

**ASSEMBLEE GENERALE
UNA SOLIDARITE NORMANDE
20 juin 2024**

20 juin 2024
UNA SOLIDARITE NORMANDE
ASSEMBLEE GENERALE

- Rapport Moral
- Rapport d'activités
- Rapport Financier
- Rapport commissaire aux comptes
- Résolutions



**SERVICE POLYVALENT
D'AIDE ET DE SOINS
À DOMICILE**

Table des matières

I. RAPPORT MORAL 2023	4
II. RAPPORT D'ACTIVITE 2023.....	5
1. Activité heures	5
Évolution du nombre d'heures effectuées depuis 2000.....	5
L'activité Prestataire en détail, par pôle d'activités et par secteur géographique.....	7
Une activité par site	8
Répartition des heures effectuées en fonction des organismes de prise en charge	8
Évolution du nombre de personnes aidées à domicile	9
2. Point particulier sur le nombre d'interventions et moins de 30 minutes.....	10
3. Service d'aide à la fonction d'employeur.....	11
Rappel des missions du SAFE :	11
Évolution du nombre d'heures effectuées depuis 1998.....	11
Evolution du nombre d'employeurs	12
4. Activités Prestataires et Mandataires.....	13
Evolution de nombre d'heures effectuées depuis 2000.....	13
Comparaison de l'activité totale entre 2000, 2022 & 2023	14
5. Service de soins infirmiers à domicile.....	15
Évolution des admissions et radiations depuis 2000	15
Comparaison entre l'activité prévue et l'activité réalisée en 2023.....	15
Quelques éléments significatifs sur la gestion et l'activité du SSIAD en 2023	16
6. Service télé assistance UNA	20
Chiffre d'affaires de la téléassistance	20
III. Rapport Social	21
7. Le Personnel Aide à domicile	21
8. Le Personnel du service de soin	21
9. Le personnel administratif.....	22
10. Répartition du personnel d'intervention	22
11. Le personnel du particulier employeur.....	Erreur ! Signet non défini.
12. GERONTOFORM	24
13. Les projets en cours, faits remarquables de 2023.	27
Déploiement des équipes autonomes :	27
Un engagement formation pour l'intégration des nouveaux salariés.....	27
Une dynamique partenariale avec le programme de modernisation.	28
Une politique de prévention des risques professionnels engagée et militante.....	28
Objectifs : Mettre à jour les procédures UNA en cas de risque infectieux	33
Mise en place de groupe de travail SSIAD – SAD pour le DAMRI d'octobre à décembre 2024 (5 réunions)	33
CF Protocoles RI en pièces jointes	33
Approbation et diffusion en CSSCT.....	33
Axe 2 : Prévention des risques Sommeil et rythmes de vie.....	33
Une année riche en émotion pour les usagers	37
Une année d'expérimentation	38
Installation d'un nouveau serveur / sécurisation informatique	39
Une forte présence du réseau Una National / Una Normandie.....	39

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

Les flops de l'année 2023.....	40
Une évaluation externe qui recadre la structuration du suivi	40
Plan d'action Post Evaluation.....	41
14. Suivi des réclamations 2023.....	43
15. Enquête de satisfaction	44
16. Perspective 2024	55
IV. RAPPORT FINANCIER.....	56
V. RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES.....	56
VI. RESOLUTIONS	56
VII. DISCUSSION AVEC L'ASSISTANCE.....	59

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

I. RAPPORT MORAL 2023

La solitude, ça n'existe pas ...

« La solitude, ça n'existe pas, Chez moi, il n'y a plus que moi, Et pourtant ça ne me fait pas peur, La radio, la télé sont là, Pour me donner le temps et l'heure, La solitude, ça n'existe pas »

Avez-vous reconnu les paroles d'une chanson de Gilbert Bécaud ... ?

Elles n'engagent que l'artiste au moment où une personne sur cinq déclare se sentir régulièrement seule ; parmi elles plus de 80% souffrent de cette situation.

Selon le baromètre « Solitude et Isolement », plus de 500 000 personnes âgées de plus de 60 ans sont en situation de mort sociale, c'est-à-dire qu'elles ne rencontrent, voire ne parlent à personne pendant des journées entières.

Fin 2023, l'O.M.S. (Organisation mondiale de la Santé) s'est emparée de la question de la solitude en tant que menace urgente pour la santé.

Dans notre monde hyper connecté la solitude correspond à un bien curieux paradoxe : alors que les réseaux sociaux sont censés connecter les gens, le mal du siècle, c'est la solitude.

En parfaite cohérence avec les nouvelles dispositions légales, notre Association s'est engagée dans l'accompagnement des personnes âgées, mais aussi des personnes affectées d'un handicap, pour lutter contre leur isolement.

Le dispositif des heures de lien social mis en œuvre à partir de 2024 permet d'ajouter un maximum de 9 heures par mois au plan d'aide de tous les bénéficiaires de l'A.P.A. à domicile

Cette opportunité s'inscrit en parfaite continuité de l'action de nos Intervenantes qui, fortes de leur professionnalisme, sont les plus légitimes pour mener ces actions qui requièrent de l'expérience et un sens aigu relevant de la psychologie.

Reste à ce que les financements prévus à cet effet permettent une effective mise en œuvre de ces dispositions ...

N'en déplaise à Gilbert Bécaud, la solitude, ça existe bien et, malheureusement, les situations d'isolement ne font que croître au sein d'une société qui se doit de protéger les plus fragiles de ses membres.

Jean-Paul DEHEDIN
Président

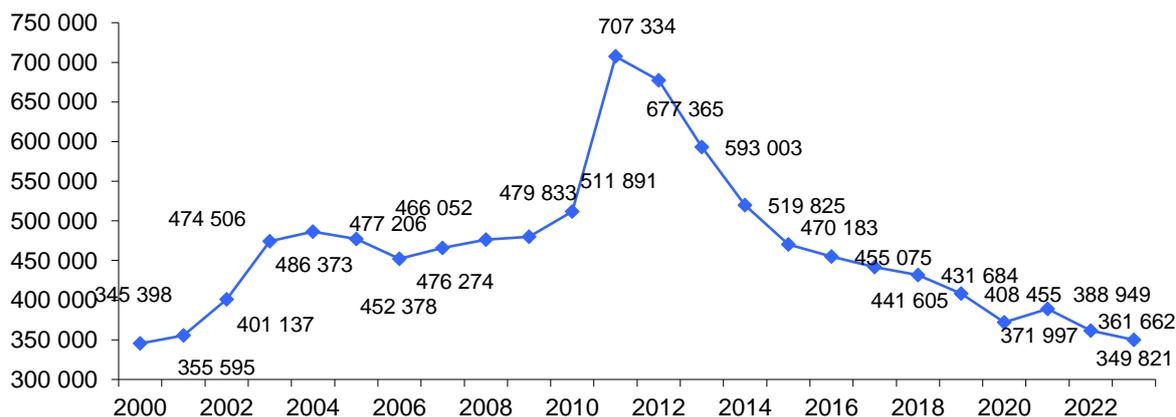
UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

II. RAPPORT D'ACTIVITE 2023

1. Activité heures

Évolution du nombre d'heures effectuées depuis 2000

Evolution du nombre d'heures dispensées



L'activité d'une association ne peut se résumer aux heures réalisées. Maintenant, ce critère représente un indicateur et une tendance de marché.

Le « Marché de l'aide à domicile est saturé par les opérateurs. 112 structures SAAD interviennent sur des territoires concentrés.

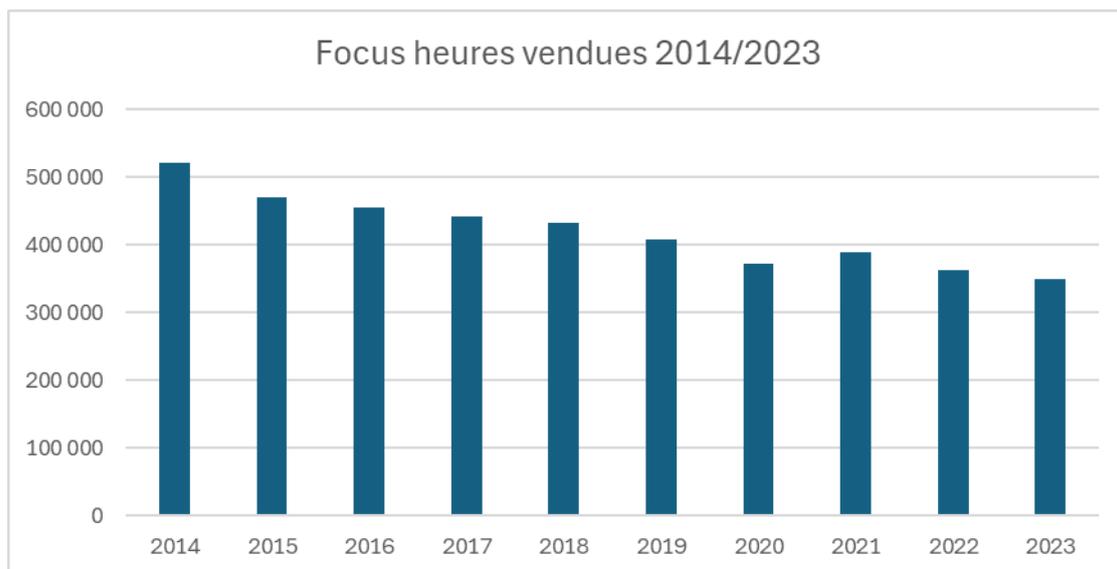
Tableau des SSIAD et SAAD

76	Statuts	Nombre de SSIAD	Dont SPASAD autorisés	Dont SPASAD intégrés	Nombre de SAAD
	Public hospitalier	8		1	-
	Public autonome	5			-
	Public territorial	5	1	1	27
	Associatif	21	2	2	25
	Privé lucratif	1	1		50
	En résidence services	-	-	-	10
Total		40	4	4	112

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

Nous constatons **une baisse de -11 841 de nos heures** vendues soit **- 3.27%**. La baisse constatée sur l'année 2023 est moins marquée que celle de l'année 2022 (qui était de -7.02%). Sur 10 ans, l'activité est en baisse de -41%, seule l'activité de l'année 2021 a été en croissance (du fait d'une année 2020 impactée par la crise sanitaire). Le tableau ci-après reprend les évolutions des heures en mode prestataire depuis l'an 2000.

Si la pente semble brutale, dans la diminution de nos heures vendues, un focus sur les 4 dernières années éclaire sur la tendance réelle de notre activité.



Année	Nbre d'heures	Taux d'évolution
2000	345 398	
2001	355 595	2,95%
2002	401 137	12,81%
2003	474 506	18,29%
2004	486 373	2,50%
2005	477 206	-1,88%
2006	452 378	-5,20%
2007	466 052	3,02%
2008	476 274	2,19%
2009	479 833	0,75%
2010	511 891	6,68%
2011	707 334	38,18%

Année	Nbre d'heures	Taux d'évolution
2012	677 365	-4,24%
2013	593 003	-12,45%
2014	519 825	-12,34%
2015	470 183	-9,55%
2016	455 075	-3,21%
2017	441 605	-2,96%
2018	431 684	-2,25%
2019	408 455	-5,38%
2020	371 997	-8,93%
2021	388 949	4,56%
2022	361 662	-7,02%
2023	349 821	-3,27%

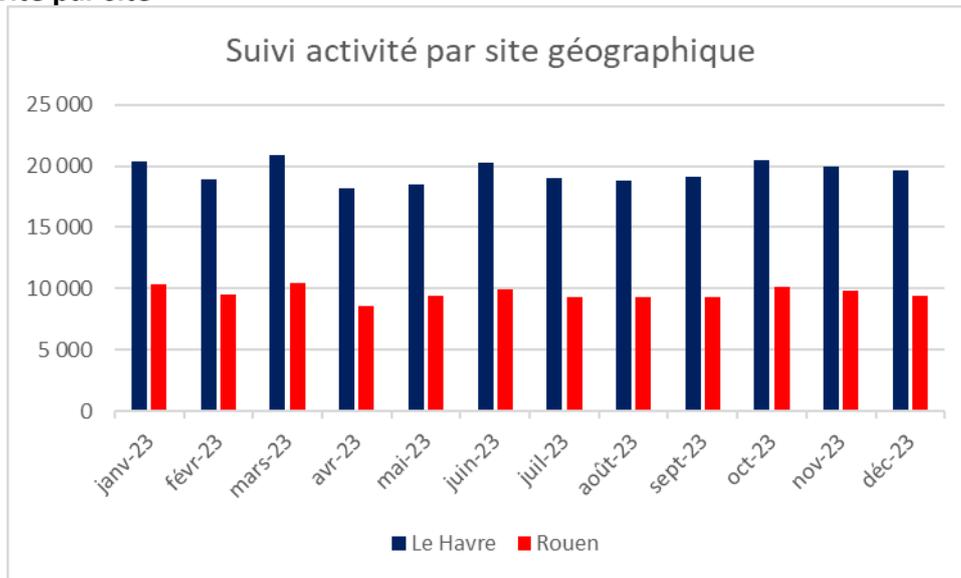
UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
Service à la personne	Organisme formation agréé	

L'activité Prestataire en détail, par pôle d'activités et par secteur géographique

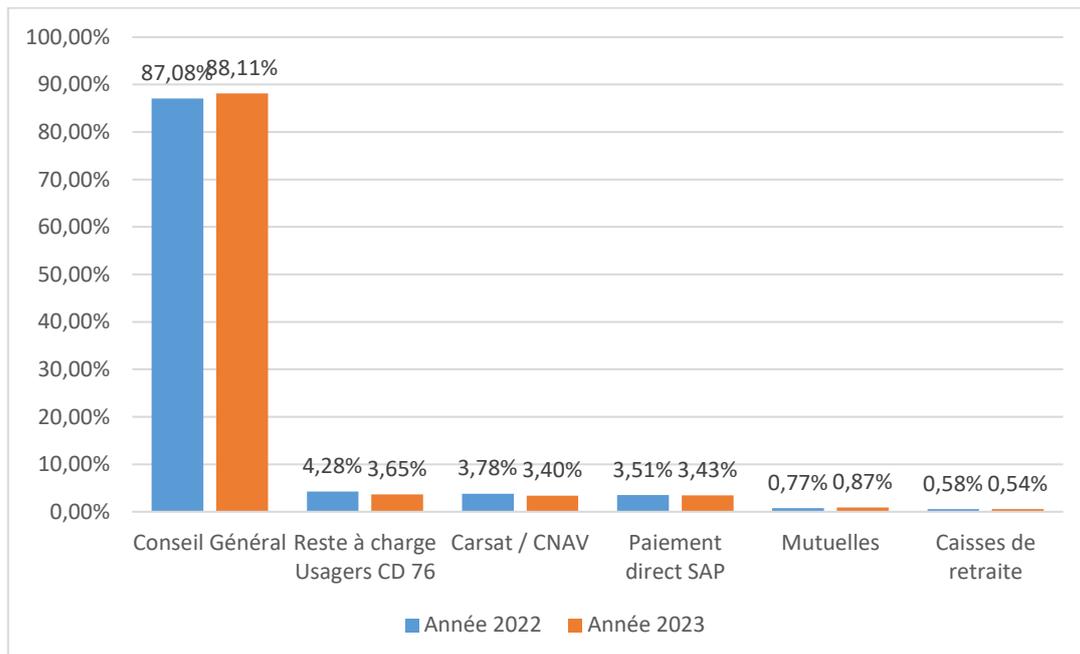
	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	TOTAL	Moyenne	Ecart / Moyenne
IRIS	3 894	3 482	3 908	3 511	3 502	3 801	3 676	3 887	3 637	3 991	3 902	3 747	44 938	3 745	157
JASMIN	3 342	3 120	3 454	3 025	3 204	3 313	3 395	3 367	3 174	3 461	3 405	3 392	39 652	3 304	100
ACACIAS	3 789	3 478	3 840	3 393	3 195	3 885	3 397	3 381	3 281	3 687	3 156	3 573	42 055	3 505	-348
LILAS	4 342	4 050	4 404	3 854	3 925	4 012	3 842	3 669	3 791	3 970	3 965	3 770	47 592	3 966	-1
SAPHIR	3 242	3 119	3 386	2 928	3 069	3 375	3 153	3 192	3 755	3 579	3 859	3 461	40 118	3 343	516
AZUR	1 766	1 677	1 919	1 501	1 628	1 878	1 538	1 332	1 502	1 837	1 643	1 730	19 952	1 663	-20
Le Havre	20 375	18 926	20 911	18 211	18 522	20 264	19 002	18 828	19 140	20 525	19 929	19 673	234 307		
AMBRE	5 473	5 038	5 489	4 624	5 109	5 160	4 912	4 860	4 719	5 184	5 059	4 774	60 400	5 033	25
JADE	4 175	3 796	4 230	3 423	3 667	4 109	3 923	3 919	3 929	4 257	4 155	4 067	47 649	3 971	184
TOPAZE	674	654	681	570	581	677	446	488	659	691	651	612	7 386	615	36
Rouen	10 322	9 489	10 399	8 618	9 357	9 946	9 281	9 267	9 307	10 131	9 865	9 453	115 435		
Total	30 697	28 415	31 310	26 829	27 879	30 210	28 284	28 095	28 447	30 656	29 793	29 126	349 742	0	0

