



UNION NATIONALE ADMR
RAPPORT D'ACTIVITÉ



pour tous, toute la vie, partout

Le Mouvement ADMR

Premier réseau français de proximité
Premier réseau de services à la personne
Une organisation basée sur un réseau intégré
Plus de soixante-dix ans de vie associative
Les filiales de l'ADMR
Chiffres clés

4

12

61

18

L'Union nationale ADMR

Les missions de l'Union nationale
La composition du conseil d'administration

L'assemblée générale

L'activité des départements de l'Union nationale

Le développement et la qualité

Les ressources humaines

Adyfor ADMR

La communication

La gestion

Le système d'information

La téléassistance Filien ADMR

Personia ADMR

Adomi ADMR

Sages

Un mouvement en action

L'année **2017** a été marquée par la poursuite de notre Cap 2016-2020 et le déploiement de nos plans d'actions, fruit des réflexions des bénévoles et des salariés des commissions et groupes de travail nationaux mais aussi des séminaires, des rencontres initiées par l'Union nationale et des travaux du conseil d'administration. Avec en fil conducteur, le projet politique de l'ADMR qui est la colonne vertébrale des travaux et des réflexions que nous menons.

Les orientations stratégiques proposées par l'Union nationale ont pour objectif d'accompagner les fédérations départementales et les associations locales ADMR dans la mise en œuvre sur le terrain et au quotidien des objectifs que nous nous sommes fixés.

Depuis sa création, l'ADMR s'adapte à l'évolution de notre société, anticipe et accompagne les attentes des personnes, des familles et des aidants. Nos bénévoles, nos salariés de terrain sont les vigies du secteur : ce sont eux qui portent le premier regard sur les personnes fragiles, leur évolution, leur état d'esprit. Eux qui peuvent alerter les différentes instances pour faire évoluer les

plans d'aide, faire remonter des informations importantes sur la personne, son entourage, ses aidants.

Etre attentif aux autres, en veille permanente, en réponse aux besoins et aux attentes, c'est la mission que le mouvement ADMR s'est fixée depuis ses origines. Proximité, solidarité, humanité : ces valeurs font notre fierté et notre modernité.

2017 fut aussi l'année des élections présidentielles et, à cette occasion, l'ADMR a interpellé les candidats sur leur politique et leur projet de société. Suite à ces élections, un nouveau gouvernement a été constitué et de nombreuses rencontres ont été organisées auprès des ministères pour faire valoir les actions et les activités du réseau ADMR. En effet, l'Union nationale reste très vigilante, mais est aussi force de proposition, et toujours prête à participer à la discussion pour faire avancer les dossiers.

Marie-Josée Daguin

Présidente
de l'Union nationale ADMR



En **2017**, de nombreux groupes de travail ont été mis en place au sein de l'Union nationale ADMR. Notre Mouvement n'a jamais cessé de se remettre en question : c'est une démarche saine et vertueuse.

Une réflexion a ainsi été engagée autour de notre positionnement marketing : quels sont nos marchés ? qui sont les prescripteurs ? les financeurs ? Quels sont les atouts concurrentiels de l'ADMR ? Cette démarche globale s'accompagnera, à terme, d'une refonte de nos supports de communication externe.

L'attractivité et l'emploi sont aussi l'une de nos préoccupations majeures. Ainsi, afin d'accroître la notoriété du réseau et de développer son "image employeur", l'Union nationale a organisé sa propre campagne radio nationale sur RTL et France Bleu en octobre 2017. Ce sont autant d'actions qui ont pour objectif de soutenir les efforts de nos associations et nos fédérations en donnant plus de visibilité à nos métiers et à nos emplois.

En **2017**, l'Union nationale ADMR a également renforcé sa politique de partenariats pour soutenir le développement de l'activité de nos associations et fédérations.

Des partenariats ont été reconduits, notamment avec la fondation Bruneau autour de l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées, avec Handéo pour améliorer l'accompagnement à domicile des personnes en situation de handicap, avec l'association Sakado pour venir en aide aux sans-abris au moment des fêtes. De nouveaux partenariats ont été signés en 2017 avec Petit Forestier pour la location de véhicules frigorifiques nécessaires à la livraison de repas, avec La journée nationale des aidants – devenue Je t'aide – pour accompagner et relayer l'événement annuel.

Développement, qualité, ressources humaines, juridique, paritarisme, communication, gestion et comptabilité, système d'information... L'Union nationale ADMR est là pour accompagner les fédérations et associations et faire vivre le projet associatif du Mouvement.

Thierry d'Aboville

Secrétaire Général



Le mouvement ADMR

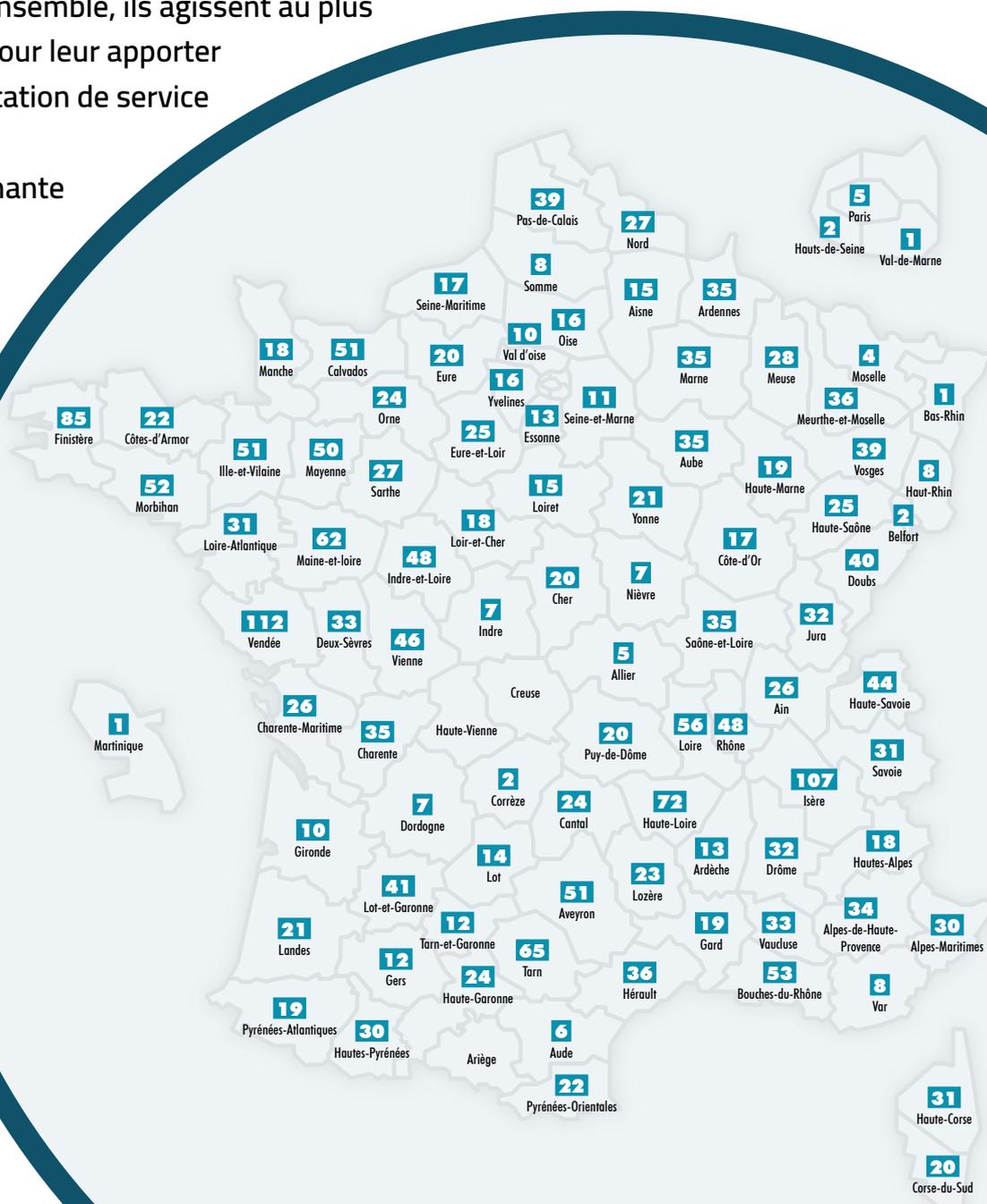
- 05** Premier réseau français de proximité
- 06** Premier réseau de services à la personne
- 07** Une organisation basée sur un réseau intégré
- 08** Plus de soixante-dix ans de vie associative
- 10** Les filiales de l'ADMR
- 11** Chiffres clés

Premier réseau français de proximité

2 700 associations locales sont présentes sur l'ensemble du territoire français pour permettre aux familles et aux personnes de bien vivre chez elles, de la naissance à la fin de vie. Ces associations ADMR proposent des services à domicile, professionnels et de qualité, à des publics très divers : pour un peu plus de confort, pour retrouver un équilibre familial, pour se faire soigner ou tout simplement pour rester chez soi.

262 500 adhérents, dont **96 000 bénévoles**, animent et gèrent ces associations locales qui emploient plus de **94 375 salariés** pour répondre aux besoins de **720 000 clients**. Ensemble, ils agissent au plus près des personnes pour leur apporter chaque jour une prestation de service sur mesure.

Une mission passionnante qui participe aussi à l'animation et au développement des territoires desservis.



Premier réseau de services à la personne

L'ADMR est le premier opérateur français associatif au service des personnes. Depuis plus de 70 ans, par conviction et engagement, le quotidien de nos clients est notre métier. Les professionnels de l'ADMR, reconnus pour leurs compétences et leur expérience, interviennent dans quatre domaines de services.

Enfance et parentalité

L'ADMR agit dès la naissance pour permettre aux enfants de grandir et de s'épanouir. Nous nous engageons à répondre à toutes les situations familiales :

- Crèches et micro-crèches
- Accueils de loisirs
- Garde d'enfants à domicile
- Soutien à la parentalité à domicile

Accompagnement du handicap

L'ADMR accompagne les personnes en situation de handicap et leurs proches aidants. En respectant le projet de vie de chacun, nous mettons en place le service le plus adapté :

- Accompagnement à domicile
- Accompagnement hors du domicile
- Soins à domicile
- Diagnostic habitat et aides techniques
- Aide au répit
- Établissements et habitats inclusifs

Services et soins aux seniors

L'ADMR s'engage pour construire un parcours d'accompagnement en 4 temps : évaluation des besoins, définition des solutions personnalisées de services et de soins, coordination des prestations, suivi de la qualité des prestations.

- Aide à domicile
- Soins à domicile
- Actions de prévention et de perte d'autonomie
- Transport accompagné
- Diagnostic habitat
- Aide aux aidants
- Hébergements et habitats regroupés
- Livraison de repas
- Téléassistance Filien ADMR

Entretien de la maison

Nous mettons à disposition des professionnels compétents qui savent répondre aux besoins.

- Entretien du logement
- Entretien du linge
- Petit jardinage
- Petits travaux de bricolage

Une culture du service à la personne

L'UNIVERSALITÉ

Nous sommes au service de toutes les personnes, à tous les âges de la vie, qu'elles soient malades ou en pleine santé. Pour nous, l'universalité c'est répondre aux besoins de tous avec la meilleure offre de services.

LA PROXIMITÉ

Bien répondre aux besoins et aux attentes de nos clients requiert la plus grande proximité. C'est grâce à l'importance et à l'efficacité de notre réseau d'associations locales que nous pouvons nous y engager.

LE RESPECT DE LA PERSONNE

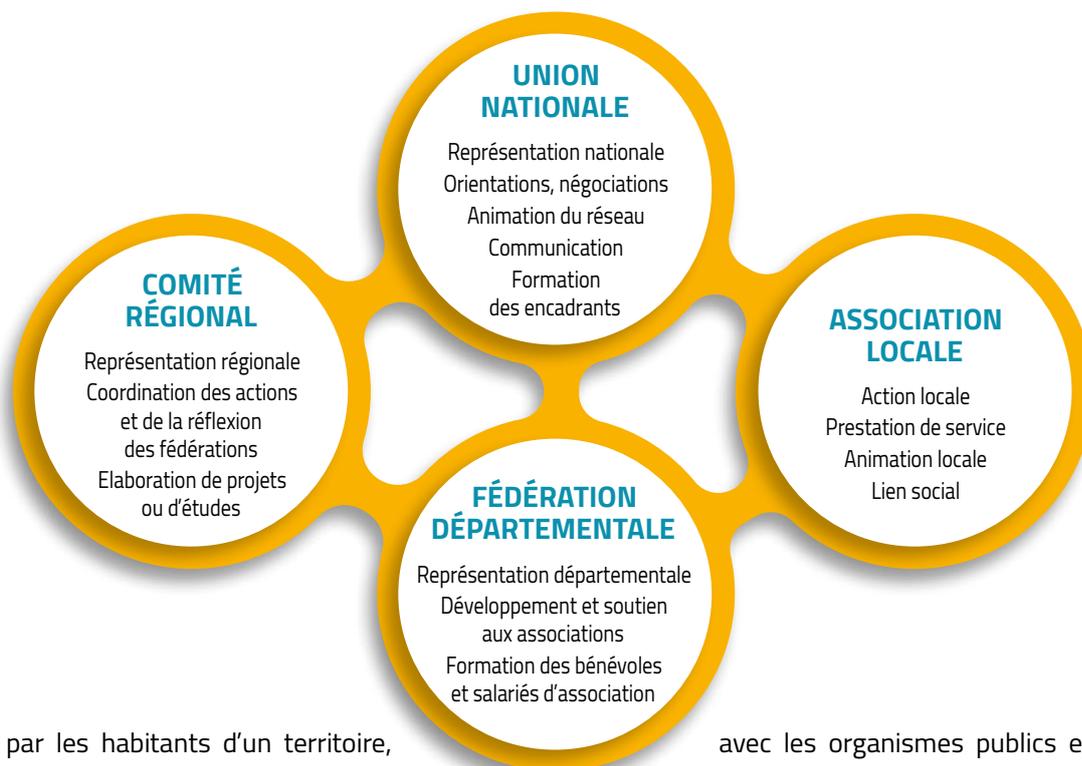
Notre challenge au quotidien : le respect du choix de vie des personnes en préservant leur autonomie.

LA CITOYENNETÉ

Bénévoles et salariés conjuguent leurs talents au service de tous. En procurant des services à nos clients, nous créons des métiers et des emplois. C'est notre engagement citoyen.

Une organisation basée sur un réseau intégré

Le réseau ADMR met en pratique le principe de subsidiarité qui est au cœur de son projet. Ce principe conduit à rechercher en permanence le niveau le plus pertinent pour agir, avec le souci de ne pas faire à un niveau plus élevé ce qui peut l'être aussi efficacement à une autre échelle.



Créée par les habitants d'un territoire, l'association locale exerce son activité sur plusieurs communes ou quartiers. Elle est au plus près de ceux qu'elle aide et de ceux à qui elle offre un emploi stable. Ses missions : servir, promouvoir l'autonomie, animer, créer des emplois. Ses moyens : une équipe de bénévoles fortement engagée pour détecter les besoins, créer et faire fonctionner les services. Nos interlocuteurs : la population et les clients de nos services, bien sûr, mais aussi tous nos partenaires, des maires à l'ensemble des acteurs locaux.

Émanation démocratique des associations locales, la fédération départementale accompagne les associations dans la réalisation de leurs projets, leur fournit un soutien administratif et financier, forme les bénévoles et les salariés. Elle représente l'ADMR auprès des instances politiques, administratives et économiques du département et négocie les conventions

avec les organismes publics et privés. Les fédérations départementales se rencontrent dans le cadre de comités régionaux.

Le comité régional permet notamment l'élaboration de projets communs entre les fédérations. Elles y coordonnent leur action et leur réflexion au plan de la région, dans les domaines de la formation professionnelle, des politiques de prévention et de la santé... Il tient également un rôle de représentation auprès des instances régionales.

L'Union nationale représente les associations locales et les fédérations ADMR auprès des ministères, du Parlement et de toutes les instances nationales. Elle définit la politique générale et anime le réseau sur les orientations de l'assemblée générale. Garante de l'image du mouvement, elle assure la formation des bénévoles et des salariés fédéraux.

Plus de 70 ans de vie associative

François Romatif et Marie Godinot fondent le mouvement en 1945 : la France sort de la guerre et l'ADMR fait ses premiers pas dans le milieu rural, son berceau d'origine.

Issus du mouvement familial rural (MFR), ils créent un nouveau service, l'Aide familiale rurale.

Dès l'origine, l'objectif de ce service est double : aider les uns dans les tâches quotidiennes et créer des emplois de proximité pour les autres. C'est le début d'un long parcours à travers toute la France, jalonné de dates marquantes.



1945 • Juillet - Naissance à Communay (Rhône, dans l'Isère à cette époque) de l'AFR, première association des Aides familiales rurales pour aider les familles.



1946 • Création de l'Union nationale.

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 marque le début de la diversification des services d'aide aux personnes âgées.

1970 • Signature de la convention collective ADMR.

1975 • 2 000 personnes participent au 30^e anniversaire de l'AFR (Aide familiale rurale).

1976 • Premier grand tournant avec l'adoption d'un

nouveau sigle ADMR (Aide à domicile en milieu rural) pour concrétiser la diversification vers les personnes âgées.

1978 • Reprise du premier centre de soins par l'ADMR.



1980 • Ouverture du premier Service de soins infirmiers à domicile (Ssiad) pour personnes âgées.

1981 • Création du service auxiliaire de vie pour les personnes âgées et/ou handicapées.

1982 • Lancement du service de livraison de repas, création des premières crèches, haltes garderies et petites unités de vie.

1984 • Développement de l'aide-ménagère aux familles.

1986 • Création des associations intermédiaires "Domicile services".



1987 • Création de l'UES téléalarme ADMR et création des associations mandataires pour les particuliers employeurs.

1988 • Reconnaissance officielle de la profession d'aide à domicile avec la création du

Cafad (Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile). Lancement du service de téléassistance.

1990 • Création d'Adomi-ADMR, plateforme d'intermédiation entre les assistants et les prestataires de services. Au congrès d'épinal, l'ADMR réaffirme ses valeurs.



1992 • Vote du projet informatique national de l'ADMR, lors de son assemblée générale.

1993 • Modifications statutaires limitant à 12 ans les mandats des administrateurs de l'Union nationale. Création de Filien ADMR pour développer la téléassistance.

1994 • Adoption par l'assemblée générale nationale du projet politique et des axes stratégiques de développement de l'ADMR pour la période 1995-2000. Mise en valeur du concept de "triangle d'or" qui désigne la relation bénévole, salarié, client.

1995 • 50^e anniversaire de l'ADMR à Paris et adoption d'un nouveau logo qui positionne l'ADMR comme "l'Association du service à domicile".

1996 • Ouverture du secteur aux entreprises par une loi qui instaure une procédure d'agrément. Toutes les associations ADMR reçoivent l'agrément simple (aujourd'hui déclaration) et l'agrément qualité (aujourd'hui

devenu agrément). Adoption d'une charte de qualité et d'une charte du bénévolat.

1997 • Mise en place de la Prestation spécifique dépendance (PSD). Création de Domilog ADMR, structure informatique nationale.

1998 • Adoption des nouveaux statuts et abandon de la déclinaison du sigle "Aide à domicile en milieu rural" pour marquer la stratégie de développement de l'ADMR sur tout le territoire.

1999 • La travailleuse familiale devient TISF (Technicienne de l'intervention sociale et familiale). L'ADMR crée le concept de "Maison des Services". Création des Domiciliennes, structure ayant pour vocation d'administrer les participations de l'Union nationale dans les sociétés créées pour gérer des outils nationaux (informatique, recrutement, formation, assistance, téléassistance...).

2000 • Création de l'APA (Allocation personnalisée d'autonomie).

L'ADMR met en place les outils techniques sous forme de sociétés pour respecter la législation fiscale : Adomi, Domilog, Filien ADMR. Création d'Adyfor-ADMR, société de recrutement, de formation, de conseil et d'audit. Publication de la norme Afnor services aux personnes à domicile.

2001/03 • Animation autour du projet politique de l'ADMR avec trois Journées d'étude du mouvement destinées à valoriser chacun des trois acteurs du triangle d'or.

2002 • Mise en place au de la loi APA, création du Diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS), mise en place de la Validation des acquis de l'expérience (VAE). Intégration des services d'aide à domicile aux personnes âgées et aux personnes handicapées dans la loi du 2 janvier 2002.



