



Rapport d'activité

2017





Sommaire

- 03 - OSEZ Groupe
- 04 - Présentation de l'association
- 06 - Organigramme
- 07 - Partenaires
- 08 - Présentation de notre offre de services
- 11 - Activité 2017
- 12 - Évolutions 2013 - 2017
- 13 - Activité prestataire par territoire
- 14 - Communautés de Communes et relais OSEZ Groupe
- 15 - Évènements 2017
- 17 - Perspectives 2018





OSEZ Groupe

REMUE MENAGE est l'une des 5 structures d'OSEZ Groupe, regroupement d'acteurs locaux qui travaillent en étroite collaboration pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi et des employeurs du Nord-Isère et de L'Isère Rhodanienne.

3



OSEZ Association Intermédiaire, propose du personnel auprès des particuliers, associations, collectivités locales, professions libérales, agriculteurs, etc. avec un suivi socio professionnel personnalisé



L'association Remue Ménage est une association d'aide à la personne. Elle intervient aux domiciles de personnes dépendantes, âgées ou en situation de handicap, de personnes actives pour entretenir le linge et le logement et réalise de la garde d'enfants

osez GROUPE
DÉVELOPPER L'EMPLOI DURABLE



DECLIC Intérim, délègue du personnel sur les secteurs industriel, tertiaire et de l'artisanat avec un suivi socio professionnel personnalisé

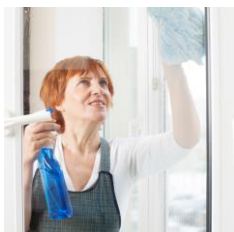


OSEZ SERVICES, Conciergerie d'entreprise
La nouvelle structure propose des services aux entreprises et à leurs salariés



OSEZ EMPLOI FORMATION est une association porteuse d'initiatives locales qui a pour vocation de concevoir et de mettre en œuvre des actions axées sur le **développement de l'emploi** au sein des territoires





Présentation de l'association

Son projet associatif

L'association a vocation à :

- Mettre en place des interventions adaptées aux domiciles des clients au vu de leurs besoins dans le cadre des dispositions légales en vigueur ;
- Garantir des prestations de qualité notamment en veillant à la vulnérabilité des publics auprès desquels elle intervient : petite enfance, enfance, personne âgée et/ou en situation de handicap ;
- Etre acteur de l'emploi sur le territoire, en proposant des contrats de travail pérennes aux salariés des Associations Intermédiaires qui ont pour projet d'intégrer le secteur de l'aide à la personne ;
- Etre garant du professionnalisme de son personnel par le biais de formation afin de maintenir ou enrichir leurs compétences.

4

Situation géographique

Siège Social :

4, rue du Dr Paul Sage
38110 La Tour du Pin
Tél : 04 74 83 23 35
Fax : 04 74 83 20 99
rm@osez.asso.fr

5 relais :

- 1 - La Tour du Pin (siège)
- 2 - Morestel
- 3 - Bourgoin-Jallieu
- 4 - Villefontaine
- 5 - Crémieu





Présentation de l'association

Historique et environnement

Date de création : Juin 1999 avec un démarrage fin 2000

Statut juridique : Association Loi 1901

Fédération : URIOPSS

Arrêté ASP : Déclaration et agrément : SAP 424661031

SIRET : 424 661 031 000 31

APE : 9499Z

Horaires d'intervention : de 7 heures à 21 heures, 7j/7j avec un service d'astreinte

Deux services : Service prestataire et service mandataire

Reconnue "entreprise solidaire" par la Préfecture de l'Isère

Typologie des clients :

- Personnes actives
- Bénéficiaires APA
- Bénéficiaires PCH
- Bénéficiaires AIDE SOCIALE
- Bénéficiaires CARSAT/CNRACL et autres caisses de retraite
- Garde d'enfants (aide CAF)
- Sorties d'hospitalisation (Mutuelles)
- Bénéficiaires des chèques Sortir Plus