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
  		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105 N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
Service à la personne		Organisme formation agréé

Une activité par site

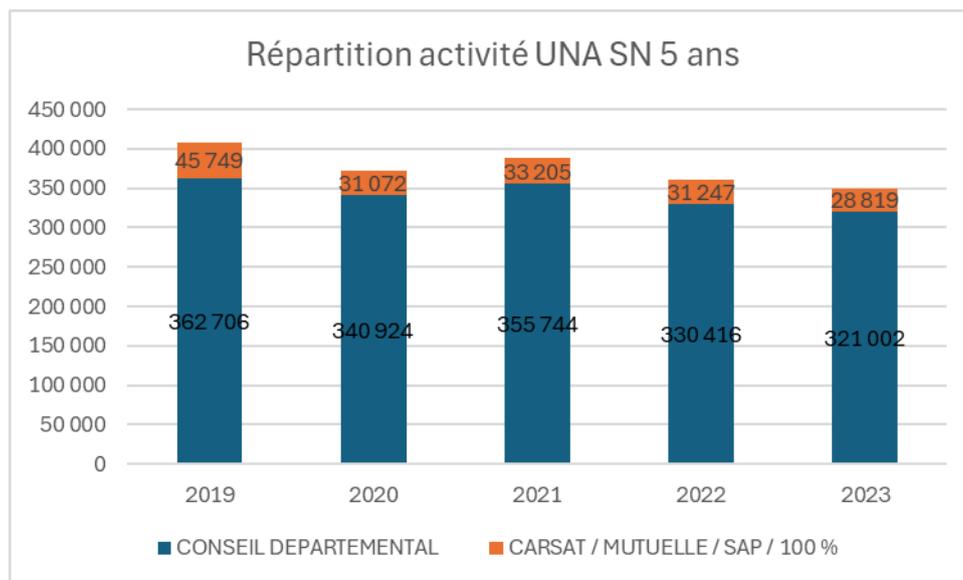


Répartition des heures effectuées en fonction des organismes de prise en charge



Le Conseil Départemental de Seine Maritime avec **88.11 %**, représente le client en situation de quasi-monopole, et mérite toute notre attention. On note une progression de +1 point de plus par rapport à 2022 de la part de l'activité du Conseil Départemental. L'activité totale du CD76 est néanmoins en retrait de -2.85% par rapport à 2022.

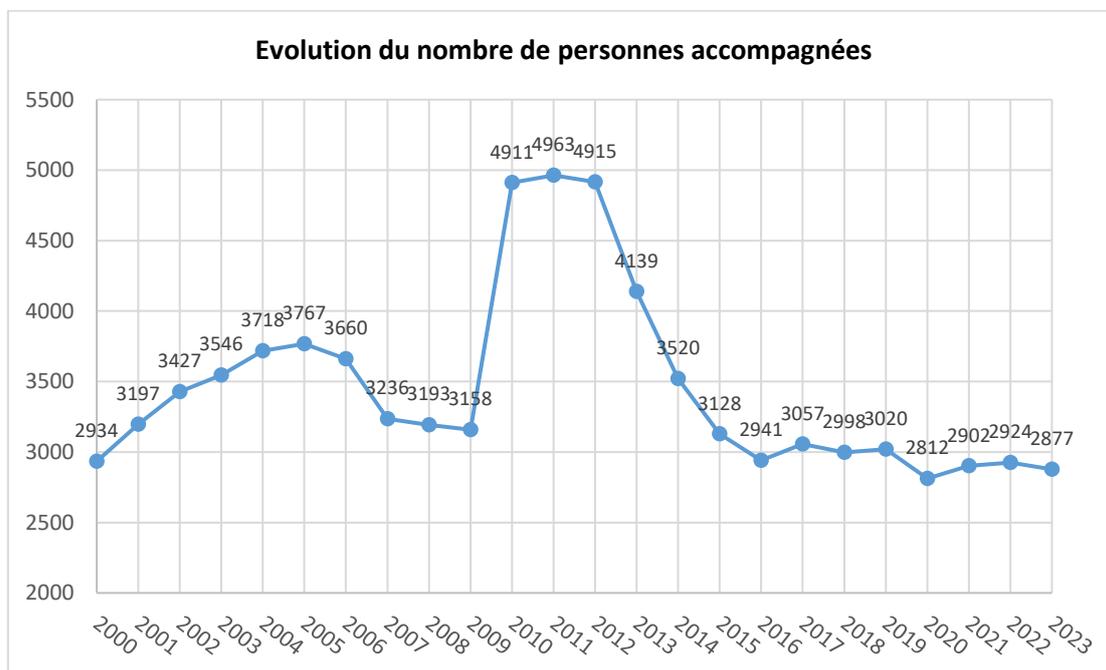
UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé



Données en heures

Les caisses de retraite et principalement la CARSAT représentent 3.94% de notre activité, quote-part économiquement négligeable ; nous tenons à maintenir un portefeuille de prise en charge large et diversifié. Quant à l'activité totale des autres caisses (hors CD76), elle est en retrait de -7.77%

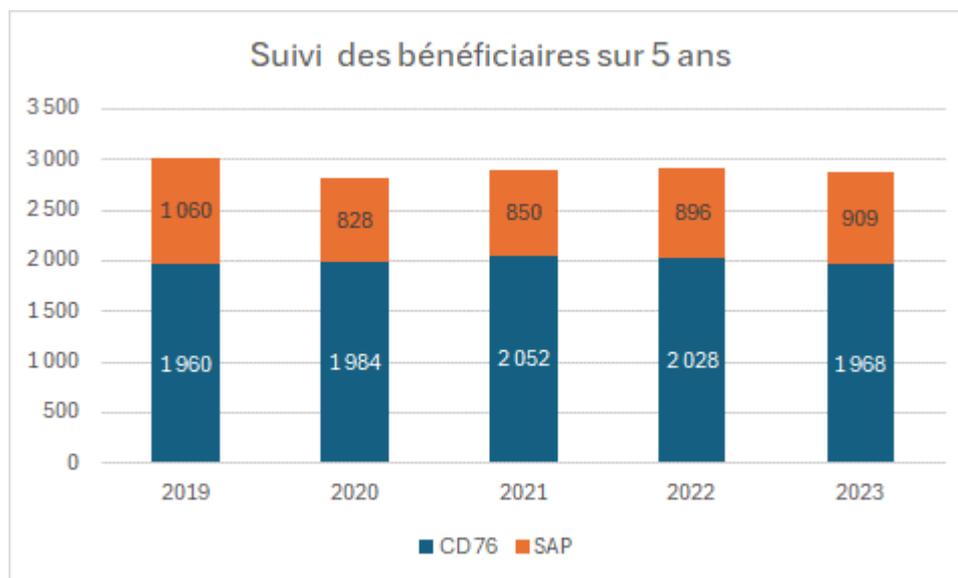
Évolution du nombre de personnes aidées à domicile



2877 personnes ont fait appel à nos services au cours de l'année 2023. En dehors de l'année 2020 impactée par la crise sanitaire, on note une stabilisation du nombre de clients aidés depuis 2016 (entre 2900 et 3000 chaque année). Malgré cela l'activité en heures n'augmente pas du fait de l'atomisation des plans d'aide que nous constatons notamment pour les plans d'aide APA et CARSAT.

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

A l'instar des heures vendues, le constat est que depuis 5 ans, l'association conserve le même nombre de bénéficiaires.



Données en nombre de personnes.

2. Point particulier sur le nombre d'interventions et moins de 30 minutes

L'activité de UNA SN se caractérise notamment par un volume important d'intervention de 30 minutes, ou moins. Ce nombre fut de 50 094 interventions en 2023 soit une baisse de -6.6% comparé à l'exercice 2022 (53 649 interventions).

Ces interventions représentent un volume de 23 044 heures en 2023 contre 21 488 heures en 2022.

Nous pouvons rappeler que le conseil départemental de seine maritime accompagne l'association UNA SN sur ce point en compensant les pertes associées à la mise en œuvre de ces interventions via la dotation qualité prévue dans le cadre du CPOM signé en 2023.

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
  		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

3. Service d'aide à la fonction d'employeur

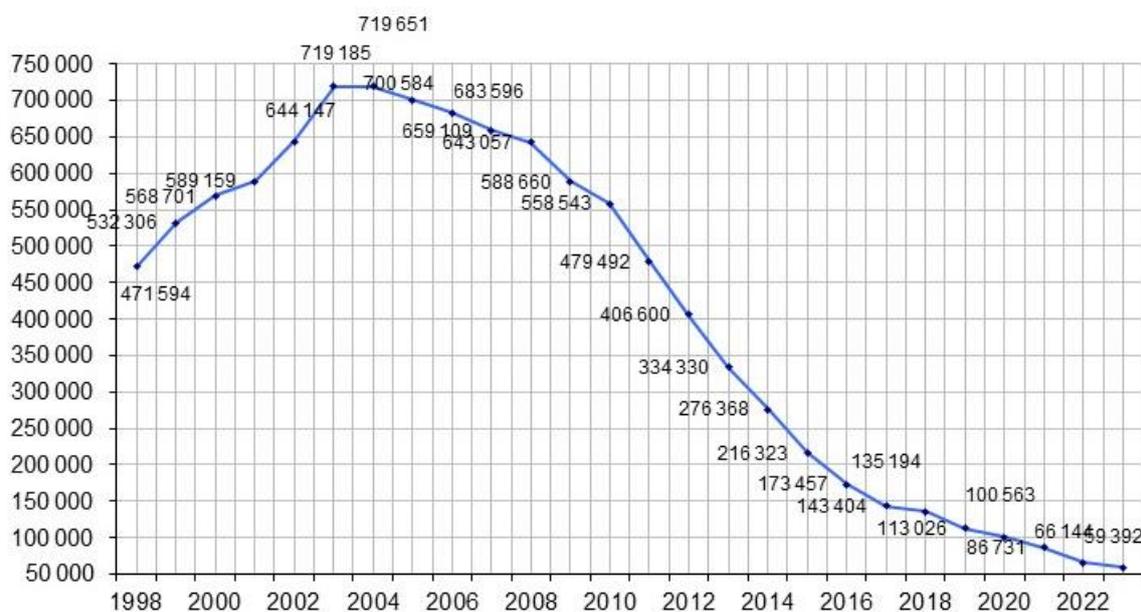
Rappel des missions du SAFE :

- ☞ Informer des droits et devoirs liés au rôle d'employeur.
- ☞ Proposer un personnel sélectionné.
- ☞ Effectuer pour le compte de l'employeur les tâches administratives :
 - ◆ Contrats de travail
 - ◆ Bulletins de salaires (réglés par l'employeur) - déclarations à l'URSSAF
 - ◆ Attestations de sécurité sociale, pôle emploi, PASRAU, etc. ...
- ☞ Le service intervient 7 jours sur 7, 24h/24.



Évolution du nombre d'heures effectuées depuis 1998

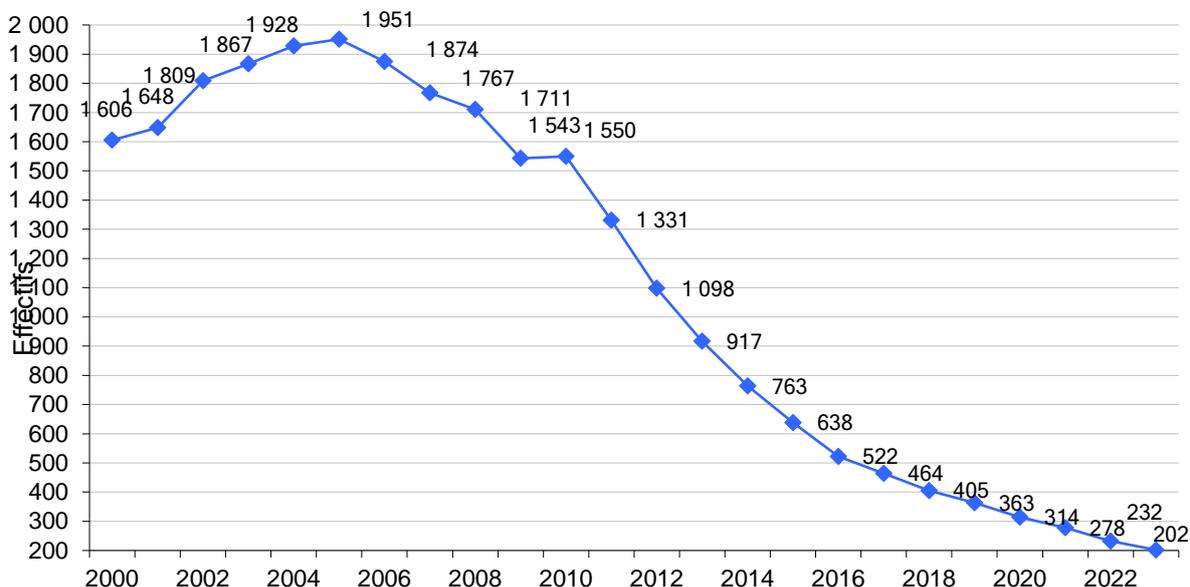
Entre les exercices 2022 et 2023, le service enregistre une nouvelle baisse du nombre d'heures réalisées de -6 752 heures (- 10.21%). Malheureusement, la chute de l'activité du mandataire se poursuit même si elle est moins conséquente que l'année précédente (pour rappel : -23.74% pour 2022).



UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

Evolution du nombre d'employeurs

Evolution du nombre des employeurs depuis 2000

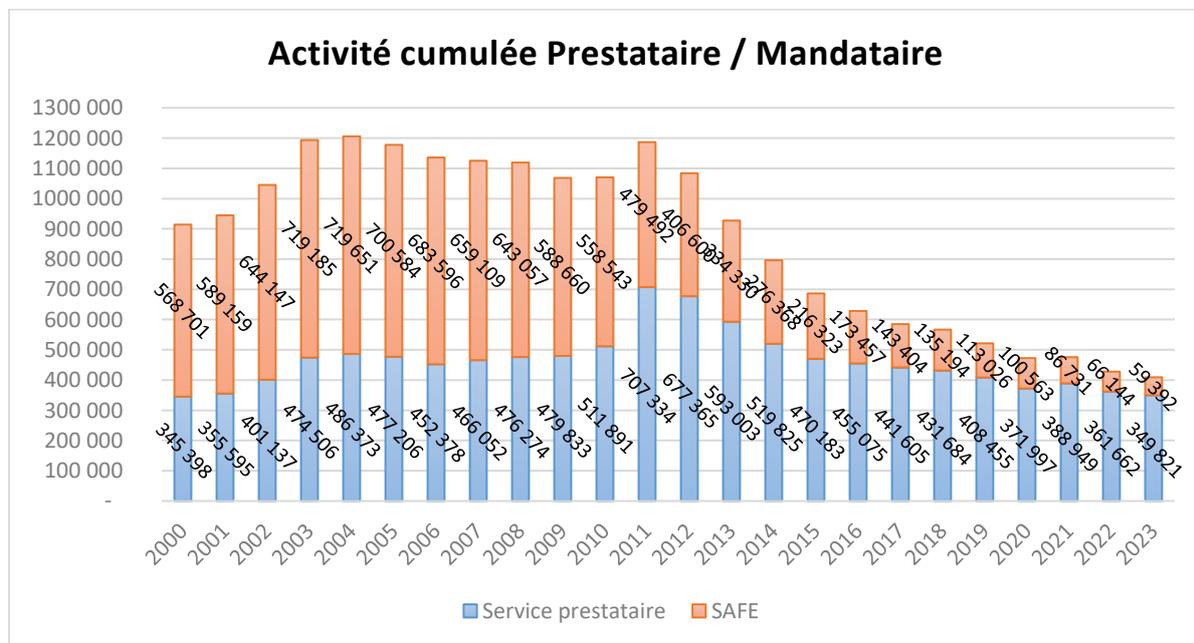
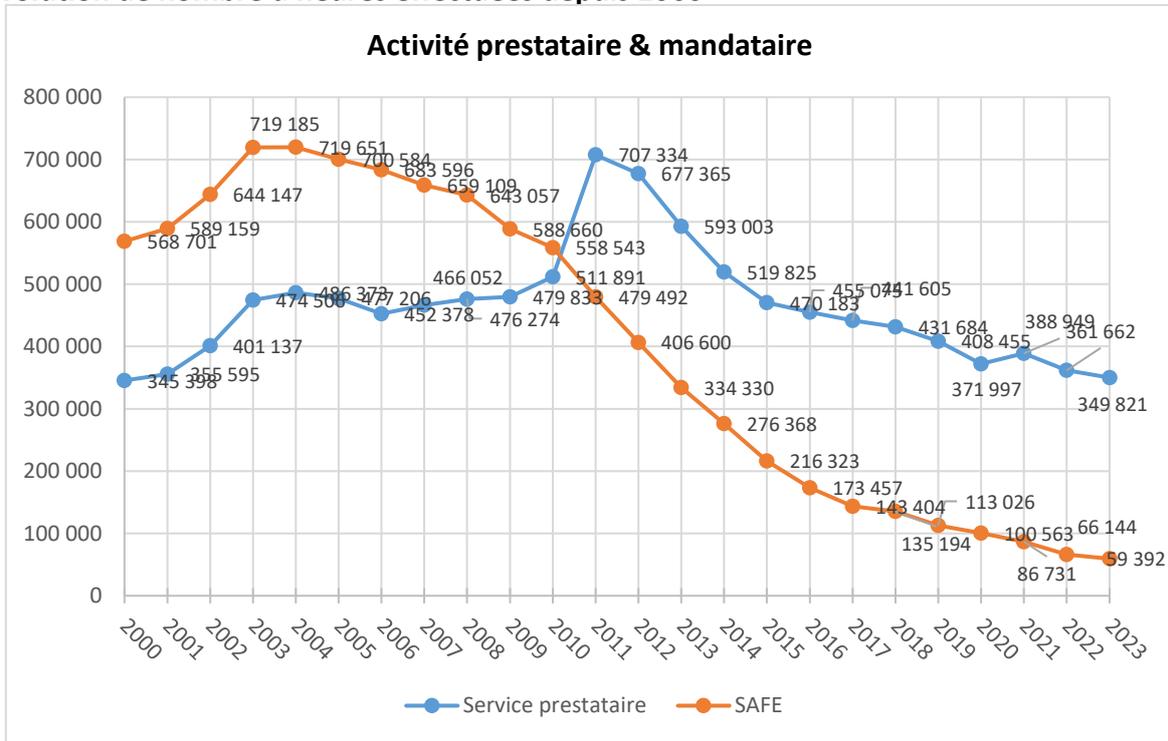


Pour l'année 2023, le nombre d'employeurs est de 202. Nous constatons une baisse de 12.93% sur un an (versus -16.55% l'année précédente). Le constat est fait que les nouvelles générations de clients effectuent les démarches par eux-mêmes en utilisant le site dédié de l'URSSAF pour les particuliers employeurs.

