



Vendredi 10 juin 2025
10H00



ASSEMBLEE GENERALE

Rapport moral
Rapport d'activités
Rapport financier
Rapport commissaire aux comptes
Résolutions

**UNA SOLIDARITE NORMANDE
SERVICE POLYVALENT
D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE**

Table des matières

I. RAPPORT MORAL 2024.....	4
II. RAPPORT D'ACTIVITES 2024.....	5
1. Activité heures. Mode prestataire.....	5
Évolution du nombre d'heures effectuées depuis 2001.....	5
L'activité Prestataire en détail, par pôle d'activités et par secteur géographique.....	7
Une activité par site : Suivi Antenne de Rouen / Antenne du Havre	8
Répartition des heures effectuées en fonction des organismes de prise en charge	8
Évolution du nombre de personnes aidées à domicile.....	10
2. Point particulier sur le nombre d'interventions et moins de 30 minutes	11
3. Service d'aide à la fonction d'employeur.....	12
Rappel des missions du SAFE :.....	12
Évolution du nombre d'heures effectuées depuis 2000	12
Evolution du nombre d'employeurs.....	14
4. Activités Prestataires et Mandataires.....	15
Evolution de nombre d'heures effectuées depuis 2000	15
Comparaison de l'activité totale entre 2019 et 2024	16
5. Service de soins infirmiers à domicile.....	17
Évolution des admissions et radiations depuis 2000	17
Comparaison entre l'activité prévue et l'activité réalisée en 2024.....	17
Quelques éléments significatifs sur la gestion et l'activité du SSIAD en 2023	18
6. Service télé assistance UNA	22
Chiffre d'affaires de la téléassistance	22
III. Rapport Social	23
7. Le Personnel Aide à domicile	23
8. Le Personnel du service de soins	23
9. Le personnel administratif	24
10. Répartition du personnel d'intervention	24
 1. Risque d'usure professionnelle.....	27
 2. Baisse de la performance perçue.....	27
 3. Manque d'adaptation des postes de travail	27
 4. Difficultés d'intégration intergénérationnelle	27
 5. Pertes de savoir-faire sans transmission	27
IV. GERONTOFORM devient UNAcadémie	28
V. Les projets en cours, faits remarquables de 2024.....	34
Poursuite du déploiement des équipes autonomes :.....	34
Intégration des nouveaux salariés : un e jeu et un engagement	35
VI. La prévention des risques, un enjeu majeur pour l'association.	36
Une année riche en émotions pour les usagers	48
Une année d'expérimentation.....	50

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

11. Suivi des réclamations 2024	51
12. Enquête de satisfaction	53
Tous les résultats.....	53
Principaux résultats représentés graphiquement.....	54
13. Perspectives 2025	56
VII. RAPPORT FINANCIER	57
VIII. RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES	57
IX. RESOLUTIONS	57
X. DISCUSSION AVEC L'ASSISTANCE	60

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 2024

18 Mai 2015, 18 Mai 2025

La présentation d'un rapport moral constitue l'opportunité de se poser la question : « alors, bon ou mauvais moral ? »

Je ne vais pas vous rappeler l'actualité de l'année passée en relatant l'instabilité politique de notre pays et sa situation financière, ce qui se traduit pour notre Association, plus que jamais, par une incertitude concernant les financements de notre activité.

Je me contenterai de relater deux dates marquantes : le 18 mai 2015 et le 18 mai 2025.

On retiendra que le **18 mai 2015** fut une date très importante pour notre Association.

Importante car la survie de notre Association se jouait face à l'alternative : disparaître ou continuer notre activité.

Ce jour-là, il y a donc 10 ans, le Tribunal de grande Instance du Havre prononçait une décision mentionnée ci-dessous :

« Le Tribunal, statuant publiquement, contradictoirement et en premier ressort (...) désigne la SELARL FHB, Administrateur judiciaire, en qualité de commissaire à l'exécution du plan pour la durée de celui-ci avec pour mission (...) de recevoir de l'Association UNA SOLIDARITE NORMANDE, chaque année pendant dix ans, à compter du 18 mai 2016 la somme nécessaire au règlement des créanciers privilégiés et chirographaires ayant accepté les propositions leur ayant été faites et de ceux pour lesquels le Tribunal impose le règlement de leur créance à 100% sur une période de 10 années au moyen de dividendes annuels et successifs de 5 % la première et le deuxième année, de 10% de la troisième à la huitième année et de 15% de la neuvième à la dixième année, le premier dividende devant être versé un an après l'adoption du plan ».

En d'autres termes, à l'issue d'une période d'observation, le Tribunal nous accordait sa confiance en nous attribuant un délai de dix ans pour rembourser un passif de 1 654 093 euros.

Saurions nous relever ce défi ... ?

La réponse a été apportée le **18 mai 2025**, date à laquelle nous avons opéré un dernier versement de 248 114 € qui nous libère de tout engagement et nous permet de sortir « la tête haute » de cette procédure de redressement.

Preuve a donc été apportée que nous avons su nous montrer digne de la confiance qui nous a été accordée. Ce succès collectif résulte de l'effort de tout un certain nombre d'acteurs qui se sont mobilisés et qu'il faut aujourd'hui remercier.

Reste à répondre à la question : « Alors, bon ou mauvais moral ... ? »

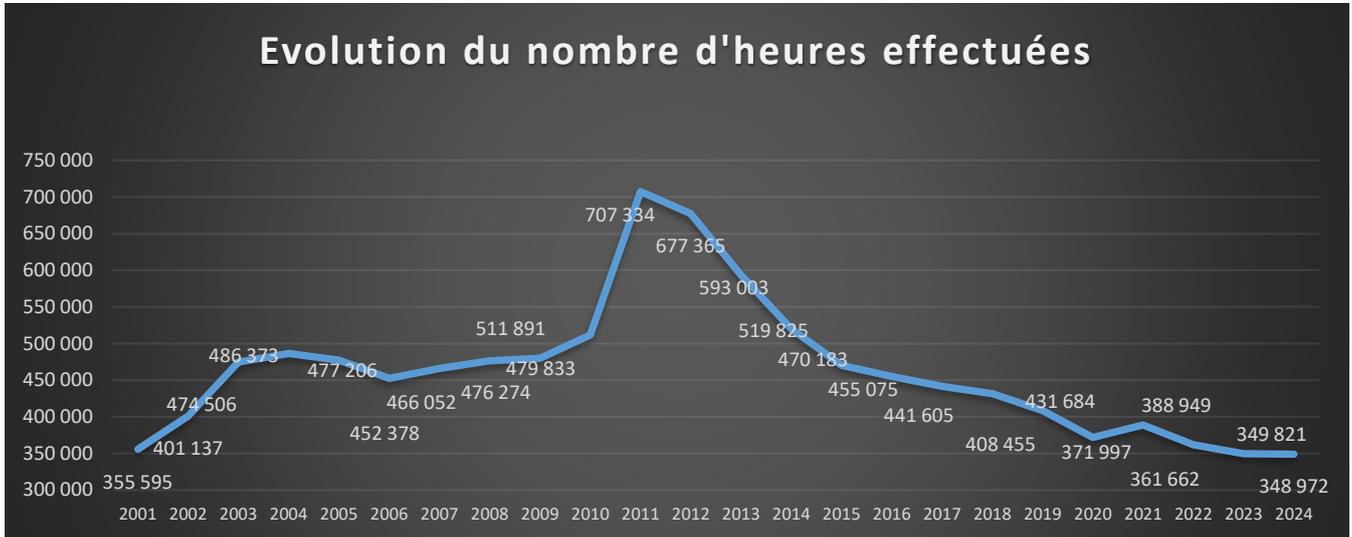
Jean-Paul DEHEDIN
Président

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

II. RAPPORT D'ACTIVITES 2024

1. Activité heures. Mode prestataire

Évolution du nombre d'heures effectuées depuis 2001



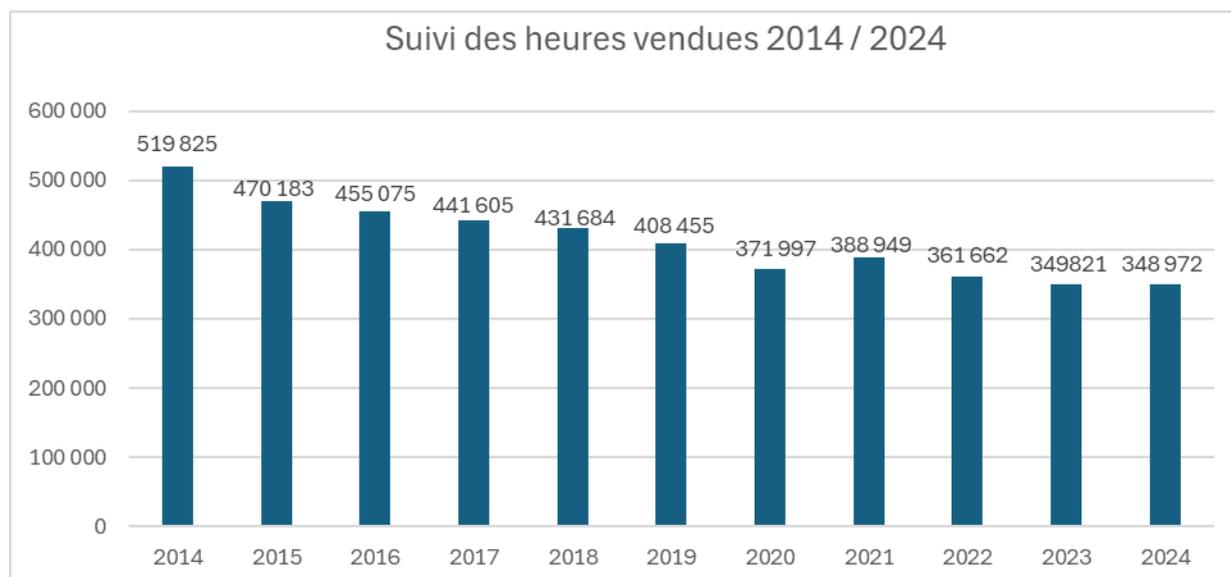
L'activité d'une association ne peut se résumer aux heures réalisées. Maintenant, ce critère représente un indicateur et une tendance de marché, ainsi qu'un potentiel économique.

Nous constatons **une baisse de - 849 de nos heures vendues soit - 0.24%**. La baisse constatée sur l'année 2024 est moins marquée que celle de l'année 2023 (qui était de **-3.27%**).

Sur 10 ans, l'activité est en baisse de - 32,88 %. 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 10 dernières années éclaire sur la tendance réelle de notre activité.

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 production se stabilise en 2024, avec une perte minime de **-0,24 %**

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%
2024	348 972	-0,24 %

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

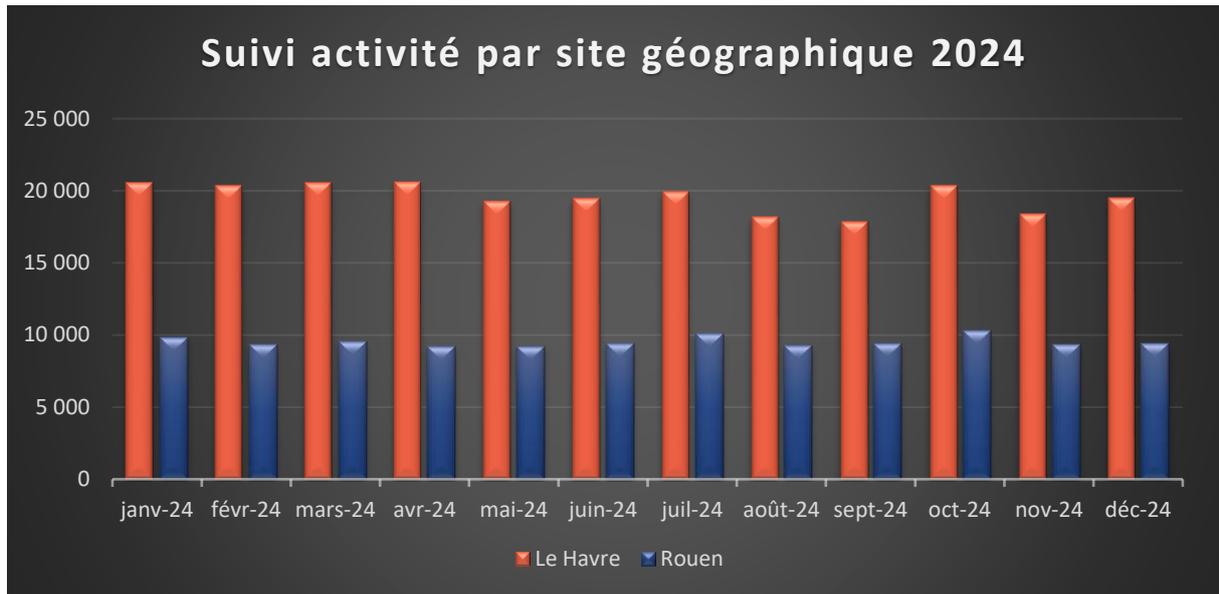
	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	TOTAL
IRIS	3 750	3 656	3 593	3 548	3 107	3 232	3 243	2 890	2 944	2 954	2 845	2 877	38 640
JASMIN	3 670	3 593	3 651	3 422	3 404	3 435	3 465	3 111	3 694	3 891	3 418	3 680	42 434
ACACIAS	3 641	3 838	3 915	3 774	3 594	3 718	4 026	3 742	3 501	4 030	3 769	4 006	45 554
LILAS	3 958	3 868	3 887	3 748	3 701	3 712	3 766	3 648	3 149	3 863	3 513	3 578	44 391
SAPHIR	3 679	3 460	3 627	4 387	3 668	3 463	3 557	3 173	3 152	3 613	3 135	3 595	42 511
AZUR	1 819	1 909	1 832	1 682	1 732	1 865	1 839	1 578	1 371	1 970	1 662	1 741	21 002
OPALINE	10	8	18	17	38	12	21	11	9	18	10	0	172
Le Havre	20 526	20 332	20 525	20 578	19 244	19 438	19 919	18 153	17 820	20 340	18 351	19 477	234 703
AMBRE	4 827	4 549	4 787	4 613	4 651	4 717	4 923	4 599	4 689	4 713	4 512	4 632	56 213
JADE	4 357	4 121	4 159	3 951	4 059	4 077	4 489	4 198	4 122	4 943	4 270	4 292	51 038
TOPAZE	659	640	591	617	503	599	657	485	578	661	543	484	7 018
Rouen	9 843	9 310	9 538	9 182	9 213	9 394	10 068	9 283	9 389	10 317	9 325	9 409	114 269
Total	30 369	29 642	30 062	29 760	28 457	28 832	29 987	27 436	27 210	30 656	27 676	28 886	348 972

Les pôles surlignés en bleu se situent **sur le Havre.**

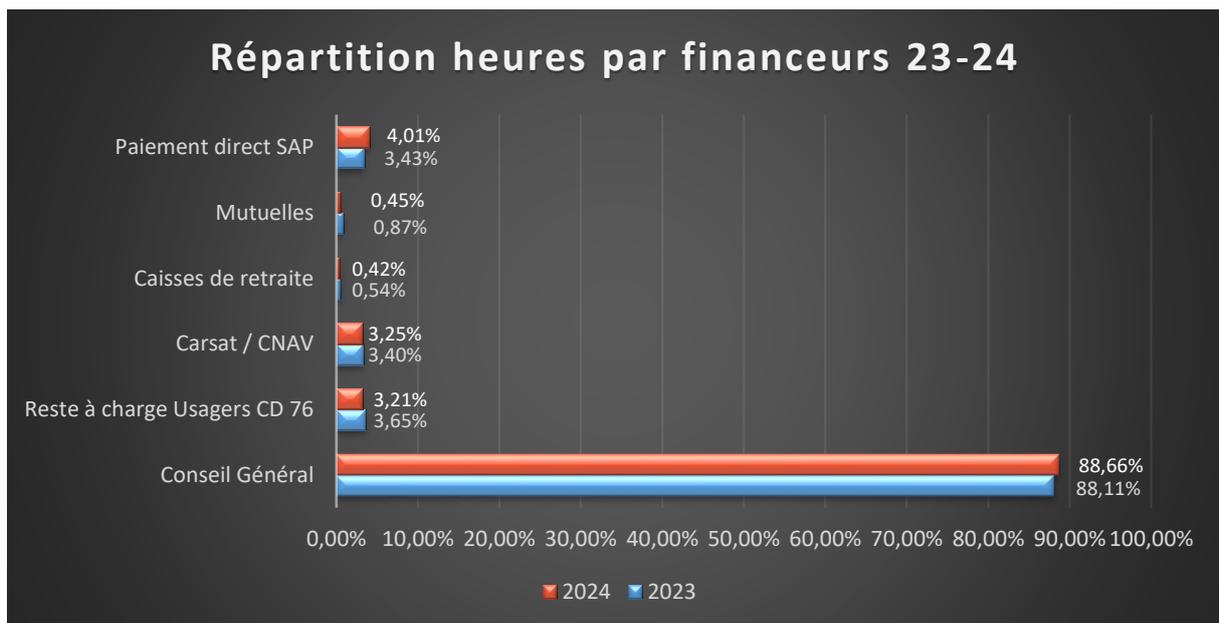
Les pôles surlignés en rouge se situent **à Rouen.**

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 activité par site : Suivi Antenne de Rouen / Antenne du Havre



