
Charges constatées d'avance	110 966	102 136
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>16 701 233</b>	<b>15 262 864</b>

#### • PASSIF

Type	Au 31/12/19	Au 31/12/18
Fonds associatifs	7 469 854	7 352 094
Réserves	277 355	277 355
Résultat de l'exercice	1 563 456	101 295
Provisions pour Risques et Charges	3 127 897	2 858 784
Fonds dédiés	116 176	150 015
Dettes à long et moyen terme (avances reçues)		
Dettes fiscales à court terme (taxe sur salaires, prélèvement à la source et impôt sur placements)	252 859	200 720
Dettes sociales à court terme	3 707 056	3 890 544
Dettes diverses	186 579	409 051
Produits constatés d'avance	-	23 006
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>16 701 233</b>	<b>15 262 864</b>

### Compte de résultat (chiffres en euros arrondis)

	Exercice 2019	Exercice 2018	% de variation
<b>• Produit d'exploitation</b>			
Prestations de services	38 046 647	38 822 074	-2,00%
Subventions d'exploitation	259 685	304 914	-14,83%
Cotisations des adhérents	244 620	259 031	-5,56%
Transferts de charges	1 264 159	2 238 031	-43,51%
Reprises sur provisions	1 111 946	1 158 487	-4,02%
Autres produits	576 978	835 482	-30,94%
<b>TOTAL des produits d'exploitation</b>	<b>41 503 935</b>	<b>43 618 019</b>	<b>-4,85%</b>
<b>• Charges d'exploitation</b>			
Frais de structure	3 472 594	3 263 336	6,41%
Impôts et taxes	2 902 140	3 116 199	-6,87%
Salaires	27 954 249	28 959 510	-3,47%
Charges sociales	4 228 182	6 718 393	-37,07%
Autres charges de gestion courante	82 664	60 850	35,83%
Dotations aux amortissements	124 579	114 919	8,41%
Dotations aux provisions	1 346 027	1 111 946	21,05%
<b>TOTAL des charges d'exploitation</b>	<b>40 110 426</b>	<b>43 345 153</b>	<b>-7,46%</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>1 393 509</b>	<b>272 866</b>	<b>410,69%</b>
Produits financiers	34 689	72 205	-51,96%
Charges financières	36 253	24 843	45,93%
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>	<b>-1 564</b>	<b>47 362</b>	<b>-96,70%</b>
Produits exceptionnels	2 056 499	1 811 764	13,57%
Charges exceptionnelles	1 917 246	1 916 554	0,04%
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>139 253</b>	<b>-104 790</b>	<b>232,89%</b>
<b>ENGAGEMENTS À RÉALISER SUR SUBVENTIONS</b>	<b>-91 939</b>	<b>-134 939</b>	<b>31,87%</b>
<b>RÉPORT DES RESSOURCES NON UTILISÉES SUR SUBVENTIONS</b>	<b>125 778</b>	<b>28 024</b>	<b>348,82%</b>
<b>IMPÔTS SUR LES PLACEMENTS FINANCIERS</b>	<b>-1 580</b>	<b>-7 227</b>	<b>78,14%</b>
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>1 563 456</b>	<b>101 295</b>	<b>1443,47%</b>

La Présidente donne ensuite la parole à M. DUPE, Commissaire aux comptes.

Après une présentation des missions du commissaire aux comptes à l'assemblée, M. DUPE présente son **rapport général** et son **rapport spécial** sur les conventions réglementées. Il indique que les comptes annuels arrêtés par le Conseil d'Administration ne comportent pas d'anomalies significatives. Il certifie que les comptes 2019 sont réguliers et sincères.

La Présidente informe l'Assemblée Générale que le **rapport du Conseil d'Administration sur la gestion de l'association** est à sa disposition pour consultation.

## **ORIENTATIONS 2020**

---

Présentation des orientations 2020 :

Les orientations 2020 s'articulent autour de la Formation, la bienveillance, la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, la qualité de service et le Management. Notre objectif principal est de faire en sorte de répondre toujours mieux aux besoins de nos usagers en s'adaptant à leurs besoins. Cet objectif va de pair avec le bien-être de nos salariés en parallèle avec l'optimisation de leurs compétences. Nous pensons en effet qu'un salarié épanoui dans l'association, apportera un accompagnement riche à nos bénéficiaires.

Nos orientations se déclinent en 5 points :

- ❖ OPTIMISER LES COMPETENCES DES INTERVENANTS EN PROPOSANT DES FORMATIONS A LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DES LEUR ENTREE EN FONCTION
- ❖ METTRE EN PLACE UNE GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES

Présentation d'une vidéo sur la démarche d'intégration.

- ❖ AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE PERCUE PAR LES USAGERS

C'est pour nous une priorité. Nous voulons apporter à l'utilisateur une réponse adaptée à ses besoins avec le souci constant de préserver ou soutenir l'autonomie de la personne :

- en poursuivant l'effort de formation en direction des intervenants,
- en améliorant la transmission des messages entre Responsables de secteur et Usagers,
- en limitant le nombre de personnes qui interviennent chez un même usager,
- en améliorant la qualité de l'accueil tant physique que téléphonique, et le sens de la présentation de l'intervenant chez l'utilisateur,
- en veillant à la qualité d'écoute de la demande afin d'apporter des réponses adaptées.