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
Service à la personne	Organisme formation agréé	

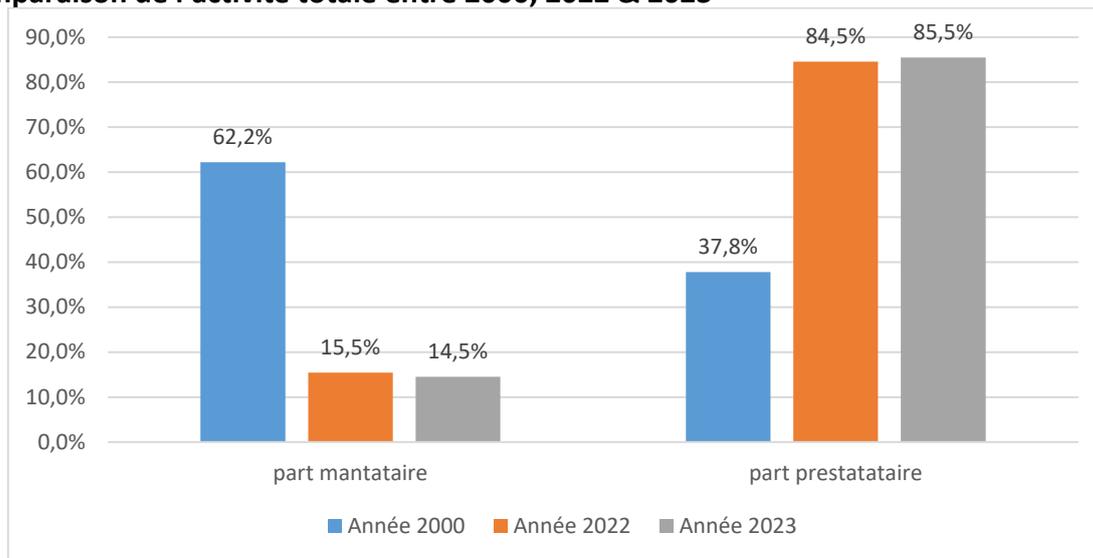
4. Activités Prestataires et Mandataires

Evolution de nombre d'heures effectuées depuis 2000



UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

Comparaison de l'activité totale entre 2000, 2022 & 2023

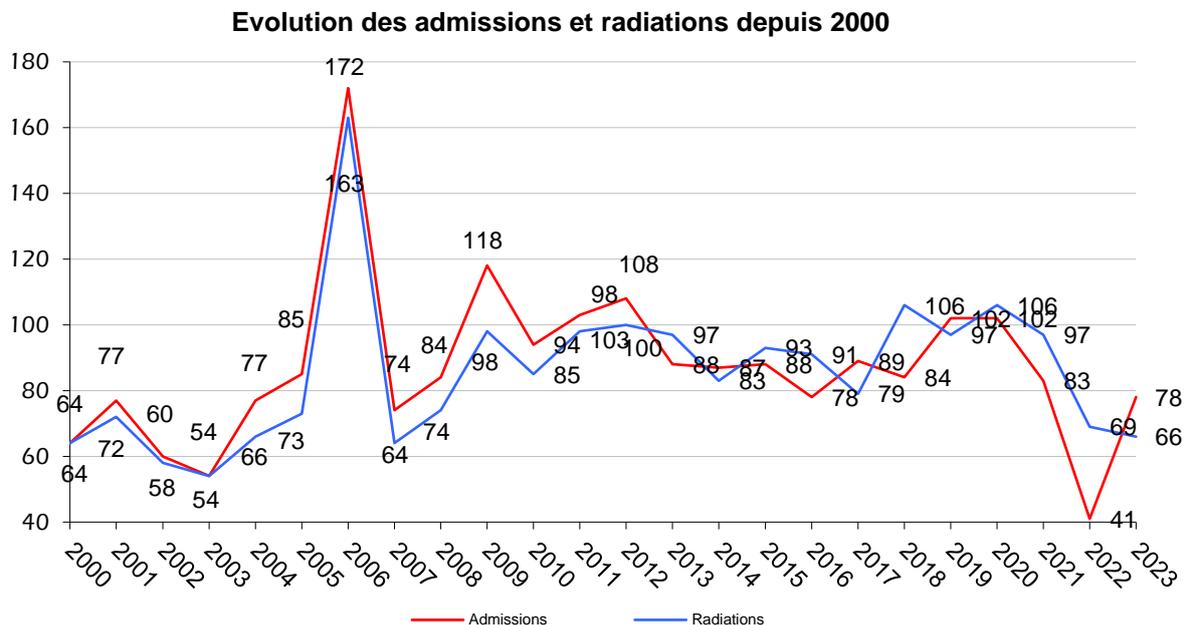


L'activité mandataire se contracte de plus en plus, car en 23 ans elle est passée de 62.2 % à 14.5%. Il va de soit que l'activité mandataire pose question, dans les années à venir en terme de maintien de notre compétence dans la gestion des dossiers d'aide à la fonction d'employeur. Entre 2022 et 2023, la part de l'activité mandataire est en recul d'un point (14.5% versus 15.5%).

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	<p>Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr</p>   	<p>Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70</p>		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105				
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime				
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental				
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

5. Service de soins infirmiers à domicile

Évolution des admissions et radiations depuis 2000



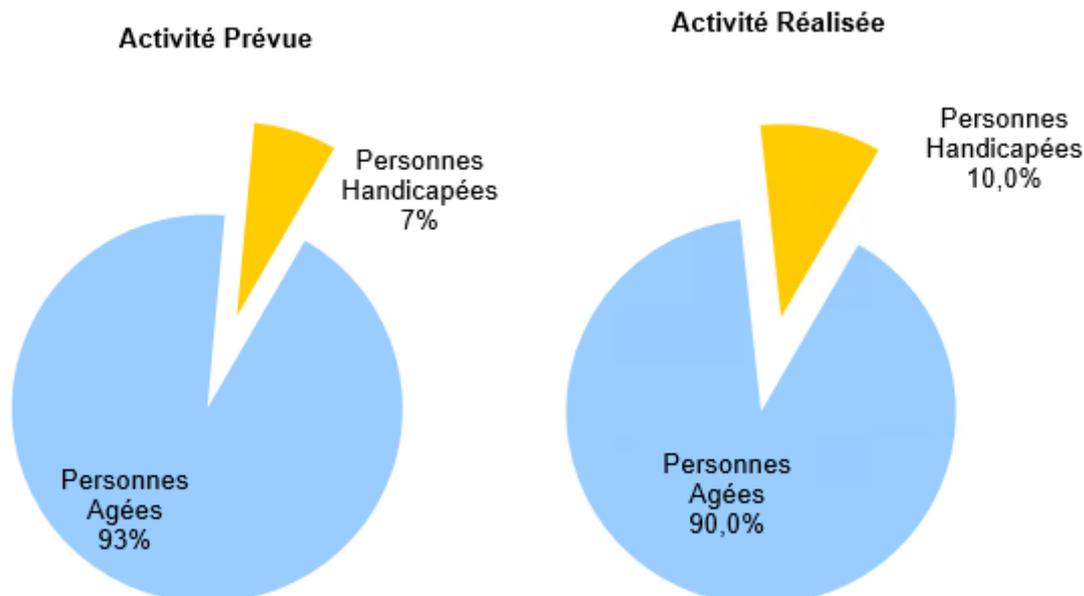
Le service de soins infirmiers enregistre, en 2023, 78 admissions pour 66 sorties.

La capacité du SSIAD reste inchangée par rapport à l'an passé :

162 lits pour personnes âgées et 12 lits pour personnes handicapées.

Comparaison entre l'activité prévue et l'activité réalisée en 2023

(en journées)



UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

Il a été effectué 37 932 journées contre 63 510 journées prévues soit un taux d'occupation global de 59.7% (contre 62.9 % en 2022 et 75.8% en 2021)

Activités réelles :

- ♦ Personnes âgées : 34 128 journées en 2023
- ♦ Personnes handicapées : 3 804 journées en 2023

Quelques éléments significatifs sur la gestion et l'activité du SSIAD en 2023

L'année 2023 a été marquée par la volonté du service et de la direction de promouvoir la qualité de vie au travail ainsi que la qualité de la prise en charge de nos patients. Elle a été ponctuée de la création d'évènements organisationnels et également d'éléments festifs.

Les éléments organisationnels :

- Réalisation de plusieurs réunions avec le directeur afin de faire le point sur les conditions de travail, les éventuelles prises en charge problématiques. Ces temps de travail ont permis d'instaurer un climat de confiance au sein de l'équipe, responsabilisant chacun sur ses missions.
- Création et mise en œuvre de 2 postes d'infirmiers référents permettant de créer plus de lien entre l'équipe aide-soignante, les infirmiers et les patients. Le retour est très positif sur cette mise en place car il y a beaucoup de réactivité et les aides-soignants se sentent d'autant plus soutenus face aux éventuelles difficultés qu'ils peuvent rencontrer sur le terrain.



- Création du tutorat pour tous les nouveaux salariés : accueil personnalisé, travail en doublon avec une titulaire pendant 8 à 10 jours selon les besoins du nouveau salarié. Tout nouveau salarié suit une formation au drap de glisse dispensée dans nos locaux de formation « Gérontoform ». Les infirmiers et plus particulièrement les référents et formateurs ont été mis à contribution afin d'élaborer un accueil adapté aux nouveaux salariés. Un projet de formation d'accueil est en cours de développement.

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
  		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
Service à la personne		Organisme formation agréé

- Réactivation et augmentation de fréquence des réunions SPASAD avec les responsables de chacun des secteurs avec lesquels nous avons des prises en charge communes.
- Elles sont au rythme de 1/mois et par pôle de partenariat. Elles ont pour but d'évoquer les problèmes rencontrés chez nos patients communs et d'y apporter des solutions. Ces réunions sont réalisées en présence de la responsable de secteur et/ou la secrétaire, l'infirmier référent du secteur, l'infirmier coordinateur et la cheffe de service.

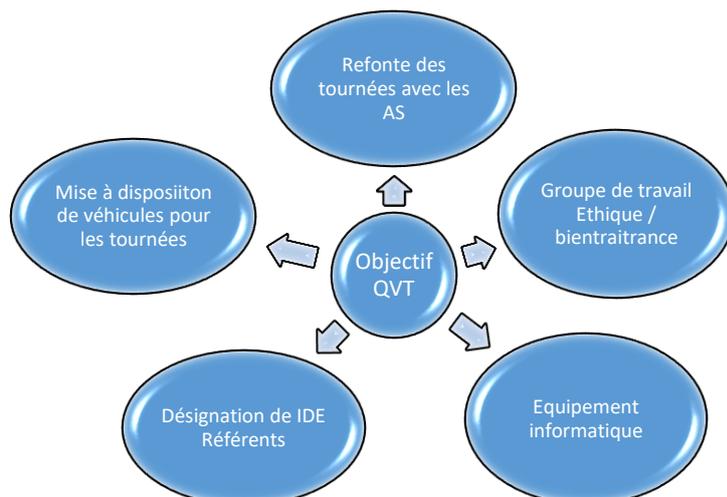


- Participation à différentes formations pour les infirmiers (tutorat des étudiants infirmiers, chambre implantable, journée de sensibilisation aux rôles et missions des maîtres de stage).
- Parallèlement, les aides-soignants ont suivi de façon continue des formations diverses dispensées

par notre centre de formation « Gérotoform » :

- o Simulateur de vieillissement,
 - o Gestes et postures,
 - o Alzheimer,
 - o Prévention des chutes,
 - o Bienveillance,
 - o Sauveteur Secouriste du Travail, ...
- Sollicitation des aides-soignantes sur l'élaboration de leurs tournées : équipes de travail constituées sur la base du volontariat afin de valoriser leur connaissance du terrain.
 - Elaboration de différents groupes de travail/réflexion pluridisciplinaires sur divers thèmes tout au long de l'année : classeur protocoles, classeur de transmissions SPASAD, etc...
 - Partenariat avec l'école de formation aide-soignante Germaine Coty dans le cadre de la formation en alternance. Accueil de 2 à 3 étudiants tous les ans.

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
Service à la personne		Organisme formation agréé



- Du matériel a été mis à disposition pour l'équipe, des tablettes surface ont été mises en place pour les IDE afin de permettre une meilleure utilisation du logiciel arcade à domicile (ordonnance et grille AGGIR) , un renouvellement des mallettes ou sac à dos, l'achat d'un bladder scan pour permettre une meilleure évaluation en cas de rétention urinaire (évitant parfois l'hospitalisation)...
- Renouvellement des conventions avec l'HAD de l'HPE et l'IFSI Mary Thieullent Le Havre.
- Collaboration étroite avec le DAC (Dispositif d'Appui à la Coordination), Pharmacie de la Mare au Clerc, Pharmacie Journel.

La volonté de créer du lien avec l'équipe s'est poursuivie lors de plusieurs repas en présence de l'équipe soignante ainsi que de la coordination/direction (présence facultative). Les retours de l'équipe quant à ces évènements ont été plus que positifs. Le but de ces événements au-delà de l'aspect léger a pour vocation de créer ou du moins d'améliorer, l'esprit d'équipe et de créer des moments de partage et de pouvoir discuter avec l'ensemble du SSIAD dans un cadre moins formel.



UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

Projections sur 2024 :

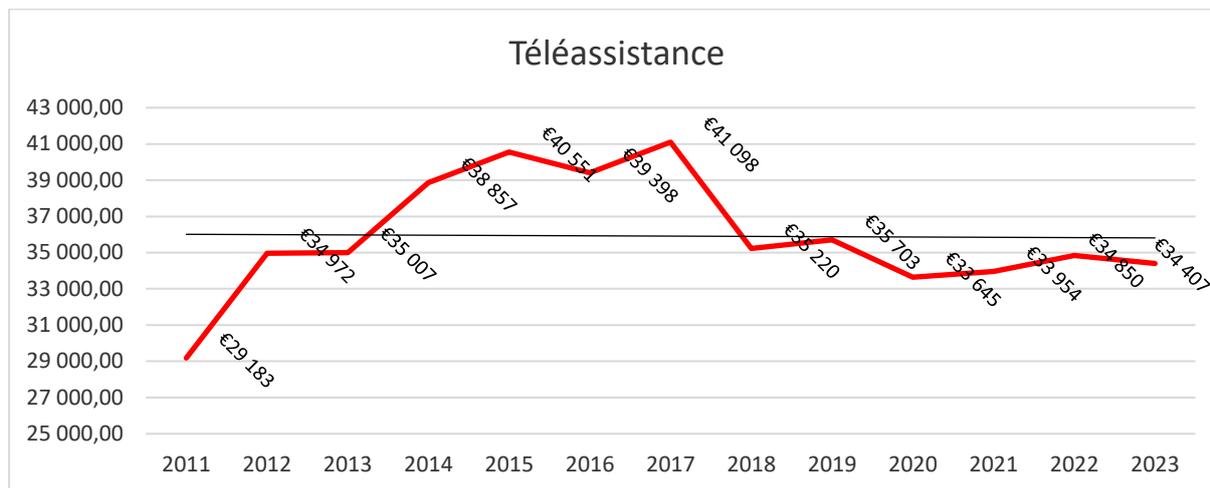
- Démarche d'amélioration de la qualité de prise en charge des étudiants infirmiers, formation de cinq jours dispensée à l'IFSI aux deux référents. Cette formation a pour objectif de remettre à jour et d'étoffer le livret d'accueil étudiant, la création d'une feuille de suivi de soin à remplir par les IDE tout au long du stage afin de faciliter l'évaluation finale. Une fois complet et validée le livret pourra être transmis à l'IFSI qui le donnera à l'étudiant avant le stage pour qu'il en prenne connaissance. Cette formation a également permis de connaître les évolutions de la formation et de préciser l'attente des formateurs pédagogiques grâce à des moments d'échange et de questions réponses.
- Mise en place d'un tableau de surveillance pour chaque secteur grille AGGIR, plan de soin IDE (informatisé), dates d'ordonnance

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr   	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105 N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental				
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

6. Service télé assistance UNA

Chiffre d'affaires de la téléassistance

Au cours de l'année 2023, la téléassistance représente un chiffre d'affaires de 34 407 €.

