

Dossier de **Presse** national



www.admr.org



Contact presse

Florent Lebaigue

Directeur de la communication
et des relations publiques
Union nationale ADMR

01 44 65 55 42

flebaigue@un.admr.org



sommaire



Plus de 70 ans de services à la personne	3
Une culture du service à la personne	4
Une large palette de services proposés.....	5
L'ADMR, un acteur clé de l'emploi des services à la personne.....	8
L'ADMR en chiffres	11
Les dates marquantes de l'histoire de l'ADMR.....	12
La démarche qualité de l'ADMR.....	14
En savoir plus	15

Plus de **70 ans** de services à la personne

L'ADMR est le premier réseau français associatif au service des personnes, avec **2 900 associations locales implantées dans toute la France.**

Missions

Apporter des services à l'ensemble de la population de la naissance à la fin de vie pour un peu plus de confort, pour retrouver un équilibre familial, ou tout simplement pour continuer à vivre chez soi.

Services

Le réseau ADMR est reconnu pour ses compétences et son expérience dans quatre domaines de services :

- **Autonomie** : pour mieux vivre chez soi, **être plus autonome**, l'ADMR accompagne dans les **actes de la vie quotidienne**. Ménage, entretien du linge, préparation des repas, mais aussi garde de jour et de nuit, téléassistance, livraison des repas, transport accompagné, aide aux aidants.
- **Domicile** : avec ses services de **ménage, repassage, petit jardinage ou petit bricolage**, l'ADMR met à disposition des professionnels compétents, qui savent répondre aux besoins et s'adapter aux exigences de chacun de ses clients.
- **Famille** : l'ADMR est attentive au bien-être des enfants, et soucieuse de permettre aux parents de concilier les différents temps de la vie (familiale, professionnelle et sociale). Pour ces raisons, l'ADMR développe des solutions d'accueil individuel (**garde d'enfants à domicile**) ou collectif (**crèches et micro-crèches, accueils de loisirs, haltes-garderies, etc.**) ainsi qu'un soutien éducatif et moral en cas d'aléas de la vie.
- **Santé** : écourter un séjour à l'hôpital, prodiguer des soins à domicile, c'est possible grâce aux services Santé. L'ADMR dispose de 300 **services de soins infirmiers à domicile** (Ssiad), de **59 centres de santé infirmiers** et également de services d'hospitalisation à domicile (HAD).



Construite autour de valeurs

La mission de l'ADMR s'appuie sur des valeurs fortes :

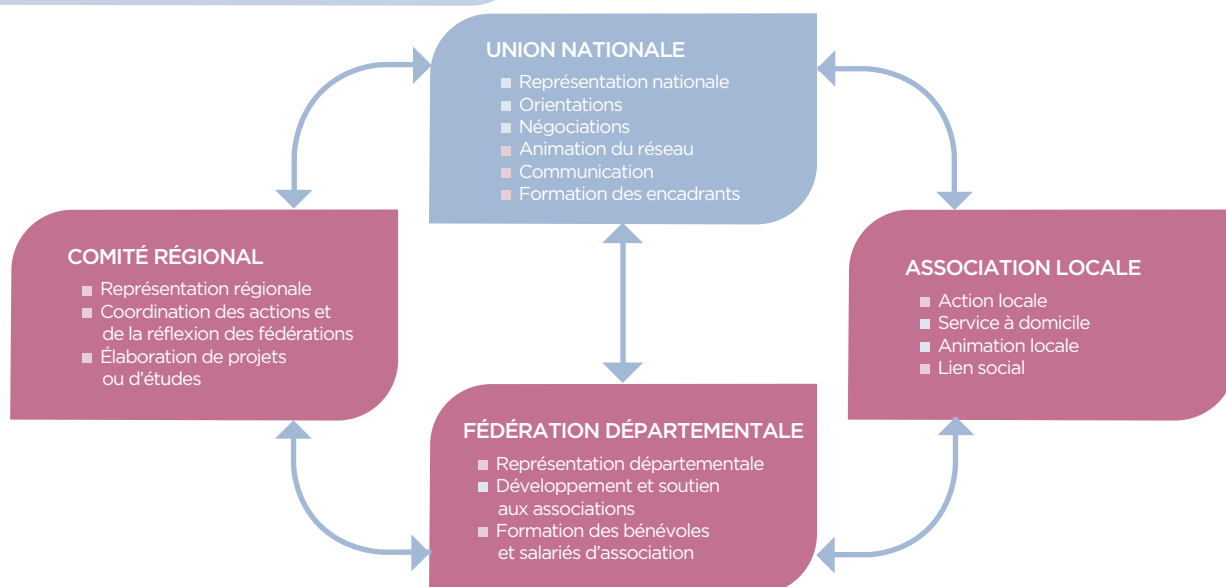
- **La proximité** : disposer d'un réseau dense d'associations dont la base est communale ou cantonale ;
- **La citoyenneté** : en procurant des services à leurs clients, les associations créent des emplois dans les zones où elles interviennent. Plus largement, l'ADMR est identifié par ses clients et les politiques publiques comme un acteur du développement local ;
- **Le respect de la personne** : respecter le choix de vie des personnes en préservant leur autonomie ;
- **L'universalité** : répondre aux besoins de toutes les personnes, à tous les âges de la vie, qu'elles soient malades ou en pleine santé.