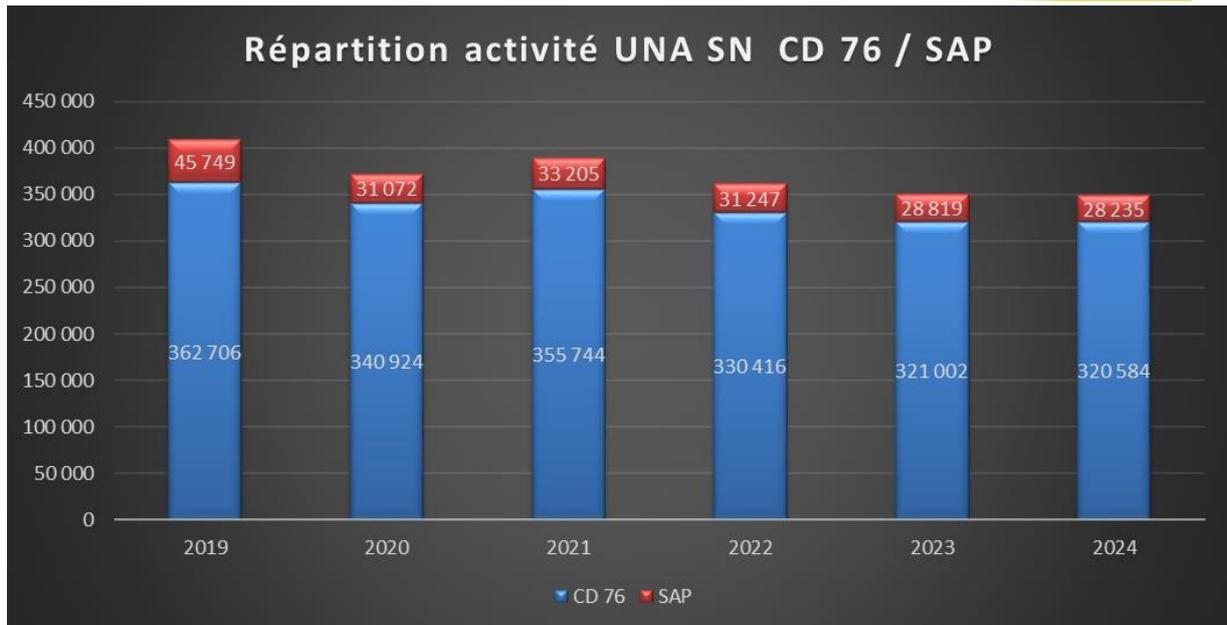
Répartition des heures effectuées en fonction des organismes de prise en charge



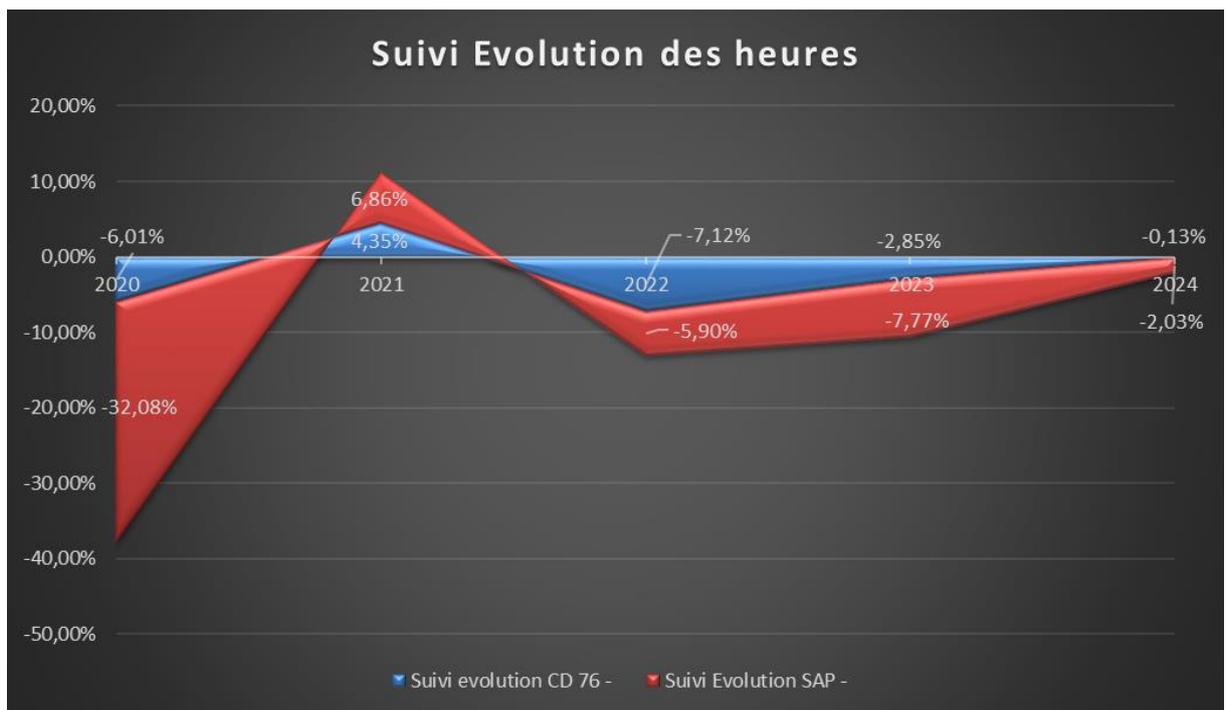
Le Conseil Départemental de Seine Maritime avec **88.66 %**, représente le client en situation de quasi-monopole, et mérite toute notre attention. On note une progression de **+0.55 points** par rapport à 2023 de la part de l'activité du Conseil Départemental.

L'activité CD 76, APA, PCH, ASD... semble se stabiliser. Après des années de diminutions chroniques, dues notamment à la multiplication et à la densité des structures sur les territoires de Rouen du Havre.

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



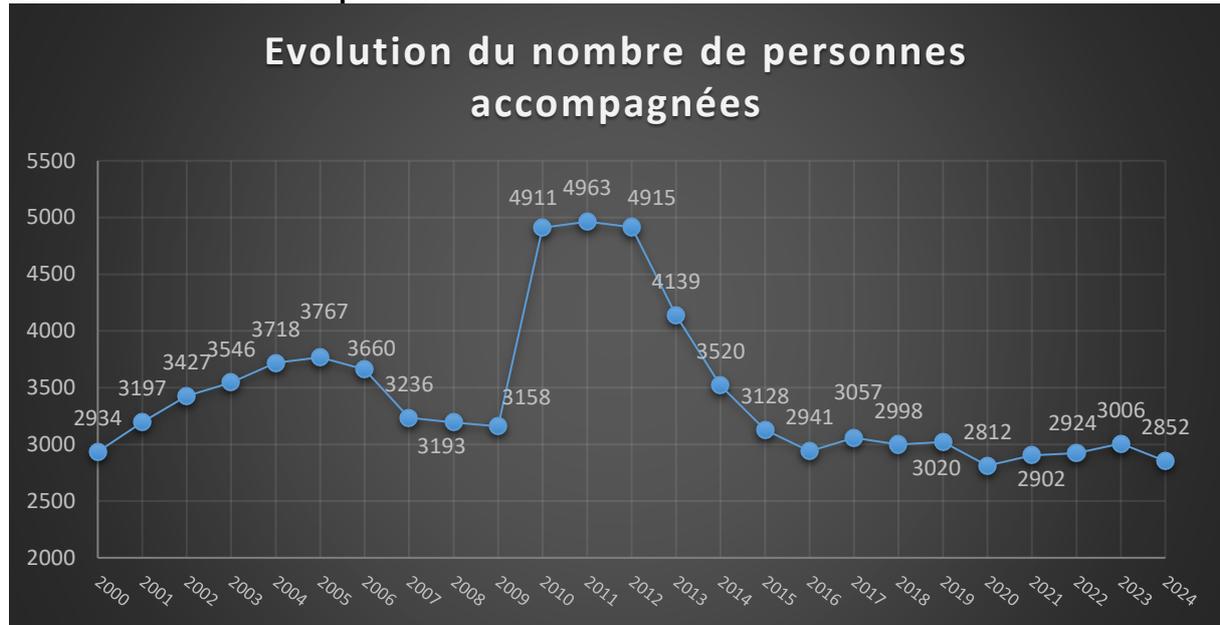
Données en heures



L'analyse de la tendance de nos heures semblent nous indiquer une stabilisation. Même si la tendance reste négative, elle semble s'atténuer...

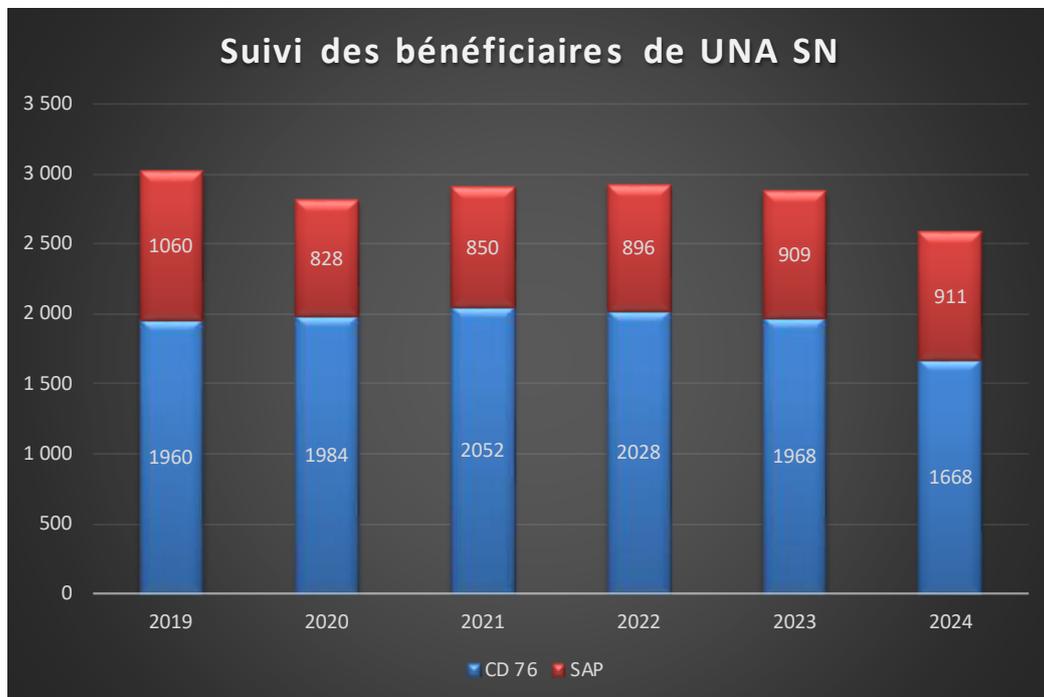
UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	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

Évolution du nombre de personnes aidées à domicile



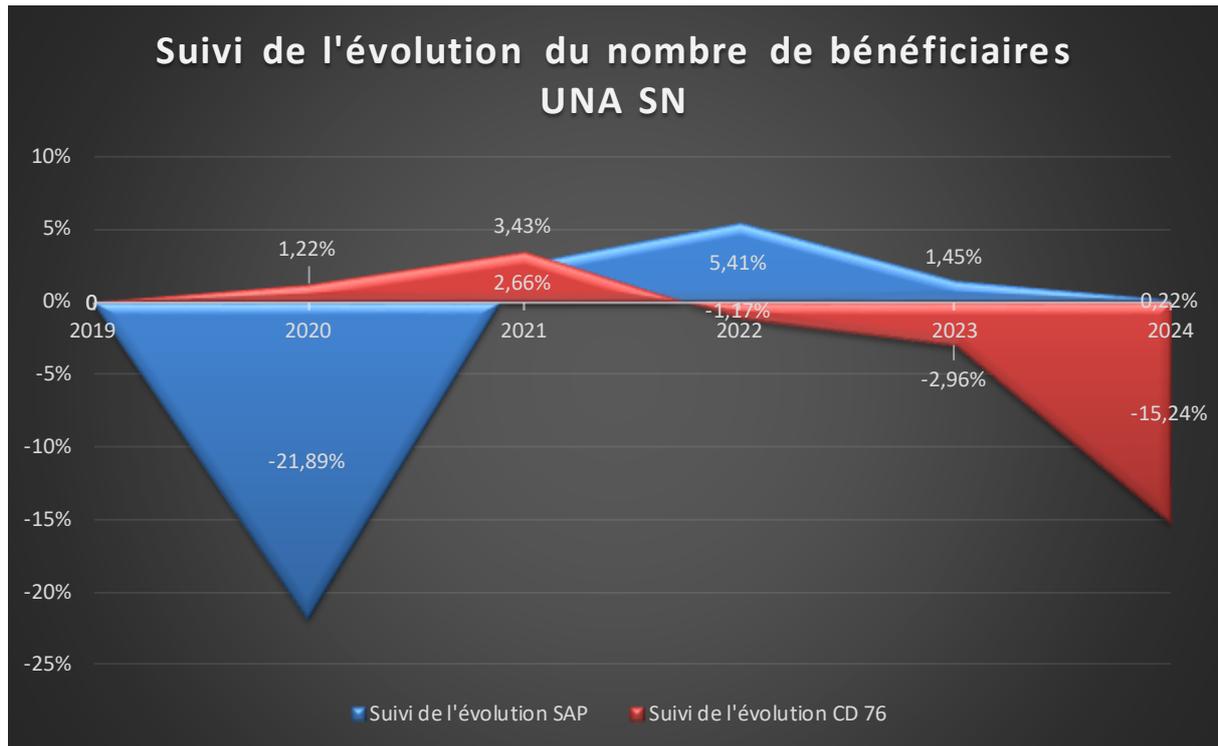
2852 personnes ont fait appel à nos services au cours de l'année 2024. En dehors de l'année 2020 impactée par la crise sanitaire, on note une stabilisation du nombre de clients aidés depuis 2016 (entre 2800 et 3000 chaque année). Malgré cela l'activité en heures n'augmente pas du fait de l'atomisation des plans d'aide que nous constatons notamment pour les plans d'aide APA et CARSAT.

A l'instar des heures vendues, le constat est que depuis 6 ans, l'association conserve le même volume de bénéficiaires.



Données en nombre de personnes.

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 nombre de personnes.

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

L'activité de UNA SN se caractérise notamment par un volume important d'interventions de 30 minutes, ou moins. Ce nombre fut de 47 045 interventions en 2024 soit une **baisse de -6.08%** comparé à l'exercice 2023 (50 094 interventions).

Ces interventions représentent un volume de 22 468 heures en 2024 contre 23 044 heures en 2023, soit une **légère baisse de -2,5 %**.

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. Il est opportun de rappeler le soutien fort et de proximité réalisé par le département de Seine Maritime.



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

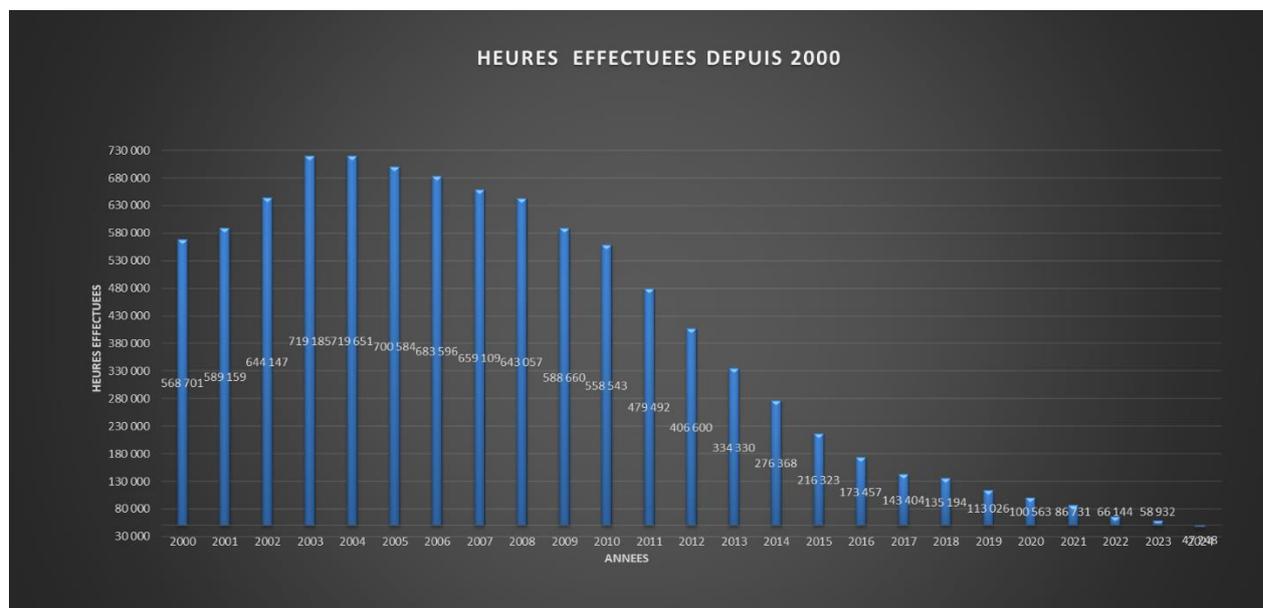
Rappel des missions du SAFE :

- ☞ 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.

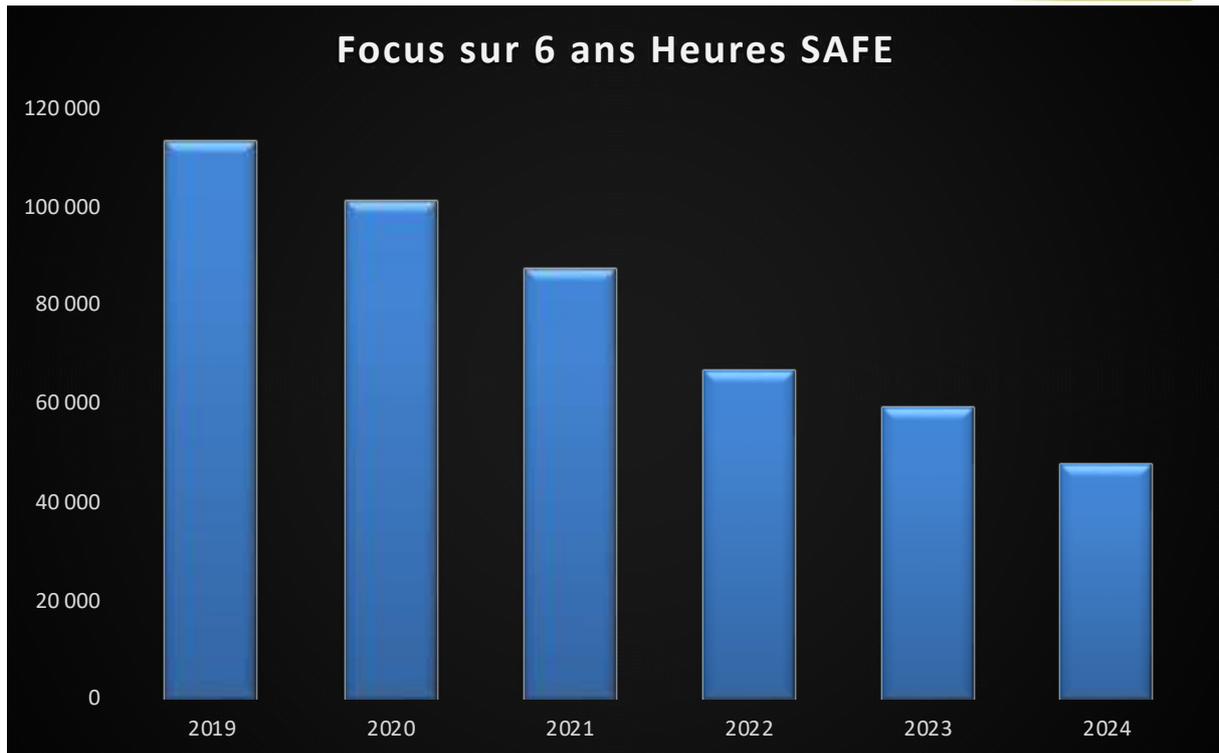


Évolution du nombre d'heures effectuées depuis 2000

Entre les exercices 2023 et 2024, le service enregistre une nouvelle baisse du nombre d'heures réalisées de **- 11 684 heures (- 19.83%)**. Malheureusement, la chute de l'activité du mandataire se poursuit.