2003 • 2 000 acteurs bénévoles et salariés y participent au Forum national des 3 200 associations ADMR à Tours.

2004 • Création de NSI-ADMR, société regroupant l'ensemble des activités informatiques du réseau (ADMR-I, Domilog). L'ADMR est partenaire de la Grande cause nationale Fraternité.

2005 • Lancement, en février, du plan Borloo de développement des services à la personne. Création de la PCH (Prestation de compensation du handicap).

3 000 bénévoles et salariés participent au 60e anniversaire de l'ADMR à Montpellier.

2006 • L'ADMR lance l'enseigne Personia en partenariat avec le Crédit Mutuel et AG2R La Mondiale. Le réseau s'engage dans une démarche qualité en vue de certifier l'ensemble des associations locales. L'ADMR réunit son réseau à la maison de la Mutualité, à Paris,



pour réfléchir sur l'adaptation du réseau au nouvel environnement politique et juridique des services à la personne.

2007 • Forte croissance du secteur des services à la personne après la mise en place du plan Borloo de 2004.

En réponse aux nouvelles demandes, l'ADMR enrichit son offre et développe des prestations de ménage, repassage, petit jardinage, transport accompagné. Elle se positionne également sur l'accueil collectif et individuel des jeunes enfants.

2008 • Mise en œuvre du plan pluriannuel de développement de l'ADMR, le CAP 2008-2011, adopté lors de l'assemblée générale de novembre 2007. L'objectif est de développer notre activité en s'appuyant sur le projet politique et en restant cohérent avec les valeurs fondamentales. Vote des nouveaux statuts en assemblée générale extraordinaire.



2009 • Forum des associations à Lyon. 3 000 acteurs bénévoles et salariés y participent. Débats sur l'avenir de notre modèle social, ses financements et sur la place du bénévolat à l'ADMR. Présentation de la nouvelle identité visuelle.

2010 • Déploiement de la nouvelle identité visuelle. Le nouveau logo et la nouvelle signature, "la référence du service à la personne", répondent à la volonté de moderniser l'image de l'ADMR et de favoriser son développement auprès de

tous les publics. Déploiement des systèmes d'information avec le concours de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

2011 • L'ADMR met en œuvre son 2^e plan pluriannuel de développement, le CAP 2012-2015, adopté lors de l'assemblée générale de novembre 2011 : il définit les axes stratégiques de l'ADMR pour les années à venir. Il se nourrit du précédent CAP (2008-2011) et s'appuie sur les valeurs du réseau : humanisme, relation à l'autre, échange, proximité...

2012 • Entrée en vigueur de la Convention collective de branche (CCB) au 1^{er} janvier.

2013 • Lancement du nouveau site Internet national www.admr.org. Signature d'une nouvelle convention avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), qui apporte son soutien au réseau 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".

Le réseau signe la charte Monalisa (Mobilisation nationale de lutte contre l'isolement des âgées). L'ADMR affirme sa présence sur les réseaux sociaux.

2015 • L'ADMR fête ses 70 ans lors du Forum de Saint-Etienne, les 19 et 20 novembre, réunissant 2100 bénévoles et salariés. Lancement du CAP 2016-2020. Le projet politique rénové de

l'ADMR est présenté.

L'Union nationale se voit remettre son certificat Iso 9001, devenant ainsi la première fédération nationale du secteur à obtenir cette certification.

2016 • Lancement du nouveau site Internet national www.admr.org. L'ADMR lance l'offre d'aide aux aidants, campagne de développement de services à destination des proches. L'ADMR adopte de nouveaux statuts pour être en conformité avec la réforme territoriale (fusion des régions). Création du « Diplôme d'accompagnant éducatif et social » (DEAES) en remplacement du DEAVS et du DEAMP.

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



2017 • Signature du contrat de filière "Services à la personne". L'opération nationale sacs à pain remporte un vif succès avec près de 6 millions de sacs à l'effigie de l'ADMR distribués dans toute la France.

Filien ADMR se dote d'un nouveau centre d'écoute. L'Union nationale obtient l'agrément service civique et signe plusieurs conventions de mécénat de compétences.

Les filiales de l'ADMR

Afin de proposer les meilleurs services à ses clients, le réseau ADMR a développé ses propres outils et des moyens mutualisés pour faciliter la gestion des associations et des fédérations.

Le réseau ADMR s'appuie aujourd'hui sur différentes sociétés.



Créée en 1990, Adomi est une plateforme d'intermédiation entre les mutuelles et les associations ADMR, dans le cadre d'un besoin urgent d'assistance, suite par exemple à un retour d'hospitalisation.



Créée en 2004, NSI-ADMR réalise l'ensemble des activités informatiques. Elle a pour objectif le déploiement et l'évolution du système d'information national. Elle conçoit l'architecture technique, développe des logiciels informatiques, assure la maintenance, l'assistance et la formation des utilisateurs.



Créée en 1993, cette structure gère le système de téléassistance Filien ADMR, en cherchant toujours à adapter ses outils aux exigences des personnes aidées : système intégré à une montre, détecteur de chute, transmetteur GSM, etc.



Créée en 2006, Personia est une plateforme de mise en relation entre le grand public et les prestataires de service. L'ADMR, le Crédit Mutuel et l'AG2R La Mondiale sont partenaires pour favoriser le développement des services à la personne.



Créée en 1999, Adyfor réalise des activités de recrutement, de formation, de conseil et d'audit ainsi que d'évaluation et de mutualisation RH.



Créée en février 2015, conformément à la convention 2012-2015 entre l'Union nationale ADMR et la CNSA, cette société d'expertise comptable a pour but de renforcer les mutualisations administratives du réseau.

LES DOMICILIENNES

Créée en 1999, cette société a pour vocation d'administrer les participations de l'Union nationale dans les sociétés conçues pour gérer les outils nationaux et de participer à leur financement.

Ce schéma d'organisation répond au besoin de se conformer aux instructions fiscales et a été validé par le ministère de l'Économie et des Finances et par l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) lors de ses missions. Les rapports d'activité et rapports financiers, validés par un commissaire aux comptes, sont chaque année soumis au vote des assemblées générales des sociétés et mis à disposition des adhérents de notre réseau lors de l'assemblée générale de l'Union nationale.

Chiffres clés du réseau ADMR 2017

92
fédérations
départementales

2 700
associations
locales

96 000
bénévoles



720 000 clients

94 375 salariés

392 000
personnes
âgées

410 infirmières
coordinatrices

5 000 personnels
administratifs

193 600
familles
et jeunes actifs

6 150
contrats en
mandataire

475
infirmières
soignantes

25 000
personnes
en situation
de handicap

93 400
personnes
soignées

3 190
aides-soignantes

76 900
aides à domicile

16 000
particuliers employeurs
(service mandataire)

1 150 TISF

1 100
personnels auprès
des jeunes enfants

100 millions d'heures d'intervention

AUTONOMIE

66 millions
d'heures d'intervention

49,7 millions
Personnes
âgées ou en
situation de
handicap

3,4 millions
Mandataire

300 000
Domicile services

12,6 millions
Services
complémentaires

ENTRETIEN DU DOMICILE

16,5 millions
d'heures d'intervention

16,25 millions
Prestataire

0,25 million
Mandataire

FAMILLE

11 millions
d'heures d'intervention

1 million
TISF

1,3 million
Aide à domicile

8,7 millions
Accueil de
jeunes enfants

SANTÉ

6,3 millions
d'heures d'intervention

700 000
Centres de
santé infirmiers

5,58 millions
Ssiad

20 000
Had

AUTONOMIE : SERVICES COMPLÉMENTAIRES

- Téléassistance Filien
42 000 abonnés
- Adomi Assistance
42 500 personnes aidées
- **80** structures d'accueil pour
personnes âgées ou handicapées
- **442** services de livraison de repas
pour **4,3** millions de repas servis

FAMILLE

- **205** structures d'accueil
jeunes enfants et périscolaires

SOINS INFIRMIERS

295 services de soins infirmiers
à domicile, dont **88** pour des
personnes en situation de handicap
et **50** pour des patients Alzheimer.
Capacité totale : **13 000** places
57 centres de santé infirmiers,
54 500 personnes soignées
1 établissement d'hospitalisation
à domicile

L'Union nationale ADMR

- 13** Les missions de l'Union nationale
 - 15** Le conseil d'administration
 - 16** Organigramme
-

Les missions de l'Union nationale

L'Union nationale ADMR regroupe les fédérations et associations ADMR adhérentes, existantes ou à créer. Conformément à ses statuts, l'Union nationale des associations et des fédérations ADMR a pour missions de :

- Proposer les orientations politiques de l'ADMR au plan national, en définissant les orientations générales du réseau en liaison étroite avec les associations locales et les fédérations adhérentes, pour une adaptation permanente du service aux besoins des familles et des personnes,
- Représenter les associations locales et les fédérations ADMR auprès des autorités et services publics ou privés au plan national,
- Améliorer le financement des services d'aides à domicile,
- Permettre aux familles et personnes aidées de créer, d'animer et de gérer les services de l'ADMR,
- Coordonner les actions des fédérations et des associations ADMR,
- Soutenir et développer les projets fédéraux ou locaux,
- Accompagner le réseau dans les démarches qualité,
- Animer et gérer la commission paritaire,
- Faire connaître l'ADMR et valoriser le réseau et les marques lui appartenant,
- Définir et organiser la formation des bénévoles et des salariés fédéraux,
- Créer et gérer tout service permettant aux fédérations et associations de mener à bien leurs missions : aide technique, administrative, juridique et logistique dans la réalisation de leurs actions et projets, et mise en place des outils nécessaires au fonctionnement de ces activités,
- Veiller au respect, par les fédérations départementales ADMR, des statuts, du règlement intérieur, des orientations et du projet associatif ainsi que des engagements et conventions de l'Union nationale,
- En tant que syndicat d'employeurs, négocier et signer des accords collectifs et convention collective applicables par les associations adhérentes en leur qualité d'employeurs.

Le projet politique de l'ADMR

Il vise à permettre aux familles et aux personnes de vivre bien chez elles, de la naissance à la fin de vie.

Chacun est acteur de sa propre vie, libre de ses choix et à même de décider, avec l'accompagnement éventuel de son entourage et de l'association, ce qu'il souhaite en matière de services.

Depuis sa création, l'ADMR s'adapte à l'évolution de la société, anticipe et accompagne les attentes des personnes, des aidants et des familles.

L'ADMR est un réseau de proximité, qui participe à l'animation des territoires : employeurs responsables et entrepreneurs de l'économie sociale et solidaire, les associations ADMR sont des acteurs majeurs du développement local.

Ensemble, bénévoles et salariés des associations locales développent une action collective de qualité, porteuse de fraternité, de réciprocité, de solidarité et de lien social.

Issus de la société civile, les bénévoles de l'ADMR sont au cœur de cette action de veille, d'innovation sociale et de services, de création de partenariats.

Les salariés, à travers leurs missions de professionnels des services à la personne, œuvrent à créer une relation de proximité avec les personnes et les familles accompagnées, par leur présence et leur qualité d'écoute.

L'ADMR, c'est également la force d'un réseau, qui se caractérise par un maillage de l'ensemble du territoire à travers des associations locales à taille humaine.

Ce modèle de réseau intégré permet de mettre en pratique le principe de subsidiarité qui est au cœur du projet ADMR, et par là même conduit à rechercher en permanence le niveau le plus pertinent pour agir.

L'organisation de l'Union nationale

L'Union nationale des associations ADMR est administrée par un conseil d'administration composé de 26 membres présidé depuis le 8 décembre 2012 par Marie-Josée Daguin. C'est l'instance dirigeante de l'Union nationale.

C'est un lieu de réflexions, de propositions et de décisions. Ses rôles sont multiples. Il prend toutes les décisions utiles à la bonne marche de l'Union nationale, dans le cadre des statuts et de l'objet de l'Union

nationale, dans la limite des orientations que lui a confiées l'Assemblée générale et dans le respect du budget adopté.

Le conseil d'administration et le bureau se réunissent respectivement 8 et 12 fois dans l'année.

Pour mettre en application les décisions du conseil d'administration et remplir sa mission, l'Union nationale s'est dotée d'une équipe de salariés encadrée par Thierry d'Aboville, secrétaire général.

Le Conseil d'administration au 08/12/2017



PRÉSIDENTE

Marie-Josée DAGUIN
(fédération des Hautes-Pyrénées, déléguée régionale Occitanie)



VICE-PRÉSIDENTS

Jean ARDEVEN
(fédération du Morbihan, délégué régional Bretagne)



Jean-Pierre BORDEREAU
(fédération de l'Indre-et-Loire, délégué régional Centre Val-de-Loire)



Martine GABOYER
(fédération de la Sarthe, déléguée régionale Pays-de-la-Loire)



TRÉSORIER

Pauline STEINER
(fédération de l'Aube, déléguée régionale Grand-Est)



TRÉSORIER-ADJOINT

André QUASTANA
(fédération de Corse du Sud, délégué régional Corse)



SECRÉTAIRE

Francis HENNEBELLE
(fédération du Pas-de-Calais, délégué régional Hauts-de-France)



SECRÉTAIRE ADJOINT

Paul DAROUSSIN
(fédération du Val d'Oise, délégué régional Ile-de-France)



AUTRES MEMBRES DU BUREAU

Claire LENOIR
(fédération de l'Orne)



Jean-Claude NICOLAS
(fédération de Saône-et-Loire, délégué régional Bourgogne Franche-Comté)



François SCHNEIDER
(fédération de Moselle)



Marc VALENTIN
(fédération du Rhône)



MEMBRE INVITÉ DU BUREAU

Maryline DAMNON
(fédération du Jura)



AUTRES MEMBRES DU CA

1^{er} collègue

François BREBANT
(fédération de l'Aude)



Bernadette CHAMOUISSIN
(fédération de Savoie, déléguée régionale Auvergne Rhône-Alpes)



Alain COURTEILLE
(fédération de l'Hérault)



Michel GASTON
(fédération du Lot)



Pascal LISSY
(fédération des Hautes-Alpes)



Marie-Thérèse NEMROD-BONNAL
(fédération du Vaucluse, déléguée régionale Provence-Alpes-Côte-d'Azur)



Bernadette PERRET
(fédération de la Manche, déléguée régionale Normandie)



Yves TREHIN
(fédération de Haute-Loire)



Fernand TROALE
(fédération de Charente-Maritime)



2^e collègue

Yamina BENDAHO
(fédération de l'Hérault)



Sarah FRULEUX
(fédération de l'Ardèche)



Carole PONSEELE
(fédération de Moselle)



Liliane SIMON-HACHIKDJAN
(fédération de l'Ardèche)

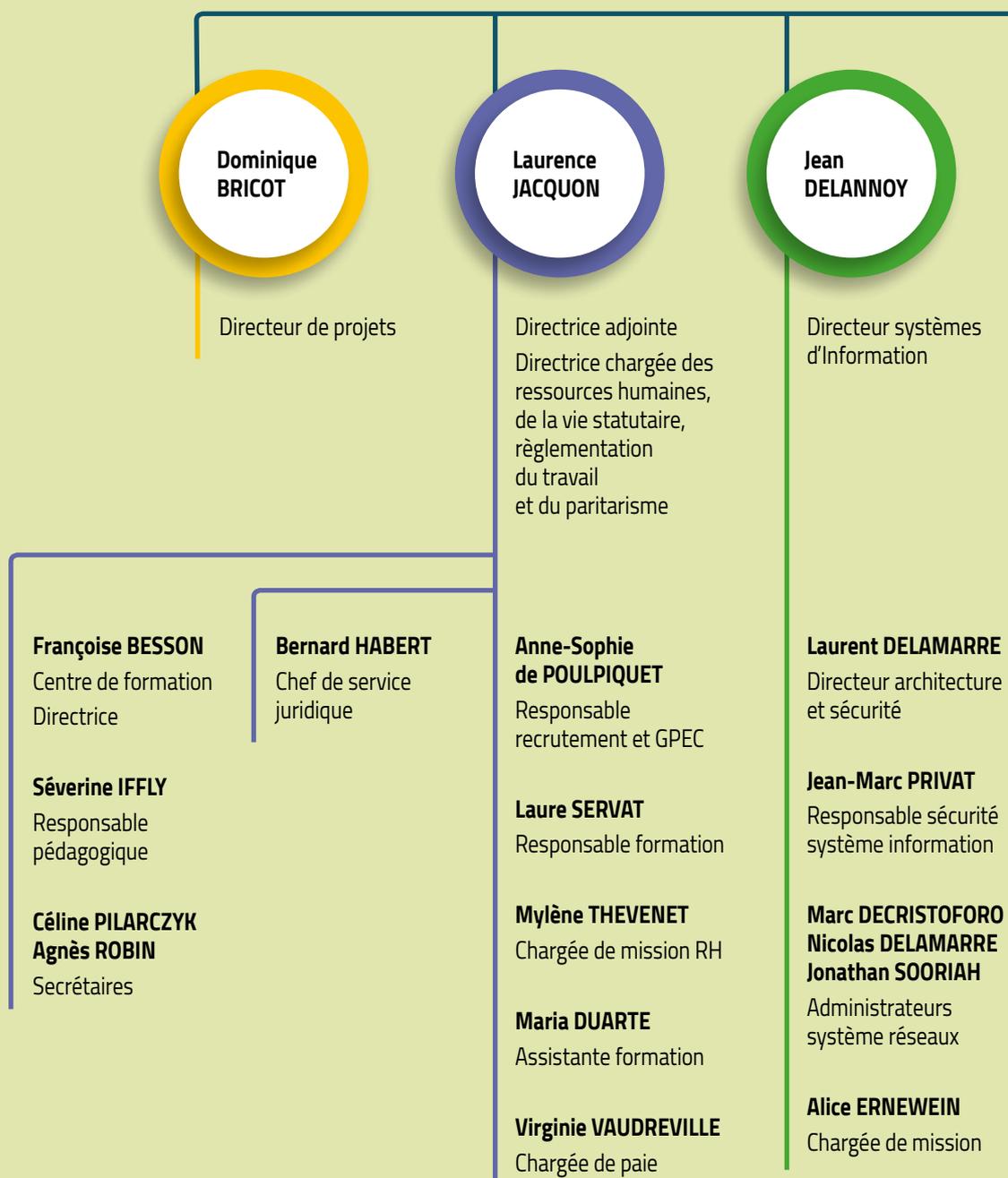


SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Thierry d'ABOVILLE

Organigramme

Septembre 2018



**Marie-Josée
DAGUIN**

Présidente

**Thierry
d'ABOVILLE**

Secrétaire général

**Maud
COLLOMB**

Directrice adjointe
Directrice chargée
du développement
et de la qualité

Lise AUMONT

Chargée de mission
développement
et qualité

Elisabeth RACINE

Responsable
développement
partenariats

Esther SCHINDLER

Responsable
santé autonomie

Christel ZELGOWSKI

Assistante

**Florent
LEBAIGUE**

Directeur de la
communication et des
relations publiques

**Stéphanie PIERROT
Magalie SCHICKELE**

Chargées de
communication

**Christel
ZELGOWSKI**

Assistante
de direction
Responsable
services généraux

Louise MERCIER

Assistante de direction

Véronique LEFEBVRE

Secrétaire de direction

Aurore DURIEZ

Employée de bureau

**Carlos DE PINA
FURTADO**

Chargé des stocks

Jennifer SCIALOM

Hôtesse d'accueil

**Christian
FOURREAU**

Directeur adjoint
Directeur
chargé des finances
et de la gestion

Jérôme COMMINGES

Chef de service
gestion

Kenza BOUCHETA

Chef comptable

**Anne-Marie
CARDOSO**

Comptable

**Virginie
VAUDREVILLE**

Statisticienne /
comptable

Retrouvez l'organigramme régulièrement mis à jour sur l'intranet dans le document de présentation des services de l'Union nationale : organisation, missions et représentations





L'Union nationale ADMR s'est mobilisée lors de la journée nationale des aidants le 6 octobre 2017.

L'activité des départements de l'Union nationale

- 21** Le développement et la qualité
- 31** Les ressources humaines
- 38** Adyfor ADMR
- 44** La communication
- 53** La gestion
- 54** Le système d'information
- 60** La téléassistance Filien ADMR
- 62** Personia ADMR
- 63** Adomi ADMR
- 64** Sages

Le développement et la qualité

En 2017, le département développement et qualité a conseillé et accompagné les fédérations et les associations ADMR dans le développement de leurs activités. De nombreuses rencontres nationales ont été organisées à l'Union nationale ADMR mais aussi en région, ou encore auprès des ministères pour faire valoir les actions et les activités du réseau ADMR.

