



Rapport d'activité

2016





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 2016
- 12 - Évolutions 2012 - 2016
- 13 - Activité prestataire par territoire
- 14 - Communautés de Communes et relais OSEZ Groupe
- 15 - Évènements 2016
- 17 - Perspectives 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.

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

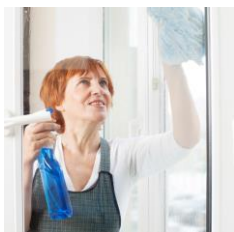


DECLIC Intérim, délègue du personnel sur les secteurs industriel, tertiaire et de l'artisanat avec un suivi socio professionnel personnalisé



OSEZ 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 CARSAT/CNRACL
- Garde d'enfants (aide CAF)
- Sorties d'hospitalisation (Mutuelles)
- Bénéficiaires des chèques Sortir Plus

Spécificités de l'Association

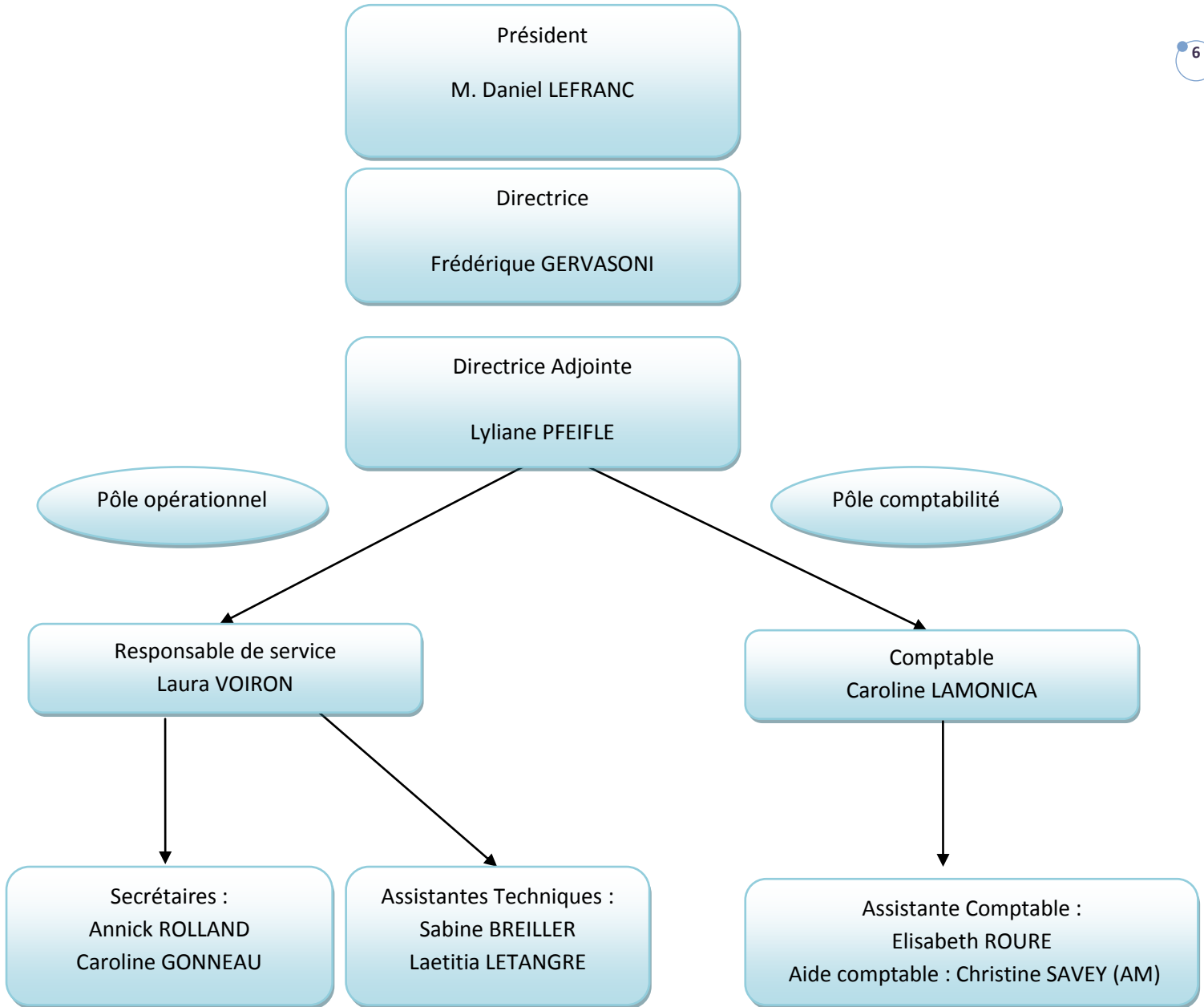
1. Répondre aux attentes sociales de la population en proposant différentes prestations : garde d'enfants, aide et accompagnement de personnes dépendantes, âgées et/ou en situation de handicap, accomplissement de tâches ménagères, dites de confort pour les personnes actives.