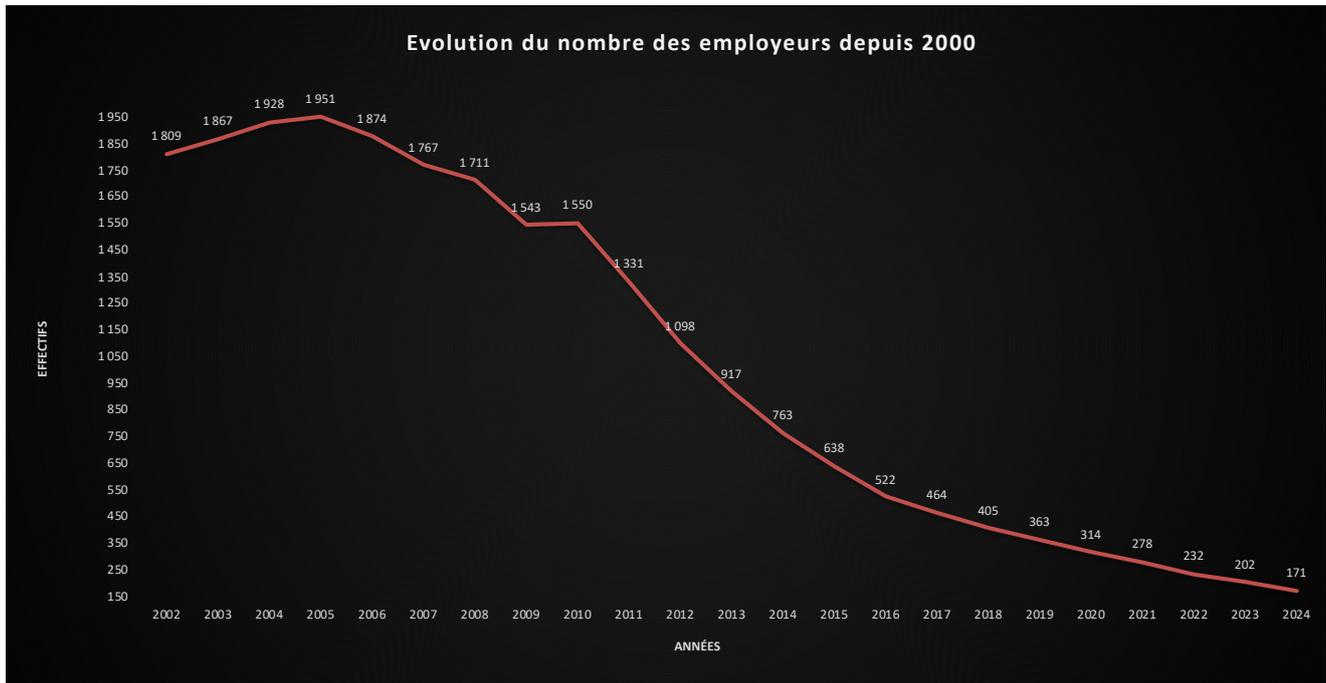


UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
  		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		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



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

Évolution du nombre d'employeurs

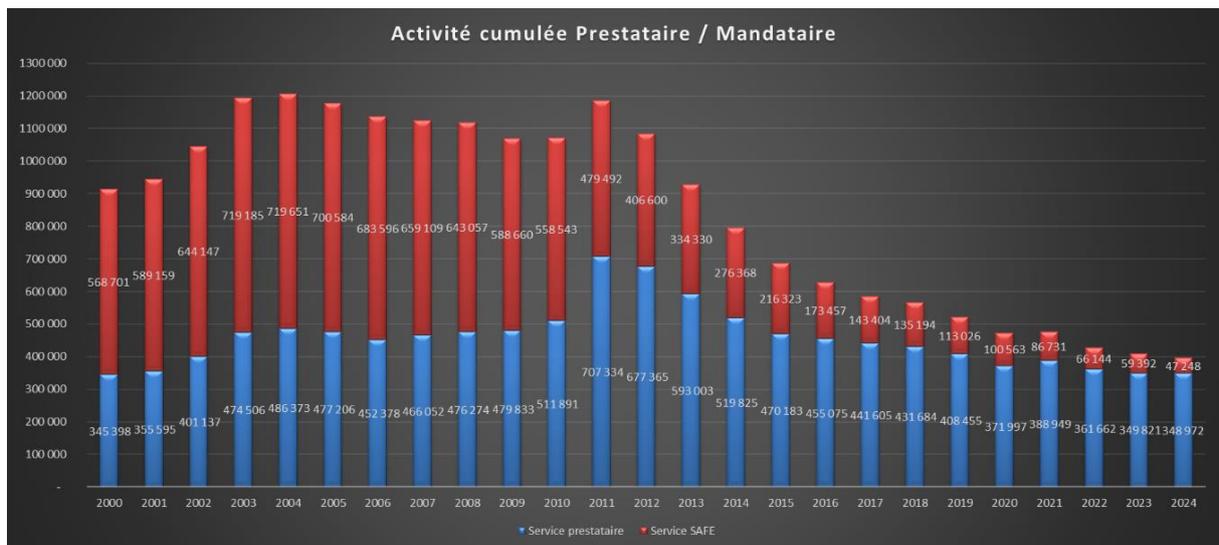
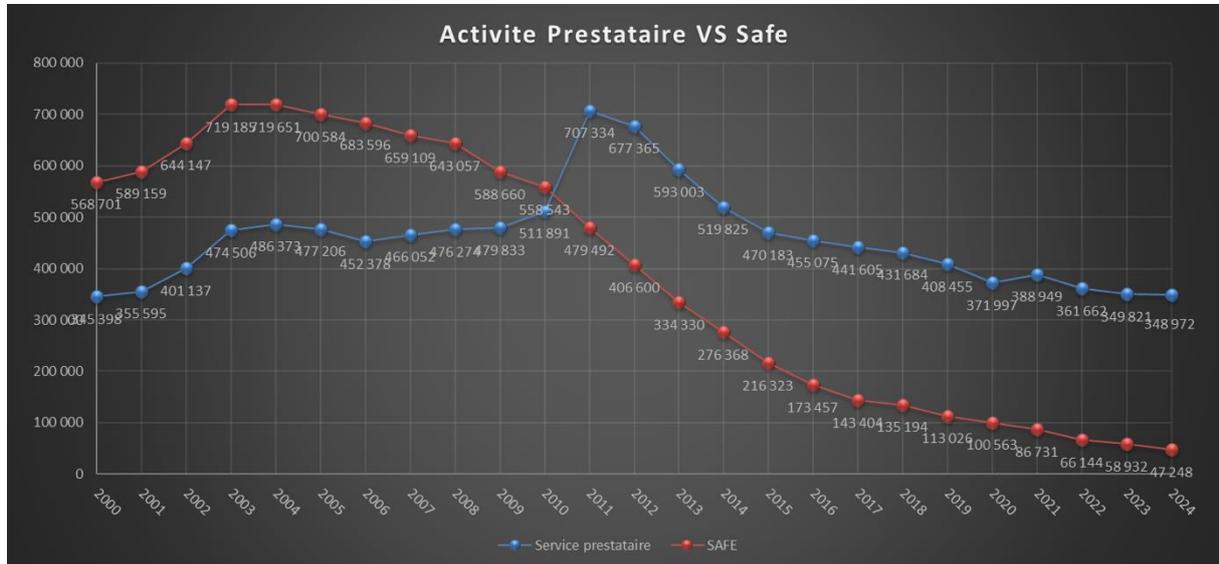


Pour l'année 2024, le nombre d'employeurs est de 171. Nous constatons une baisse de **15.35%** sur un an (versus **-12.93% l'année précédente**). Le constat est fait que les nouvelles générations de clients effectuent les démarches par eux-mêmes en utilisant le site dédié de l'URSSAF pour les particuliers 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

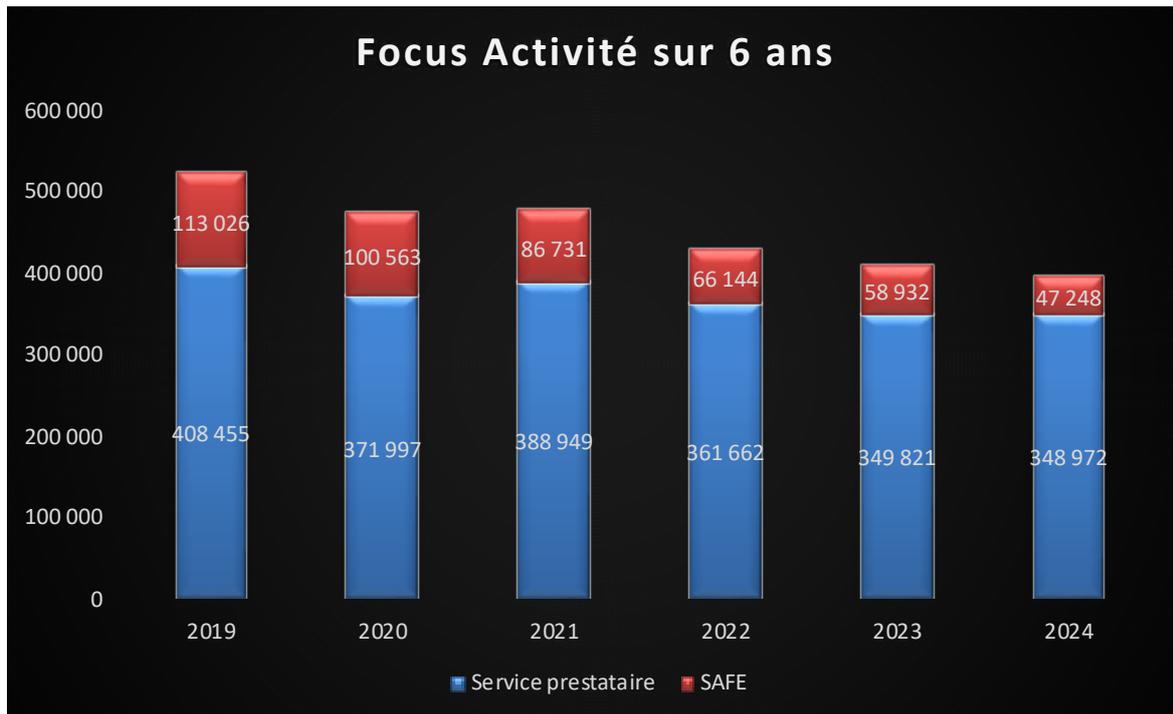
4. Activités Prestataires et Mandataires

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	<p>Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr</p>   	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 2019 et 2024

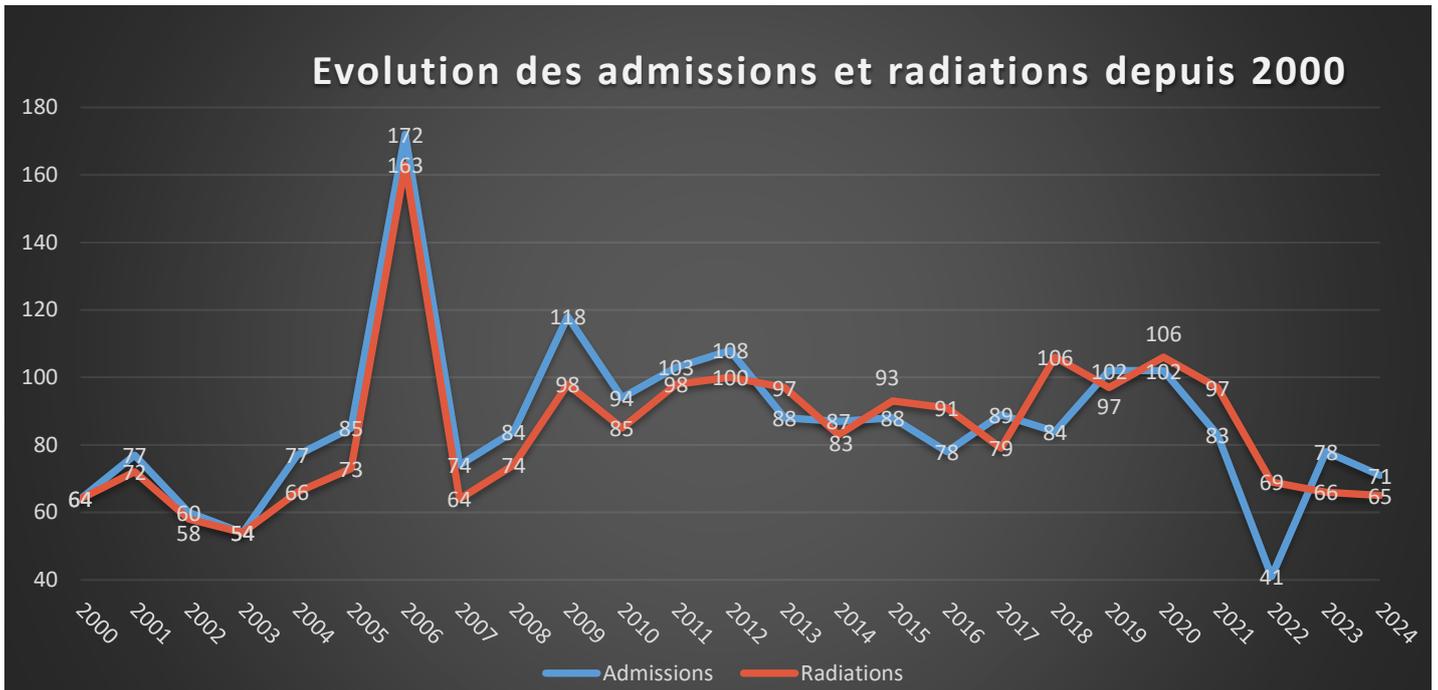


L'activité mandataire se contracte de plus en plus, car en 23 ans elle est passée de **62.2 %** à 11,92%. Il va de soit que l'activité mandataire pose question, dans les années à venir en terme de maintien de notre compétence dans la gestion des dossiers d'aide à la fonction d'employeur. Entre 2023 et 2024, la part de l'activité mandataire est en recul, encore, passant de 14,92 % à 11,92 %, soit un recul de **2,49 %**

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	

5. Service de soins infirmiers à domicile

Évolution des admissions et radiations depuis 2000

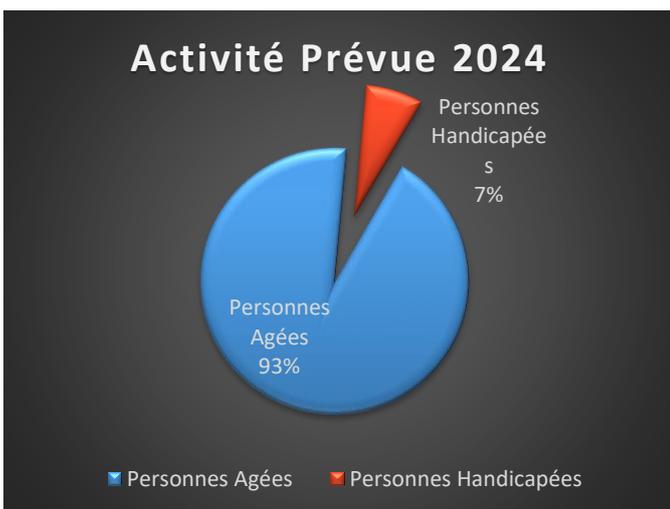


Le service de soins infirmiers enregistre, en 2024, 71 admissions pour 65 sorties.

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 2024 (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 41 231 journées contre 63 510 journées prévues soit un taux d'occupation global de **64,92%** (contre 59,7 % en 2023 et 62,9% en 2022).

Activités réelles :

- ♦ Personnes âgées : 36 787 journées en 2024
- ♦ Personnes handicapées : 4 444 journées en 2024

Quelques éléments significatifs sur la gestion et l'activité du SSIAD en 2024

L'année 2024 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.
- Un travail de fond a été réalisé dans le cadre de l'ensemble des projets de déploiement des SAD, services Autonomies Mixtes Aides et Soins.
Une nouvelle organisation se met en place.
L'association est accompagnée dans le cadre du programme de modernisation porté par le réseau UNA et qui trouve une déclinaison

Le Programme de modernisation "Tranche 3"



THÉMATIQUE : TRANSFORMATION DE L'OFFRE

- Animateur.rice : Emicité: Mylène CHAMBON et Franck GUICHET
- Sujets abordés : Accompagnement à la réforme des SAD
 - Constat de départ
 - Le positionnement dans l'offre médico-sociale
 - Réussir le virage domiciliaire
 - Ethique du prendre soins
 - Accompagnement des SSIAD à la mise en place d'un cadre de référence pour les futurs services autonomie
 - L'organisation du travail au sein des Services Autonomie
 - Construction d'une stratégie régionale
 - Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile
 - Guide des rapprochements SAD,
 - Poursuite des travaux avec les CD et ARS
 - Les nouvelles missions SAD
 - Bilan et perspective du programme



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

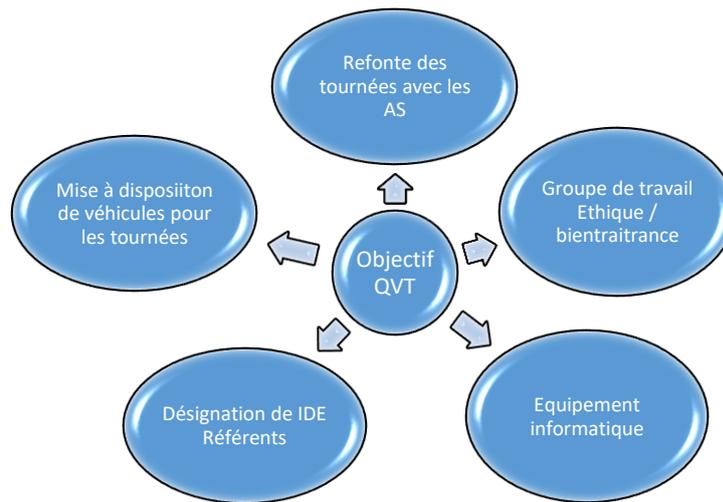
- Animation et approfondissement des réunions SPASAD avec les responsables de chacun des secteurs avec lesquels nous avons des prises en charge communes.
- Elles sont au rythme de 1/mois et par pôle de partenariat. Elles ont pour but d'évoquer les problèmes rencontrés chez nos patients communs et d'y 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 « UNAcadémie » :
 - o Simulateur de vieillissement,
 - o Gestes et postures,
 - o Alzheimer,
 - o Prévention des chutes,
 - o Bientraitance,
 - 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, puis SAD, 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 Journal.



