



L'art de prendre soin



Rapport Annuel 2024

Sommaire

Edito.....	3
Le mot de la Direction.....	4
L'année 2024 en chiffres	6
Focus 2024 :	
Une nouvelle identité graphique	7
Vers l'aide et le soin	8
Plan mobilité	10
Incarner le métier.....	12
Faciliter le quotidien des salariés	14
Sécuriser les parcours	16
Partager	20
Zoom sur l'activité 2024	22

Rapport d'activité 2024 de l'ADAR44.

- Directrice de la publication : Brigitte Boureau
- Coordination éditoriale et graphique : Solène Job
- Conception graphique : Theo van Markwijk
- Impression : E-com print
- © photos, illustrations, infographies : ADAR44, FREEPIK, Theo van Markwijk, Geoffrey Arnoldy

Edito

2024 : coopérer, innover et affirmer !

Loin d'être un long fleuve tranquille l'année 2024 a été riche en événements et réflexions !

Le nouveau sigle de l'ADAR, «Association de Développement aux domiciles, pour l'Autonomie et le Répit», réaffirme notre raison d'être. Nous sommes d'abord et avant tout une association incarnant l'engagement de citoyens sur les questions sociétales du maintien et soutien de l'autonomie à domicile.

Coopérer

La réforme des services à domicile (2022) vise à renforcer la coordination entre les professionnels de l'aide et du soin en constituant un service autonomie à domicile.

L'ADAR s'est engagée dans sa mise en place avec des partenaires partageant les mêmes valeurs. Nous construisons des projets pertinents pour les bénéficiaires sur leur territoire de vie. Démarche exigeante, motivante, qui demande à chacun de faire un pas de côté pour définir ensemble plus de coordination, plus de fluidité et toujours en préservant la qualité au service des bénéficiaires.

Innover

Le lancement du projet mis en place avec le CHU de Nantes illustre notre capacité à être agile, force de proposition, d'innovation et à agir concrètement au service des bénéficiaires.

Affirmer

Recruter et fidéliser restent une priorité dans notre secteur ! Nous ancrons fortement une identité professionnelle du prendre soin et facilitons la mobilité des intervenants avec l'extension de notre flotte de véhicules de fonction.

Ces réalisations ne sont possibles que grâce à votre confiance et à l'engagement du Conseil d'Administration, de la Direction Générale et de tous les professionnels de l'association ! Que chacun en soit sincèrement remercié !

Brigitte Boureau
Présidente



Le mot de la Direction

Ensemble, nous avons su transformer notre organisation.
Nous avons persévéré, innové et cela a fonctionné !

Audrey Dufeu,
Directrice Générale



“ Nous portons l’ambition commune de faire rayonner le secteur de l’aide à domicile, le protéger et le dynamiser. 2024 a été une année de transformation interne et externe de notre association. J’ai souhaité impliquer tous les salariés, sans eux l’aventure ADAR ne serait pas possible. Nous avons œuvré sans relâche pour démontrer que le métier de l’aide à domicile avait sa juste place dans le paysage sanitaire et médico-social.

Nous pouvons compter sur le soutien sans faille de notre Conseil d’Administration et de notre autorité de finance, le Conseil Départemental de Loire Atlantique. Nos services participent à **la prévention du risque de rupture de parcours de vie pour les plus fragiles**. Nous sommes et resterons un acteur de premier plan, engagé dans le champ de l’autonomie et au service de l’intérêt général.

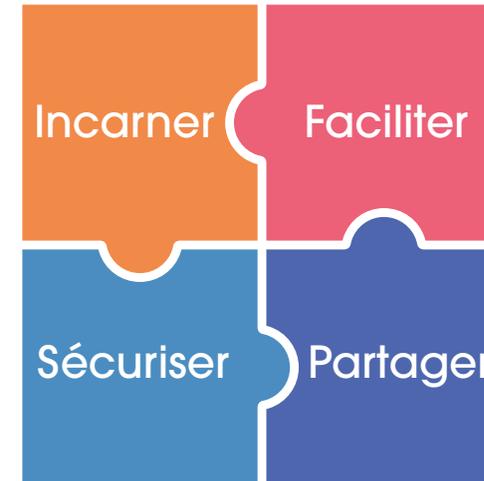
Le vieillissement de la population et la vulnérabilité des plus fragiles nous ont conduit à adapter notre projet stratégique. Nous avons fait naître une dynamique collective innovante et optimiste autour de l’aide et du soin, du prendre soin. L’aide à domicile doit s’adapter au quotidien aux besoins des bénéficiaires, notre projet de service le devait aussi. Et nous avons réussi !

Aujourd’hui, l’ADAR est agile et réactive. Nous avons déployé un pilotage de la performance en territoire, un accompagnement personnalisé des coordinateurs et refondu notre organigramme des fonctions supports du siège pour une plus grande proximité.

Nous sommes des passionnés. S’organiser efficacement par l’approche par processus qualité a été un levier pour mieux piloter et fidéliser nos salariés.

L’équilibre budgétaire de l’ADAR était indispensable pour continuer l’aventure. C’est un défi maintenant relevé. Notre rigueur collective n’a qu’une seule boussole : le bon sens ! ”

Nos 4 principes d’action



Des « masterclass processus »

En 2024, dans le cadre d’une politique qualité ambitieuse, et à la veille des 20 ans de certification AFNOR, l’ADAR a lancé la revue de l’ensemble de ses processus. Chaque pilote de processus mobilise ainsi sur plusieurs mois les personnes ressources pour s’assurer d’une cohérence et d’une harmonisation des pratiques, au siège et sur le terrain. L’ensemble des services sont réunis une fois par mois en masterclass pour une présentation des objectifs et des avancées.



L'année 2024

en chiffres



Une nouvelle identité graphique

Dans un secteur en pleine mutation, l'ADAR entend affirmer sa juste place dans le secteur du médico-social. Avec une ambition première : défendre le métier de l'aide à domicile !

L'association a opté pour une nouvelle identité graphique et un logo optimiste qui suscite immédiatement l'adhésion et parle à tous :



- Un ensemble de couleur acidulées, vibrantes et fraîches qui symbolisent la diversité des situations, des intervenants, des services, des partenaires...
- Des lettres rondes et solaires symbolisant l'accompagnement et la bienveillance
- Une police d'écriture géométrique pour la rigueur et le professionnalisme
- Un point d'exclamation pour ne plus avoir peur de s'affirmer et en finir avec l'image de « femme de ménage » !

Cette nouvelle charte graphique se développe progressivement sur l'ensemble des supports (tracts, livrets, vitrines, véhicules...) pour faire rayonner l'ADAR dans tout le département.



Une signature également repensée

Cette ambition s'accompagne d'un nouveau mantra.

Et parce que notre quotidien est un art, fait de dentelle du prendre soin et qu'il nous faut s'adapter à chacun, nous avons retenu « **L'art de prendre soin** ».



Vers l'aide et le soin

Une filière « Retour à la maison » intégrée au CHU

Devant la difficulté croissante du système de santé pour trouver des solutions de sorties à ses patients ayant besoin d'aides à domicile, la Direction du CHU de Nantes a souhaité créer une filière intégrée avec un SAAD (Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile) partenaire. Ce dispositif a pour objectif premier de fluidifier les parcours et de mettre en place un projet collaboratif entre l'hôpital et la ville.



Suite à un marché public remporté par notre association, la filière est désormais composée de :

- 1 coordinatrice ADAR présente dans les locaux du CHU,
 - 1 équipe d'aides à domicile ADAR dédiée uniquement aux patients du CHU.
- La filière accueille en moyenne 30 patients par mois. Ceux-ci sont pris en charge pour une durée maximale de 30 jours.

Fort de ce succès, l'ADAR ambitionne de développer le dispositif sur d'autres territoires.

Les points forts de la filière :

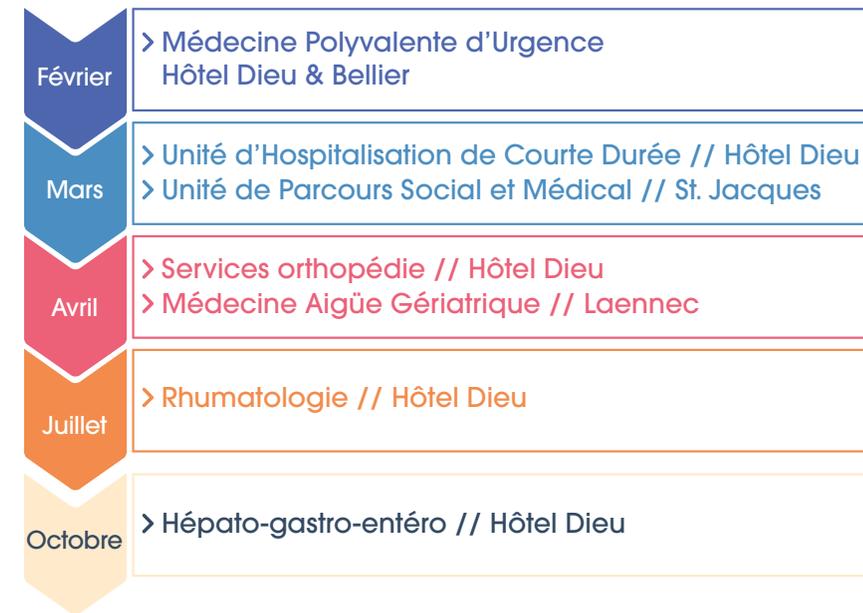
- Concertation pluridisciplinaire : équipe médicale, assistante sociale, coordinatrice ADAR,
- Mise en place du service sous 48h,
- Prise en charge par des intervenants formés aux situations complexes,
- Une équipe dédiée,
- Un relais organisé si besoin d'une prise en charge à long terme, en lien avec le CLIC et les organismes financeurs (Conseil Départemental, Carsat, Caisses de retraites, etc).

+de 300 patients

ont été pris en charge sur la filière en 2024 en moins d'un an.



Les services ouverts à la filière :



Utilisation de la Messagerie de Santé Sécurisée.

En tant qu'acteur majeur du médico-social, l'ADAR est désormais habilitée pour utiliser la Messagerie de Santé Sécurisée.

Cet outil permet une confidentialité des échanges avec le corps médical, en ville ou à l'hôpital. La mise en place de l'outil a nécessité quelques mois pour assurer l'identification de tous les bénéficiaires actifs (concordance des matricules INS). L'ensemble des coordinateurs et administratifs habilités ont également été dotés d'une adresse mail dédiée et sensibilisés à l'utilisation de cette messagerie.



Une réforme SAD à concrétiser

La réforme des SAD (Services Autonomie à Domicile) est une étape stratégique pour l'ADAR qui nécessite de s'y préparer bien en amont. Persuadée que cette réforme est une opportunité au bénéfice d'un parcours de soins coordonné pour l'usager, l'ADAR a entamé dès 2024 les démarches auprès des différents interlocuteurs des services infirmiers du département.

Fort de son expérience et de sa gestion rigoureuse, l'ADAR a retenu l'attention de plusieurs SSIAD (Services de Soins Infirmiers À Domicile) qui opéreront un rapprochement avec notre association en 2025 et 2026 sous différentes formes juridiques.



Plan mobilité

70 nouveaux véhicules livrés

Parce que la voiture est un outil de travail stratégique pour la plupart de ses salariés, l'ADAR investit progressivement sur un parc de véhicules de fonction. 60 nouvelles Toyota Yaris hybrides ont été inaugurées en juillet, en présence du Président du Conseil départemental.

Pour cette nouvelle flotte, un appel à candidature a été fait auprès des intervenants et les dossiers ont été soigneusement étudiés.

Les « heureux élus » sont ravis, notamment dans les secteurs ruraux où les kilomètres sont parfois très nombreux. Fin 2024, 100 véhicules au total étaient en circulation et 70 nouveaux sont aussi prévus sur 2025.



“ Je suis très contente, la voiture est confortable et je ne consomme quasi rien avec le moteur hybride. C'est un vrai plus au quotidien. ”

Emilie C.,
secteur 48 Sud-loire



3 questions à Sonia Tatin,
Directrice de la logistique et des opérations

Pourquoi investir sur les sujets de mobilité ?

“ La mobilité est au cœur des préoccupations de nos intervenants de terrain. La voiture notamment, peut être source d'inquiétudes liées au budget, aux risques de panne, à la vétusté... Un véhicule de fonction est un véritable atout pour l'attractivité et la fidélisation des salariés.

Quelles sont les ambitions de l'ADAR sur ce sujet ?

Les véhicules de fonction sont attribués en priorité aux « gros rouleurs », généralement en milieu rural. Nous aimerions atteindre 350 véhicules de fonction à horizon 2028, avec une préférence pour des voitures peu gourmandes en énergie pour respecter l'environnement. La mobilité est aussi étroitement liée à l'optimisation des plannings. Nous essayons de travailler tous les axes pour être performants.

Les problématiques sont-elles les mêmes en ville ?

En ville beaucoup d'intervenants n'ont pas de véhicules au contraire et se déplacent en bus ou tramway, induisant des interventions plus longues et une moindre ponctualité liée aux aléas des transports en commun. Là aussi, il nous faut proposer des alternatives.

En 2024, nous avons déjà équipé les cyclistes pour leur assurer plus de sécurité et inciter d'autres salariés à s'y mettre. Nous envisageons aussi de mettre à disposition des petites voitures sans permis ou une flotte de vélos électriques. Tout ceci se fait toujours en concertation avec les élus du CSE (Comité Économique et Social) et selon les besoins et envies des salariés.



Un kit sécurité pour les cyclistes

Depuis septembre 2024, les salariés qui circulent à vélo sont équipés d'un kit sécurité :

- Un gilet haute visibilité
- Des éclairages amovibles avant et arrière
- Un casque

Ils sont ainsi bien visibles et protégés et nous sommes tous rassurés !



Incarner le métier

S'affirmer dans son métier c'est savoir appréhender toutes les composantes essentielles de l'accompagnement à domicile, auprès des bénéficiaires et des partenaires.

Défendre le lien social

Le maintien du lien social commence par la simple visite d'un intervenant chez une personne isolée, que ce soit pour du ménage ou pour d'autres services. Discuter, prendre des nouvelles du quartier, boire un café, tout ceci contribue à garder le contact avec l'extérieur. Au-delà de ces échanges individuels, l'ADAR organise également des sorties et ateliers collectifs. C'est alors l'occasion de rencontrer d'autres bénéficiaires, retrouver des anciennes connaissances, discuter avec de nouveaux intervenants...



Ateliers manuels



Séance cinéma



Concert des Escales de Saint-Nazaire



Sortie à la ferme



Jeux extérieurs

Profil des salariés

L'âge moyen est de **45,5 ans**

Ancienneté moyenne : **10,3 ans**
(19,8% ont plus de 20 ans d'ancienneté)

39%
ont un diplôme
≥ au degré 2

93%
des intervenants ont un contrat
supérieur à un mi-temps

80
salariés ont le statut de
travailleur handicapé

Auxiléa certifié !

Le centre de formation intégré à l'ADAR et dédié aux métiers du domicile, Auxiléa, a obtenu son renouvellement de certification Qualiopi en novembre. C'est le fruit d'une organisation rigoureuse et un encouragement pour les formatrices. En 2024, Auxiléa a formé 867 personnes.

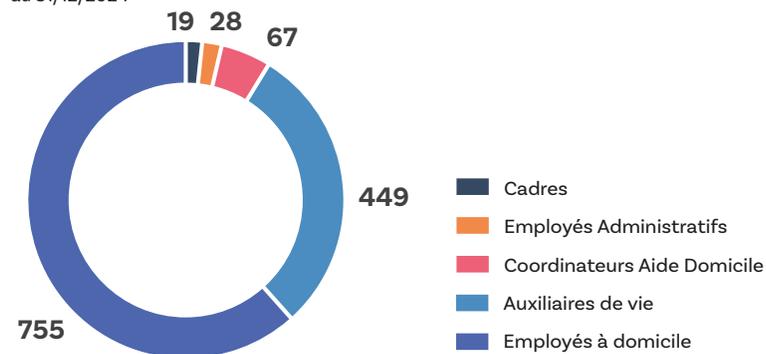


Sensibilisation des partenaires emploi

Mieux faire connaître les métiers du domicile passe inévitablement par la sensibilisation et l'information des partenaires emploi : conseillers France Travail, centres de formations, écoles de la seconde chance, associations d'insertion... Au-delà des candidats eux-mêmes, certains professionnels ont parfois une idée trop restrictive de l'accompagnement à domicile. C'est pourquoi des séances sont organisées avec des intervenants pour expliquer toute la palette de services qui peuvent être proposés aux bénéficiaires, et donc aux futurs salariés. C'est également l'occasion de promouvoir la formation interne proposée par l'ADAR pour faire monter en compétences les nouvelles recrues très rapidement.



Effectifs 2024 : 1 318 au total
au 31/12/2024



Faciliter le quotidien des salariés

Chaque jour l'ADAR souhaite faciliter les journées de ses intervenants à domicile pour une meilleure qualité de vie au travail. Quelques exemples.

Une politique sociale ambitieuse

Depuis 2 ans, l'ADAR accroît fortement son attractivité et travaille sa marque employeur. Cela passe par un management bienveillant, des conditions de travail optimisées et des avantages sociaux intéressants. Citons notamment :

- la défense du niveau de vie des salariés avec un remboursement des frais kilométriques au-delà des obligations de la convention collective,
- un budget CSE en hausse chaque année avec un volet "œuvres sociales",
- une complémentaire santé financée à 58% et une prévoyance,
- une cotisation à Action Logement.



Tabatha Daspre-Guilhem
Responsable juridique et social

“ 2024 a été l'occasion de mettre en place et de pérenniser des actions prioritaires en termes de Ressources Humaines en vue d'améliorer l'attractivité et de fidéliser le personnel. ”



Une qualité de vie au travail

Les mesures récemment mises en place portent leurs fruits : réunions d'équipe 2 fois par mois, parcours d'intégration plus long, plan de formation sur-mesure (people reviews)... Tout ceci contribue fortement à une baisse des arrêts de travail.

153 salariés
ont bénéficié d'une promotion en
2024 (degré ou échelon supérieur)

-17%
Le nombre de jours
d'arrêt de travail a baissé
de 17% en 2024

De smartphones renouvelés pour les équipes !

Ce ne sont pas moins de 1500 smartphones flambants neufs qui ont été remis fin septembre à l'ensemble des intervenants et administratifs.

Le modèle retenu est plus puissant, plus grand, avec plus de mémoire vive et doté d'un abonnement adapté au virage de la dématérialisation. La dernière version de l'outil métier « Atena » a été déployée sur ces smartphones pour faciliter la télégestion, l'actualisation des plannings, l'envoi des messages...



Autre nouveauté, le service Informatique de l'ADAR a souscrit à un service permettant de gérer le parc à distance : les intervenants n'ont plus besoin de se déplacer pour être dépannés sur leur téléphone !

Une astreinte coordinateur le soir

En dehors des heures d'ouverture du centre d'appels, une nouvelle astreinte a été mise en place pour les intervenants travaillant le soir et ayant besoin de joindre de façon urgente un coordinateur. Ce nouveau dispositif complète l'astreinte déjà en place les week-ends et jours fériés, permettant d'apporter une

réponse immédiate à toutes les situations urgentes. Les coordinateurs des parcours autonomie assurent à tour de rôle cette permanence.

Des renforts pour l'été

Pour parer aux besoins de renfort des équipes l'été, l'ADAR assure l'embauche de remplaçants. La plupart ont un profil étudiant et la campagne de recrutement démarre dès le mois de janvier, avec la participation à de nombreux « jobs dating ». En 2024, plus de 200 personnes sont venues renforcer les équipes pendant leurs congés d'été.

Elles interviennent principalement sur juillet et août, après quelques heures de tutorat et d'accompagnement avec des salariés expérimentés.



Sécuriser les parcours

En 2024, l'ADAR a continué d'œuvrer pour un accompagnement de qualité, global et coordonné des bénéficiaires.

Vers un panier moyen plus élevé pour un accompagnement de meilleure qualité

En 2024, la Direction Générale a mené des actions pour augmenter le panier moyen. Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'accompagnement global. Car si la plupart des usagers font appel à l'ADAR dans un premier temps pour l'entretien du logement ou du linge, rapidement, d'autres prestations peuvent s'avérer nécessaires dans un objectif de prévention de la perte d'autonomie. Un panier moyen plus élevé a des avantages multiples et contribue aussi à l'amélioration des conditions de travail des salariés :

- Une meilleure connaissance des bénéficiaires et de leurs besoins,
- Plus de temps pour prendre soin d'eux,
- Des missions plus diversifiées pour les intervenants,
- Moins de déplacements intervocations.

Le profil des bénéficiaires

Plan d'aide moyen mensuel :

11,2h

67%

sont des femmes

513 bénéficiaires
ont plus **de 95 ans**

La moyenne d'âge est de :

79ans

41,7%

ont une prise en charge
du département
dont 10% en situation
de handicap (PCH)

Des partenariats structurants...

...pour l'aide au répit,
avec Alfa Répit

Le dispositif « Répit Dom » porté par les deux associations permet aux proches aidants de s'absenter quelques heures en proposant un accompagnement, au domicile de la personne aidée ou en proximité. Cette prestation réalisée par l'ADAR est alors totalement gratuite pour les aidants, grâce à une prise en charge de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Les créneaux de prestation sont compris entre 2h et 5h dans le cadre d'une enveloppe de 20h maximum par an. Simple compagnie, activité stimulante (jeux, tricot...), balades, les possibilités sont nombreuses selon la situation de la personne aidée.



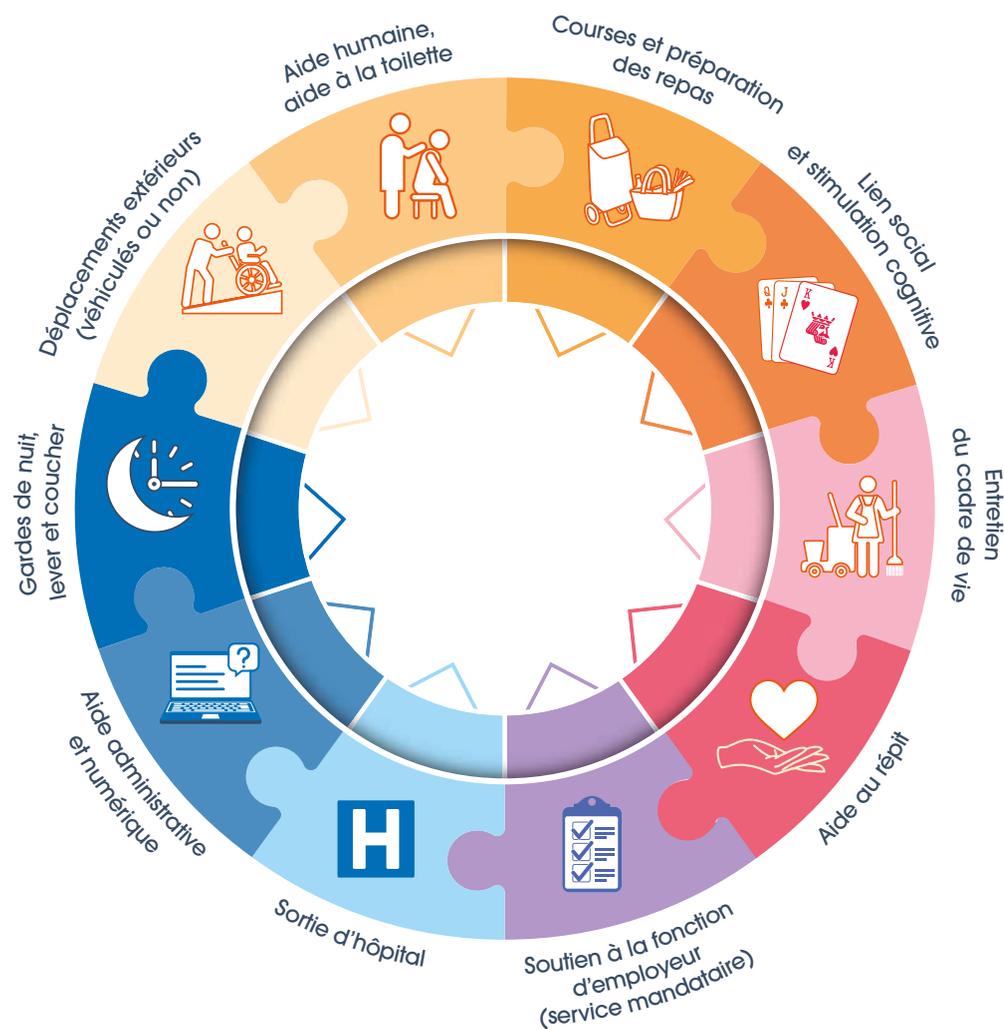
...dans l'habitat social avec
Silène Habitat

Silène, bailleur social historique de Saint-Nazaire Agglo et Cap Atlantique, fait face à une augmentation des situations de fragilité parmi les locataires. Afin de minimiser l'impact de ces fragilités, un partenariat clé a été conclu avec l'ADAR, portant sur de la prévention et des actions coordonnées pour garantir un accompagnement optimal des locataires âgés, en situation de handicap ou malades. Ce partenariat vise à favoriser leur maintien dans le logement, à prévenir l'isolement social et à promouvoir leur bien-être.

silène
L'HABITAT AU CŒUR.



Sécuriser les parcours



Une offre complète pour l'autonomie et le répit

Prestataire et mandataire, des services complémentaires

Mode prestataire, mandataire... ou les deux ? En fonction des besoins, des souhaits ou du budget des usagers, l'ADAR peut proposer les deux modes de fonctionnement. Des offres adaptées à chaque situation et qui peuvent être complémentaires, pour un accompagnement optimal de la personne aidée. Le service mandataire de l'ADAR est composé de 2 responsables de secteur qui accompagnent 200 bénéficiaires. Il est notamment spécialisé dans les gardes longues, de nuit ou de jour.

Promouvoir nos services

En novembre, l'ADAR a participé au forum des Seniors Atlantique, au Parc Expo de la Beaujoire. Ce fut l'occasion de mobiliser les coordinateurs de différents secteurs et de présenter notre solution globale aux visiteurs. L'ADAR était également présente à l'événement networking de la Silver Economy.



Céline Chochard

Responsable de secteur mandataire

“ Quand il y a une demande pour un plan d'aide conséquent, mes collègues du prestataire me contactent afin de trouver une solution sur-mesure. Ainsi, l'ADAR peut proposer des solutions à presque toutes les situations. ”

95%

des usagers sont satisfaits du service.

Ressortent avant tout : l'amabilité et l'efficacité des intervenants

Partager

2024 fut une fois encore une année riche en événements et en échanges.
Quelques illustrations :



1. **Janvier** Remise des diplômes DEAES ⁽¹⁾ via la VAE ⁽²⁾
2. **Avril** Jobdating "L'emploi sans arrêt"
3. **Mai** Olympiades des intervenants de l'antenne de Châteaubriant
4. **Juin** Participation en équipe au « Team and Run »
5. **Juin** Céline, salariée ADAR et porteuse de la flamme Olympique
6. **Juin** Célébration des diplômes ADVF ⁽³⁾
7. **Juillet** Exposition photos à l'antenne d'Ancenis
8. **Septembre** Campagne d'affichage à Saint-Nazaire
9. **Décembre** Fête de Noël avec l'ensemble des coordinateurs

(1) Diplôme d'État d'Accompagnant Éducatif et Social
(2) Validation des Acquis de l'Expérience
(3) Assistant De Vie aux Familles

Zoom sur l'activité 2024

Chiffres au 31/12/2024

Détails des prises en charge

Type de prise en charge	Nombre d'heures	Pourcentage
CD44	768 200	63,41%
Carsat	94 524	7,80%
Mutuelles	16 512	1,36%
Autres prises en charge	49 373	4,08%
Heures Tarif Complet	282 912	23,35%
TOTAL	1 211 521	100%

Détails des prises charge du Conseil Départemental

Type de prise en charge	Nombre de bénéficiaires	Pourcentage	Nombre d'heures	Pourcentage
APA ⁽¹⁾	4 038	76,42%	581 038	75,64%
Aide Sociale	170	3,22%	13 045	1,70%
Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ⁽²⁾	649	12,28%	143 786	18,72%
Aide aux handicapés	417	7,89%	29 982	3,90%
Allocation Compensatrice Tierce Personne (ACTP) ⁽³⁾	10	0,19%	349	0,05%
TOTAL	5 284	100%	768 200	100%

(1) APA = Allocation personnalisée d'Autonomie

(2) PCH = Prestation de Compensation du Handicap

(3) ACTP = Allocation Compensatrice pour Tierce Personne

Répartition par GIR parmi les prises en charge APA

GIR	Nombre de bénéficiaires	Pourcentage
1	40	0,99%
2	379	9,39%
3	889	22,02%
4	2 730	67,61%
Total	4 038	100%

Orientations 2025

1. Mettre en œuvre, dans une démarche de co-construction et de coopération, la réforme des services autonomie sur les territoires avec nos partenaires,
2. Poursuivre la sécurisation de la gestion financière, avec une approche globale articulant :
 - ➔ pilotage,
 - ➔ gestion des ressources humaines,
 - ➔ qualité,
 - ➔ développement de l'activité.
3. Prioriser le recrutement, la fidélisation, la formation des intervenants et renforcer l'identité professionnelle du prendre soin à domicile notamment à travers les doulas,
4. Lutter contre les risques de rupture des parcours de vie tout particulièrement des personnes hospitalisées et des personnes en situation de handicap,
5. Développer notre action sur l'accompagnement aux domiciles (privé, habitat inclusif, partagé, participatif),
6. Promouvoir une dynamique participative en associant les usagers aux décisions globales prises à leur égard notamment avec les comités des usagers.





02 40 16 90 05
bonjour@adar44.com
adar44.com
29 rue Jules Verne,
44700 Orvault

