

# ADAR44

# RAPPORT ANNUEL

## 2021





# SOMMAIRE

|                  |                                |                        |
|------------------|--------------------------------|------------------------|
| P.4              | P.9                            | P.18                   |
| FLASH BACK       | LA PAROLE AUX<br>BÉNÉFICIAIRES | L'ANNÉE<br>EN CHIFFRES |
| ORGANIGRAMME     | NOS ACTIONS                    | LES<br>ORIENTATIONS    |
| P.5              | P.11                           | P.22                   |
| LES PÉPITES 2021 |                                |                        |
| P.6              |                                |                        |



*Le lancement de l'ADAR*

## FLASH - BACK

*Découvrez le témoignage de Louissette Thuillier, 91 ans, citoyenne engagée, à l'initiative de la création de l'ADAR il y a bientôt 50 ans et Présidente de 1981 à 1983.*

### **Le saviez-vous ?**

En 1969, Louissette faisait partie des nombreux militants engagés à l'association des travailleuses familiales (APAF) de Saint-Nazaire qui accompagnait les familles avec enfants. « Au fur et à mesure de notre action, nous avons eu des demandes de personnes retraitées pour les aider à faire leur ménage, les courses. Il y en avait de plus en plus, on s'est dit qu'il fallait faire quelque chose. ».

### **Comment vous êtes-vous organisés ?**

« Nous n'avions aucun modèle, nous ne savions pas comment faire mais nous étions convaincus qu'il fallait organiser un service à part de celui des travailleuses familiales qui pouvaient intervenir jusqu'à 8h par jour dans les familles. Le financement était aussi différent : ce n'était plus la CAF mais les caisses de retraite, les complémentaires, l'Aide sociale. Les aides ménagères sont donc intervenues pour des tranches de 2h chez les retraités. Nous avons travaillé avec les travailleuses familiales de 1969 jusqu'à la création de l'ADAR en 1973 ».

### **Le succès a-t-il été immédiat ?**

« Oui ça a démarré très rapidement sur la Baule, Saint-Nazaire, Vertou, Saint-Herblain, Orvault. Nous avons gardé l'organisation des travailleuses familiales, une association départementale avec des responsables dans les villes ou par quartier dans les grandes villes. Ça a grossi très vite, les responsables de secteur, toutes bénévoles, trouvaient d'autres bénévoles pour les aider. Les aides ménagères, quant à elles, ont toujours été salariées ».

### **Les moyens de communication n'étaient pas aussi développés qu'aujourd'hui, comment faisiez-vous ?**

« À ce moment-là nous n'avions pas de téléphone, nous faisons tout à pied, en vélo. Quand il y avait un arrêt maladie et que les interventions ne pouvaient avoir lieu, je reprenais l'emploi du temps de l'aide-ménagère et j'écrivais un mot pour chaque usager annonçant son absence. Ensuite je faisais le tour des maisons avec mon vélo pour le mettre dans la boîte aux lettres. A la fin de chaque mois, les bénévoles allaient au domicile pour encaisser la facture, nous recevions le paiement ».

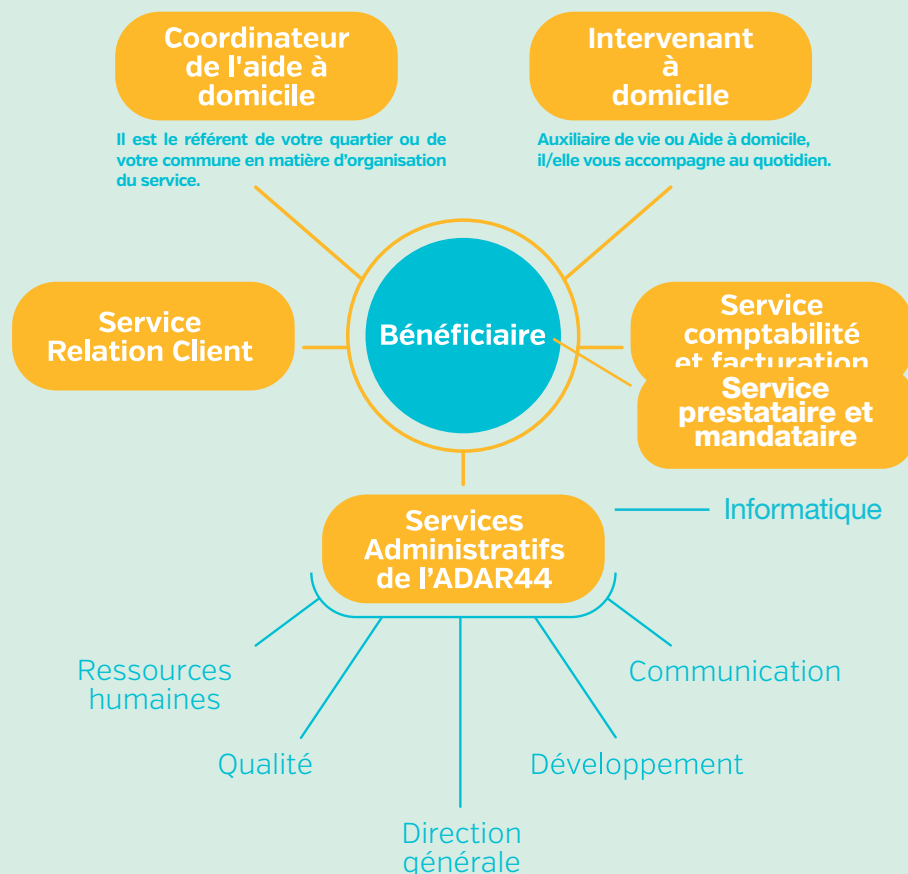
en liquide. C'était un plaisir car les personnes âgées étaient tellement contentes que l'on puisse les aider, elles nous remerciaient, on faisait le tour du jardin, on ramenait une salade, il y avait un contact avec les personnes ».

**L'activité se développant fortement, comment vous êtes-vous structurés ?**

« Toute la partie administrative a rapidement été gérée

sur Nantes avec des salariés. Il est arrivé un moment où les bénévoles n'étaient plus en mesure de faire, la charge étant trop complexe. Les responsables de secteur sont donc devenus salariés. Avec du recul, on était un peu fou de se lancer dans une telle aventure !! Lorsque je vois aujourd'hui ce qu'est devenue l'ADAR, je me dis que tout le temps passé n'était pas vain ».