Basée sur une relation autour de trois acteurs

Le réseau ADMR tire par ailleurs sa force d'un mode de coopération original, la complémentarité de trois acteurs : le client, le bénévole et le salarié.

- **Le client** est le décideur, il est à l'origine de la relation ;
- **Le bénévole** est à l'écoute de chaque personne et constitue la source de vie de l'association locale ;
Force vive des associations, les bénévoles de l'ADMR s'engagent au quotidien auprès des familles, des enfants, des personnes âgées, handicapées ou malades. Ces hommes et femmes tissent chaque jour des liens humains et sociaux dans les villes et villages de France.
- **Le salarié** accomplit les prestations de service auprès du client, avec qui il noue une relation de confiance.
Le personnel d'intervention est entouré de salariés administratifs et d'encadrement.

Organisée via un réseau actif



Une large palette de services proposés

Autonomie

Mieux vivre chez soi, être plus autonome : l'ADMR accompagne les personnes en perte d'autonomie dans les actes quotidiens de la vie. Ménage, entretien du linge, préparation des repas, mais aussi garde de jour et de nuit, téléassistance Filien ADMR, livraison de repas, transport accompagné, offre d'aide aux aidants, habitat regroupé (Habiter Autrement ADMR)... notre palette de services est très large et répond aux besoins de chacun.

A qui ces services sont-ils destinés ?

- Aux seniors
- Aux personnes en situation de handicap

Focus

Le concept « Habiter Autrement ADMR » : parce qu'habiter chez soi doit être un choix

Habiter Autrement ADMR est un concept d'habitat avec services qui représente une solution intermédiaire entre le domicile et les maisons de retraite. Nombreuses sont les collectivités locales qui cherchent des solutions de logements complémentaires et font appel à l'ADMR pour son expertise en matière de services à domicile personnalisés et ses capacités à les accompagner dans la maîtrise d'ouvrage.



L'offre « Aide aux aidants »

L'un des grands axes de valorisation de la loi d'adaptation de la société au vieillissement porte sur le rôle des proches-aidants. L'ADMR, interlocuteur des aidants des personnes accompagnées, est sensible à cette thématique et à la nécessité de préserver et de soutenir les aidants par la mise en place de dispositifs d'aide et d'accompagnement.

Ainsi, en réponse à cette loi et dans la continuité des services déjà développés, l'Union nationale a créé une offre d'aide aux aidants conçue pour permettre aux associations et fédérations ADMR de rendre visibles leurs actions ou d'investir ce nouveau champ selon les besoins de leurs territoires. L'offre d'aide aux aidants ADMR pourra donc être déclinée à plusieurs niveaux, allant de l'orientation des familles vers les offres existantes du territoire jusqu'à la proposition de services de répit.



Domicile

Avec ses services de ménage, repassage, petit jardinage ou petit bricolage, l'ADMR met à disposition un professionnel compétent, qui saura répondre aux besoins et s'adapter aux exigences du client.

Ce service s'adresse à tous !