Spécificités de l'Association

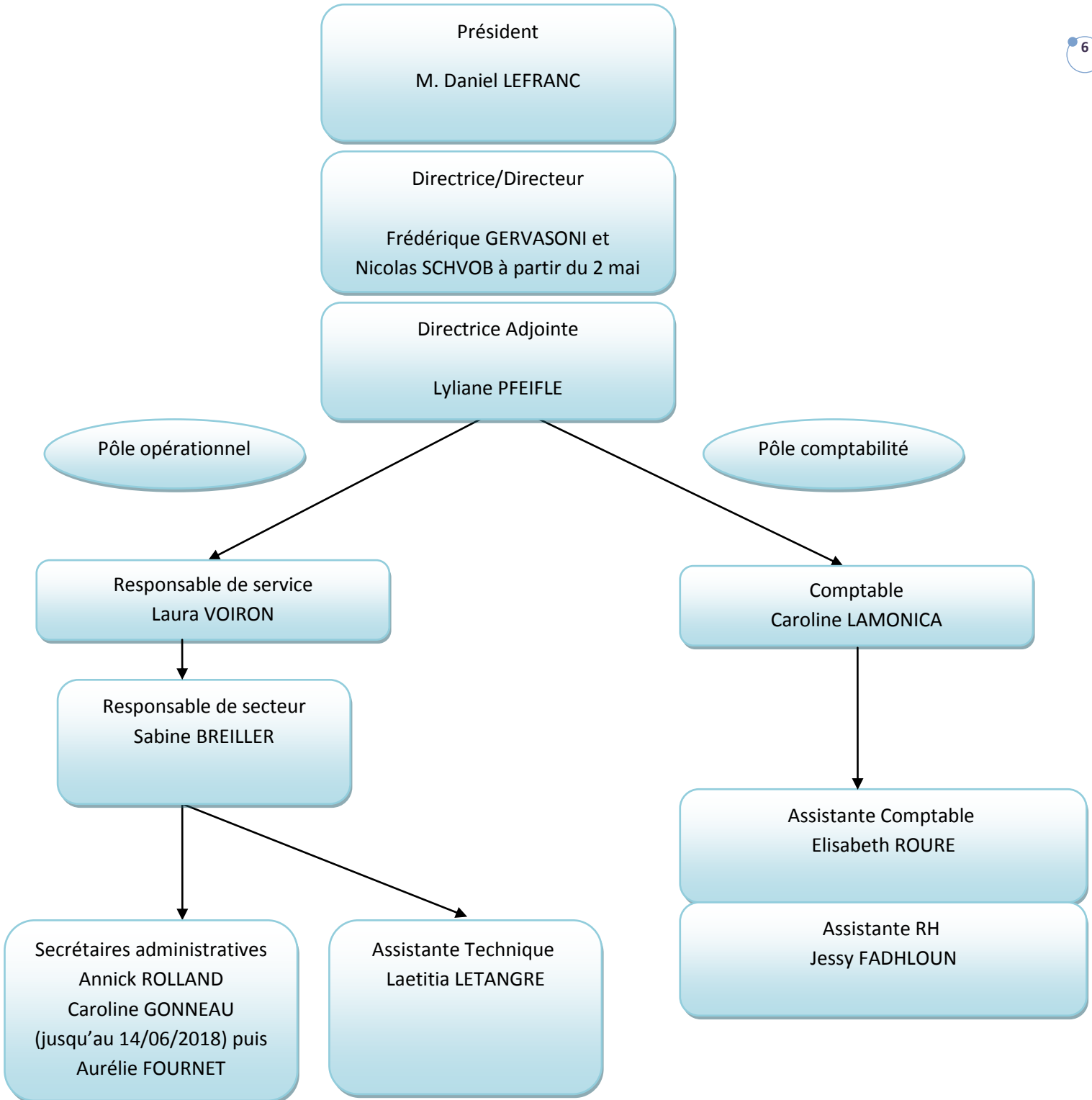
1. Répondre aux attentes sociales de la population en proposant différentes prestations : garde d'enfants, aide et accompagnement de personnes dépendantes, âgées et/ou en situation de handicap, accomplissement de tâches ménagères, dites de confort pour les personnes actives.

