



# Rapport d'activité 2015





# Sommaire

---

- 03 - OSEZ Groupe
- 04 - Présentation de l'association
- 06 - Organigramme
- 07 - Partenaires
- 08 - Présentation de notre offre de services
- 08 - Service Prestataire
- 10 - Service Mandataire
- 11 - Activité 2015
- 12 - Évolutions 2010 - 2015
- 13 - Activité prestataire par territoire
- 14 - Communautés de Communes et relais OSEZ Groupe
- 15 - Évènements 2015-2016
- 17 - Perspectives 2016-2017





# OSEZ Groupe

**REMUE MENAGE** est l'une des 4 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.



**Osez Association Intermédiaire**, propose du personnel auprès des particuliers, associations, collectivités locales, professions libérales, agriculteurs ... 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 et d'enfants.



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



**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.

## 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](mailto: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** : Coorace, Label Proxim'Services

**Arrêté ASP** : Déclaration et agrément : 2011 273 – 000 1-

**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 CARSAT/CNRACL
- 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 dépendants, âgées et/ou en situation de handicap, accomplissement de tâches ménagères, dites de confort pour les personnes actives.

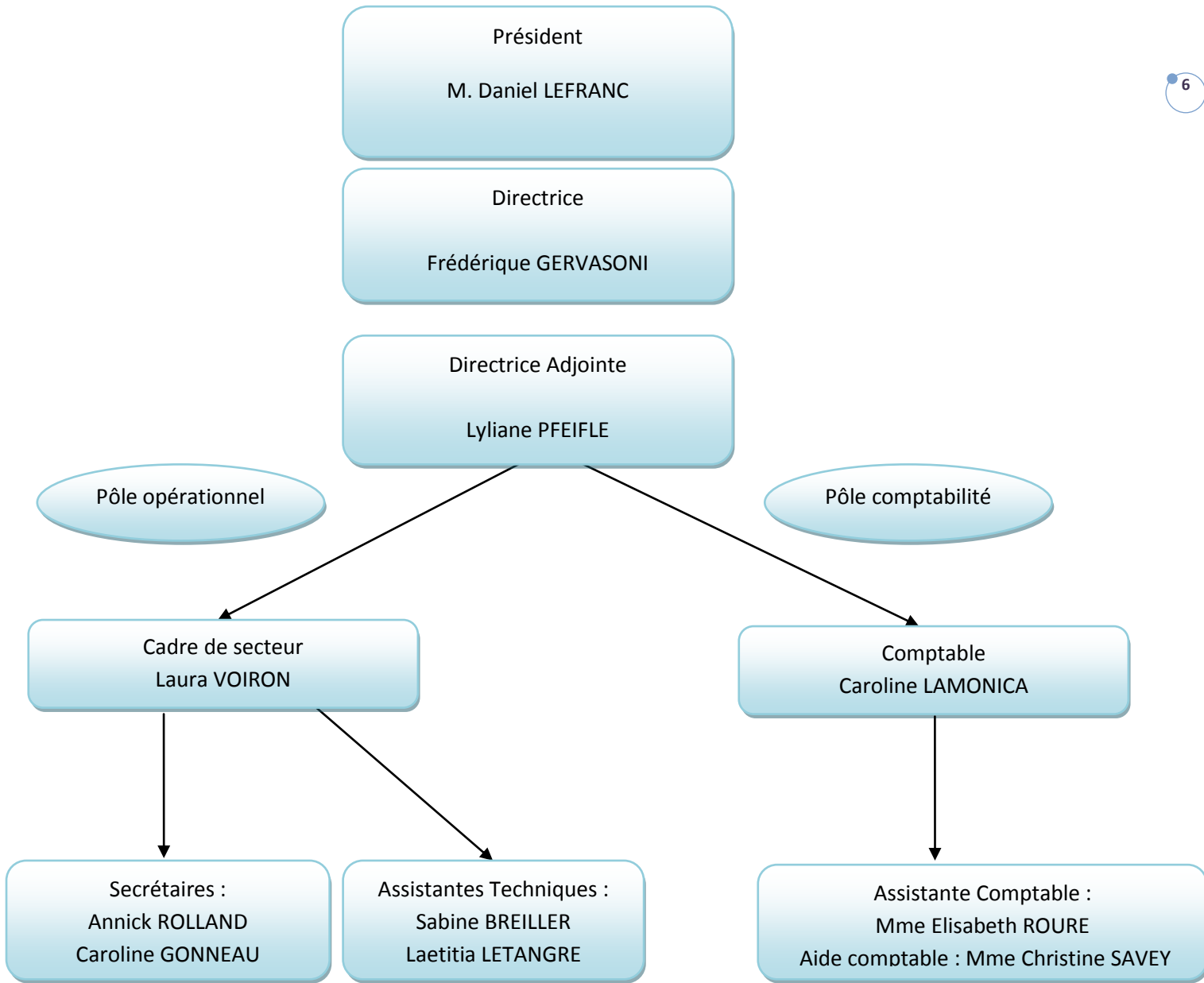
2. Se positionner comme un acteur de l'emploi durable sur le territoire notamment en proposant aux personnes issues de l'Association Intermédiaire OSEZ des contrats de travail, sur des postes d'intervenant à domicile, une fois leur parcours d'insertion terminé.







