

Association Solidom

RAPPORT D'ACTIVITES

2020



FICHE D'IDENTITE

SOLIDOM

Route de la Seyne CS 40080
83192 OLLIOULES CEDEX

Statut :	Association loi 1901
Date de création :	11/09/2001
Numéro de téléphone :	04-94-62-07-51
Numéro de fax :	04-94-92-90-74
Site internet :	www.solidom.fr
Directeur Général :	Przemyslaw KUCHARSKI
Numéro de SIREN :	43917097800027
Numéro APE :	8810 A
Numéro FINESS :	83 002 05 74
Numéro d'agrément qualité :	SAP439170978
Autorisation Conseil Départemental :	Arrêté n°AR 2009-1845
Tarifification Conseil Départemental :	Arrêté n°AR 2009-1966
Services :	Aide et accompagnement à domicile Mode prestataire
Publics :	Personnes âgées dépendantes Personnes en situation de handicap Personnes fragilisées
Secteur géographique couvert :	Var (tout ou partie des territoires Provence Méditerranée, Cœur du Var et Provence Verte)
Conventions :	CONSEIL DEPARTEMENTAL DU VAR CARSAT, CPAM (soins palliatifs) L'ADAPT Var Ssiad La Vallée du Gapeau HAD Santé et Solidarité du Var Caisses de retraite (Msa, Cnracl, Rsi, Angdm) Plateformes (Bme La Garde, Serena, Domiserve) Diverses mutuelles (RMA, MGEN) Handiclub de La Garde, Les Amis de l'Espérance, Presence Verte, Matériel Médical Assistance PCPE UGECAM

L'association est adhérente au Pôle de Services à la Personne PACA.

SOMMAIRE

I. ACTIVITES	P4
II. GESTION DES RECLAMATIONS	P5
III. RESSOURCES HUMAINES	P6
4.1 Effectifs	
4.2 Contrats de travail	
4.3 Pyramide des âges	
4.4 Pyramide des anciennetés	
4.5 Répartition hommes/femmes	
IV. LES ASPECTS FINANCIERS	p8

I. ACTIVITES

ANNEE 2020	Nombre d'usagers desservis	Volume d'heures d'intervention
Personnes âgées	1278	226383
Adultes fragilisés	143	6549
Adultes non fragilisés	5	293
Personnes en situation de handicap	293	169404
TOTAL	1719	402629

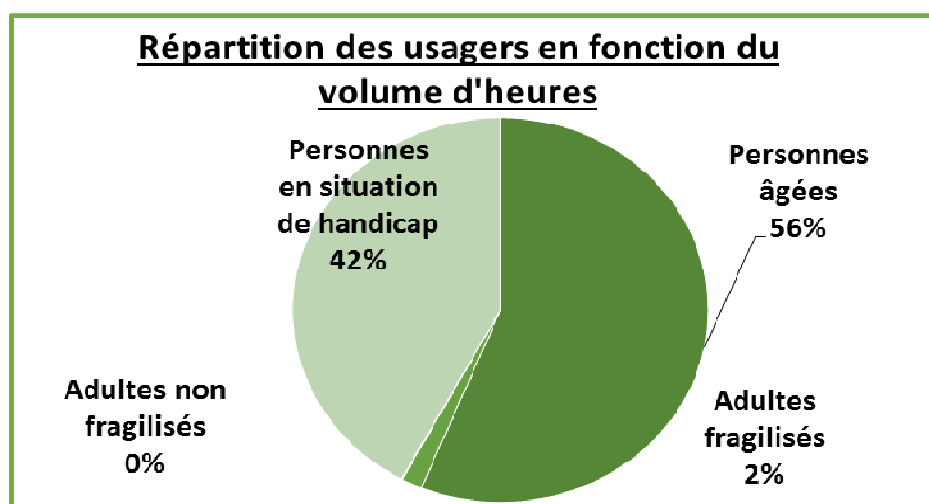
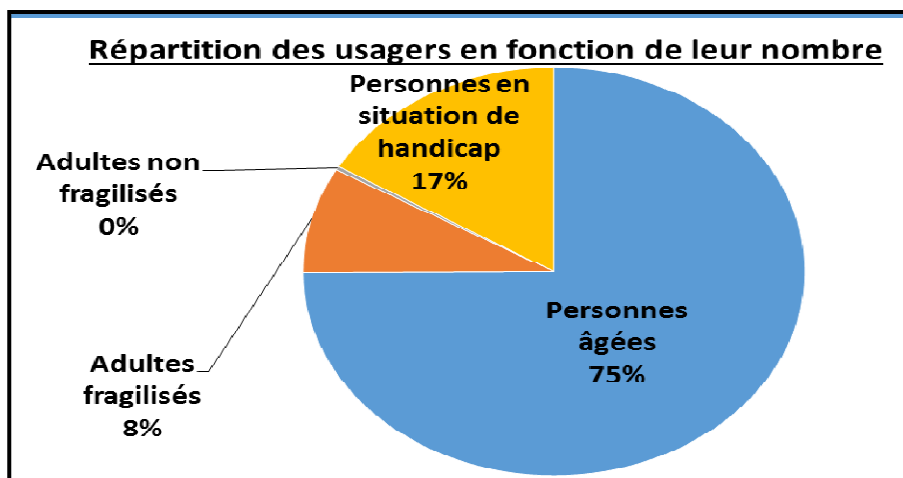
L'activité globale a progressé de 2.8% entre 2019 et 2020 et a augmenté de 7% sur la période 2017-2020. Les statistiques incluent le maintien d'activités financé par les caisses (essentiellement le Conseil Départemental du Var dans le cadre de l'APA et de la PCH)