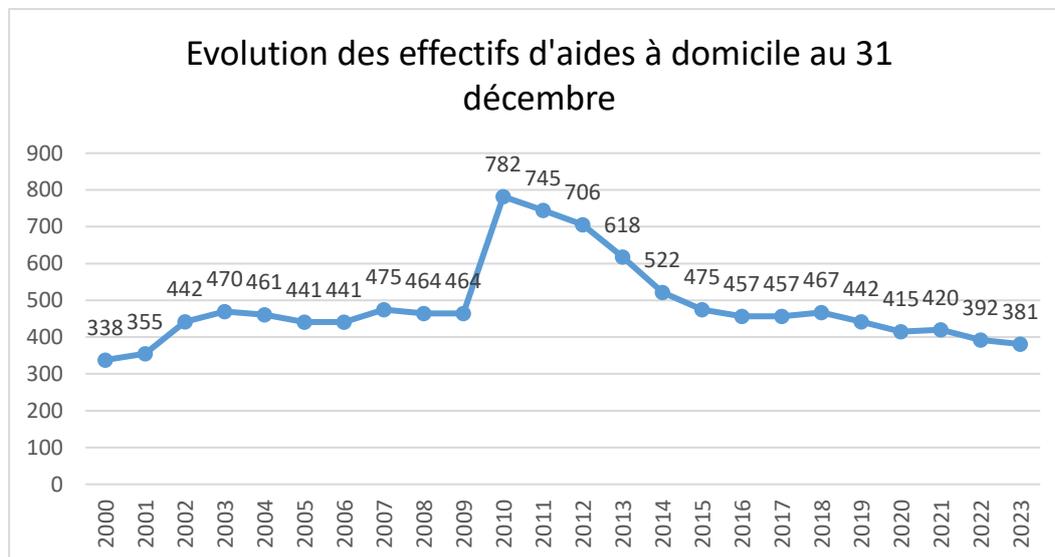


Le chiffre d'affaires est en léger retrait de -1.3% mais l'activité reste stable depuis 6 années autour d'une fourchette située autour de 34 000 – 35 000€.

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
  		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105 N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
Service à la personne		Organisme formation agréé

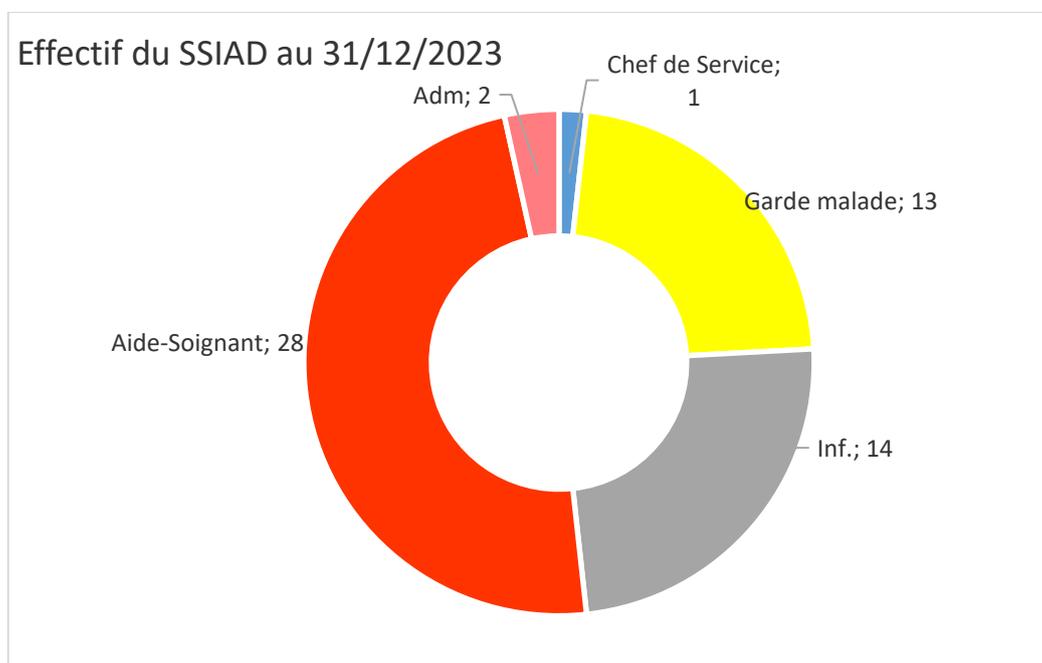
III. Rapport Social

7. Le Personnel Aide à domicile



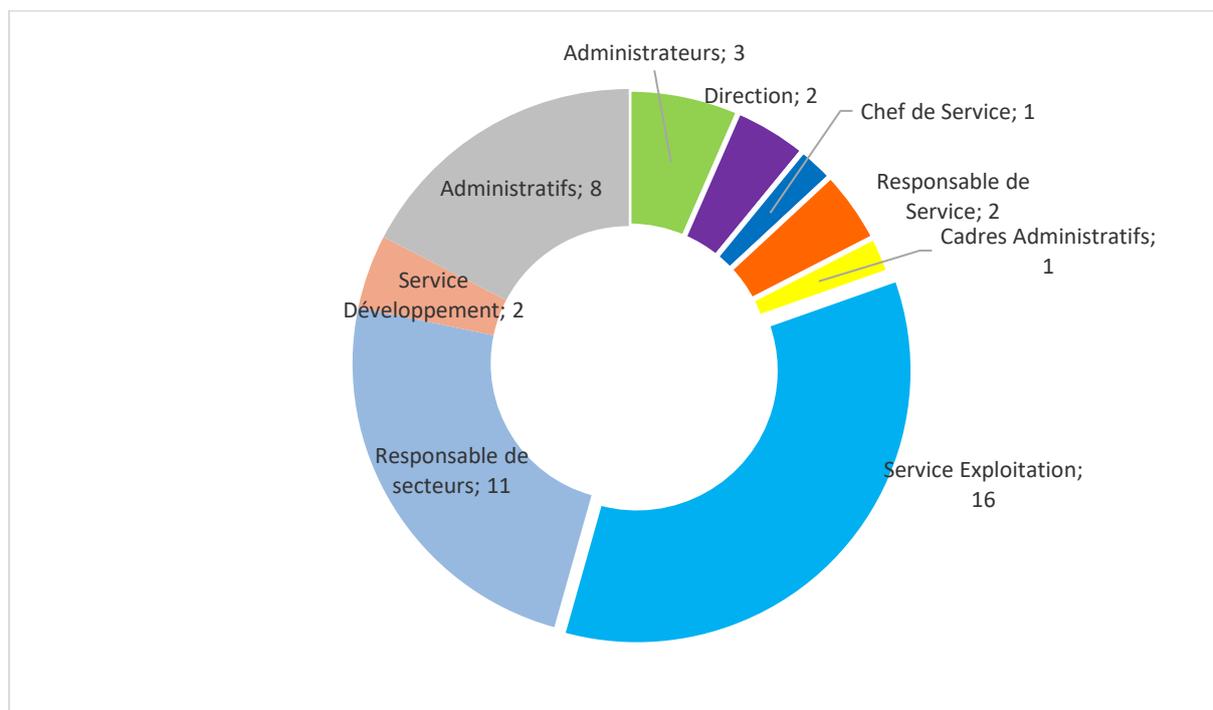
L'effectif des aides à domicile présents au 31/12/2023 était de 381 salariés soit une diminution de 11 salariées par rapport à 2022.

8. Le Personnel du service de soin



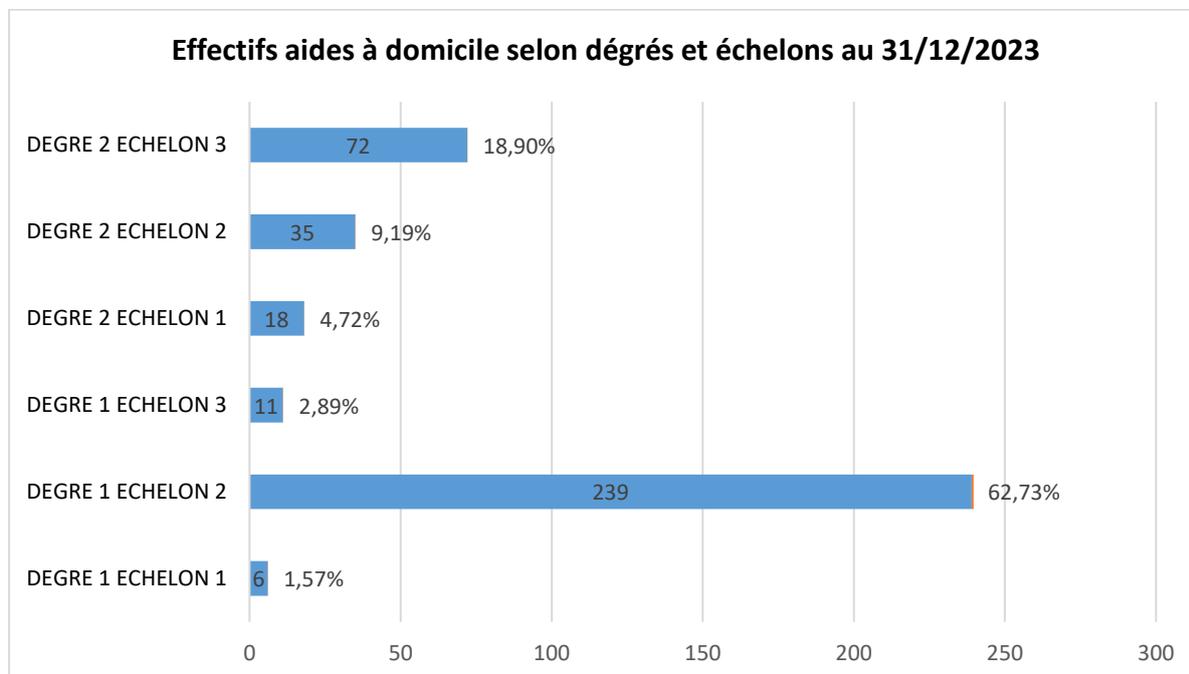
UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

9. Le personnel administratif



En 2023, le personnel administratif comprenait 46 personnes (au 31/12/2023).

10. Répartition du personnel d'intervention



UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

Suite à la mise à jour des grilles d'évaluation en 2023, le pourcentage des effectifs à l'échelon 3 est passé de 6.38% au 31 décembre 2022 à 21.79% au 31 décembre 2023 soit un impact positif pour 58 salariés (pour l'ensemble des degrés 1 & 2).

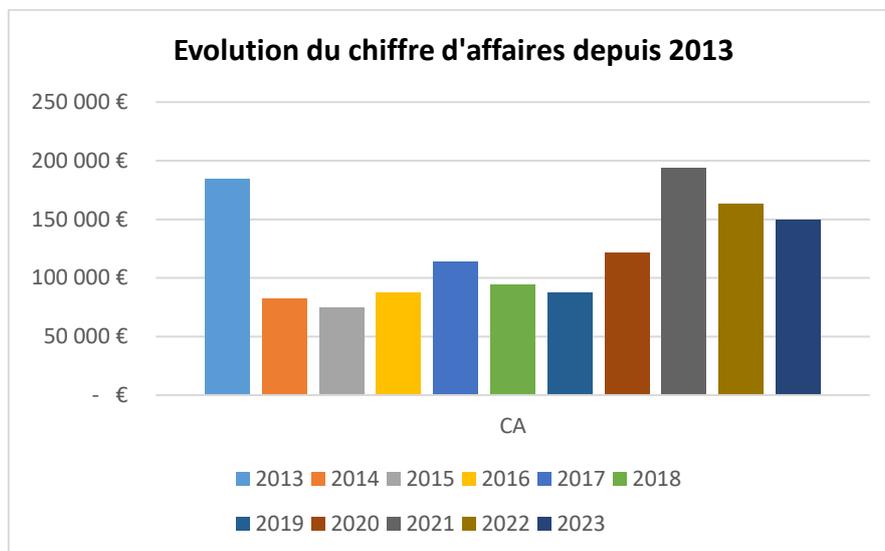
UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr   	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105 N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental				
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

11. GERONTOFORM

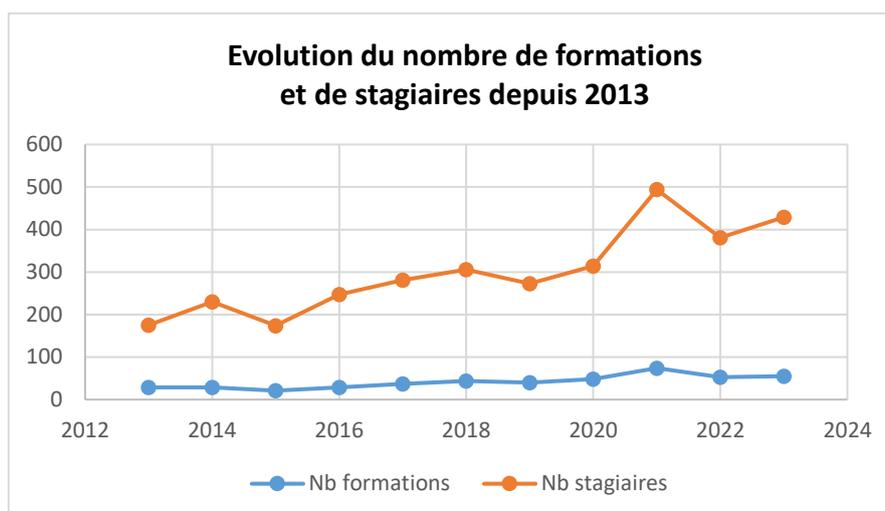
GERONTOFORM est l'organisme de formation dédié à la professionnalisation des effectifs de UNA SN. Il permet de démultiplier l'offre de formation, de garantir la cohérence pédagogique des sessions en internalisant la compétence de formateur occasionnel en s'appuyant sur ses effectifs internes, infirmier, Aides-soignants, auxiliaires de vie sociale, salariés administratifs : chargée de mission en ergonomie, formatrice SST, ...

GERONTOFORM est doté d'un plateau pédagogique reconstituant un appartement permettant de reproduire les conditions d'intervention des salariés de terrain.