# ORGANISATION AUTOUR DU BÉNÉFICIAIRE





## LA PAROLE AUX BÉNÉFICIAIRES : UNE VOLONTÉ DE L'ADAR44

*Notre statut associatif et nos valeurs humaines ne font sens que si nous associons les bénéficiaires de nos services à la vie associative de notre organisation.  
Afin de vous permettre d'exprimer votre avis et vos idées, nous avons mis en place :*

- des groupes d'expression,
- des consultations de l'ensemble des bénéficiaires,
- des enquêtes de satisfaction (effectuées chaque année)

*Les temps de consultation de l'ensemble des bénéficiaires prennent deux formats :  
les conseils consultatifs usagers et les comités des usagers de l'ADAR44.*



## LES CONSEILS CONSULTATIFS D'USAGERS *(existent depuis 1976)*

Les Conseils Consultatifs d'Usagers (CCU) sont animés par des membres du Conseil d'Administration de l'ADAR44 (tous bénévoles). Les CCU regroupent, chaque année, environ 300 bénéficiaires sur 14 lieux répartis sur le département. Il s'agit bien de réunions conviviales où les administrateurs vont à la rencontre de bénéficiaires. Après un rapide historique de l'ADAR44, les nouveaux services ou les améliorations mises en place par l'ADAR44 sont présentés. Chaque bénéficiaire est invité à s'exprimer sur le fonctionnement général du service ou à proposer des améliorations possibles. C'est un temps d'échange qui nous permet de débattre sur les réalités, le quotidien et les attentes de chacun de nos bénéficiaires. Cela nous permet de veiller à l'amélioration continue dans notre relation.



## LES COMITÉS DES USAGERS DE L'ADAR44 *(mis en place en 2018)*

Dans le cadre des orientations apportées par la Loi d'adaptation de la Société au Vieillessement, les administrateurs de l'ADAR44 ont souhaité renforcer la participation des bénéficiaires et de leurs aidants.

### COMMENT ?

En les associant aux décisions les concernant sur le fonctionnement du service grâce à un petit groupe d'expression appelé Comité des Usagers (CDU).

### ORGANISATION

En vue de décentraliser les instances de participation au plus près du lieu de vie des usagers, 4 Comités des usagers de l'ADAR44 sont constitués :

| Centre  | Ouest         | Nord Est      | Sud       |
|---------|---------------|---------------|-----------|
| Nantes  | Saint-Nazaire | Châteaubriant | Machecoul |
| Vertou  | Presqu'île    | Nozay         | Pornic    |
| Rezé    | Pontchâteau   | Ancenis       | Clisson   |
| Orvault |               |               |           |

## TEMOIGNAGE

**Mme Leparou, est aidante familiale, elle s'occupe de sa maman bénéficiaire des services de l'ADAR44.**

### Participez-vous régulièrement aux Conseils Collectifs d'usagers (CCU) ?

Oui, très souvent. L'intérêt c'est de partager avec tout le monde, d'apporter nos idées et avis par rapport à ce que l'on vit. C'est un espace participatif permettant d'amener des pistes de compréhension et d'améliorations pour tous. Cela apporte beaucoup pour les

bénéficiaires qui sont présents surtout quand il y a des intervenants externes (je me souviens d'un gendarme qui a fait de la prévention aux arnaques du démarchage et au piratage informatique).

### Participez-vous au Comité d'usagers (CDU) ?

J'aimerais y participer mais je n'ai hélas pas le temps de m'investir sur ce projet. Si j'avais le temps je participerais bien. Avec ces espaces comme le CDU on se rend compte de la complexité de certaines interventions. En tant qu'utilisateur on connaît notre propre situation, nos besoins, notre situation. Le CDU permet de voir tout le travail de coordina-

tion des professionnels, les difficultés rencontrées, de mieux comprendre certaines situations (turnover, amélioration des pratiques). C'est important pour moi de contribuer à aider l'ADAR44 dans l'amélioration continue des services pour avancer mieux ensemble.

### Quelle différence entre ces 2 organes de participation ?

C'est complètement différent, les Conseils Consultatifs d'usagers (CCU) permettent de rencontrer les bénéficiaires et les bénévoles de l'ADAR44. Le comité des usagers (CDU) est plus orienté sur le service et la mise en place des services, c'est un espace constructif pour veiller à une amélioration de service.



## SATISFACTION 2021

Résultat d'une enquête réalisée auprès de 8 000 bénéficiaires (plus de 2 000 répondants)



### Les points de satisfaction

- L'envoi par mail des enquêtes
- Qualité des prestations (ménage)
- Amabilité, écoute, discrétion, confiance, ponctualité des Aides à domicile
- L'accessibilité téléphonique (Fréquence des contacts)



### Ce qui mériterait d'être approfondi

- Transmission des messages
- Nom du Coordinateur de l'aide à domicile
- Fréquence des visites
- Remplacements
- Prévenance remplacement
- Coordination entre les intervenants à domicile
- Transmission du Trait d'Union (journal des bénéficiaires)

### Bon à savoir :

Dans le cadre des mutuelles, 82% des personnes souhaitent poursuivre avec l'ADAR44 !



**Ma satisfaction est totale, tant au niveau de la personne intervenant pour l'entretien de mon logement qu'au niveau de l'administratif et surtout depuis la mise en place du site internet**



**Tout se déroule très bien. Ma maman étant mal voyante, le programme du mois est établi et ne change pratiquement jamais. Elle a une personne attitrée qui connaît bien ses habitudes et elles se comprennent très bien. Une autre personne vient compléter au besoin, et elle connaît ses habitudes et elle est en confiance**



# LA SATISFACTION GLOBALE EST DE 95%



# LES PÉPITES 2021



## PLAISIR D'OFFRIR

*Un collectif d'habitants d'Ancenis et de ses environs s'est constitué pour venir en aide aux plus précaires lors des fêtes de décembre et janvier.*

L'initiative vient d'une idée lancée depuis l'autre bout de la France et a rencontré un accueil très positif. Il s'agit de mettre dans une boîte à chaussures quelque chose de chaud, un produit de beauté, un objet divertissant (ex : livre), une gourmandise et un mot doux. Initialement destinées aux personnes sans-abri, les boîtes collectées dans les commerces du pays d'Ancenis ont ensuite été redistribuées. 67 boîtes ont été données à l'ADAR d'Ancenis fin décembre. Elles ont été offertes par les Intervenants à domicile auprès des bénéficiaires souvent désocialisés, isolés qui n'ont plus ou ne voient pas leur famille.



Agnès est Intervenante à domicile sur Ancenis, elle a participé à la distribution des cadeaux.

*« Je pense à cette dame, habituellement peu bavarde, elle a été touchée. Ce geste l'a marquée et elle en a parlé pendant plusieurs jours. C'est une personne seule, qui n'a pas l'habitude d'avoir ce type d'attention. Cela lui a fait chaud au coeur. Ça m'a fait plaisir de leur faire plaisir. Ils ont l'habitude d'avoir de l'attention de notre part au quotidien, mais là, c'était différent ». Des boîtes avec des attentions délicates et des choses faites à la main : écharpe tricotée, pochette cousue main... « Tout était fait avec l'envie de faire plaisir et surtout ces lettres rédigées par les plus jeunes, écrites avec leurs mots d'enfants, c'était touchant ».*



## REPORTAGE : VIVIANE GILBERT AUXILIAIRE DE VIE SUR VERTOU

A l'ADAR44 depuis 2002, Viviane a été interviewée par France3.