L'activité « Personnes âgées » a progressé de 6.2%.

L'activité des adultes fragilisés (personnes sortant d'une période d'hospitalisation pour l'essentiel) a baissé de 0.5%.

L'activité « Personnes en situation de handicap » a baissé de 1%.

L'activité « Adultes non fragilisés » a baissé de 58. Elle reste négligeable, quasiment à zéro.



II. LA GESTION DES RECLAMATIONS

Il s'agit de la quatrième année de mise en place de notre système de gestion des réclamations. Cependant, ce fut une année un peu particulière, **en cause la pandémie Covid-19**.

En effet, **les différentes périodes de confinement durant l'année** avec la fermeture complète puis partielle des écoles, a mis en **difficultés notre continuité de services**. Mais également la gestion des réclamations, la quantité d'appels et de messages a généré une difficulté de saisie des réclamations. Ce qui pourrait expliquer le nombre réduit en comparaison aux années précédentes.

- Le **nombre total de réclamations** tous secteurs confondus de **janvier à décembre 2020** s'élève à **81**.
- En moyenne, il y a eu **7 réclamations par mois**.
- C'est en **février 2020** que l'on en a recensé le plus de réclamations, avec **21** unités.

Nous avons définis **18 catégories** de réclamations, cette année, **58 % des réclamations concernent la Non présentation de l'aide à domicile**, ce chiffre a considérablement augmenté en comparaison aux années précédentes. Il s'agit tout de même de la catégorie la plus fréquemment utilisée.

Dans ces différentes catégories, nous avons réparties **32 causes** dont les principales cette année sont :

- **L'absentéisme 12%**, qui fait partie intégrante du domaine de l'aide à la personne, il s'agit d'un métier compliqué qui engendre de nombreux arrêts pour maladie ou accident, malgré nos efforts pour prévenir cette problématique.
- **Les retards 12%**, sont une cause particulièrement aléatoire car souvent lié aux pannes de véhicules ou aléas de trajet, indépendant de notre volonté, nous avons mis en place des véhicules de prêt disponibles sur chacune de nos agences.
- **Le non respect des consignes 11%**, concerne les horaires décalés par les intervenant(e)s sans informations préalable au responsable de secteur ou bénéficiaires directement. L'utilisation abusive du téléphone, nous le tolérons car il s'agit un outil de travail mais seulement à cet effet.
Et en cette année 2020, nous avons mis en place le port du masque, consigne qui ne fut pas toujours respectée.