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 2017





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
- SEVE
- 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 ;
- 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 2016

Nombre de clients (tous secteurs) : 717

Nombre de salariés intervenants : 88

- En CDD : 30

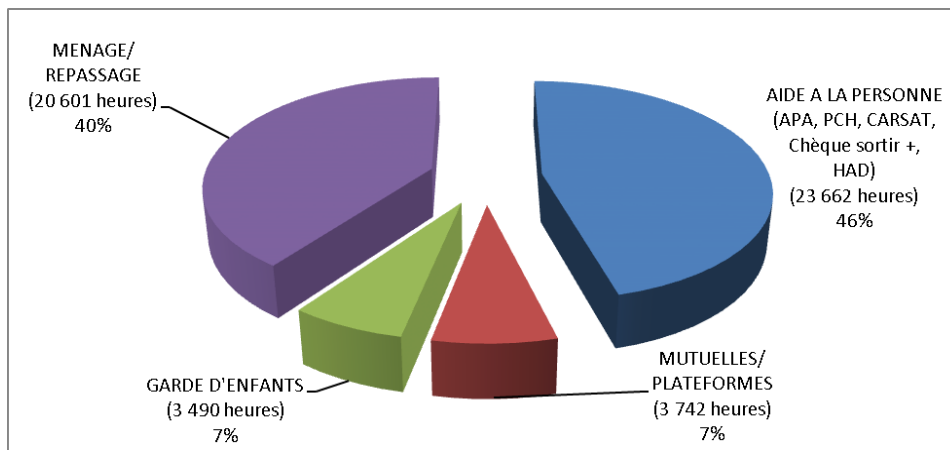
- En CDI : 58

Nombre de salariés administratifs : 8

- En CDD : 1 (emploi d'avenir)

- En CDI : 7 (dont 1 permanent en arrêt maladie longue durée)

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



Nombre d'heures

51 603.25 heures au total		+9.44 % par rapport à 2015
108 heures en Mandataire	51 495.25 heures en Prestataire	





Evolutions 2012 à 2016

Evolution par mission des heures Prestataire

Nombres d'heures	2 012	2 013	2 014	2 015	2016
Ménage de confort	21 321	20 815	21 811	21 140	20 601
Bénéficiaires APA	11 737	11 360	13 813	13 039	18 049
Bénéficiaires PCH	2 672	3 176	3 024	2 898	3 319
Garde d'enfants	3 684	3 638	3 272	2 687	3 490
Mutuelle + Plateformes	700	1 188	3 249	4 792	3 742
Chèques Sortir plus	190	157	186	194	224
Personnes âgées payantes	-	729	453	222	577
Hospitalisation à domicile	276	124	139	178	134
CARSAT	1 851	967	799	2 008	1 359
TOTAL	42 431	42 154	46 746	47 158	51 495
EVOLUTION	6,69%	-0,65%	+10.89%	+0.88%	+9.20%

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

41 % de l'activité globale 2013	38 % de l'activité globale 2014
40 % de l'activité globale 2015	38 % de l'activité globale 2016

Haut Rhône Dauphinois

- Relais de Crémieu
- Relais de Morestel

22 % de l'activité globale 2013	25 % de l'activité globale 2014
23 % de l'activité globale 2015	23 % de l'activité globale 2016

Val du Dauphiné

- Relais de La Tour du Pin (siège)

37 % de l'activité globale 2013	37% de l'activité globale 2014
37% de l'activité globale 2015	39% de l'activité globale 2016



Secteurs	Villefontaine	Bourgoin-Jallieu	Cremieu	Morestel	La Tour du Pin
Ménages de confort	4 117	5337	2 753	2 038	10 098
Personnes fragilisées	4 599	4 330	1 316	5 492	7 926
Gardes d'enfants	181	1 233	16	43	2 016
Total	8 897	10 900	4 085	7 573	20 040
Répartition	17.28 %	21.17 %	7.93 %	14.71 %	38.92 %





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
- CAPI 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
- Balcons du Dauphiné Morestel
- Isle Crémieu Crémieu
- Portes Dauphinoises - Lyon Satolas Crémieu





Évènements 2016

15

La qualité de service rendue constitue une volonté forte et une priorité majeure pour Remue Ménage. Dans ce cadre et comme chaque année, nous avons mené une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de nos clients, afin de repérer nos points forts et également les axes d'amélioration à traiter. La réalisation de l'enquête a été effectuée auprès de 405 clients, le taux de retour est de 40 %. Des chiffres encourageants avec 94% de clients satisfaits de la prestation apportée.