2. Se positionner comme un acteur de l'emploi durable sur le territoire notamment en proposant aux personnes issues de l'Association Intermédiaire OSEZ des contrats de travail, sur des postes d'intervenant à domicile, une fois leur parcours d'insertion terminé.





Organigramme 2018





Les partenaires

- Association Intermédiaire OSEZ
- La DIRECCTE
- Uniformation (Nicolas FERLAY, conseiller formation Isère)
- CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie)
- Département de l'Isère
 - Service Autonomie Haut Rhône Dauphinois
 - Service Autonomie Portes des Alpes
 - Service Autonomie les Vals du Dauphiné
 - La Maison Départementale de l'Autonomie
- CARSAT
- La Communauté de Communes du Pays des Couleurs (soutien financier)
- La Marie de Villefontaine (soutien financier)
- Les autres Mairies, CCAS, services d'accompagnement à la Vie Sociale
- L'URIOPSS (Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux)
- SISTNI (Service interentreprises de santé au travail Nord Isère)
- Mobile Emploi
- Pôle Emploi
- Les Mutuelles Santé
- Plateforme Serena Services à la Personne
- Le GRETA / l'AFPA
- Le GEIQ ALPIN
- Les cabinets infirmiers libéraux du territoire
- PLD avec le logiciel Domino
- Cabinet juridique Ferraris
- Les services des tutelles





Offre de services

Fonctionnement et modalités administratives du SERVICE PRESTATAIRE

8

Fonctionnement :

- Remue Ménage est l'employeur direct de l'intervenant à domicile ;
- Le client et Remue Ménage signe un contrat de prestation.

Activités concernées :

Entretien du domicile :

- Tâches ménagères courantes : cuisine, sols, sanitaires, etc. ;
- Entretien du linge ;
- Nettoyage des vitres.

Développement ou maintien de l'autonomie de la personne :

- Aide au lever, au coucher et aux différents transferts ;
- Aide à la toilette ;
- Change de protection ;
- Aide à l'habillage/déshabillage ;
- Aide à la préparation et prise des repas ;
- Promenade, loisirs, stimulation ;
- Transport ;
- Aide administrative.

Garde d'enfants :

- Préparation des repas ;
- Transport ;
- Toilette/change ;
- Aide aux devoirs et animation de jeux d'éveil.

- ✓ L'intervenant à domicile est sous l'encadrement de responsable de service et des assistantes techniques ;
- ✓ Un cahier des charges est rédigé par une assistante technique en lien avec le client et l'intervenant concerné afin de répondre aux besoins ;
- ✓ Des suivis logement sont réalisés auprès des personnes vulnérables à fréquence fixe afin de constater les éventuelles évolutions de besoins. Des suivis qualité peuvent également être proposés pour garantir la bonne mise en œuvre des prestations ménage auprès des clients.





Offre de services

L'association en qualité de service prestataire :

9

- Accueille les clients et les conseille dans la formulation de leur demande ;
- Leur établit un devis ;
- Recherche parmi son personnel, les personnes les plus adaptées pour intervenir au domicile, dans les créneaux horaires souhaités ;
- Assure les remplacements des salariés ;
- Facture chaque mois au client les prestations réalisées, au vu de sa feuille d'heures ;
- Elabore une attestation pour déduction fiscale ;
- Etablit une facturation directe avec le Conseil Général, la CARSAT, pour les bénéficiaires de plans d'aide ;
- Accepte le paiement par Chèque Emploi Service Universel (CESU), préfinancé ;
- Accepte le paiement par Chèque Sortir Plus : aide au transport délivrée par les caisses de retraite complémentaire AGIRC-ARRCO, pour leurs adhérents de 80 ans et plus ;
- Peut répondre à un mandatement d'une Mutuelle « santé », pour la prise en charge d'un forfait d'heures à réaliser au domicile, suite à une période d'hospitalisation.

Aucun critère d'âge ou de situation n'est à retenir pour pouvoir prétendre à notre service prestataire.





