



RAPPORT D'ACTIVITES 2025



CHAQUE JOUR CREER DU LIEN



Table des matières

1. RAPPORT MORAL 2025	4
2. Bilan d'activités	5
2.1.1 Activité prestataire (Conseil Départemental 76)	5
2.2 Bilan du CPOM année 2025, une démarche qualité accompagnée	7
2.2.1 Critères retenus de l'objectif qualité 2025 :	7
2.2.2 Synthèse des objectifs du CPOM : exercice 2025	8
2.3 Activité du service à la personne	9
2.3.1 Focus CARSAT	9
2.3.2 Activités	11
2.3.3 Tél assistance	13
2.3.4 Service d'aide à la fonction employeur	14
3. Une activité SSIAD en difficultés	15
3.1 Une activité inférieure	15
3.2 Les éléments organisationnels	16
3.2.1 Collaboration avec le réseau EPOCA, télésurveillance médicale, avec une réunion de suivi hebdomadaire des patients ayant ce dispositif	18
3.2.2 Projections sur 2026 :	18
4. Enquêtes annuelles de satisfaction	19
4.1 Le service mandataire – évaluation de la satisfaction	19
4.2 Le service prestataire – évaluation de la satisfaction	20
4.3 Evaluation à un mois, lors de la prise en charge	22
5. 2025, une année de tournants structurels	23
5.1 SAD mixte Aide et Soins	23
5.2 Réforme de la tarification des SSIAD : un enjeu majeur pour la pérennité des services	24
5.3 Ma santé 2022, Grappes informatiques, Sécurisation informatique	25
5.3.1 Accompagnement grappes dispositif Ségur :	25
5.3.2 Sécurisation Informatique	26
5.3.3 Sécurisation informatique : un investissement économique devenu incontournable	28
6. Bilan social de l'association	30
6.1 Cartographie des salaires	30
6.2 Pyramide des âges par catégorie	31
6.3 Pyramide des âges par genre	32
6.4 Pyramide des salariés	33
6.5 Typologie des contrats de travaux	34
6.6 Typologie des temps de travail	35
7. Prévention des risques professionnels, un axe structurant de l'activité	36
8. La formation professionnelle comme levier de la professionnalisation des intervenants	51
8.1 La formation comme vecteur de professionnalisation dans les métiers du domicile	51
8.2 Chiffres et données « clé » de l'année 2025 (évolution 24-25)	52
9. Point informatique, Enjeux économiques,	55
9.1 Le numérique : une nécessité économique mais pas une fin en soi	55
9.2 Investir pour préserver notre capacité d'agir	56
9.3 L'intégration aide-soins : un enjeu d'efficacité collective	56
9.4 Une exigence : financer durablement la transformation numérique	57
9.5 Notre conviction	57
10. Focus sur les plaintes et réclamations	58

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. UNA Solidarité Normande, un acteur engagé dans l'accompagnement social.....	59
11.1 Le Havre	59
11.2 Rouen	61
12. UNA Solidarité Normande, un lieu de vie, une volonté forte, des projets diversifiés	64
13. L'année 2026 en ligne de mire	66
14. Comptes et résultats.....	67
14.1 Rapport financier.....	67
14.2 Rapport du commissaire aux comptes	67
15. Résolutions présentées en assemblée générale du 30 Juin 2026.....	68

Le domicile peut aussi être un lieu de vie collectif



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. RAPPORT MORAL 2025

21 octobre 2013 - 15 juin 2026

Chacune de ces deux dates correspond à une étape marquante de la vie de notre Association. Mieux vaut se trouver en 2026 qu'en 2013 ...

Souvenons-nous qu'en 2013 notre situation financière amenait à mettre en doute la pérennité de l'activité de notre Association en raison de l'accumulation des déficits et d'une dette de l'ordre de 1.6 million d'euros.

La décision était alors prise de « déposer le bilan » et de solliciter une mesure de sauvegarde pour tenter de redresser la situation.

A cet effet, nous étions convoqués le 21 octobre 2013 devant le Tribunal de Grande Instance du Havre, Tribunal qui nous témoignait alors sa confiance en nous accordant un délai de 10 ans, de 2015 à 2025 pour rembourser le 1.6 million précité.

Pari tenu ! Le 15 juin 2026, nous nous rendions sereinement à la convocation devant le Tribunal judiciaire du Havre pour nous voir signifier l'achèvement de l'exécution du plan de sauvegarde dont la dernière échéance est intervenue en mai 2025.

A l'occasion de chacune des 10 dernières assemblées générales, nous avons pu prendre la mesure des efforts réalisés pour aboutir à ce redressement qui a nécessité de la part de tous compétence et engagement dans la qualité.

Que chacun en soit remercié car, aujourd'hui plus que jamais, nous sommes convaincus du rôle essentiel tenu par notre structure associative – donc non lucrative - en raison des services de qualité apportés auprès des plus fragiles de notre Société.

La simple observation de l'évolution démographique amène à envisager un besoin croissant dans notre domaine d'activité et le discours politique s'empare de plus en plus souvent du sujet.

Toutefois, il n'est pas de domaine qui fasse l'objet d'autant de promesses et de si peu de décisions ; preuve en est avec les reports successifs du projet de loi dit « grand âge » susceptible de réformer sur le fond le mode de financement de la perte d'autonomie.

Au plan national, 25% des structures membres de la Fédération UNA se trouvent dans une situation financière comparable à celle que nous connaissions en 2013 ; on peut augurer que, sans mesures d'urgence, certaines sont vouées à disparaître.

Aujourd'hui notre Association peut se targuer du retour à une situation financière équilibrée mais n'occultons pas que cette solidité repose sur un mode de financement dont les modalités sont unanimement reconnues « à bout de souffle ».

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

2. Bilan d'activités

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 **depuis la première année depuis 15 ans une augmentation générale du volume de vente d'heure, modeste, mais positive de 0,24 %**

PRESTATAIRE	GLOBAL- CUMUL SUR 12 MOIS			
	2025	2024	Ecart	% Ecart
POLES GERONTO	277 406	278 441	-1 035	-0,37%
POLES HANDICAP	32 593	31 643	950	3,00%
TI HAMEAU	11 678	10 868	810	7,45%
POLES SERV. A LA PERSONNE	28 124	28 020	104	0,37%
TOTAL UNA SN	349 801	348 972	829	0,24%
Jours ouvrés	252	252	0	
TOTAL UNA SN	1 388,1	1 384,8	3	0,24%

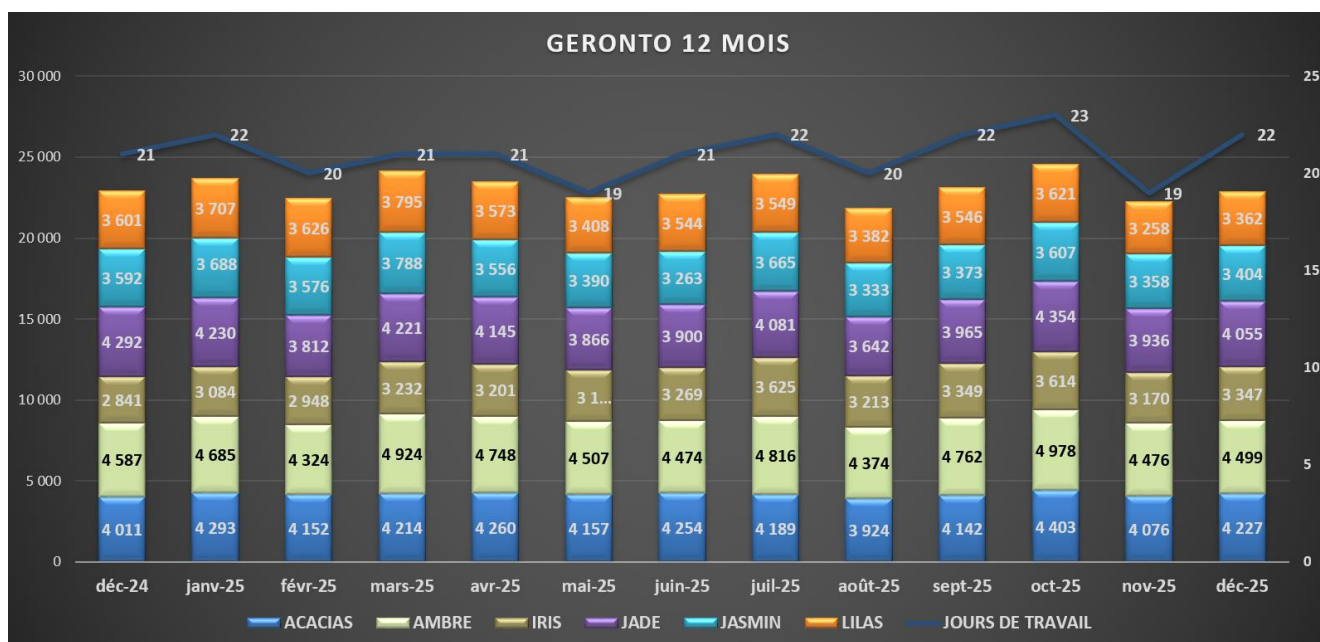
La croissance des heures de UNA SN est tirée par l'amélioration significative des heures du pôle de prise en charge de bénéficiaires en situation de handicap, **+ 24,64 %**, remarquable.

2.1.1 Activité prestataire (Conseil Départemental 76)

Heures 2024 / 2025 Gériatologie sur 12 mois glissants

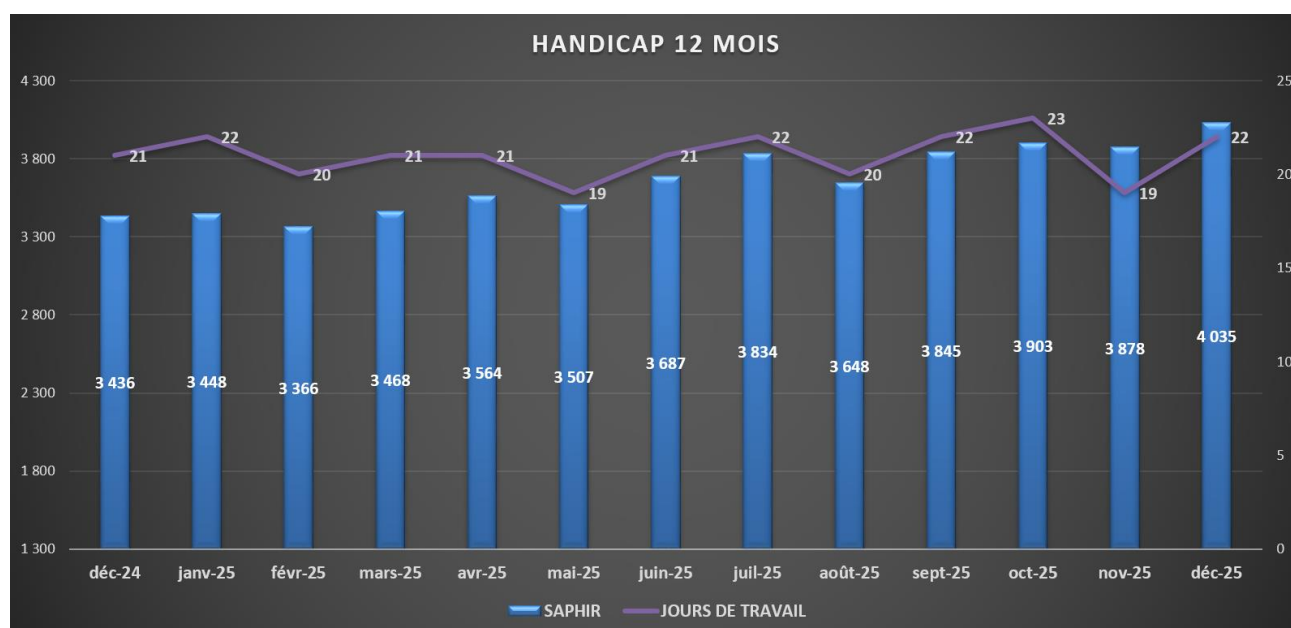
POLES	déc-24	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	juil-25	août-25	sept-25	oct-25	nov-25	déc-25	TOTAL 12 mois glissants	MOYENNE 12 mois glissants
ACACIAS	4 011	4 293	4 152	4 214	4 260	4 157	4 254	4 189	3 924	4 142	4 403	4 076	4 227	50 291	4 191
AMBRE	4 587	4 685	4 324	4 924	4 748	4 507	4 474	4 816	4 374	4 762	4 978	4 476	4 499	55 567	4 631
IRIS	2 841	3 084	2 948	3 232	3 201	3 171	3 269	3 625	3 213	3 349	3 614	3 170	3 347	39 223	3 269
JADE	4 292	4 230	3 812	4 221	4 145	3 866	3 900	4 081	3 642	3 965	4 354	3 936	4 055	48 204	4 017
JASMIN	3 592	3 688	3 576	3 788	3 556	3 390	3 263	3 665	3 333	3 373	3 607	3 358	3 404	42 001	3 500
LILAS	3 601	3 707	3 626	3 795	3 573	3 408	3 544	3 549	3 382	3 546	3 621	3 258	3 362	42 372	3 531
JOURS DE TRAVAIL	21	22	20	21	21	19	21	22	20	22	23	19	22	252	
TOTAL GERONTO	22 924	23 688	22 438	24 175	23 482	22 499	22 704	23 925	21 867	23 136	24 578	22 273	22 894	277 658	23 138