# Organigramme 2016





# Les partenaires

7

- Association Intermédiaire OSEZ
- La DIRECCTE
- Uniformation
- CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie)
- Département de l'Isère
  - Service Autonomie Haut Rhône Daupinois
  - 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 fédération COORACE – Réseau Proxim'Services
- Territoires Insertion 38
- Les Mairies, les CCAS, les services d'accompagnement à la Vie Sociale
- Pôle Emploi
- Les Mutuelles Santé
- Plateforme Serena Services à la Personne
- Prémalliance
- SEVE, les ADMR, l'ADPA, DOMISERVE
- Le GRETA
- 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 ;
- Toilette/change ;
- Aide aux devoirs et animation de jeux d'éveil.

- ✓ L'intervenant à domicile est sous l'encadrement de la cadre de secteur 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

9

## L'association en qualité de service prestataire :

- 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 en début d'année civile, 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 (ancien Chèque Domicile Liberté) : 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...) ;
- 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...)
- 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 :

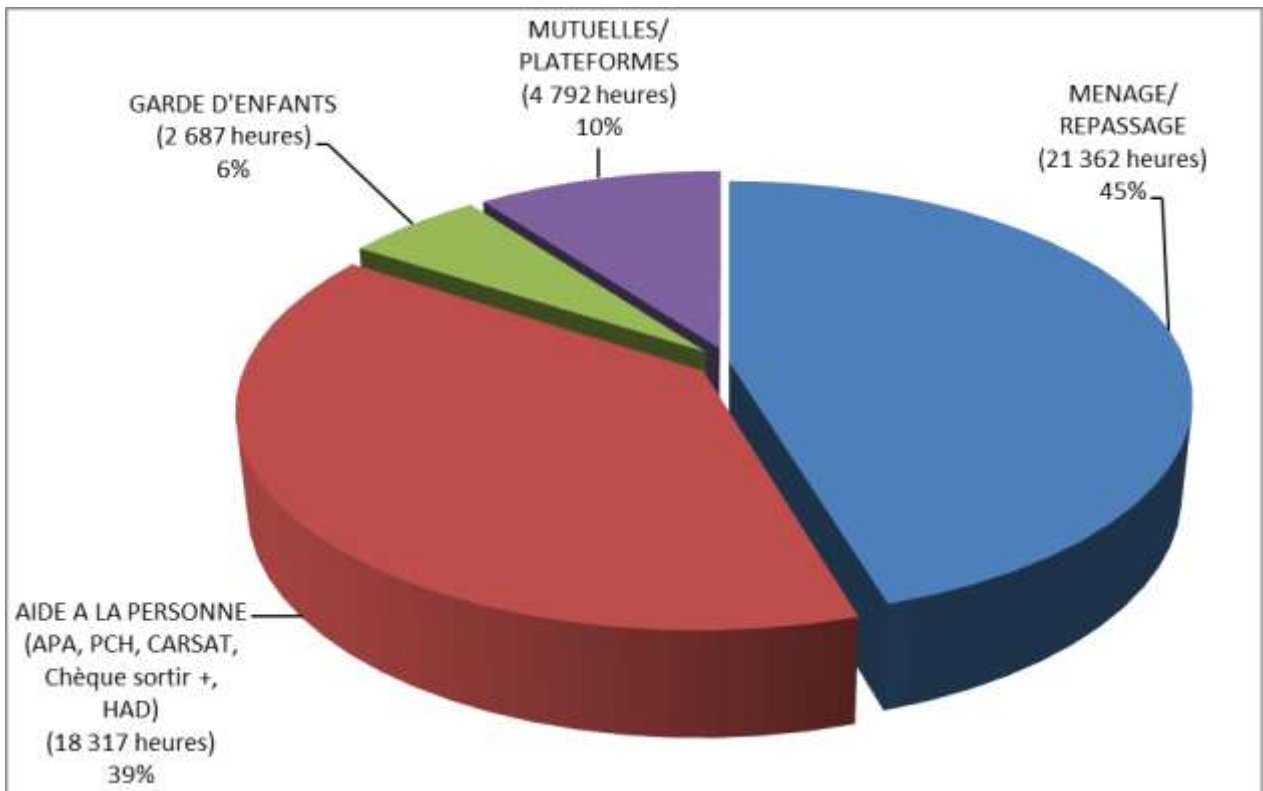
- **Recherche du personnel** susceptible d'intervenir au domicile, en fonction des besoins exprimés, dans le cadre de la prise en charge par notre service ;
- **Rédige le contrat de travail**, en fonction des éléments indiqués par le client et sous réserve des prescriptions légales et conventionnelles ;
- **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.