Offre de services

Fonctionnement et modalités administratives du SERVICE MANDATAIRE

10

Fonctionnement :

- Le client est l'employeur direct de l'intervenant à domicile ;
- Le client signe avec l'association une convention d'assistance à la fonction d'employeur.

Activités concernées :

- Tâches ménagères (ménage, repassage, etc.) ;
- Aide à la personne fragilisée (aide aux gestes de la vie quotidienne, préparation des repas, courses, aide au transport, aide à la toilette, aide administrative, etc.) ;
- Garde d'enfants et de nourrissons (garde de journée) ;
- Garde de jour, garde de nuit pour personne adulte.

L'association en qualité de service mandataire :

- Recherche du personnel** susceptible d'intervenir au domicile, en fonction des besoins exprimés, dans le cadre de la prise en charge par notre service ;
- Rédige le contrat de travail**, en fonction des éléments indiqués par le client et sous réserve des prescriptions légales et conventionnelles ;
- Etablit la fiche de paie du salarié**, en fonction du contrat de travail, des évolutions du salaire minimum, des charges sociales et du relevé d'heures, transmis par le client tous les mois ;
- Effectue les déclarations** (embauches et trimestrielles) à l'URSSAF et demande l'exonération des charges, si plus de 70 ans ou sous certaines conditions ;
- Etablit la déclaration à la CPAM** en cas d'arrêt de travail ;
- Conseille le client** en cas de rupture de contrat de travail (procédure de licenciement) ;
- Informe sur les modifications législatives** liées aux emplois familiaux ;
- Accompagne le client dans ses démarches** auprès de la Caisse d'Allocations Familiales, concernant la garde des enfants de moins de six ans (Paje) ;
- Propose un remplaçant** en cas d'absence du salarié.