	Année	CA	Nb clients	Nb formations	Nb stagiaires	Volume d'H	Nb formateurs
	2013	184 680 €	1	29	175	3458	8
	2014	82 396 €	1	29	230	3021	6
	2015	75 049 €	1	21	174	2159	8
	2016	86 997 €	1	29	247	2825	9
	2017	113 651 €	1	37	281	3246	10
	2018	93 665 €	1	44	306	2370	13
	2019	87 601 €	1	40	273	2624	6
	2020	121 132 €	1	48	314	3057	11
	2021	193 770 €	4	74	494	5072	13
	2022	162 625 €	5	53	381	4710	12
	2023	149 810 €	3	55	429	4693	13



UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
Service à la personne		Organisme formation agréé



Nombre d'heures de formation et répartition des stagiaires par formation

Intitulé des formations	Nombre	Durée des sessions (heures)	Nombre de stagiaires	Volume d'H stagiaires (réalisé)	Moyenne d'heures
Accompagnement fin de vie	4	7	31	217,00	7,00
Addictions	3	7	23	160,00	6,96
Alzheimer	2	7	15	105,00	7,00
Alzheimer 3J	1	21	8	161,00	20,13
Bienveillance	1	7	7	49,00	7,00
Bienveillance 2J	1	11	9	99,00	11,00
Communication non violente	1	14	7	90,00	12,86
Entretien du cadre de vie	1	14	7	98,00	14,00
Handicap	3	7	19	133,00	7,00
MAC SST	11	7	75	525,00	7,00
Nutrition	1	13	6	78,00	13,00
Nutrition et pathologies chroniques	1	14	6	84,00	14,00
Pathologies liées au vieillissement	3	7	22	154,00	7,00
Prévention des chutes	2	7	16	112,00	7,00
Savoirs de base Aide à Dom.	6	35	39	1298,00	33,28
Savoirs de base Français et Maths	2	25,5	12	165,00	13,75
Savoir évoluer en équipe autonome	1	10,5	40	388,50	9,71
Simulateur de vieillissement	2	7	16	112,00	7,00
Soins bucco dentaires	2	7	15	105,00	7,00
SST	3	14	24	336,00	14,00
Trouble de la déglutition	1	7	8	56,00	7,00
Tuteur	1	7	9	63,00	7,00
Utilisation des aides techniques	2	7	15	105,00	7,00
	55	263	429	4693,50	246,68

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	  	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental			
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne
			Organisme formation agréé

Répartition par site (lieux de formation)

Site	Nombre de formations	Nombre de stagiaires	Répartition
Le Havre	33	269	63%
Rouen	15	109	25%
Soissons	1	7	2%
Saint Quentin	6	44	10%
	55	429	

Répartition par client

Client	Nombre de formations	Nombre de stagiaires	Répartition
UNA Solidarité Normandie	48	377	87,88%
DOMIDOM	1	1	0,23%
AID' AISNE	7	51	11,89%
	56	429	
54 sessions INTRA-entreprise (1 client)			
1 session INTER-entreprise (plusieurs clients)			

Profil des formateurs, volume d'heures et fonctions

Nom des intervenants	Fonction	Nombre de formation	Volume d'Heures	Volume d'Heures stg
Formateurs UNA Solidarité Normandie		71	528,50	3 960,50
Ingrid OBISPO	Chargé d'action ergonomique	13	108,50	1 136,50
Shirley LEFEBVRE	Monitrice Secouriste	12	98,00	679,00
Benjamin LEFEBVRE	Infirmier	5	35,00	252,00
Audrey SAINT MARTIN	Infirmière	10	70,00	500,00
Marine ANTONIN	Aide soignante	9	63,00	399,00
Elodie GODEFROY	Auxiliaire de vie	11	77,00	479,00
Valérie SCHWALM	Auxiliaire de vie	11	77,00	515,00
Formateurs extérieurs		9	131,00	733,00
AGIRabcd	Enseignants ou professionnels	2	51,00	165,00
Elodie LANEZ	Responsable Pôle autonomie et prévention	2	27,00	162,00
Gwenaëlle LARDINOIS	Référente et formatrice nutrition	1	11,00	99,00
Mathilde DURIEUX	Ergothérapeute	2	14,00	105,00
Solaya DOUTI	Reférente mangement et compétences relationnelles	1	14,00	90,00
Peggy FERY	Monitrice Secouriste	1	14,00	112,00
TOTAL		80	659,50	4 693,50

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

12. Les projets en cours, faits remarquables de 2023.

Déploiement des équipes autonomes :

En 2023 nous avons déployé :

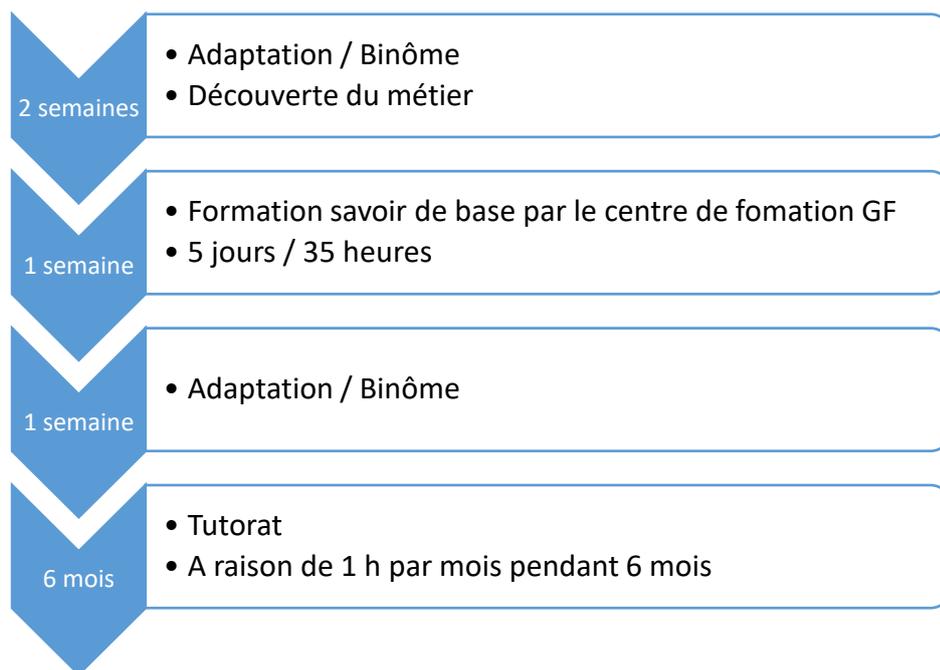
- ➔ 3 équipes finalisées
- ➔ 7 équipes dont la formation s'est achevée en novembre 2023
- ➔ 7 équipes dont la formation a débuté en novembre 2023.

Les équipes sont constituées de 7 salariés en moyenne, soit aujourd'hui, soit formé / soit en cours de formation, de l'ordre de 120 salariés concernés par le déploiement en équipe autonomes.

Un engagement formation pour l'intégration des nouveaux salariés

Au cours de l'exercice 2023, l'association a mis en œuvre 10 sessions de formation d'accueil et de savoir de base. D'une durée de 35 heures, ces sessions intègrent deux semaines d'adaptation/ binôme en amont de la session de formation, la session de formation de 5 jours, et une semaine d'adaptation/ binôme en aval

Un tutorat à l'issue de la session de formation est réalisé avec un suivi opéré par le tuteur de chaque salarié



UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

Une dynamique partenariale avec le programme de modernisation.

L'Association est impliquée dans le cadre du programme de modernisation initié par la fédération UNA mis en place et déployé à l'échelle de la région NORMANDIE. Ces temps de travail sont organisés par une chargée de mission d'UNA NORMANDIE et ont notamment permis d'étudier l'ambitieuse réforme des services d'aide à domicile et des SPASAD. A terme, les SAAD seront organisés en deux catégories : SAD avec des missions exclusivement « aide » et des SAD Mixtes « Aides et Soins ». L'UNA SN travaille donc à des rapprochements avec des acteurs du territoire de la Seine-Maritime sur les SAD Mixtes.

Une politique de prévention des risques professionnels engagée et militante

La politique de prévention des risques professionnels s'est déclinée sur l'année 2023 sur 4 axes de travail prioritaires à travers le PAPRIACT.

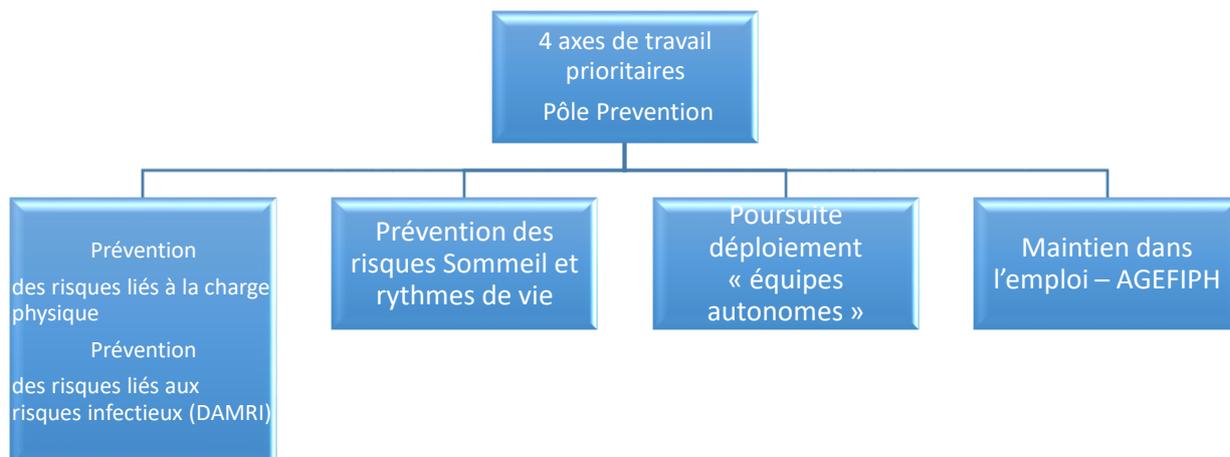
Tout d'abord, la prévention des risques liés à la charge physique qui représente un accident du travail sur 2. Cet axe de prévention se matérialise par la dotation de sacs à dos d'aides techniques. Au 31 décembre 2023, 196 salariés en sont équipés avec 63 sacs distribués sur l'année 2023.

Ensuite, la prévention des risques sommeil et rythmes de vie à travers une campagne d'informations, de quizz et d'articles tout au long de l'année.

L'amélioration des conditions de travail à travers la mise en place d'équipes autonomes pour tenter de lutter contre l'absentéisme et limiter les contraintes de remplacements. Ce déploiement fait suite à l'expérimentation positive menée en 2022. Grâce à l'expertise d'UNA SN dans le champ de la formation professionnelle via GERONTOFORM, un transfert de compétences auprès de nos formateurs a pu être mis en place pour démultiplier les formations en interne et nous permettre d'être plus agile dans le déploiement.

Le dernier axe est le maintien dans l'emploi de nos salariés en lien avec l'AGEFIPH. Ce travail est mené au quotidien via un poste d'ergonome et de référent handicap et a été officialisé dans le cadre d'une convention Handicap signée avec l'AGEFIPH en septembre 2022. Un travail continu est effectué sur la sensibilisation, l'information/communication, le recrutement/intégration, l'accompagnement des parcours professionnels des salariés, le maintien dans l'emploi et la collaboration avec le secteur protégé / adapté.

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
  		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé



Axe 1 : Prévention des risques liés à la charge physique :

Ateliers Portes ouvertes et Sac à dos « KIT MAD »

PAPRI Pact :

Thème 4 : Prendre en compte et prévenir tous les risques d'atteinte à la santé au travail

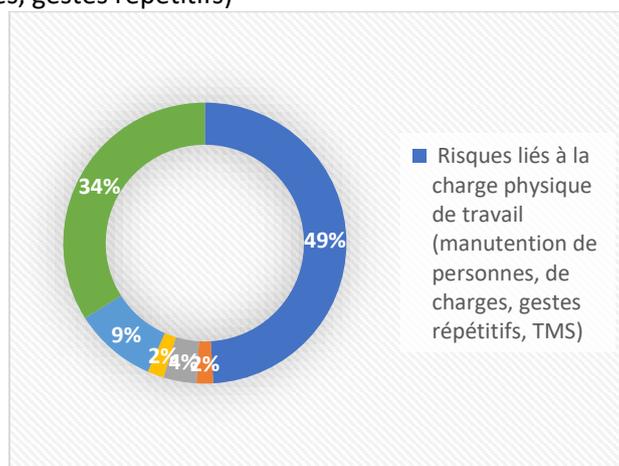
Thème : 6 TMS et lombalgies

Objectifs :

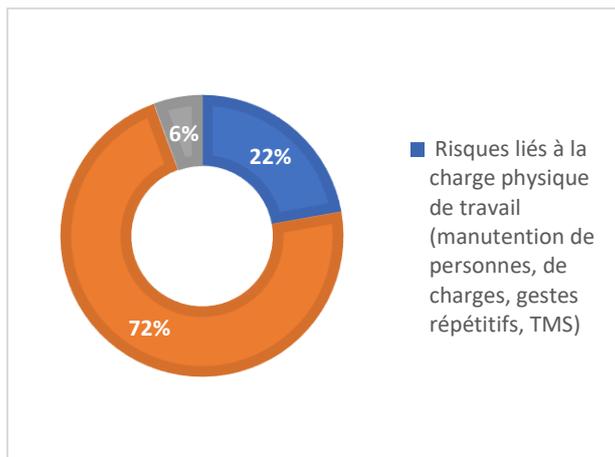
faciliter le travail de l'intervenant à domicile en diminuant les risques d'atteinte à la santé et favoriser à la fois le maintien à domicile des personnes accompagnées.

Constats :

Analyse des accidents de travail : récurrence des AT liés à la charge physique de travail (manutention de personnes, de charges, gestes répétitifs)

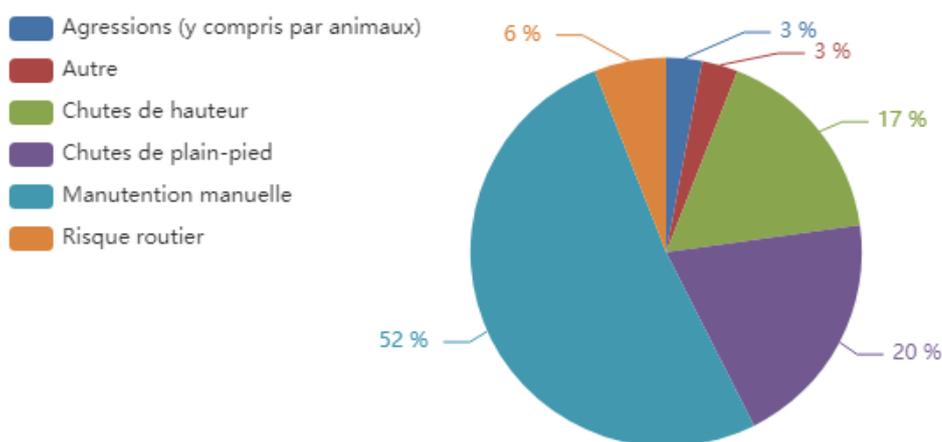


UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé



Répartition des AT suivant le risque à l'origine des accidents en 2023 sur les sites UNASN LH et Rouen

Répartition des accidents du travail selon les risques à l'origine



8810A Branche de l'aide à domicile données 2022

Identification des difficultés des salariés lors des soins et manutentions (transferts, rehaussement au lit...)

Actions :

Pour rappel :

En réponse à l'appel à projets 2021 (aux titres de la Conférence des financeurs de la Prévention de la perte d'autonomie et de la Convention section IV du budget de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) :

Acquisition de 170 kits MAD en 2021 (Harmonie santé)

Acquisition de 170 kits MAD complémentaires en mai 2022. (Harmonie santé)

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé



Formation – sensibilisation d’un certain nombre de salariés avec l’organisme ALTER ECO en 2021
2022 - 2023 : Poursuite de la dotation en aides techniques des salariés avec des sessions de formation lors d’ateliers « aides techniques » sur le Havre et Rouen

Moyens nécessaires :

Mise à disposition d’une salle du centre de formation GERONTOFORM avec les différentes aides techniques)

Mise à disposition des formateurs du centre de formation GERONTOFORM
Ingénierie pédagogique : création d’un programme Atelier aides techniques (en annexe)
Communication auprès des pôles (diffusion lors des réunions collectives) ainsi que par la messagerie alyacom)

Suivi de la dotation en aides techniques avec la création d’une rubrique sur le logiciel Perceval KIT MAD – (et document de remise à signer par le salarié)

Intégrer la rubrique HC25 Atelier Prévention des risques sur le planning des salariés présents aux portes-ouvertes.

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
  		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

Actions : axes d'amélioration :

- Diffusion d'une enquête de satisfaction aides techniques auprès de tous les salariés janvier 2023.

Tableau des permanences « Portes ouvertes » 2023

Mise en place d'un créneau systématique les lundis après-midi (14h-17H) hors période de vacances scolaires de janvier à décembre 2023

	Nombre de Permanences	Nombre de participants SAD LH	Nombre de participants SAD R	Nombre de participants SSIAD	Total participants
Janvier	3	3	4	6	13
Février	3	1	7	6	14
Mars	1	1	0	0	1
Avril	0	0	0	0	0
Mai	2	4	0	0	4
Juin	2	2	5	0	7
Septembre	3	5	9	0	17
Octobre	3	1	6	1	11
Novembre	3	3	0	1	7
Décembre	3	2	6	1	12
Total	23	22	37	15	86

- Inscription à la demande d'un salarié / recyclage
- À la suite d'un accident de travail lié à la manutention, aux transferts
- Intégration d'une nouvelle embauche au SSIAD
- Salarié identifié par le pôle

Au 31/12/2023 : 196 salariés ont acquis un sac à dos KIT MAD

Nombre de sacs distribués en 2023 : 63

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
Service à la personne		Organisme formation agréé

Axe 1 bis : Prévention des risques liés aux risques infectieux (DAMRI)

Objectifs : Mettre à jour les procédures UNA en cas de risque infectieux

Mise en place de groupe de travail SSIAD – SAD pour le DAMRI d'octobre à décembre 2024 (5 réunions)

CF Protocoles RI en pièces jointes

Approbation et diffusion en CSSCT

Axe 2 : Prévention des risques Sommeil et rythmes de vie

Objectifs : Mener une campagne d'information santé auprès des salariés.