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		



Heures 2024 /2025 handicap sur 12 mois glissants

POLES	déc-24	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	juil-25	août-25	sept-25	oct-25	nov-25	déc-25	TOTAL 12 mois glissants	MOYENNE 12 mois glissants
SAPHIR	3 436	3 448	3 366	3 468	3 564	3 507	3 687	3 834	3 648	3 845	3 903	3 878	4 035	44 182	3 682
JOURS DE TRAVAIL	21	22	20	21	21	19	21	22	20	22	23	19	22	252	
TOTAL HANDICAP	3 436	3 448	3 366	3 468	3 564	3 507	3 687	3 834	3 648	3 845	3 903	3 878	4 035	44 182	3 682



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

2.2 Bilan du CPOM année 2025, une démarche qualité accompagnée

2.2.1 Critères retenus de l'objectif qualité 2025 :

Compte tenu de l'ajustement de la dotation qualité à 1 014 900 €, pour un budget de 300 000 heures, les budgets associés à chaque objectif ont été revus au prorata de l'affectation initiale.

n°	Axes	n° de fiche Action	Fiche Action	Développement pratique	%	Budget Dot Qualité 2025
1	Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités	1_1	Analyse initiale approfondie : avec spécialiste, psychologue, chargé de mission ergo, AS, IDE	1 situation par pôle / mois . 7 pôles .84 situations à prendre en charge public spécifique. Le coût de la prise en charge supplémentaire est de 2h évaluation initiale (Rs+Spé) + 1h RS + 1 h professionnel par mois (cout de revient horaires détaillé dans l'AAC)	3,52%	35 748
		1_6	Supervision et échanges de pratique par groupe spécifique sur thématiques spécifiques (par pathologie, par difficultés, par problématiques...)	450 salariés / 1 réunion 1h tous les mois	7,11%	72 181
		1_9	Interventions de 30 minutes et moins	23401 interventions en 2022, perte minimum de 10 euros	25,01%	253 825
2	Intervenir sur une amplitude horaire incluant les soirs, les week-ends et les jours fériés	2_1	Amplitude horaire SPASAD UNA SOLIDARITE NORMANDE et tenue des astreintes	compensation 20 000 heures intervention dimanche et jours fériés / 2000 heures astreintes ADM / 2000 heures astreintes AAD	24,15%	245 116
3	Contribuer à la couverture des besoins de l'ensemble du territoire	3_1	Forfait parking stationnement Rouen / le havre	16 euros par salariés véhiculés par mois pour compenser les frais de parking. 100 salariés bénéficiaires	2,05%	20 826
		3_3	IK 50 cts / km	compensation de l'indemnité kilométrique depuis février 2022 et maintien à 0,5 cts / km base 50 000Km/an	3,21%	32 540
5	Améliorer la QVT des intervenants	5_1	Repenser l'organisation du travail			
			dispositif des Bienveillleuses	Temps de concertation / réunion / 15 équipes en moyenne sur les 3 prochaines années .		
			Équipes Autonome	2 réunions mensuelles de 1h30. formation des référents 15 sessions de formation par an 1 journée.	2,88%	29 260
			Organisation alternative, habitat inclusif, rotation en quart			
		5_3	Développement de rôle de référents au sein des équipes.			
			Former, accompagner et accroître les connaissances et compétences des Salariés.			
Nouveaux salariés : Una met en œuvre un plan d'accueil des nouveaux salariés. Lors du recrutement de nouveaux. Salariés, UNA décline systématiquement (hors recrutement urgent qui reste malheureusement incompréhensible) un plan d'intégration se déclinant sur le principe suivant : Désignation d'un tuteur , formé à la fonction tutorale), avec lequel le nouveau salarié va effectuer un binôme de 2 semaines. La troisième semaine (en théorie, compte tenu des impératifs d'organisation de la formation, mais au plus tôt dans le mois du recrutement du nouveau salarié.) le salarié va suivre une formation de 4 jours, sur les savoirs de base de la pratique professionnelle (Cette formation se déclinant sur 5 jours dès 2023). Le salarié travaillera de nouveau avec son tuteur la quatrième semaine.	Le budget alloué réellement dépensé en 2022 est de l'ordre de 300 000 euros. Une session de formation de 4 jours , tous les mois, temps dédié à la fonction tutorale. Non efficacité des heures en binôme... 265 000		29,39%	298 286		
Ainsi, tout nouveau salarié va bénéficier d'un accompagnement approfondi, spécifique ainsi que d'une formation lui permettant d'envisager de commencer à travailler en autonomie (toujours sous la responsabilité de son tuteur)						
		5_4	Accompagner les situations « critiques »	Mise en disposition d'un mi temps de CESF pour l'accompagnement de situations complexes et / ou urgentes.	2,67%	27 117
						1 014 900

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

2.2.2 Synthèse des objectifs du CPOM : exercice 2025

n°	Axes	n° de fiche Action	Fiche Action	Développement pratique	%	Budget Dot Qualité 2025	Réalisation	Pourcentage d'atteinte
1	Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités	1_1	Analyse initiale approfondie : avec spécialiste, psychologue, chargé de mission ergo AS, IDE	1 situation par pôle / mois . 7 pôles . 84 situations à prendre en charge public spécifique. Le coût de la prise en charge supplémentaire est de 2h évaluation initiale (RS+Spé) + 1h RS + 1 h professionnel par mois (cout de revient horaires détaillé dans l'AAC)	3,52%	35 748	52 541	197 %, 65 %, 70 %, 118 %
		1_6	Supervision et échanges de pratique par groupe spécifique sur thématiques spécifiques (par pathologie, par difficultés, par problématiques...)	450 salariés / 1 réunion 1h tous les mois	7,11%	72 181	70 998	129 %, 109 %
		1_9	Interventions de 30 minutes et moins	23401 interventions en 2022. perte minimum de 10 euros	25,01%	253 825	223 687	98,90%
2	Intervenir sur une amplitude horaire incluant les soirs, les week-ends et les jours fériés	2_1	Amplitude horaire SPASAD UNA SOLIDARITE NORMANDE et tenue des astreintes	compensation 20 000 heures intervention dimanche et jours fériés / 2000 heures astreintes ADM / 2000 heures astreintes AAD	24,15%	245 116	393 917	98,8 %, 180 %, 134 %
3	Contribuer à la couverture des besoins de l'ensemble du territoire	3_1	Forfait parking stationnement Rouen / le havre	16 euros par salariés véhiculés par mois pour compenser les frais de parking. 100 salariés bénéficiaires	2,05%	20 826	21 524	96%
		3_3	IK 50 cts / km	compensation de l'indemnité kilométrique depuis février 2022 et maintien à 0,5 cts / km base 50 000Km/an	3,21%	32 540	71 228	237%
5	Améliorer la QVT des intervenants	5_1	Repenser l'organisation du travail	Temps de concertation / réunion / 15 équipes en moyenne sur les 3 prochaines années . 2 réunions mensuelles de 1h30. formation des référents 15 sessions de formation par an 1 journée.	2,88%	29 260	135 836	160%
			dispositif des Bienveillеuses					
			Équipes Autonome					
			Organisation alternative, habitat inclusif, rotation en quart					
		5_3	Développement de rôle de référents au sein des équipes.	Le budget alloué réellement dépensé en 2022 est de l'ordre de 300 000 euros. Une session de formation de 4 jours , tous les mois, temps dédié à la fonction tutorale. Non efficacité des heures en binôme... 265 000	29,39%	298 286	283 434	92 % / 302 %
			Former, accompagner et accroître les connaissances et compétences des Salariés.					
Nouveaux salariés : Una met en œuvre un plan d'accueil des nouveaux salariés. Lors du recrutement de nouveaux. Salariés, UNA décline systématiquement (hors recrutement urgent qui reste malheureusement incompréhensible) un plan d'intégration se déclinant sur le principe suivant : Désignation d'un tuteur , formé à la fonction tutorale), avec lequel le nouveau salarié va effectuer un binôme de 2 semaines. La troisième semaine (en théorie, compte tenu des impératifs d'organisation de la formation, mais au plus tôt dans le mois du recrutement du nouveau salarié.) le salarié va suivre une formation de 4 jours, sur les savoirs de base de la pratique professionnelle (Cette formation se déclinant sur 5 jours dès 2023). Le salarié travaillera de nouveau avec son tuteur la quatrième semaine.								
5_4	Ainsi, tout nouveau salarié va bénéficier d'un accompagnement approfondi, spécifique ainsi que d'une formation lui permettant d'envisager de commencer à travailler en autonomie (toujours sous la responsabilité de son tuteur)	Mise en disposition d'un mi temps de CESF pour l'accompagnement de situations complexes et/ ou urgentes.	2,67%	27 117	26 112	636%		
						1 014 900	1 279 277	

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	

2.3 Activité du service à la personne

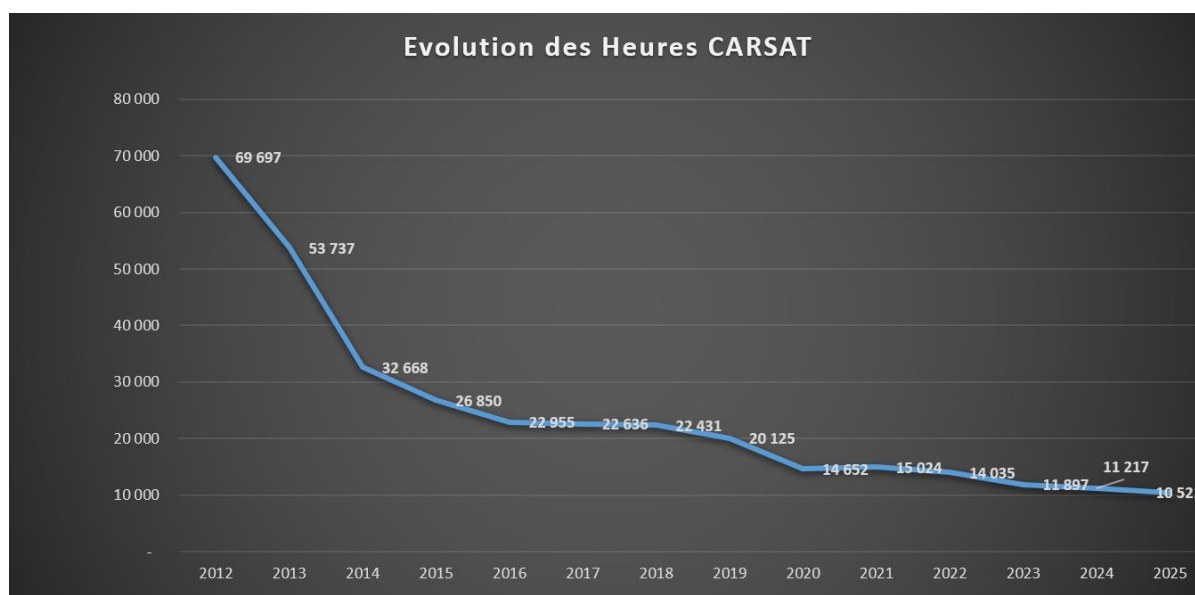
2.3.1 Focus CARSAT

Le prescripteur CARSAT intervient en début de parcours de perte d'autonomie et cible spécifiquement les GIR 5 et 6.

La CARSAT, se positionne en prévention de la perte d'autonomie.

Il est ainsi regrettable que cette instance diminue drastiquement les volumes d'aide aux personnes.