Nous sommes conscients que des problématiques persistent malgré nos efforts d'amélioration, nous progressons continuellement dans l'évolution de notre gestion de réclamations ainsi que sur les réclamations elles-même.

Les responsables opérationnelles sont en constante démarche de rappel des procédures à suivre envers les intervenantes afin de limiter le mécontentement de nos bénéficiaires. **Cependant le turn-over est un frein dans l'amélioration de nos pratiques, il est générateur d'effets de non-qualité** ».

Plan d'actions

- 1) Nous avons en projet **d'adhérer à un logiciel** qui nous permettrait d'identifier, de saisir et réaliser un bilan plus efficace concernant la gestion des réclamations
- 2) **Déployer l'organisation en équipes semi-autonomes** qui doivent permettre de renforcer la cohérence de la réalité des horaires d'intervention avec la planification prévisionnelle

III. RESSOURCES HUMAINES

4.1. Effectifs

L'effectif global de l'Association au 31 décembre 2020 s'élevait à 437 salariés correspondant à 333.88 ETP.

TABLEAU DES EFFECTIFS AU 31/12/2020

CATEGORIE	A TEMPS PLEIN	A TEMPS PARTIEL		TOTAL	
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'ETP	Nombre d'agents	Nombre d'ETP
DIRECTION	2	0	0	2	2.00
ENCADREMENT	12	1	0.80	13	12.80
ADMINISTRATION	8	1	0.50	9	8.50
TOTAL1	22	2	1	24	23.30
AIDE A DOMICILE (CAT A)	65	213	140	278	205.09
ASSISTANT DE VIE (CAT B)	23	52	33	75	55.73
AUXILIAIRE DE VIE (CAT C)	26	34	24	60	49.76
TOTAL 2	114	299	197	413	310.58
TOTAL GENERAL	136	301	198	437	333.88

34% professionnel(le)s de terrain ont une qualification issue de la filière de l'aide et des soins à domicile (Cat B ou Cat C).

Les professionnel(le)s de bureau représentent 7% de l'effectif global.

4.2. Contrats de travail

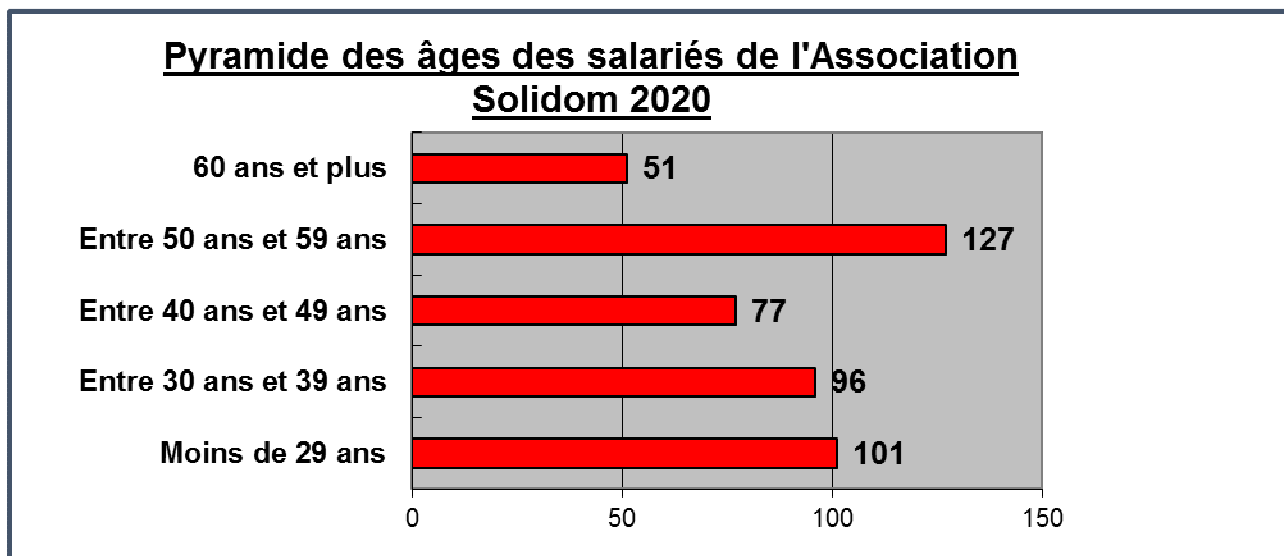
95% des salariés composant l'effectif de la structure sont en CDI, Ce ratio fait ressortir une politique nettement axée sur les CDI. Le but est à la fois social en essayant de diminuer le risque de précarisation et de fidéliser les équipes.