Activité globale 2017

Nombre de clients (tous secteurs) : 840

Nombre de salariés intervenants : 110

- En CDD : 44

- En CDI : 66

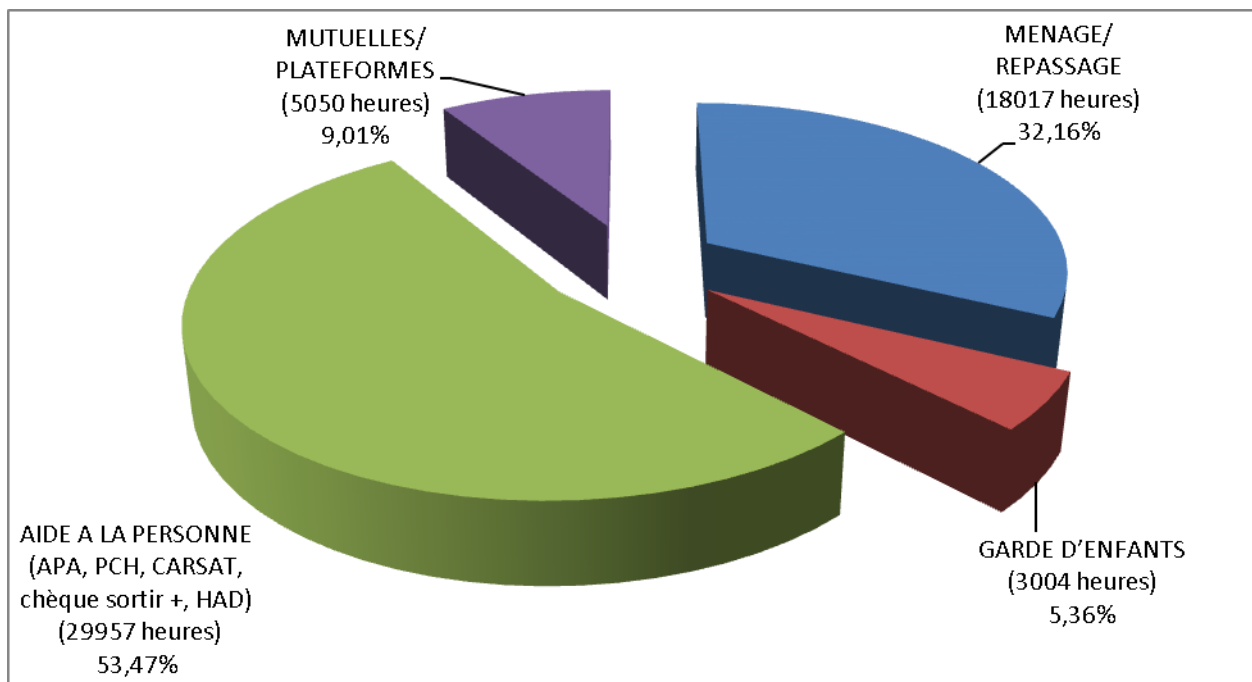
Nombre de salariés administratifs : 7

- En CDD : 1 (emploi d'avenir)

- En CDI : 6

11

Répartition des heures d'activité par type de prise en charge



Nombre d'heures

56 028 heures au total	+8.80 % par rapport à 2016
-------------------------------	---------------------------------------





Evolutions 2013 à 2017

Evolution par mission des heures Prestataire

Nombres d'heures	2 013	2 014	2 015	2016	2017
Ménage de confort	20 815	21 811	21 140	20 601	18 017
Bénéficiaires APA	11 360	13 813	13 039	18 049	23 219
Bénéficiaires PCH	3 176	3 024	2 898	3 319	3 846
Garde d'enfants	3 638	3 272	2 687	3 490	3 004
Mutuelle + Plateformes	1 188	3 249	4 792	3 742	5 051
Chèques Sortir plus	157	186	194	224	178
Personnes âgées payantes	729	453	222	577	781
Hospitalisation à domicile	124	139	178	134	
CARSAT	967	799	2 008	1 359	1 932
TOTAL	42 154	46 746	47 158	51 495	56 028
EVOLUTION	-0,65%	+10.89%	+0.88%	+9.20%	+8.80%

12

Les prestations dites de confort :

Personnes ne bénéficiant d'aucune prise en charge.

Garde d'enfants :

Personnes bénéficiant ou non des aides délivrées par la CAF (réservées aux enfants de moins de 6 ans).

Les Mutuelles Santé :

Personnes en situation de sortie d'hospitalisation, bénéficiant dans le cadre de leur contrat « mutuelle », d'une prise en charge au moment de leur retour au domicile. Prestations de ménage et repassage ou d'aide aux courses.

Les Plateformes :

Remue Ménage est prestataire de service pour le compte d'enseignes nationales.

Principalement, interventions auprès de personnes actives, dans le cadre de tâches ménagères.

Les personnes dépendantes :

Les bénéficiaires APA (Aide Personnalisée pour l'Autonomie) :

Personnes de + de 60 ans, en situation de perte d'autonomie dans l'accomplissement des gestes de la vie quotidienne. Plan d'aide financé par le Conseil Général

Les bénéficiaires PCH (Prestation Compensatrice du Handicap) :

Personnes reconnues handicapées. Prestations d'aide aux actes de la vie quotidienne. Plan d'aide financé par le Conseil Général.

Les bénéficiaires CARSAT :

Personnes en perte provisoire d'autonomie (sortie d'hospitalisation), garde à domicile, heures d'aide ménagère GIR 5 et 6 (sous conditions de ressources).

Les chèques Sortir + pour faciliter les déplacements des personnes de + de 80 ans affiliées Prémalliance.





Activité prestataire

Isère Porte des Alpes

- Relais de Villefontaine
- Relais de Bourgoin-Jallieu

38 % de l'activité globale 2014	40 % de l'activité globale 2015
38 % de l'activité globale 2016	39 % de l'activité globale 2017

Haut Rhône Dauphinois

- Relais de Crémieu
- Relais de Morestel

25 % de l'activité globale 2014	23 % de l'activité globale 2015
23 % de l'activité globale 2016	22 % de l'activité globale 2017

Vals du Dauphiné

- Relais de La Tour du Pin (siège)

37 % de l'activité globale 2014	37 % de l'activité globale 2015
39 % de l'activité globale 2016	39 % de l'activité globale 2017



Secteurs	Villefontaine	Bourgoin-Jallieu	Cremieu	Morestel	La Tour du Pin
Ménages de confort	3 354	3 990	2 001	1 179	7 494
Personnes fragilisées	5 762	7 519	1 879	7 296	12 550
Gardes d'enfants	173	1 047	42	-	1 742
Total	9 289	12 556	3 922	8 475	21 786
Répartition	17%	22%	7%	15%	39%





Communautés de communes

REMUE MENAGE bénéficie du réseau des agences OSEZ Groupe, ce qui lui permet de créer des relais pour ses clients sur l'ensemble du territoire Nord-Isère.