# ACTIVITE GLOBALE 2015

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



## Nombre d'heures

<b>47 266.32 heures au total</b>		<b>+ 0.88 % par rapport à 2014</b>
<b>108 heures en Mandataire</b>	<b>47 158.32 heures en Prestataire</b>	





# EVOLUTIONS 2011 à 2015

## Evolution par mission des heures Prestataire

Nombres d'heures	2 011	2 012	2 013	2 014	2015
Ménage de confort	21 301	21 321	21 544	22 264	21 362
Bénéficiaires APA	10 296	11 737	11 360	13 813	13 039
Bénéficiaires PCH	1 448	2 672	3 176	3 024	2 898
Garde d'enfants	3 480	3 684	3 638	3 272	2 687
Mutuelle + Plateformes	525	700	1 188	3 249	4 792
Chèques Sortir plus	171	190	157	186	194
Hospitalisation à domicile	280	276	124	139	178
CARSAT	2 269	1 851	967	799	2008
TOTAL	39 770	42 431	42 154	46 746	47 158
EVOLUTION	-2,06%	6,69%	-0,65%	+10.89%	+0.88%

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

<b>40 %</b> de l'activité globale 2012	<b>41 %</b> de l'activité globale 2013
<b>38 %</b> de l'activité globale 2014	<b>40 %</b> de l'activité globale 2015

## Haut Rhône Dauphinois

- Relais de Crémieu
- Relais de Morestel

<b>20 %</b> de l'activité globale 2012	<b>22 %</b> de l'activité globale 2013
<b>25 %</b> de l'activité globale 2014	<b>23 %</b> de l'activité globale 2015

## Val du Dauphiné

- Relais de La Tour du Pin (siège)

<b>40 %</b> de l'activité globale 2012	<b>37 %</b> de l'activité globale 2013
<b>37%</b> de l'activité globale 2014	<b>37%</b> de l'activité globale 2015

13



Secteurs	Villefontaine	Bourgoin-Jallieu	Cremieu	Morestel	La Tour du Pin
Ménages de confort	4 874	4 271	2 282	1 394	8 539
Personnes fragilisées	3 993	4 305	2 601	4 570	7 638
Gardes d'enfants	229	1 289			1 100
<b>Total</b>	<b>9 096</b>	<b>9 866</b>	<b>4 883</b>	<b>5 965</b>	<b>17 346</b>
Répartition	19.29 %	20.92 %	10.36 %	12.65 %	36.78 %







# 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 :

Collines Nord Dauphiné ..... Villefontaine

CAPL ..... Villefontaine & Bourgoin-Jallieu

Saint Jeannaise..... .Bourgoin-Jallieu

Balmes Dauphinoises ..... Bourgoin-Jallieu & La Tour du Pin

Vallons de la Tour du Pin ..... La Tour du Pin

Vallée de l'Hien ..... La Tour du Pin

Virieu - Vallée de la Bourbre..... La Tour du Pin

Pays des Couleurs..... Morestel

Isle Crémieu ..... Crémieu

Portes Dauphinoises - Lyon Satolas ..... Crémieu





# Évènements 2015

## L'activité :

En 2015, Remue Ménage a de nouveau enregistré une hausse de son activité soit + 0.88%. Les prises en charge mutuelles ont fortement influencé ce chiffre avec une augmentation de 47.5%. Les prises en charge CARSAT ont elles favorisé cette hausse (multipliées par 2.5).

L'enquête annuelle réalisée auprès de l'ensemble des clients a dévoilé d'excellents résultats. Le taux de retour de 40% nous a permis d'obtenir des résultats significatifs. Près de 55% des personnes interrogées sont très satisfaites et 40% satisfaites des prestations. Ces chiffres soulignent l'adéquation des services que nous proposons avec l'attente de nos clients.