NOUVEAUTES 2016

❖ La loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillissement)

Le 1er janvier 2016, la loi relative l'adaptation de la société au vieillissement est entrée en vigueur. L'objectif : anticiper les conséquences du vieillissement de la population et inscrire cette période de vie dans un parcours répondant le plus possible aux attentes des personnes en matière de logement, de transports, de vie sociale et citoyenne, d'accompagnement.

Nombre de mesures ont des conséquences non négligeables sur notre activité. L'agrément a été remplacé par l'autorisation pour les activités auprès de personnes dépendantes, cette autorisation est valable 15 ans. L'agrément demeure pour la garde d'enfant de moins de 3 ans et les activités de services en mode mandataire, il a été renouvelé le 30 septembre 2016 pour 5 ans.

Cette loi implique également de respecter les obligations des établissements et services sociaux et médico-sociaux de la loi 2002-2 : projet de service, règlement de fonctionnement, mise en place d'un conseil de la vie sociale ou une autre forme de participation et une évaluation interne tous les 5 ans.

❖ Le schéma départemental personne âgées / personnes en situation de handicap 2016 – 2021

Afin de s'impliquer au mieux dans les directives mises en place par le département de l'Isère, nous avons participé aux travaux d'élaboration du schéma autonomie 2016-2021, en avril et mail 2016, sur la thématique suivante : améliorer la qualité de l'offre d'accompagnement à domicile et en établissement.





Evènements 2016

PARTENARIATS

Le développement des partenariats était l'un des objectifs 2016. En effet, cet axe constitue un véritable levier de développement pour l'association Remue Ménage : communication auprès des clients, subventionnement, conseil et expertise, mise à disposition de salle, etc.

❖ Filière Gérontologique - MAIA Nord-Isère

Les référents MAIA accompagnent et suivent des personnes âgées (ou moins de 60 ans ayant une maladie Alzheimer ou apparentée) en situation instable compromettant le maintien à domicile en raison d'un problème d'autonomie fonctionnelle, d'un problème relevant du champ médical et d'un problème décisionnel. Ce dispositif permet à Remue Ménage d'adapter au mieux les interventions et de mettre le personnel compétent et formé nécessaire au maintien à domicile.

❖ Conférence Territoriale de Solidarité

Chaque territoire a mis en place une conférence territoriale de solidarité déclinée en projets au cours de l'année sur diverses thématiques. Remue Ménage a participé au groupe de travail sur la thématique de l'autonomie permettant de favoriser des actions d'information et de prévention en direction des personnes âgées et personnes handicapées et leurs aidants.

Pour 2016, une action santé des aidants a été développée par la MSA, une séance d'information au cours de laquelle les aidants se sont inscrits, puis une consultation médicale auprès du médecin traitant a été organisée (les médecins traitants des aidants qui se sont inscrits ont reçu un courrier d'information spécifique). Enfin trois ateliers d'échange pour les aidants ont eu lieu.

❖ Forum de l'Emploi

La ville de Bourgoin-Jallieu a organisé, en collaboration avec Pôle emploi, le Forum des initiatives pour l'emploi en avril 2016. Cet évènement a permis à Remue Ménage de rencontrer des candidats potentiels, d'enrichir son vivier de CV et d'échanger avec des partenaires sur place.

INTERVENANTS

❖ Formations

Remue Ménage s'inscrit toujours dans une logique de professionnalisation des ses intervenants dans le but d'une meilleure reconnaissance de leur poste et d'une qualité de services auprès des clients. C'est pourquoi, en 2016, une salariée a réalisé une VAE afin de valider son DEAES (Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social, anciennement Diplôme d'Etat Auxiliaire de Vie Sociale).