Constats : Un sommeil de qualité est indispensable à une bonne santé. Ses effets bénéfiques sont connus : énergie physique et intellectuelle, dynamisme, concentration...Mais dans le cas contraire, quand le sommeil est insuffisant, quels sont les effets sur notre santé ?

Comment fonctionne la mécanique du sommeil et comment l'adapter à notre rythme de vie, notre rythme de travail ?

C'est pourquoi nous vous proposons une campagne d'information pour vous permettre de clarifier cette notion et vous aider à trouver les clés pour un sommeil de qualité.

Le 1er temps fort de cette campagne débutera par la mise en place d'affiches, et la diffusion d'un quiz.

Cinq articles santé seront ensuite diffusés au fil de l'eau, vous apportant des conseils pratiques et concrets pour mieux dormir et se lever en pleine forme.

Un guide « Sommeil et rythmes de vie » sera remis à l'ensemble des salariés à la fin de cette campagne.



► Les cinq articles santé

- ① Gérer son sommeil par l'alimentation
- ② Ne plus ronfler pour bien dormir...et travailler mieux !
- ③ Maîtrise la lumière pour bien travailler...et mieux dormir !
- ④ Prévenir la Somnolence au travail
- ⑤ Comment s'organiser pour associer sans stress, vie de parent, travail et sommeil

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

Axe 3 : Déploiement équipes autonomes

Objectifs : amélioration des conditions de travail qui sont au cœur de la démarche – Optimiser la qualité d'intervention chez les usagers

Constats : Absentéisme / Problème de recrutement / insatisfaction des usagers qui déplorent trop d'intervenants différents / Insatisfaction des salariés (nombre de remplacement / temps de travail / ...)

Actions :

Suite à l'expérimentation en 2022 : déploiement en 2023 sur tous les pôles

- Mise en place d'un comité de pilotage

Bilan des étapes menées : 5 réunions de travail (comité de pilotage et réunion avec coaches) sur l'année 2023

20/04/2023 – réunion Bilan d'étapes avec les coaches

11/05/2023 : Réunion de travail avec les coaches

29/06/2023 : Réunion de travail avec les coaches

11/10/2023 : Réunion Bilan d'étapes avec les coaches

19/12/2023 : Réunion Bilan d'étapes avec les coaches

2023 :

Déploiement EA2 : 6 équipes formées de février 2023 à mai 2023 : MAYA / CHOUQUETTES / BLEUETS/ AMAZONES/ ATTACHANTES / MALRAUX : 42 salariés formés

Février 2023 : Formation de 2 formateurs SEEA avec COMPANI pour démultiplication en interne.

Octobre 2023 à janvier 2024 : 6 équipes formées avec 44 salariés – les libellules, les Wonder girl, les coccinelles.

Axe emploi : Maintien dans l'emploi – AGEFIPH - 2023

l'Association porte le sujet de la prévention des risques au cœur de ses préoccupations, notamment avec l'arrivée de Me OBISPO au poste d'ergonome et de référente handicap, l'organisation est aux prémices sur le sujet du handicap et souhaiterait mener une véritable politique d'inclusion des personnes en situation de handicap.

La réalisation d'un diagnostic action en 2021 sur l'ensemble des établissements a constitué un préalable nécessaire afin de structurer un plan d'action et dynamiser la politique handicap, et bien que certaines actions aient été commencées à être portées (permanences, formations...),

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

l'association souhaite contractualiser pour ancrer sa politique handicap et faire effet levier sur le poste de référente handicap.

Signature de la convention Handicap en partenariat avec l'AGEFIPH en septembre 2022.

- **Objectifs :**

- Engager des changements en profondeur : faire évoluer le niveau de conscience sur le sujet, les environnements de travail et les pratiques de management et les politiques RH
- D'améliorer la situation de l'entreprise, tant d'un point de vue quantitatif (taux d'emploi, nombre de recrutements, de maintiens dans l'emploi, etc.) que qualitatif (évolution des représentations sur le handicap, développement des compétences des salariés handicapés, etc.).
- De gérer de façon autonome l'emploi des personnes handicapées et intégrer cette thématique dans la politique de gestion des ressources humaines de l'entreprise, préparer les conditions propices à la négociation d'un accord sur le sujet, etc.

Ces objectifs se déclinent à minima sur ces 6 axes

- Sensibilisation et formation
- Information et communication
- Recrutement et intégration
- Accompagnement des parcours professionnels des salariés handicapés
- Maintien dans l'emploi
- Collaboration avec le secteur protégé et adapté

Axe 4 : Déploiement équipes autonomes

Objectifs : amélioration des conditions de travail qui sont au cœur de la démarche – Optimiser la qualité d'intervention chez les usagers

Constats : Absentéisme / Problème de recrutement / insatisfaction des usagers qui déplorent trop d'intervenants différents / Insatisfaction des salariés (nombre de remplacement / temps de travail / ...)

Actions :

Suite à l'expérimentation en 2022 : déploiement en 2023 sur tous les pôles

- Mise en place d'un comité de pilotage

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
  		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

Bilan des étapes menées : 5 réunions de travail (comité de pilotage et réunion avec coaches) sur l'année 2023

20/04/2023 – réunion Bilan d'étapes avec les coaches

11/05/2023 : Réunion de travail avec les coaches

29/06/2023 : Réunion de travail avec les coaches

11/10/2023 : Réunion Bilan d'étapes avec les coaches

19/12/2023 : Réunion Bilan d'étapes avec les coaches

2023 :

Déploiement EA2 : 6 équipes formées de février 2023 à mai 2023 : MAYA / CHOUQUETTES / BLEUETS/ AMAZONES/ ATTACHANTES / MALRAUX : 42 salariés formés

Février 2023 : Formation de 2 formateurs SEEA avec COMPANI pour démultiplication en interne.

Octobre 2023 à janvier 2024 : 6 équipes formées avec 44 salariés – les libellules, les Wonder girl, les coccinelles.

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

Une année riche en émotion pour les usagers



Maison PERIOT - Bayeux



Armada



Octobre Rose



Journée des aidants



Marché de Noël



Halloween



Noël (photos avec bénéficiaires)

JAN

MAR

MAI

JUIL

SEP

NOV

FEV

AVRIL

JUIN

AOUT

OCT

DEC



Jeu du loto (bingo)



Casque réalité virtuelle
LUMEEN (Paris Normandie)



NORMHANDIMER



Guinguette d'Aboum



Job dating Mission Locale

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

Une année d'expérimentation

En 2023, UNA SN déploie deux dispositifs expérimentaux extrêmement novateurs en 2023. Accompagné économiquement par le CD 76, nous avons pu déployer l'offre de prédiction PRESAGE, ainsi que le dispositif EPOCA.

EPOCA	PRESAGE
<p>La télésurveillance numérique des Seniors</p> <p>EPOCA a mis en place des dispositifs médicaux et domestiques connectés au domicile des patient-es qui remontent en permanence des données vers une plateforme numérique performante. La remontée de ces données, qui ont vocation à être analysées et à engendrer des alertes, permet d'assurer un suivi continu des dossiers médico-sociaux des bénéficiaires.</p> <p>Parmi les dispositifs connectés utilisés par EPOCA, nous comptons des montres, des bracelets « No touch », des tensiomètres, des électrocardiogrammes, des saturomètres, des balances, des thermomètres, des glucomètres, des stéthoscopes, des EPR, des Hotter, des semelles connectées, etc. Tous ces objets ont un marquage CE.</p> 	
<p>Le Care management</p> <p>EPOCA dispose d'une équipe de Care managers médicaux et paramédicaux 24h/24 et 7j/7 qui analyse les données et confirme les alertes.</p> <p>Au-delà de coordonner les professionnels médicaux, sociaux et médico-sociaux au domicile, EPOCA élabore et suit le plan personnalisé de soins des patient-es, en lien permanent avec les soignant-es habituelles.</p> 	<p>AVEC L'AGE, PLUS LA DUREE D'HOSPITALISATION EST LONGUE, PLUS LA PERTE D'AUTONOMIE AUGMENTE</p> <p>Hospital-Acquired Complications in a Randomized Controlled Clinical Trial of a Geriatric Team* 1^{ère} CAUSE DE PERTE D'AUTONOMIE</p> <p>Functional Decline Associated with Hospitalization for Acute Illness** 2 MILLIONS DE SÉNIORS FRAGILES HOSPITALISÉS</p> <p>50% ÉVITABLES</p> <p>DIFFICULTÉ D'ACCÈS ET DE COMMUNICATION AIDANTS-SOIGNANTS</p> <p><small>* FORD, P.M., MEYER, L.L., BARTLETT, P., ROSSIGNOL, M., COHEN, H. HOSPITAL-ACQUIRED COMPLICATIONS IN A RANDOMIZED CONTROLLED TRIAL OF A GERIATRIC CONSULTATION TEAM. JAMA. 2017;317(22):2313-2322.</small></p> <p><small>** SAGEER, M.A., & RUDRIGUEZ, M.A. (2008). FUNCTIONAL DECLINE ASSOCIATED WITH HOSPITALIZATION FOR ACUTE ILLNESS. CURRENT NEUROLOGIC NURSING, 4(4), 408-419.</small></p> <p>JAMA The Journal of the American Medical Association</p> 
 <ul style="list-style-type: none"> Prévenir la perte d'autonomie avec une offre médicale complémentaire à celle des forfaits soins. Donner accès à un dispositif innovant : Engagement créé (emploi recherche, attractivité des résidences seniors, marketing et communication). Renforcer la capacité d'accompagnement. Allonger la durée de séjour. Sécuriser les professionnelles et augmenter l'attractivité de la marque employeur. Créer un mariage territorial avec une complémentarité SSIAD & EHPAD. 	<p>PRESAGE : LE MOYEN LE PLUS SIMPLE POUR SOUTENIR LES PROFESSIONNELS DE PROXIMITÉ</p>  

Ces deux dispositifs permettent aux professionnels d'anticiper les risques de glissement, de dégradation rapide de nos usagers.

Les deux expérimentations vont être suivies d'une évaluation globale, complètes et approfondies à 360°

<p>UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51</p>	<p>Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr</p>   	<p>Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70</p>		
<p>Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105 N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental</p>				
<p>Aide à domicile</p>	<p>Prévention des risques</p>	<p>Soins infirmiers à domicile</p>	<p>Service à la personne</p>	<p>Organisme formation agréé</p>

Installation d'un nouveau serveur / sécurisation informatique

L'année 2023 a permis de maintenir des conditions informatiques stables avec les principaux fournisseurs de l'Association et fut l'occasion de renouveler le serveur pour garantir un haut niveau de performance et également renforcer la sécurité informatique.

Les dépenses de supervision d'un montant de 239K€ se concentrent notamment sur :

- Les contrats de maintenance des sites : ALTICAP (30% du budget)
- Les contrats d'assistance logiciel : ARCHE-MC2, ALYACOM (32% du budget)
- Les opérateurs de téléphonie : ORANGE, SFR, CORIOLIS (25% du budget)
- La maintenance des copieurs : KOESIO (6% du budget)
- Les licences OFFICE via SOLIDATECH (5% du matériel)

Les dépenses de matériels représentent 6K€ pour le renouvellement de PC, l'achat de supports et d'écrans pour adapter les postes de travail.

Une forte présence du réseau Una National / Una Normandie

UNA Normandie, un groupe uni et solidaire, riche de compétences et d'expertise



Une construction autour d'un CA mobilisé, avec un bureau et un comité stratégique paritaire (Administrateurs / Directeurs) qui est organe de proposition, de réflexion, de suggestion.



Une Communication, un travail de fond et un Lobbying engagé, en action :

2

- Rencontres du Domicile Avril 2023 & Septembre 2023
- Trophées SAP 2023
- Une Commission Régionale des Directeurs pro active
- Une représentation à la commission nationale des Directeurs
- Un investissement dans le programme de modernisation 2023
- Des accompagnements thématiques



UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

Les flops de l'année 2023



Un projet de mise en place d'une nouvelle version (V3) de la solution ALYACOM a été reportée à plusieurs reprises par l'éditeur alors qu'elle nous laissait espérer entrevoir des améliorations, des nouveautés et un confort supplémentaire pour notre

personnel de terrain.

Dans le cadre de la sécurisation des données de santé, nous avons été dans l'obligation de basculer sur la solution ARCAD et la solution WEB proposée par ARCHE-MC2.

L'objectif principal était de répondre à notre obligation de sécuriser les données de santé. Cette migration n'a pas été sans conséquence sur le quotidien des administratifs du SSIAD et des services supports avec l'obligation de s'adapter à ces nouvelles contraintes.



Enfin, l'UNA SN dans le cadre de cette même obligation s'est inséré dans le dispositif de « grappe informatique » initiée par les autorités nationales pour adapter sécuriser les logiciels gérant des données de santé et permettre une communication fluide entre tous les acteurs. Ces grappes permettent à leurs participants de bénéficier d'un soutien financier pour adapter leurs logiciels de gestion et d'échanger sur les avancées, les retours et les contraintes de chacun. Force est de constater que ces grappes viennent en plus du travail du quotidien et

que toutes les structures ont la tête dans le guidon. Il est difficile dans ces conditions de pouvoir capitaliser de manière commune et régulière entre les membres de la grappe. Il convient de mettre en avant le travail de Guillaume LESEIGNEUR (DSI de l'UNA POAA) qui porte l'ensemble du travail administratif de cette grappe.

Une évaluation externe qui recadre la structuration du suivi

L'évaluation externe « nouvelle version » a eu lieu dans le courant de l'année avec la production d'un rapport d'évaluation en juillet 2023. Un plan d'action a été mis en œuvre pour lever l'ensemble des critères impératifs ayant eu une note insuffisante suivi par un groupe de travail dédié.

Un plan de suivi et d'amélioration de la qualité.

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
Service à la personne		Organisme formation agréé

Plan d'action Post Evaluation

Critère	Enoncés du critère	Commentaires apportés	Plan d'action	Réalisé
1.2.3	Critère 1.2.3 : Personne de confiance	Les personnes accompagnées sont systématiquement informées et document remis à l'utilisateur. L'explication est donnée à chaque prise en charge à l'occasion de la visite à domicile. Reste à mettre en œuvre le formulaire signé par la personne de confiance.	Formulaire à actualiser + signature à intégrer pour tous les nouveaux dossiers.	<input checked="" type="checkbox"/>
1.2.4	Critère 1.2.4 : Point à détailler	Accès aux informations relatives à son accompagnement : Tous les usagers de UNA SN peuvent, sur demande, avoir accès à leur dossier administratif avec droit de modification. La fiche de mission et l'évaluation des besoins sont produites au domicile et sont à la disposition des usagers	Information annuelle sur le droit d'accès aux données des usagers / salariés (note d'informations)	
1.2.6	Critère 1.2.6 : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leur modalité d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur	L'association remet aujourd'hui systématiquement un livret d'accueil comprenant la charte de la personne accompagnée, la charte déontologique, la relation triangulaire, la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, la charte de bientraitance, la liste des personnes qualifiées. Pour tous les usagers déjà pris en charge, une information sera faite via les professionnels pour compléter le niveau d'information. L'affichage obligatoire a été actualisé pour répondre à l'ensemble des besoins d'information des usagers. Le DIPEC SSIAD et le contrat de prestation SAAD précisent les limites, droits et devoirs des salariés ainsi que des usagers.	Garantir la diffusion de ce livret d'accueil auprès de tous les nouveaux usagers du SPASAD UNA SN. Actif dès Avril 2023	<input checked="" type="checkbox"/>
1.2.7	Critère 1.2.7 : des droits de la personne accompagnée	La formation savoir de base répond, dès la première journée à cet objectif, portant sur la connaissance des droits de la personne accompagnée. Un document est remis sur ce thème lors de la formation. Une autre formation, portant sur la bientraitance est organisée, et permet d'approfondir ces notions, pour tous les salariés y participant.	Actualisation de la formation savoir de base. De 4 à 5 jours.	<input checked="" type="checkbox"/>
1.3.1/2	Critère 1.3.1 et 1.3.2 : personne accompagnée associée à la révision des règles de vie collective ou modalités de fonctionnement du service ou des outils favorisant leur compréhension.	Une évaluation annuelle, est organisée, analysée et permet d'améliorer et de faire évoluer les prestations, l'organisation de UNA SN. De plus, un CVS est mis en œuvre depuis 2020. Il devra être redynamiser pour atteindre à ses objectifs de production de conseils visant à améliorer cet item.	Dès activité du CVS, un rapport annuel sera formalisé (2024) et présenté à l'occasion de l'AG	
1.5.1	Critère 1.5.1 : Instance collective ou tout autre forme de participation	Une évaluation annuelle, est organisée, analysée et permet d'améliorer et de faire évoluer les prestations, l'organisation de UNA SN. De plus, un CVS est mis en œuvre depuis 2020. Il devra être redynamiser pour atteindre à ses objectifs de production de conseils visant à améliorer cet item. Réunion le jeudi 22 Juin 2023.	Dès activité du CVS, un rapport annuel sera formalisé (2024) et présenté à l'occasion de l'AG	
1.5.3	Critère 1.5.3 : les professionnels connaissent les lieux d'affichage et ou d'enregistrement des échanges.	Suite au passage des évaluateurs, l'affichage a été entièrement revu. Un emplacement spécifique est dédié aux futurs compte-rendus du CVS. Une information interne est faite par messagerie interne pour informer de la disponibilité des dits compte-rendus. Rapport d'activité de L'AG mis sur le site. Une messagerie professionnelle est mise à disposition dans le cadre du déploiement des équipes autonomes (Workplace) permettant la diffusion large et fréquente d'informations.	Réorganiser l'affichage "Papier", communiquer auprès des salariés dès actualisation de cet affichage. Dernier T 2023	<input checked="" type="checkbox"/>
1.10	Critère 1.10 : acteur de la personnalisation de son projet d'accompagnement	A ce jour, les plans d'aide APA (75 % de notre activité) ne permettent pas, faute de temps alloué, d'investir le temps nécessaire à l'élaboration, à l'animation des projets personnalisés de nos usagers. Cependant, à l'occasion de l'évaluation des besoins, une "trame" de projet personnalisé est réalisée. L'association organise, avec l'appui de la CFPP, des ateliers de prévention des risques de perte d'autonomie à l'attention de ses usagers, pouvant répondre aux besoins d'expression des PP.	Augmenter, en fonction des ressources disponibles le taux d'usagers pour lesquels un projet personnalisé peut être développé, animé, actualisé.	<input checked="" type="checkbox"/>
Critères impératifs				
2.2.5	Critère 2.2.5 : document de droit à l'image	Suite à l'évaluation, le document est intégré dans les dossiers des usagers et en cours de déploiement pour tous nos usagers.	Dès Juillet 2023, le formulaire est intégré dans tous les dossiers de prise en charge des usagers.	<input checked="" type="checkbox"/>