■ Questions transversales

Signature du contrat de filière « Services à la personne »

L'Union nationale ADMR a signé le 23 février 2017 le contrat de filière « Services à la personne ». Porté par différents ministères, ce contrat a pour objectif de structurer le secteur des services à la personne, un secteur dynamique touchant près d'1,4 million de salariés, 35 000 organismes et près de 3 millions de bénéficiaires.

Les orientations stratégiques de ce contrat de filière, pour lequel l'Union nationale ADMR a apporté sa contribution, se déclinent en trois grands axes issus de travaux menés par la Direction générale des entreprises (DGE) :

- Simplifier et harmoniser les dispositifs de soutien afin de permettre à la filière des services à la personne de réaliser son potentiel de développement,
- Développer l'attractivité et l'emploi,
- Mettre en place une stratégie qualité pour accompagner une demande croissante.

Fonds d'appui à la restructuration du secteur de l'aide à domicile

À la demande de l'Union nationale ADMR et des trois autres fédérations associatives d'aide à domicile (Adessadomicile, Fnaafp/CSF, UNA), le ministère des Solidarités et de la Santé a mis en place, via la loi de financement de la sécurité sociale 2017, un fonds d'appui aux bonnes pratiques pour l'aide à domicile.

Ce fonds s'appuie sur un guide de bonnes pratiques, limité dans un premier temps aux seules activités Saad personnes âgées et Saad personnes handicapées. En juillet 2017, la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) a diffusé aux départements la fiche de bonnes pratiques relatives aux services d'aide et d'accompagnement au domicile des familles (Saad Familles) relevant de l'aide sociale à l'enfance. L'Union nationale ADMR a activement contribué à la rédaction de cette fiche, qui a été annexée au guide précédemment rédigé.

Il est à noter que, parmi les 67 départements qui avaient candidaté au fonds d'appui, seuls 50 départements ont finalement signé une convention avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

Etude nationale « Modèle économique et modes d'organisation »

En lien avec le CAP 2016-2020 et les plans d'actions 2017, l'Union nationale ADMR a lancé une étude comparative sur ses modes d'organisation.

Celle-ci a permis d'identifier :

- Les modèles économiques et les modèles de gouvernance d'autres grands réseaux nationaux dans le secteur des services à la personne, mais aussi plus largement au sein de l'Économie sociale et solidaire (ESS)
- Les leviers pour renforcer le projet politique et le modèle économique du réseau ADMR, améliorer la qualité de service tout en assurant de bonnes conditions de travail à ses salariés.

Pour mener cette étude importante pour le réseau, un comité de pilotage et un comité technique, associant des administrateurs et salariés nationaux, ont été mis en place. Les résultats de cette étude ont été présentés lors de la JEM 2018.

Stratégie de marque : lancement du groupe de travail national

L'Union nationale ADMR a initiée une réflexion sur sa stratégie de marque menant à une refonte des quatre gammes de services de l'ADMR. Un groupe de travail ad hoc, composé de représentants bénévoles et salariés du réseau, a été constitué.

Les travaux visent, dans une première phase, à définir le positionnement marketing de l'ADMR pour l'ensemble de ses activités : quels sont les marchés, qui sont les prescripteurs, quels sont les financeurs, à qui s'adresse-t-on ? Pour chacun des marchés sur lesquels nous sommes présents, quelle est notre valeur ajoutée, notre force par rapport à la concurrence ?

Un enjeu important de ce travail concerne les outils de communication et les modalités de leur mise à disposition auprès des fédérations départementales et des associations locales. Ces outils devront être personnalisables, ce qui passera nécessairement par leur numérisation. Une étude est engagée en vue de mettre en place une plateforme numérique. Les résultats de ces travaux ont été présentés à la JEM 2018.

Conférence des financeurs : accompagnement des fédérations

Tout au long de l'année 2017, le département développement de l'Union nationale ADMR a accompagné les fédérations dans l'élaboration des dossiers de réponse aux appels à projets des conférences des financeurs.

Les thématiques principales de ces actions sont les suivantes :

- Santé globale/bien vieillir ;
- Habitat et cadre de vie (dont sécurité domicile) ;
- Sécurité routière ;
- Accès aux droits ;
- Lien social ;
- Préparation à la retraite.

Dans le cadre de ce dispositif, de nombreuses fédérations ont soumis des dossiers de demande de financement d'actions collectives de prévention (Ssiad, Saad et Spasad) :

- Atelier gym douce
- Atelier d'automassage
- Atelier nutrition
- Atelier diététique
- Déploiement du réseau Monalisa
- Cafés numériques avec tablettes
- API Bus (bus itinérant de prévention et d'information)
- Programme de stimulation cognitive sur tablettes tactiles
- Site internet d'animation, prévention et information pour les seniors
- Atelier de prévention routière
- Education thérapeutique via le numérique
- Atelier d'initiation au numérique
- Conférence/atelier sur le bon usage des médicaments

Médiation de la consommation

Depuis le 1^{er} janvier 2016, chaque service d'aide à domicile doit pouvoir garantir à tout client le recours effectif et gratuit (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un dispositif de médiation à la

consommation en vue de la résolution amiable de litiges qui l'opposeraient au prestataire lui ayant vendu une prestation. Ces litiges doivent, au préalable, avoir fait l'objet d'une première tentative de résolution directe du consommateur, par une réclamation écrite auprès du service. Le financement du dispositif de médiation des litiges de la consommation est à la charge des services d'aide à domicile.

Ainsi, dans l'aide à domicile, tous les services devront être en mesure de proposer un médiateur aux clients, sauf les Ssiad (Services de soins infirmiers à domicile) et les CSI (Centre de santé infirmiers), qui sont exclus du champ d'application de cette réglementation.

Le choix a été fait de recourir à un centre de médiation commun entre l'ADMR et les trois autres fédérations nationales de l'USB-Domicile. Un appel d'offres a été lancé, au terme duquel l'Association nationale des médiateurs (ANM) a été retenue pour ses valeurs associatives marquées, la forte prise en compte des publics fragiles et sa maîtrise opérationnelle du processus de médiation.

Contrat de prestations auprès des personnes morales et contrat d'apport d'affaires

La condition d'activité exclusive ayant été assouplie, les associations ADMR peuvent développer, sous certaines conditions, d'autres activités hors du domicile des particuliers.

Afin d'accompagner le réseau dans la mise en place de nouvelles activités, l'Union nationale a créé des modèles types de contrats. Le développement de nouveaux axes d'activité, notamment auprès de personnes morales, doit en effet s'effectuer dans un cadre précis pour ne pas remettre en cause le caractère non lucratif de l'ensemble des activités déployées par l'association, et notamment sous réserve que ces opérations lucratives s'inscrivent dans le cadre d'un plafond de chiffre d'affaire réalisé par ces activités.

Les associations peuvent aujourd'hui s'appuyer sur deux types de contrats supplémentaires :

- **Contrat de prestations auprès de personnes morales** : formalise la réalisation de prestations auprès de professionnels (par exemple pour l'entretien des locaux d'une mairie, d'un cabinet médical etc.).
- **Contrat d'apport d'affaires** : formalise la mise en relation d'un client / prospect ADMR avec une entreprise / professionnel tiers pour la réalisation d'une prestation que l'association ADMR ne serait pas en mesure de proposer (jardinage, bricolage, etc.) moyennant rémunération de l'association (forfait au regard du chiffre d'affaire réalisé par le professionnel ou rétribution fixe).

■ Partenariats

Fondation Bruneau : renouvellement du partenariat en 2017

Dans la continuité du partenariat engagé depuis 2005 sur l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées, l'Union nationale a renouvelé pour 2017 sa collaboration avec la fondation Bruneau.

La fondation apportera son soutien pour des projets portant sur :

- Les actions d'aide aux aidants ;
- Les accueils de jour « à vocation sociale » ;
- Les services de transport ;
- Les petites unités de vie, les structures Habiter Autrement ADMR ;
- Les accueils temporaires ;
- Les gardes itinérantes de nuit ;
- Toute action mobilisant les bénévoles au bénéfice des personnes âgées.



Signature d'une nouvelle convention de partenariat entre l'ADMR et Handéo

Le 1^{er} février 2017, l'Union nationale ADMR et Handéo ont renouvelé leur partenariat. Cette nouvelle convention, qui engage l'Union nationale ADMR pour 2017 et 2018, vise à renforcer la collaboration entre les deux réseaux et à améliorer les réponses apportées en matière d'aide et d'accompagnement à domicile pour les personnes en situation de handicap.

Cette nouvelle convention de partenariat s'articule autour de deux axes portant sur :

- Le soutien à l'adaptation des services aux besoins et aux attentes des personnes en situation de handicap et la facilitation des collaborations entre les associations ADMR, les fédérations départementales ADMR et les acteurs locaux du handicap. Dans le cadre de cet axe, l'Union nationale accompagne les associations locales et les fédérations départementales ADMR candidates à la certification Cap'Handéo Services à la personne. La convention prévoit par ailleurs la co-construction d'un outil d'analyse sur l'impact du label dans le réseau ADMR après les premières labellisations.
- La co-production de connaissances au bénéfice des personnes en situation de handicap et la contribution à renforcer la réflexion nationale. Dans ce cadre, l'Union nationale, en tant que membre, participe aux recherches et aux actions menées par l'Observatoire national des aides humaines. Afin d'alimenter et d'étayer les réflexions autour de cet axe, il est prévu de prendre en considération les retours terrain fournis par les fédérations départementales et les associations locales ADMR.

L'ADMR œuvre pour les sans-abris avec Sakado

L'ADMR soutient, depuis 2011, l'association Sakado qui collecte et redistribue aux sans-abris des sacs à dos garnis, au moment des fêtes de fin d'année. Aujourd'hui en place dans une soixantaine de villes, l'opération lancée en 2005 a vocation à se développer le plus largement possible sur le territoire français. C'est dans cette optique que l'ADMR a accepté d'être l'un des partenaires de cette action de solidarité, en phase avec les valeurs de son réseau. Le particulier donateur prépare un sac à dos et le garnit selon l'un des quatre thèmes proposés pour en faire un kit chaleur, hygiène, culture/communication ou festif. Les fédérations ou associations ADMR qui souhaitent apporter leur concours à cette opération peuvent devenir structures coordinatrices et points de collecte ou mobiliser leurs équipes afin de constituer les sacs à dos. Les fédérations de l'Aube, de l'Aude, du Gard, de l'Hérault, de l'Isère, et de la Seine Maritime se sont fortement investies avec au total plusieurs centaines de Sakado constitués et réceptionnés. Les fédérations et associations peuvent également mobiliser leurs salariés et bénévoles pour constituer des sacs à dos garnis. Cette année, 4 sacs à dos ont été constitués à l'Union nationale ADMR.



Signature d'une convention de partenariat avec Petit Forestier

L'Union nationale a signé une convention de partenariat avec la société Petit Forestier, leader sur le marché européen de la location frigorifique, en vue de consolider et de développer l'activité de livraison des repas. Petit Forestier propose aux fédérations

et associations ADMR des véhicules frigorifiques en location longue durée. Les prestations de services associées telles que l'entretien ou le dépannage sont également pris en charge.

L'ADMR partenaire de la journée nationale des aidants (JNA)

Le 6 octobre 2017, la Journée nationale des aidants (JNA) a fédéré 210 événements en France autour du thème « les territoires, source de solutions pour les aidants ». L'occasion pour l'ADMR, partenaire de l'événement, d'organiser des conférences, forums, ateliers mais aussi des spectacles aux côtés de partenaires locaux œuvrant auprès des aidants. Les médias étaient également au rendez-vous puisque cet événement national a permis de comptabiliser plus de

900 retombées presse. Fait marquant : l'Union nationale a intégré le conseil d'administration de la JNA.



■ Autonomie

Séminaire contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens Spasad

Le 19 janvier 2017 s'est tenu à l'Union nationale un séminaire sur les « Cpom Spasad » pour accompagner le réseau dans la négociation des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (Cpom). Cette journée a une nouvelle fois suscitée un très large intérêt dans notre réseau du fait du grand nombre de projets Spasad ADMR retenus sur l'hexagone (55 projets) concernant 327 associations ADMR réparties sur 36 départements. Des représentants de la sous-direction de l'autonomie et des personnes âgées au sein de la DGCS et la direction de la compensation au sein de la CNSA, invités par l'Union nationale, ont pris part à cette journée.



Première rencontre avec Agnès Buzyn, ministre des Solidarités et de la Santé

Le 4 juillet 2017, l'Union nationale et les trois autres fédérations de l'USB Domicile, ont rencontré Agnès Buzyn, la ministre des Solidarités et de la Santé. L'objectif de cet entretien était de mettre en place une démarche concertée et un travail conjoint autour des enjeux liés à nos activités et aux personnes que nous accompagnons.

L'Union nationale ADMR a ainsi présenté à la Ministre son action en tant qu'acteurs d'innovation et de cohésion sociale, mais aussi en tant qu'acteurs de santé, de prévention et de soutien à la parentalité.

Parmi les différents sujets évoqués, trois ont fait l'objet d'une discussion approfondie :

- **Le financement du secteur et les inégalités territoriales** engendrées par l'hétérogénéité des politiques départementales notamment pour la gestion de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) et les modalités de tarification des Services d'aide et d'accompagnement à domicile (Saad).
- **Le soutien au développement de l'offre médico-sociale à domicile**, notamment par la poursuite du déploiement des Services polyvalents d'aide et de soins à domicile (Spasad), l'amplification des dispositifs de soutien aux aidants et l'intégration accentuée des services à domicile dans la mise en œuvre des politiques publiques de prévention.
- **La place des services d'aide et d'accompagnement à domicile intervenant auprès de familles en difficulté** (Saad Famille), des crèches et des services de garde d'enfant à domicile dans la cadre de la politique familiale et, en particulier, du soutien à la parentalité. Nous avons notamment demandé leur prise en compte dans l'élaboration de la prochaine convention d'objectifs et de gestion (COG) de la Caisse nationale d'allocation familiale (Cnaf) qui sera conclue au cours du premier semestre 2018.



Journée du 12 octobre : « Accompagner les personnes en fin de vie »

L'Union nationale a organisé, le 12 octobre à Paris, une journée d'échanges et de partage d'expériences autour de l'accompagnement de la fin de vie à domicile. La journée a débuté par celle d'Emmanuel Hirsch, directeur de l'espace éthique d'Ile-de-France, centrée sur l'approche des soins palliatifs et de

l'accompagnement des personnes malades au domicile. Valérie Amouroux, cadre de santé, membre de la Société Française d'accompagnement et de soins palliatifs est intervenue pour présenter les caractéristiques des soins palliatifs à domicile, les différents acteurs et professionnels intervenants, les limites d'un tel dispositif et la prise en charge de la douleur. Enfin, des fédérations ADMR ont également pris la parole afin de présenter les initiatives développées autour de ce thème au sein de leur fédération.

Lors de cette journée, l'Union nationale a annoncé la parution au premier semestre 2018 d'un dossier ADMR sur des éléments et clés de compréhension



d'un accompagnement à domicile d'une personne en fin de vie. Un outil qui permettra aux associations ADMR de nourrir une réflexion sur un tel accompagnement et d'apporter des pistes de réponse.

Synthèse de l'enquête Habiter Autrement ADMR

Une enquête a été réalisée fin 2017 par l'Union nationale sur les projets d'habitats regroupés/partagés/inclusifs du réseau ADMR en s'appuyant sur le concept « Habiter Autrement ADMR ». Quinze fédérations ADMR engagées dans ces projets d'habitats ont répondu à l'enquête.

Une synthèse a été réalisée à partir des réponses des fédérations et associations. Fin 2017, il a été identifié 8 habitats regroupés existants et accueillant des locataires et 44 projets en cours de réalisation ou au stade de réflexion. Les éléments suivants ont notamment été compilés : rôle de l'ADMR, du bailleur, de la commune, nombre de logements, type de logements, profil des locataires, type d'animation, fréquence des animations, sources de financement etc.

■ Famille

Enquête sur les services d'aide et d'accompagnement à domicile aux familles financés par les CAF

Certaines fédérations et associations ont fait part de difficultés croissantes rencontrées concernant les interventions d'aide à domicile aux familles (Saad familles) financées par les Caisses d'allocation familiale (Caf). Ces difficultés sont multiples selon les

territoires et l'Union nationale les a fait remonter à la Cnaf. En réponse, celle-ci a informé l'Union nationale qu'une réunion nationale serait organisée avec toutes les Caf pour tenter de trouver des solutions. En parallèle, l'Union nationale a demandé à l'ensemble des fédérations ADMR de faire remonter de manière précise, département par département, les difficultés rencontrées et/ou les solutions déjà trouvées avec les Caf.

Journée annuelle de la famille du 30 mai 2017

La journée famille du 30 mai a porté sur « Le projet politique ADMR Enfance et Famille ». L'objectif de cette journée était de renforcer le sentiment d'appartenance au réseau ADMR des associations œuvrant dans le champ de la famille (crèches, micro-crèches, haltes-garderies, accueils de loisirs périscolaires et extra-scolaires, services de garde d'enfants à domicile, services d'aide à domicile aux familles - soutien à la parentalité).

Cette journée s'est déclinée en séances plénières et ateliers avec pour thèmes le rassemblement et la fédération autour du projet éducatif ADMR et l'approche pédagogique par le jeu avec le questionnaire suivant : source d'éveil pour les tout-petits, de développement des compétences pour les plus grands, pourquoi ne pas développer des approches

ludiques pour tous les enfants quel que soit leur âge ? Pour y répondre, un zoom a été fait sur une sélection de pédagogies et de pratiques européennes (Montessori, Reggio Children, Steiner et Snoezelen) et sur des projets et des initiatives réalisés par des lieux d'accueil et des professionnels de la Petite Enfance.

À la suite de cette présentation, les fédérations se sont regroupées en ateliers pour réfléchir à une trame de projet pédagogique, mieux comprendre leur environnement et mesurer l'impact social et sociétal de l'activité famille ADMR.

Pour clore cette journée, chaque groupe a ensuite restitué le fruit de son travail et de ses observations à l'ensemble des participants.



■ Santé

Accord national : signature du premier avenant

L'article 78 de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé a instauré l'obligation de transposition des évolutions des conventions libérales dans l'accord national des centres de santé.

Ainsi, les organismes gestionnaires de ces centres, dont l'Union nationale ADMR, ont signé le 23 mai 2017 le 1^{er} avenant à l'accord national qui reprend

des dispositions de l'accord conventionnel interprofessionnel (ACI) et de la convention médicale libérale d'août 2016.

Cet avenant améliore les moyens de la prise en charge des patients complexes pour les centres de santé médicaux et polyvalents, renforce les outils nécessaires à la pratique de soins coordonnés ambulatoires (les protocoles pluri professionnels et le dossier médical informatisé) et, enfin, permet de sécuriser financièrement la création de nouveaux centres de santé médicaux et polyvalents.

Travaux sur les interventions conjointes Ssiad/HAD

L'ADMR, Una et la Fnehad ont mené une étude en 2013 sur les besoins de coopérations renforcées et de relais entre les Ssiad et les établissements d'HAD. Ces travaux ont été relancés par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) en 2017, dans le cadre notamment du plan national soins palliatifs 2015-2018 et du plan national maladies neuro-dégénératives 2014-2019. Ces récents travaux ont abouti à la mise en place d'un nouveau dispositif d'interventions conjointes Ssiad/HAD auprès d'un même patient.

Enquête sur la tarification des Ssiad

La Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), avec l'appui de l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH), a relancé les travaux sur

la tarification des Ssiad. L'objectif était de définir un nouveau modèle de tarification des Ssiad basé sur un forfait mixte par patient composé d'une part fixe (le forfait structure), modulée en fonction de la taille des services, identique pour chacun des patients du Ssiad, et une part variable (le forfait patient) qui prend en compte la charge en soins du patient.

Afin que cette mesure de coûts soit la plus représentative possible, un échantillon de 200 Ssiad a transmis des informations sur les soins dispensés et sur les caractéristiques de chaque patient présent. La période de candidature officielle s'est déroulée du 15 décembre 2017 au 15 janvier 2018. 33 SSIAD ADMR ont été retenus soit 15% du panel définitif, représentés sur 17 départements sur un total de 75 retenus soit près de 23% de couverture.

■ Qualité

Publication du décret sur les premières équivalences d'évaluations et sur la charte nationale qualité

Après plusieurs mois de travail et d'attente, les actions portées par l'Union nationale ADMR ont permis une première simplification des démarches qualité dans notre secteur, ce qui s'est traduit par la publication d'un premier décret le 2 mai 2017.