Afin de pérenniser au mieux l'activité, les tarifs ont été revus à la hausse. +1.96% pour les prestations ménages soit un passage de 20.45€ à 20.75€, la prestation garde d'enfants de plus de 6 ans a connu la même hausse. L'activité personnes âgées payantes ainsi que la garde d'enfants de moins de 6 ans ont toutes deux augmenté de 1.93% passant de 20.70€ à 21.10€. Enfin, l'aide au transport est quant à elle passée de 20.50€ à 20.90€ soit une hausse de 1.95%.

## L'équipe administrative :

L'accroissement de l'activité a été accompagné du changement de logiciel passant d'APOLOGIC à DOMINO, cela a demandé une grande adaptabilité de la part de l'équipe administrative et comptable. Cette dernière a également connu d'autres changements. En effet, Laura VOIRON a succédé en juillet 2015 à Sylvie LECHNER sur le poste de cadre de secteur. Laetitia LETANGRE a rejoint Sabine BREILLER en tant qu'assistante technique. Enfin, Caroline GONNEAU a été embauchée en contrat d'avenir sur 3 années sur le poste d'assistante administrative.





# Evènements 2015

## Les intervenants :

Toujours désireux de professionnaliser le personnel, Remue Ménage fournit désormais un kit de matériel adapté aux prestations : blouse, gants de ménage, gants latex pour les toilettes, gel antibactérien, pochette de travail et badge professionnel.

Les salariés ont également bénéficié de formations qualifiantes leur permettant de maintenir ou d'enrichir leurs compétences dans un environnement où l'aide à la personne dépendante s'accroît. Quatre intervenants ont suivi la formation sur la maladie d'Alzheimer, trois sur l'accompagnement en fin de vie et six sur l'accompagnement à la toilette.

Impliquée dans la santé et la sécurité de ses salariés, Remue Ménage a également mis en place une formation sur la prévention des risques professionnels auprès de cinq salariés. Trois d'entre eux participent à des séances d'analyse de la pratique grâce à la **Communauté de Communes du Pays des Couleurs qui finance cette action**, les risques psychosociaux étant important dans ce secteur.

Dans le cadre de l'évolution professionnel de ses intervenants, une salariée a bénéficié d'une VAE dans le cadre d'un DEAVS et une autre d'un CIF pour obtenir un titre d'auxiliaire ambulancière.

Enfin, Remue Ménage travaille en étroite collaboration avec l'association intermédiaire Osez permettant ainsi des passerelles. En 2015, huit salariées de Osez ont eu un CDD avec Remue Ménage et deux sont passés en CDI via un CARED, pérennisant ainsi leur emploi dans le secteur qu'elles souhaitaient.





# Evènements 2015

## Les partenaires :

Remue Ménage s'est investie dans divers groupes de travail permettant de développer des axes d'amélioration aux profils des populations accompagnées notamment par sa participation au forum Autonomie de Montalieu axé sur la prévention de la perte d'autonomie avec en amont une préparation d'un atelier « qui peut m'aider chez moi ? ».

A l'échelle départementale, Remue Ménage a participé à un groupe de travail permettant la rédaction du schéma départementale personnes âgées / personnes en situation de handicap 2016-2021 sur le sujet suivant : améliorer la qualité de l'offre d'accompagnement à domicile et en établissement.

**La Communauté de Communes du Pays des Couleurs a renouvelé son soutien financier pour les services d'aide à domicile de ce territoire et notamment au bénéfice de REMUE MENAGE. Ce partenariat actif permet également des rencontres régulières entre ces services, ce qui permet un partage d'expériences enrichissant.**





# Perspectives 2016

L'objectif est de stabiliser l'activité autour de 52 000 heures avec une équipe administrative complète où chacun a un rôle privilégié à tenir. La qualité de l'accueil physique et téléphonique, les suivis réguliers des clients et des salariés, le développement des partenariats et des recrutements pertinents doivent guider nos pratiques pour atteindre les objectifs fixés.

L'environnement fait que l'aide à la personne représentera une part de plus en plus importante de l'activité de Remue Ménage. De ce fait, nous continuons à professionnaliser les intervenants à domicile notamment par la réalisation de diplômes en VAE.

Remue Ménage souhaite également enrichir ses pratiques en matière de ressources humaines. Ainsi, un parcours d'intégration pour les nouvelles embauches va être créé afin de faciliter la prise de poste. Divers outils sont aussi en cours de création : un livret sécurité, un guide des bonnes pratiques professionnelles, une brochure sur la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance.

La qualité des prestations étant au cœur des préoccupations de Remue Ménage, un outil regroupant les différentes actions à mettre en œuvre au sein de la structure a été élaboré, il s'agit du PAQ (plan d'amélioration de la qualité). Cette mise en œuvre s'inscrit dans la durée et permet au service d'évoluer.