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).

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 2025 :

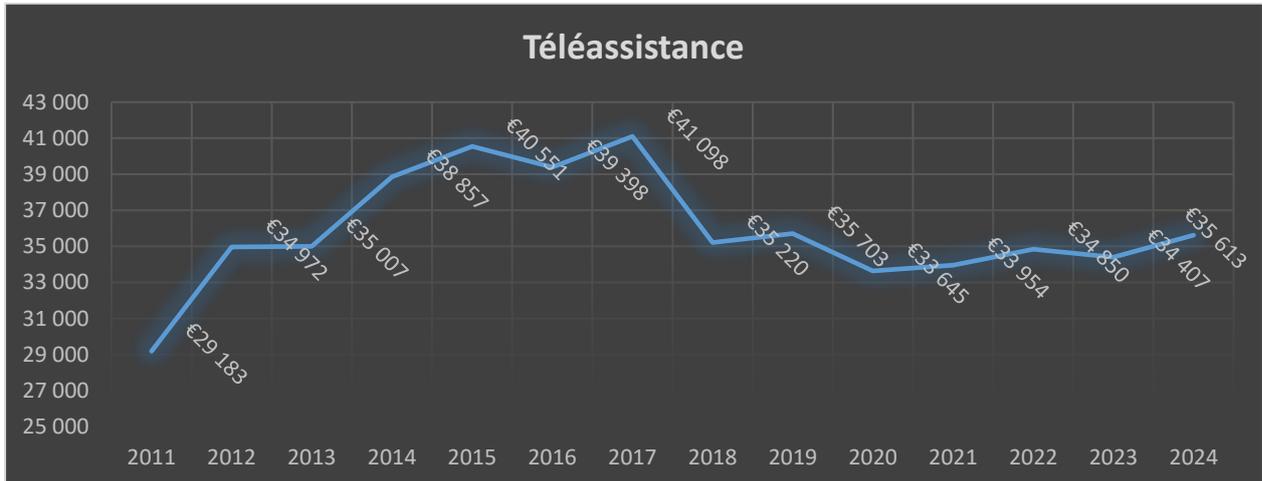
- Plan d'Amélioration continue de la qualité : révision du référentiel évaluatif HAS
- Accompagnement à la réorganisation des services dans le cadre du déploiement des SAD.
- Réappropriation du territoire partenarial Rouen / Le Havre
- Poursuite de la professionnalisation des équipes
- Projection et accompagnement au changement dans le cadre du déploiement des SAD.

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. Service télé assistance UNA

Chiffre d'affaires de la téléassistance

Au cours de l'année 2024, la téléassistance représente un chiffre d'affaires de 35 613 €.



Le chiffre d'affaires est en **hausse de +3.5%**. L'activité reste stable depuis 7 années autour d'une fourchette située autour de 34 000 – 35 000€ de C.A.

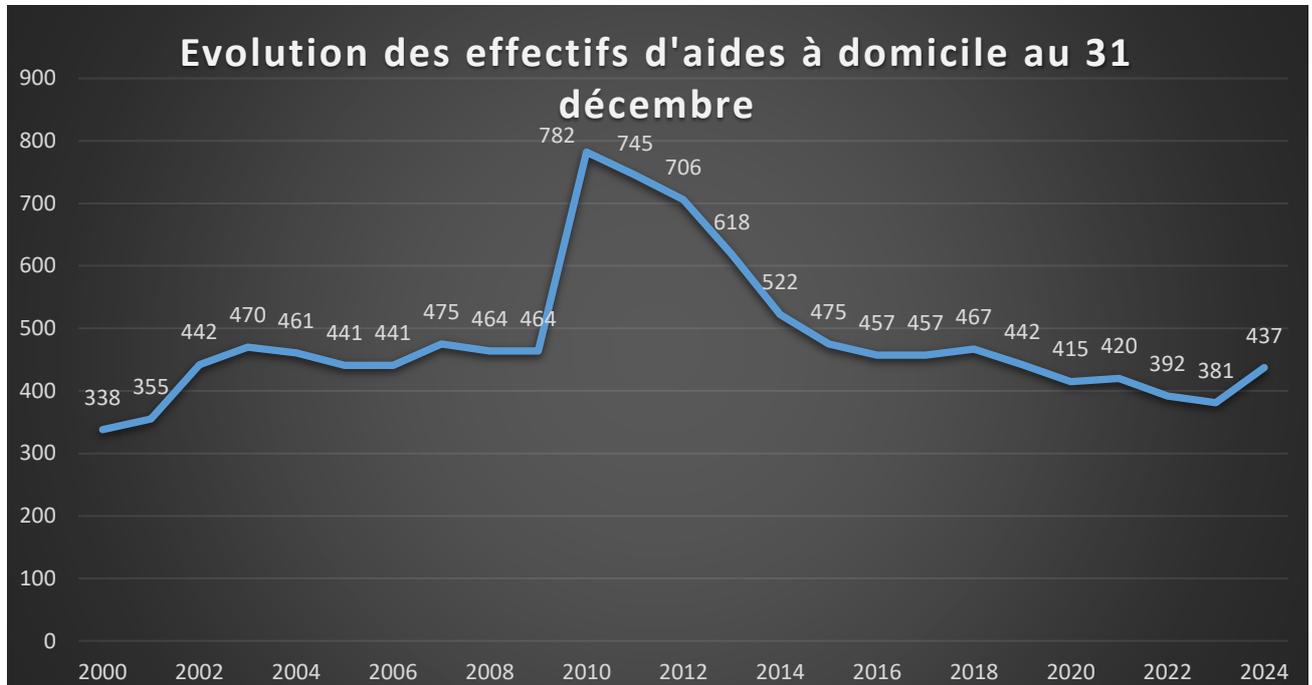
Le marché de la télé assistance est très dense, avec un turnover plutôt très fort...IL est alors assez compliqué de maintenir un niveau d'activité.

Il s'agit d'une activité complémentaire visant à compléter un portefeuille de services pour accompagner nos bénéficiaires dans les meilleures conditions.

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

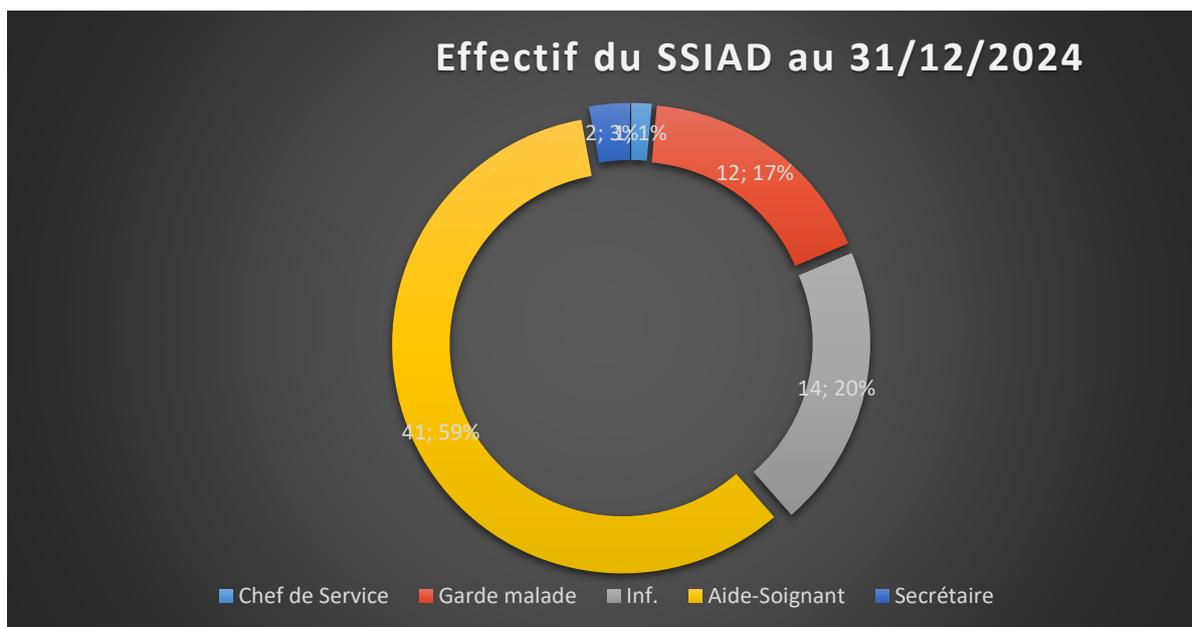
III. Rapport Social

7. Le Personnel Aide à domicile



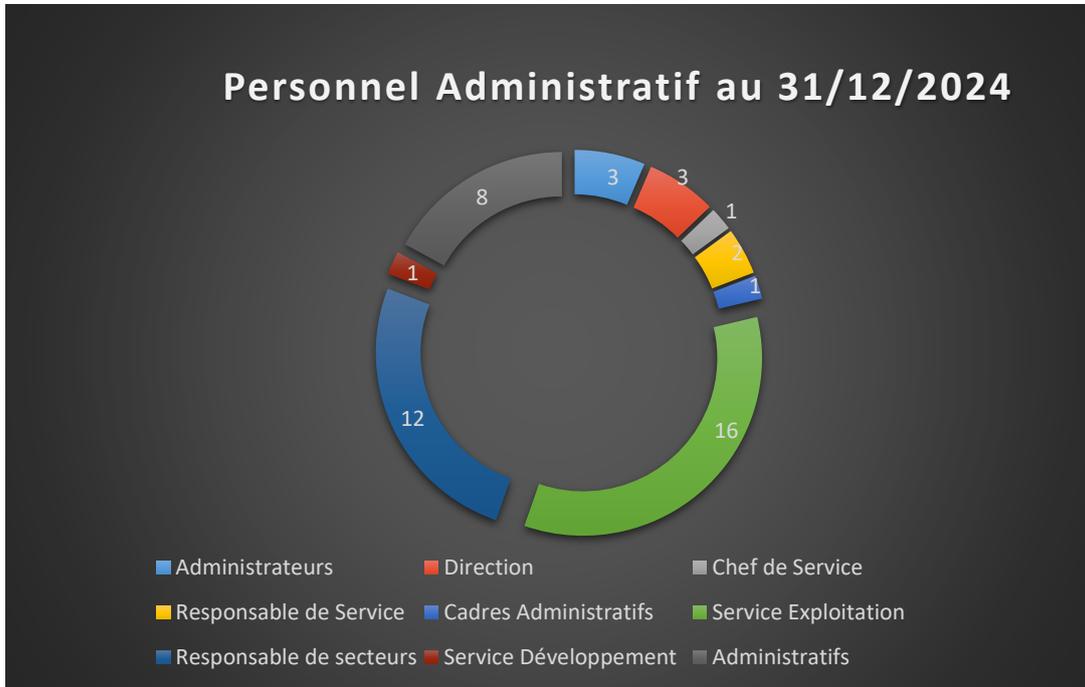
L'effectif des aides à domicile présents au 31/12/2024 était de 437 salariés soit une augmentation de 56 salariées par rapport à 2023.

8. Le Personnel du service de soins



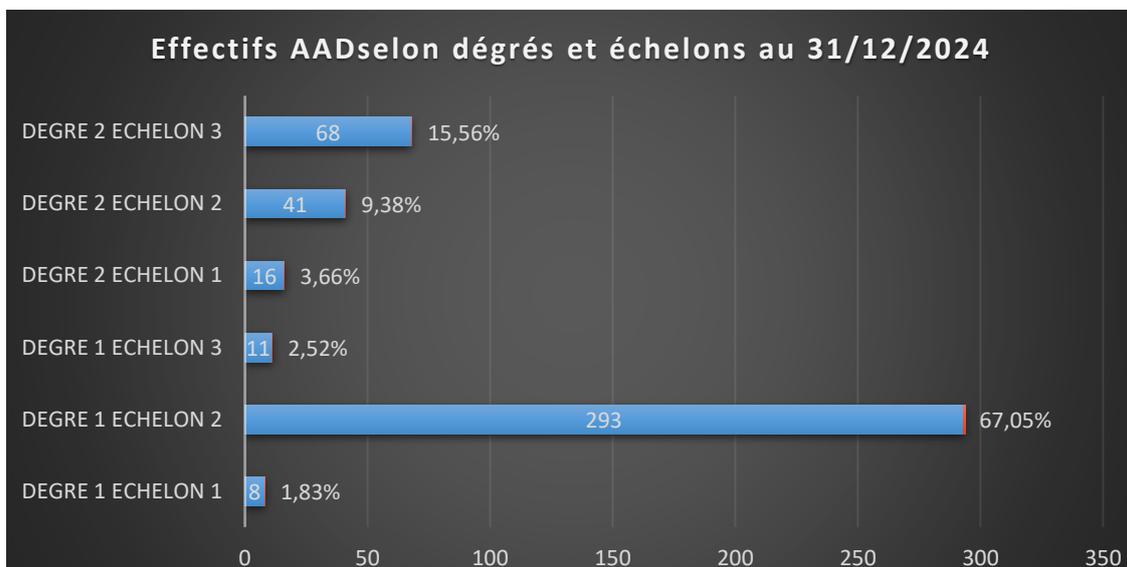
UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	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 2024, le personnel administratif comprenait 47 personnes (au 31/12/2024).

10. Répartition du personnel d'intervention



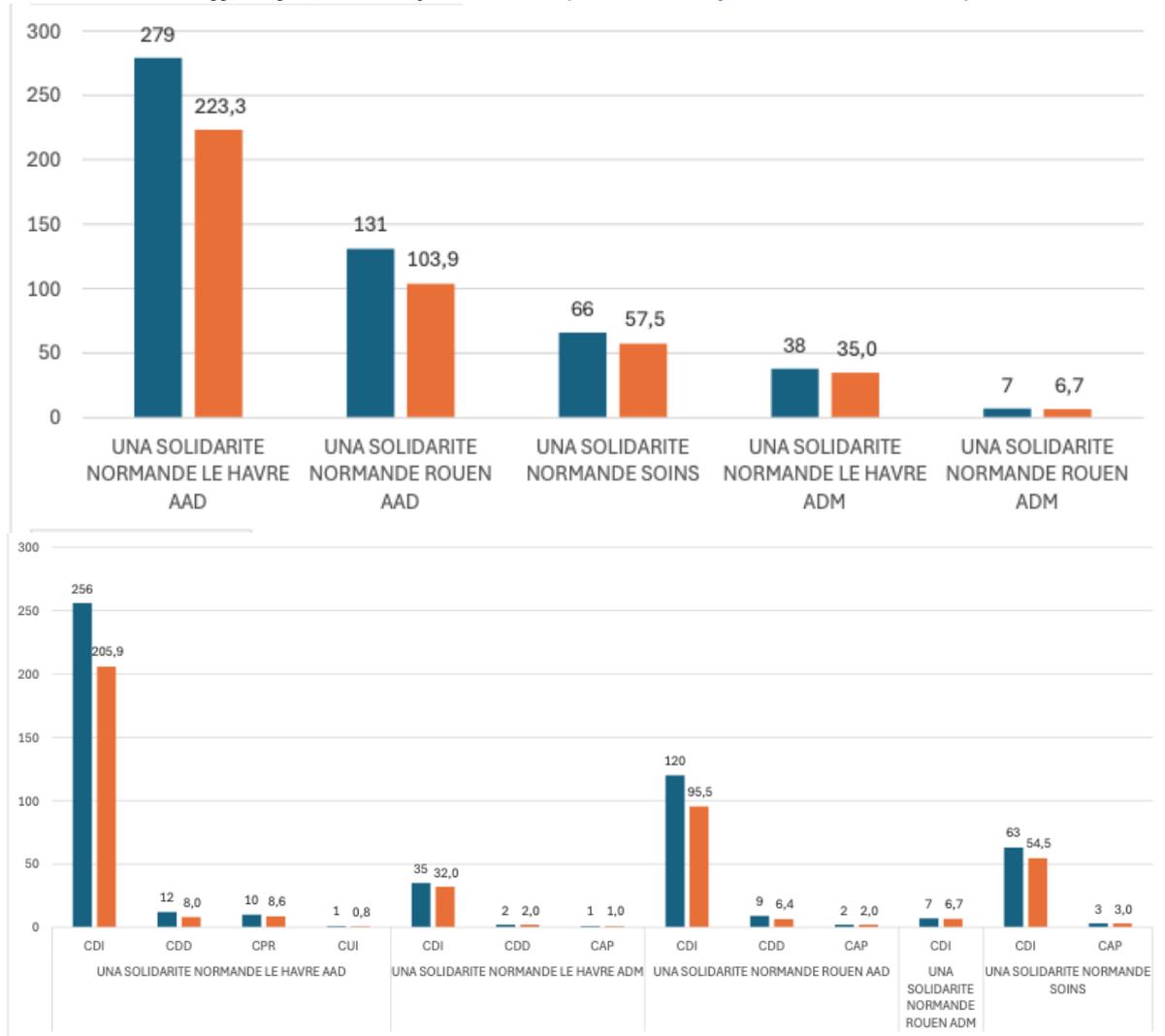
La réforme des grilles de rémunération en lien avec l'avenant 43 de la convention collective de la branche aide à domicile a permis une évolution substantielle des rémunérations.