Ce décret précise :

- l'équivalence entre certification et Charte nationale qualité
- une équivalence totale possible entre la certification et l'évaluation externe, si toutefois le référentiel de certification répond à toutes les conditions du cahier des charges de l'évaluation externe. Afnor Certification a donc déposé une demande « officielle » d'équivalence auprès de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et de l'Anesm.

Les actions de l'Union nationale ADMR se sont poursuivies dans l'objectif obtenir une équivalence à 100 % entre la certification Afnor NF311. Cette reconnaissance a été actée en mai 2018 pour les Saad.

Un nouvel outil d'évaluation des besoins à domicile : le dossier d'évaluation Ssiad – Saad - Spasad

L'outil d'évaluation des besoins à domicile s'adresse aux Ssiad, Saad, et Spasad intervenant auprès des publics fragiles, personnes âgées et personnes handicapées. Il est prévu par la suite que d'autres onglets d'évaluation des besoins soient intégrés pour les activités de garde d'enfants à domicile, bricolage / jardinage, etc.

Le format de cet outil a été revu au format Excel afin de mieux le personnaliser (notamment pour les Spasad). Les éléments liés à la prévention des risques ont quant à eux été précisés.

L'utilisation de cet outil d'évaluation des besoins est soumise à l'encadrement des modalités de partage d'informations et de données. Le partage entre acteurs de la prise en charge doit respecter certaines conditions.

Une formation Adyfor intitulée « Déployer le projet personnalisé à l'échelle du service », adaptée à cet outil a été proposée.

Clubs qualité

Trois journées qualité en région se sont tenues en 2017 à Paris, Lyon et Toulouse. Ces journées ont été l'occasion d'échanger sur des thèmes d'actualité et des sujets qui nécessitent un partage d'expérience. Le dispositif de médiation de la consommation et sa déclinaison concrète pour les associations a été présenté aux participants de ces journées. Ce point d'actualité a permis de faire un focus sur la gestion des réclamations clients qui est directement liée au dispositif de médiation de la consommation.

Le projet personnalisé a fait l'objet également de divers échanges notamment pour sa mise en œuvre opérationnelle et la sollicitation des salariés et bénévoles des associations dans ce dispositif. D'autres sujets ont pu également être abordés tels que : les démarches de lobbying de l'Union nationale sur les équivalences (évaluation interne/charte qualité et évaluation externe/certification), les documents qualité concernant les Spasad, la transmission des missions de l'Anesm à la Haute autorité de santé (HAS).

Charte nationale qualité : mode d'emploi

L'adhésion à la Charte nationale qualité a été rendue obligatoire par le nouveau cahier des charges des Services d'aide et d'accompagnement à domicile (Saad) autorisés depuis le 1^{er} juillet 2016. Pour adhérer à ce dispositif, il est nécessaire de renseigner un questionnaire via la plateforme Nova, questionnaire que l'Union nationale et la Direction générale des entreprises (DGE) ont mis à jour pour qu'il corresponde aux exigences du nouveau cahier des charges des Saad autorisés. Une adaptation du dispositif a ainsi été faite pour l'ADMR afin de réduire le temps d'adhésion.

Pour faciliter le remplissage du questionnaire, l'Union nationale et la DGE ont travaillé sur la rédaction d'un mode d'emploi pour la charte nationale qualité comprenant les spécificités du questionnaire adapté aux modes d'organisation ADMR.

Démarche qualité de l'Union nationale (ISO 9001)

L'audit interne de l'Union nationale ADMR, qui s'est déroulé les 3 mai et 11 mai 2017, portait sur les processus suivants : « gestion comptable », « services généraux », « gestion des instances statutaires », « gestion du personnel », « accompagnement RH », « veille et conseils juridiques », « proposer une offre de formation continue et initiale », « gestion informatique » et « pilotage de la qualité ». Les objectifs de l'audit interne étaient de vérifier la conformité des exigences au référentiel ISO 9001 : 2008.

Parmi les points forts ont été relevés : une bonne maîtrise du système de management de la qualité, une forte implication des pilotes de processus dans la démarche, le déploiement d'un outil de gestion des demandes des clients.

Les 29 septembre et 2 octobre 2017, les sites de l'Union nationale Paris et Saint-Jean ont passé leurs audits de surveillance et ont renouvelé leurs certifications ISO 9001. Cette démarche permet d'améliorer les pratiques de l'Union nationale ADMR en développant notamment la transversalité et le partage de bonnes pratiques entre les différents services. Elle a ainsi pour finalité d'améliorer les services qui sont rendus aux clients, à savoir les associations et les fédérations du réseau ADMR.



SERVICES AUX PERSONNES À DOMICILE (NF311)
www.marque-nf.com

Les ressources humaines

■ La commission structures

Mise à jour du guide de l'assemblée générale ordinaire de l'association locale

La commission structures de l'Union nationale ADMR a mis à jour le guide de l'assemblée générale ordinaire. Établi sur la base de la réglementation et des statuts des associations locales ADMR votés en 2016 par l'assemblée générale de l'Union nationale ADMR, ce guide retrace les différentes étapes d'une assemblée générale ordinaire. Il donne également des conseils pratiques en ce qui concerne la préparation et le déroulement de l'assemblée et propose des modèles.

Guide sur l'administrateur national délégué régional

L'ADMR se caractérise par un maillage de l'ensemble du territoire à travers des associations locales, des fédérations départementales et des comités régionaux. Afin de permettre la représentation de tous les territoires et contribuer à la cohésion du mouvement ADMR, les statuts de l'Union nationale ADMR prévoient que chaque région soit représentée au sein du conseil d'administration.

Actuellement, 13 administrateurs nationaux délégués régionaux représentent les régions. Elus pour une durée de 4 ans tant au niveau régional qu'au niveau national, les délégués régionaux contribuent au développement du mouvement ADMR sur l'ensemble du territoire, en veillant à la mise en œuvre de la politique et des actions définies au plan national. Ce guide détaille les missions du délégué régional et l'articulation de ses mandats aux niveaux régional et national.

Les statuts de l'association Abri

Dans le prolongement de la réforme statutaire de 2016, la commission structures de l'Union nationale ADMR a mis à jour les statuts de l'association départementale, dite association Abri.

Support de présentation de la vie associative et statutaire

La commission structures de l'Union nationale ADMR a élaboré un support pour présenter la vie associative et statutaire au sein des associations du réseau ADMR. Ce document, sous forme de diaporama, peut être utilisé dans le cadre des animations organisées auprès des bénévoles et des salariés du réseau.

Protection des supports et guides de l'Union nationale

Dans le cadre de ses activités, l'Union nationale ADMR est amenée à créer des supports et des guides qui sont mis à la disposition des associations locales et des fédérations départementales. Dans un contexte concurrentiel, la commission structures a travaillé sur les moyens permettant de protéger ces documents contre les risques de contrefaçon et de plagiat.



© Marc Moïssié

■ La commission ressources humaines

Bilan des séminaires RH en région

Le recrutement ayant été identifié comme une problématique majeure et partagée au sein du réseau ADMR, 3 séminaires en région ont été organisés sur le recrutement du personnel d'intervention. Le thème retenu était « des clés pour répondre aux enjeux du recrutement ». Le séminaire de Paris a eu lieu le 7 mai 2017 et a réuni 34 participants, celui de Lyon a eu lieu le 20 septembre 2017 et a réuni 30 participants, à Toulouse, le 11 octobre 2017, 26 participants ont été réunis.

Lors de ces séminaires, les échanges ont été enrichis par les témoignages de 4 fédérations sur les dispositifs qu'elles ont déployés localement en réponse à leurs besoins de recrutement. Un guide « Partage d'expérience pour le recrutement d'intervention » regroupant des exemples d'expérimentations locales a été élaboré.

Formation ouverte à distance (FOAD)

Afin d'accroître son expertise technique sur la Formation ouverte à distance (FOAD) et dans le but de poursuivre la professionnalisation et le développement des compétences des salariés, l'Union nationale ADMR a travaillé avec l'Institut de Développement des Activités de Proximité (IDAP). Cette association spécialisée dans le secteur des services à la personne développe des programmes de formation à distance avec le soutien des ministères et de la CNSA.

Une expérimentation visant la mise en place d'un parcours de formation à distance a été menée auprès de nouveaux embauchés. Cette expérimentation avait pour objectif de tester la pertinence de l'outil proposé par l'IDAP pour le réseau ADMR et ses personnels d'intervention.

L'ensemble du programme testé correspond à environ 20 h de formation individuelle auxquelles l'Union nationale ADMR a souhaité ajouter une journée en présentiel qui avait pour objectif d'approfondir certains thèmes et d'échanger sur cette expérimentation.

L'expérimentation a eu lieu du 15 mars au 22 juin 2017 avec :

- Une formation à distance du 15 mars au 15 juin
- Une journée en présentiel le 22 juin

11 stagiaires de la fédération 69 ont participé à cette expérimentation. Leurs commentaires ont permis de tirer des conclusions au niveau des conditions d'apprentissage et de l'accompagnement. Sur le principe de la formation à distance, les retours des participants ont été très positifs. Ces derniers adhèrent totalement à l'idée de suivre une partie d'une formation, en toute autonomie. Un appel va être lancé en 2018 auprès de nouveaux prestataires afin d'approfondir l'offre existante sur le marché.

Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

Le volet GPEC s'inscrit dans la continuité de la convention 2013-2015 signée avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA). 26 fédérations avaient bénéficié de cet accompagnement. L'Union nationale ADMR poursuit son accompagnement au sein du réseau, toujours dans le but de développer, généraliser et structurer les politiques RH, d'harmoniser les pratiques RH et d'accroître la professionnalisation des salariés.

Les objectifs opérationnels au niveau des « structures employeurs » restent inchangés : réduire les difficultés de recrutement, anticiper les départs, améliorer les conditions de travail, diminuer l'absentéisme et le turnover, fidéliser les salariés, développer des nouveaux parcours professionnels, adapter et développer au mieux les compétences.

Des outils élaborés par l'Union nationale ADMR ont été mis à disposition du réseau :

- Guide d'échange des pratiques sur le recrutement des personnels d'intervention ;
- Création de l'outil de diagnostic territorial ;
- Table ronde lors de la Journée d'Étude du Mouvement de mars 2017 a été réalisée sur ce sujet y associant le témoignage d'une fédération.

Prévenir et agir sur les risques liés au travail

Le projet permettant de prévenir et d'agir sur les risques liés au travail (dont la pénibilité) est un axe particulièrement fort des orientations de l'ADMR en matière de ressources humaines.

Conscient de l'importance de la problématique de la prévention des risques liés au travail dans un secteur particulièrement exposé, l'Union nationale ADMR poursuit son travail de structuration et d'harmonisation de sa politique de prévention auprès de son personnel, grâce à l'appui de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) dans le cadre de la convention 2016-2020.

Il s'agit d'accompagner les structures dans leur politique de prévention des risques professionnels. Cet accompagnement, qui vise à harmoniser les pratiques du réseau ADMR sur cette thématique, permet également d'outiller les structures pour un pilotage de leur plan d'action et ainsi calculer des indicateurs fiables.

À ce jour, la dynamique de prévention des risques professionnels est intégrée dans les axes stratégiques des structures du réseau ADMR :

- 80 fédérations du réseau sont en contact avec

l'Union nationale quant à la thématique de prévention des risques professionnels ;

- 67 rendez-vous d'accompagnement ont été réalisés auprès des fédérations du réseau pour travailler sur cette thématique depuis le début de l'année 2014 ;
- L'Union nationale ADMR a en outre déjà été sollicitée par de nouvelles fédérations souhaitant bénéficier d'un accompagnement pour l'année 2018.

Au sein de ces structures, des comités de pilotage sont constitués, des plans d'actions adaptés sont mis en place, des indicateurs et outils pertinents sont choisis pour assurer le suivi de la démarche (nombre d'accidents du travail, d'arrêts maladie, de licenciement pour inaptitude...), et des formations adéquates sont proposées (exemple : Gestes et Postures, Certificats Premiers Secours...). Des partenariats avec les acteurs locaux sont également mis en place (médecins du travail, Carsat...) afin d'inscrire les démarches dans le temps.

Le bilan de l'année 2017 est très positif pour l'ADMR : les fédérations sont sensibilisées à la démarche de prévention des risques dans leur ensemble et entrent maintenant dans une vision stratégique à moyen et long terme.

■ La branche de l'aide à domicile / USB-domicile

L'Union nationale ADMR participe aux différentes instances et commissions paritaires de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile.

En 2017, la Commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation (CPPNI) qui négocie les accords de la branche, s'est réunie 9 fois. La Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP), la commission de suivi prévoyance / santé, l'Association de Gestion du Fonds d'Aide au Paritarisme (AGFAP) et divers groupes techniques paritaires se sont également réunis régulièrement.

Enfin, l'Union Syndicale de Branche (USB) Domicile, qui fédère les 4 fédérations employeurs de la branche

(ADMR, UNA, ADESSADOMICILE et FNAAFP/CSF), s'est réunie 12 fois en conseil d'administration.

Négociation de la politique salariale

L'avenant n° 35, qui prévoyait de revaloriser la valeur du point de + 0,44 % au 1^{er} octobre 2017, a fait l'objet d'un refus d'agrément par arrêté du 13 octobre 2017. Dans un contexte de dégradation de la situation des salariés, en l'absence d'évolution salariale, et de difficulté de recrutement des associations, l'Union nationale ADMR a fortement déploré cette décision. La déception est d'autant plus forte que cette augmentation salariale s'inscrivait dans le cadre de

l'enveloppe budgétaire accordée par le Ministère à la Branche au titre de l'année 2017. Début novembre, l'Union nationale ADMR a adressé au Ministre de la Santé et des Solidarités un recours gracieux pour contester sa décision de refus d'agrément. En l'absence de réponse du ministère, il a finalement été décidé d'affecter l'enveloppe non consommée en 2017 (0,11 % de la masse salariale) sous la forme d'une prime exceptionnelle versée aux salariés. Il s'agit d'une mesure symbolique, prise pour ne pas perdre l'enveloppe accordée par la DGCS au titre de 2017. Un accord de branche a été signé fin 2017. Il prévoyait que « chaque salarié de la branche en poste au 31 décembre 2017, percevrait une prime exceptionnelle sur la base de 0,11 % de son salaire annuel brut 2017. »

Avenant portant sur les temps et frais de déplacement

L'avenant n° 36 à la convention collective portant sur la prise en charge des temps et frais de déplacement a été signé. Il a conclu une longue phase de négociation entre les partenaires sociaux de la branche. Cet accord a été signé par les employeurs de l'USB-Domicile d'une part, et le syndicat CFDT d'autre part. Les syndicats CGT et FO, en revanche, ne sont pas signataires. Le texte prévoit une prise en charge des temps et frais de déplacement entre les séquences de travail effectif au cours d'une même demi-journée, que ces séquences soient consécutives ou non. Lorsque les séquences ne sont pas consécutives, le temps et les frais sont reconstitués.

Ce texte doit sécuriser les employeurs, la notion de séquences consécutives de travail effectif actuellement prévue par la convention collective étant sujette à interprétation et à contestation.

Ces mesures pouvant être très couteuses pour les associations, une clause de sécurisation est insérée dans l'avenant : elles ne peuvent entrer en vigueur qu'en cas de financement effectif par l'ensemble des financeurs dont l'Etat et les conseils départementaux.

Avenant portant sur la formation professionnelle

L'avenant n° 34 relatif à la formation professionnelle a été agréé par arrêté en date du 25 octobre 2017. Cet accord, qui met en conformité notre convention

collective avec les dispositions de la loi du 5 mars 2014, évoque ainsi :

- les modalités de l'entretien professionnel ;
- le rôle de l'encadrement et de la fonction tutorale ;
- la formation des administrateurs bénévoles ;
- le plan de formation ;
- le compte personnel de formation (CPF) ;
- le congé individuel de formation (CIF) ;
- la validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- le passeport formation ;
- le contrat de professionnalisation ;
- les périodes de professionnalisation ;
- l'observatoire des métiers et des qualifications ;
- l'OPCA et le financement de la formation ;
- les priorités triennales 2017-2019.

Elaboration d'un référentiel pénibilité

L'arrêté d'homologation du référentiel de branche est paru au Journal officiel du 7 mai 2017 suite à la réunion de la commission spécialisée du COCT (conseil d'orientation des conditions de travail) qui s'est déroulée le 26 avril 2017. De manière générale, aucune remarque bloquante n'a été émise par les membres de la commission et la qualité des travaux effectués, la véritable pédagogie du référentiel ainsi que la démarche paritaire de branche ont été saluées.

Négociations sur les classifications et système de rémunération

Pour mémoire, les travaux menés en USB-Domicile visent à réformer la grille de rémunération et la classification des emplois. Ils ont permis de poser les principes suivants :

- Fusion des filières administratives et encadrement, d'où une nouvelle division de la grille en filière d'intervention et filière support,
- Trois catégories d'emplois par filière : employé / technicien-agent de maîtrise / cadre,
- Deux niveaux de classification par catégorie d'emploi.

Concernant la rémunération, le souhait des employeurs de l'USB était de sortir du système de coefficient basé uniquement sur l'ancienneté. Le

principe d'une construction différente de la rémunération a été retenu :

- Calcul de la rémunération en fonction d'un coefficient de base par catégorie d'emploi,
- Des éléments complémentaires de rémunération (ECR) s'ajoutant au coefficient de base : ancienneté, diplôme, compétences, interventions spécifiques.

Cette thématique sera abordée à nouveau lors des prochaines commissions paritaires, l'objectif étant d'aboutir rapidement à un accord.

Livret pédagogique sur le régime de prévoyance de la Branche

Les partenaires sociaux de la Branche de l'aide à domicile ont rédigé, à destination de l'ensemble des salariés et des employeurs un guide qui a pour

vocation d'offrir une vision claire et exhaustive des droits et démarches des salariés et employeurs de la Branche en matière de prévoyance. Ce document d'une cinquantaine de pages a été adressé à chaque fédération départementale ADMR, à charge pour elles de les transmettre ensuite aux associations locales et aux salariés.



© Marc Moïssié

■ Poursuite du partenariat avec Pros-Consulte

Depuis le 1^{er} avril 2015, les 231 000 salariés de la branche ont accès à une plateforme téléphonique d'écoute psychologique. Ce service est gratuit pour les salariés et les associations, intégralement financé par l'Association de Gestion du Fonds d'Aide au Paritarisme (AGFAP).

Le contrat passé avec la société Pros-Consulte a été

renouvelé en 2017, ce dispositif étant très apprécié par les salariés et les associations. 1739 appels téléphoniques ont été traités sur l'année 2017, pour des motifs tant professionnels que personnels.

Le partenariat passé avec Pros-consulte s'inscrit dans le cadre d'une démarche de prévention des risques psychosociaux.

■ Conseil juridique aux fédérations

L'année 2017 a été marquée par d'importantes évolutions législatives en droit du travail : ordonnances du 22 septembre 2017, évolution de la convention collective de la branche de l'aide à domicile, etc.

Dans ce contexte, le service juridique de l'Union nationale ADMR a répondu à plus de 3 100 questions juridiques, par téléphone, mails et courriers.

La majeure partie des sollicitations a concerné le droit du travail (70 % des questions traitées) : l'organisation du travail (modulation, temps de repos, trajets et

déplacements), les différents modes de ruptures du contrat de travail, la mise en place et le fonctionnement des institutions représentatives du personnel ainsi que la mise en œuvre des régimes de complémentaire santé et prévoyance.

Le service juridique a également été sollicité sur le régime juridique des associations qui représente 15 % des questions traitées : mise en œuvre des nouveaux statuts, fusion des comités régionaux...

■ Service Civique

Institué en 2010, le Service Civique a pour objectif d'offrir aux jeunes de 16 à 25 ans la possibilité de s'engager au sein d'un organisme sans but lucratif (association loi 1901, Fondations, etc.) ou d'une personne morale de droit public, pour l'accomplissement d'une mission d'intérêt général reconnue prioritaire pour la nation.

L'Union nationale ADMR est titulaire d'un agrément Service Civique depuis le mois de novembre 2016. Il s'agit d'un agrément délivré à titre collectif qui couvre l'ensemble des associations locales et fédérations ADMR. Une douzaine de volontaires ont été accueillis en 2017, au sein de 8 fédérations différentes.