Communautés de Communes Agences Relais OSEZ Groupe :

Bièvre Isère Bourgoin-Jallieu

CAPI Villefontaine & Bourgoin-Jallieu

Collines Nord Dauphiné Villefontaine

Les Vals du Dauphiné La Tour du Pin

Les Balcons du Dauphiné Crémieu, Morestel, Bourgoin-Jallieu & La Tour du Pin

Lyon Saint Exupéry en Dauphiné Crémieu





Évènements 2017

❖ Chiffre clé 2017

Remue Ménage a réalisé au cours de l'année 2017, 56 028 heures soit une hausse de 8.8% par rapport à l'année précédente (51 495 heures en 2016). Notre association se développe progressivement sur le territoire Nord Isère sur les trois pôles d'activité que la compose : le ménage de confort auprès des particuliers, la garde d'enfants et l'accompagnement des personnes dépendantes dans les actes de la vie quotidienne.

❖ Le recrutement

Ce développement nécessite de recruter, 14 personnes ont signé un CDI au cours de l'année 2017. Les liens avec les associations Osez étant forts, deux d'entre elles proviennent de ces agences (une de l'agence de La Tour du Pin et une de l'agence de Bourgoin-Jallieu).

Il s'agit également de faire des recrutements de qualité. C'est pourquoi, en 2017, Remue Ménage a participé à deux sessions de POE (Préparation Opérationnelle à l'Emploi) cofinancées par notre OPCA Uniformation et Pôle Emploi, pour former deux personnes sur le poste d'assistant de vie spécialité handicap et perte d'autonomie. Une d'entre elles s'est conclue par un CDI de 24 heures par semaine en juin 2017. Nous avons également participé à un CARED (Contrat d'Aide et de Retour à l'Emploi Durable) financé par la région sur un titre d'assistant de vie aux familles organisé par l'AFPA de Bourgoin-Jallieu, cette action se termine en juin 2018 et devrait se conclure par un CDI également.

Le recrutement est un élément clé de notre secteur, il reste complexe, tous les moyens sont les bienvenus pour se faire connaître et développer l'attractivité de notre secteur. Notre association était présente au forum de l'Emploi de Bourgoin-Jallieu qui a eu lieu le 14 mars 2017. Les deux thématiques étaient le commerce et service à la personne, nous avons donc participé aux groupes de travail en vue de préparer cette journée. Le jour J, une intervenante de Remue Ménage a pu témoigner devant l'assemblée pour expliquer son parcours et son métier. Une assistante technique de l'équipe a aussi pu répondre à toutes les questions des demandeurs d'emploi. A l'issue de ce forum, nous avons recruté une personne en CDI.

❖ L'amélioration des conditions de travail

Nous apportons une importance particulière à la santé et à la sécurité de nos salariés. De ce fait, cette année, notre association a renouvelé l'ensemble de ses équipements de travail : blouses, gants vinyle ou latex pour les aides à la toilette, gant MAPPA pour l'aide ménagère, gel hydro-alcoolique et masques. Ces choix ont été faits en concertation avec les intervenants. Fin 2016, un questionnaire leur avait été adressé pour cibler les besoins en matière d'équipement individuel.

Nous poursuivons nos réunions semestrielles par secteur avec les intervenants à domicile pour favoriser l'écoute, le dialogue et le respect de l'application des diverses procédures. A ce titre, nous remercions le BIJ de Villefontaine (Bureau Information Jeunesse), l'Espace Seniors Le Renouveau et CCAS de Bourgoin-Jallieu de nous prêter gracieusement des salles pour réaliser ces réunions. Durant ces temps d'échanges, différents sujets sont abordés : mise à jour du DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels), rédaction du règlement de fonctionnement, gestion des situations complexes au domicile, etc.