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		
  		Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105 N° SIRET : 781 066 428 00041 - RCS Le Havre de Seine Maritime				
Aide à domicile	Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne	Organisme formation agréé

UNA SN s'est efforcé de mettre en œuvre cette réforme avec la volonté de reconnaître la valeur de ses salariés, leurs compétences.
Ainsi, nous avons positionné **près de 20 % de nos effectifs en échelon 3**, plus **de 30 % de nos effectifs en degré 2**.

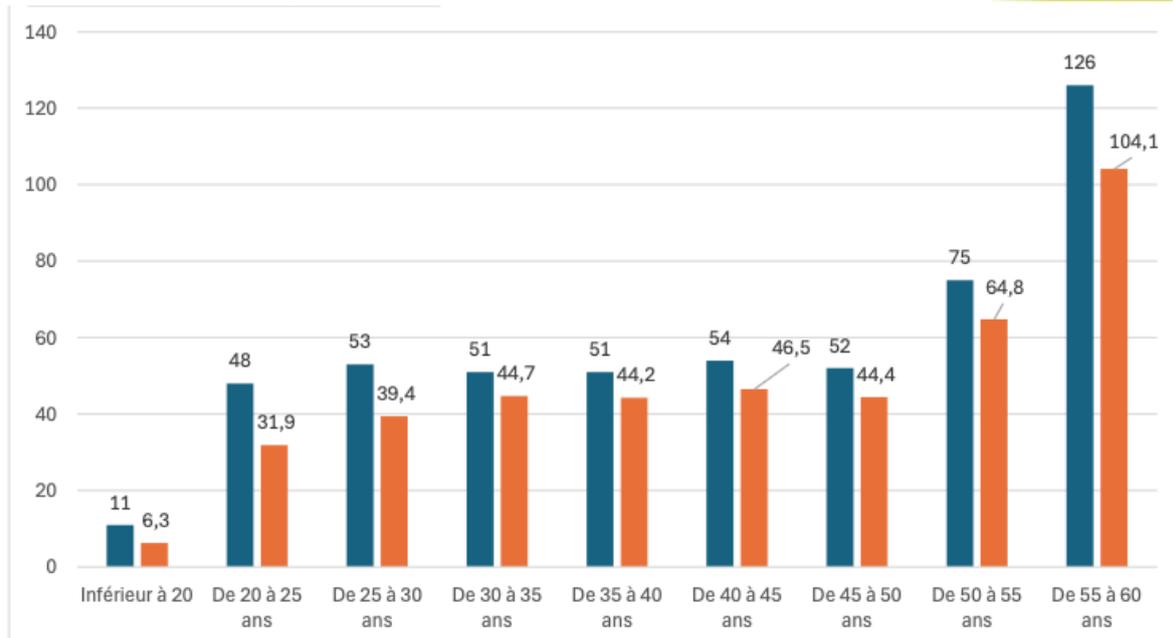
Quelques éléments statistiques en lien avec le bilan social de l'association

Effectifs UNA SN par service (En nbre de personnes / en ETP)

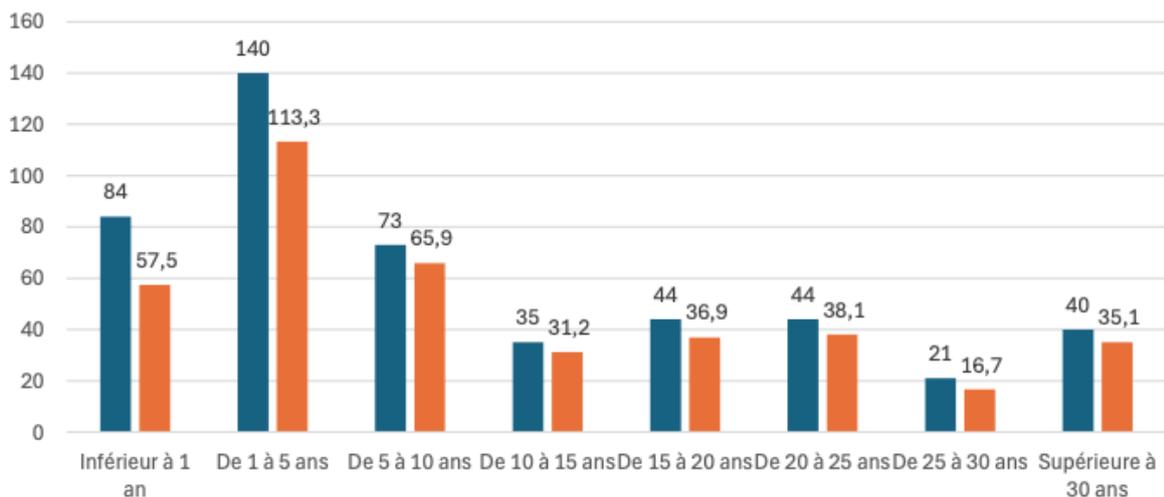


Pyramide des Âges (En nbre de personnes / en ETP)

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



Suivi de l'ancienneté des salariés de UNA SN (*En nbre de personnes / en ETP*)



Ancienneté tranche

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 vieillissement des salariés en entreprise soulève plusieurs enjeux, tant pour les individus que pour les organisations. Ce phénomène, accentué par le vieillissement démographique et le recul de l'âge de la retraite, peut entraîner différents types de risques s'il n'est pas anticipé ou accompagné correctement. Voici les principaux dangers associés :

1. Risque d'usure professionnelle

- **Physique** : les métiers exigeants physiquement peuvent devenir plus difficiles avec l'âge (manutention, travail debout, déplacements etc.).
- **Cognitif** : certains travailleurs peuvent éprouver des difficultés à suivre le rythme des changements technologiques ou des nouvelles méthodes de travail.
- **Psychosocial** : la perte de sens, la démotivation ou un sentiment d'obsolescence professionnelle peuvent apparaître.

2. Baisse de la performance perçue

- Certaines entreprises associent (à tort) l'âge à une diminution de productivité, ce qui peut :
 - Freiner l'accès à la formation.
 - Limiter les promotions.
 - Renforcer les stéréotypes négatifs (âgisme).

3. Manque d'adaptation des postes de travail

- Postes ou outils inadaptés à l'évolution des capacités physiques ou cognitives.
- Absence d'ergonomie, rythme trop soutenu, horaires difficiles

4. Difficultés d'intégration intergénérationnelle

- Risques de conflits de valeurs, de méthode ou de communication entre jeunes recrues et seniors.
- Risque d'isolement professionnel des salariés âgés.

5. Pertes de savoir-faire sans transmission

- Si aucune politique de **transfert de compétences** n'est mise en place, le départ à la retraite des seniors peut provoquer une perte de mémoire organisationnelle précieuse.



Le vieillissement des salariés est un enjeu stratégique majeur pour l'association UNA SN

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

IV. GERONTOFORM devient UNAcadémie

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, infirmiers, Aides-soignants, auxiliaires de vie sociale, salariés administratifs : chargée de mission en ergonomie, formatrice SST, Directeur...



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

En 2024, l'association s'est ouverte aux partenaires de l'association UNA Normandie pour élargir le champ des formations à l'ensemble des activités du réseau, famille, insertion, soins notamment.

GERONTOFORM devient donc UNAcadémie avec une ambition géographique à minima normande

Evolution de l'activité depuis 2013

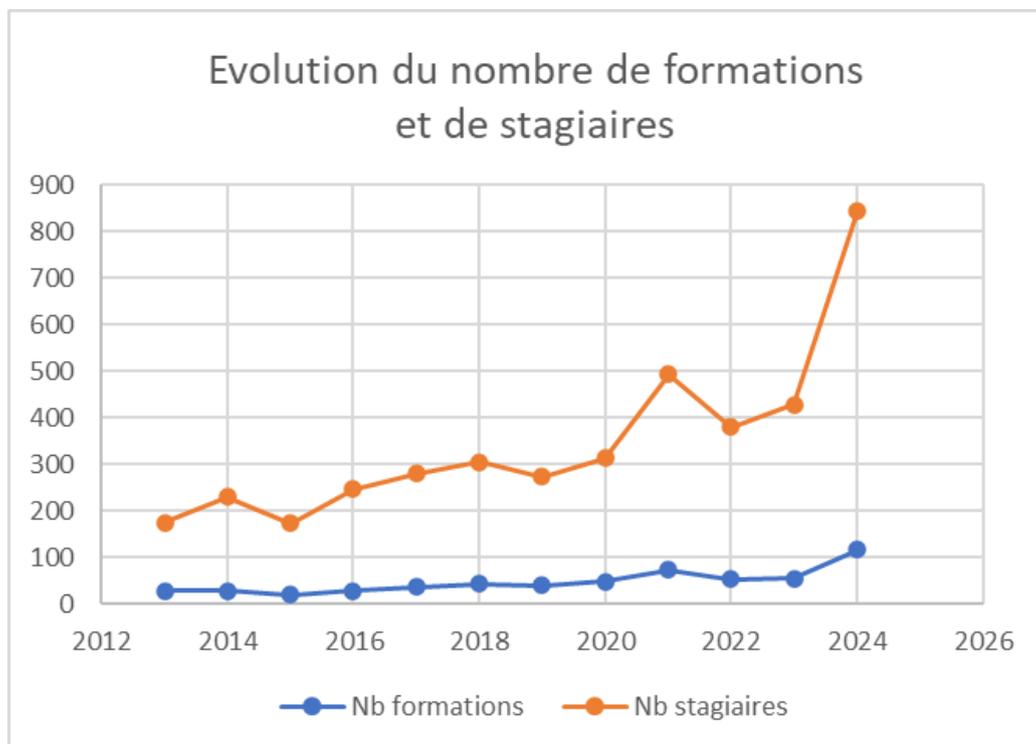
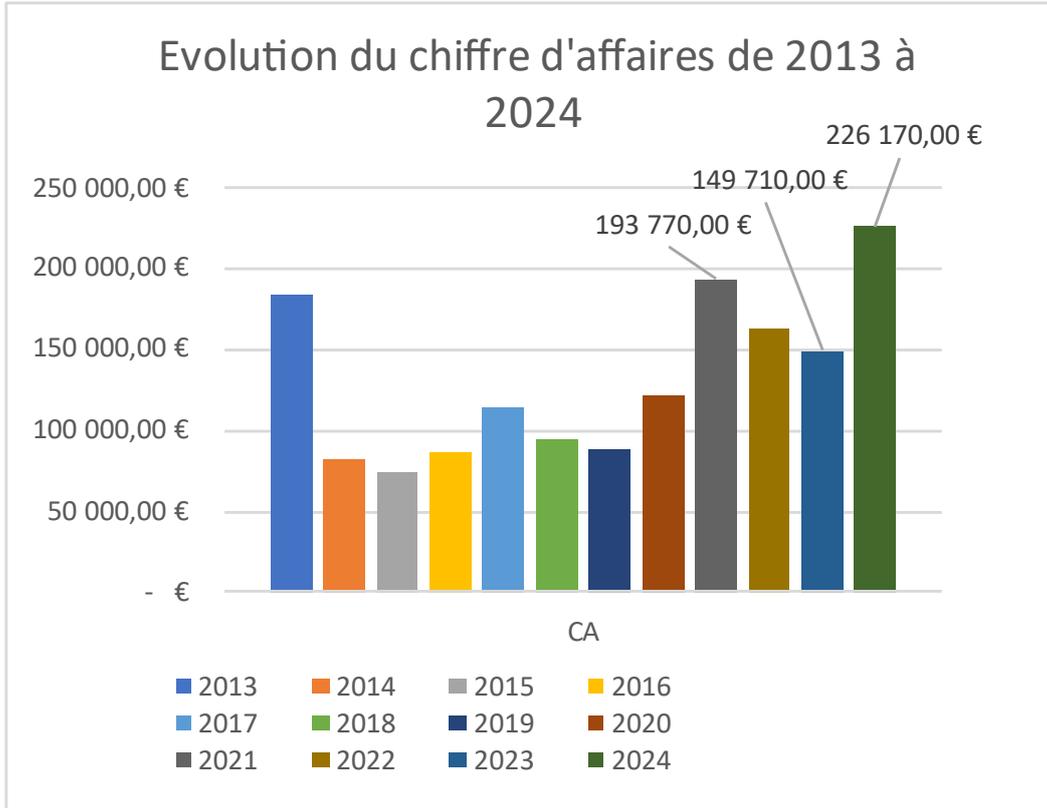
	Année	CA	Nb clients	Nb formations	Nb stagiaires	Volume d'H	Nb formateurs
	2013	184 680,00 €	1	29	175	3458	8
	2014	82 395,95 €	1	29	230	3021	6
	2015	75 048,80 €	1	21	174	2159	8
	2016	86 997,00 €	1	29	247	2825	9
	2017	113 651,00 €	1	37	281	3246	10
	2018	93 665,00 €	1	44	306	2370	13
	2019	87 600,85 €	1	40	273	2624	6
	2020	121 132,00 €	1	48	314	3057	11
	2021	193 770,00 €	4	74	494	5072	13
	2022	162 625,00 €	5	53	381	4710	12
	2023	149 710,00 €	3	55	429	4693	13
	2024	226 170,00 €	13	117	845	9569	17



L'organisme de formation explose ses résultats en 2024, progressant de plus de 76 K€ de son CA, soit une progression de plus de 51 %.

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

Un organisme de formation en plein développement



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

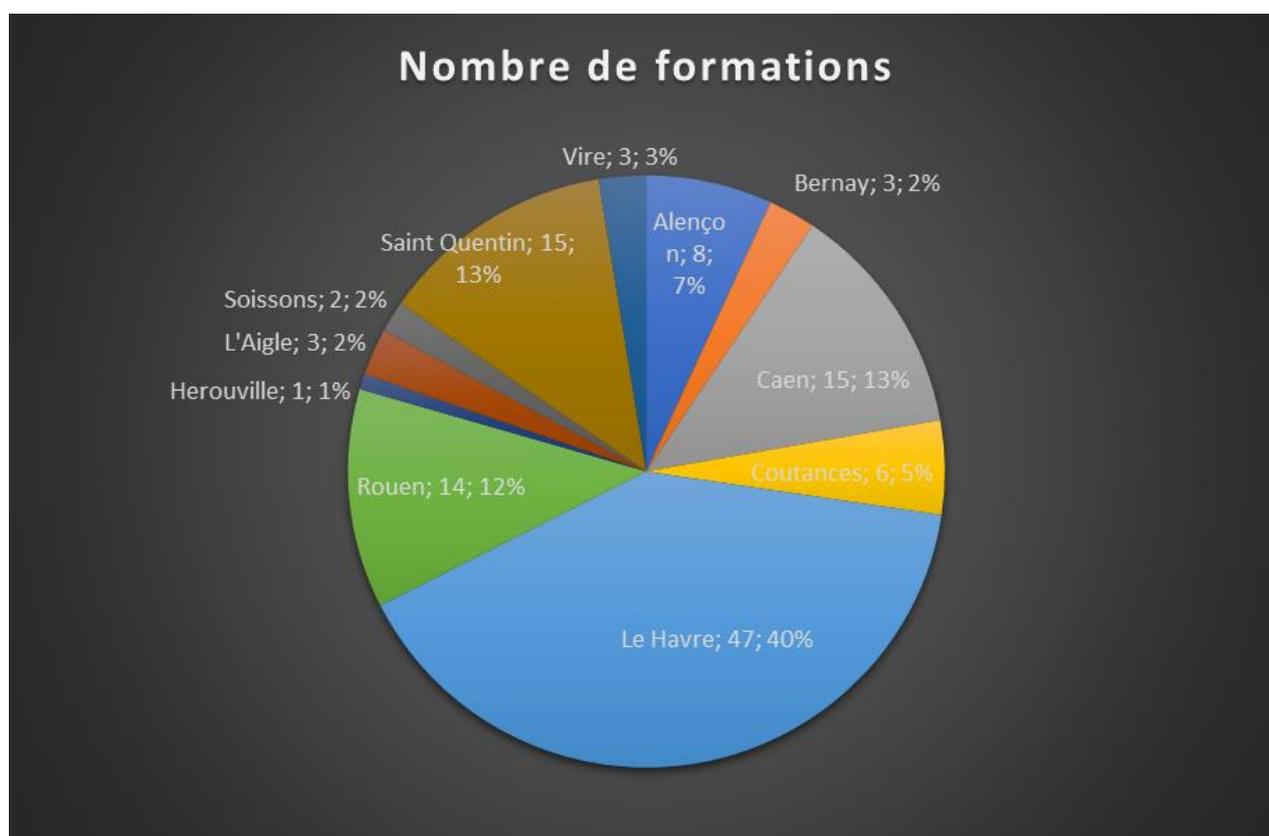
Nombre d'heures de formation et répartition des stagiaires par formation

Intitulés des stages	Nb sessions	Durée session	Nb stg	Vol H	Moyenne d'heures
Accompagnement nutritionnel des PA	1	13	11	143	13,00
Accompagnement fin de vie	7	7	53	371	7,00
Addictions	5	7	36	252	7,00
Alimentation	1	7	8	56	7,00
Alzheimer	3	7	21	147	7,00
Alzheimer 3J (2 jours en 2024)	1	21	8	112	14,00
Aide à la mobilité des PA	10	14	68	924	13,59
Bienveillance	3	7	19	133	7,00
Bienveillance 2J	2	11	14	154	11,00
CANVA	1	7	9	63	7,00
Coach SEEA	1	7	9	63	7,00
Communication et posture pro.	3	7	21	147	7,00
Entretien du cadre de vie et repassage	1	14	6	84	14,00
Formateur occasionnel	2	14	15	210	14,00
Gestes et postures	1	7	8	56	7,00
Handicap	3	7	21	147	7,00
MAC SST	11	7	76	532	7,00
Nutrition et patho. Chroniques	2	14	19	266	14,00
Pathologies liées au vieill.	4	7	31	217	7,00
PRAP 2S ALM	5	28	33	896	27,15
Prévention des chutes	1	7	8	56	7,00
Prévention des risques pro	3	3	20	60	3,00
Savoirs de base AD	6	35	44	1463	33,25
Savoirs de base Français et Maths	2	44	13	360	27,69
Secret pro. et positionnement pro.	9	7	68	476	7,00
SEEA	11	14	74	956	12,92
Simulateur de vieillissement	3	7	24	168	7,00
Soins bucco dentaires	1	7	8	56	7,00
Soins des pieds	1	7	8	56	7,00
SST	6	14	43	602	14,00
Technique d'animation auprès d'un public senior	1	7	5	35	7,00
Toilette	1	7	8	56	7,00
Trouble de la déglutition	3	7	21	147	7,00
Tuteur	1	7	9	63	7,00
Utilisation des aides techniques	1	7	6	42	7,00
35	117		845	9569	365,60