Si aujourd'hui la prévention de la perte d'autonomie est un enjeu stratégique de la mise en œuvre du virage domiciliaire, les pouvoirs publics ne traduisent en rien cette priorité en termes d'actions, de moyens financiers et d'accompagnement des structures.



Au moment où le vieillissement de la population est présenté comme l'un des principaux défis de notre société, force est de constater que les moyens consacrés à la prévention de la perte d'autonomie demeurent insuffisants. Pourtant, chacun s'accorde à reconnaître que prévenir est non seulement plus efficace pour préserver la qualité de vie des personnes âgées, mais également moins coûteux pour la collectivité que de compenser une perte d'autonomie déjà installée.

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

Dans ce contexte, la réduction progressive des enveloppes consacrées aux plans d'aide des caisses de retraite, notamment celles de la CARSAT, suscite une vive inquiétude. Ces dispositifs permettent pourtant de financer des interventions essentielles au maintien à domicile : aide à la vie quotidienne, prévention de l'isolement, sécurisation du logement ou accompagnement dans les gestes du quotidien. En limitant l'accès à ces aides ou en réduisant leur niveau de prise en charge, le risque est grand de voir se multiplier les situations de fragilité, les ruptures de parcours et les entrées prématurées dans des dispositifs plus lourds et plus coûteux.

Notre association constate chaque jour les conséquences de ces arbitrages budgétaires. Derrière les chiffres se trouvent des personnes âgées qui renoncent à certains accompagnements, des familles qui assument seules des charges croissantes et des professionnels confrontés à des besoins non couverts. Cette réalité interroge la cohérence des politiques publiques qui affichent l'ambition de favoriser le maintien à domicile tout en réduisant les moyens consacrés à sa prévention.

Nous appelons à une véritable politique d'investissement social fondée sur l'anticipation plutôt que sur la réparation. La prévention de la perte d'autonomie doit devenir une priorité nationale pleinement financée et considérée comme un investissement d'avenir. Soutenir les personnes âgées avant que les difficultés ne s'aggravent, renforcer les dispositifs de proximité et garantir l'accès aux plans d'aide constituent des choix responsables, porteurs de bénéfices humains, sociaux et économiques pour l'ensemble de la société.

Face à l'augmentation des besoins dans les années à venir, il est indispensable que les pouvoirs publics donnent aux acteurs du domicile les moyens d'agir durablement. Sans un engagement financier à la hauteur des enjeux, l'objectif du maintien à domicile risque de demeurer une ambition affichée plus qu'une réalité accessible à tous.

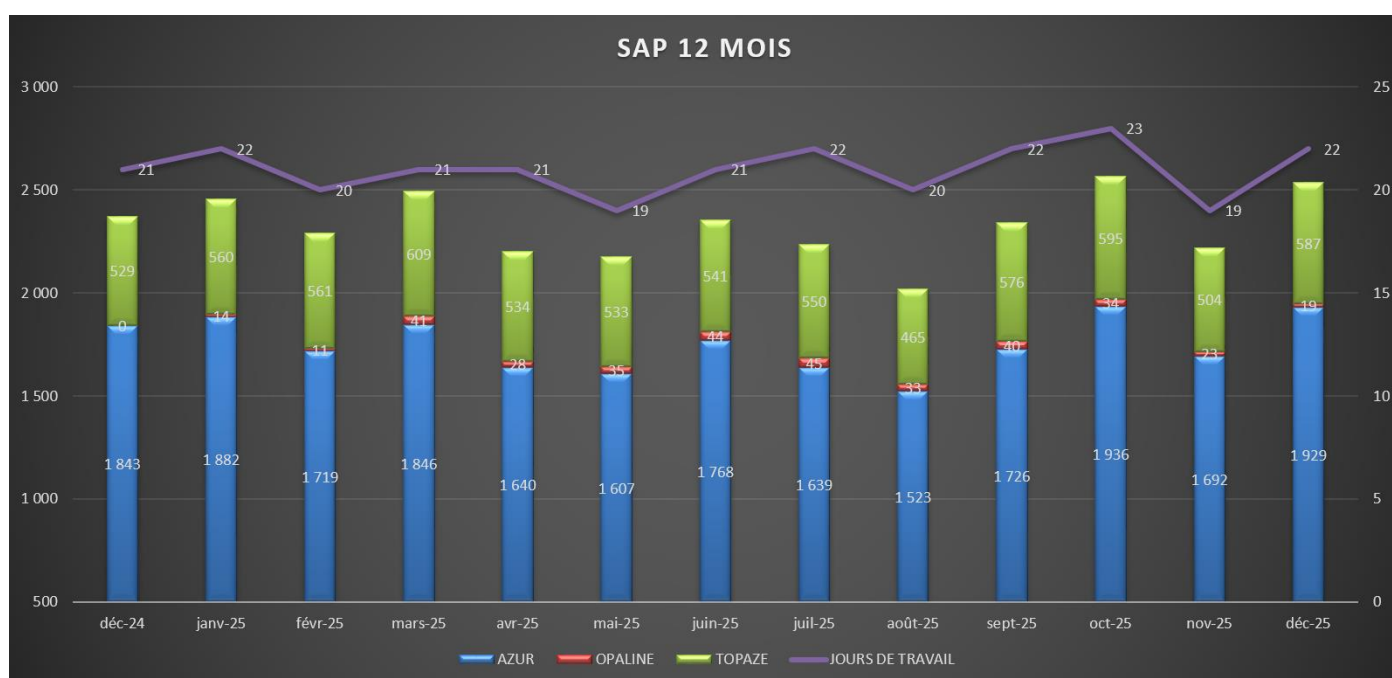


UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr			Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
  				
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105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

2.3.2 Activités

Heures 2024 / 2025 Services à la personne sur 12 mois glissants

POLES	déc-24	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	juil-25	août-25	sept-25	oct-25	nov-25	déc-25	TOTAL 12 mois glissants	MOYENNE 12 mois glissants
AZUR	1 843	1 882	1 719	1 846	1 640	1 607	1 768	1 639	1 523	1 726	1 936	1 692	1 929	20 907	1 742
OPALINE	0	14	11	41	28	35	44	45	33	40	34	23	19	367	31
TOPAZE	529	560	561	609	534	533	541	550	465	576	595	504	587	6 615	551
JOURS DE TRAVAIL	21	22	20	21	21	19	21	22	20	22	23	19	22	252	
TOTAL SAP	2 372	2 456	2 292	2 496	2 201	2 175	2 353	2 234	2 021	2 342	2 565	2 219	2 535	27 889	2 324

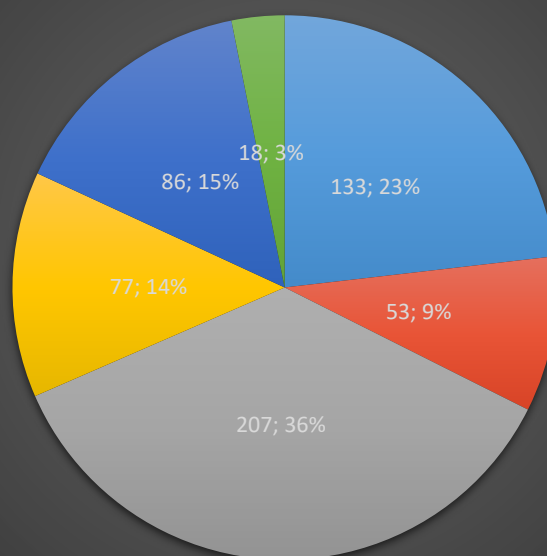


UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr 	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105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

ACTIVITES SERVICE TECHNIQUE 2025

	JARDINAGE		BRICOLAGE		TRANSPORT		POSE TELEALARME		MAINT. TELEALARME		POSE BOITE A CLES	
	NB HEURES	DUREE	NB HEURES	DUREE	NB HEURES	DUREE	NB HEURES	DUREE	NB HEURES	DUREE	NB HEURES	DUREE
JANVIER	4	2,75	2	5	10	18	7	7	3	2,25	0	0
FEVRIER	6	3,25	2	9,25	11	12,5	3	3	5	3,75	4	2
MARS	9	26,25	4	10	20	38,5	4	4	7	5,25	5	2,5
AVRIL	19	38	5	8,75	18	25,75	6	6	6	4,5	1	0,5
MAI	12	24,25	8	15,5	16	36,5	8	8	5	3,75	3	1,5
JUIN	19	31,5	2	3	24	48,5	7	7	12	9	3	1,5
JUILLET	14	26,5	7	11	17	42	11	11	5	3,75	1	0,5
AOUT	12	22,25	3	4	16	37,25	8	8	9	6,75	0	0
SEPTEMBRE	12	25	5	6,25	20	40,5	6	6	12	9	0	0
OCTOBRE	13	25	9	16	19	45,25	5	5	9	6,75	0	0
NOVEMBRE	10	19	5	6,25	20	43,25	8	8	8	6	0	0
DECEMBRE	3	6,5	1	1,75	16	34,75	4	4	5	3,75	1	0,5
TOTAL ANNUEL	133	250,25	53	96,75	207	422,75	77	77	86	64,5	18	9

ACTIVITES DU SERVICE TECHNIQUES (en nombre d'heures)



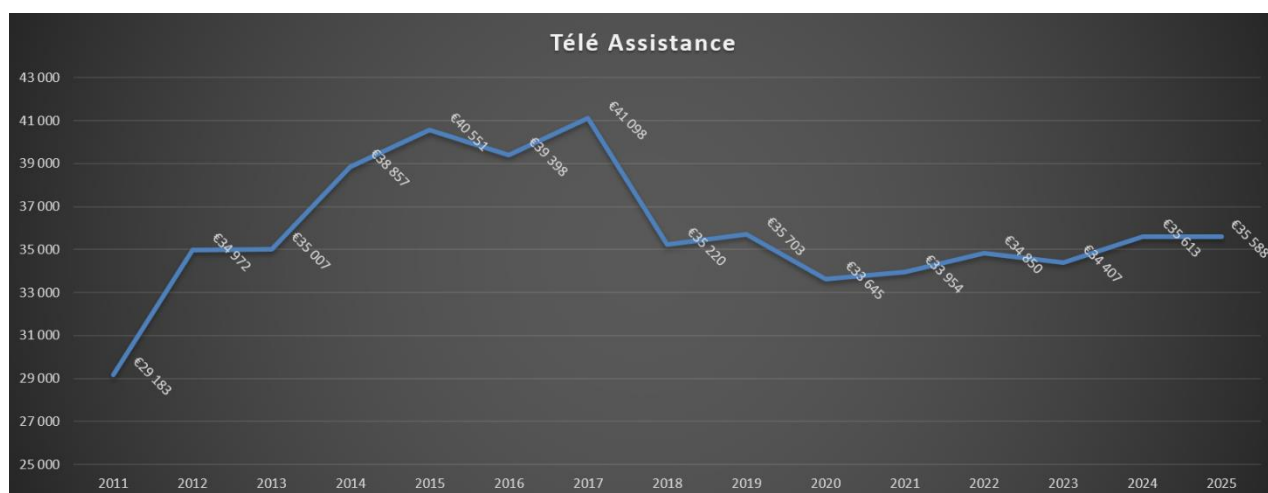
■ JARDINAGE ■ BRICOLAGE ■ TRANSPORT ■ POSE TELEALARME ■ MAINT. TELEALARME ■ POSE BOITE A CLES

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

2.3.3 Télé assistance

Au cours de l'année 2025, la téléassistance représente un chiffre d'affaires de 35 K€

Evolution du Chiffre d'affaires Téléassistance



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Téléassistance	29 183	34 972	35 007	38 857	40 551	39 398	41 098	35 220	35 703	33 645	33 954	34 850	34 407	35 613	35 588
		19,8%	0,1%	11,0%	4,4%	-2,8%	4,3%	-14,3%	1,4%	-5,8%	0,9%	2,6%	-1,3%	3,5%	-0,1%

Le chiffre d'affaires est en légère diminution de l'ordre d-0,1 %

L'activité reste stable depuis 7 années autour d'une fourchette située autour de 34 K€ – 36 K€ de C.A.

Le marché de la télé assistance est très dense, avec un turn over 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 de sécurité, de sérénité...

MONDIAL ASSISTANCE

(((LA TÉLÉASSISTANCE :)))
VIVRE CHEZ SOI PLUS LONGTEMPS

Une solution simple et rapide pour sécuriser les personnes à leur domicile et leur permettre de vivre en toute sécurité.
Abonnement « tout compris » (alarmes illimitées et sans engagement) pour 19€ par mois, soit 9,50€ après réduction d'impôts.