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr   	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105 N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental				
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

<i>Critère</i>	<i>Enoncés du critère</i>	<i>Commentaires apportées</i>	<i>Plan d'action</i>	<i>Réalisé</i>
2.2.6	Critère 2.2.6 : Exercice des droits et libertés de la personne accompagnée	Le livret d'accueil intègre tous les documents "légaux" sur les droits et personnes accompagnées. L'affichage au siège ainsi qu'à Rouen, présente les différentes chartes et autres documents.	Garantir la diffusion de ce livret d'accueil auprès de tous les nouveaux usagers du SPASAD UNA SN	<input checked="" type="checkbox"/>
2.2.7	Critère 2.2.7 : ESMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la PA	Suite au passage des évaluateurs, Un référent RGPD a été nommé. De plus, la politique RGPD a été introduite dans toutes les formations savoir de base de l'association.	Le référent RGPD a été nommé officiellement dès Juillet 2023.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.6.1	Critère 3.6.1: ESMS Définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux et s'assure de sa mise en œuvre	Tous les médicaments stockés ont été éliminés. Une procédure de suivi du médicament est en cours de réalisation et sera déployée aussi vite que possible. Inscription sur le logiciel dédié pour réalisation du DAMRI Etude en cours. Mise en place de groupes de travail.	Dès Juillet 2023, destruction des stocks intermédiaires de médicaments. Septembre 2023 Procédure "Médicaments". Protocole DAMRI initié dès Juillet 2023. Groupe de travail initié.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.11.1	3.11.1: L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes	Suite à l'évaluation, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées sera formalisé et diffusé à tous les professionnels. Il existe à ce jour une formation "Prévenir la maltraitance / Promouvoir la bientraitance".	Plan d'actions formalisé. Obj dernier trimestre 2023	<input checked="" type="checkbox"/>
3.12.1	Critère 3.12.1/3.12.2: Organise le recueil et le traitement des réclamations / Communique sur le traitement des plaintes et des réclamations.	L'ESMS va mettre en place une procédure de recueil, d'analyse statistiques des plaintes et des réclamations. De plus, un retour annuel sera réalisé à l'occasion de l'assemblée générale de l'association permettant de communiquer sur les situations ainsi que sur les modalités de traitement de ces situations. Une communication interne sera réalisée pour que tous les salariés de l'association soient informés.	Plan d'actions formalisé. Obj dernier trimestre 2023	<input checked="" type="checkbox"/>
3.13.1/2/3	3.13.1/2/3: Organise et le recueil et le traitement des événements indésirables ...	L'ESMS va mettre en place une procédure de recueil, d'analyse statistiques des événements indésirables. De plus, un retour annuel sera réalisé à l'occasion de l'assemblée générale de l'association permettant de communiquer sur les situations ainsi que sur les modalités de traitement de ces situations. Une communication interne sera réalisée pour que tous les salariés de l'association soient informés.	Plan d'actions formalisé. Obj dernier trimestre 2023	<input checked="" type="checkbox"/>
3.14.1	Critère 3.14.1: Plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement	Plan de gestion de crise et de continuité de l'activité existent aujourd'hui pour la situation de COVID 19. Nous allons l'étendre et le généraliser à toutes les situations de crise. Il sera soumis au CVS et communiqué en interne et en externe.	Plan de continuité à ajuster. Obj dernier trimestre 2023.	<input checked="" type="checkbox"/>

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	  	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre	
		de Seine Maritime	
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental			
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne
Organisme formation agréé			

13. Suivi des réclamations 2023

L'évaluation externe réalisée en avril 2023 aura pointé l'insuffisance de traçabilité dans la prise en compte, dans l'évaluation et dans le suivi des réclamations.

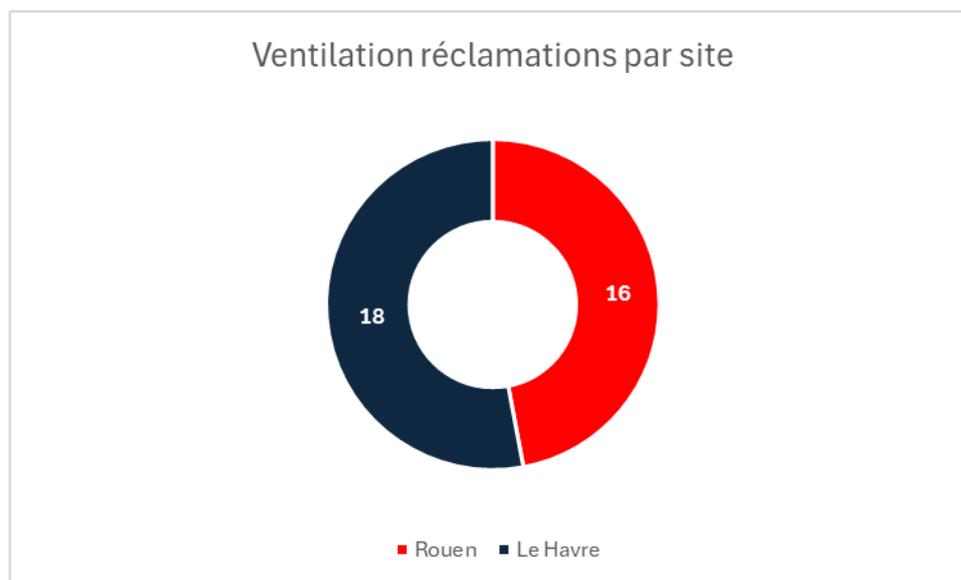
Nous avons dans un premier temps développé un système extra logiciel métier, pour répondre rapidement à l'exigence. (Suivi Excel / Courrier systématique numérisé dans les dossiers des usagers) de l'évaluation.

Le projet est de s'appuyer sur le dispositif de suivi interne au logiciel Perceval.

Réclamations 2023

	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	Total
AMBRE			1				1					1	3
JADE		3	2	4				1			2	1	13
TOPAZE													-
AZUR	1		1										2
SAPHIR	2	1				1	1				1		6
ACACIAS		1	2										3
IRIS		1		1									2
JASMIN	1	1	1	1					1				5
LILAS													-
	4	7	7	6	0	1	2	1	1	0	3	2	34

Sont considérés comme réclamations les demandes entrantes des usagers / Partenaires donnant lieu à réponse écrite, formalisée et enregistrée.



UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

14. Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction a été envoyée à tous nos bénéficiaires au cours du 1^{er} trimestre 2023.
Nous vous présentons ci-dessous le bilan que vous pouvez retrouver sur notre site internet : www.una.solidarite-normande.fr.

Vous êtes :

Un homme : Oui à 26.46%

Une femme : Oui à 71.13%

Pour faciliter votre maintien à domicile, pensez-vous avoir besoin d'autres services ?

Téléalarme	Oui à 5.15%
Transport et accompagnement	Oui à 6.19%
Service de courses	Oui à 7.56%
Portage de médicaments	Oui à 3.78%
Service de loisirs - Ateliers	Oui à 2.06%

LES INTERVENANT(E)S : Quel est votre avis sur vos aides à domicile ?

	Très Satisfaisant	Satisfaisant	Peu Satisfaisant	Pas Satisfaisant	Non répondu
La présentation	63.92%	32.65%	0.34%	0.34%	2.75%
La ponctualité	65.29%	30.24%	1.03%	0.34%	0.34%
L'écoute, le dialogue	65.64%	28.18%	1.03%	0.34%	4.81%
La discrétion	67.70%	26.80%	0.34%	0.34%	4.81%
L'amabilité	73.54%	24.05%	0.34%	0.34%	1.72%
La confiance	69.76%	26.12%	0.34%	0.69%	3.09%
La qualité du travail réalisé	65.98%	28.52%	1.37%	0.69%	3.44%
La prise d'initiative, l'organisation du travail	60.82%	27.84%	3.09%	0.69%	7.56%
La compétence	61.86%	28.87%	1.72%	0.69%	6.87%
La coordination et la communication entre les différents intervenants	39.86%	26.46%	3.44%	0.34%	29.90%

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr   	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105				
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime				
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental				
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

LES INTERVENTIONS : Quel est votre avis sur les interventions ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant	Non répondu
L'aide à la toilette	17.18%	8.25%	0.34%	0.34%	73.88%
L'aide à l'habillage	15.12%	7.56%	0%	0.34%	76.98%
L'aide aux transferts et déplacements	7.9%	4.47%	0%	0.34%	87.29%
La préparation des repas	6.19%	1.37%	0%	0.69%	91.75%
La prise de repas	5.84%	1.37%	0%	0.69%	92.10%
L'entretien du logement	49.48%	23.71%	1.03%	0.34%	25.43%
L'entretien du linge	24.05%	11%	0.34%	0.34%	64.26%
Les courses	21.99%	9.62%	0%	0.34%	68.04%
Les démarches administratives	7.56%	2.06%	0.84%	0%	90.03%
Globalement, êtes-vous satisfait des interventions	44.33%	18.56%	0%	0.34%	36.77%

VOS RELATIONS AVEC NOTRE ORGANISME : Quel est votre avis sur les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant	Non répondu
L'accueil téléphonique et physique est aimable et courtois	45.36%	35.40%	2.75%	0.69%	15.81%
Le personnel administratif est disponible et réactif	31.62%	38.14%	2.75%	0.34%	27.15%
La transmission des messages	29.55%	35.05%	3.44%	1.72%	30.24%
La gestion des remplacements en cas d'absences prévues (Congés payés)	27.15%	37.46%	4.12%	1.72%	29.55%
La gestion des remplacements en cas d'absences imprévues (maladie...)	22.68%	33.68%	6.19%	1.72%	35.74%
L'adaptation de la prestation à votre situation	32.65%	33.68%	0.69%	1.72%	31.27%
La fréquence de nos contacts	21.31%	34.71%	3.78%	1.72%	38.49%
La disponibilité de votre responsable de secteur	29.21%	30.24%	2.41%	2.06%	36.08%
La gestion des réclamations	19.93%	29.90%	3.09%	1.72%	45.36%
La clarté des factures	36.43%	39.52%	2.41%	0.34%	21.31%
Nos relations vous ont parues	32.65%	40.89%	1.03%	1.03%	24.40%

Recommanderiez-vous UNA Solidarité Normandie à vos relations :

Oui	Non	Non Répondu
83.85%	1.72%	14.43%

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	  	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

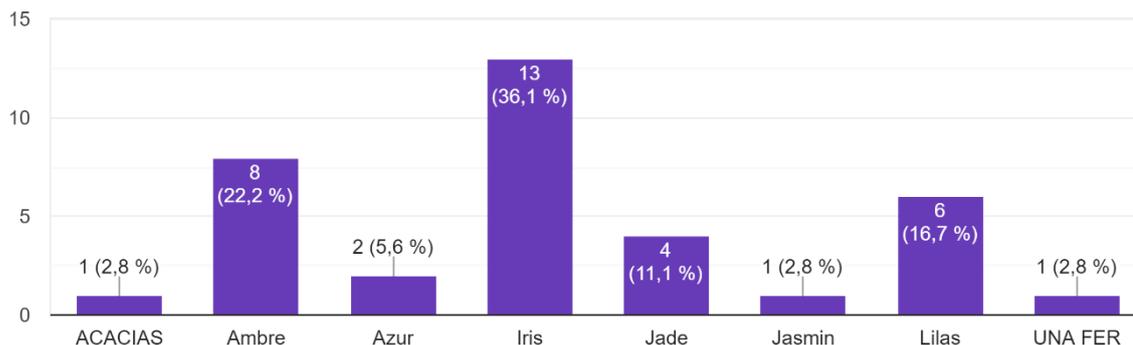
BILAN ENQUETE DE BIEN-ETRE AU TRAVAIL AIDE A DOMICILE

Une enquête de satisfaction a été envoyée à 368 aides à domicile, 36 d'entre eux ont répondu et nous les remercions.

Nous vous présentons ci-dessous le bilan que vous pouvez retrouver sur notre site internet : www.una.solidarite-normande.fr.

Pôle :

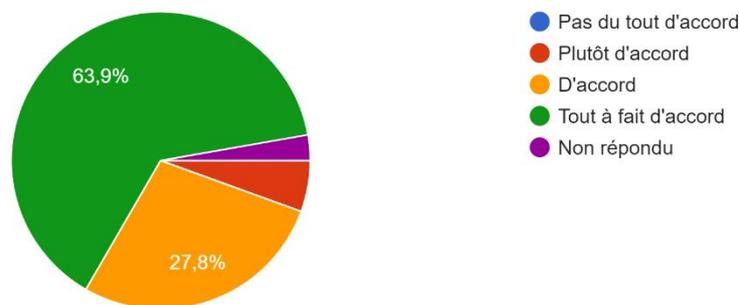
36 réponses



Vos relations avec notre organisme :

L'accueil téléphonique et physique est aimable et courtois

36 réponses

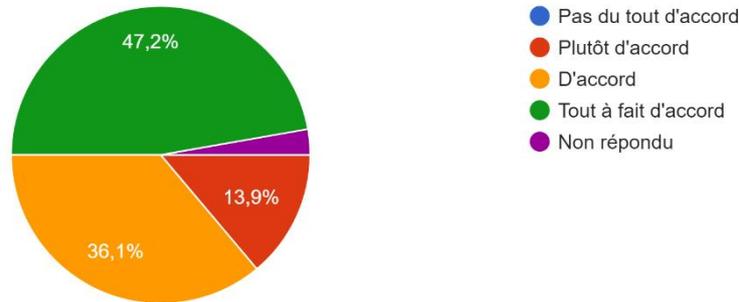


D'accord + tout à fait d'accord : 91.7%

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

Le personnel administratif est disponible et réactif

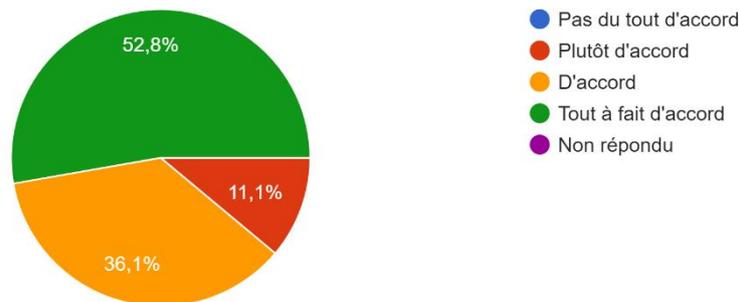
36 réponses



D'accord + tout à fait d'accord : 83.3%

Vos messages sont bien transmis

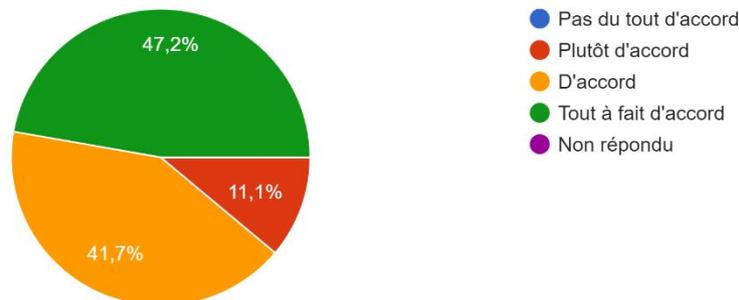
36 réponses



D'accord + tout à fait d'accord : 88.9%

Vos demandes sont bien traitées

36 réponses

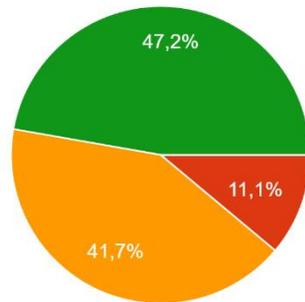


D'accord + tout à fait d'accord : 88.9%

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
  		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
Organisme formation agréé		