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)

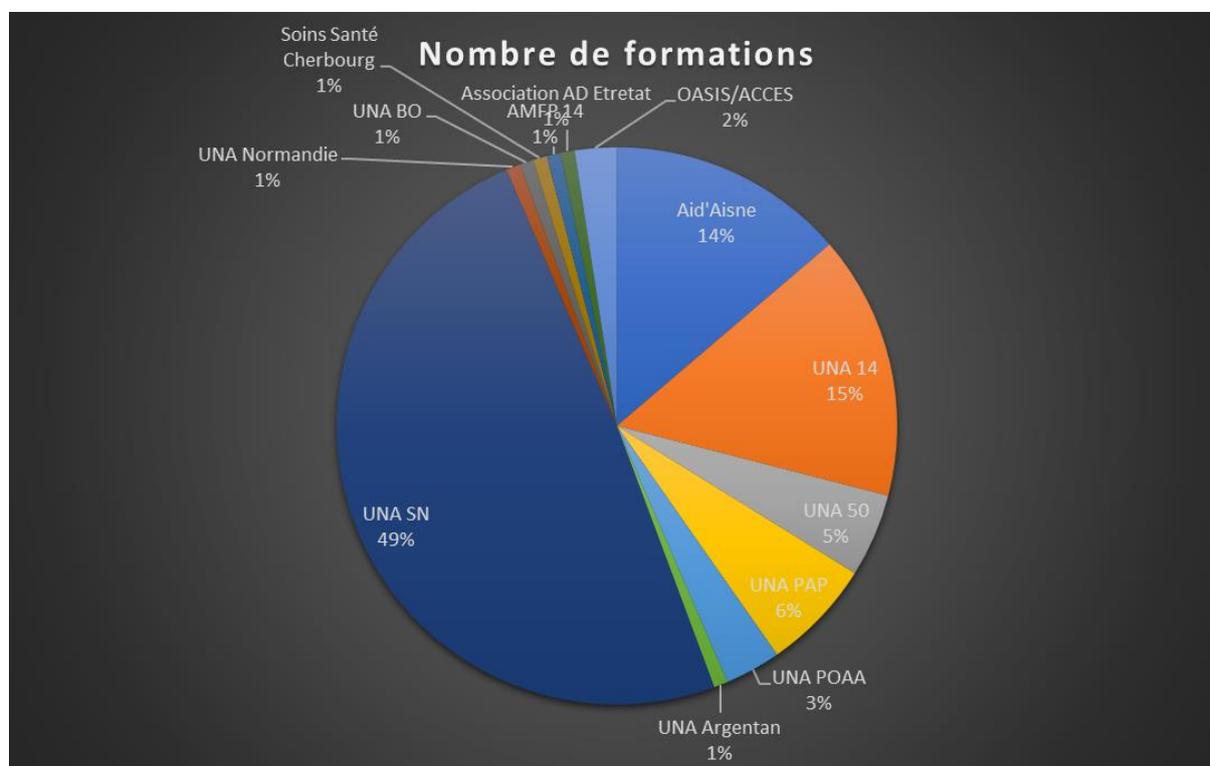
Site	Nombre de formations	Répartition	Nombre de stagiaires	Répartition
Alençon	8	7%	62	7%
Bernay	3	3%	19	2%
Caen	15	13%	105	12%
Coutances	6	5%	40	5%
Le Havre	47	40%	349	41%
Herouville	1	1%	7	1%
L'Aigle	3	3%	17	2%
Rouen	14	12%	95	11%
Soissons	2	2%	17	2%
Saint Quentin	15	13%	115	14%
Vire	3	3%	19	2%
11	117		845	



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 client

Site	Nombre de formations	Répartition	Nombre de stagiaires	Répartition
Aid'Aisne	17	13,7%	132	15,6%
UNA 14	19	15,3%	125	14,8%
UNA 50	6	4,8%	40	4,7%
UNA PAP	8	6,5%	59	7,0%
UNA POAA	4	3,2%	19	2,2%
UNA Argentan	1	0,8%	1	0,1%
UNA SN	61	49,2%	442	52,3%
UNA Normandie	1	0,8%	1	0,1%
UNA BO	1	0,8%	1	0,1%
Soins Santé Cherbourg	1	0,8%	3	0,4%
AMFP 14	1	0,8%	1	0,1%
Association AD Etretat	1	0,8%	2	0,2%
OASIS/ACCES	3	2,4%	19	2,2%
	124		845	



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

Profil des formateurs, volume d'heures et fonctions

Nom des intervenants	Fonction	Nombre de formation	Volume d'Heures d'animation	Volume d'Heures stg
Formateurs UNA Solidarité Normande		103	882,00	6 177,50
Audrey SAINT MARTIN	Infirmière	15	105,00	763,00
Benjamin LEFEBVRE	Infirmier	11	77,00	602,00
Elodie GODEFROY	Auxiliaire de vie	10	105,00	714,00
Erick MAGAND	Directeur Général	2	28,00	203,00
Ingrid OBISPO	Chargé d'action ergonomique	27	227,50	1 547,00
Julie GOSSELIN	Infirmière	1	7,00	49,00
Marine ANTONIN	Aide soignante	6	42,00	280,00
Shirley LEFEBVRE	Monitrice Secouriste	16	154,00	1 078,00
Valérie SCHWALM	Auxiliaire de vie	15	136,50	941,50
Formateurs extérieurs		36	517,50	3 383,83
AGIRabcd	Enseignants ou professionnels	2	88,50	359,83
Amélie BIZET	Coordinatrice réseau spé. qualité et numérique	1	7,00	63,00
Caroline LELOIR	Directrice de service	9	63,00	476,00
Elodie LANEZ	Responsable Pôle autonomie et prévention	3	41,00	409,00
Gwenaëlle LARDINOIS	Référente et formatrice nutrition	2	22,00	154,00
Jérôme MOUSSET	Moniteur PRAP 2S ALM	7	115,00	725,00
Marlène HUPE	Monitrice PRAP 2S ALM	9	118,00	777,00
Mathilde DURIEUX	Ergothérapeute	3	63,00	420,00
TOTAL		139	1 399,50	9 561,33

Un développement géographique en lien avec le projet UNA Normandie



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

V. Les projets en cours, faits remarquables de 2024.

Poursuite du déploiement des équipes autonomes :

En 2024 nous avons déployé :

	Nombre d'équipes Actives au 31/12/23	Nombre d'équipes Actives au 31/12/24	Nombre d'équipes en cours de formation / déploiement	Nombre total d'équipes Autonomes
AMBRE	1	2	2	4
JADE	2	3		3
ACACIAS	1	2	2	4
LILAS	1	2	3	5
IRIS	1	2	2	4
JASMIN	1	2	2	4
SAPHIR	1	2	2	4
	8	15	13	28

	Nombre réunions équipes actives 2023	Nombre réunions équipes actives 2024
AMBRE		36
JADE	18	42
ACACIAS	24	44
LILAS		51
IRIS		38
JASMIN		44
SAPHIR	24	
	66	255

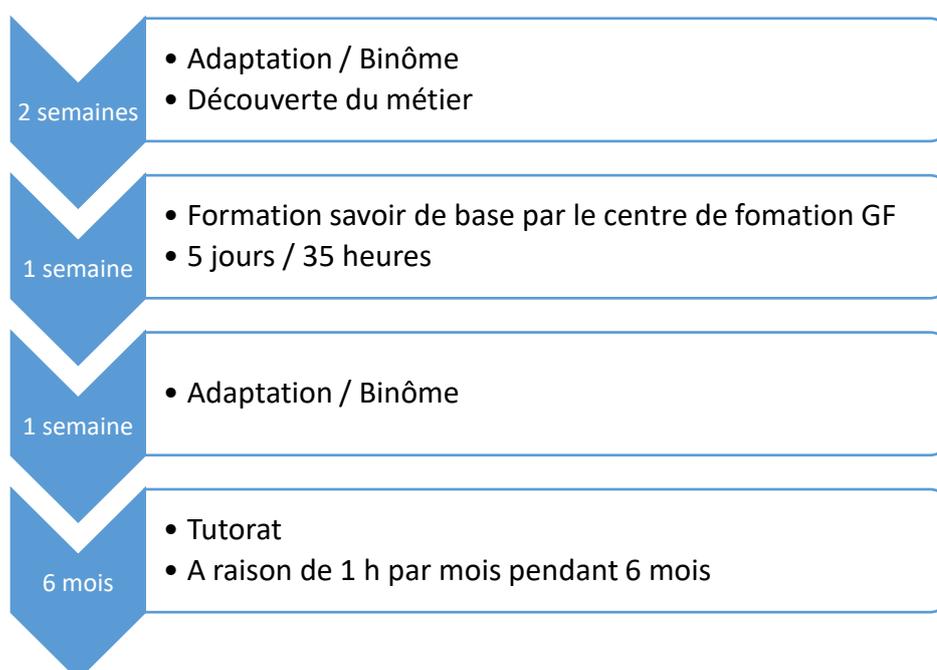
	Nombre référents équipes actives 2023	Nombre référents équipes actives 2024	Nombre d'heures de formation Référents
AMBRE		6	6
JADE	3	9	6
ACACIAS	3	6	9
LILAS		6	9
IRIS		6	6
JASMIN		6	6
SAPHIR	3	6	6
	9	45	48

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

Intégration des nouveaux salariés : un e jeu et un engagement

Au cours de l'exercice 2024, l'association a mis en œuvre 11 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'issus de la session de formation est réalisé avec un suivi opéré par le tuteur de chaque salarié



Intitulés des stages	Dates	Formateur	Stg				Nb d'heures/ session	Vol d'H	Coût de la formation	Coût Masse salariale	Suivi mensuel	En heures	En salaire
			SAD	SSIAD	ADM	Total							
2024-11 Savoirs de base Aide à domicile R	12 au 16/02/24	GERONTO'FORM	7	-	-	7	35	245	5 250	6 620	10	70	3 783
2024-20 Savoirs de base Aide à domicile H	18 au 22/03/24	GERONTO'FORM	7	-	-	7	35	245	5 250	6 620	9	63	3 405
2024-25 Savoirs de base Aide à domicile H	08 au 12/04/24	GERONTO'FORM	7	-	-	7	35	245	5 250	6 620	8	56	3 026
2024-30 Savoirs de base Aide à domicile H	13 au 17/05/24	GERONTO'FORM	8	-	-	8	35	280	5 250	7 566	7	56	3 026
2024-40 Savoirs de base Aide à domicile H	03 au 07/06/24	GERONTO'FORM	7	-	-	7	35	245	5 250	6 620	6	42	2 270
2024-43 Savoirs de base Aide à domicile R	10 au 14/06/24	GERONTO'FORM	8	-	-	8	35	280	5 250	7 566	6	48	2 594
2024-47 Savoirs de base Aide à domicile H	16 au 20/09/24	GERONTO'FORM	7	-	-	7	35	245	5 250	6 620	4	28	1 513
2024-54 Savoirs de base Aide à domicile H	14 au 18/10/24	GERONTO'FORM	9	-	-	9	35	315	5 250	8 511	3	27	1 459
2024-58 Savoirs de base Aide à domicile R	21 au 25/10/24	GERONTO'FORM	7	-	-	7	35	245	5 250	6 620	3	21	1 135
2024-97 Savoirs de base Aide à domicile H	04 au 08/11/24	GERONTO'FORM	9	-	-	9	35	315	5 250	8 511	2	18	973
2024-104 Savoirs de base Aide à domicile H	09 au 13/12/24	GERONTO'FORM	8	-	-	8	35	280	5 250	7 566	1	8	432
			84			84		2 940	57 750	79 439	59	437	23 615

Synthèse des coûts	
Formation	137 189
Adaptation / Binome	131 969
Tutorat	23 615
	292 773

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

VI. La prévention des risques, un enjeu majeur pour l'association.

Rapport d'activité 2024 Pôle Prévention



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

1. PAPRI Pact



Le **PAPRI Pact** (Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail) est un document obligatoire, qui formalise pour l'année suivante, l'ensemble des mesures devant agir sur les risques professionnels identifiés. Il doit être présenté au CSE annuellement dans le cadre de la consultation sur la politique sociale ([art. L. 2312-27](#)).

Il est directement en lien avec deux autres obligations : le [Document Unique](#) et le [Rapport annuel SSCT](#) du chef d'entreprise.



8 axes principaux en prévention des risques professionnels ont été retenus :

Analyse des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles
Recrutement - Accueil des nouveaux - Préparation de la mission - Suivi de la mission
Collectif de travail et Risques PsychoSociaux (R.P.S.)
Santé au travail
Prévention de la désinsertion professionnelle
TMS et Lombalgies
mise à jour du Document Unique
Qualité de service et Conditions de Travail

Vous le trouverez en pièces-jointes à ce rapport.

En 2024 , un groupe de travail constitué de 5 salariés du SSIAD , aides-soignants et infirmiers a permis de mettre à jour les unités de travail liés à ces situations de travail dans le DUERP ainsi que les protocoles du risque infectieux.

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

Principaux indicateurs



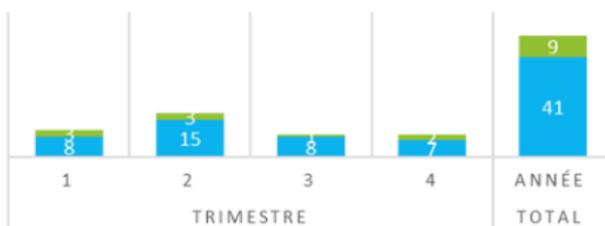
Accidents de travail

TYPE D'AT PAR SECTEUR



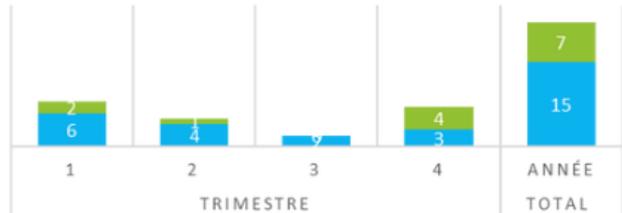
LE HAVRE 2024

■ Nb ATV ■ Nb ATJ



ROUEN 2024

■ Nb ATV ■ Nb ATJ



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

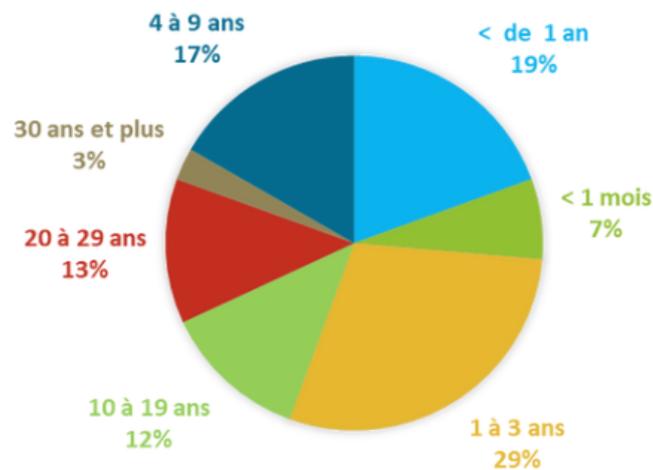
Organisme formation agréé



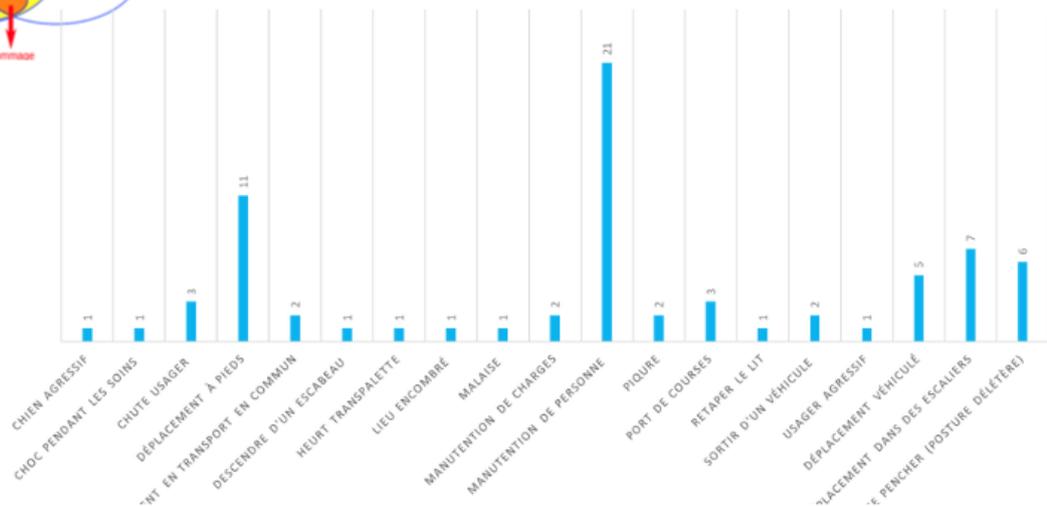
Principaux indicateurs

Accidents de travail

RÉPARTITION DES AT ET ANCIENNETÉ



Répartition des AT suivant la situation dangereuse à l'origine de l'accident

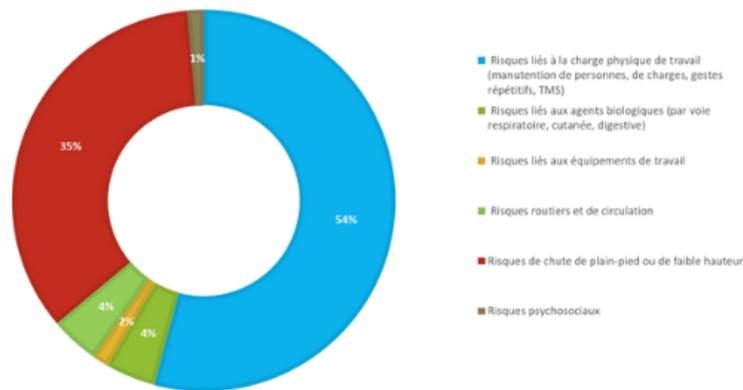


UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105	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

Principaux indicateurs



Répartition des AT suivant le risque à l'origine de l'accident



Analyse des accidents de travail :

On note une récurrence des Accidents de Travail liés à la charge physique de travail (manutention de personnes, de charges, gestes répétitifs), notamment pour les salariés avec - de 3 ans d'ancienneté .