Le nombre d'heures moyen contractuel d'un(e) professionnel(le) de terrain en catégorie A est de 114 heures, en catégorie B de 121 heures et en catégorie C de 123 heures. **Toutes catégories confondues, le nombre d'heures contractuel moyen est de 116 heures.**

Un salarié ayant une qualification d'Auxiliaire de vie ou Assistant de vie ou équivalent (*catégorie B ou C*) a donc un nombre d'heures contractuel moyen supérieur à un(e) aide à domicile. Deux principales raisons expliquent le différentiel :

- Les auxiliaires de vie sont souvent dirigé(e)s sur des accompagnements de personnes très dépendantes ou lourdement handicapées comportant de forts volumes d'heures de prise en charge.
- Ils(elles) sont également plus polyvalent(e)s et peuvent donc intervenir sur tous types de missions, des plus courantes aux plus complexes.

4.3. Pyramides des âges (calculée sur le mois de décembre 2020)



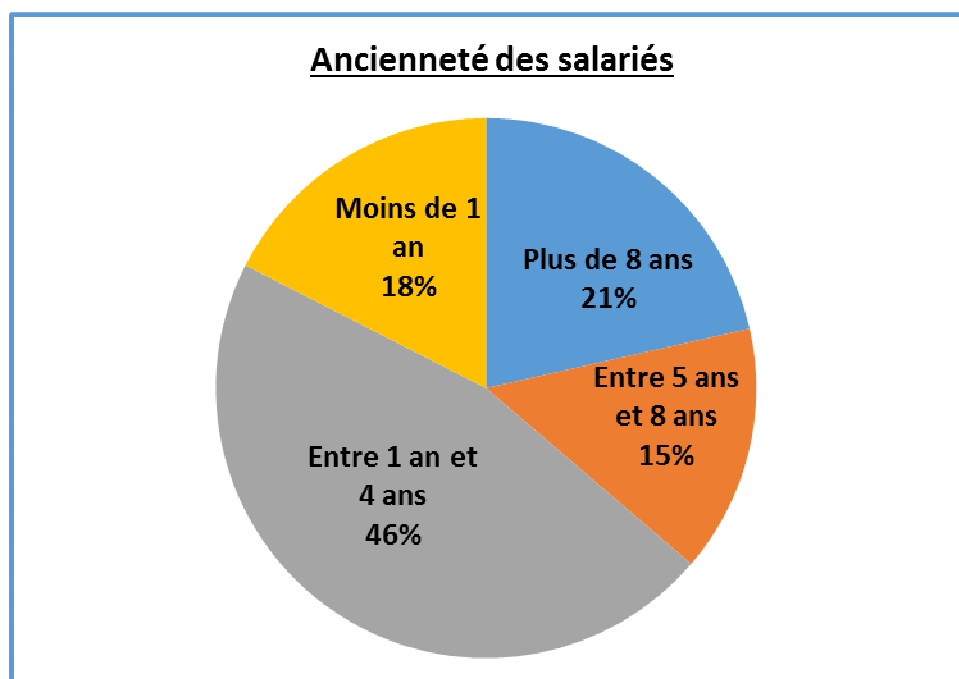
L'âge moyen est de **43 ans** (stable dans le temps). La pyramide des âges peut être qualifiée d'équilibrée.

4.4. Pyramide des anciennetés (calculée sur le mois de décembre 2019)

L'ancienneté moyenne est de **4,7 ans** (4.8 ans en 2019, 4.7 ans en 2018, 4.3 ans en 2017 et 4.5 ans en décembre 2016).