Évènements 2016

De plus, neuf intervenants ont suivi une formation sur l'aide et l'accompagnement à la toilette, trois sur la maladie d'Alzheimer, trois sur la gestion de la fin de vie, également cinq sur la thématique de la bientraitance, une sur la prévention des risques liés aux transferts et enfin, une sur la dépression, le mal-être et la prévention des risques chez le sujet âgé. Deux salariés du secteur de Morestel participent également à des séances d'analyse de la pratique grâce au financement de cette action par la Communauté de Communes des Balcons du Dauphiné.

Le plus :

Les risques psychosociaux étant importants dans ce secteur, au-delà de l'analyse de la pratique, Remue Ménage, a distribué à l'ensemble de son personnel, un numéro vert « PROS CONSULTE » financé par la branche de l'aide, de l'accompagnement et des soins à domicile. Au bout du fil, un psychologue, l'appel est gratuit et anonyme, pour parler et être entendu, soutenu ou conseillé sur diverses problématiques : stress, épuisement, isolement, manque de reconnaissance, etc.

❖ Réunions de secteur

Remue Ménage a mis en place deux réunions annuelles par secteur soit douze au total. Ces réunions permettent de favoriser des temps d'échanges et d'informations de manière collective sur des rappels et procédures diverses. Elles contribuent également à développer une cohésion d'équipe entre les intervenantes qui se connaissent peu et permettent de communiquer sur des échanges de pratiques. Un temps de parole est systématiquement donné aux salariés afin qu'ils puissent faire part à l'équipe administrative de remontées terrain.

Nous tenons à remercier Le Bureau d'Information Jeunesse de Villefontaine et l'Espace Seniors Le Renouveau à Bourgoin-Jallieu qui nous prêtent gracieusement une salle adaptée à l'organisation de ces réunions.

❖ Osez

Les agences Osez et Remue Ménage entretiennent toujours un partenariat fort. En effet, sur l'année 2016, Remue Ménage a pu compter sur les agences Osez dans le cadre de mise à disposition de salariés dans le cadre de prise en charge mutuelle soit 2 680 heures et également dans le cadre de CDD de remplacement : un sur l'agence de Crémieu, un sur l'agence de Bourgoin-Jallieu, deux sur l'agence de La Tour du Pin et un sur l'agence de Morestel qui à son terme à débouché sur un CDI.





Perspectives 2017

Remue Ménage évolue tant sur ses pratiques que sur les publics accompagnés, les salariés font preuve de professionnalisme, l'investissement au niveau du personnel administratif et du personnel d'intervention est fort. La qualité repose en priorité sur des recrutements pertinents et adaptés aux besoins des clients. C'est pourquoi Remue Ménage place au centre de ses préoccupations les ressources humaines.

Ainsi, en 2017, Remue Ménage souhaite s'inscrire, en partenariat avec Pôle Emploi, dans le projet de la POE (préparation opérationnelle à l'emploi). Deux sessions par an sont organisées et permettent aux personnes intégrant le dispositif de se former pendant deux mois (période de cours et période de stage). En fin de parcours la certification d'assistante de vie est validée avec la possibilité d'être recruté au sein de la structure partenaire.

Sur le plan de la formation, Remue Ménage va bénéficier de formations relatives au Plan Départemental de Formations Complémentaires 2016-2017. Le coût pédagogique de ces formations est totalement pris en charge par le Département de l'Isère et par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, 25 salariés ont été préinscrits sur 55 au total. Les thématiques sont diverses et variées : Premiers secours, intervenir au domicile d'une personne en situation de handicap intellectuelle, gestion des priorités et du stress lors d'une intervention à domicile, entretien du logement et du linge, gestion des conflits, etc.

La santé et la sécurité des salariés sont des axes de travail prioritaires. Ainsi, le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels regroupant l'ensemble des risques liés au service à domicile va être mis à jour. Pour cela, les intervenants vont être mis à contribution lors des réunions de secteurs. En effet, chaque groupe travaillera sur une thématique de risques : transports et déplacements, physiques, chimiques, sanitaires et infectieux, ergonomiques, psychosociaux et relationnels. L'objectif est de déterminer des actions pour limiter les risques inhérents à l'activité.

Enfin, Remue Ménage va se pencher sur le projet de mise en place de la télégestion. En effet elle répond à de nombreux besoins parmi lesquels:

- S'assurer que les interventions ont bien été effectuées ;
- Simplifier la gestion administrative ;
- Disposer d'une gestion automatique, efficace et performante des temps d'interventions, de déplacement ou autres temps additionnels ;
- Recevoir une alerte sur notre logiciel en cas d'absence ou de retard et dans tous les autres cas de non-respect du temps prévu de l'intervention.