Dans le cadre du Papripact, plusieurs actions ont été mises en place au sein des pôles :

- Des visites à domicile sont effectuées à la suite d'accident de travail afin de trouver des solutions. (Suivi des actions décidées suite à l'analyse des AT)
- Rencontres avec encadrant suite arrêt maladie/ Travail de plus de 30 jours
- Mise en place d'un bilan avec les nouvelles embauches après le 1er mois pour faire le point sur l'intégration

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. AXES DE TRAVAIL PRIORITAIRES



Prévention des risques liés à l'activité physique

TMS et Lombalgies

Action "Portes ouvertes"

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.

En 2024, poursuite de la dotation en aides techniques (KIT-Mad) et de mises à disposition d'une salle pour les salariés avec des sessions de sensibilisations lors d'ateliers « aides techniques » sur le Havre et Rouen

Mise en place d'un créneau systématique les lundis après-midi (14h-17H) hors période de vacances scolaires de janvier à décembre 2024

fréquentation des ateliers en 2024

	Nombre de Permanences	Nombre de participants SAD LH	Nombre de participants SAD R	Nombre de participants SSIAD	Total participants
Janvier	3	3	6	2	11
Février	2	5	8	0	13
Mars	3	2	7	1	10
Avril	1	0	5	0	5
Mai	2	2	6	0	8
Juin	1	0	3	0	3
Septembre	4	5	5	4	14
Octobre	1	0	4	0	4
Novembre	2	1	6	1	8
Décembre	2	4	0	5	9
Total	21	22	50	13	85

Pour rappel les ateliers sont mis en place suivant les éléments suivants :

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

Au 31/12/2024 : salariés ont acquis un sac à dos KIT MAD

Nombre de sacs distribués en 2024 : 63

Au 31/12/2024 : 239 salariés ont acquis un sac à dos KIT MAD

10

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. AXES DE TRAVAIL PRIORITAIRES



Les équipes autonomes

Objectifs : amélioration des conditions de travail permettant une meilleure conciliation vie professionnelle/ vie privée – Optimiser la qualité d'intervention chez les usagers



2024

Nombre d'équipes formées : 11 équipes
2 sessions de formations ont eu lieu :
Une au 1er semestre (Février - avril) et
une au 2ème semestre 2024 (de octobre
à décembre) avec **77 salariés formés** au
total.

Comité de pilotage :

3 comités de pilotage ont eu lieu en 2024

**Le 17 janvier 2024 (avec présentation au département), le 25 avril 2024,
le 19 septembre 2024**

Bilan

Des changements Pour le coach : + de remontées d'infos, + de qualité, et mise à jour des fiches de mission.

Changement relationnel avec les équipes.

Le temps de mise à jour des plannings demande du travail supplémentaire.

Les différents canaux de communication (Alyacom, Workplace) ne facilitent pas le recueil d'information et demandent plus de travail.

A noter une réflexion sur le moyen de communication Workplace qui doit être remplacé

10

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. AXES DE TRAVAIL PRIORITAIRES



Prévention des risques liés à l'activité physique

Autres actions

- En 2024 : ajout du flyer de la CARSAT dans le livret d'accueil des usagers . Cette brochure permet de sensibiliser et d'identifier les principaux risques au domicile pour les salariés et les usagers



- Suite à l'Analyse ergonomique poste Accueil :
 - Changement de côté de la planche de la banque d'accueil. La planche de la borne d'accueil ne permettait pas d'avoir un appui occasionnel des mains et des avant bras entre le bord du plan de travail et la barre d'espacement du clavier. Manque d'espace également pour placer des documents et pour y écrire.
 - Achat de 2 fauteuils avec accoudoir et repose nuque ainsi que 2 souris ergonomiques.

- Achat de deux Releveurs de chute de la marque RAIZER et mise en place d'une procédure: : Que faire en cas de chute d'un usager ? diffusée à tous les salariés



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. AXES DE TRAVAIL PRIORITAIRES

- **Développement des formations à destination des formateurs préventeurs**

Formation PRAP 2S ALM pour tous les formateurs du centre de Formation Géronto'form

Formation de 2 formateurs à la session Formation de formateurs Acteur prévention dans l'aide et le soin à domicile:

Projet d'habilitation CARSAT en 2025 avec déploiement de la formation à destination des salariés D'UNASN et d'autres structures.

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. AXES DE TRAVAIL PRIORITAIRES



QVTC

Objectifs : Mener des campagnes d'informations auprès des salariés pour améliorer la santé et le bien-être des collaborateurs

Sensibilisation Ateliers cuisine et santé

🍷 Participez à notre atelier "Nutrition & Qualité de Vie au Travail" !
Dans le cadre de la Semaine de la Qualité de Vie au Travail, UNA Solidarité Normande vous invite à explorer le lien entre alimentation et bien-être au travail avec des ateliers originaux et interactifs ! 🍷
Nous collaborons avec Kialatok, un organisme de formation proposant des ateliers de cuisine du monde animés par des chefs et experts de diverses cultures. Grâce à cet outil innovant, nous aborderons la nutrition comme un véritable atout pour améliorer votre qualité de vie professionnelle.

Au programme :

- 🍷 La pyramide alimentaire et l'équilibre nutritionnel
- 🍷 Les macronutriments essentiels pour l'énergie
- 🍷 Idées pour intégrer bien-être et vitalité dans vos repas quotidiens
- 🍷 Focus sur la saisonnalité et les bienfaits de certains "super-aliments"

📅 Date : Mercredi 27 novembre 2024

📍 Lieu : Centre de formation GERONTOFORM - 20 Rue Casimir Périer, 76600 Le Havre

📅 Trois sessions disponibles :

Session 1 : 13h00 - 14h00

Session 2 : 14h30 - 15h30

Session 3 : 16h00 - 17h00

📍 Venez découvrir comment une alimentation équilibrée peut contribuer à votre bien-être au travail !

Conférence alimentation et coup de fatigue



🍷 Combattre la Fatigue au Travail grâce à l'Équilibre Alimentaire 🍷
Pour tous les salariés ! Vous ressentez des coups de fatigue passagers au quotidien ? Découvrez comment une alimentation équilibrée peut vous aider à mieux les gérer !

- Au programme :
- Identifier les pièges alimentaires : sucre, rythme des repas, alcool, café ☕
 - Comprendre la chronobiologie : pourquoi et comment surviennent les coups de fatigue 🕒
 - Les clés pour revitaliser votre corps : importance d'un petit-déjeuner équilibré 🍷
 - En-cas sains pour maintenir votre énergie 🍷
 - Équilibre des repas pour une vitalité durable 🍷

📅 Date : Vendredi 5 décembre 2024 de 14h00 à 16h00

📍 Lieu : Le 139 - Espace de coworking, 139 Cours de la République, 76600 Le Havre

📍 Places limitées: 50 participants

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. AXES DE TRAVAIL PRIORITAIRES



QVTC

Permanence Harmonie Mutuelle



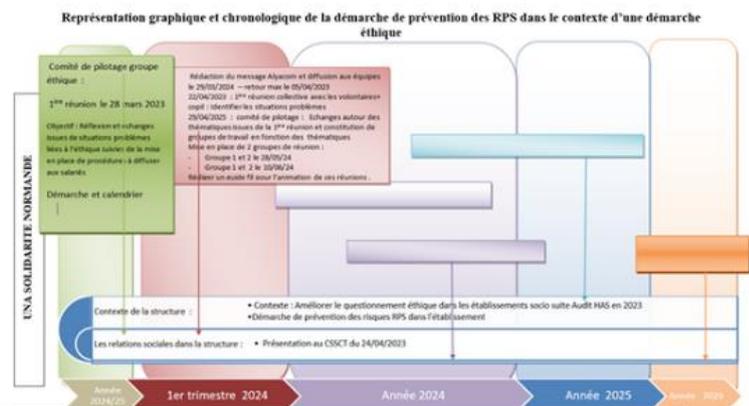
Deux permanences ont eu lieu sur le Havre et Roue le 11 juin 2024 dans le cadre du dispositif agence en entreprise 15 salariés ont bénéficié d'un rendez-vous avec une assistante sociale.

Réunions d'Information retraite en partenariat avec Malakoff Humanis

Des réunions à destination des salariés de plus de 58 ans ont été mises en place les 2 et 3 décembre 2024 sur le Havre et Rouen.
32 salariés ont assisté à cette information

Ethique : (Recommandations HAS)

- Mise en place de groupes de travail dans le cadre d'une démarche éthique



- Groupe n°1
- Bienveillance
- Ethique
- Groupe 2
- Facturation , relance et suivi
- Groupe 3
- Lutte contre l'isolement
- Groupe 4
- Développer les compétences professionnelles
- Groupe 5
- Prévention des risques professionnels
- Groupe 6
- Accord Handicap
- Groupe 7
- Promouvoir la QVT
- Groupe 8
- Développer la dynamique partenariale
- Groupe 9
- Rationaliser les outils de pilotage
- Groupe 10
- Offre de répit aux aidants

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. AXES DE TRAVAIL PRIORITAIRES



Handicap - Agefiph

Objectifs :

- D'améliorer la situation de l'entreprise, tant d'un point de vue quantitatif que d'un point de vue qualitatif (taux d'emploi, nombre de recrutements, de maintiens dans l'emploi, baisse des inaptitudes)
- De préciser un calendrier pour structurer sa politique handicap (évolution des représentations sur le handicap, sensibiliser à grande échelle sur le thème du handicap et permettre un socle de connaissance commun sur le sujet.)
- 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.

Ces objectifs se déclinent à minima sur ces 4 axes :

• **Information et communication - Sensibilisation et formation**

• **Recrutement et intégration**

• **Maintien dans l'emploi - Accompagnement des parcours professionnels des salariés handicapés :**

Nombre de salariés en situation de handicap recensés

Permanences sur le Havre et Rouen :

10 salariés suivis dans le cadre des permanences en 2024

• **Collaboration avec le secteur protégé et adapté**

Mise en place d'un groupe de travail en vu d'un Accord UNASN en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap pour 2025

Actions déjà mises en place :

Evaluation de situations de travail des salariés bénéficiant d'une RQTH ou ayant des problématiques de santé.

Salariés en mi-temps thérapeutiques : Fin du travail de week-end.

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 riche en émotions pour les usagers

UNA développe un programme ambitieux d'accompagnement de ses usagers. L'objectif est simple, UNA n'est pas qu'une structure visant à réaliser des tâches techniques, entretien du logement, change, aide à la toilette, soins techniques infirmiers. Nous nous revendiquons comme une structure de vie, sociale, engagée dans l'accompagnement de ses usagers.

2024, Une année d'animation



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

2024, Une année d'animation



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 2024, UNA SN déploie deux dispositifs expérimentaux extrêmement novateurs. Accompagné économiquement par le CD76, 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 patients 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 EFR, des Holter, des semelles connectées, etc. Tous ces objets ont un marquage CE.</p> 	 <p>PRESAGE</p> <p>Février 2023</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 patients, en lien permanent avec les soignant-es habitué(es).</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*</p> <p>1^{ère} CAUSE DE PERTE D'AUTONOMIE</p> <p>2 MILLIONS DE SÉNIORS FRAGILES HOSPITALISÉS</p> <p>50% ÉVITABLES</p> <p>DIFFICULTÉ D'ACCÈS ET DE COMMUNICATION AIDANTS-SOIGNANTS</p> <p>Functional Decline Associated with Hospitalization for Acute Illness**</p> <p>JAMA The Journal of the American Medical Association</p> <p><small>* FEIDERER PA, MADOFF LE, SALTZ CE, FEINBERG JL, COHEN HL. HOSPITAL-ACQUIRED COMPLICATIONS IN A RANDOMIZED CONTROLLED CLINICAL TRIAL OF A GERIATRIC CONSULTATION TEAM. JAMA. 2012;307(21):2575-2583. ** SAUER JA, A., & RUBENFELD, M. A. (2008). FUNCTIONAL DECLINE ASSOCIATED WITH HOSPITALIZATION FOR ACUTE ILLNESS. CURRENT GERIATRICS CLINICAL PRACTICE, 14(6), 469-476</small></p> <p>PRESAGE</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 : financement dédié impôt 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 maillage territorial avec une complémentarité ISGAD & Enjeux. 	<p>PRESAGE : LE MOYEN LE PLUS SIMPLE POUR SOUTENIR LES PROFESSIONNELS DE PROXIMITÉ</p>  <p>PRESAGE</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>  </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>

11. Suivi des réclamations 2024

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.

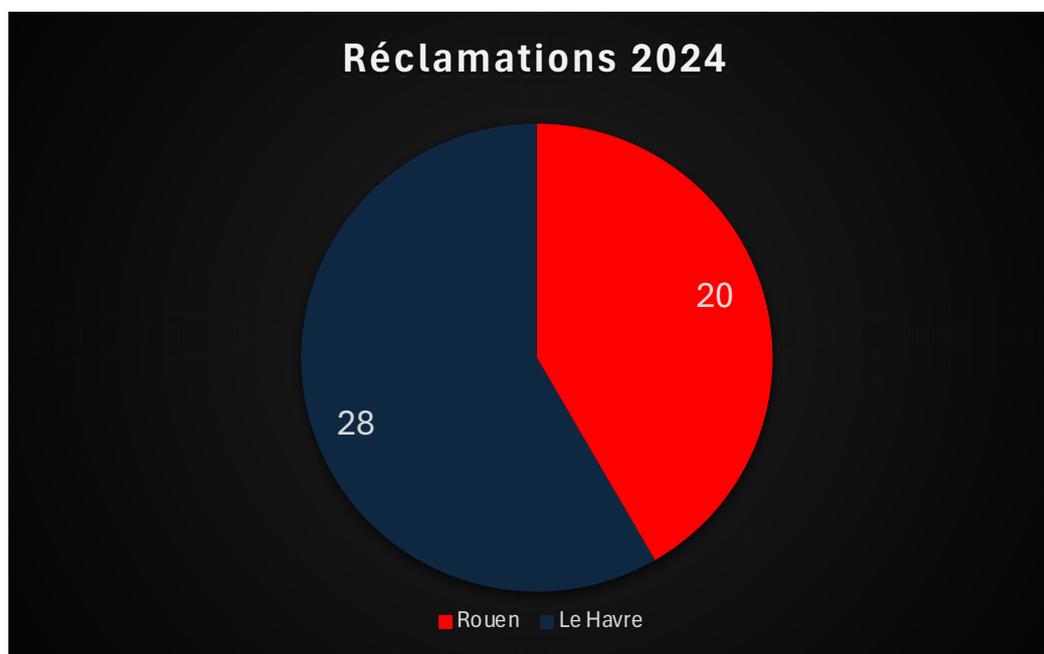
Le projet est de s'appuyer sur le dispositif de suivi interne au logiciel Perceval.

Réclamations 2024

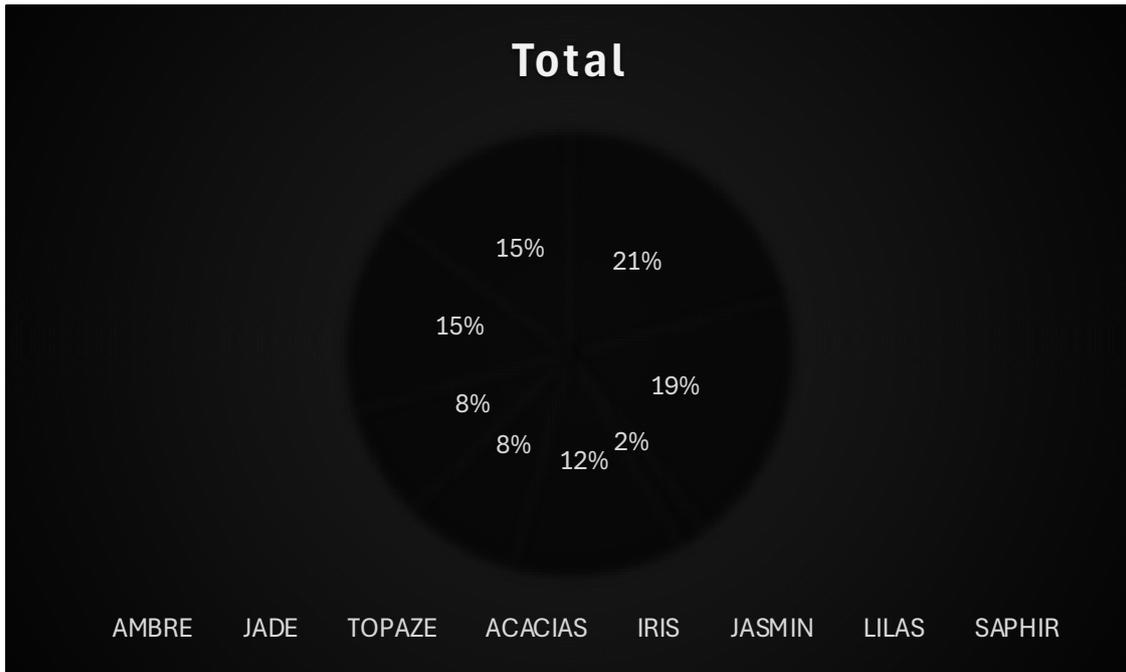
Poles	Janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	Total
AMBRE	1		3		1				1	1	2	1	10
JADE	2		2	2	1		1			1			9
TOPAZE				1									1
ACACIAS	1		1			1			1		1		6
IRIS	1			1			2						4
JASMIN	1				1		2			1			4
LILAS	1	1		2		1				1	1		7
SAPHIR	1	1		2					1	1	1		7
Total	8	2	8	6	3	4	3	0	4	4	5	1	48

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

Nombre de réclamations par site / Rouen / Le Havre



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	



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

12. Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction a été envoyée à tous nos bénéficiaires au cours du 1^{er} trimestre 2025 portant sur l'activité 2024.