- **Ménage** : nettoyage de la cuisine, dépoussiérage, rangement, nettoyage des sanitaires, lavage des sols, etc.
- **Petit bricolage** : fixation d'une étagère, pose d'un lustre ou de rideaux, montage de petits meubles livrés en kit, installation d'équipements de sécurité tels que des détecteurs de fumée, etc.
- **Petit jardinage** : tonte de la pelouse, entretien du potager, taille des haies, balayage des feuilles, etc.

Focus

Travaux de petit jardinage : l'ADMR côté jardin

Couper des branches mortes, arracher les mauvaises herbes, tondre la pelouse, prendre soin des premiers bourgeons : confiez vos petits travaux de jardinage aux professionnels de l'ADMR ! Avec l'arrivée du printemps, chacun veut pouvoir profiter de son jardin dès les premiers rayons du soleil. Mais après des mois d'hiver, celui-ci réclame quelques soins pour retrouver toute sa dynamique ! Pensez à faire appel au savoir-faire des professionnels de l'ADMR pour effectuer tous ces gestes du quotidien. Ponctuellement ou quotidiennement, cette aide précieuse vous permettra de pouvoir profiter de vos espaces verts, quelle que soit la saison et les besoins des plantes et arbres qui vous entourent.

Famille

L'ADMR est attentive au bien-être des enfants, et soucieuse de permettre aux parents de concilier les différents temps de la vie (familiale, professionnelle et sociale). Pour ces raisons, l'ADMR développe des solutions d'accueil individuel ou collectif ainsi qu'un soutien éducatif et moral pour faire face aux aléas de la vie et également un soutien à la parentalité.

A qui ces services sont-ils destinés ?

- **Aux parents avec enfants**
- **Aux personnes confrontées à des changements au sein de leur famille** (maladie, grossesse difficile, difficultés parents-enfants, etc.) et nécessitant un soutien matériel et moral.

Focus

Petite enfance - jeunesse

À côté de la garde d'enfants à domicile, l'ADMR propose des solutions variées d'accueils collectifs adaptées à tous les besoins des familles : crèches, micro-crèches, haltes-garderies, accueils de loisirs, etc. Ces structures, animées par des professionnels de la petite enfance, proposent de nombreuses activités qui répondent à un projet éducatif personnalisé. Du conseil en ingénierie à la gestion des accueils collectifs, l'ADMR accompagne les collectivités locales dans leurs projets.



Santé

Écourter un séjour à l'hôpital, prodiguer des soins à domicile, c'est possible grâce aux services Santé. L'ADMR dispose d'un grand nombre de services de soins infirmiers à domicile (Ssiad), de centres de santé infirmiers et également de services d'hospitalisation à domicile (Had). L'ADMR propose également un service spécifique pour les malades d'Alzheimer et maladies apparentées.

Ce service s'adresse à tous !

- **Exemples de soins :** soins d'hygiène et de confort, actes infirmiers, soins de réhabilitation et d'accompagnement délivrés par une équipe spécialisée Alzheimer.

Focus

Expérimentation Spasad intégrés

Créée par la loi d'adaptation de la société au vieillissement, entrée en vigueur le 29 décembre 2015, l'expérimentation de Services polyvalents d'aide et de soins à domicile (Spasad) intégrés a pour objectif de mieux coordonner les interventions relevant des services de soins infirmiers à domicile (Ssiad) et des services d'accompagnement et d'aide à domicile (Saad). Pour les clients, cette coordination permet d'avoir un point d'entrée unique pour l'accueil et les prises de rendez-vous. L'Union nationale ADMR incite les fédérations départementales du réseau à s'engager dans cette expérimentation.

L'ADMR

un acteur
clé de **l'emploi**
des services
à la personne

Être salarié ADMR

À chaque type de mission correspond un personnel avec une qualification spécifique qui allie capacités relationnelles et compétences professionnelles.

Les métiers d'intervention à domicile sont des métiers qui nécessitent la maîtrise des savoirs et des gestes techniques. Ce sont aussi des métiers nécessitant de fortes capacités d'autonomie, d'écoute, d'adaptation et de prise de responsabilités.

Aide à domicile, aide-soignant, infirmier, technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF), éducateur de jeunes enfants...