**« Un reportage intéressant qui fait ressortir beaucoup de choses. Ça fait plaisir d'avoir des journalistes qui pensent à nous, ça fait chaud au cœur. J'espère que ce que j'ai dit va être apprécié. C'est important de parler de nous. Notre métier doit être valorisé, tout ce que l'on peut faire pour le revaloriser doit être fait ! J'ai participé aux ateliers bien vieillir, aux groupes d'échanges sur les équipes autonomes, aux ateliers numériques, il faut montrer la richesse de notre métier ! ».**

## SALARIÉS ET BÉNÉFICIAIRES, MOBILISÉS POUR UN PROJET SOCIAL AFIN DE SOUTENIR L'AFM-TÉLÉTHON !

Fin 2021 ce sont plus de 200 bracelets qui ont été réalisés par nos équipes et nos bénéficiaires. Les bracelets ont ensuite été donnés comme « contre-don » (chacun avait la possibilité de donner ce qu'il souhaitait ou pouvait en contrepartie) lors du marché de Noël de Saint-Herblain le 4 décembre 2021.

L'ADAR44 a ajouté un chèque à cette collecte pour ainsi faire un don de **1 050 €** pour l'association AFM-Téléthon.

## CINÉ-DÉBAT AUTOUR DU FILM « DEBOUT LES FEMMES »

Lundi 22 novembre, le Cinéma Bonne Garde avait programmé le documentaire « Debout les femmes ». Cette projection a été suivie d'un débat avec la participation de professionnels et d'associations de l'aide à domicile. Pour l'ADAR44, Corine Desfosses, aujourd'hui Coordinatrice Habitat inclusif a partagé son parcours depuis son arrivée en tant qu'Aide à domicile.

### Qu'avez-vous pensé du film ?

« C'est un film nécessaire qui, même s'il ne correspond pas à notre réalité à l'ADAR44, correspond à une vision nationale de ce corps de métier tel que beaucoup l'imagine. Même s'il n'a pas atteint son objectif politique, ce film a certainement fait bouger les choses. Selon moi, ce film est aussi un levier et permet aux acteurs du secteur de l'aide à domicile de se dire qu'une partie de leur destin est entre leurs mains. Une porte est ouverte mais c'est à chacun des acteurs de la franchir. Pour cela il faut prendre pleine conscience de ce que l'on vit, provoquer et saisir les opportunités qui s'offrent à nous ».

### Quel a été ton rôle lors du débat à la fin de la projection du film ?

« C'était plus une présentation du métier, de ses problématiques. J'ai présenté l'ADAR44, j'ai expliqué mon parcours et j'ai pu valoriser la structure qui m'a fait confiance et dans laquelle j'ai évolué. Nous avons échangé sur les formations, c'était vraiment une belle opportunité. J'étais fière de l'ADAR44 à ce moment-là car nous n'étions pas là pour « vendre notre truc », mais nous avons eu naturellement un discours positif.

Au moment de partir, une dame âgée m'a interpellée « Pensez-vous que les jeunes ont envie de faire ce métier ? ». Je lui ai répondu que le métier se professionnalise et les vocations existent toujours. Elle m'a remerciée de l'avoir rassurée ».



Corine Desfosses et Antoine Leprevost (Directeur Action Sociale)



## NOS ACTIONS POUR AMÉLIORER NOTRE ACCOMPAGNEMENT

### DANS LA PEAU D'UN SÉNIOR ! AVEC LE SIMULATEUR DE VIEILLISSEMENT

Apprendre à connaître ce que vivent les séniors est un enjeu majeur pour nous. Dans le cadre de notre accompagnement, cette connaissance nous permet :

- de prendre en compte leurs contraintes et leurs besoins,
- d'adapter notre soutien quotidien pour être au plus proche de leurs capacités.

Pour cela, dans notre centre de formation interne Auxiléa nous utilisons un concept unique permettant de se glisser dans la peau de nos aînés.

Cela consiste à se vêtir d'un simulateur de vieillissement, simulant scoliose, arthrose, problèmes de vue etc..., afin de comprendre les problématiques motrices et perceptives que nos aînés ont de leur environnement.

### QUELS SONT LES BÉNÉFICES DU SIMULA- TEUR POUR LES APPRENANTS ?

Cet outil permet aux apprenants de se mettre à la place des bénéficiaires et ainsi ressentir ce qu'ils vivent au quotidien. Les stagiaires ressentent les sensations d'un corps vieillissant. Cette expérience permet aux aides à domicile d'adapter leur pratique et leur communication.

### QUELS SONT LES RETOURS DES PROFES- SIONNELS ?

Les retours sont positifs, il y a une réelle prise de conscience des stagiaires lors de cette expérience. Grâce à cet outil, les stagiaires se rendent compte du comportement de certains bénéficiaires. Pour certains, c'est un véritable électrochoc de se mettre dans la peau d'une personne âgée.





## LA RELATION CLIENT : CE LIEN QUI NOUS UNIT

*C'est aujourd'hui un élément crucial pour l'ADAR44. Nous travaillons pour des personnes âgées ou fragiles, qui ont besoin de se sentir écoutées et rassurées. Dans cette démarche d'amélioration, début 2021, nous avons recruté Mathilde, Responsable de la relation client ; Valérie et Céline : Conseillères en autonomie et Claire, Assistante Relation Client.*

### Quelles sont vos missions ?

« Nous travaillons sur plusieurs étapes (trouver des nouveaux clients, les accueillir et leur donner envie de rester). Aujourd'hui, notre priorité sur les premiers mois est d'optimiser l'accueil des nouveaux clients. En effet, nous nous sommes aperçus que de nombreuses personnes appelaient l'ADAR44 et leur demande restait sans réponse de notre part. Nous devons structurer cela pour que la personne ait une réponse et nous assurer d'un bon suivi ».

### Quels en seront les bénéfices ?

« Le principal bénéfice sera vraiment de remettre le relationnel au cœur de la relation client. C'est un cercle vertueux. Un bénéficiaire satisfait sera aussi plus fidèle, il en parlera autour de lui. Les Intervenants au domicile pourront se concentrer sur le lien social et s'épanouir au sein d'une équipe. Nous devons faire un suivi régulier de nos bénéficiaires, nous allons les chouchouter ».





## LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE DES SÉNIORS AVEC NOTRE ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

*Monsieur Perroteau a 72 ans. Il aime avoir une vie sociale riche. Mais avec la COVID19 il est contraint à rester chez lui. Il aimerait garder le contact avec sa famille qui vit aux USA. Il souhaiterait également se divertir avec le numérique pour rompre son isolement. Monsieur Perroteau, bénéficiaire des séances de sensibilisation au numérique débutées en février 2021 et Delphine, Auxiliaire de vie sociale à l'ADAR 44, qui anime ces séances, nous parlent de leur expérience. Dès l'arrivée de Delphine, Monsieur prend sa tablette et lui fait part d'une inquiétude concernant un jeu où il lui est demandé de payer pour continuer à jouer. Delphine le rassure, les actions payantes le sont pour obtenir des bonus !*

### Quel était votre besoin ?

**M. Perroteau :** Je voulais communiquer avec ma famille aux États-Unis.

**Delphine :** Il a fallu installer Facebook, Skype. M. avait déjà un compte que nous avons retrouvé avec tous ses contacts. Il envoie dorénavant des messages. Nous avons installé la WIFI, créé une adresse gmail, il a un petit cahier répertoire où je note des informations pour l'aider lorsqu'il est bloqué.