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

Tous les résultats

	Très satisfaits	Satisfaits	Insatisfaits	Très insatisfaits	NR	Total	Satisfaits et Très Satisfaits	Satisfaits et Très satisfaits exprimés
Les compétences de nos intervenantes ?								
Présentation	62%	32%	0%		6%	100%	94%	100%
Ponctualité	65%	27%	1%	0%	6%	100%	92%	98%
L'écoute, le dialogue	63%	28%	1%	0%	8%	100%	91%	98%
La discrétion	63%	29%	1%	0%	6%	100%	92%	98%
L'amabilité	68%	27%	0%	0%	5%	100%	95%	100%
La Confiance	55%	28%	5%	1%	10%	100%	84%	93%
La Qualité du travail réalisé	57%	33%	4%	0%	5%	100%	91%	96%
La prise d'initiative, l'organisation du travail	55%	28%	5%	1%	10%	100%	84%	93%
La compétence	59%	27%	4%	0%	10%	100%	86%	96%
La Coordination et communication entre les différents services	34%	30%	5%	1%	30%	100%	64%	91%
Les Soins de Toilette	14%	7%	0%	0%	79%	100%	21%	100%
L'Aide à l'habillage	13%	6%	0%	0%	81%	100%	19%	100%
L'Aide aux transferts et déplacements	11%	3%	0%	0%	85%	100%	14%	95%
Préparation des repas	7%	3%	0%	0%	89%	100%	11%	100%
La prise de repas	7%	2%	0%	0%	89%	100%	10%	93%
L'entretien du logement	44%	26%	3%	0%	28%	100%	69%	96%
L'entretien du linge	21%	10%	0%	0%	69%	100%	30%	99%
Les Courses	21%	9%	0%	0%	69%	100%	30%	99%
Les démarches Administratives	9%	2%	0%	0%	89%	100%	11%	97%
Etes vous satisfaits des interventions ?	35%	21%	1%	1%	42%	100%	56%	96%
RELATIONS AVEC L'ORGANISME								
Accueil Téléphonique et Physique Accueil Aimable et Courtois	45%	33%	3%	0%	19%	100%	78%	96%
Personnel administratif Disponible et réactif	35%	30%	3%	1%	32%	100%	64%	95%
Transmissions des messages	31%	27%	5%	1%	36%	100%	58%	91%
Gestion des remplacements Absences / CP	28%	32%	9%	1%	30%	100%	60%	86%
Gestion des remplacements imprévus	23%	30%	11%	1%	36%	100%	53%	82%
Adaptation des prestations à la situation	30%	31%	2%	1%	36%	100%	61%	95%
Fréquence des contacts	23%	31%	3%	1%	41%	100%	54%	92%
Disponibilité de la RS	32%	27%	4%	1%	37%	100%	58%	93%
Gestion des réclamations	25%	26%	5%	1%	43%	100%	51%	89%
Clarté des factures	40%	34%	4%	1%	21%	100%	74%	93%
En Synthèse , UNA ?								
Nos relations ?	35%	36%	2%	1%	26%	100%	71%	96%
Recommanderiez vous UNA à vos Proches	78%			4%	18%	100%	78%	96%

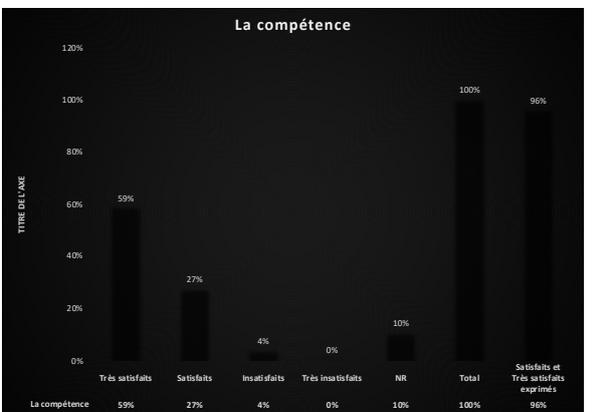
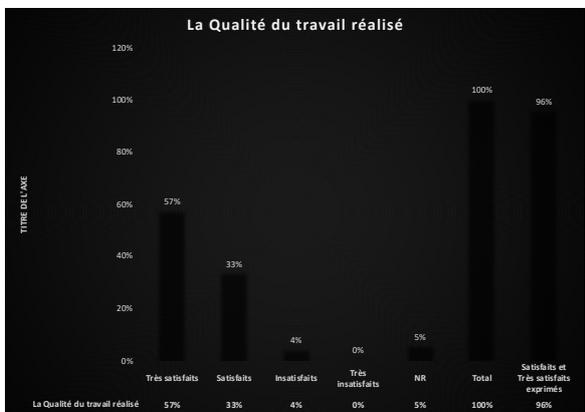
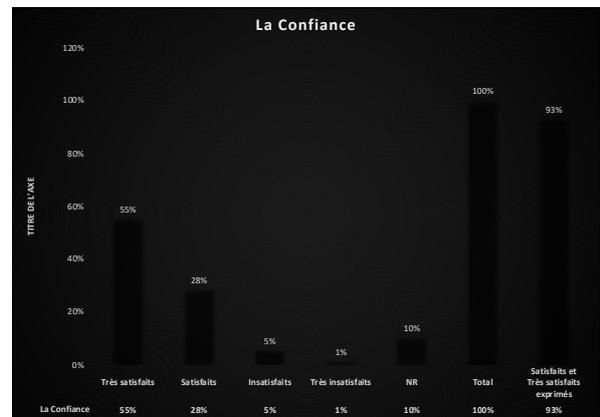
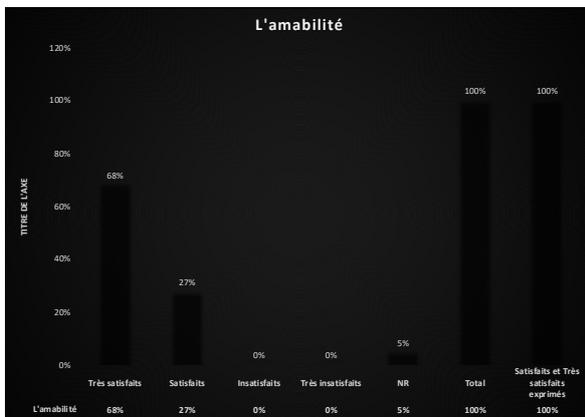
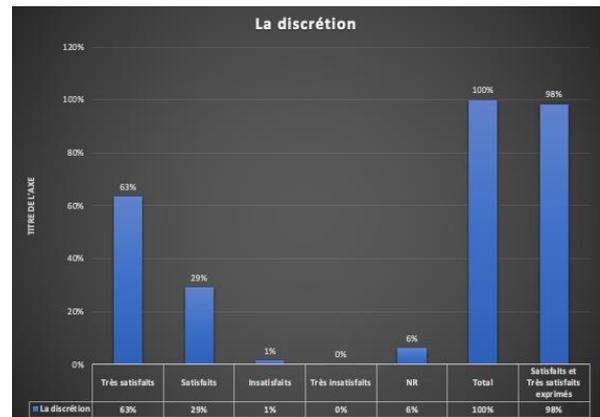
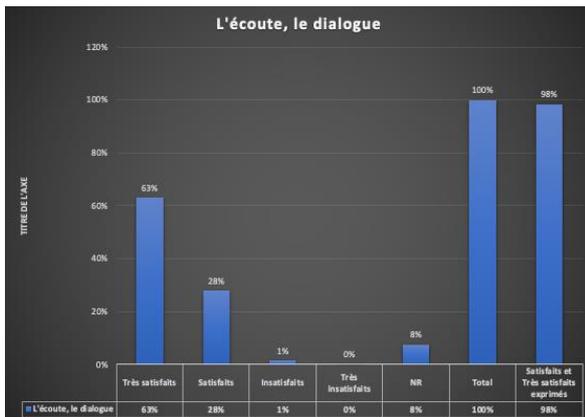
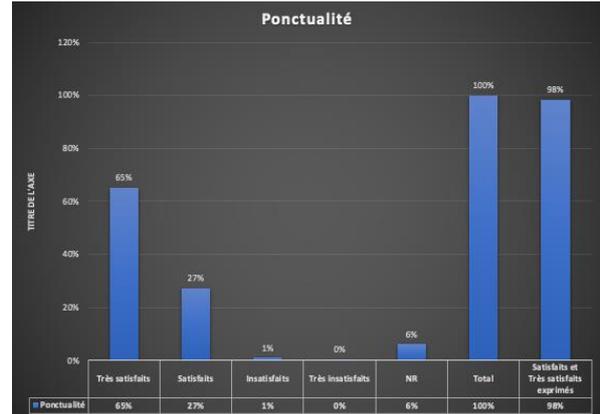
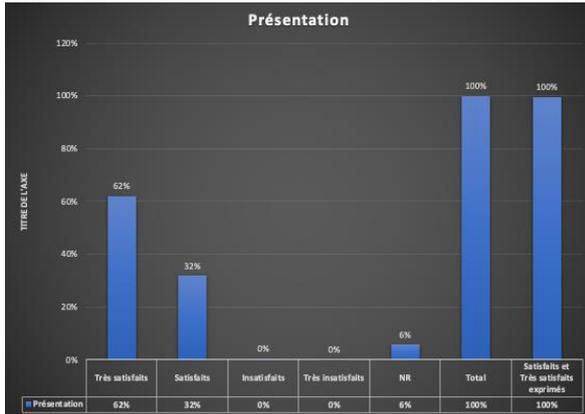
Analyse des résultats :



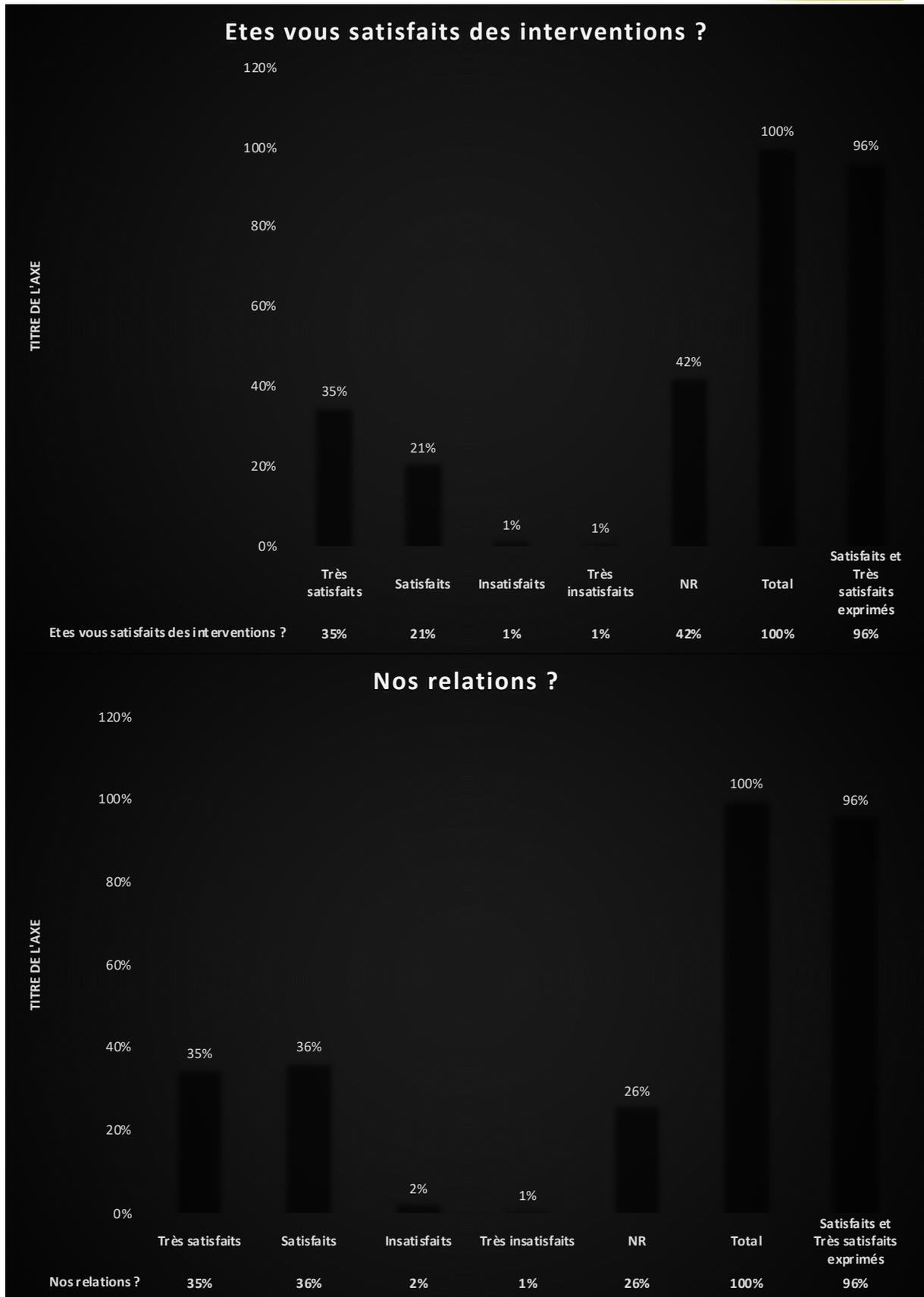
Taux de satisfaction / de recommandation 96 %

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

Principaux résultats représentés graphiquement



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>  </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



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
Aide à domicile		Autorisation administrative accordée par le Conseil Départemental
Prévention des risques	Soins infirmiers à domicile	Service à la personne
Organisme formation agréé		

13. Perspectives 2025

Le déploiement des Services Autonomies Mixtes Aides et Soins rebat les cartes des périmètres des SAAD et des SSIAD, à la fois géographiques mais aussi, et surtout, fonctionnels.

Les SAAD effectuent des missions du périmètre d'inclusion des SSIAD, certains SSIAD font leur cœur d'activités autour des prises en charge GIR 3 & 4, du lundi au vendredi en occultant les interventions de week-end.

L'ambition de UNA SN est simple, lisible et transparente...nous sommes déjà Aide et Soins sur nos deux territoires d'intervention historique, Le Havre Agglo / Rouen Agglo.

Quels sont les Objectifs du cahier des charges ?

Le cahier des charges a pour objectif de garantir une organisation cohérente et intégrée des activités d'aide, d'accompagnement et de soins à domicile, afin de répondre aux besoins des personnes accompagnées dans le respect des principes du Code de l'action sociale et des familles.

Axes principaux du cahier des charges

Organisation et coordination des interventions

Mise en place d'une coordination des activités d'aide, d'accompagnement et de soins.

Désignation d'une personne chargée de la coordination.

Description de l'organisation dans le projet de service.

Personnel et qualifications

Recours à des professionnels qualifiés pour les interventions d'aide et d'accompagnement, tels que des aides à domicile et des accompagnants éducatifs et sociaux.

Pour les interventions de soins à domicile, recours à des infirmiers, aides-soignants, et autres professionnels de santé selon les besoins.

Intégration d'un infirmier coordonnateur pour assurer la coordination des interventions de soins.

Publics concernés

Personnes âgées en perte d'autonomie ou malades.

Personnes en situation de handicap.

Adultes atteints de pathologies chroniques ou présentant une affection de longue durée.

pratiquesensante.odoo.com

Territoire d'intervention

Définition d'une zone d'intervention précise, identique pour les activités d'aide et de soins, selon l'autorisation délivrée.

Conformité réglementaire

Respect des dispositions générales du Code de l'action sociale et des familles relatives aux services sociaux et médico-sociaux.

Obligation pour le gestionnaire de respecter le présent cahier des charges.

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

VII. RAPPORT FINANCIER

Salim KHELFI
Expert-comptable

UNA Solidarité Normande - RAPPORT FINANCIER SUR LES OPERATIONS DE L'EXERCICE CLOS AU 31 DECEMBRE 2024

- ✓ *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

VIII. RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Marc Dariel
Commissaire aux Comptes

🔑 **RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS DE L'EXERCICE CLOS AU 31 DECEMBRE 2024**

🔑 **RAPPORT SPECIAL DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES CONVENTIONS
REGLEMENTEES**

IX. RESOLUTIONS

1^{ère} résolution

Les membres d'UNA Solidarité Normande, réunis en Assemblée Générale le mardi 10 Juin 2025, conformément à l'article 15 des statuts, approuvent le rapport moral, social, d'activités et financier de l'exercice présenté au nom du Conseil d'Administration.

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

– **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 2024 présentant un excédent de **455 274 €**, ainsi que le bilan arrêté au 31 décembre 2024 à la somme de **5 660 835 €**.

Ils donnent quitus de leur gestion aux administrateurs.

– **Mise aux voix** –

3^{ème} résolution

Décision d'affecter les résultats de l'année 2024 comme suit :

Report à nouveau	
♦ Service d'aide à domicile	328 402,95 €
♦ Report à nouveau	
♦ Service d'aide à la fonction d'employeur	
♦ Report à nouveau	22 079,60 €
♦ Service soins infirmiers à domicile	
♦ Report à nouveau	104 791,72 €

– **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 d'un véhicule.

Une avance de Trésorerie a été accordée pour permettre l'investissement d'une cuisine aménagée dans le cadre de la formation IVAD.

– **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

5^{ème} résolution

Membres du CA pour mémoire et mandat

En 2025, Renouvellement de 2 mandats

Co optation de 1 membre Philippe Huelvan

Démission de Jean Pierre Guinebault

Échéance Mandat	Titre	Prénom	Nom	Statut	Adresse1	Code postal	Ville
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	Bureau	93 rue Sergent Roulx	76610	LE havre
2027	Madame	Sylvie	VIOLETTE	Administrateur	9 Impasse Bellevue	76133	Saint Martin du Bec
2029	Monsieur	Philippe Emmanuel	ADES	Administrateur	149 Rue Félix Faure	76 620	LE HAVRE
2029	Monsieur	Jean-Paul	DEHEDIN	Président	11 rue Edouard Larue	76600	LE HAVRE
2029	Monsieur	Jean-Yves	GORAGUER	Bureau	8 rue de Verdun	76600	LE HAVRE
2029	Madame	Anne-Marie	THIEULLEN	Administrateur	127 Boulevard de Strasbourg	76600	LE HAVRE
2029	Monsieur	Philippe	HUELVAN	Administrateur			

– 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

X. DISCUSSION AVEC L'ASSISTANCE



<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>  </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>