Chacun de ces métiers mobilise des **compétences techniques spécifiques** (savoir et savoir-faire) et des **compétences relationnelles** (savoir-être, capacités comportementales), qui s'acquièrent par la formation initiale et continue, mais pour lesquelles l'expérience est également essentielle.

De nombreuses fonctions interviennent en support des interventions à domicile. Il s'agit principalement des métiers administratifs, regroupés au sein de nos fédérations ou dans nos associations. Accompagnants de proximité, secrétaires, conseillers techniques, aides comptables, responsables ressources humaines, etc., tous travaillent en lien avec les bénévoles pour coordonner les différentes prestations apportées aux clients.

Enfin, les **métiers d'encadrement** sont présents dans la gestion des services dans ses différentes dimensions : humaine, financière et administrative. Ces métiers font le lien entre la personne aidée, le professionnel et nos partenaires.



Témoignage

Elle est salariée, elle en parle

Colette L., salariée dans le département des Pyrénées-Orientales

Mon métier est riche, varié, exigeant, basé sur les relations humaines. C'est une belle école de la vie ! Aujourd'hui encore, il m'arrive de croiser des familles dans lesquelles je me suis rendue. Trente ans après, elles viennent me saluer et me remercient d'avoir été à leurs côtés.

Être bénévole ADMR

Force vive des associations, les bénévoles de l'ADMR s'engagent au quotidien auprès des familles, des enfants, des personnes âgées, handicapées ou malades.

À l'ADMR, chaque association locale est animée et gérée par une équipe de bénévoles issus du tissu local : ils connaissent ses habitants, ses institutions, son économie.

En dehors des fonctions statutaires (président, trésorier, secrétaire), ils assurent différentes missions qui répondent à différents niveaux d'implication et de responsabilités :

Répondre aux demandes des personnes et assurer le suivi des prestations

- Réaliser des visites de convivialité au domicile des personnes et familles aidées.
- Accueillir des personnes, écouter leur demande.
- Participer à l'évaluation des besoins et à leur évolution.
- Proposer les services de l'ADMR.
- Organiser et assurer le suivi des interventions à domicile.

Faire vivre et promouvoir l'association

- Participer à l'organisation des temps forts de l'association (goûter, spectacle, loto, sortie,...).
- Participer à la vie associative (commissions, conseil d'administration, bureau).
- Promouvoir l'association et la représenter.
- Développer de nouveaux projets ou services.
- Veiller à la bonne gestion financière.
- Garantir la réalisation de la démarche qualité.
- Coordonner la gestion du personnel.
- Coordonner la communication locale.
- Rechercher et accueillir de nouveaux bénévoles.

Témoignage

Il est bénévole, il en parle

Pascal L. bénévole et militant dans le département des Hautes-Alpes.

J'ai grandi dans un petit village des Hautes-Alpes où les conditions de vie pouvaient parfois être difficiles et où, en contrepartie, l'entraide allait de soi. Nous devons veiller à ce que notre action soit cohérente sur l'ensemble des Hautes-Alpes. Dans un département comme le nôtre, assez étendu, montagnard et rural, cela suppose aussi d'aider les familles à sortir de leur isolement.



La formation des salariés et des bénévoles

L'ADMR met en œuvre une politique de formation adaptée à l'évolution des services. Cette politique permet aux salariés d'accroître leurs compétences, de s'adapter à leur emploi et de favoriser leur évolution professionnelle.

Formation du personnel d'intervention

Chaque fédération élabore un plan de formation pour répondre aux besoins des associations du département.

Pour les aider dans sa mise en œuvre, l'ADMR organise des formations destinées à l'ensemble du réseau. Elles peuvent avoir lieu au centre de formation à Saint-Jean-Bonnefonds (Loire), agréé pour la formation DEAVS, DETISF, DEAF et DEAS, ou au sein de la fédération ou des associations locales.

Formation du personnel administratif

L'Union nationale ADMR organise des formations à l'attention des salariés et bénévoles des fédérations et édite chaque année un catalogue présentant le calendrier, le programme et les objectifs de ces formations. Des sessions sont aussi organisées dans les fédérations pour l'ensemble du personnel administratif.