■ La formation

La politique de formation 2017

Deux axes ont marqué la politique de formation en 2017 : les enjeux de la loi d'adaptation de la société au vieillissement (ASV), la poursuite de la démarche qualité du réseau (connaissance de la norme, évaluation interne, évaluation externe).

Elle a évolué autour des trois volets suivants :

- Le catalogue annuel : constitué de sessions courtes (de 1 à 4 jours) en direction de l'encadrement fédéral (bénévole et salarié);
- Les formations d'actualité : elles proposent des réponses adaptées aux besoins des fédérations en fonction de l'actualité ;
- Les écoles des cadres : des formations longues par fonction.

Cette politique de formation se décline autour de deux catalogues :



- le catalogue « encadrement »,
- un catalogue unique « opérationnels » pour Adyfor Paris et Adyfor Saint-Jean-Bonnefonds. Cette offre de formation à destination des opérationnels se retrouvent également sur le site internet d'Adyfor.

Les grands axes de la politique de formation par département

> Le développement

Thèmes transversaux

De nouvelles formations ont été intégrées au catalogue 2017 :

- Loi ASV,
- La nouvelle réglementation du secteur (régime juridique unique et cahier des charges des Saad autorisés),
- Les Spasad intégrés.

Autonomie

En 2017, la formation « Habitat regroupé : le concept habiter autrement ADMR », est modulable sur 2 jours en fonction de l'avancement des projets des personnes inscrites. La deuxième journée est proposée aux inscrits pour aborder plus spécifiquement les projets de leur fédération.

Famille

L'ADMR a poursuivi son développement sur le secteur de la petite enfance avec notamment le début des travaux dans le cadre de l'EDEC « Petite Enfance » et le maintien de son offre de formation.

La qualité

La qualité reste un enjeu majeur pour le réseau ADMR. Les formations autour de cette thématique ont donc été maintenues au catalogue.

> La gestion des Ressources Humaines

Connaissance du projet et du réseau

Ces formations, indispensables pour favoriser l'intégration de nouvelles personnes dans le réseau, ont été poursuivies en 2017 :

- Président fédéral : réflexion sur son rôle et ses missions. En appui à l'école des présidents, cette formation est maintenue au vu de son importance stratégique pour les présidents arrivant en cours d'année ;
- L'accompagnement de proximité : enjeux et mise en œuvre de l'appui individualisé. Cette formation est essentielle pour aider les accompagnants dans leur rôle spécifique auprès des associations.

Écoles des cadres

Les Écoles des présidents et directeurs perdurent et évoluent pour s'adapter à la fois aux évolutions de l'environnement et aux attentes des participants.

Pour l'école des directeurs, une journée a été ajoutée sur les analyses financières.

L'École des administrateurs salariés, séminaire de 5 jours, a eu lieu du 9 au 13 octobre 2017.

Une école des dirigeants bénévoles d'association a été ajoutée à l'offre de formation. Elle peut être délocalisée en région afin d'en faciliter l'accès.

> La Communication

Une formation sur « les réseaux sociaux » est venue compléter notre offre de formation afin d'aider les structures à acquérir la maîtrise de l'ensemble des outils de communication à notre disposition.

> La Gestion

Élément clé de la politique de formation du réseau, l'offre de stages doit permettre à chacun de mettre en œuvre la réglementation en vigueur. Les thèmes proposés en 2016 seront donc maintenus et adaptés aux nouvelles exigences.

Accompagnement des directeurs vers le niveau I

Conformément au cahier des charges de l'autorisation en lien avec la loi d'adaptation de la société au vieillissement (ASV) les directeurs de structures autorisées ont 10 ans pour accéder à un diplôme de niveau I. L'Union nationale a accompagné les directeurs concernés dans cette démarche. Deux organismes de formation ont été sollicités : l'IRUP et MESLEY, afin de proposer deux parcours en formation continue ou en VAE.



© Marc Moitessier

Adyfor ADMR Paris

En 2017, 9 stagiaires salariés et 13 stagiaires bénévoles ont été formés à l'école des cadres.

En 2017, 675 personnels d'encadrement (bénévoles et salariés) des fédérations ont été formés ainsi que 440 opérationnels (bénévoles et salariés).

> Formations Encadrement

Adyfor ADMR Paris, maître d'œuvre de la politique nationale de formation de l'Union nationale, a organisé au cours de l'année 2017 au titre des formations destinées à l'encadrement 92 stages (soit 84 % de plus qu'en 2016) auxquels ont participé 675 stagiaires (60,71 % par rapport à 2016).

> Formations Opérationnels

Adyfor ADMR Paris a également réalisé des actions

de formation à destination des « opérationnels » pour le volet « Vie associative » de son offre de formation : 47 stages auxquels ont participé 440 stagiaires, 281 salariés et 159 bénévoles.

> Ecole des Cadres

En 2017, 22 stagiaires ont suivi 2 cursus des Ecoles des cadres.

Ecole des administrateurs salariés : 9 salariés d'intervention ayant un mandat d'administrateur salarié au niveau fédéral ou de leur association locale ont suivi la quatorzième promotion de ce cursus de 5 jours en 2017.

Ecole des présidents : 5 stagiaires ont participé à la quinzième promotion (2016-2017) et 13 stagiaires ont démarré la seizième promotion (2017-2018).

Ecole des directeurs : en 2017 l'école des directeurs n'a pu être organisée comme habituellement.

LA FORMATION EN CHIFFRES

DEPARTEMENTS	Nombre de stages	Nombre de jours de formation	Nombre de stagiaires		
			Salariés	Bénévoles	Total
DEVELOPPEMENT	17	30,00	110,00	20,00	130
GRH*	64	81,00	338,00	124,00	462
COMMUNICATION	2	4,00	18,00	1,00	19
GESTION	9	17,00	64	0	64
TOTAUX	92	132	530	145	675

Progression/N-1

84,00%

60,98%

54,07%

90,79%

60,71%

Adyfor ADMR Saint-Jean-Bonnefonds

L'activité du centre de formation Adyfor ADMR se répartit comme suit :

- **30 % de formation certifiante** grâce aux agréments DEAES, DETISF et titre professionnel ADVF dont dispose le Centre.
- **70 % de formation continue** principalement auprès du réseau ADMR.

Tout en étant ouvert aux clients externes (autres associations de l'Aide à Domicile et Conseil Départemental),

Adyfor Saint-Jean réaffirme son appartenance à l'ADMR avec des objectifs d'extension de nos services à un plus grand nombre de fédérations ADMR. Notre offre est plus facilement accessible grâce à une offre unique de formation pour les deux centres de formation Adyfor ADMR, que l'on retrouve dans les catalogues de formation et sur le site internet Adyfor. Dans cette dynamique, nous rencontrons peu à peu un plus grand nombre de fédérations et la poursuite de cette extension est un objectif prioritaire d'Adyfor.

Activité formation	Chiffres 2017 en nombre de stagiaires	Taux de satisfaction et/ou taux de réussite à la certification
Formation continue ADMR	1668	90,6 %
Assistant Maternel Appel à projet Conseil Départemental 42	15 dernier groupe de l'appel à projet 2014/2017	85 %
Modernisation de l'Aide à Domicile Appel à projet Conseil Départemental 42	31	91.77 %
Autres clients formation continue, hors ADMR	150	
Formation initiale DEAES	65 2 groupes	Taux réussite : 100 % Taux satisfaction : 84.69 %
Parcours -Titre professionnel ADVF	15 2 groupes	Taux réussite : 93 % Taux satisfaction : 88.86 %
Formation initiale DETISF	33 2 groupes	Taux réussite : 93 % Taux satisfaction : 82,04 %
VAE DEAES	15	
VAE titre professionnel ADVF	16	
	2008 stagiaires	Taux de réussite moyen sur les parcours de certification : 95.3 % Taux de satisfaction moyen des stagiaires : 87.16 %



> Points marquants de 2017

Parcours DEAES

Mise en œuvre des premiers parcours DEAES dès novembre 2016 au centre Adyfor ADMR. Nous avons intégré un groupe de 18 personnes réparties équitablement sur les trois spécialités de ce nouveau diplôme. L'accompagnement sur ces trois spécialités a été très enrichissant pour l'équipe pédagogique qui s'est étoffée de compétences complémentaires et de nouveaux formateurs issus de l'enseignement spécialisé.

Pour la spécialité « accompagnement de la vie à domicile », le centre de formation est impacté par la faible attractivité de cette perspective d'insertion par rapport aux deux autres spécialités.

Un second parcours AES a démarré en mars 2017, puis un troisième en octobre 2017.

Parcours ADVF

Un second parcours de formation ADVF de mai à décembre 2017 sur lequel le centre a bénéficié des derniers financements de la Région/Pôle Emploi au titre de notre réponse au marché public 2015/2018.

Pour ces deux parcours, DEAES et ADVF, la concurrence est de plus en plus prégnante, le nombre de centre de formation agréés ne cesse d'augmenter sur le territoire.

Nouveau parcours TISF

Afin de répondre aux problèmes de recrutement de TISF sur le terrain en Auvergne Rhône Alpes, le centre s'est positionné sur un nouveau parcours de formation menant au DETISF en contrat de professionnalisation

sur une durée de 17 mois en collaboration avec un GEIQ. La pédagogie a été retravaillée afin de s'adapter à un parcours en alternance. La formation par la pratique prend désormais une place prépondérante dans l'accompagnement des stagiaires.

Partenariats

Fin 2017, de nouveaux partenariats ont été initiés, notamment avec l'AFPA et le GRETA Loire dans le cadre de l'appel à référencement de la Région Aura en vue de la nouvelle vague des marchés publics de formation de 2018.

Fin de la mission sur le marché de formation des assistants maternels du Conseil Départemental 42. Le centre a accompagné le dernier groupe de formation de ce marché au premier semestre 2017.

Qualité

Le centre confirme sa certification ISO 9001 suite à l'audit d'octobre 2017 et a validé son référencement au DATADOCK (base de données qualité des OPCA).

Travaux du centre : si l'amélioration continue des conditions d'accueil en formation et de sécurité pour les stagiaires et le personnel du centre de formation est au cœur de la démarche qualité, nous avons initié de nouveaux travaux d'aménagement des locaux du centre de Saint-Jean. Ces travaux permettront de recevoir un plus grand nombre de stagiaires et de réaménager certains ateliers d'apprentissages techniques qui n'avaient pas suivi l'évolution des situations et aménagements de terrain.

Adyfor recrutements

RECRUTEMENTS	
Directeurs de fédération	6
Chargés de Mission	3
Chefs de Service - Cadres	4
Employés Administratifs	10
TOTAL	23

On note une augmentation de l'activité de 60 % par rapport à l'année 2016.

Adyfor a sélectionné un logiciel de gestion de candidatures qui a été déployé en 2017.

Adyfor évaluations

Pour accompagner les retraités, les caisses de retraite proposent des services centrés sur la préservation de l'autonomie en couvrant les différents champs du « Bien vieillir ». Ces offres de prévention sont organisées autour de trois niveaux d'intervention complémentaires :

- les informations et conseils pour bien vivre sa retraite ;
- les programmes partenariaux d'actions collectives de prévention pour Bien vieillir : prévention des chutes, nutrition, mémoire... (notamment entre la MSA, le RSI, la Carsat, l'Agirc-Arrco et la Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales (CNRACL)) ;
- pour certains retraités rencontrant des difficultés affectant leur capacité à se maintenir à domicile, un accompagnement peut être mis en place au moyen d'une **évaluation globale des besoins, et de l'octroi d'un Plan d'Actions Personnalisé (PAP)**.

Depuis 2013, une attention particulière est portée sur les aides relatives à l'habitat et au cadre de vie qui s'inscrivent dans une double démarche :

- la prévention de la perte d'autonomie des personnes retraitées ;
- la lutte contre la précarité énergétique.

En 2017, Adyfor intervenait dans les régions Languedoc-Roussillon et Pays-de-la-Loire pour la réalisation des évaluations globales des besoins des retraités de la Carsat, du RSI, de la CNRACL, de la Fonction Publique et de la CMCAS (Caisse mutuelle complémentaire et d'action sociale).

Sur le département de l'Isère, une évaluatrice réalise les diagnostics CAF auprès des familles par conventionnement avec l'ADMR de l'Isère.

> Les caisses de retraite : disparités selon les organismes de retraite et selon les régions

Selon le régime d'affiliation du retraité, mais également au sein d'un même régime, selon la région de résidence, les conditions d'attribution des aides et le montant des aides accordées diffèrent. La mise en place de l'inter-régime est en cours (entre les Carsat, RSI et MSA) ce qui devrait homogénéiser l'évaluation.

> La Carsat

Les objectifs de la Carsat pour la période 2014-2017 sont :

- Développer les aides temporaires auprès des retraités les plus fragiles (ASIR, ARDH)
- Développer la diversification des Plans d'Actions Personnalisés (PAP)
- Développer la prévention notamment grâce aux ateliers collectifs
- Développer les aides en faveur de l'habitat
- Prioriser les aides auprès des retraités les plus fragilisés : des contrastes au niveau national

Dans la continuité des années précédentes, la Carsat Pays-de-la-Loire a souhaité maintenir des critères de fragilité et des conditions de ressources afin de déterminer l'éligibilité au Plan d'Actions Personnalisé. Ceci afin de s'adresser uniquement aux retraités les plus vulnérables.

Depuis 2015, les critères de fragilité ont été supprimés en Languedoc-Roussillon.

Exemples : environ 85 % des évaluations en Mayenne sont réalisées auprès de personnes de plus de 80 ans. Dans l'Aude ceci est vrai pour 50 % des évaluations.

Développement des aides temporaires avec la mise en place d'ASIR

Les situations de rupture rencontrées par certains retraités (veuvage, décès d'un proche, entrée du conjoint en établissement ou déménagement) représentent potentiellement un facteur de fragilisation augmentant le risque de perte d'autonomie. L'aide aux retraités en situation de rupture (ASIR) constitue une aide temporaire de court terme (3 mois), destinée à apporter une amélioration de ses conditions de vie à domicile et un dispositif d'accompagnement afin de lui permettre de préserver son autonomie.

Activité

En Mayenne, on note une légère diminution de l'activité Carsat. Cette diminution s'explique par le retrait des aides pour la tranche de ressources à 51%. Cependant ceci n'est pas significatif car le budget Carsat alloué aux évaluations n'a pas été modifié.

Les délais ont été très bien maîtrisés avec un retour positif de la Carsat Pays-de-la-Loire sur ce sujet. Cette amélioration s'explique notamment grâce à l'utilisation de l'outil Cnav éval par les évaluatrices.

Pour l'Aude, l'année 2017 repart à la hausse. On constate une alternance entre activité haute et faible une année sur deux.

Concernant les Pyrénées-Orientales, une nouvelle convention avec la Carsat sur le département va entraîner une très forte hausse de l'activité dès janvier 2018. Les évaluatrices ont donc été formées à l'outil SIREVA fin 2017.

Pour l'année 2017, l'activité des évaluations pour la Carsat représente 84 % de l'activité totale de l'Aude et environ 97 % en Mayenne.

Partenariat

La Carsat bénéficie d'un réseau partenarial important. Dans le cadre des évaluations de besoins, des prestations complémentaires au Plan d'Action Personnalisé (PAP) peuvent être préconisées. Nous retiendrons deux partenaires fréquemment sollicités : l'Agirc-Arrco proposant les dispositifs Sortir Plus, Bien chez moi, Aide à domicile Momentanée ; l'ANCV qui propose des séjours/vacances aux retraités.

> Le RSI

Adyfor intervient auprès des retraités du RSI dans l'Aude et les Pyrénées-Orientales.

Depuis quelques années, le RSI a mis en place au niveau national, le dispositif d'évaluation global des besoins des retraités.

Chaque demande formulée donne lieu à une visite d'évaluation au domicile du retraité. Suite à l'envoi du dossier, l'attribution des aides est décidée en commission au sein du RSI.

Bien que la diversification des plans d'aide ne soit pas un objectif du RSI, celui-ci propose des aides financières multiples pour faire face aux difficultés ponctuelles de la vie. Le panel des aides est très vaste car il s'étend de l'aide à domicile, aux frais de santé, frais locatifs, amélioration de l'habitat et du cadre de vie, aide aux vacances, dépenses diverses, etc.

Lors de l'évaluation à domicile, l'ensemble des besoins doivent être recensés, le RSI étudiant toutes les demandes motivées.

Depuis le milieu d'année 2015, le RSI a choisi de faire intervenir deux pôles évaluateurs sur leurs territoires ce qui a entraîné une baisse d'activité d'environ 30 % pour Adyfor. On note une constance entre 2016 et 2017.

> La CNRACL, la Fonction Publique

Adyfor intervient également auprès de la Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales (CNRACL), uniquement dans l'Aude, et de la Caisse de retraite de la fonction publique (sur les 3 départements).

Le nombre d'évaluations pour ces caisses reste minime étant donné les conditions d'éligibilité liées notamment à un barème de ressources limitant les évaluations uniquement auprès des retraités les plus modestes. Une campagne d'information menée par les caisses a été faite fin 2015 auprès des ressortissants, afin de développer les Plans d'Actions Personnalisés (PAP). Toutefois, le nombre d'évaluations pour ces caisses n'a pas évolué.

> La CMCAS

Depuis le 1^{er} Janvier 2015, Adyfor est conventionné avec la Caisse Mutuelle Complémentaire d'Action Sociale pour les retraités EDF sur les départements de l'Aude, des Pyrénées-Orientales et de la Mayenne.

L'activité pour cette caisse est très faible et représente moins de 1 % de l'activité annuelle pour la Mayenne, 4 % pour l'Aude et 36 % pour les Pyrénées-Orientales.

Bien que des disparités existent toujours selon le régime d'affiliation du retraité, mais également au sein d'un même régime en fonction de la région de résidence, le principe de l'évaluation global des besoins s'est vivement développé sur le territoire et auprès des différents organismes de retraite.

Les partenariats entre régimes se renforcent (ateliers de prévention, dossier unique d'évaluation, etc.), et laissent supposer d'une volonté d'homogénéiser les droits envers les retraités.

> Les diagnostics CAF

En soutien à la cellule familiale ou en soutien à la parentalité et à l'insertion, des interventions peuvent être financées par la Caisse d'Allocation Familiale (CAF). Une circulaire CAF de mai 2010 exige le positionnement de salariés diplômés du secteur social, en charge des diagnostics et des évaluations de besoins des familles. Dans ce cadre, la fédération de l'Isère a monté un partenariat avec Adyfor. Une évaluatrice Adyfor est positionnée à mi-temps pour la réalisation de ces diagnostics et évaluations en soutien aux Accompagnantes de proximité ADMR. Sur l'année 2017, 298 dossiers CAF ont été réalisés.

> Perspectives 2018

La Carsat prévoit la mise en place d'une nouvelle offre de service

Suite à l'expérimentation sur la mise en place des paniers de service, la Carsat souhaite mettre en place une nouvelle offre de service. Ceci aura pour objectif d'aller davantage vers la diversification des PAP et un renforcement de la prévention. Pour cela, la Cnav souhaite développer le rôle de structure pivot pour certains services d'aide à domicile. Ceux-ci auront à charge la mise en œuvre du plan d'aide préconisé par l'évaluateur ainsi que la prévention.

La structure pivot pourra engager une « fongibilité encadrée » du plan d'aide en cas de besoin et sous conditions, afin de l'adapter à la situation du bénéficiaire, en lien avec l'évaluateur.

La mise en place de SIREVA (Support inter régime d'évaluation) entre la Cnav, la CCMSA et le RSI

Ce nouveau support d'évaluation a été créé et prend en compte trois enjeux majeurs :

- 1 appuyer l'évaluation sur un support commun aux trois régimes,
- 2 intégrer une grille objective de mesure de la fragilité des demandeurs,
- 3 prévoir des éléments permettant l'identification des risques d'accidents domestiques, pour le retraité et ses aidants.

L'outil SIREVA a été intégré courant 2017 dans le portail partenaires action sociale. Cependant seules les Carsat ont commencé à l'utiliser.

La communication

Après le lancement du nouveau site national fin 2016, le déploiement du site Internet au niveau fédéral a été mené en 2017. La 2^e édition de notre événement national « la Rentrée de l'ADMR » couplée à notre opération nationale « sac à pain » a été un franc succès avec près de 6 millions de sacs vendus.

■ Les événements

L'ADMR a interpellé les candidats à l'élection présidentielle 2017 sur leur politique et leur projet de société

Premier réseau associatif de proximité en France, l'ADMR est un acteur majeur de l'économie sociale et solidaire. Les près de 100 500 bénévoles de son réseau, issus de la société civile, et les plus de 94 000 salariés, recrutés localement et au contact quotidien de la population, participent pleinement à l'animation du territoire. A ce titre, le réseau ADMR effectue une forme de veille sociale et se trouve en première ligne pour recueillir les besoins et attentes des Français.