Le turn-over avait diminué au cours de l'année 2019 mais il est **reparti à la hausse en 2020** pour retrouver son niveau antérieur. La méthode utilisée pour évaluer l'évolution du turn-over est de comparer d'une année sur l'autre le nombre de salariés ayant moins d'1 an d'ancienneté sur le mois de décembre de l'année étudiée. Il s'agit donc davantage d'un paramètre indiquant le **degré de fidélisation des salariés** que d'un calcul classique de turn-over.

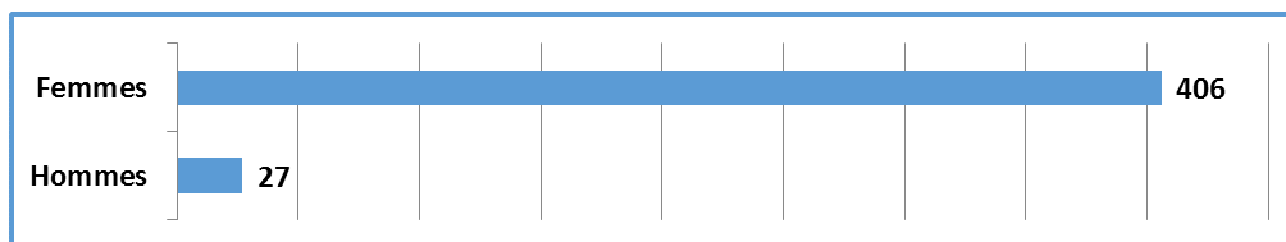
Ci-dessous la répartition des salariés par tranches d'ancienneté.



Le taux d'ancienneté dans la structure est de 0.67 (*nombre de salariés ayant moins de X ans d'ancienneté/effectif moyen*). Ce taux a été calculé d'une base de 5 années d'ancienneté ($X=5$). Selon cette base, lorsque le taux est supérieur à 0.2, cela signifie qu'une organisation a un turnover important ce qui est le cas à Solidom, et bien plus largement dans le secteur de l'aide à domicile.

4.5. Répartition hommes-femmes

La répartition hommes-femmes est fortement déséquilibrée puisque sur un effectif de 452 salariés (*nombre de salariés ayant travaillé en décembre 2020*), l'association compte seulement 27 hommes, soit 6% de l'effectif (*en légère diminution par rapport à 2019*).



Cette prégnance de la présence des femmes dans le secteur des services à la personne et dans le domaine du social a des fondements à la fois sociologiques et culturels faisant l'objet d'études et de rapports.

Le rôle de mère, la place des femmes dans le foyer et dans la société dans une perspective historique font partie des éléments mis en avant et analysés.

IV. LES ASPECTS FINANCIERS

Compte de Résultat 2020			
PRODUITS	Montant	CHARGES	Montant
Prestations de services	905 603	Masse salariale (Toutes charges comprises)	7 798 136
Reprises d'amortissements et de provisions	371 521	Amortissements et provisions	328 424
Subventions	250 724	Impôts, taxes et versements assimilés (hors ceux et celles sur les rémunérations)	30 813
Produits d'exploitation issus de la tarification	7 324 152	Charges de fonctionnement	706 050
Produits financiers	527	Charges financières	12 205
Produits exceptionnels	7 889	Charges exceptionnelles	1 175
TOTAL DES PRODUITS	8 860 416	TOTAL DES CHARGES	8 876 803

RESULTAT (déficit)	16 387
---------------------------	---------------

Commentaires

Les charges de fonctionnement représentent 8.5% de notre chiffre d'affaires.

Les charges salariales (Frais de personnel – transferts de charges de personnel + frais de déplacement) représentent 92.9% de notre chiffre d'affaires.

Les produits d'exploitation ont progressé de 6,1% par rapport à 2019.

Avec un déficit de 16387€, l'exercice 2020 peut être qualifié d'équilibré : le déficit équivaut à 0.2% des produits d'exploitation.