Formation des bénévoles

Des formations sont organisées pour permettre aux bénévoles d'accroître leurs connaissances dans leurs fonctions. Les thèmes sont variés : projet associatif, activités, démarche qualité, rôle et missions du bénévole...

99,5
millions
d'**heures**
de prestations

712 770
CLIENTS

DOMICILE
16,5
MILLIONS D'HEURES

FAMILLE
10,9
MILLIONS D'HEURES

AUTONOMIE
56,5
MILLIONS D'HEURES

Services complémentaires – 8,9 millions d'heures :

- Téléassistance Filien ADMR : 40 000 abonnés,
- 76 structures d'accueil pour personnes âgées ou handicapées : 3 120 personnes aidées
- Livraison de repas : 420 services et 63 700 personnes servies, soit 4,66 millions de repas.

SANTÉ
6,2
MILLIONS D'HEURES

- Services de soins infirmiers à domicile : 298 services, dont 86 pour des personnes en situation en handicap et 48 pour des patients Alzheimer, soit une capacité de 13 000 places,
- Centres de soins infirmiers : 56 centres, 59 000 personnes soignées,
- 4 services d'hospitalisation à domicile.

RÉPARTITION
DES
SALARIÉS

- 78 000 aides à domicile (auprès des familles, des personnes âgées et des personnes en situation de handicap),
- 1 190 techniciennes de l'intervention sociale et familiale,
- 3 190 aides-soignantes,
- 412 infirmières coordinatrices,
- 480 infirmières soignantes,
- 3 558 personnels administratifs,

(chiffres 2016)

Les dates marquantes de l'histoire de l'ADMR



Juillet 1945 : **Naissance à Communay dans le Rhône, de l'AFR**, première association des Aides Familiales Rurales pour aider les familles. Sept candidates participent à la première session de formation des aides familiales rurales à St Galmier dans la Loire.

20 janvier 1946 : Création de l'Union nationale.

9 mai 1949 : Publication du décret **reconnaissant officiellement la profession de travailleuse familiale.**

1962 : Publication du **rapport Laroque** à l'origine de différentes mesures en faveur des personnes âgées et de la mise en place de prestations « aide-ménagère ».

1965 : Embauche des **premières aides-ménagères** qui marquent le début de la diversification des services.

1970 : Signature de la convention collective.

1976 : Le mouvement devient l'ADMR (aide à domicile en milieu rural) et concrétise le choix de diversifier ses services.

1978 : Reprise du **premier centre de soins infirmiers.**

1980 : Ouverture du premier service de soins infirmiers à domicile aux personnes âgées (SSIAD).

1981 : Création du service auxiliaire de vie pour les personnes âgées ou handicapées.

1984 : Développement des aides-ménagères aux familles.

1988 : ■ Reconnaissance officielle de la profession d'aide à domicile.

■ De nouveaux services sont créés : portage de repas, téléassistance Filien, accueil de la petite enfance, petites unités de vie pour personnes âgées ou handicapées...

1996 : ■ Adoption d'une charte de qualité et d'une charte du bénévolat.

■ Ouverture aux entreprises des services aux personnes par une loi qui instaure une procédure d'agrément. Toutes les associations ADMR reçoivent l'agrément simple et l'agrément qualité.

1998 : Abandon dans les statuts de la déclinaison du sigle ADMR au profit de l'association du service à domicile.

1999 : L'ADMR crée la **maison des services.**

2000 à 2003 : Publication de la norme Afnor des services à la personne.

Création de l'allocation personnalisée d'autonomie (**APA**). Intégration des services d'aide à domicile aux personnes âgées et aux personnes handicapées dans la loi du 2 janvier 2002.

2004 : L'ADMR est partenaire de la grande cause nationale Fraternité.

2005 : Lancement en février du **plan Borloo** de développement des services à la personne.

2006 : L'ADMR lance l'**enseigne Personia** en partenariat avec le Crédit Mutuel et l'AG2R La Mondiale. Elle s'engage dans une **démarche qualité** en vue de certifier l'ensemble de ses associations locales.

2007 : Le secteur des services à la personne connaît une forte croissance à la suite du **plan Borloo**. En réponse aux nouvelles demandes, **l'ADMR enrichit son offre et développe des prestations** de ménage, repassage, petit jardinage, transport accompagné. Elle se positionne sur l'accueil collectif et individuel des jeunes enfants.