La formation est essentielle dans ces métiers. Remue Ménage a donc très volontiers participé au Plan Départemental de Formation Complémentaire 2016-2017 financé par le département en plus de son plan de formation initial en inscrivant des intervenants à 14 sessions de formations différentes : l'autisme, handicap physique et sensoriel, gestion du stress, dépression et suicide chez la personne âgée, les risques liés aux transferts, entretien du logement, etc.





Évènements 2017

❖ Le développement partenarial

Par ailleurs, il nous semble indispensable d'étendre notre réseau de partenaires et de participer aux actions proposées sur le territoire. Dans ce contexte, Remue Ménage a participé l'action Santé des Aidants proposée par la MSA en lien avec le territoire de Val du Dauphiné dans le cadre des conférences territoriales de solidarité.

Les liens avec les trois territoires (Val du Dauphiné, Haut Rhône Dauphinois et Porte des Alpes) sont essentiels pour assurer une prise en charge de qualité auprès des bénéficiaires notamment avec les référents sociaux (APA, PCH et aide sociale).

Nous travaillons également de plus en plus avec les services sociaux du domaine sanitaire (hôpital de Pont de Beauvoisin, Service de Soins de Suite et Réadaptation de Virieu, etc.). Les services de tutelle sont également très présents dans notre quotidien pour des prises en charge de transport, de courses ou d'aide ménagère.





Perspectives 2018

En 2018, Remue Ménage mènera quatre grands projets impliquant l'ensemble de ses équipes terrains, administratives et comptables.

❖ L'actualisation du projet de service

Depuis la loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillessement), les services d'aide à domicile sont autorisés par le Département. De ce fait, ils doivent suivre et respecter les obligations du secteur médico-social notamment les axes définis dans le cadre de la loi 2002-2 dont le projet de service. Ce dernier acte les objectifs en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de 5 ans.

❖ La signature d'un CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) avec le département de l'Isère

Le CPOM est signé avec le département de l'Isère pour une durée de 3 ans à compter du 1^{er} avril 2018.

Il permet au service de bénéficier d'un tarif unique pour les aides financées par le département (Aide sociale, Aide Personnalisée Autonomie et Prestation Compensation Handicap). Le département valorise financièrement les heures d'intervention des services d'aide à domicile sur les missions d'intérêt général suivantes :

- Prendre en charge la grande dépendance ;
- Prendre en charge la dépendance moyenne ;
- Prendre en charge le handicap complexe ;
- Assurer une couverture temporelle d'intervention adaptée aux besoins en intervenant les dimanches et les jours fériés ;
- Prendre en charge des interventions de nuit ;
- Couvrir les communes isolées et estimées prioritaires par le Département (moins de 80 hab/km²).

En contrepartie, le service s'engage à respecter diverses tâches fixées par le département.

❖ Le déploiement d'un système de télégestion mobile

La télégestion mobile est un système de pointage qui remplace les relevés d'heures papier (le document que l'intervenant fait signer au client à chaque intervention). Chaque salariée peut également consulter : sa messagerie, son planning d'intervention et le descriptif des missions à réaliser chez les clients à partir d'un smartphone professionnel (téléphone portable) qui regroupe ces diverses fonctionnalités.

Ce système permet :

- Un gain de temps pour la validation des heures mensuelles ;
- Un gain de temps pour l'envoi des modifications de planning ;
- De faciliter la communication avec les salariés ;
- D'économiser des coûts postaux ;
- D'économiser des coûts d'impression ;
- De professionnaliser les intervenants à domicile.

❖ Les élections des délégués du personnel

Les précédentes élections des délégués du personnel ont eu lieu le 22 octobre et le 05 novembre 2014. A l'issue de ces deux tours, une carence totale avait été notifiée. Les prochaines élections auront lieu à la rentrée 2018.