- ❖ DEVELOPPER UNE CULTURE DE LA BIENTRAITANCE ET DE LA BIENVEILLANCE AU SEIN DE L'ADAR

Même si la bientraitance fait partie depuis longtemps des attitudes préconisées à nos intervenants, nous souhaitons développer, au sein de l'ADAR, à tous les niveaux, une véritable culture de la Bienveillance et de la bienveillance. Notre ambition est de convaincre chaque professionnel de l'importance de la bienveillance, du respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité. Nous envisageons des actions concrètes :

- instaurer une formation à la bientraitance, à destination de l'ensemble du personnel de l'ADAR, avec une priorité pour les intervenants ainsi que pour les Responsables et Cadres de secteur,
- instituer un rendez-vous de la bientraitance en lançant une dynamique sur le sujet dans tous les secteurs, en direction de l'ensemble du personnel (Aides à domicile, Responsables et Cadres de secteur, Administratifs et membres de la Direction), mais aussi des bénéficiaires

et du Conseil d'Administration, en vue de provoquer une prise de conscience générale sur le sujet,

- rédiger une charte à laquelle chacun pourrait ensuite se référer.

#### ❖ METTRE EN PLACE DES EQUIPES AUTONOMES D'AIDE A DOMICILE

Nous sommes persuadés de la nécessité de repenser notre mode de fonctionnement et comme beaucoup d'autres structures du secteur médico-social nous portons une attention toute particulière aux organisations inspirées du modèle Buurtzorg qui repose sur un postulat simple : celui qui fait est celui qui sait.

Autrement dit : qui mieux que le professionnel de terrain pour savoir comment organiser, adapter, prioriser son travail ?

La confiance et la responsabilité accordées, les moyens mis à sa disposition, la facilité à travailler collectivement se traduisent pour le salarié d'intervention par une meilleure qualité de vie au travail, elle-même vecteur d'une meilleure qualité de prestation.

Dans ce modèle les responsables de secteur comme les fonctions supports accompagnent et soutiennent les équipes. Ils veillent au respect du cadre d'intervention, sans pour autant décider pour les autres.

La crise sanitaire que nous avons traversée a mis en évidence la formidable capacité d'adaptation et d'engagement de nos équipes. Elle nous conforte sur notre capacité à mettre en œuvre ce processus de transformation.

C'est donc une nouvelle voie que l'ADAR a décidé d'ouvrir, un projet d'envergure qui mobilise toutes ses composantes, bénévoles et salariés, du Conseil d'administration aux Aides à domicile. Les 1<sup>ères</sup> expérimentations de terrain préfigurent l'organisation de l'ADAR de demain.

**Témoignage en distanciel, de Mme Cottonec, Vice-Présidente du Conseil départemental** sur les relations étroites entre nos deux structures durant cette période de crise sanitaire (distribution des Equipements de Protection Individuelle, maintien des dotations financières) et rappel des enjeux de la loi Grand Age autonomie.

L'ordre du jour étant épuisé, la Présidente prononce la clôture de l'Assemblée Générale et invite les invités autres que les adhérents à quitter la session.

#### **VOTES**

---

**La Présidente invite les adhérents à voter les différents points abordés au cours de cette Assemblée Générale :**

##### **Résolution 1. Validation du procès-verbal de l'assemblée générale du 23 avril 2019**

- Approbation à l'unanimité – 2 absentions

##### **Résolution 2. Validation du rapport moral 2019**

- Approbation à l'unanimité

### **Résolution 3. Validation du rapport d'activité 2019**

- Approbation à l'unanimité

### **Résolution 4. Approbation des comptes 2019**

- Approbation à l'unanimité – 1 abstention

### **Résolution 5. Validation de l'affectation du résultat 2019**

La Présidente propose à l'Assemblée Générale d'affecter l'excédent de l'exercice 2019 au fonds associatif sans droit de reprise pour une somme de 1 563 456.47 €.

- 16 votes pour – 1 contre – 2 abstentions

### **Résolution 6. Election du tiers sortant.**

Les mandats d'administrateurs de Mesdames AZAIS Jacqueline et COUEDEL Thérèse arrivent à échéance (membres sortants). Validation du renouvellement de leurs mandats pour 3 ans.

- 18 votes pour – 1 contre – 2 abstentions

### **Résolution 7. Validation des orientations :**

- ❖ Optimiser les compétences des intervenants en proposant des formations à la pratique professionnelle dès leur entrée en fonction,
- ❖ Améliorer la qualité de service perçue par les usagers,
- ❖ Développer une culture de la bienveillance et de la bienveillance au sein de l'ADAR,
- ❖ Mettre en œuvre une Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences,
- ❖ Mise en place des Equipes autonomes,
  - Approbation à l'unanimité.

La présidente remercie l'ensemble des adhérents présents et espère pouvoir organiser la prochaine assemblée générale en présentiel.

**La Présidente de séance**

**M. DUBE**  
**Présidente**

**La Secrétaire de séance**

**J. AZAIS**  
**Secrétaire**

**Assesseur**

**C. BRETECHE**