### Aviez-vous déjà utilisé une tablette ?

**M. Perroteau :** C'était une découverte totale. J'avais hâte, le fait que ma responsable me propose ces séances m'a incité à sauter le pas de l'achat. Je fais des recherches, je joue au

« Solitaire », « mots mêlés », « Candy crush ». Les jeux me vident la tête, ça m'évite de trop regarder la TV.

### La relation avec les bénéficiaires est-elle différente ?

**Delphine :** Oui, je partage avec eux autre chose que le quotidien du ménage, l'entretien et l'aide à la personne. Ce temps dédié nous permet de les découvrir et favorise les échanges. C'est stimulant pour eux et enrichissant pour nous.

## NOS PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET NOS TECHNIQUES EN LIEN AVEC L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT AUX REPAS

Entretien avec Marie-Claire Leterme, coordinatrice et formatrice dans notre centre de formation Interne Auxiléa

**Il existe 2 formations dans le socle proposé aux salariés de l'ADAR44 :**

« Tout d'abord l'Équilibre alimentaire et aide aux repas. La finalité de cette formation est de renforcer et développer les savoirs et les savoir-faire de l'aide à domicile pour lui permettre de réaliser une alimentation adaptée aux besoins des personnes accompagnées. La notion d'équilibre alimentaire et la connaissance des apports nutritionnels recommandés sont nécessaires pour accompagner les personnes à domicile. Cela est encore plus important pour aider les bénéficiaires de plus de 75 ans. Les participants sont sensibilisés à la conservation des aliments, aux techniques pour aider les bénéficiaires ayant des problèmes de déglutition

ou pour éviter les fausses routes, par exemple. »

« Ensuite la formation " Pratique culinaire " vise l'apprentissage et/ou la consolidation des techniques de base, dans le but d'être capable de réaliser des repas adaptés aux besoins des personnes accompagnées. C'est une formation très opérationnelle. L'aide à domicile sera en mesure de faire un potage, un entremet, mais aussi de connaître des recettes pour adapter l'alimentation au « manger-mains », par exemple.

L'aide à domicile a un réel pouvoir de conseil et d'accompagnement sur ce sujet. Il a un rôle de prévention en étant capable de repérer une « baisse



d'appétit » du bénéficiaire et de la prendre en charge. Il peut proposer des aides techniques pour faciliter la prise des repas des bénéficiaires.

« Heureusement que Sylvie est là pour me faire des petits plats. Avec toutes les contraintes, elle se débrouille bien. C'est super ! Ne la changez pas ! »

## EVENEMENT AVRIL : L'ADAR44 INTÈGRE UNE NOUVELLE STRUCTURE : L'AGAD, SPÉCIALISTE DU MANDATAIRE !

Pascal Rachelli, le Directeur du service Mandataire répond à vos questions.

**Qu'est-ce que l'AGAD / combien de salariés ?**

L'association d'Aides et de Gardes à Domicile, créée en 1995 à l'initiative de l'Hôpital A Domicile (HAD). C'est à ce jour 3 salariés pour l'organisation, en moyenne 117 assistantes de vie en contrat et plus de 257 employeurs (2020). Le nombre d'heures réalisées l'année passée est de 59 000.

**Quel lien entre l'ADAR44 et l'AGAD ?**

Des valeurs communes et une volonté de partager nos savoirs et de mieux répondre aux demandes de nos usagers en tant que structure associative.

**Les avantages pour l'ADAR44 ?**

Se rapprocher d'un service mandataire expérimenté, assurant des prestations complémentaires comme les gardes de nuit.



## UN NOUVEAU LIVRET POUR ACCUEILLIR NOS BÉNÉFICIAIRES !

Lorsqu'un nouveau bénéficiaire fait appel à nous pour l'accompagner, il se pose beaucoup de questions.

Le Coordinateur de l'aide à domicile et l'Intervenant à domicile sont là pour y répondre mais il était important de construire un nouveau livret qui compile toutes les informations :

- Qui intervient chez moi ?
- Que peut-il faire ou non ?
- Quel matériel dois-je mettre à sa disposition ?...
- Comment se passe la facturation, quand dois-je payer ?

Le livret est téléchargeable et consultable sur notre site internet [www.adar44.com](http://www.adar44.com), rubrique « nos services »





## LA MALLETTE DE JEUX : UNE EXPÉRIMENTATION SUR UN SECTEUR DE L'ANTENNE D'ANCENIS

### *Qu'est-ce que le projet mallettes de jeux ?*

Depuis mars 2021, 9 aides à domicile des équipes de proximité de Belligné, Riaillé et Teillé disposent chacune d'une mallette de jeux. À l'aide d'un support ludique, le principe est de proposer aux bénéficiaires un temps de divertissement et de lien social lors d'une prestation effectuée à domicile. Cette activité permet de développer la stimulation sensorielle et cognitive pour prévenir la perte d'autonomie et favorise l'expression des bénéficiaires.

Cette innovation est née avec l'objectif de pouvoir répondre aux projets personnalisés des personnes que nous accompagnons.

### *À destination de quel public s'adressent les mallettes de l'ADAR44 ?*

Pour l'instant, ce service est proposé aux personnes bénéficiant d'un plan d'aide qui inclut des besoins de stimulation ou d'aide au répit pour l'aidant.

### *Quel est le contenu des mallettes ?*

Les mallettes de jeux ADAR44 sont constituées de supports variés afin de pouvoir plaire au plus grand nombre. Puisque ce projet est proposé de manière expérimentale, il s'agissait également de pouvoir tester et repérer les jeux et activités qui fonctionnent davantage. L'une de nos mallettes est

spécialement adaptée pour des personnes en situation de malvoyance ou malentendantes.

Chacune des 9 mallettes est munie de jeux de société classiques ou spécialisés (triominoes, puissance 4, dominos tactiles, memory à thèmes, loto des sons, je me souviens de...), d'un kit créations et de fabrications ADAR44 ou maison (loto des odeurs, loto des matières, boîte à souvenirs...). On peut également trouver dans nos mallettes du matériel divers comme des balles à pétrir, des puzzles ou des recettes de cuisine en gros caractères. Chaque mallette dispose aussi d'un classeur agrémenté de fiches activités : mots mêlés, sudoku, coloriages, points à relier, poèmes, textes de relaxation...

Au-delà de l'expérimentation, ce classeur a été mis à disposition de l'ensemble de l'équipe d'aides à domicile du secteur.





## ET SI NOS PETITES HISTOIRES RACONTAIENT UNE GRANDE HISTOIRE ?

Mettre en lumière la richesse des histoires de vie des bénéficiaires, les moments de partage des intervenants à domicile, les anecdotes vécues par les coordinateurs de l'aide à domicile de l'ADAR44... par la collecte et le recueil de récits individuels. Tels sont les objectifs de la formation suivie par Anne, Aline, Delphine, Marie-Line et François, 3 salariés de l'ADAR44 et bénévoles.

L'écoute, le recueil d'histoires, l'animation sont au cœur de cette formation riche en émotions !

**Anne, vous êtes une nouvelle Globe collectrice, qu'est-ce que la formation vous a apporté ?**

J'ai appris comment recueillir par écrit, vidéo ou audio les histoires de vie des personnes, ça peut paraître simple mais ce n'est pas un exercice facile. Il faut créer un climat de confiance avec la personne dont l'histoire va être collectée, gérer ses propres émotions.



## QU'EST-CE QUE L'ÂGISME ?

L'âgisme renvoie aux stéréotypes, préjugés et discriminations vis-à-vis des personnes en fonction de leur âge... des jeunes comme des vieux. Aujourd'hui, l'âgisme à l'égard des personnes âgées est particulièrement répandu. Qui n'a jamais entendu ou dit ces expressions : « ce n'est pas de mon/son âge de se

comporter, de s'habiller de telle ou telle manière », « à mon/son âge » ou parler fort et en articulant de façon exagérée face à une personne âgée qui est forcément mal-entendante... Un rapport des Nations Unies, publié en mars 2021, a révélé que dans le monde, une personne sur deux fait preuve d'âgisme à l'égard des personnes âgées...

## « MON DOMICILE : UN LIEU DE TRAVAIL »

Le domicile est le lieu de résidence de nos bénéficiaires, mais il devient également un lieu de travail le temps de l'intervention. Chaque domicile est différent : maison de plain-pied ou appartement ? Avec ou sans ascenseur ? Des animaux de compagnie ? Aspirateur dernier cri ou « vintage » (ou pas d'aspirateur du tout) ?

Face à ce constat, l'ensemble des associations adhérentes à l'UNA\* Loire-Atlantique a décidé de réaliser un document de communication commun à destination de leurs bénéficiaires.

L'objectif de ce document est de sensibiliser les bénéficiaires aux risques professionnels de nos équipes pour rendre leur domicile « plus sûr » pour tout le monde.



Plusieurs sujets sont abordés : le matériel mis à disposition, les produits d'entretien employés, l'encombrement des pièces, la présence d'animaux domestiques, l'exposition au tabagisme passif... À chaque risque sont associés « les bons réflexes » que chaque bénéficiaire peut mettre en place pour faciliter et garantir la sécurité lors de nos interventions.

\* ADT, ANADOM et ADAR44

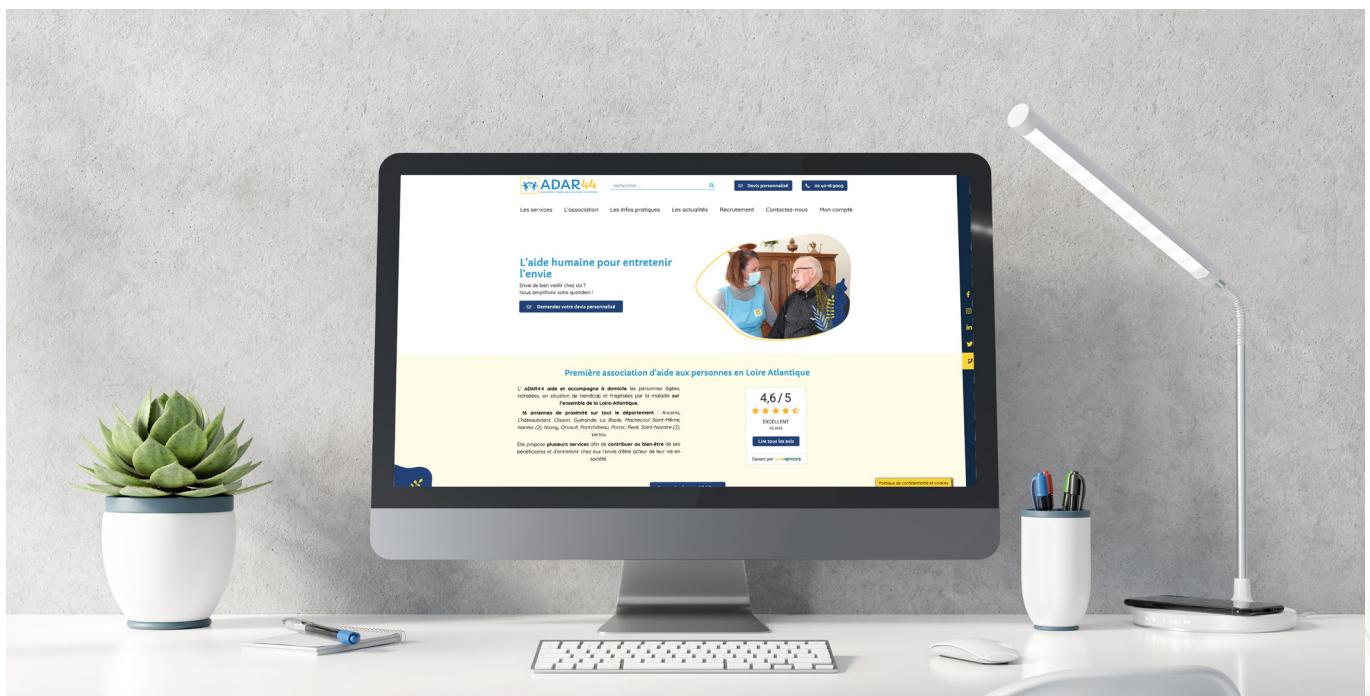


## NOUVEAU JOURNAL TRIMESTRIEL GRATUIT POUR NOS BÉNÉFICIAIRES !

C'est avec beaucoup de plaisir que nous avons sorti le 1<sup>er</sup> numéro de notre Journal « Trait d'union » conçu spécialement pour les personnes âgées, malades ou en situation de handicap chez qui nous intervenons.

Il est distribué directement par les Aides à domicile. Retrouvez à l'intérieur, des conseils d'experts, des bonnes pratiques pour bien vieillir et bien vivre à son domicile. Retrouvez également des témoignages (bénéficiaires, Auxiliaires de vie...) sans oublier des jeux !

**Tous les numéros sont disponibles en version numérique sur votre espace client !**



## LE SITE DE L'ADAR44 CHANGE DE LOOK

Simple, moderne et plus complet, avec un nouvel espace pour nos bénéficiaires. Vous y retrouvez nos services, nos actualités et on espère que vous apprécierez votre nouvel espace ! Merci à nos équipes et bénéficiaires qui ont contribué à ce projet.

Vous devrez impérativement cliquer sur 1<sup>ère</sup> connexion lors de la première connexion et entrer :

**Identifiant (disponible sur votre facture) et Mot de passe**

Il vous sera possible de modifier votre mot de passe lors de votre première connexion.



## NOTRE ANNÉE 2021 EN QUELQUES CHIFFRES

### NOS BÉNÉFICIAIRES

| Notre activité en heures et %    | H                | %           |
|----------------------------------|------------------|-------------|
| CD44                             | 816 632          | 56%         |
| Clients privés                   | 459 917          | 31%         |
| Garde d'enfant                   | 5 033            | 0%          |
| Carsat                           | 91 827           | 6%          |
| Autres prises en charge          | 71 835           | 5%          |
| Mutuelles                        | 22 296           | 2%          |
| <b>Total heures facturées</b>    | <b>1 467 540</b> | <b>100%</b> |
| Heures en attente de facturation | 557              |             |
| <b>Total Général 2021</b>        | <b>1 468 097</b> |             |



| Notre activité en nombre et % de bénéficiaires : | Nombre (attention un client peut être comptabilisé sur plusieurs prestations) | %           |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| CD44                                             | 5 615                                                                         | 28%         |
| Clients privés                                   | 9 576                                                                         | 47%         |
| Garde d'enfant                                   | 55                                                                            | 0%          |
| Carsat                                           | 2 112                                                                         | 10%         |
| Autres prises en charge                          | 1 000                                                                         | 5%          |
| Mutuelles                                        | 1 911                                                                         | 9%          |
| <b>Total client</b>                              | <b>20 269</b>                                                                 | <b>100%</b> |

| Répartition par GIR : Nombre et % par GIR | Clients du CD44 uniquement | %           |
|-------------------------------------------|----------------------------|-------------|
| GIR 1                                     | 44                         | 1%          |
| GIR 2                                     | 427                        | 8%          |
| GIR 3                                     | 903                        | 16%         |
| GIR 4                                     | 2978                       | 53%         |
| PCH - ACTP                                | 516                        | 9%          |
| Aide ménagère PA PH                       | 747                        | 13%         |
| <b>Total client CD44</b>                  | <b>5615</b>                | <b>100%</b> |

| Répartition par catégorie d'âge | Nombre d'usagers Uniques | %           | Nombre d'heures (hors en attente de facturation) | %           |
|---------------------------------|--------------------------|-------------|--------------------------------------------------|-------------|
| 95 et +                         | 911                      | 6,18%       | 136 425                                          | 9,30%       |
| 85-94                           | 5 539                    | 37,55%      | 599 780                                          | 40,87%      |
| 75-84                           | 3 868                    | 26,22%      | 338 009                                          | 23,03%      |
| 60-74                           | 2 581                    | 17,50%      | 237 314                                          | 16,17%      |
| 59 et moins                     | 1 851                    | 12,55%      | 156 012                                          | 10,63%      |
| <b>Total :</b>                  | <b>14 750</b>            | <b>100%</b> | <b>1 467 540</b>                                 | <b>100%</b> |

| Sexe         | Nombre d'usagers uniques | %           |
|--------------|--------------------------|-------------|
| F            | 10 160                   | 68,88%      |
| M            | 4 555                    | 30,88%      |
| Non défini   | 35                       | 0,24%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>14 750</b>            | <b>100%</b> |



## NOS SALARIÉS

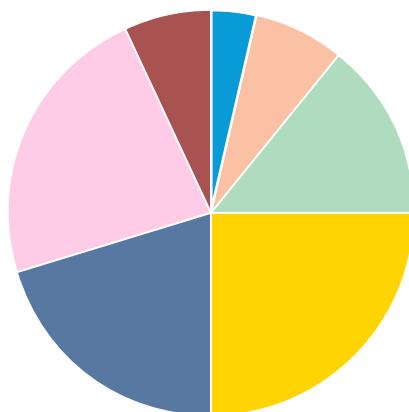
| Salariés                    | Effectif au 31.12.21 |
|-----------------------------|----------------------|
| Cadres                      | 25                   |
| Employés Administratifs     | 30                   |
| Coordinateurs Aide Domicile | 77                   |
| Auxiliaires de vie          | 446                  |
| Employés à domicile         | 928                  |
| <b>TOTAL</b>                | <b>1506</b>          |

L'ancienneté  
moyenne des  
salariés est de  
11.06 ans

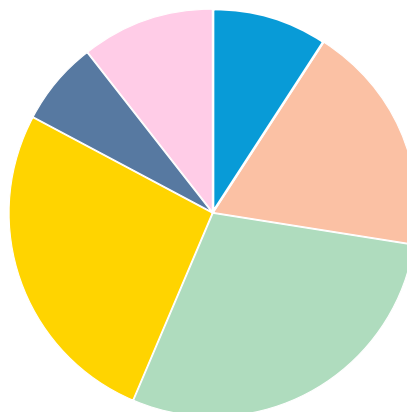
| Salariés   | <1  | 1-2 | 2-3 | 3-4 | 4-5 | 5-10 | 10-15 | 15-20 | 20-25 | 25-30 | >= 30 |
|------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Année 2021 | 133 | 141 | 77  | 101 | 73  | 257  | 212   | 233   | 169   | 72    | 38    |

## RÉPARTITION PAR ÂGE DES SALARIÉS

Auxiliaires de Vie



Coordinateurs AD



60 et +



56 -60



51-55



41-50



31-40



26-30



&lt;25

- L'âge moyen est de 45.50 ans
- L'effectif moyen est de 1 498
- L'effectif en fin d'année est de 1 506 personnes (98,5% CDI)
- L'effectif en fin d'année est de 1 259.11 ETP(CDI) et 20.11 ETP (CDD)

**La répartition hommes femmes est de :**

95.82 % de femmes et 4.18% hommes (+16.67% d'hommes par rapport à 2020)

88.04% des aides à domicile ont un contrat supérieur à un mi-temps



## TEMOIGNAGE

J'ai depuis longtemps eu dans un coin de ma tête la qualification d'AES (Accompagnant éducatif et social) sans vraiment aller au bout de mes démarches. D'un point de vue personnel, le départ de mon fils en études supérieures m'a donnée à mon tour l'envie et le besoin de m'accomplir dans mon travail. J'ai tout d'abord pris contact avec ma RS qui m'a renvoyée vers Julie Charles. Julie m'a donnée la marche à suivre : lettre de motivation et renseignement personnel sur le diplôme.

Julie est revenue vers moi pour entretenir de mes motivations. J'ai pu alors expliquer ma réelle envie de progresser en sein de

l'Adar mais aussi mon besoin personnel d'accomplissement.

Cette formation m'apporte une légitimité dans mon travail, des compétences plus sûres pour intervenir dans toutes situations. Après l'obtention de mon diplôme je pourrai prétendre à un salaire supérieur. Nous faisons un métier passionnant et le fait de pouvoir être plus qualifié donne de la valeur ajoutée et de la crédibilité. La valorisation de notre métier passe par ce que nous en faisons et comment nous, Aides à domicile, nous le percevons.

Joëlle, Aide à domicile



## FORMATION DES ÉQUIPES

- **Nombre d'heures de formation** : 15 446,5 heures
- **% de notre effectif total formé** : 481 personnes pour l'intégration et 1 344 personnes sur les formations internes, soit 89% des effectifs
- **Nombre d'Aides à domicile formés au DEAES** (Diplôme d'État d'Accompagnant Éducatif et Social) : 24 salariés dont 10 formations continues et 14 VAE (La validation des acquis de l'expérience) DEAES)
- **Le TOP 3 des formations suivies** :
  - PSC1 formation sur les gestes de premiers secours afin de savoir réagir en cas d'urgence et en attendant les secours,
  - hygiène corporelle et aide à la toilette formation permettant d'acquérir les gestes et techniques de base de l'aide à la toilette,
  - devenir tuteur formation permettant d'acquérir et de consolider les compétences nécessaires à la fonction de tuteur ainsi que la maîtrise des outils permettant l'accompagnement du stagiaire ou du nouvel embauché.

## RECRUTEMENT DES COLLABORATEURS

Nombre de recrutement en 2021  
(répartition : AD / RS / CS / Admin) :

**623 embauchés en 2021 (CDD et CDI)**

| SALARIES                | CDI 2021   | 2021 (En nombre de contrats) |
|-------------------------|------------|------------------------------|
| Cadres                  | 5          | 5                            |
| Employés Administratifs | 5          | 5                            |
| Coordinateur AD         | 18         | 18                           |
| Auxiliaires de vie      | 28         | 31                           |
| Employés à domicile     | 167        | 253                          |
| Agents à domicile       | 58         | 58                           |
| <b>TOTAL</b>            | <b>281</b> | <b>370</b>                   |

### Quelques mots sur la stratégie de recrutement face au contexte Covid

Le recrutement a complètement changé avec l'apparition du covid et les nombreux confinements.

Nous avons dû nous adapter. La question s'est alors posée : comment recruter efficacement à distance ?

- Nous avons dû adapter nos offres d'emploi en décrivant notre process de recrutement à distance.
- Nous avons effectué les entretiens par visio conférence
- Nous avons réadapté nos outils
- Nous avons commencé à communiquer plus régulièrement sur les réseaux sociaux.

## BILAN

Cette période Covid a réellement changé nos modes de fonctionnement et donc nos modes de recrutement.

Le constat global est que le métier d'aide à domicile traverse une crise sans précédent depuis la crise sanitaire. Les candidats se font de plus en plus rares. Afin d'attirer de nouveaux profils, l'ADAR44 procède à de nombreux ajustements : aménagement des plannings, des horaires, prime de cooptation etc... Le secteur souffre d'une image souvent dégradée et d'un manque d'attractivité. Pourtant le métier d'aide à domicile est varié, porteur de sens et profondément humain, suscitant de belles et riches rencontres et entretenant le lien social.



# NOUVEAU CAP 2022-2025

*L'ADAR44 s'est repensée et engagée, depuis janvier, dans un nouveau cap ambitieux pour les années 2022 à 2025.*

## NOTRE VOLONTÉ :

Affirmer et développer notre cœur de métier en nous recentrant sur le public fragilisé par l'âge, le handicap ou la maladie, pour mieux l'accompagner et lui permettre de continuer à vivre et vieillir à domicile dans les meilleures conditions. Notre objectif : lui éviter ainsi, autant que possible, d'intégrer des structures médicalisées qui constituent une rupture importante dans leur vie.

Cette orientation traduit notre volonté de soutenir, accompagner au quotidien chaque personne à rester « bien » chez elle en respectant ses choix et son désir d'être acteur de sa vie en société.

Le « prendre soin » a du sens pour nous, le bien-être de nos bénéficiaires est le moteur de notre action.

## MISE EN ŒUVRE DU CAP – ORIENTATIONS 2022

En s'inscrivant dans le cadre d'un partenariat fort avec l'ensemble des acteurs des territoires nos professionnels se mobilisent autour de trois objectifs principaux :

### 1 – Développer la qualité de la relation clients

- Création d'un Service Relation clients qui centralise les nouvelles demandes pour apporter une réponse adaptée aux besoins des futurs bénéficiaires.
- Développement de l'accompagnement autour des besoins spécifiques des bénéficiaires grâce au partenariat engagé (aménagement du domicile, coordination avec les services de soins,...) ainsi qu'aux actions organisées sur le terrain (ateliers bien vieillir, mallettes de jeux...).

## 2 – Renforcer la gestion des compétences et la qualité d'accompagnement

- Plan de formation et de fidélisation ambitieux à destination des intervenants. Process de recrutement plus agile. Adéquation entre compétences des intervenants et prestations aux bénéficiaires ...

## 3 - Mettre en œuvre un pilotage de l'activité centré sur l'articulation entre besoins des personnes aidées et respect de l'équilibre vie privée et vie professionnelle des salariés

- Réflexion sur l'organisation du travail et mise en place pour l'encadrement, de formations au management participatif centré sur la qualité de vie au travail.
- Il s'agit d'une réorganisation en profondeur qui impacte tous les services et autour de laquelle s'est créée une véritable dynamique à tous les niveaux.



Depuis 2019, nos relations avec le Conseil départemental de Loire Atlantique, concernant les interventions auprès des personnes en déficit d'autonomie sont définies dans le cadre d'un Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM). Ce contrat signé pour 3 ans (2019/2021) a fait l'objet d'un avenant pour l'année 2022, au regard de la crise sanitaire.

Cette nouvelle forme de relations qui concerne actuellement les SAAD associatifs et services publics, nous satisfait pleinement. Le CPOM définit les objectifs qualitatifs à mener par

la structure, en lien avec la politique sociale du Département, dans l'optique d'optimiser l'accompagnement des bénéficiaires. Il s'accompagne également d'enveloppes financières, destinées à soutenir les projets.

Un nouveau CPOM verra le jour en 2023 pour une durée de 5 ans. Nous mesurons les enjeux qui sont les nôtres dans ce deuxième CPOM. La dernière loi de Finances de la sécurité Sociale nous annonce de nouveaux défis avec la création de SAD (Service autonomie à domicile) et de Centres territoriaux de ressources (CTS), tout cela dans un contexte de pénurie exponentielle de candidats Aides à domicile. Il nous faut donc négocier un CPOM qui soit réellement à la hauteur des besoins et permette de renforcer la reconnaissance de ces métiers pourtant indispensables et en augmenter l'attractivité.

C'est pourquoi nous devons allier nos forces et comme en 2018, nous allons travailler des objectifs communs avec nos partenaires UNA 44, ADT et ANADOM, mener des réflexions et faire des propositions, mais aussi rendre plus lisible notre réseau UNA, dans un contexte actuellement en pleine mouvance.

## ORIENTATION AG 2022

### VERS DES SERVICES AUTONOMIE AIDE ET SOINS A DOMICILE

La loi « autonomie » promise depuis plusieurs mandats présidentiels reste malheureusement toujours en attente. Cependant, confrontés Aux enjeux de la montée du vieillissement et au souhait réaffirmé de 80 % des français âgés de vivre à domicile le plus longtemps possible, les pouvoirs publics se sont mobilisés sur des propositions intermédiaires.

C'est dans cet esprit que la loi de financement de la Sécurité Sociale

(LFSS) du 23 décembre 2021, prévoit un certain nombre de mesures visant, sans attendre, à renforcer le soutien à l'autonomie, parmi diverses actions concernant la prévention et l'accès aux soins et à la santé.

L'une de ces mesures retient particulièrement notre attention. Elle concerne la création de Services autonomie à domicile qui consiste en un regroupement à terme, des Services accompagnement et aide à domicile (SAAD), tel l'ADAR44 et

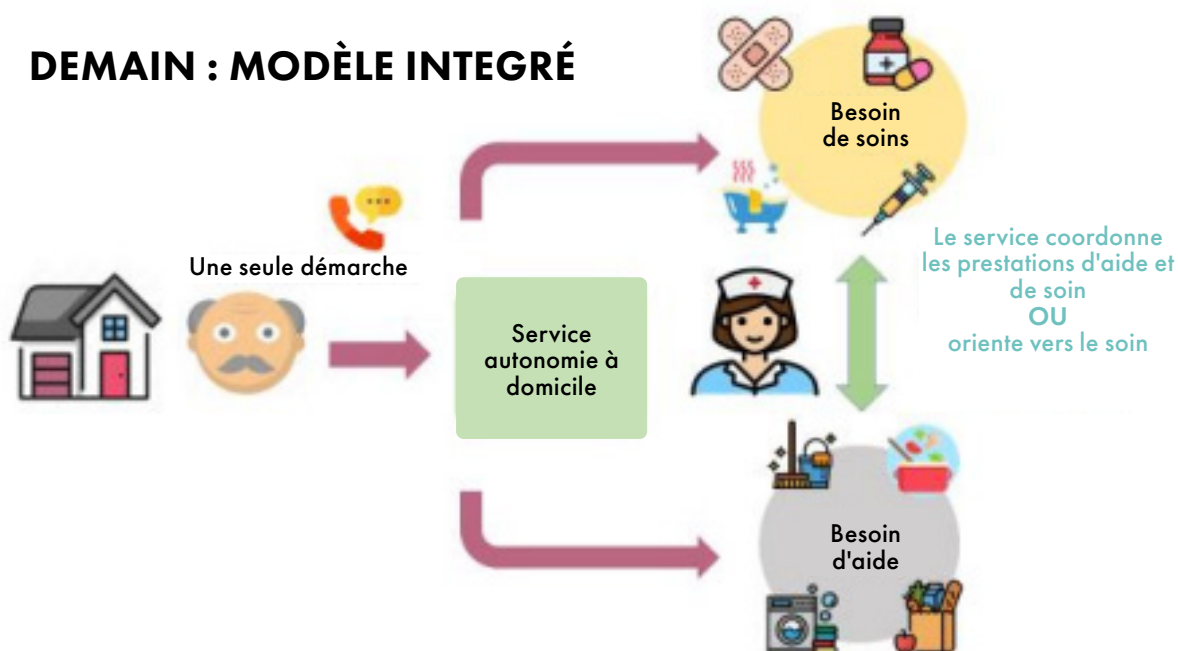
des Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD). Ce nouveau dispositif, inspiré des Services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD) permettra aux bénéficiaires fragilisés concernés, d'obtenir, en fonction de leurs besoins, une réponse complète et coordonnée en aide, accompagnement et soins, en ayant un seul interlocuteur. Les Services autonomie à domicile, remplaceront à l'horizon 2025, les SAAD, les SSIAD et les SPASAD.



## AUJOURD'HUI



## DEMAIN : MODÈLE INTEGRÉ



Très consciente de ces nouveaux enjeux qui prennent tout leur sens dans le cadre de notre nouveau Cap, et forte déjà d'une expérience SPASAD menée depuis 2017, l'ADAR44 se prépare activement à ces changements. Notre expérience nous a permis au cours des années, de nouer des

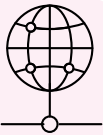
partenariats opérationnels étendus sur le territoire. Des conventions de travail en commun existent déjà avec certains SSIAD. Nous souhaitons aujourd'hui nous inscrire pleinement dans cette démarche de complémentarité afin d'offrir à nos bénéficiaires les plus fragiles, un service

renforcé répondant à la globalité de leurs besoins.

Dans cet objectif nous intensifions nos rencontres entre acteurs de terrain sur le Département, en vue de construire progressivement, des rapprochements en ce sens.

## NOS ACTIONS DE GPEC

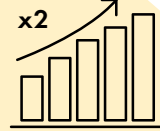
(Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences)



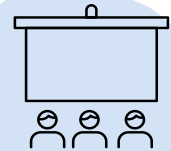
**Mise en place d'un parcours d'accueil et d'intégration des salariés**



**Mise en œuvre du tutorat formalisé**



**Nombre d'actions de formations doublé**



**Création d'un centre de formation interne : Auxiléa**

*Fin d'année 2021, l'avenant 43 à la Convention Collective de la BAD a permis d'accélérer ce processus de construction des parcours d'évolution et des carrières, et de les rendre visibles. Les salaires ont été réhaussés et les formations internes sont désormais la clé de l'évolution des missions et de la rémunération. Nous souhaitons aller plus loin, et avoir une démarche de GPEC globale, axée sur le développement des compétences et la maîtrise de l'adéquation entre besoins et ressources.*

### Nos objectifs pour les années à venir sont :

- La maîtrise du développement des compétences. En juin 2022 nous mettons en œuvre les entretiens d'évaluation des compétences de nos personnels. Cela permettra d'objectiver les compétences requises, de faire progresser nos salariés et de les inscrire dans des parcours de formations affinés et une gestion de carrière construite.
- L'adéquation entre compétences et missions : l'avenant 43 a scindé en deux catégories bien distinctes les intervenants : employés à domicile, et auxiliaires de vie sociale axés en priorité sur l'aide humaine. Cela oblige à bien recenser les besoins des bénéficiaires et garantir cette adéquation entre les compétences des intervenants et les besoins identifiés auprès des bénéficiaires, par mission.
- La modernisation de nos techniques de recrutement et de notre marque employeur. Le recrutement reste insuffisant en nombre, et nos axes de progrès sont la communication, la numérisation du recrutement, le développement de partenariats avec les acteurs locaux de l'emploi et de l'insertion, la présence sur les réseaux sociaux. Nous souhaitons également faire participer davantage nos ressources internes : cooptation, recrutements entre pairs, ambassadeurs de la marque employeur...
- Enfin, en interne, nous avançons sur la modernisation des outils informatiques de GPEC.

**Au-delà de la GPEC, nos travaux en ressources humaines porteront sur la qualité de vie au travail, la responsabilité sociétale de l'entreprise, la prévention des risques professionnels.**

[illegible]





# **ADAR**

## **RAPPORT 2021**

**ADAR44**  
L'AIDE HUMAINE POUR ENTRETENIR L'ENVIE  
29 rue Jules Verne BP 119  
44703 Orvault Cedex - Tél. 02 40 16 91 30 - [www.adar44.com](http://www.adar44.com)