Vos demandes sont bien traitées

36 réponses

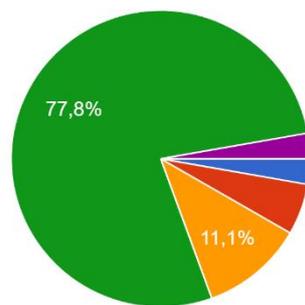


- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 88.9%

Votre responsable de secteur est à l'écoute

36 réponses

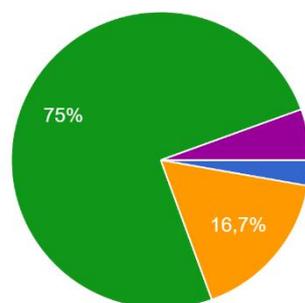


- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 88.9%

Votre secrétaire de pôle est à l'écoute

36 réponses



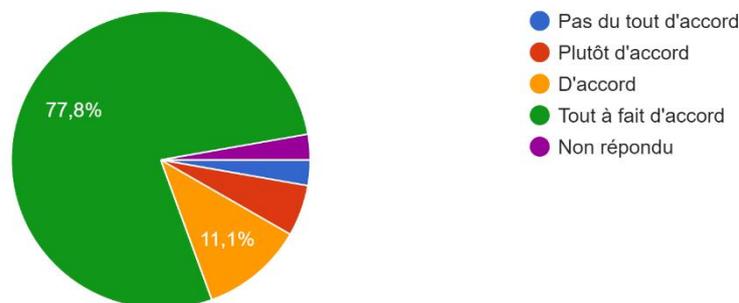
- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 91.7%

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

Vous pouvez demander de l'aide à votre responsable de secteur

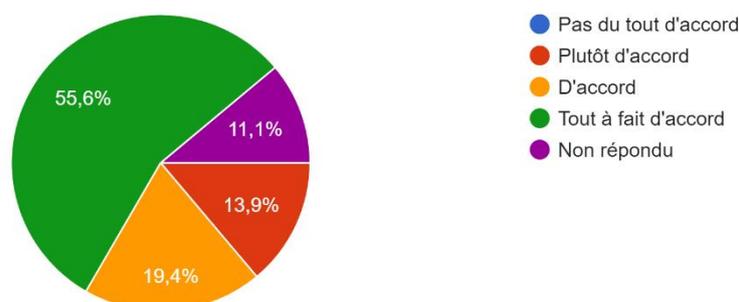
36 réponses



D'accord + tout à fait d'accord : 88.9%

Il y a une bonne ambiance au sein de votre équipe

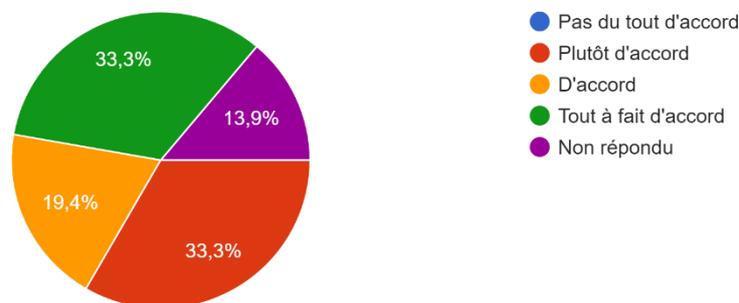
36 réponses



D'accord + tout à fait d'accord : 75%

Tous les salariés sont considérés de la même manière par la hiérarchie

36 réponses

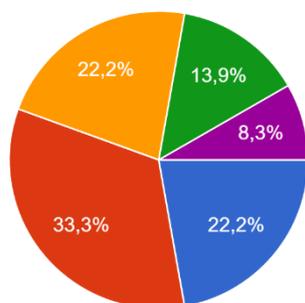


D'accord + tout à fait d'accord : 52.7%

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

Votre rémunération vous convient

36 réponses

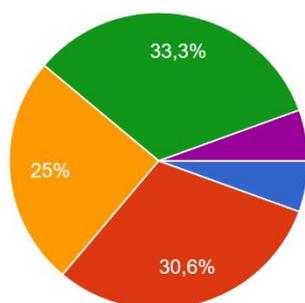


- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 36.1%

Votre service paye est disponible

36 réponses

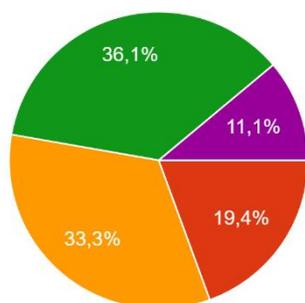


- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 58.3%

Votre service prévention est disponible

36 réponses



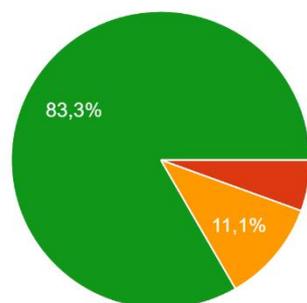
- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 69.4%

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
Service à la personne	Organisme formation agréé	

Vous trouvez que votre travail est utile

36 réponses

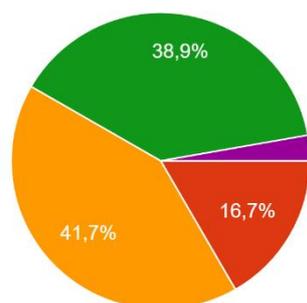


- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 94.4%

Globalement, vous êtes satisfait de vos relations avec l'UNA

36 réponses



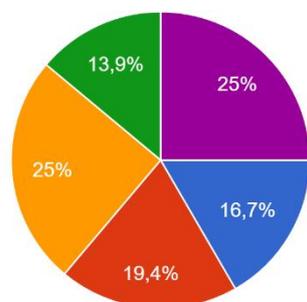
- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 80.6%

Quel est votre avis concernant votre environnement professionnel :

Votre charge de travail est trop importante

36 réponses



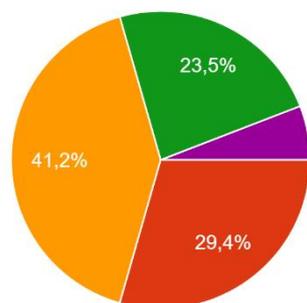
- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 38.9%

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

Vos pauses déjeuner sont bien respectées

34 réponses

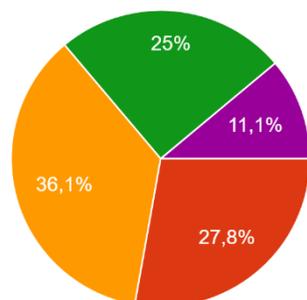


- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 64.7%

La planification de vos interventions est correct

36 réponses

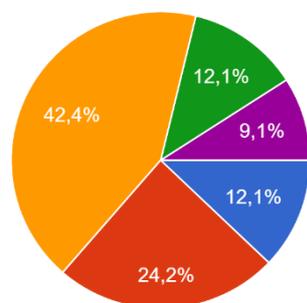


- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 61.1%

La gestion des absences en cas d'absences imprévues (maladie...) est bien gérée

33 réponses



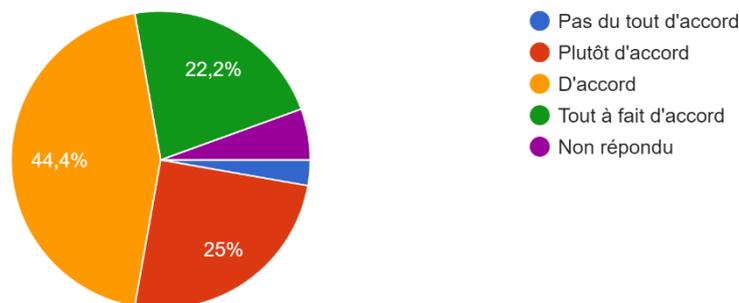
- Pas du tout d'accord
- Plutôt d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord
- Non répondu

D'accord + tout à fait d'accord : 54.5%

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

La gestion des absences en cas d'absences prévues (congés payés....) est bien gérée

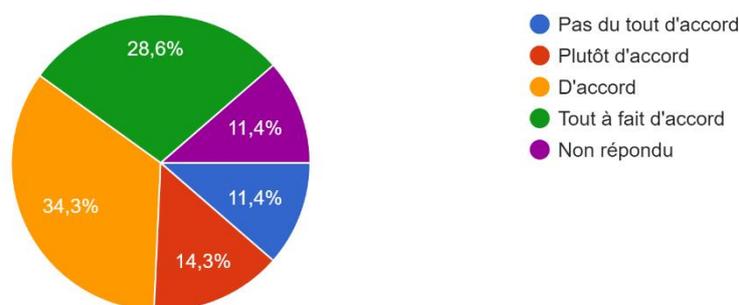
36 réponses



D'accord + tout à fait d'accord : 66.6%

Vous comprenez votre modulation

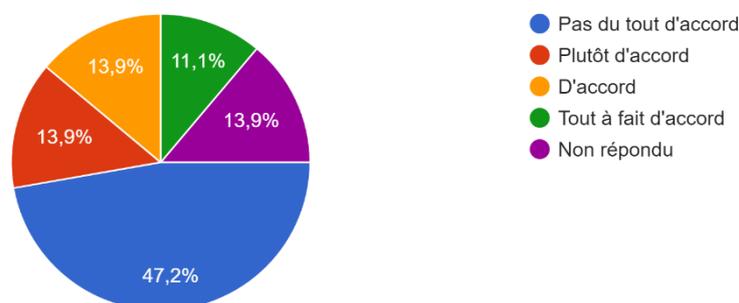
35 réponses



D'accord + tout à fait d'accord : 62.9%

Votre travail empiète sur votre vie personnelle

36 réponses

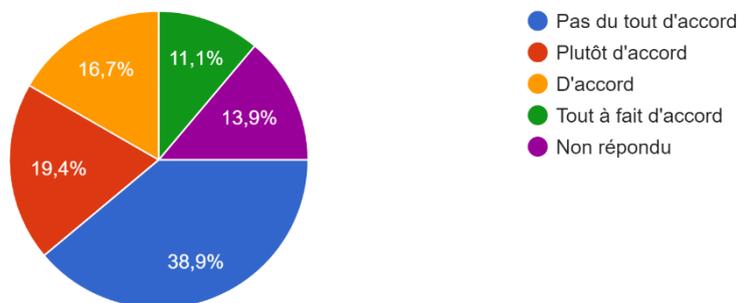


D'accord + tout à fait d'accord : 25%

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

Vous vous sentez stressé par votre travail

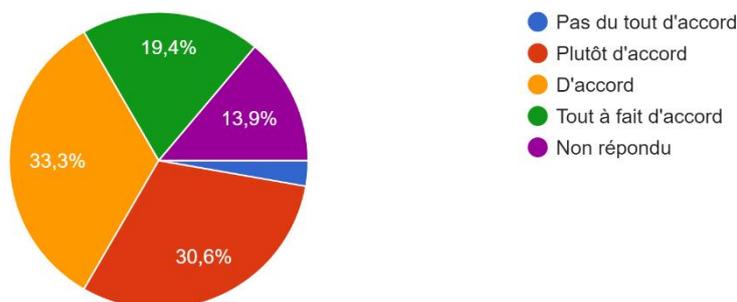
36 réponses



D'accord + tout à fait d'accord : 27.8%

Globalement, vos conditions de travail sont bonnes

36 réponses



D'accord + tout à fait d'accord : 52.7%

Bilan des commentaires :

Les commentaires sont plutôt bienveillants, le commentaire qui revient le plus souvent est celui de la charge de travail supplémentaire due aux absences des collègues.

Nous avons bien conscience de ce problème, et nous mettons tout en œuvre pour recruter le plus possible afin de ne pas solliciter de trop les aides à domicile en poste.

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

15. Perspective 2024

Dans le cadre d'une restructuration « qualité », il est prévu sur l'année 2024 la constitution et le déploiement de 12 groupes de travail portant sur les thèmes suivants :

1. Bienveillance / Ethique
2. Relance bienveillante
3. Lutte contre l'isolement
4. Développer les compétences professionnelles
5. Prévenir les risques professionnels
6. Accord Handicap
7. Promouvoir la QVT -> Ingrid Obispo
8. Développer la dynamique partenariale
9. Rationaliser ses outils de pilotage
10. Adaptation des locaux
11. Offre de répit des aidants
12. Engagement environnemental

2024... une année comme les autres ...



UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr   	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105 N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental				
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

IV. RAPPORT FINANCIER

Salim KHELFI
Expert-comptable

UNA Solidarité Normandie - RAPPORT FINANCIER SUR LES OPERATIONS DE L'EXERCICE CLOS AU
31 DECEMBRE 2023

- ✓ *Service Aides à Domicile*
- ✓ *Service Soins Infirmiers à Domicile*
- ✓ *Service d'Aide à la Fonction d'Employeur*

- ◆ Bilan actif
- ◆ Bilan passif
- ◆ Compte de résultat synthétique

V. RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Marc Dariel
Commissaire aux Comptes

👉 RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS DE L'EXERCICE CLOS AU 31 DECEMBRE 2023

👉 RAPPORT SPECIAL DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES CONVENTIONS
REGLEMENTEES

VI. RESOLUTIONS

1^{ère} résolution

Les membres d'UNA Solidarité Normandie, réunis en Assemblée Générale le Jeudi 20 juin 2023 conformément à l'article 15 des statuts, approuvent le rapport moral, social, d'activité et financier de l'exercice présenté au nom du Conseil d'Administration.

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

– Mise aux voix –

2^{ème} résolution

Conformément à l'article 15 des statuts, les membres de l'Assemblée Générale, après avoir entendu le rapport financier du Trésorier et les rapports du Commissaire aux Comptes, approuvent le compte de résultat de l'exercice 2023 présentant un déficit de **- 214 360 €**, ainsi que le bilan arrêté au 31 décembre 2023 à la somme de **5 629 179 €**.

Ils donnent quitus de leur gestion aux administrateurs.

– Mise aux voix –

3^{ème} résolution

Décision d'affecter les résultats de l'année 2023 comme suit :

Report à nouveau	
♦ Service d'aide à domicile	- 458 869 €
♦ Report à nouveau	
♦ Service d'aide à la fonction d'employeur	
♦ Report à nouveau	24 724 €
♦ Service soins infirmiers à domicile	
♦ Report à nouveau	219 785 €

– Mise aux voix –

4^{ème} résolution

Conventions règlementées :

Des conventions ont été conclues avec l'Association GERONTOFORM, concernant la mise à disposition du personnel et des frais annexes engagés par UNA Solidarité Normande afin de permettre à GERONTOFORM de réaliser son activité.

Une convention de trésorerie lie GERONTOFORM et UNA Solidarité Normande pour le financement de la location longue durée de deux véhicules.

– Mise aux voix –

5^{ème} résolution

Ratification de la décision du CA (25/03/2024)

Le Conseil d'Administration de UNA SN, réunit en séance le 25 mars 2024, a décidé de créer 18 associations satellites affiliées, liées par Accord au sein d'une unité économique et sociale.

– Mise aux voix –

UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
		Service à la personne
		Organisme formation agréé

6^{ème} résolution

Membres du CA pour mémoire et mandat

En 2024, Renouvellement de 4 mandats

Échéance Mandat	Titre	Prénom	Nom	Statut	Adresse1	Code postal	Ville
2024	Monsieur	Philippe Emmanuel	ADES	Administrateur	149 Rue Félix Faure	76 620	LE HAVRE
2024	Monsieur	Jean-Paul	DEHEDIN	Président	11 rue Edouard Larue	76600	LE HAVRE
2024	Monsieur	Jean-Yves	GORAGUER	Bureau	8 rue de Verdun	76600	LE HAVRE
2024	Madame	Anne-Marie	THIEULLEN	Bureau	127 Boulevard de Strasbourg	76600	LE HAVRE
2025	Madame	Marie	LE BOUSSE	Administrateur	36 Chemin des Thuyas	76840	Saint Martin de Boscherville
2025	Madame	Madeleine	ESCUDIER	Administrateur	24 rue de la Commune 1871	76290	Montivilliers
2026	Monsieur	Jean Pierre	GUINEBAULT	Bureau	7 Allée des Fuchsias ND de Gravenchon	76330	PORT JÉRÔME SUR SEINE
2027	Monsieur	Xavier	LEMARCIS	Administrateur	93 rue Sergent Roulx	76610	LE havre
2027	Madame	Sylvie	VIOLETTE	Administrateur	9 Impasse Bellevue	76133	Saint Martin du Bec

– Mise aux voix –

UNA Solidarité Normandie 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		
N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime		
Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile
Service à la personne	Organisme formation agréé	

VII. DISCUSSION AVEC L'ASSISTANCE



UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime	Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé