

Une association à but non lucratif existant depuis 1959, en évolution permanente et innovante dans son organisation et dans son approche du secteur social de l'aide à domicile

L'ACCOMPAGNEMENT DE CONFIANCE

4800 personnes bénéficiant de nos services

665 000 heures prestées en 2010 / 1800 interventions par jour / 1200 interventions le Week-end et les jours fériés

450 salariés (équivalents temps pleins)

45 % du personnel hautement qualifié (DEAVS/CAFAD)

Des services bénéficiant de l'Agrément Qualité (Préfecture du Nord), de l'Agrément Qualité (GRAM), ayant reçu l'autorisation (Conseil Général)

NOTRE PROJET...

L'accompagnement à domicile d'un public en perte d'autonomie, isolé ou non, dans un souci permanent de qualité optimum de prestation et de continuité de service, sur les 123 communes de la Métropole lilloise.

NOS MISSIONS...

Nous avons une mission d'intérêt général,

- ✓ qui permet à des personnes en perte d'autonomie de trouver un **accompagnement dans la prise en charge des actes de la vie courante** et de **garder ainsi le droit fondamental de vivre à domicile**,
- ✓ qui permet aux salariés un développement de carrière **stable et rémunérateur**.

Nous contribuons donc au développement d'une **économie sociale durable** et **créatrice d'emplois**.
387 salariés en CDI en 2004 / 587 salariés en 2010, soit une hausse de 52%

NOS ATOUTS au service des bénéficiaires...

Nos 50 ans d'expériences cumulées nous ont permis :

- ✓ de faire évoluer nos **techniques d'intervention** au domicile de la personne âgée et de la personne handicapée :
 - ✦ aide directe à la personne (toilette, prise de repas, gestion de l'incontinence, transfert...),
 - ✦ aide domestique (entretien du logement, du linge, courses, préparation de repas...)

- ✓ d'intégrer la **notion d'urgence** dans nos méthodes de travail et nos prises en charge. Nous sommes en capacité, sous 48 heures au maximum :
 - ✧ de prendre en charge les sorties d'hôpital (Prestation Retour d'Hospitalisation),
 - ✧ ou toute situation d'urgence consécutive à la défaillance de l'entourage,
- ✓ d'étendre, en 2011, **nos capacités d'intervention** en globalisant évaluation et prise en charge des soins et de l'aide à domicile sur Lille, La Madeleine, Lambersart, Lomme, Pérenchies et Verlinghem
 - ✧ auprès d'un public : personnes âgées et personnes handicapées.
 - ✧ dans le cadre d'un Groupement de Coopération Sociale et Médico-sociale (G.C.S.M.S) avec le Groupe Hospitalier de l'Institut Catholique de Lille (G.H.I.C.L) et le Service des Soins Infirmiers A Domicile (S.S.I.A.D) « Béthanie » de Linselles.
- ✓ de nous adapter à la **spécificité des différents besoins** de notre client et leur évolution, en fonction de l'importance de sa dépendance (utilisation de matériel médicalisé, appréhension du malade atteint d'Alzheimer...),
- ✓ de proposer de **nouvelles prestations** ou services complémentaires. Dans le but d'accroître le confort de nos bénéficiaires, nous mettons en place des services innovants, tels :
 - ✧ la prestation "retour d'hospitalisation", depuis avril 2006,
 - ✧ un service de commande et livraison de courses, « AVosCourses », depuis mai 2008,
 - ✧ la gestion de l'accessibilité sécurisée aux logements de nos clients dépendants,
 - ✧ d'autres services encore en projet, permettant un accompagnement complet de la personne à son domicile.

NOS SPECIFICITÉS répondant aux besoins du marché...

1) -La prise en charge de la dépendance

La Maison de l'Aide à Domicile répond aux exigences de 1000 clients âgés dépendants ainsi que 150 handicapés jeunes.

Parmi les principales pathologies, la Maison de l'Aide à Domicile accompagne environ :

- 250 cas l'Alzheimer ou maladies apparentées,
- 60 cas de Parkinson,
- 18 cas de Sclérose en Plaques,
- 259 diabétiques (dont 42 insulino dépendants),
- 113 personnes atteintes de cancer,
- 90 personnes présentant des séquelles d'Accident Vasculaire Cérébral.

2) -Création d'une prestation « Retour d'Hôpital »

La Maison de l'Aide à Domicile propose une prestation spécifique aux personnes sortant d'hôpital pour un retour à domicile serein.

Son objectif est de proposer, dès la sortie d'hôpital, un service pour accompagner le client et répondre à ses besoins d'aide à la personne et d'aide domestique

3) -Mise en place d'une prestation : « AVosCourses »

Depuis mai 2008, la Maison de l'Aide à Domicile a mis en place un service de commande et de livraison de courses.

✓ **en 2010**

1698 prestations ont été réalisées chez
408 clients de la Maison de l'Aide à Domicile

L'objectif : donner la possibilité à tous les clients de la Maison de l'Aide à Domicile d'effectuer leurs achats dans un grande surface et leur permettre :

- ✧ de choisir librement leurs produits et de les remplacer en cas de non disponibilité
- ✧ d'accéder aux tarifs des grandes surfaces et à leurs promotions
- ✧ d'établir des listes types pour plus de rapidité
- ✧ de faire transporter les courses lourdes et d'avoir la garantie d'une livraison en camionnette réfrigérée (respect de la chaîne du froid)
- ✧ de se libérer de la corvée du rangement des courses qui peut être effectuée par nos soins
- ✧ de sécuriser le paiement des achats (grâce à un paiement en ligne possible).

Ce nouveau service est rendu possible grâce au partenariat que nous avons développé avec Auchan Drive.

La prestation peut être intégrée dans le plan d'aide global alloué par les financeurs, lorsque celui-ci prévoit un temps pour les courses.

4) -Mise en place de la gestion sécurisée d'accessibilité aux logements

Depuis de nombreux mois, la Maison de l'Aide à Domicile gère l'accessibilité aux logements de ses clients grâce à une procédure de gestion des clés confiées au siège ou à l'installation d'un mini coffre sécurisé fixé au mur de l'habitation.

L'objectif : permettre aux salariés d'accéder facilement au domicile des clients tout en garantissant une sécurité maximale.

- ✧ dépôt des clés au siège de l'Association qui sont gardées dans un coffre et dont la Maison de l'Aide à Domicile garantit la circulation sécurisée parmi les différents intervenants éventuels
- ✧ pose d'un mini coffre fort (discret et résistant au vandalisme) sur le mur du logement du client, dans lequel les clés sont déposées et restent à la disposition des différents intervenants.

NOS RESSOURCES..

Depuis la création de notre structure, nous avons développé une politique sociale visant au développement de véritables métiers, grâce à :

- ✓ la mesure et l'accroissement des **compétences de nos salariés** permettant l'optimisation de notre recrutement :
 - ✦ la mise en place d'une GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) nous permet une cartographie précise du niveau de qualification de notre vivier de salariés et de ses besoins en formation spécifique,
 - ✦ un logiciel adapté nous facilite le traitement des nombreuses offres d'emploi que nous recevons et permet d'évaluer objectivement les compétences de chaque candidat.
- ✓ **d'innover dans l'organisation** de la structure avec une équipe d'encadrement structurée par métier :
 - ✦ un service clientèle, dont les conseillers sont de véritables spécialistes de l'évaluation des besoins de l'utilisateur,
 - ✦ un service ressources humaines chargé du recrutement et de l'évaluation des compétences de nos salariés,
 - ✦ un service prestations-relations clients mettant en adéquation besoins des aidés/compétences des aidants, pour une réalisation optimale des prestations,
 - ✦ des services supports (comptabilité, facturation, communication et qualité).
- ✓ **d'accentuer la sécurité au travail** de nos salariés grâce à la mise en place, en partenariat avec la Médecine du Travail, d'une **Fiche d'entreprise**, résultat d'un travail de 4 années avec notre CHSCT :
 - ✦ repérage des risques professionnels encourus par les aides à domicile dans l'exercice de leur profession,
 - ✦ proposition d'actions de prévention visant à améliorer les conditions de travail et à diminuer les risques d'accident professionnels,
 - ✦ mise en place d'actions de formation spécifiquement adaptées à l'évolution des prises en charge.

La mise en œuvre d'un centre d'entraînement des intervenants à domicile

Des formations régulières et ciblées permettent de maintenir le professionnalisme de nos salariés et d'assurer ainsi une qualité de service en constante amélioration. Au cours de ces formations, un objectif est fixé chaque année :

✓ **2007, objectif atteint :**

Familiariser 140 de nos intervenants au matériel médical le plus couramment utilisé,

✓ **2008, objectif atteint :**

Initier 150 de nos intervenants à la diététique et à l'hygiène alimentaire des personnes âgées,

✓ **2009, objectif atteint :**

Informar 200 de nos salariés sur la maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées afin de :

- ✦ faciliter leur travail en donnant des techniques pour faire face aux symptômes de ces maladies particulières et augmenter l'efficacité de leurs interventions

✓ **2010, objectif atteint :**

Permettre à 386 de nos salariés d'assimiler des techniques d'aide domestique de qualité afin de :

- ✧ faciliter leur travail en leur donnant un mode opératoire à pratiquer,
- ✧ homogénéiser les techniques de réalisation de tâches domestique de qualité.

A noter que le Centre d'Entraînement de la Maison de l'Aide à Domicile reste ouvert en libre service pour nos salariés et que toutes les actions menées ou à venir perdureront dans le temps, au fur et à mesure des besoins d'entraînement et de perfectionnement des intervenants auprès des clients.

Une démarche de management et pilotage de la qualité est en cours.

NOTRE DEVELOPPEMENT...

*Notre organisation interne nous permet aujourd'hui de
REPRENDRE LES ACTIVITÉS D'AUTRES STRUCTURES D'AIDE A DOMICILE
ou de **PROPOSER DU PERSONNEL AUX STRUCTURES D'HEBERGEMENT***

- ✓ **En novembre 2006**, la Maison de l'Aide à Domicile a fusionné avec une structure d'aide à domicile de Mons en Baroeul (l'AMMI).
- ✓ **En Janvier 2007**, Mise en ligne de notre site WEB avec une partie sécurisée intranet réservée aux salariés, clients, familles et structures d'hébergement.
- ✓ **En avril 2007**, un rapprochement et une convention entre la Maison de l'Aide à Domicile et le CCAS de Wervicq-Sud a permis une intégration de l'activité « aide ménagère » de ce dernier au sein de nos activités.
- ✓ **Depuis une dizaine d'années** déjà, un partenariat avec des structures d'hébergement, contractualisé par la signature de conventions, nous permet de mettre à disposition, au sein de ces foyers, un personnel apte à intervenir auprès des résidents, ou au sein des « Unités de Vie Alzheimer », ou bien encore auprès des « tables d'hôtes » (pour assurer la prise des repas).
- ✓ **En juillet 2009**, à la suite de la liquidation judiciaire de son plus gros concurrent, la Maison de l'Aide à Domicile, dans un souci de solidarité, a pris en charge de nombreux clients se retrouvant sans prestataire de service. Elle a su tout mettre en œuvre pour ne pas laisser ces personnes sans aide à domicile pendant cette période de congés estivaux.
- ✓ **2010**, la Maison de l'Aide à Domicile a entamé un projet innovant consistant dans l'intégration d'une partie de ses activités d'aide à la personne au sein d'un GCSMS (le Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale de la Métropole Lilloise). Ce groupement aura pour objet de globaliser les besoins d'une personne dépendante, tant en terme de soins que d'aide, afin de lui offrir une évaluation et une mise en place coordonnées de la totalité des services qu'elle est en droit d'attendre.
- ✓ **2011** : Déploiement du Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile (S.P.A.S.A.D) sur les principales villes de la Métropoles Lilloise.
Exploitation du fond de dotation créé pour soutenir les projets de développement de la Maison de l'Aide A Domicile.
- ✓ **Novembre 2011** : reprise, par la MAD, des activités de **Domicil'Emploi**. Cette reprise a permis de **sauvegarder 38 emplois et assurer la continuité de service chez 220 personnes**, dont certaines en situation d'isolement ou de fragilité

MAINTIEN A DOMICILE : INNOVATION ET QUALITE

UNE VOLONTÉ D'INNOVATION...

*Notre expérience dans le domaine du maintien à domicile nous a permis
d'être toujours à la pointe de l'innovation
et d'anticiper l'évolution du marché et nous incite :*

- ✓ à utiliser **les techniques de communication et d'information** modernes pour le traitement des données :
 - ✦ la Gestion Active des Interventions à Distance, via un numéro vert, permet l'enregistrement, du domicile de l'utilisateur, de l'heure d'arrivée puis de départ de chaque salarié, et rend possible la réactivité immédiate du service de planification en cas de défaillance d'un intervenant,
 - ✦ la mise en place d'un site intranet propose aux salariés, usagers ou familles d'utilisateurs la possibilité de suivre en temps quasi réel les 1800 prestations effectuées chaque jour, et de communiquer avec le siège,
 - ✦ la mise en ligne d'un site WEB ouvert au public, mais aussi plus spécifiquement à nos salariés (qui trouvent toutes les informations concernant l'exercice de leur profession), et à nos clients et leur famille (qui puisent des informations concernant les possibilités de prise en charge et de services proposés).

NOTRE SITE / www.maisondelaideadomicile.fr

- ✓ à externaliser certains services par la conclusion de **partenariats actifs** :
 - ✦ avec les différents réseaux de santé de la Métropole (Trèfle, Rosalie, Méotis, GHICL, Septentrion, les CLIC de la métropole lilloise ...),
 - ✦ avec ORKYN', le spécialiste de la location de matériel médical, pour apporter si nécessaire du confort dans les logements de nos clients dépendants et améliorer les conditions de travail de nos salariés,
 - ✦ avec Auchan Drive, pour la mise en place de notre projet « AVosCourses »,
 - ✦ avec Edilys, EHPAD sur la ville de Lille, et d'autres structures d'hébergement, pour accompagner en toute circonstance nos clients dans leur vie quotidienne.
 - ✦ avec Vauban Humanis qui nous apporte appui et soutien.

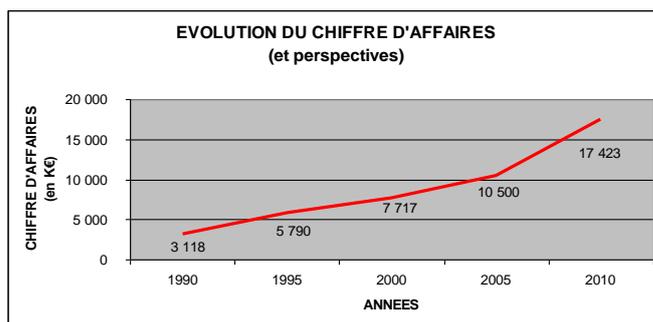
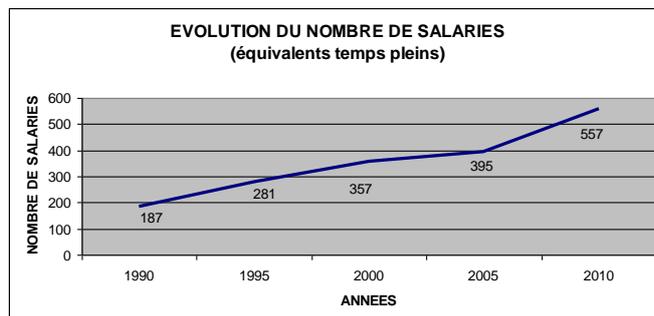
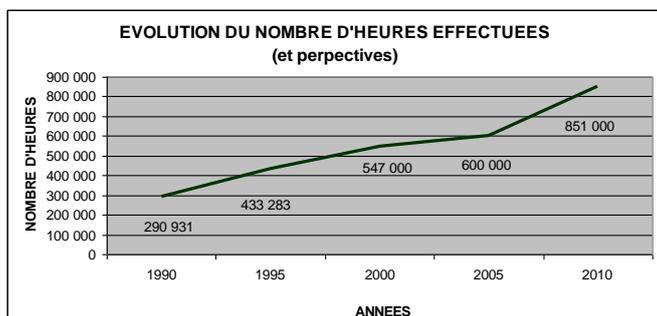
UNE VOLONTÉ DE QUALITÉ DE SERVICE...

L'évolution de nos méthodes de travail engendre le renforcement de la qualité de nos prestations :

- ✓ la globalité du **traitement de l'évaluation** des besoins de nos clients et son **suivi**,
- ✓ la **sécurité de l'effectivité** des prestations grâce à la Gestion Active des Interventions à Distance, permettant une réactivité immédiate de nos services en cas de non exécution de la prestation,
- ✓ et la **transparence** grâce à un outil sécurisé de visualisation des conditions d'intervention sur le WEB,
- ✓ l'assurance de la **continuité de service** est permise grâce à la mise en place d'astreintes, au siège et sur le terrain, le week-end et les jours fériés.

UNE ACTIVITE EN EVOLUTION CONSTANTE

L'ÉVOLUTION DE NOTRE ACTIVITÉ



L'activité globale de nos services ne cesse d'augmenter. Grâce aux sources INSEE, nous avons pu estimer le besoin en aide à domicile des clients et prospects jusqu'à l'année 2010.

De même, le nombre de nos salariés progresse chaque année. En perspective, il progressera en fonction des heures de travail que nous presterons.

Le chiffre d'affaires (représenté ici en K€) suivra lui aussi cette évolution.