Une campagne électorale est toujours l'occasion de débattre sur des questions de société. C'est pourquoi, dans la perspective de l'élection présidentielle 2017, l'ADMR a adressé six questions à l'ensemble des candidats à la présidentielle pour les interroger sur leurs intentions et leurs projets en matière de politiques publiques et sociales.

Ces questions, en lien avec les problématiques du secteur des services à la personne et les publics auprès desquels intervient le réseau ADMR portaient sur les thèmes suivants : le financement de l'aide à l'autonomie (personnes âgées et personnes en situation de handicap), la politique familiale, la santé à domicile, l'économie sociale et solidaire et le bénévolat, la revalorisation des métiers, la fiscalité de notre secteur. Les réponses que nous avons reçues ont été publiées dans Le Lien.

Campagne de communication de recrutement de l'USB-Domicile

Pour soutenir les efforts de recrutement des structures de notre secteur, l'Union syndicale de branche - USB Domicile - qui regroupe l'ADMR, Adessadomicile, la FNAAFP/CSF et Una, a décidé de lancer une campagne de communication nationale.

Cette campagne, intitulée « Mettons du cœur à l'emploi – le mois du recrutement des associations d'aide et de soins à domicile », a été déployée du 15 mai au 16 juin. Un site Internet dédié, www.coeur-emplois.fr a permis la mise en ligne d'offres d'emploi issues des quatre réseaux de l'USB-Domicile et le dépôt des CV des personnes souhaitant répondre à une annonce ou faire une candidature spontanée.

De nombreux autres outils ont été mis à disposition pour relayer l'événement :

- Une campagne de communication digitale sur les réseaux sociaux avec notamment la création d'une page Facebook.
- Des supports de communication mis à la disposition des réseaux.
- Des relations presse autour de la campagne.

Le site Internet www.coeur-emplois.fr développé dans le cadre de la campagne de recrutement de l'USB-Domicile, intitulée « Mettons du cœur à l'emploi », est resté en ligne et est devenu pérenne.

Campagne radio nationale : l'ADMR sur les ondes

Annoncée lors de l'assemblée générale 2016, la campagne radio nationale de l'ADMR était sur les ondes en octobre sur RTL et France Bleu, deux médias permettant de toucher un très large public sur l'ensemble du territoire français.

La campagne s'est déclinée en deux volets :

- Un spot de communication de recrutement diffusé sur RTL du 9 au 15 octobre.
- Sur France Bleu, notre campagne a pris la forme du parrainage d'une émission durant tout le mois d'octobre : « Une heure en France, avec les 2 700 associations locales de l'ADMR : des services pour toute la famille, à tous les âges de la vie. Rendez-vous sur admr.org ».

Journées communication en région

L'Union nationale a organisé en 2017 des journées communication en régions. Le thème retenu était : « La communication au service de la démarche commerciale du réseau. Échanges et partage d'expériences ».

En effet, dans le contexte actuel (concurrence, tendance à l'uberisation de notre secteur, finances publiques contraintes, etc.), le réseau ADMR doit poursuivre et renforcer la diversification de son activité et développer sa communication vis-à-vis des différents publics externes.



Ces rencontres ont permis, d'une part, de faire le point sur les outils développés par l'Union nationale ADMR et la pratique que les fédérations et associations ADMR en ont et, d'autre part, de partager les initiatives et les projets du réseau en matière de communication.

Ces journées communication se sont tenues le 26 avril 2017 à Paris, le 16 mai 2017 à Lyon, le 26 septembre 2017 à Toulouse.

Journée communication nationale du 6 juin 2017

La journée communication nationale s'est tenue le 6 juin à Paris, dans les locaux de l'Union nationale ADMR, et a porté sur la communication de crise.

La communication de crise a pour rôle tout d'abord d'éviter qu'un incident ou qu'une situation sensible ne se transforme en crise. Ensuite, si la crise survient malgré tout, il s'agit d'en limiter l'impact sur l'activité et sur l'image.

Comment l'organiser ? Quelles sont ses limites ? Que faut-il faire et ne pas faire ? Ce sont quelques-unes des questions auxquelles cette journée a apporté des réponses. Des exemples et des témoignages de fédérations sont venus illustrer la thématique et apporter un éclairage concret.

En complément de cette journée d'échange et de réflexion, le département communication et relations publiques a conçu un guide communication de crise. Ce guide est destiné à aider les fédérations à préparer leur communication de crise et à bien communiquer en situation de crise.

Baromètre ADMR – Kantar-Sofres

L'Union nationale ADMR a reconduit, avec l'institut Kantar-Sofres, son baromètre sur « Les nouveaux enjeux de la famille ». Les résultats de cette deuxième édition de notre baromètre ont été présentés le 20 septembre lors d'une conférence de presse en ouverture de la « Rentrée de l'ADMR ».

Sacs à pain : une communication de proximité à l'échelle nationale

À l'occasion de la Rentrée de l'ADMR qui s'est déroulée du 18 au 23 septembre, l'Union nationale ADMR a proposé à l'ensemble des fédérations départementales et des associations locales la mise en place d'une communication de proximité à l'échelle nationale via des sacs à pain.

Le principe est le suivant : les associations ADMR distribuent gratuitement aux boulangers des sacs à pain aux couleurs de l'ADMR. Ce support permet une

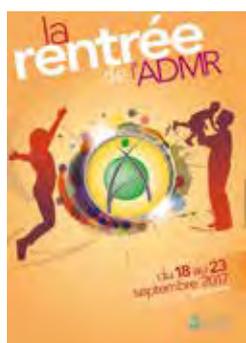
communication quotidienne et efficace qui, par sa présence sur les tables du petit déjeuner et des repas de la journée, capte l'attention de tous !

Pour que chacun puisse se démarquer au mieux, les fédérations ont eu la possibilité de personnaliser leurs sacs à pain grâce à :

- 2 rectos au choix, l'un présentant l'offre de services et l'autre portant sur le thème du bénévolat.
- 1 verso avec les coordonnées de la fédération, la liste des associations ou des services.

L'Union nationale ADMR a proposé de mettre en place cette communication à l'échelle nationale en centralisant la création et la commande de sacs à pain auprès du fournisseur afin d'obtenir des tarifs préférentiels. En 2017, 54 fédérations départementales et 6 GCSMS du Finistère ont pris part à cette communication. Au total, ce sont 5 945 000 sacs à pain qui ont été distribués.

Rentrée de l'ADMR



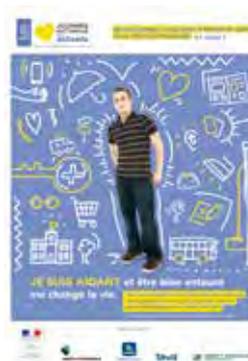
La « Rentrée de l'ADMR » a eu lieu du 18 au 23 septembre 2017. Durant cet événement national fédérateur pour l'ensemble du réseau, toutes les associations et fédérations ont été invitées à mettre en place un événement et à le relayer auprès des médias afin de faire parler de l'ADMR.

L'objectif : organiser dans les maisons des services, les associations et les fédérations un événement ou une rencontre pour valoriser l'offre de services, les métiers, le professionnalisme des salariés et l'engagement des bénévoles ADMR.

La participation des associations, maisons des services, fédérations ou comités régionaux a pu prendre des formes variées : conférence, débat, journée portes ouvertes, remise de médaille, focus sur un service ou une gamme de service (en lien avec une problématique locale), après-midi ou soirée théâtre, lecture, goûter, présentation des missions bénévoles, événement sportif, etc.

Un kit de communication a été créé pour aider les fédérations départementales à présenter le projet aux associations locales et à communiquer sur l'opération auprès des médias, des partenaires et du grand public.

Journée nationale des aidants



Le réseau ADMR est engagé de longue date auprès de ceux qui donnent de leur temps, de leur énergie et leur soutien à un proche en perte d'autonomie. Interlocutrices privilégiées des aidants, les associations locales ADMR repèrent les difficultés, les

besoins de soutien et de relais nécessaires, mettant l'humain au cœur de l'action.

En lien avec son projet politique et en cohérence avec son offre de services et ses valeurs, l'Union nationale ADMR a souhaité s'associer à la journée nationale des aidants (JNA) du 6 octobre.

À cette occasion, de nombreux événements et manifestations ont été organisés dans toute la France. Associations, entreprises, collectivités, établissements d'accueil, centres de santé, professionnels de l'accompagnement du secteur médical et du secteur social ont organisé des rencontres pour informer les aidants sur leurs droits, sur les aides mises à leur disposition mais aussi des ateliers, des débats, des animations pour permettre l'échange entre professionnels, bénévoles et les proches aidants.

Pour en savoir plus sur le partenariat entre JNA et l'Union nationale ADMR voir la rubrique développement > Partenariats.

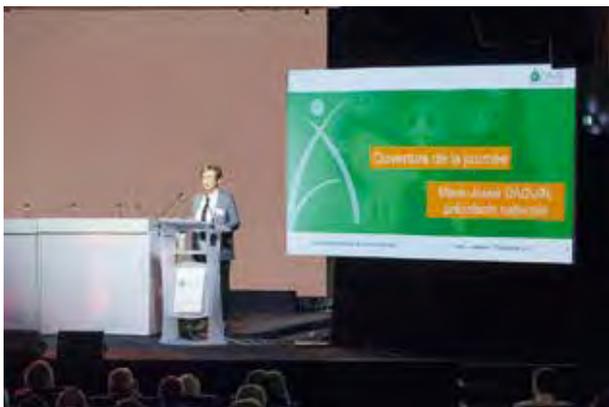
La journée Fleurs

La journée Fleurs 2017 s'est déroulée le samedi 11 mars. Bénévoles et salariés de toute la France se sont mobilisés pour distribuer bouquets et fleurs en pot, faisant de cette journée un moment de convivialité. Lancée en 1983, cette opération nationale est toujours l'occasion pour l'ADMR de renforcer ses liens avec les personnes aidées en leur offrant des fleurs. C'est aussi un moyen d'aller à la rencontre de la population et de faire connaître l'ensemble de nos services, de présenter notre réseau, son organisation et la place du bénévolat dans nos associations.

Différents outils de communication (guide technique, modèle de communiqué de presse, affiche) ont été proposés aux fédérations participantes pour promouvoir cette journée.

La vie statutaire

Le département communication et relations publiques de l'Union nationale ADMR assure le suivi des instances statutaires nationales, en participant aux conseils d'administration et en assurant la rédaction des comptes-rendus de ces derniers. Il travaille également à la réalisation de supports visuels diffusés lors de l'assemblée générale (rapport d'activité, rapport financier, rapport d'orientation), et prend en charge l'organisation logistique de cet événement statutaire.



Assemblée générale 2017

L'assemblée générale ordinaire de l'ADMR s'est tenue le 17 novembre à Paris en présence de 350 membres du réseau. Une Journée qui a permis de réaffirmer les engagements du mouvement, riche de 2 700 associations, et de tracer les pistes de développement pour l'avenir.



JEM 2017

La Journée d'étude du mouvement (JEM) a eu lieu le 23 mars aux Salons de l'Aveyron à Paris.

L'édition 2017 de la JEM, qui a rassemblée près de 250 personnes du réseau, s'est articulée autour de deux grandes tables rondes associant l'Union nationale ADMR et des fédérations départementales :

- L'ADMR face aux nouveaux besoins de la population et à la concurrence : diversifier notre activité, structurer notre démarche commerciale et préparer les emplois de demain ;
- Des richesses à valoriser - initiatives et partage d'expériences.

Deux intervenants extérieurs ont pris la parole : Emmanuel Lechypre, éditorialiste économique sur BFM TV et France Inter, a évoqué l'évolution de l'économie et la place des services à la personne ; puis Jean-François Serres, référent national Monalisa, a présenté la mobilisation Monalisa, porteuse de sens pour le réseau ADMR.

■ Les partenariats

Partenariat avec Notre Temps pour l'opération « Viens je t'emmène »

L'Union nationale ADMR était encore en 2017 partenaire de l'opération nationale « Viens je t'emmène », lancée par le magazine Notre Temps. L'objectif est de lutter contre l'isolement des personnes âgées en leur proposant des sorties accompagnées

de leur choix pendant la semaine du 13 au 19 novembre. Notre Temps met en place un site Internet www.viensjetemmene.fr pour recenser toutes les initiatives des partenaires de l'opération et permettre aux personnes âgées ou à leur entourage de rechercher les sorties proposées dans leur commune ou leur quartier.

■ L'ADMR sur les salons nationaux

Salon des Maires et des collectivités locales

L'Union nationale ADMR a souhaité que le réseau ADMR soit présent, comme en 2016, sur le Salon des maires et des collectivités locales (SMCL) qui s'est tenu à Paris, porte de Versailles les 21, 22 et 23 novembre 2017.

C'est un événement important pour le réseau, l'occasion de rencontrer les élus locaux et de leur présenter les services et les savoir-faire de notre réseau.

Le stand de l'ADMR a permis de mettre en valeur son offre globale de services et a exposé en particulier :

- L'expertise du réseau dans les domaines de la petite enfance et de la jeunesse : à côté de la garde d'enfants à domicile, l'ADMR propose des solutions variées d'accueils collectifs adaptés à tous les besoins des familles (crèches, micro-crèches, haltes-garderies, accueils de loisirs, etc.). Du conseil en ingénierie à la gestion des accueils collectifs, l'ADMR accompagne les collectivités locales dans leurs projets.
- Le concept Habiter Autrement ADMR, l'habitat avec services qui représente une solution intermédiaire entre le domicile et la maison de retraite. Étude de faisabilité, assistance à la maîtrise d'ouvrage, services à domicile personnalisés, animation... l'ADMR est le partenaire des projets des collectivités locales.
- L'offre de santé de proximité de l'ADMR : avec ses 295 Ssiad et ses 57 centres de santé infirmiers, le réseau ADMR est un acteur majeur de la santé dans sa dimension locale de proximité.

Filien ADMR était également présent sur le stand pour présenter son offre Filien Habitat qui associe les technologies de la domotique et de la téléassistance pour l'aménagement de l'habitat, la sécurité et le confort des seniors à domicile.



Salon des services à la personne et de l'emploi à domicile

L'Union nationale ADMR était à nouveau présente en 2017 au salon des Services à la personne et de l'emploi à domicile (anciennement connu sous le nom de salon des Services à la personne), qui s'est tenu à Paris, porte de Versailles, les mardi 14 et mercredi 15 novembre.

Comme en 2016, le stand tenu par l'Union nationale ADMR se situait au sein d'un espace baptisé « Village des associations de services à domicile » qui regroupait les quatre fédérations nationales de de l'USB-Domicile (ADMR, Adessadomicile, Fnaafp/CSF et Una). Cet espace partagé avec les autres fédérations a été l'occasion de mettre en avant la campagne de recrutement « Mettons du cœur à l'emploi », lancée en commun au mois de mai 2017.

Dans le cadre de ce salon s'est tenu, le 14 novembre, le colloque « Dessinons la filière des services à la personne de demain », organisé par la Misap (Direction générale des entreprises – ministère de l'Économie et des Finances) avec la participation de l'ADMR. Jean-Pierre Bordereau, vice-président de l'Union nationale ADMR et président de l'USB-Domicile a participé à une grande table ronde organisée sur le thème de « l'humain d'abord ». Ce colloque a été l'occasion d'évoquer la mise en œuvre du contrat de filière par l'ensemble des acteurs de la filière et de présenter les orientations en matière de politique publique des services à la personne.

Assises nationales du domicile

L'Union nationale ADMR a participé les 28 et 29 septembre à Paris à deux tables rondes organisées lors des Assises nationales de l'aide à domicile, l'une sur la question du financement des Spasad (Services polyvalents d'aide et de soins à domicile) et l'autre sur la Silver économie.

■ Nos publications



Le Lien

Destiné aux associations locales (bénévoles et salariés), il est édité à près de 15 000 exemplaires. C'est une source d'information, qui se fait l'écho des grands dossiers nationaux, et favorise l'échange d'expériences, de réflexions et de motivations pour comprendre les évolutions du secteur, et adhérer en connaissance de cause au projet de l'ADMR. Véritable outil d'animation et de cohésion pour les équipes locales, le Lien est aussi un support de communication pour informer les partenaires départementaux et locaux.

Quatre fois par an, Le Lien réserve sa dernière page à l'actualité des réseaux départementaux et la présentation des initiatives locales. Un plus pour les abonnés qui sont informés de la vie du réseau près de chez eux, dans leur association ou celles de leur département. Un plus également pour les fédérations qui, avec ces pages départementales, réalisent une communication de proximité à destination des bénévoles, des salariés et de leurs partenaires locaux abonnés au Lien.

C'est l'Union nationale qui se charge de la mise en page, de l'impression et du routage des pages insérées dans Le Lien.

L'Hebdo

Destiné aux sièges fédéraux, présidents et administrateurs salariés, ce support permet aux différents départements de faire le point chaque semaine sur les nouveautés et de transmettre au réseau les informations utiles. Ce support est consultable chaque vendredi après-midi sur l'intranet :

www.intranet.admr.org

L'Union

Destiné aux administrateurs fédéraux, cette publication est éditée à 2 400 exemplaires. Depuis janvier 2004, l'abonnement annuel à L'Union est couplé avec le mensuel Journal de l'action sociale (JAS). Chaque mois l'ADMR y est présente au travers d'une initiative présentée dans la rubrique « Actu des régions », ainsi que dans la rubrique « Le journal des réseaux ». L'ADMR bénéficie ainsi d'une page dans cet espace pour promouvoir un service, relayer un sujet d'actualité ou apporter son point de vue sur un débat qui concerne notre secteur.

Plus facile la vie, la lettre aux clients

L'Union nationale édite une lettre destinée aux clients. Ce support de communication a pour objectif de renforcer les liens avec nos clients, de les fidéliser en leur apportant des informations régulières et pratiques sur les services de l'ADMR et, plus largement, sur tout ce qui concerne l'environnement des services à la personne. Chaque numéro est également l'occasion de promouvoir les services existants ou de nouveaux services.

L'Union nationale propose chaque trimestre (printemps, été, autonome, hiver) un modèle de lettre rédigée et mise en page. Les fédérations peuvent la diffuser telle quelle ou la personnaliser en modifiant un ou plusieurs articles.

■ Les supports de communication



Document de présentation des services de l'Union nationale

En tant que tête de réseau, l'Union nationale ADMR met tout en œuvre pour proposer aux fédérations et associations le meilleur accompagnement possible dans tous les domaines : développement, qualité, ressources humaines, juridique, paritarisme, communication, gestion et comptabilité, système d'information...

Un document, intitulé « Union nationale ADMR – son organisation, ses missions, ses représentations », présentant l'ensemble des services que l'Union nationale peut apporter aux fédérations départementales a été réalisé en 2016. Il vous permet notamment d'identifier les personnes à contacter sur tel ou tel sujet. Il fait l'objet de mises à jour régulières.

Refonte des livrets d'accueil du salarié et du bénévole

Les livrets d'accueil du salarié et du bénévole ont été refondus tant sur la forme que sur le fond. Pratiques, ils comportent en 3^e de couverture un rabat prévu pour recueillir les documents annexes tels que la fiche de présentation de l'association, un organigramme hiérarchique et fonctionnel de l'association, les tarifs pratiqués, les aides financières possibles, etc.

L'opération calendrier 2017

Chaque année, l'Union nationale propose à la vente un ensemble de supports lors de son « Opération calendrier » : agendas muraux, agenda de poche et de bureau (avec ou sans répertoire). Les calendriers sont numérotés et un tirage au sort lors d'une tombola est effectué. 10 voyages sont à gagner, ainsi que des petits lots.

Deux supports sont diffusés gratuitement : les cartes d'adhérents et les calendriers de poche.



Bilan des ventes de l'opération 2017 :

- Calendriers muraux : 190 944 exemplaires
- Calendriers de poche : 257 384 exemplaires
- Agendas de bureau : 38 278 exemplaires
- Agendas de poche : 38 639 exemplaires
- Cartes de vœux : 56 298 exemplaires

Les nouveaux produits de la boutique

De nouveaux produits ont fait leur entrée dans la boutique Intranet en 2017 :

- **Le présentoir pour dépliants** : ce support en carton est d'une profondeur de 2,5 cm et peut contenir une trentaine de documents.
- **Le sac en coton « Mandala »** : ce sac 100% coton a une contenance de 10 litres. Il se décline en 5 coloris (fuchsia, tournesol, vert foncé, cyan et violet). Ses dimensions sont les suivantes : 42 x 38 cm. Il est vendu par lot de 4 (coloris panachés).
- **Le mug « Mandala »** : ce mug est sérigraphié d'un bout à l'autre de l'anse.
- **Le porte-clefs jeton** : ce porte-clefs représentant une maison vous est proposé en 5 coloris (bleu, jaune, vert, orange et violet). La fixation du jeton-caddie est stable grâce au maintien de la matière en silicone.
- **Le powerbank 4000 mAh** vous permettra de charger rapidement les Smartphones comme les iPhone. Ce produit se décline en 4 coloris (rose cuivré, argenté, bleu et rouge).
- **Le sac cabas en coton et toile de jute**, l'accessoire indispensable pour son marché. Ce cabas en coton et toile de jute a une capacité de 17 litres. Ses dimensions sont les suivantes : 30 x 30 x 19 cm.
- **Le badge** : ce badge de 56 mm de diamètre se décline en 5 coloris. Il se fixe à vos vêtements grâce à une épingle à nourrice située au verso.



■ Les réseaux sociaux



Twitter

Le compte Twitter @ADMRun a été créé en octobre 2014. Il est :

- Le relai de l'actualité générale en lien avec le secteur d'activité de l'ADMR,
- Le relai des informations des fédérations diffusées dans la presse ou à caractère institutionnel (lobbying),
- Un lien vers les autres sites sur lesquels l'Union nationale est présente (site Internet, LinkedIn, Viadeo).

Il comptait 2 692 abonnés, fin 2017.

LinkedIn et Viadeo

Les pages ADMR créées sur ces deux médias sociaux en 2014 permettent de promouvoir la marque employeur. Ils sont des compléments d'informations qui permettent :

- De créer des passerelles vers les autres sites sur lesquels l'ADMR est active (site Internet, Twitter),
- D'atteindre un public de professionnels et des particuliers en recherche d'emploi ou d'informations sur les métiers et le réseau ADMR,
- De relayer les offres d'emplois,
- De signaler la présence de l'ADMR sur les salons professionnels,
- De diffuser de l'information sur les actions de prévention de l'ADMR, etc.

En fin d'année 2017, LinkedIn et Viadeo comptaient respectivement 5 065 et 1 362 abonnés.

Facebook

La page institutionnelle de l'ADMR a été mise en place en janvier 2015. Fin 2017, le compte Facebook comptait plus de 2 010 abonnés et 1 951 membres qui aiment la page

Un kit réseaux sociaux à la disposition du réseau

Nombreuses sont les fédérations à avoir manifesté le souhait d'être présentes sur les réseaux sociaux. Compte tenu d'un grand nombre de questions posées, le département communication et relations publiques a créé un kit comprenant :

- Une note succincte principalement dédiée à Twitter, Facebook, LinkedIn et Viadeo
- 15 fiches de tutoriels
- Un lot de logos et bannières adaptés aux différents réseaux sociaux
- Un planning de diffusion à compléter

Une veille presse sur la thématique web et réseaux sociaux est également mise à disposition du réseau tous les mois, via le fonds documentaire de l'Intranet.

Ces supports seront régulièrement mis à jour et enrichis.

Par ailleurs, le département communication et relations publiques conseille et accompagne ponctuellement les fédérations dans la création et la mise en route de leurs comptes sur les réseaux sociaux

Formation réseaux sociaux

La formation « Intégrer les réseaux sociaux dans sa stratégie de développement » a été mise en place par Adyfor à l'Union nationale. Ses objectifs sont de découvrir les réseaux sociaux, comprendre l'enjeu des réseaux sociaux pour les structures ADMR, créer sa page et mettre en avant sa structure. Cette première édition s'est adressée à 10 fédérations.

La gestion

Fonds des régions 2017 / 192 000 €

Fédération des Hautes-Alpes

8 000 € : création d'une halte-garderie itinérante

Fédération de l'Aude

12 000 € : développement de l'activité sur le département

Fédération de Dordogne

8 000 € : développement d'un projet Habiter Autrement

Fédération du Gard

8 000 € : création d'une micro-crèche et action collective TISF

Fédération du Gers

3 000 € : intégration d'une nouvelle structure au sein du réseau ADMR

Fédération de l'Hérault

7 000 € : mise en place d'un bus pour développer des actions collectives de prévention

Fédération d'Ille-et-Vilaine

15 000 € : développement de la garde d'enfants en horaires atypiques et évolution de 7 haltes garderies en gestion parental vers une gestion associative

Fédération de Loire-Atlantique

10 000 € : création d'un service de garde d'enfants à domicile

Fédération du Maine-et-Loire

5 000 € : développement de l'activité Santé

10 000 € : développement de l'activité Habiter Autrement

Fédération de Mayenne

10 000 € : développement de l'activité Habiter Autrement

8 000 € : création d'un pôle petite enfance avec une crèche multi-accueil et un relais assistante maternelle

Fédération de Moselle

8 000 € : développement de l'activité

Fédération de l'Oise

10 000 € : création de centres de santé polyvalents

Fédération de l'Orne

3 000 € : création d'une maison des services sur un territoire en développement

Fédération du Pas-de-Calais

8 000 € : intégration d'une nouvelle structure au sein du réseau ADMR

Fédération des Hautes-Pyrénées

15 000 € : création de 3 micro-crèches

Fédération de la Sarthe

9 000 € : développement et structuration des missions liées au lien social ainsi que le recrutement de nouveaux bénévoles

Fédération de Vendée

10 000 € : développement de projets Habiter Autrement

Fédération de la Vienne

20 000 € : développement de projets Habiter Autrement

Fédération de l'Essonne

5 000 € : création d'une association et développement de l'activité sur un nouveau territoire

Fonds de solidarité 2017 / 166 925 €

Fédération du Cher

11 000 € : accompagnement, développement et visibilité des associations

Fédération de l'Eure

6 900 € : soutien de la fédération dans sa restructuration

Fédération du Finistère

17 326 € : aide à l'ensemble des associations du Finistère

Fédération de l'Indre

5 000 € : accompagnement, développement et visibilité des associations

Fédération du Loiret

15 782 € : soutien de la fédération dans sa restructuration

Fédération du Lot-et-Garonne

6 000 € : poursuite du financement de la restructuration de la fédération

Fédération de Meurthe-et-Moselle

10 000 € : accompagnement de la fédération dans son développement et son implantation sur la ville de Nancy

Fédération de Moselle

32 119 € : accompagnement de la fédération dans une phase de restructuration

Fédération du Pas-de-Calais

11 906 € : soutien financier

Fédération de Seine-Maritime

11 375 € : accompagnement de la fédération dans son redressement

Fédération de Seine-Saint-Denis

23 246 € : soutien financier

Fédération du Val-de-Marne

16 271 € : soutien financier

Le système d'information

■ NSI-ADMR



Filiale informatique de l'ADMR placée sous la responsabilité du directeur du système d'information (DSI) de l'Union nationale, NSI-ADMR a pour missions la conduite des projets informatiques nationaux et la gestion du système d'information, au service des associations et fédérations ADMR. Menée depuis plus de vingt ans, la politique nationale pour doter le réseau ADMR d'outils communs, cohérents et sécurisés est soutenue financièrement depuis 2010 par la CNSA au travers des conventions signées avec l'Union nationale.

Le conseil de surveillance, composé de 17 présidents et directeurs de fédérations ADMR, s'est réuni trois fois en 2017. NSI-ADMR a organisé deux clubs des utilisateurs, qui se sont déroulés en quatre sessions. L'ensemble des projets et outils du système d'information (SI-ADMR) ont fait l'objet de 13 réunions de groupes de travail, composés de 56 représentants métier de 33 fédérations ADMR.

Service Architecture & Sécurité

Réseau BVPN

Le réseau BVPN ADMR assure les fondations de l'architecture du système d'information et de sa sécurité. En effet, dans un cadre professionnel l'accès à Internet et la circulation des données doivent être strictement protégés, à fortiori pour l'ADMR où l'utilisation de données à caractère personnel est quotidienne.

En 2017, le déploiement du réseau privé national ADMR (BVPN), administré et sécurisé par NSI-ADMR, s'est poursuivi sur le territoire et représente près de 1 700 sites connectés (soit 73 départements et 6 associations du Finistère).

Site central

Le site central est au cœur du fonctionnement du système d'information ADMR. Il est composé de nombreux équipements informatiques dédiés et hébergés chez un prestataire spécialisé.

En 2017, une vaste opération de sécurisation a été engagée. Ainsi, la plupart des équipements ont été dupliqués pour garantir un fonctionnement en haute

disponibilité et l'ensemble doit être déménagé sur deux sites physiques différents pour assurer la redondance.

Hébergement

L'hébergement des serveurs Colibri et bureautique sur le site central est un service proposé aux fédérations qui souhaitent se décharger des contraintes de sécurité (local dédié et climatisé, contrôles d'accès physiques et numériques, sauvegardes, etc.), de maintenance des matériels et de gestion des prestataires. Ce service permet également de réduire significativement les coûts de fonctionnement, notamment par l'usage généralisé des clients légers.

En 2017, quatre nouveaux centres administratifs ont mis en place ce service d'hébergement, soit un total de 28 fédérations et 6 associations du Finistère. Cet ensemble représente près de 1 400 comptes utilisateurs administrés en toute sécurité sur le site central ADMR.

Service Logiciels

Colibri

97 % des fédérations ADMR utilisent le progiciel Colibri, composant essentiel pour la gestion administrative de nos activités de service.

En 2017, une 6^e association du Finistère a démarré l'utilisation en production de Colibri. Des travaux (formations, paramétrages) ont également été engagés avec la fédération de Saône-et-Loire pour une migration complète à Colibri en 2018.

Côté développements, le format d'échange Espadom a été mis en œuvre afin de « standardiser » les échanges avec les conseils départementaux. Colibri a également intégré les évolutions légales dont notamment la mise en place de la DSN phase 3.

Enfin, une maquette avec quelques fonctionnalités a été réalisée pour initier la migration du logiciel en mode web. Elle a été présentée lors de l'assemblée générale de l'Union nationale du 17 novembre 2017.

Gestion de la formation

La solution Neeva, logiciel full-web édité par la société de même nom et retenue pour intégrer le SI-ADMR, est un logiciel de gestion des formations qui permet de renforcer le partage d'informations entre fédérations et associations locales. Après une phase pilote dans 3 fédérations (l'Ille-et-Vilaine, le Lot et la Manche), le déploiement a commencé en 2017 et se sont 8 fédérations supplémentaires qui ont été formées et qui utilisent désormais ce logiciel.

Main courante

Développé en full-web pour permettre le suivi et la traçabilité des appels, réclamations ou toute forme de contact extérieur, le logiciel Main courante a été déployé en 2017 pour une phase pilote dans quelques associations ADMR des Hautes-Alpes, du Finistère et du Tarn-et-Garonne. A l'issue de cette phase, une nouvelle version a été mise en production fin novembre 2017, et ce sont déjà 16 fédérations qui ont demandé l'accès à cet outil pour équiper les associations et autres points d'accueils.

PhiliaDom

L'application Philia est destinée à la gestion (planification et suivi) des prestations auprès des clients. En 2017, une version majeure de Philia (V6) a apporté une nouvelle ergonomie avec le multi-onglet et la mise en évidence de nouvelles informations sur le planning et les agendas (remplacements, PEC, Contrats, etc.). Le traitement d'affectation automatique a également été modernisé pour améliorer la prise en compte des intervenants pré-affectés et permettre un contrôle automatique de l'amplitude horaire journalière.

Fin 2017, se sont 1 600 associations locales qui planifient leurs interventions avec le module PhiliaDom.

PhiliaSanté

Après décision en avril 2016 du conseil de surveillance pour que NSI-ADMR prenne en charge l'écriture d'un module Philia dédié à la santé, la mise en production a été réalisée fin août 2017. Le second semestre 2017 a permis de réaliser la migration sur PhiliaSanté de 39 Ssiad et/ou Esa soit plus de 40 % des fédérations proposant une offre santé.

Le logiciel PhiliaSanté est entièrement dédié aux pratiques métiers de la santé (Ssiad, CSI, Esa) avec de nombreux atouts : hébergeur agréé pour les données de santé, partage d'informations en temps réel, utilisation des smartphones, coordination de l'ensemble des intervenants auprès du patient, partage d'informations autour du même client entre Saad et Ssiad (expérimentations Spasad).

Assistant mobile intervenant (AMI)

Fin 2017, plus de 38 000 salariés ADMR étaient équipés de l'Assistant Mobile Intervenant (AMI). Conjointement, le module PhiliaTel de suivi des interventions a continué son déploiement avec 1 500 associations ADMR utilisatrices.

En 2017, l'évolution majeure concernant AMI a été la prise en compte des informations pour le personnel des Ssiad/Esa avec la gestion du dossier patient. Ainsi, le logiciel permet de consulter sur le smartphone la macro-cible d'entrée, les transmissions ciblées et l'historique des constantes. Pour ces deux derniers sujets, il est directement possible de saisir depuis le smartphone de nouvelles valeurs.

Un développement informatique notable a également été apporté dans le cadre d'une action départementale avec la Carsat du Gard pour la prévention des personnes dépendantes. Ainsi, à chaque fin d'intervention, les salariés des Saad équipés de l'Assistant Mobile Intervenant (AMI) « notent » un ressenti sur l'état du client. Le logiciel PhiliaDom évalue les brusques dégradations afin d'alerter l'association qui prend alors les mesures nécessaires pour vérifier cette alerte et prévenir les personnes (dont le bénéficiaire) afin de prendre les décisions qui s'imposent.

Autres services NSI-ADMR

Externalisation Courriers

Au cours de l'année 2017, NSI-ADMR a conclu un contrat cadre avec un prestataire (Numen Services) d'édition et de mise sous plis afin de proposer une solution permettant de réduire les coûts associés aux courriers. Ainsi, une interface directe entre Colibri et le prestataire permet d'expédier les factures et/ou les bulletins pour un coût minime de 0,651 € TTC le pli (une page sous enveloppe) affranchi. Une imprimante virtuelle est également mise à disposition et permet de traiter chaque jour les autres courriers de type « égrené ». Dans ce cas, le pli passe à 0,707 € TTC.

Trois fédérations pilotes ont permis de valider la solution et le déploiement se poursuit désormais au sein du réseau ADMR sachant que le contrat ne comporte aucune contrainte d'engagement de durée ni aucun coût d'abonnement.

Assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA)

Afin d'améliorer le suivi des projets et la conduite du changement au cœur de l'organisation et des associations, NSI-ADMR propose la mise en place, mutualisée sur plusieurs fédérations, de profils qualifiés et dédiés aux missions d'accompagnement à l'utilisation du SI-ADMR. Il s'agit des Responsables du système d'information partagés (RSIP). En 2017, une dizaine de RSIP sont intervenus régulièrement (contrat de service) pour le compte de 33 fédérations ADMR (réparties sur 10 régions) et ponctuellement pour 11 autres fédérations ADMR.

Accueil Petite Enfance

Initié en 2016 avec un groupe de travail composé des représentants de 6 fédérations, le projet pour intégrer un logiciel full-Web dédié à la gestion des centres d'accueil petite enfance (crèches, périscolaire, halte-garderie, etc.) s'est poursuivi en 2017.

La solution retenue est celle de la société ICAP et un contrat cadre a pu être conclu en octobre 2017.

Les interfaces avec les module paie et comptabilité de Colibri seront réalisées en 2018.

Au total, l'équipe du service assistance à maîtrise d'ouvrage a passé 1 342 jours dans les associations et fédérations ADMR et effectué 369 jours de formation.

Centre d'appel – Support

Le centre d'appel de NSI-ADMR a traité près de 21 000 tickets (appels téléphoniques ou portail Clarilog) au cours de l'année 2017.

La démarche qualité selon la norme NF EN 15838 (Centre de Relation Client) s'est poursuivie avec la mise en place d'un système d'enregistrement et de mesure des appels. Des évaluations des contacts sont réalisées régulièrement chaque mois. Une première enquête de satisfaction client a été réalisée en septembre 2017 dont les résultats globalement positifs ont néanmoins permis d'identifier des actions d'amélioration.

La politique qualité et l'offre de service associée (animation vidéo) ont été présentées lors de l'assemblée générale de l'Union nationale du 17 novembre 2017. Ils sont également disponibles sur le portail Clarilog. Les principaux engagements sont les suivants :

- Répondre à 80 % des appels dans un délai inférieur à 3 minutes,
- Traiter 80 % des tickets en 72 heures ouvrées,
- Prendre en charge chaque demande de manière courtoise et en tenant compte de chaque situation,
- Mesurer régulièrement la satisfaction des utilisateurs et partager avec eux les axes d'amélioration.

■ Les logiciels du système d'information ADMR

Pour la production des services (logiciels FrontOffice)

Main courante

Idéal dans le cadre de la démarche de certification NF service aux personnes à domicile, ce nouveau logiciel est destiné à assurer la traçabilité des échanges (contacts) pour tout point d'accueil : association locale, fédération, service d'astreinte, interlocuteur responsable de clients, etc. Il permet d'enregistrer au quotidien aussi bien les appels téléphoniques, que les visites de personnes, les courriers ou les mails.

Très simple d'utilisation, en lien avec Philia (facultatif), il permet une saisie rapide mais également un suivi des actions à mener avec la mise en exergue des urgences ou encore la gestion d'échéances.

Sa conception en mode WEB facilite le partage d'information et la coordination de tous les acteurs. Les recherches multicritères et les exports Excel permettent de réaliser des analyses personnalisées en quelques clics.

Philia

Avec Philia, l'ADMR reste au cœur de la relation de proximité, puisque cet outil est la porte d'entrée du système d'information et est accessible en tout lieu.

L'association peut créer ses nouveaux clients et gérer sa relation (accueil, demande d'intervention, situation de compte). Elle peut également créer ses nouveaux salariés et effectuer le suivi de leur activité (temps de travail, suivi des contrats, événements).

Philia est en relation permanente avec Colibri et est accessible, grâce à un code d'accès, depuis tout terminal connecté à Internet.

Le module *PhiliaDom*, permet une mise en œuvre rapide pour réaliser les plannings. Complet dans la définition du besoin et des contraintes, il permet d'enregistrer les engagements de services auprès du client et les cycles de disponibilités des salariés

(intégrant le droit du travail). Avec la prise en compte automatique de ces informations, une grande part de la planification est réalisée 90 jours à l'avance, permettant ainsi de gagner du temps administratif et de mieux anticiper les besoins.

Le module *PhiliaSanté* pour les Ssiad (PA, PH et Esa) et les CSI est dédié au suivi complet des dossiers patients : macro-cible d'entrée, transmissions ciblées, constantes, notes, synthèses de soins et alertes. Il intègre les mécanismes de planification en tournées avec une gestion centralisée dans un tableau de roulement. Ces informations sont hébergées auprès d'un hébergeur de santé agréé par l'Asip Santé.

Le dossier est également consultable sur les smartphones des intervenants qui peuvent saisir de nouvelles informations. Dans le cadre des Spasad, les agendas des clients consolident les interventions des Saad et des Ssiad. Les indicateurs ANAP ont été intégrés dans Nevis.

Le module *PhiliaTel* permet d'effectuer le suivi des interventions. Qu'il s'agisse des horodatages signés par les clients, de temps déclaratifs (courses, réunions, formations, etc.) ou de livraison de repas, il permet un réel contrôle de l'activité des salariés et des prestations effectuées.

La comparaison des temps d'intervention par rapport au planning, le calcul théorique des kilomètres et des déplacements sont des fonctions qui facilitent le suivi et fiablent les informations partagées avec les clients et les financeurs.

L'application *AMI* (Assistant mobile Intervenant) pour smartphones Android renforce le partage de l'information (échanges en temps réel), améliore la communication intervenants/association (téléphone professionnel, messagerie) et permet d'effectuer efficacement bon nombre de contrôles.

Pour la gestion administrative (Logiciels BackOffice)

Colibri

Développé depuis 1995 pour l'ADMR, Colibri est véritablement dédié aux spécificités d'organisation de notre réseau. Il est capable de prendre en charge tout type de service à domicile (prestataire, mandataire, aide aux familles, aux personnes âgées, handicapées...) sans ajout de modules supplémentaires. Il intègre, dans un seul produit, la gestion des associations, des clients, des ressources humaines, de la facturation, des déclarations et de la comptabilité. Il gère un nombre illimité d'associations avec ou sans consolidation. Un service d'hébergement sur le site central du système d'information est désormais proposé afin d'améliorer la sécurité et de réduire les coûts d'exploitation.

Rubis

Ce complément à Colibri sécurise, simplifie et réduit les coûts de traitement des Chèques emploi service universel (Cesu). Il propose une gestion intégrée du stock client et des écritures comptables. Ainsi, la remise au Centre de remboursement du Cesu (CRCesu) est entièrement dématérialisée, évitant les risques encourus lors du transport des titres. Rubis est compatible avec tous les types de Cesu et peut être utilisé soit avec un scanner (traitement des Cesu par lots, jusqu'à 180 chèques par minute), soit avec un lecteur de code barre (douchette pour traitement unitaire).

Neeva

Ce logiciel couvre l'ensemble des traitements administratifs liés à la gestion de la formation.

Il permet la création du catalogue, le référencement des organismes, des formateurs, des stages

et des lieux. Il intègre l'enregistrement et le suivi des demandes de formation selon différentes méthodologies (demande individuelle ou collective, par stage ou par cursus, etc.). Logiciel en mode web, cette partie peut être mise à disposition des associations avec une gestion des arbitrages centralisée. Sont également présent les fonctions pour organiser les sessions de formation et la gestion des plannings associés. Enfin, il regroupe tous les tableaux de bord nécessaires à l'analyse des prévisions de formation, des réalisations, de l'avancement des actions et des différents bilans financiers. Disponible en mode hébergé via Internet, l'outil est intégré au système d'information ADMR grâce à des interfaces avec le module RH de Colibri.

Kelio

Logiciel du groupe Bodet (spécialiste Français de l'horlogerie, du chronométrage, de la gestion des temps et du contrôle d'accès), Kelio permet de réaliser un suivi des temps (présences, absences, demandes de congé, plannings) des salariés administratifs (ou Gestion des temps administratifs, GTA). Disponible en mode hébergé via Internet, l'outil est intégré au système d'information ADMR grâce à des interfaces avec le module RH de Colibri.

Requêteur

Cet outil permet d'extraire des informations depuis une copie de Colibri pour effectuer un contrôle de gestion personnalisé et en temps réel. L'ensemble des rapports et statistiques ainsi obtenus peuvent être mis à disposition des associations locales via le BVPN. Le catalogue de requêtes est régulièrement mis à jour par NSI-ADMR en fonction des demandes des fédérations.

Pour les présidents et directeurs

Infocentre Nevis

En 1992, lors du vote de l'assemblée générale de l'Union nationale pour le développement d'un outil informatique commun, la stratégie validée par une large majorité était de pouvoir partager, comparer et consolider les mêmes informations au sein d'un même réseau.

Aujourd'hui, l'infocentre Nevis met à disposition, automatiquement chaque mois, des indicateurs à des fins d'analyse pour les instances dirigeantes (conseils d'administration, bureaux, commissions, etc.) des fédérations et des associations locales. Ces tableaux de bord facilitent la comparaison d'une association (ou fédération) à une autre, ou par rapport aux moyennes départementales, régionales ou nationales. Il est ainsi possible d'engager des actions correctives très rapidement.

Cet outil est également essentiel pour la communication, au sein du réseau ADMR avec les mêmes bases de calculs de statistiques internes (par exemple pour la tenue des assemblées générales) mais aussi pour la communication externe auprès des partenaires institutionnels tels que les partenaires sociaux, les mairies, les conseils départementaux, les ministères, etc.

L'infocentre Nevis fournit les informations qualitatives (service rendu, typologie de clientèle, pyramides des âges, absentéismes, etc.) et quantitatives (construction des coûts, activités horaires, taux de réalisation des plans d'aides, etc.) de façon simple et régulière (chaque mois) qui constituent un système d'aide à la décision complet pour les dirigeants.

La téléassistance Filien ADMR

Fin 2017, le périmètre de certification NF Service « Téléassistance au domicile » de Filien ADMR a été étendu à 43 structures ADMR supplémentaires avec les départements de Meurthe-et-Moselle et de Charente-Maritime.

Une progression significative pour le réseau avec 145 structures ADMR certifiées. Gage objectif de confiance et de crédibilité, cette certification assure aux personnes en situation de fragilité qui souhaitent avoir recours aux services de téléassistance de Filien ADMR, un maintien à domicile en toute sécurité. Nouveauté en 2017 : pour la première fois, une expérimentation d'audit couplé, joignant certification «Services à la personne» et certification «Téléassistance au domicile», s'est déroulée avec succès auprès d'une association ADMR dans le Morbihan. Elle vise à simplifier la démarche, réduire le temps de mobilisation des équipes administratives et diminuer les coûts d'audit. Il est naturel au sein du réseau ADMR d'intégrer l'approche de la téléassistance à l'audit «Service à la personne», les deux reposant sur le même cadre normatif. Ceci permet de certifier NF Service toutes les prestations proposées par l'ADMR, y compris la téléassistance.

Filien ADMR présentait Filien Habitat en 2016. Fidèle aux annonces faites et à sa stratégie d'innovation, Filien ADMR a lancé officiellement Filien Habitat Active en 2017 : une offre unique sur le marché alliant téléassistance et domotique. Une évolution importante au sein de l'offre globale de services proposée par Filien ADMR en mettant à la portée de tous une nouvelle technologie : l'actimétrie. Il s'agit là de suivre, d'analyser l'activité de la personne à domicile et de détecter tout changement important : activité nocturne en hausse, variation de température, baisse de la qualité du sommeil... En plus, les différentes solutions proposées avec Filien Habitat Active permettent de :

- Détecter automatiquement les chutes et repérer la perte d'autonomie ;
- Envoyer des alertes automatiques vers les aidants et la téléassistance Filien ADMR ;

- Pour les aidants, consulter les informations sur l'activité de leur proche en temps réel sur une application (disponible sur smartphone, tablette ou PC).

Autant de fonctionnalités qui assurent aux aidants une veille active sur leur proche et, s'ils ne sont pas disponibles en cas de problème, une prise de relais par la téléassistance Filien ADMR qui est à l'écoute 24/24. Ainsi 100 % des alertes lancées par l'abonné sont systématiquement traitées, synonyme d'aide au répit pour les aidants qui peuvent être rassurés quoi qu'il arrive.

En se dotant de cette offre, le réseau ADMR peut s'enorgueillir d'un dynamisme en matière d'innovation technologique unique dans le secteur de l'Aide à Domicile.

Le lancement de Filien Habitat Active a été l'occasion d'appliquer une nouvelle segmentation aux offres proposant ainsi plus de clarté sur les gammes et services :

Gamme domicile

- **Filien Initiale** : service de téléassistance classique installé sur la ligne téléphonique fixe traditionnelle ;
- **Filien Connect** : service de téléassistance connecté au réseau GSM, si l'abonné ne possède pas de ligne téléphonique fixe traditionnelle ou s'il est équipé(e) d'une Box Internet.

Gamme mobilité

- **Filien Secure** : service de téléassistance mobile avec géolocalisation.

Gamme domotique

- **Filien Habitat Preventive** : un service destiné aux aidants souhaitant veiller à distance sur leur proche tout en le sécurisant 24h/24 avec la téléassistance ;
- **Filien Habitat Active** : nouveau service de téléassistance couplé à des matériels permettant le suivi d'activité de l'abonné à domicile.

Gamme pro

- PTI (Protection du travailleur isolé) : un service d'alerte pour les professionnels ADMR et hors ADMR, confrontés à des risques à caractère social ou liés à l'environnement de travail.

Cette nouvelle segmentation des offres a permis de procéder à la refonte complète des outils de communication en commençant par les dépliants. Désormais disponibles sur la boutique nationale, ils ont rencontré un vif succès dès leur mise en place, en particulier le dépliant Filien tous services - petite nouveauté 2017. Cette refonte s'avérait nécessaire afin d'accompagner les actions du développement et de structurer la communication tout en valorisant les offres auprès des différents publics cibles. Les messages ont été reformulés pour les rendre plus accessibles et percutants. Dans l'optique d'harmoniser cette démarche avec celle du réseau au niveau national, la refonte du site Web de Filien ADMR a été engagée en septembre 2017. Véritable projet de fond réalisé avec l'accompagnement de l'agence Web employée par l'Union nationale en 2016, il s'est déroulé sur une période de 3 mois avec la mise en place opérationnelle du site en fin d'année.

LES PRINCIPAUX CHIFFRES



Nombre d'installations en 2017 : **10 069**

Nombre de ruptures d'abonnement en 2017 : **9 067**

Nombre total cumulé de poses depuis l'origine : **154 982**

Nombre d'abonnés actifs en téléassistance au 31/12/2017 : **41 305**

Nombre d'abonnés actifs en téléassistance mobile au 31/12/2017 : **202**

En 2006 l'ADMR, AG2R LA MONDIALE, et le CREDIT MUTUEL se sont regroupés dans une association, Personia, pour la promotion et le développement des services à la personne. Initiative d'organismes engagés dans l'économie sociale et solidaire, Personia est une plateforme de mise en relation vers des organismes de services à la personne de forme juridique SAS.

Personia regroupe aujourd'hui 3 activités distinctes :

Intermédiation assistants

La société Personia est un intermédiaire entre les mutuelles et les organismes d'aide à domicile en vue de permettre la réalisation de prestations à domicile pour le compte d'une personne en situation de dépendance due à une hospitalisation ou un accident de la vie.

L'activité 2017 a été légèrement en baisse. Cette diminution prévue est due au statut des bénéficiaires. Une diversification de notre activité est en cours.

Accueil téléphonique

La société Personia propose aux prestataires habilités « services à la personne » de les aider dans la gestion de leurs interventions en assurant un accueil téléphonique 24h/24 pour leurs clients et leurs salariés.

Ce service écoute les clients ou les intervenants, les rassure et transmet les messages par courriels,

consultables en tous lieux. Dans une situation d'urgence, Personia appelle la personne d'astreinte désignée par l'association.

Les demandes d'abonnements, simples et rapides à mettre en place, sont en constante évolution car elles répondent à un vrai besoin au sein du réseau, notamment dans le cadre du respect du cahier des charges de la prise en charge de la dépendance.

55 000 appels ont été traités en 2017 dont 40 % d'appels d'urgence.

Mise en relation des particuliers

La société Personia met en relation des particuliers ou des enseignes de service à la personne et des prestataires habilités « service à la personne ». Cette activité va être amenée à se développer dans les mois à venir par le biais de la refonte de notre site internet www.personia.org et par le souhait de développer commercialement nos offres.

Certification NF345

A l'instar d'Adomi, le plateau Personia est engagé dans une démarche qualité et de certification Relation Client. L'objectif poursuivi est l'amélioration du fonctionnement du plateau téléphonique, l'amélioration de la gestion des flux d'information et du suivi qualité des interventions.

Adomi ADMR



Créé en 1990, le dispositif Adomi est une plateforme d'intermédiation entre les mutuelles et principalement les associations ADMR, dans le cadre d'un besoin urgent d'assistance, suite par exemple à un retour d'hospitalisation.

Les 2 700 associations ADMR réalisent plus de 95 % des interventions.

Les téléconseillers répondent aux appels des mutuelles tout en faisant la saisie des missions et la transmission de ces dossiers aux fédérations ADMR.

L'équipe est composée actuellement de 10 personnes.

Avec 440 000 heures, l'activité globale d'Adomi a évolué de près de 10 % en 2017. Cette progression et le résultat d'une part de l'exceptionnel maillage du territoire national par le réseau des associations ADMR et, d'autre part de la qualité des interventions reconnue des associations ADMR. A cela s'ajoute la numérisation des factures qui nous permet d'être au plus proches des besoins de nos clients et aussi au process de certification Relation Client débuté en juin 2017. Adomi a pour objectif d'être certifié début 2019.

Les relations de confiance que nous bâtissons avec nos clients depuis nos débuts portent leurs fruits et se concrétisent par l'envoi de missions de plus en plus nombreuses.

Certification NF345

Adomi est engagé dans un process de certification Relation Client (norme NF345), dont les engagements sont :

- Faciliter l'accès aux services et délivrer une information préalable,
- Fournir un accueil dans le respect des règles d'éthique, de confidentialité et de courtoisie,
- Prendre en charge 80 % des appels en moins d'une minute et 30 secondes (par un conseiller),
- Assurer la traçabilité de chaque demande et réponse apportée,
- S'assurer de la bonne compréhension du client : du problème soumis, de la solution et des suites convenues,
- Répondre aux courriers ou courriels dans les délais annoncés,
- Apporter des réponses fiables et maîtrisées au client,
- S'assurer de la qualification, de la formation et du suivi des conseillers,
- Gérer les réclamations et les demandes de recours,
- Mesurer le niveau de satisfaction des clients grâce à une enquête annuelle.

Conformément à l'axe 3 de la convention entre l'Union nationale ADMR et la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), une société d'expertise comptable (Sages), inscrite à l'ordre des experts comptables, a été créée en février 2015 dans le but de renforcer les mutualisations administratives du réseau.

Cette structure propose les services suivants :

- Production des bulletins de paie,
- Production des déclarations sociales,
- Traitement de la comptabilité jusqu'à l'établissement du bilan,
- Accompagnement (traitement, vérification ou supervision) dans l'établissement des budgets et des comptes administratifs,
- Accompagnement de la Direction Financière,
- Audit et conseil sur les fonctions Paie et Comptabilité.

La gamme de prestation proposée est large afin de répondre aux besoins et demandes des fédérations et des associations locales. L'objectif est de générer des économies d'échelle supplémentaires et de sécuriser la production des éléments de gestion sociale et financière via une expertise accrue.

Si l'année 2016 a été marquée par une phase de structuration (recrutements, emménagement dans les bureaux situés au 251 rue du faubourg Saint-Martin notamment), l'exercice 2017 se caractérise par une forte croissance.

Avec un effectif de 6 personnes, le chiffre d'affaires 2017 est de 556 K€, soit une hausse de 90 % par rapport à 2016. Ces produits correspondent pour 22 % à la subvention CNSA et pour 33 % à des prestations effectuées hors réseau ADMR.

Concernant les structures ADMR clientes en 2017, celles-ci sont basées dans dix départements et représentent la volumétrie suivante :

Nombre de	Structure juridique 2017	Bulletins annuel	Lignes comptables
Total 2017	63	12 056	109 017
Total 2016	10	7 647	55 737
Variation 2017/2016 en nombre	53	4 409	53 280
Variation 2017/2016 en pourcentage	530 %	58 %	96 %

L'exercice 2017 a également été l'occasion de rencontrer des structures intéressées et d'évaluer leurs besoins. Ainsi, deux fédérations importantes ont intégrées la clientèle de la Sages dès le 1^{er} trimestre 2018. Nous notons une demande qui bascule progressivement sur un besoin d'accompagnement plus important sur le volet comptabilité par rapport au traitement des paies.

Assemblée
générale
du 17 novembre
2017



Assemblée Générale du 17 novembre 2017

Près de 350 représentants des fédérations et associations ADMR se sont réunis à Paris, à l'espace Châteauform' City George V, le 17 novembre 2017 pour participer à l'assemblée générale ordinaire de l'Union nationale. Tour d'horizon des différents votes et des orientations prises pour 2018.

Dans son discours d'ouverture, Marie-Josée Daguin, présidente nationale, a passé en revue les faits marquants de l'actualité du secteur et les enjeux pour 2018. Elle a ainsi fait un point sur la loi d'adaptation de la société au vieillissement (ASV), dont la mise en œuvre a démarré début 2016 : *« cette loi pose de bons principes... mais manque de financements ambitieux. »* La présidente a notamment fait le constat suivant : *« Le réseau ADMR, avec son maillage inégalé du territoire, est un bon laboratoire pour analyser les modalités de déploiement de la loi ASV. Et le moins que l'on puisse dire, c'est que sa mise en œuvre présente des disparités importantes d'un département à l'autre. »*

Parmi les nombreux sujets abordés, Marie-Josée Daguin est notamment revenue sur la baisse drastique des contrats aidés mise en œuvre par le

gouvernement et la mobilisation du réseau en faveur du maintien de ce dispositif. La présidente a également fait un point sur le rejet de l'avenant à notre Convention collective de branche portant sur l'augmentation de la valeur du point : un rejet qui ne permet pas à notre réseau de mener une véritable politique salariale et constitue un frein sérieux à l'attractivité de nos métiers.

L'assemblée générale statutaire a débuté avec la présentation audiovisuelle des rapports d'activité et financier 2016, adoptés tous deux à plus de 99 %. La matinée s'est poursuivie avec la présentation du rapport d'orientation et des plans d'actions pour 2018, qui ont été votés à 95,01 %. Les actions transversales des plans d'actions 2018 se déclinent en 5 axes.

Renforcer le sentiment d'appartenance à l'ADMR, le 1^{er} axe, s'organise en deux chantiers principaux : fédérer autour du projet politique, d'une part, renforcer la vie associative et favoriser le partage d'expérience, d'autre part. Ainsi, de nouvelles rencontres sont programmées en région, en complément ou en relais des séminaires et des journées nationales organisées à Paris. Le développement d'un nouvel intranet facilitera quant à lui les échanges et le partage d'expérience au sein du réseau.

Le 2^e axe du CAP consiste à développer la capacité d'innovation de l'ADMR, à la fois par l'expérimentation de nouvelles formes de réponse aux besoins (par exemple les Spasad) et le déploiement de nouveaux outils (tels que Philia Santé ou l'application visiteurs). L'un des objectifs majeurs est aussi de faire évoluer la culture interne vers une culture client. Le nouveau site Internet et sa fonctionnalité de demande de devis, qui a connu un développement très fort en 2017, mais aussi le chantier sur la stratégie de marque servent cet objectif.

Le CAP 2016-2020 a aussi défini comme un axe prioritaire la promotion des métiers de l'ADMR ainsi que l'accompagnement et la responsabilisation de la gouvernance. Dans ce cadre, une étude du modèle économique et des modes d'organisation du réseau a été lancée en 2017.

L'axe 4 invite à optimiser le modèle social et économique, notamment en automatisant le plus possible la production d'outils d'analyse financière et de gestion et en proposant des indicateurs de reporting.

Enfin, pour décliner l'axe 5 du CAP, qui porte sur la valorisation du projet et des actions, l'ADMR poursuivra le développement de la communication, notamment via des campagnes médias pour renforcer l'image institutionnelle de l'ADMR et faire reconnaître nos compétences sur l'ensemble de notre offre de services.

La matinée s'est poursuivie avec la présentation du budget prévisionnel, approuvé à 96,63 %. Le budget prévisionnel 2018 est calculé sur la base d'une évolution des charges générales de de 0,8 %. Il prend

en compte une valeur du point, pour la fixation des rémunérations, à 5,4338 au 1^{er} juillet 2018, soit une valeur moyenne pour 2018 de 5,4069 €.

La remise des diplômes des écoles des cadres, en fin de matinée, a été un moment fort et toujours apprécié de cette assemblée générale.

L'après-midi a débuté par l'examen des questions écrites des fédérations, qui ont porté sur la représentativité patronale, la représentativité salariale et l'absence, dans notre convention collective, d'un avenant d'augmentation temporaire du temps de travail.

Les questions d'actualité ont permis d'aborder divers sujets : pour le développement, la tarification des Saad, la réforme de la tarification des Ssiad, et la question des équivalences dans la démarche qualité ; pour les ressources humaines, la politique salariale, les temps et frais de déplacement, et un point sur les négociations relatives aux emplois et rémunérations ; pour la gestion et les finances, la subrogation du crédit d'impôts et les États prévisionnels de recettes et dépenses (les EPRD) ; pour le système d'information, le déploiement du logiciel Icap dédié à la petite enfance et l'Extranet ; enfin pour la communication, la Rentrée de l'ADMR et le site Internet.

L'assemblée générale s'est prolongée avec le point sur les structures NSI ADMR, Filien ADMR, Adyfor, Adomi, Personia, la Sages et les Domiciliennes.

RÉSULTATS DES VOTES

(en pourcentage de « oui »)

Rapport d'activité 2016	99,16%
Rapport financier 2016	99,14%
Affectation du résultat 2016	97,51%
Quitus aux administrateurs	99,16%
Budget prévisionnel 2018	96,63%
Rapport d'orientation	
Plans d'actions 2018	100,00%



pour tous, toute la vie, partout

www.admr.org



Union nationale ADMR
184 A, rue du Faubourg Saint-Denis - 75484 Paris Cedex 10
Tél. : 01 44 65 55 55
info@admr.org