2008 : L'ADMR met en œuvre son plan pluriannuel de développement : le CAP 2008-2011.

2010 : L'ADMR adopte son identité visuelle et sa signature actuelles.

2012 : ■ **Entrée en vigueur au 1^{er} janvier de la convention collective de branche de l'aide à domicile**, signée le 21 mai 2010.

■ Adoption du CAP 2012-2015, 2^e plan pluriannuel de développement.

2013 : Signature d'une nouvelle convention avec la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), qui apporte son soutien au réseau ADMR autour de quatre axes : gestion des ressources humaines, démarche qualité, centre de gestion et système d'information.

2014 : ■ Lancement de l'offre d'habitat avec services **Habiter Autrement ADMR**.

■ Signature de la charte Monalisa en signe de mobilisation contre l'isolement des personnes âgées.

2015 : ■ L'ADMR fête son 70^e anniversaire à Saint-Étienne, réaffirme ses valeurs et met en perspective son modèle économique et structurel dans un contexte économique, social et politique en forte mutation.

■ Fusion des diplômes d'AVS, d'AMP avec le statut d'auxiliaire de vie scolaire en un diplôme nommé « Diplôme d'accompagnant éducatif et social » (AES).

2016 : ■ **L'ADMR lance l'offre d'aide aux aidants**, campagne de développement de services à destination des aidants.

■ **Adoption du CAP 2016-2020** décliné en 5 axes stratégiques :

- Renforcer le sentiment d'appartenance à l'ADMR
- Développer notre capacité d'innovation
- Promouvoir nos métiers
- Optimiser notre modèle social et économique
- Valoriser notre projet et nos actions



La démarche qualité de l'ADMR

Le réseau ADMR est engagé depuis de nombreuses années dans une **démarche d'amélioration continue de la qualité de ses services.**

Cette démarche vise une personnalisation de nos interventions pour répondre au mieux à la demande des personnes accompagnées, une formalisation des relations avec nos clients et une amélioration du fonctionnement de nos services. Ainsi, pour faciliter ces demandes, le réseau ADMR s'est doté au niveau national d'outils communs : formations, procédures, outils d'autodiagnostic, documents types...

L'ensemble des bénévoles et des salariés de notre réseau est concerné par ces démarches au quotidien dans la production du service. Par ailleurs, elles se traduisent par des procédures déclinées au niveau des ressources humaines : recrutement, intégration des salariés, formation continue, échanges sur les pratiques professionnelles, encadrement, etc.

La diversité des services proposés par l'ADMR a conduit très tôt notre réseau à mettre en œuvre différents types de démarches qualité, que celles-ci s'inscrivent dans un cadre légal et réglementaire (dans la mise en œuvre de la charte nationale qualité ou les évaluations internes et externes) ou qu'elles soient volontaires, comme les démarches de certification ou de labellisation.

Sur ce dernier point, un nombre de plus en plus important de fédérations et d'associations locales a fait le choix d'entrer dans une **démarche de certification** : avec **près de 650 associations certifiées Afnor**, nous sommes le **1^{er} réseau de services à la personne certifié NF « Services aux personnes à domicile »**.

Les services labellisés **Cap'Handéo** quant à eux garantissent au client une intervention à domicile sécurisée et adaptée, par des intervenants formés aux spécificités du handicap.

Enfin, l'Union nationale ADMR est certifiée **ISO 9001** à la suite de l'audit mené par l'organisme AB Certification, sur le périmètre suivant : activité de conseil, d'accompagnement et de représentation nationale des fédérations et associations ADMR. L'Union nationale ADMR est ainsi la première fédération nationale du secteur à obtenir la certification Iso 9001.



En savoir plus

Vous souhaitez en savoir plus sur nos services, notre actualité ?

Consultez notre site Internet **www.admr.org** et nos pages **Facebook ADMR officiel**, **Twitter @ADMRun**, **LinkedIn** et **Viadeo** !





www.admr.org



Contact presse

Florent Lebaigue

Directeur de la communication
et des relations publiques
Union nationale ADMR

01 44 65 55 42
flebaigue@un.admr.org