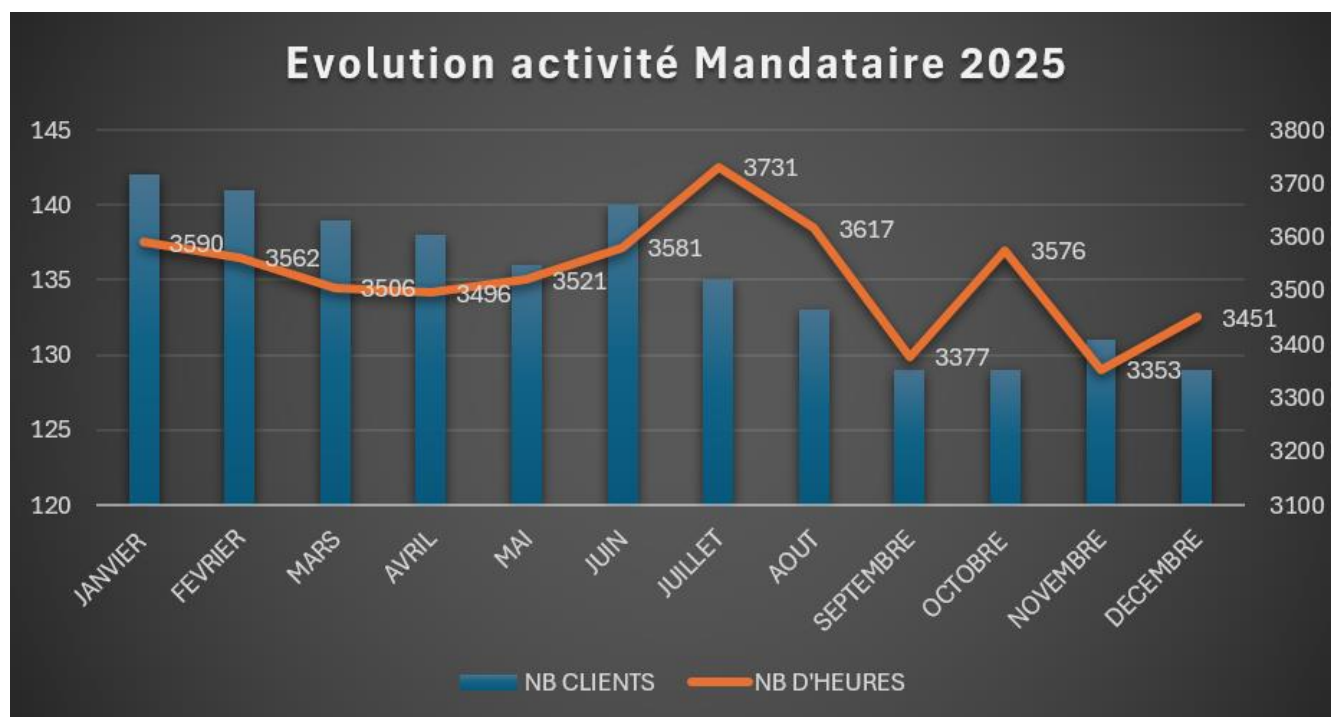
POUR QUI ?

9 Français sur 10 préfèrent vieillir à domicile plutôt qu'en maison de retraite.

Maintien à domicile | Sortie d'hospitalisation

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

2.3.4 Service d'aide à la fonction employeur



	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL 2025
NB CLIENTS	142	141	139	138	136	140	135	133	129	129	131	129	
NB D'HEURES	3590	3562	3506	3496	3521	3581	3731	3617	3377	3576	3353	3451	42361

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité d'une tendance de baisse progressive de l'activité du service mandataire observée depuis plusieurs années. Face à ce constat, la Direction a porté une attention particulière à l'analyse des causes de cette diminution d'activité afin d'en comprendre les facteurs explicatifs.

Cette situation résulte en partie d'une connaissance encore limitée du service mandataire par les partenaires et les usagers. Dans de nombreuses situations, les demandes d'accompagnement sont orientées prioritairement vers le service prestataire, limitant ainsi la présentation du libre choix entre les deux modes d'intervention. Pourtant, le service mandataire constitue une réponse adaptée pour de nombreuses personnes souhaitant conserver leur rôle de particulier employeur tout en bénéficiant d'un accompagnement administratif et technique sécurisé.

Face à ce constat, plusieurs actions ont été engagées au cours de l'année afin de renforcer l'attractivité et le développement du service.

- Renouvellement de l'agrément.
- Demande d'adhésion à la Fédération mandataire engagée
- Mise en œuvre de la démarche Qualimandat, qui vise à renforcer la qualité de service, harmoniser les pratiques professionnelles et valoriser l'expertise du service auprès des bénéficiaires, des familles et des partenaires.
- Mise en œuvre de l'Avance Immédiate du crédit d'impôt.

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 service mandataire doit se réinventer et s'adapter à la demande du marché.

L'activité gérontologique ne peut plus être, comme depuis plus de 15 ans, un moteur d'activités.

Le service se doit de s'adapter à une activité dédiée aux personnes actives, dans les domaines de l'entretien du logement, de la garde d'enfant.

Le marché est ultra dynamique, et le challenge de l'équipe est s'adapter à ces nouvelles exigences.

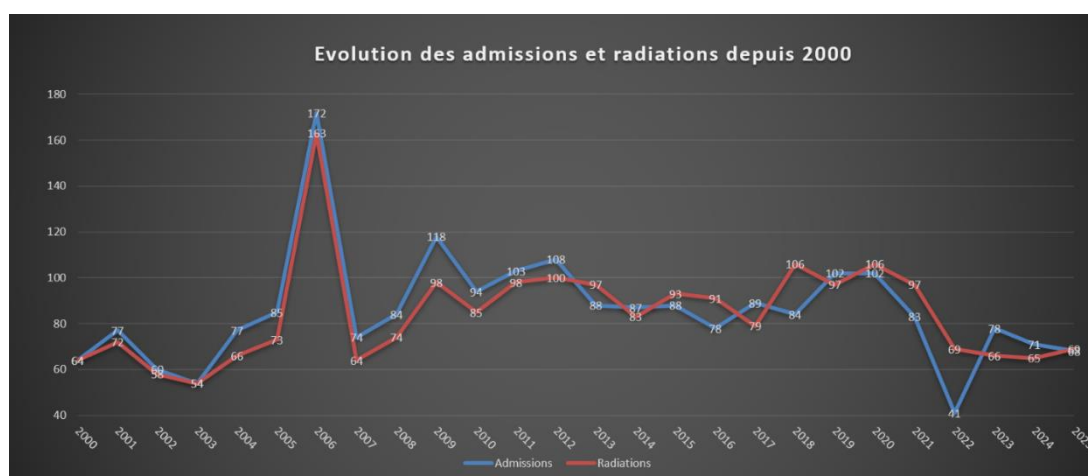
3. Une activité SSIAD en difficultés

Le Service de soins infirmier est mandaté pour accompagner 174 patients par jour, 365 jours par an.

L'exercice 2025 n'a pas permis d'atteindre cet objectif.

Le taux d'occupation de l'ordre de 67 % n'est pas satisfaisant en regard aux objectifs assignés par nos autorités de tarification.

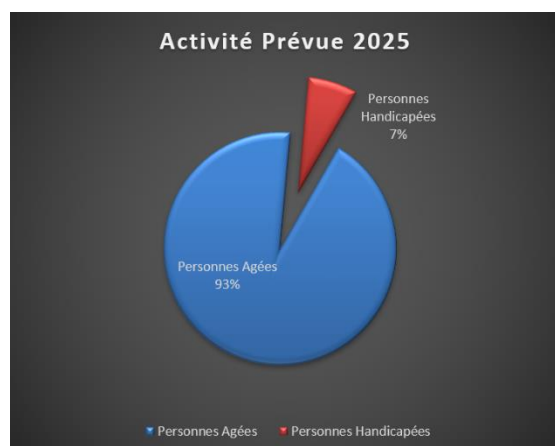
3.1 Une activité inférieure



Le service de soins infirmiers a réalisé, en 2025, 68 admissions pour 69 sorties.

La capacité du SSIAD reste la même par rapport à 2024 :

- 162 lits pour les personnes âgées
- 12 lits pour les personnes en situation de handicap



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 42 716 journées contre 63 510 journées prévues soit un taux d'occupation de 67.26 % (contre 64.92 % en 2024 et 59.73 % en 2023)

Activités réelles :

- Personnes âgées : 37 009 journées en 2025
- Personnes en situation de handicap : 5 707 journées en 2025.

Nous avons poursuivi notre volonté de promouvoir la qualité de vie au travail ainsi que la qualité de la prise en charge de nos patients. Cette année a également été source de création d'événements organisationnels et également d'événements festifs au sein de l'équipe mais aussi avec nos patients (Halloween, soirée à « la guiguette », fête des anniversaires marquants de nos patients).



3.2 Les éléments organisationnels

Réalisation de réunions plénières avec le directeur afin de faire le point sur les conditions de travail et sur d'éventuelles situations problématiques. La poursuite de ces réunions, mises en place déjà l'année dernière, a permis de maintenir le climat de confiance et l'esprit d'équipe au sein du service.

Un grand projet de partenariat a été réalisé : Création du SAD Mixte Aide et Soins avec le SSIAD de VYV3 de Canteleu. Nous avons été contactés par le SSIAD de Canteleu afin qu'il puisse répondre à la nouvelle réforme des SSIAD. En effet, au 1^{er} janvier 2026, les SSIAD ne peuvent plus être indépendants et ils doivent être rattachés à un service d'aide à domicile. Nous avons ainsi travaillé ensemble pendant plusieurs mois à raison d'une réunion mensuelle, soit en distanciel, soit en présence dans les locaux du SSIAD de Canteleu. Ce

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		

travail a abouti à un projet d'autorisation du SAD mixte aide et soins UNA VYV3 Forêt de Canteleu.

- Nous avons poursuivi notre travail dans le cadre du déploiement de notre SAD mixte Aide et Soins.
- Nous poursuivons les réunions SPASAD avec les responsables de secteur des pôles gérontologie et handicap. Ces temps d'échanges mensuels sont bénéfiques pour les prises en charge communes aide et soins afin d'évoquer les difficultés de chacun et de trouver des solutions conjointes. Ces réunions se font en présence de la responsable de secteur et/ou la secrétaire, l'infirmier référent, l'infirmier coordinateur et la cheffe de service.
- Participation à différentes formations pour les infirmiers : « Devenir responsable de coordination au sein d'un SAD Mixte Aide et Soins » et formation à l'outil « Présage Care »
- Les aides-soignants ont suivi dans le cadre de la formation continue des formations diverses au sein de notre centre de formation, UNAcadémie : simulateur de vieillissement, gestes et postures, Alzheimer, bientraitance, prévention des chutes, Sauveteur Secouriste au travail...
- Travail collaboratif avec des aides-soignantes sur l'élaboration des tournées.
- Partenariat avec l'IFP Mary Thieullen et l'institut de Formation Aide-Soignant Germaine Coty dans le cadre de la formation en alternance. 3 étudiants sont formés chaque année.
- Achat d'une télévision grand écran pour faciliter les micros-formations qui se déroulent en deuxième partie des réunions de transmissions hebdomadaires avec les équipes aides-soignantes.
- Renouvellement des conventions HAD de l'HPE et de l'IFP Mary Thieullen.
- Nouvelle convention avec l'HAD du GHH Jacques Monod.
- Nouveau partenariat avec le lycée Françoise de Grâce, intervention auprès des élèves en formation BAC Pro ASSP (Accompagnement, Soins et Services à la Personne).
- Collaboration étroite avec le DAC (Dispositif d'Appui à la Coordination) et surtout l'équipe mobile de soins palliatifs, pharmacie de la Mare au Clerc et les prestataires de matériel médical (Harmonie VYV3, Sun Médical ...)
- Travail collaboratif avec les responsables de secteur de Rouen en lien avec l'appel à projet pour la création d'un SAD Mixte Aide et Soins. Sélection des patients potentiels, visites d'évaluation à domicile, entretiens d'embauches.

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

- Collaboration avec le réseau Aunor Santé, spécialisé en conseil pour les plaies et pansements.

3.2.1 Collaboration avec le réseau EPOCA, télésurveillance médicale, avec une réunion de suivi hebdomadaire des patients ayant ce dispositif.

Et toujours, la volonté de garder du lien avec l'équipe soignante en créant des moments de convivialité entre l'équipe soignante et la coordination/direction.



3.2.2 Projections sur 2026 :

- Inclusion des aides-soignants et des infirmiers dans les équipes autonomes des services d'aide
- Poursuivre le développement et la mise en place de l'activité Soins sur Rouen
- Continuer la professionnalisation des équipes soignantes
- Projet de formation IDE : DIU « Plaies et cicatrisation » et DU « Soins palliatifs ».

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. Enquêtes annuelles de satisfaction

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

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

4.1 Le service mandataire – évaluation de la satisfaction

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	NR
Recherche et proposition de votre salarié	57.14 %	35.71 %	3.57 %	0 %	3.57 %
La continuité de l'intervention en cas d'absence de votre salarié	46.43 %	25 %	0 %	0 %	28.57 %
Aide aux démarches administratives	50 %	21.43 %	3.57 %	3.57 %	21.43 %
Rédaction du contrat de travail	57.14 %	25 %	0%	3.57 %	14.29 %
Réalisation des bulletins de salaire	60.71 %	25 %	3.57 %	0 %	10.71 %
Rédaction des factures	53.57 %	21.43 %	3.57 %	0 %	21.43 %
Rupture de contrat (licenciement...)	25 %	21.43 %	0%	3.57 %	50 %
Conseil et appui dans notre fonction employeur	39.29 %	28.57 %	0%	3.57 %	28.57 %
Des horaires d'accueil (téléphonique et physique)	53.57 %	32.14 %	0 %	0%	14.29 %
De la qualité de l'accueil (amabilité, disponibilité)	60.71 %	21.43 %	0 %	3.57 %	14.29 %
Du responsable chargé d'évaluer vos besoins	60.71 %	21.43 %	0 %	3.57 %	14.29 %
La fréquence des contacts	32.14 %	39.29 %	0 %	7.14 %	21.43 %
La transmission des messages	39.29 %	35.71 %	0 %	3.57 %	21.43 %
La disponibilité de votre secteur de secteur	46.43 %	32.14 %	0 %	3.57 %	17.86 %
La facilité avec laquelle vous pouvez contacter le service en cas de problème	50 %	25 %	0 %	3.57 %	21.43 %
La rapidité avec laquelle les problèmes sont résolus	46.43 %	17.86 %	0 %	3.57 %	32.14 %

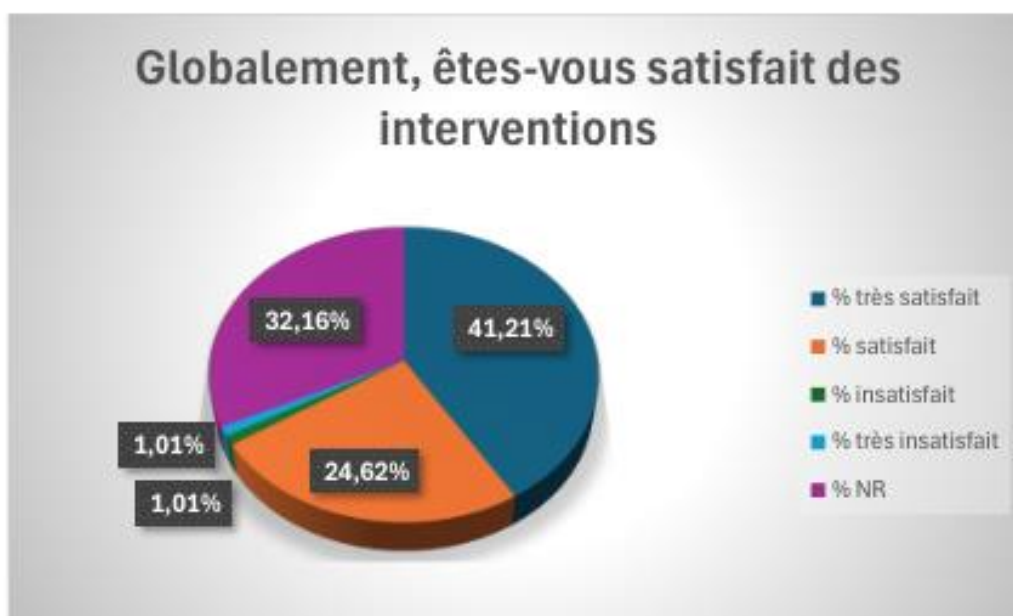
UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr 	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105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

4.2 Le service prestataire – évaluation de la satisfaction

Interventions et Intervenantes

LES INTERVENANTES : quel est votre avis sur vos aides à domicile

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	NR
Présentation	63,82%	31,66%	1,51%	0%	3,02%
Ponctualité	62,31%	29,65%	2,51%	1,01%	4,52%
L'écoute, le dialogue, l'amabilité	63,82%	30,65%	2,01%	0%	3,52%
La discrétion	62,31%	31,16%	2,01%	0,5%	4,02%
Confiance	63,82%	31,16%	1,51%	0,5%	3,02%
Le respect de vos souhaits et préférences	54,77%	32,16%	2,01%	1,01%	10,05%
Qualité du travail réalisé	55,78%	36,18%	3,02%	1,01%	4,02%
La prise d'initiative, l'organisation du travail	52,76%	36,18%	4,02%	0%	7,04%
La compétence, le professionnalisme	55,28%	32,16%	2,01%	0,5%	10,05%
Coordination et communication entre les différents services	35,18%	36,18%	5,03%	0,5%	23,12%
L'aide à la toilette	16,58%	8,04%	0%	0,5%	74,87%
L'aide à l'habillage	12,56%	6,53%	0%	0%	80,90%
L'aide aux transferts et déplacements	6,03%	5,53%	0,5%	0%	87,94%
La préparation des repas	6,03%	3,52%	0%	0%	90,45%
La prise des repas	4,02%	4,02%	0%	0%	91,96%
L'entretien du logement	44,72%	29,15%	3,02%	0,5%	22,61%
L'entretien du linge	17,59%	14,57%	1,51%	0%	66,33%
Les courses	21,61%	11,56%	1,01%	0%	65,83%
Les démarches administratives	7,54%	2,51%	0,5%	0%	89,45%
Globalement êtes-vous satisfait des interventions	41,21%	24,62%	1,01%	1,01%	32,16%

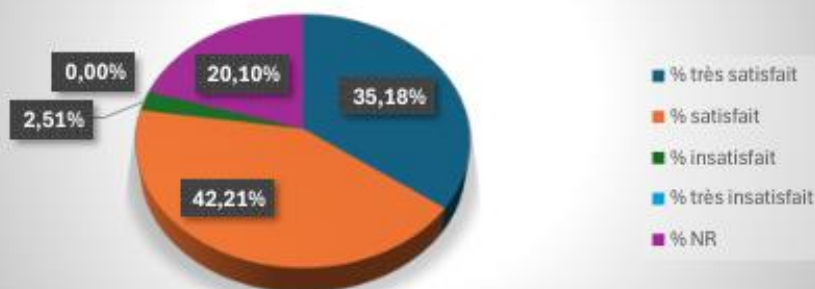


UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105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

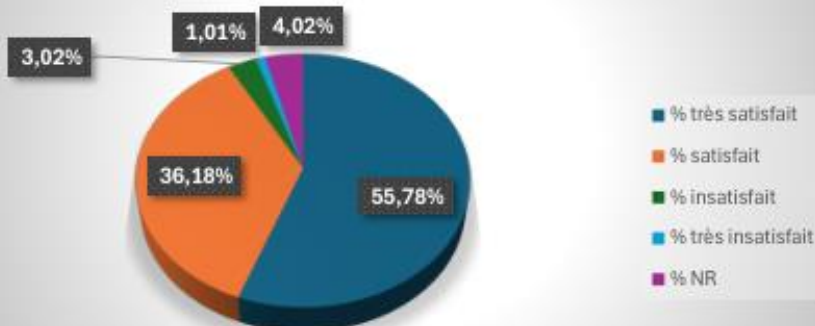
VOS RELATIONS AVEC NOTRE ORGANISME : quel est votre avis sur les points suivants

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	NR
L'accueil téléphonique et physique est aimable et courtois	50,75%	34,67%	3,02%	0%	11,56%
Le personnel administratif est disponible et réactif	36,68%	35,68%	4,52%	0%	23,12%
Transmission des messages	34,17%	34,17%	4,02%	0,5%	27,14%
La gestion des remplacements en cas d'absences prévues (congrés payés)	26,13%	37,69%	8,54%	0%	27,64%
La gestion des remplacements en cas d'absences imprévues (maladie...)	21,61%	31,66%	8,04%	1,51%	37,19%
Adaptation de la prestation à votre situation	30,65%	33,17%	3,52%	0,5%	32,16%
La fréquence de nos contacts	28,14%	33,17%	4,02%	0%	34,67%
La disponibilité de votre responsable de secteur	34,17%	28,14%	4,02%	0,5%	33,17%
La gestion des réclamations	25,63%	28,64%	4,52%	0%	41,21%
La clarté des factures	42,71%	32,66%	4,02%	1,51%	19,10%
Globalement nos relations vous ont parues	35,18%	42,21%	2,51%	0%	20,10%
Recommanderiez-vous UNA à vos relations	55,78%	36,18%	3,02%	1,01%	4,02%

Globalement, nos relations vous ont parues



Recommanderiez-vous UNA à vos relations



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		

4.3 Evaluation à un mois, lors de la prise en charge

Interventions et Intervenantes

LES INTERVENANTES : quel est votre avis sur vos aides à domicile

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	NR
Les tâches réalisées	49.12%	40.35%	0%	8.77%	1.75
L'amabilité	68.42%	19.30%	1.75%	10.53%	0%
La disponibilité	61.40%	24.56%	1.75%	10.53%	1.75%
La ponctualité	68.42%	17.54%	3.51%	10.53%	0%
La présentation	63.16%	22.81%	3.51%	8.77%	1.75%
Le savoir-être	50.88%	22.81%	1.75%	7.02%	17.34%
Le respect de votre lieu de vie	63.16%	19.30%	3.51%	8.77%	5.26%
Le respect de votre intimité	64.91%	17.54%	3.51%	8.77%	5.26%
Le respect de votre dignité	61.40%	22.81%	1.75%	8.77%	5.26%
Le respect de vos habitudes de vie	57.89%	22.81%	5.26%	8.77%	5.26%
Le respect des horaires	56.14%	28.07%	1.75%	8.77%	5.26%
Le respect de votre liberté d'aller et venir	47.37%	22.81%	3.51%	7.02%	19.30%

Vos relations avec notre organisme

LES INTERVENTIONS : quel est votre avis sur les points suivants

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	NR
La fréquence des contacts	33.33%	45.61%	8.77%	8.77%	3.51%
La transmission des messages	42.11%	36.84%	5.26%	10.53%	5.26%
La disponibilité de votre responsable de secteur et/ou infirmière coordinatrice	38.60%	42.11%	1.75%	10.53%	7.02%
Globalement, êtes-vous	91.40%	28.07%	1.75%	8.77%	0%



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

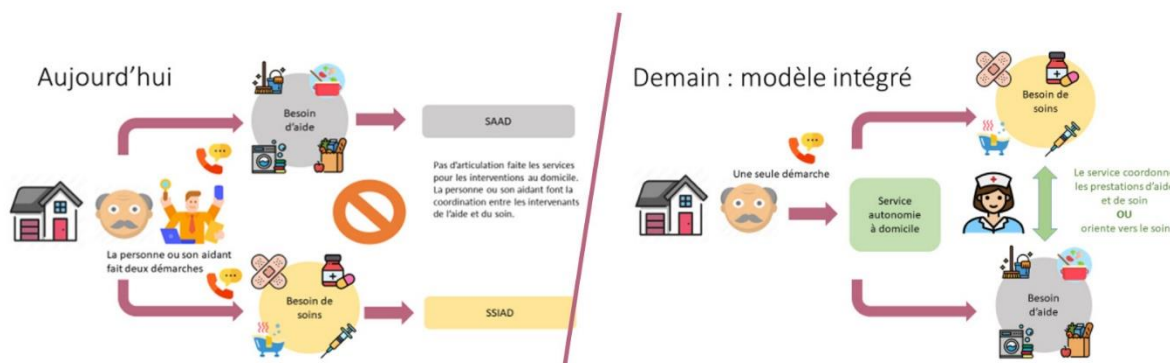
5. 2025, une année de tournants structurels

5.1 SAD mixte Aide et Soins

L'association UNA Solidarité Normande est un SPASAD, Service Polyvalent d'Aide et de soins infirmiers à domicile.

Autorisé sur l'ensemble du département nous avons déposé le 31/12/2025 un dossier de demande d'autorisation pour être reconnu SAD Mixte Aide et Soins spécifiquement sur les agglomérations du Havre et de Rouen.

La réforme des Services à domicile



UNA est prêt à décliner une offre professionnelle et structurée de service autonomie Mixte à Domicile Aide et Soins

2025, hier, et 2026, demain vont être marquées par cette étape majeure dans l'évolution de notre association avec la transformation du Service Polyvalent d'Aide et de Soins À Domicile (SPASAD) en Service Autonomie à Domicile (SAD) Mixte Aide et Soins. Cette évolution s'inscrit dans le cadre de la réforme nationale visant à simplifier le parcours des personnes accompagnées et à renforcer la coordination entre les interventions d'aide et de soins à domicile.

Cette transition constitue une véritable opportunité pour améliorer la qualité de l'accompagnement proposé aux bénéficiaires. En réunissant au sein d'une même organisation les compétences de l'aide à domicile et des soins infirmiers, le SAD Mixte favorise une approche globale des besoins de la personne, centrée sur le maintien de son autonomie et le respect de son projet de vie.



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 mise en œuvre du SAD Mixte permet de renforcer la coordination des équipes, d'optimiser le partage d'informations et de fluidifier les parcours d'accompagnement.

Les professionnels vont intervenir désormais dans un cadre organisationnel commun, facilitant l'évaluation des besoins, la construction de réponses personnalisées et l'adaptation rapide des prestations en fonction de l'évolution de la situation des bénéficiaires.

Cette transformation conduit à développer de nouvelles pratiques collaboratives. Des temps de concertation réguliers sont instaurés et renforcés entre les équipes d'aide et de soins, favorisant une meilleure connaissance mutuelle des métiers et une prise en charge plus cohérente des situations complexes.

Cette dynamique contribue à sécuriser les parcours, prévenir les ruptures d'accompagnement et renforcer la satisfaction des usagers et de leurs proches.

Au-delà des évolutions organisationnelles, le passage au SAD Mixte traduit l'engagement de notre structure en faveur d'un accompagnement toujours plus intégré, coordonné et adapté aux enjeux du vieillissement de la population ainsi qu'aux attentes des personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap.

2025 a mobilisé l'ensemble des professionnels, dont l'implication, la capacité d'adaptation et le sens du service ont permis de faire de cette évolution un levier de progrès au bénéfice des personnes accompagnées. L'association est aujourd'hui prête à s'engager dans ce dispositif.

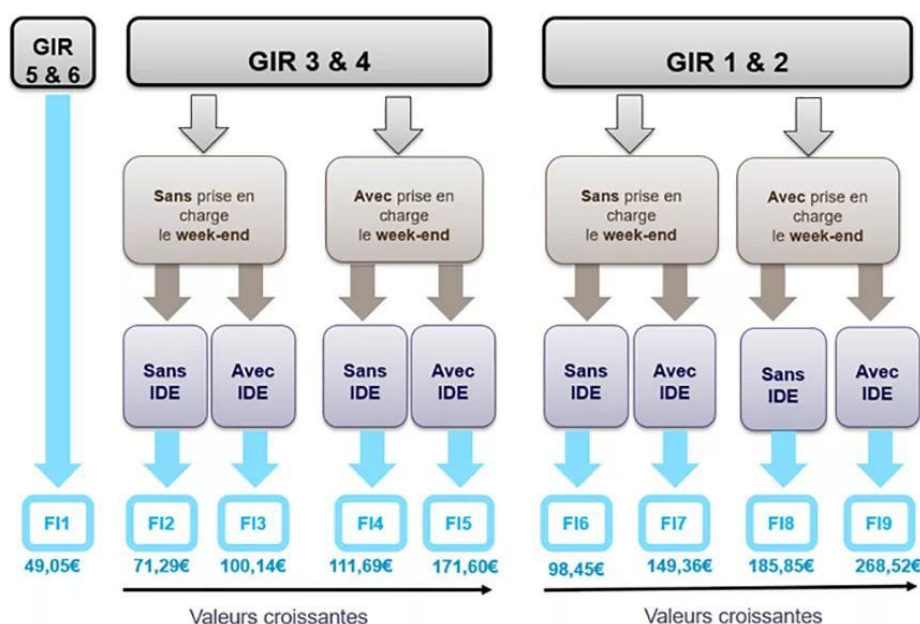
5.2 Réforme de la tarification des SSIAD : un enjeu majeur pour la pérennité des services

La réforme de la tarification des SSIAD ouvre des perspectives de financement plus adaptées aux besoins des personnes accompagnées. Toutefois, elle fait peser de fortes incertitudes sur l'équilibre économique des services.

Le principal risque réside dans une baisse ou une stagnation des dotations pour certains gestionnaires, alors même que les charges continuent d'augmenter sous l'effet de l'inflation, des revalorisations salariales et des difficultés de recrutement. Une inadéquation entre les financements alloués et la réalité des besoins pourrait fragiliser la capacité des services à maintenir leur niveau d'intervention et leur qualité d'accompagnement.

Dans ce contexte, la réforme constitue un véritable défi de soutenabilité financière. Elle appelle à une vigilance accrue afin que les nouveaux modèles de financement ne conduisent pas à fragiliser les acteurs du domicile, pourtant essentiels à la réussite du virage domiciliaire et au maintien de l'autonomie des personnes les plus vulnérables.

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 service de Soins de l'association UNA Solidarité Normande se verra appliquer ce nouveau modèle de tarification.

5.3 Ma santé 2022, Grappes informatiques, Sécurisation informatique

5.3.1 Accompagnement grappes dispositif Ségur :

Les deux grappes ont été validées et les éléments de preuves envoyés auprès des gestionnaires des grappes pour valider le parcours (objectif des 70% des qualifications des INS atteint sur les grappes SPASAD Le Havre et SAAD Rouen)

Indicateurs d'usage du DUI - Programme ESMS numérique

Période de calcul : du 26/12/2025 au 26/03/2026

FINESS : 760796367

Structure : SSIAD UNA SOLIDARITE NORMANDE

Service(s) : ASSAD PRESTATAIRE FUSIONNE, Personnes Agées, Personnes Handicapées

Organisme(s) : 100 % ACTP - 60 ans, 100 % ACTP 60 à 70 ans, APA DIRECT ACTION SOCIALE DEP, ASD POLE SOLIDARITES, ASD HAN POLE SOLIDARITES, BENE EXO 93/SNCF, 100% BENE, CARSAT NORMANDIE, CPAM, AWP France SAS, 100 % MTP de 60 à 70 ans, PCH DIRECT, PCH DIRECT TI HAMEAU, TARIF DE BASE

Nombre de personnes accompagnées : 1241

Indicateur	Nombre	Taux
ADM - 01 : Indicateur "dossiers actifs"	1187	95,649 %
ACC - 01 : Indicateur "projet personnalisé"	1081	91,070 %
COO - 02 : Indicateur "Agenda de la personne"	1153	97,136 %
SSE - 01 : Indicateurs "Taux d'utilisation de la MS Santé"	Source DUI : 850	78,631 %
SSE - 02 : Indicateur "Taux d'utilisation du DMP"	785	72,618 %

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

Indicateurs d'usage du DUI - Programme ESMS numérique

Période de calcul : du 02/12/2025 au 02/03/2026

FINES : 760798181

Structure : SSIAD UNA SOLIDARITE NORMANDE

Nombre de personnes accompagnées : 482

Indicateur	Nombre	Taux
ADM - 01 : Indicateur "dossiers actifs"	453	93,983 %
ACC - 01 : Indicateur "projet personnalisé"	422	93,157 %
COO - 02 : Indicateur "Agenda de la personne"	436	96,247 %
SSE - 01 : Indicateurs "Taux d'utilisation de la MS Santé"	Source DUI : 318	75,355 %
SSE - 02 : Indicateur "Taux d'utilisation du DMP"	342	81,043 %

5.3.2 Sécurisation Informatique

- Accompagnement programme de modernisation sécurisation informatique : projet en cours (cybersécurité)
- Accompagnement de Normand'e-santé pour trouver les acteurs adéquats pour accompagner l'association dans le projet afin de déterminer les bons outils à mettre en place au sein de UNA SN
- Elaboration d'un Diagnostic de cybersécurité
- Un travail conséquent est à mettre en place pour sécuriser notre le SI de l'association sur la période 2026-2027. Des procédures ont été réalisées dans un premier temps pour encadrer l'utilisation des équipements mis à disposition et de la sécurité mise en place sur notre SI.

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		

Parcours Cyber Plan d'actions

Nom de l'Etablissement :	L'UNA Solidarité Normande	
N° FINESS :	760024893	
Plan d'Action n° :	1	
Référent Etablissement :	Kimberley GRENIER	Mail : kimberley.grenier@una.solidarite-normande.fr
Coordonnateur CRRC :	Olivier COUTANT	Mail : o.coutant@normand-esante.fr
Date point d'avancement :	01/07/2026	
Préconisations		Délai de mise en œuvre
1 - Mettre en place une politique de sauvegarde (Régulière – Testée – Déconnectée du réseau). Règle 3-2-1 (3 sauvegardes – 2 supports – 1 endroit différent). Chiffrer le support si celui-ci sort de l'établissement (ex : disque dur externe). S'assurer du caractère immuable des sauvegardes . Si externalisé, Demander au prestataire l'envoi d'un mail à chaque test de la sauvegarde. Si les sauvegardes sont externalisées, l'hébergeur doit être certifié HDS .		1 mois
2 - Mettre en place une procédure régulière pour effectuer les mises à jour de vos systèmes d'exploitation, logiciels, matériels et utilisateurs. Identifiez et remplacez rapidement les logiciels et équipements obsolètes .		3 mois
3 - Mettre en place une procédure entre les ressources humaines et le prestataire pour la création, la modification et la suppression des comptes et accès utilisateurs. Cette procédure doit inclure la désactivation immédiate des accès pour les personnes quittant l'organisation (Wifi – VPN – code d'accès - Messagerie) et l'attribution des droits adaptés aux nouveaux arrivants		1 mois
4 - Mettre en place une procédure de renouvellement des mots de passe (16 caractères minimum) au moins une fois par an pour l'ensemble des collaborateurs et tous les 3 mois pour les comptes administrateurs. Etablissez avec votre prestataire une procédure de changement de mot de passe pour les utilisateurs à chaque fois que l'ordinateur revient de maintenance .		2 mois
5 - Supprimer les droits d'administration à l'ensemble des collaborateurs.		1 mois
6 - Mettre en place une charte informatique systématiquement signée par tous les utilisateurs.		1 mois
7 - Mettre en place des actions de sensibilisations pour l'ensemble des collaborateurs.		3 mois
8 - Mettre en place une procédure pour établir un inventaire complet de vos systèmes numériques (logiciels – tous matériels connectés - téléphonie) ainsi que les droits de tous les utilisateurs (VPN – Serveurs)		3 mois
9 - Réorganiser vos connexions Wifi professionnels (couper l'accès en dehors des heures ouvrables ou si inutilisé). Limiter l'accès qu'aux collaborateurs strictement nécessaire (filtrage par adressage MAC). Passer vos autres collaborateurs sur le Wifi invité (avec accès VPN si besoin).		2 mois
10 - Mettre en place un Wifi Invité dédié aux visiteurs non connecté à votre système d'information et couper celui-ci en dehors des heures ouvrables si besoin.		3 mois

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

Préconisations	Délai de mise en œuvre
11 - Mettre en place un protocole de sécurisation de la salle serveur. Protéger les clés permettant l'accès aux locaux. Tenir à jour une liste des personnes ou catégories de personnes autorisées à pénétrer dans cette zone. Accompagner les visiteurs. Enlever tous les éléments étrangers à cette salle serveurs (imprimantes collectives, fournitures de bureau ...)	1 mois
12 - Désignez un référent en charge de la cybersécurité dès que possible (interne ou externe)	1 mois
13 - Mettre en place un délégué à la protection des données (RGPD) externalisé.	2 mois
14 - S'assurer que le pare-feu centralisé est bien paramétré par le prestataire et demander un exemplaire des règles de filtrage auprès de celui-ci.	1 mois
15 - Récupérer auprès des prestataires les login et mots de passe administrateurs (Box internet - Pare-feu + règles de filtrage - Réseau - produits actifs - administration - site internet)	1 mois
16 - Implémentez une politique de restriction d'accès aux dispositifs I/O (clé USB...) afin que seuls les périphériques professionnels autorisés puissent être utilisés sur les postes de travail indispensables. Bloquer les ports USB sur les autres unités centrales.	2 mois
17 - Demander à votre prestataire informatique son audit de sécurité. (si hébergement de la sauvegarde avec des données de santé et arrivée de la directive NIS 2) et établissez des exigences claires dans le(s) contrat(s) concernant la mise à jour régulière et sécurisée des ressources par votre prestataire. Veillez à ce que votre contrat de service avec le prestataire externe comprenne des clauses de confidentialité et de sécurité des données	2 mois
Commentaires : Bon pour validation et lecture du plan d'actions KG	

5.3.3 Sécurisation informatique : un investissement économique devenu incontournable

Pour UNA Solidarité Normande, la sécurisation des systèmes d'information ne relève plus uniquement d'une obligation réglementaire ou technique ; elle constitue désormais un enjeu économique majeur.

La dépendance croissante aux outils numériques pour la gestion des usagers, la facturation, la paie, la télégestion ou encore la coordination des interventions expose l'association à des risques financiers significatifs en cas d'incident informatique.

Une cyberattaque, une perte de données ou une interruption prolongée des systèmes pourraient entraîner des



conséquences économiques importantes : arrêt d'activité, impossibilité de facturer les prestations

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

réalisées, coûts de restauration des données, recours à des prestataires spécialisés, voire sanctions liées à la protection des données personnelles.

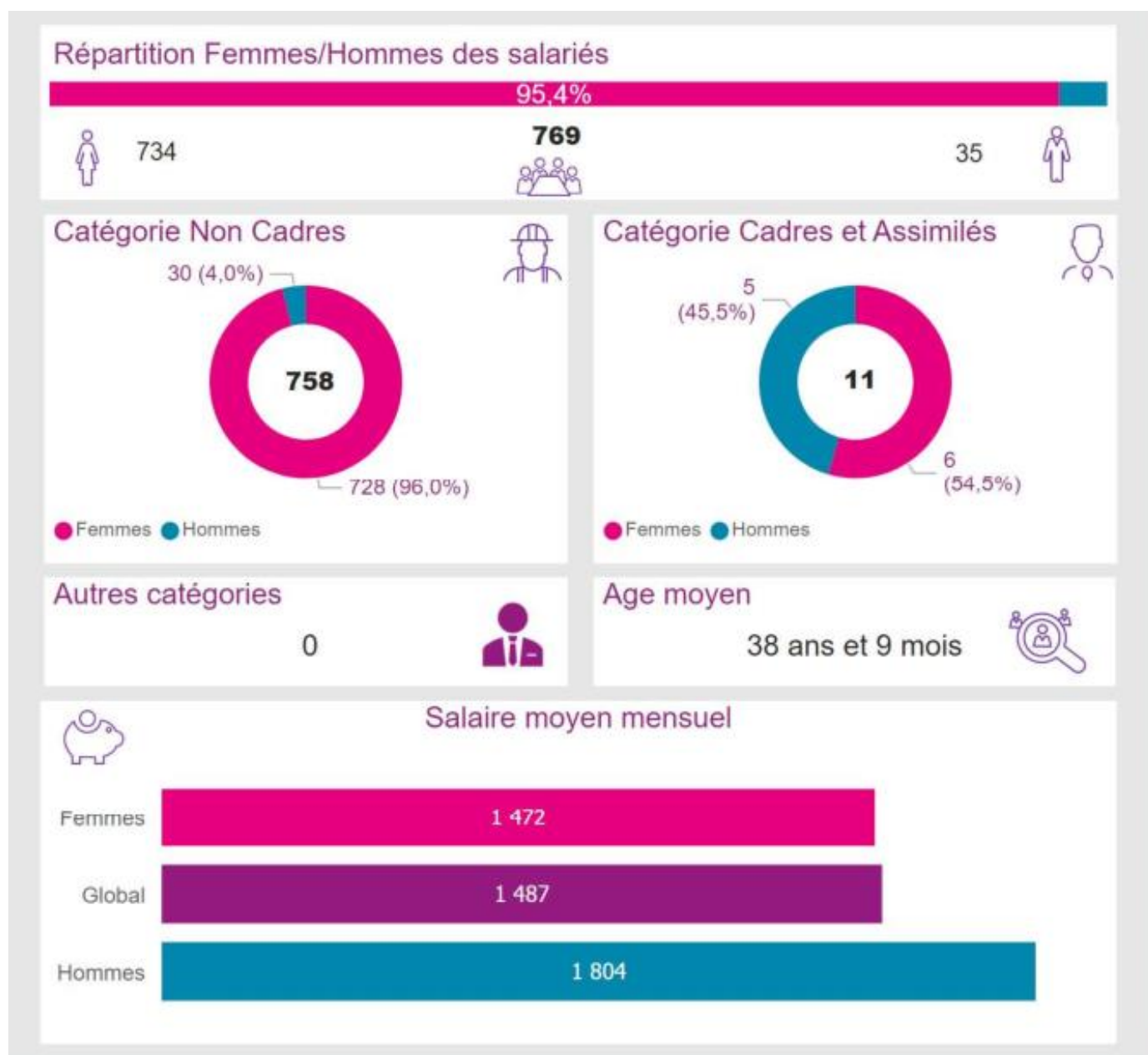
Dans un contexte budgétaire déjà fortement contraint pour les acteurs du médico-social, la sécurisation informatique représente ainsi un levier de maîtrise des risques financiers. Les investissements réalisés dans les infrastructures, les sauvegardes, les dispositifs de cybersécurité et la formation des professionnels doivent être considérés comme des dépenses de prévention permettant d'éviter des coûts potentiellement beaucoup plus élevés en cas de sinistre.

Face à l'augmentation constante des menaces numériques, la capacité de l'association à protéger ses systèmes d'information devient un facteur de résilience économique et de pérennité de son modèle d'activité. La sécurisation informatique s'impose désormais comme une condition indispensable à la continuité de service et à la stabilité financière de l'association.

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

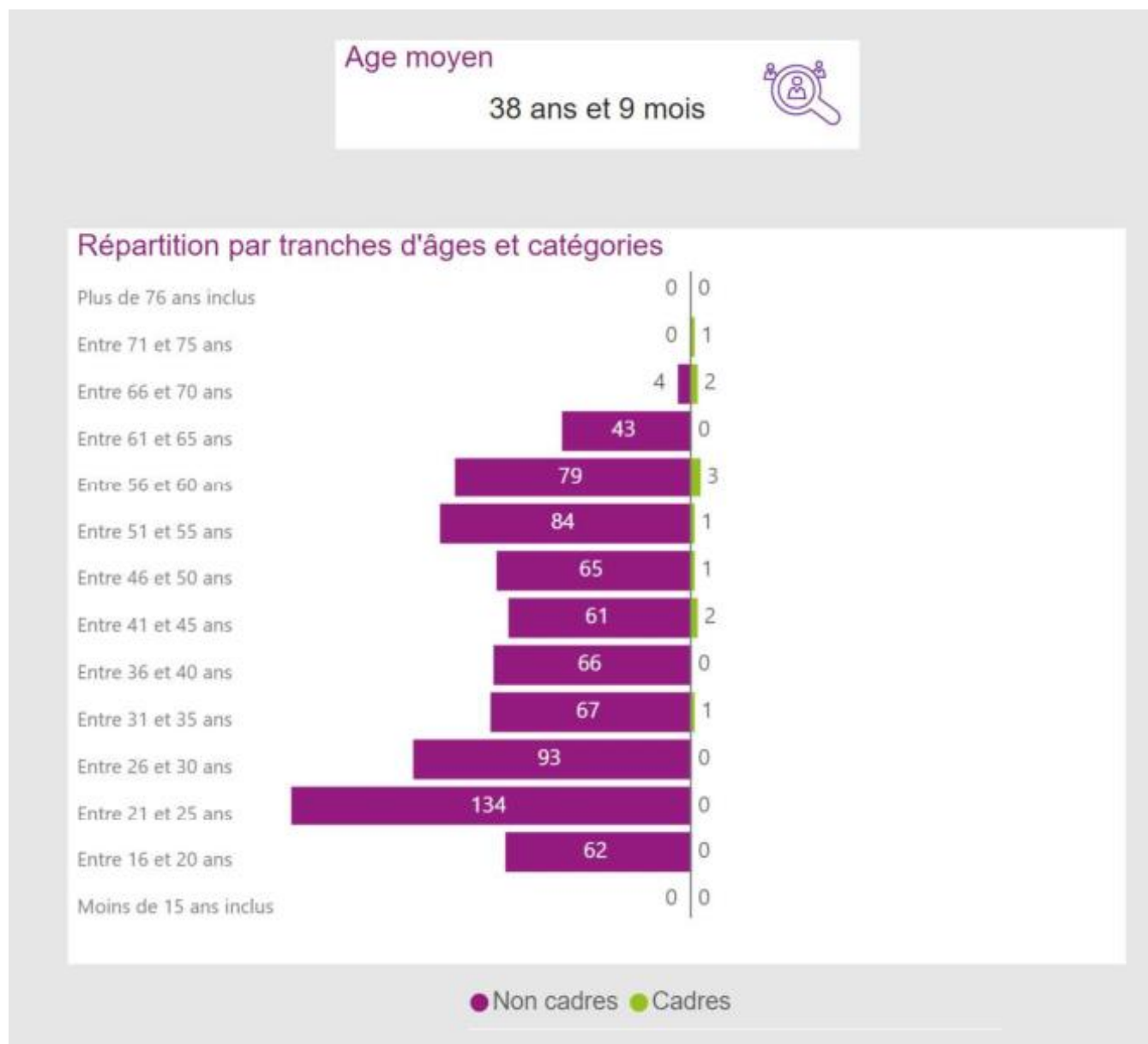
6. Bilan social de l'association

6.1 Cartographie des salaires

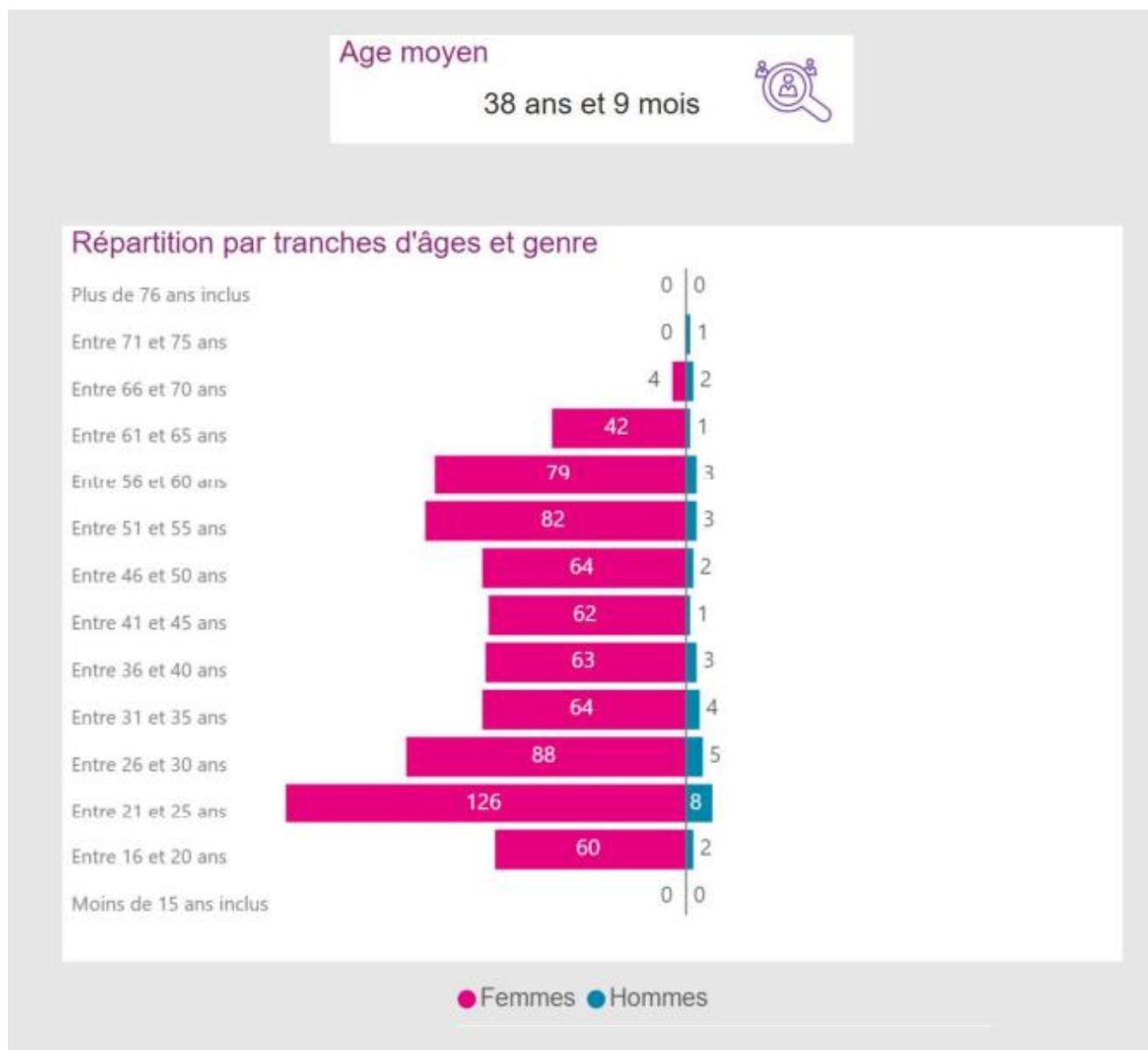


UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70		
  				
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105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

6.2 Pyramide des âges par catégorie

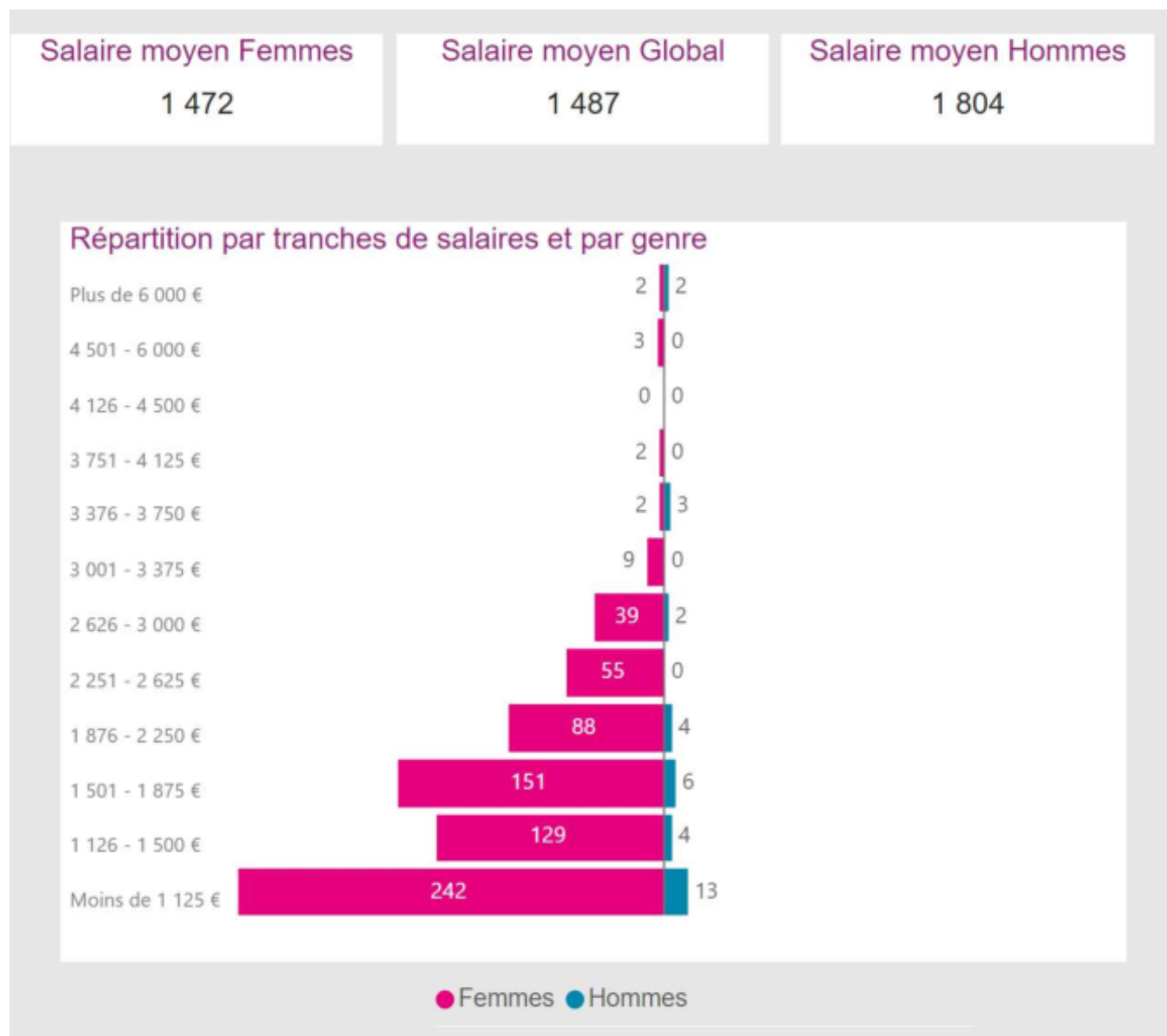


6.3 Pyramide des âges par genre



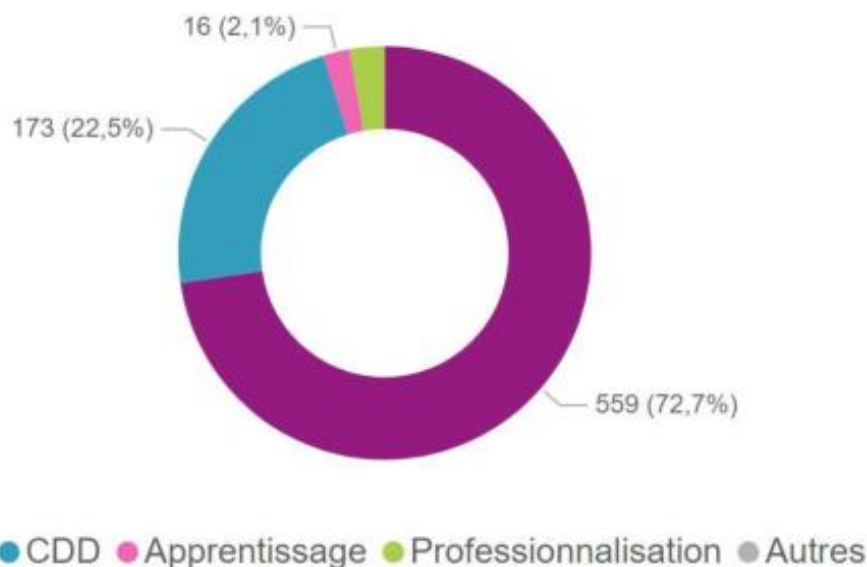
UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr			Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105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

6.4 Pyramide des salariés



6.5 Typologie des contrats de travaux

Répartition par type de contrat

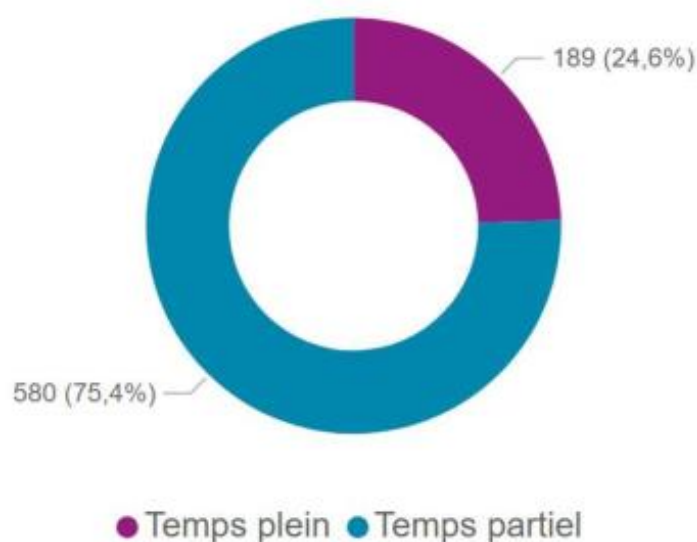


Répartition Femmes/Hommes par type de contrat

Femmes/Hommes	Femmes		Hommes		Total	
Type contrat	Nombre	Part (%)	Nombre	Part (%)	Nombre	Part (%)
CDI	536	69,7%	23	3,0%	559	72,7%
CDD	162	21,1%	11	1,4%	173	22,5%
Apprentissage	15	2,0%	1	0,1%	16	2,1%
Professionnalisation	21	2,7%	0	0,0%	21	2,7%
Autres	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	734	95,4%	35	4,6%	769	100,0%

6.6 Typologie des temps de travail

Répartition par temps de travail



Répartition Femmes/Hommes par temps de travail

Femmes/Hommes	Femmes		Hommes		Total	
	Nombre	Part (%)	Nombre	Part (%)	Nombre	Part (%)
Temps plein	175	22,8%	14	1,8%	189	24,6%
Temps partiel	559	72,7%	21	2,7%	580	75,4%
Total	734	95,4%	35	4,6%	769	100,0%

7. Prévention des risques professionnels, un axe structurant de l'activité

Rapport d'activité 2025 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



L'Édito

D'Ingrid OBISPO

Chargée de mission en prévention des risques professionnels, référente handicap et formatrice

Chers collègues, partenaires et acteurs de notre service d'aide à domicile et de soins,

Nous vous proposons de jeter un regard rétrospectif sur cette année 2025 et de prendre un moment pour faire un bilan des actions que nous avons mis en place au sein de notre Pôle Prévention sur les territoires du Havre et de Rouen.

Les axes de travail prioritaires, notamment autour de la QVTC et de la prévention des risques professionnels (que nous aborderons tout au long de ce rapport) ont été au centre de nos efforts.

Il y a encore de nombreuses pistes de travail à poursuivre sur les années à venir mais ces initiatives ont permis je l'espère, de contribuer à une meilleure ambiance de travail, mais également à augmenter la satisfaction de nos équipes par la préservation de leur santé et sécurité.

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

Bilan 2025 - Principaux indicateurs

1

- Analyse des AT 2025
- Absentéisme
- Maladies professionnelles
- Inaptitudes

Bilan des actions menées en 2025

2

- Prévention des risques professionnels
- QVTC
- Les équipes autonomes
- Handicap - Agefiph

PROJETS 2026

3

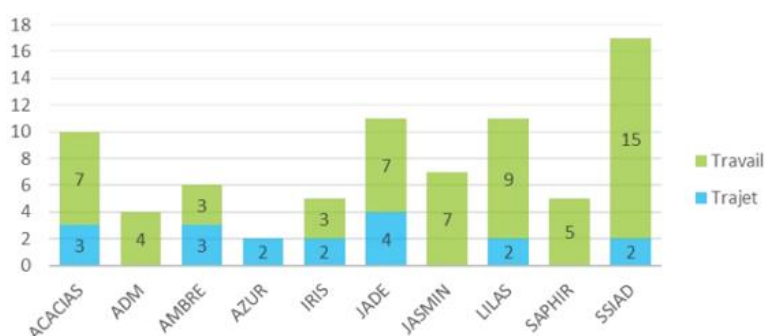
UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr			Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70
				
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105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

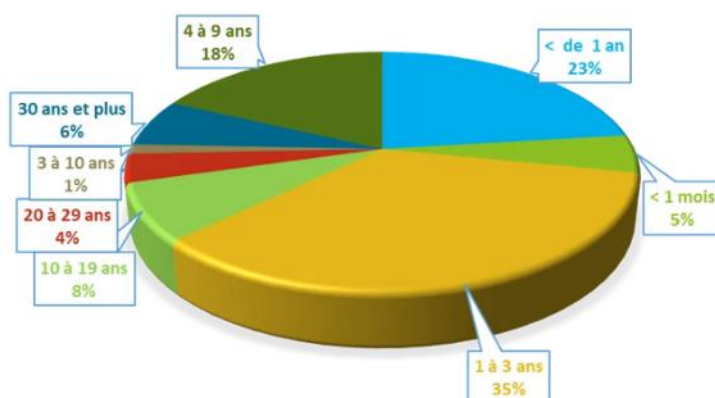


Accidents de travail

**AT EN FONCTION DU SECTEUR ET
DU TYPE D'ACCIDENT 2025**



RÉPARTITION DES AT ET ANCIENNETÉ 2025

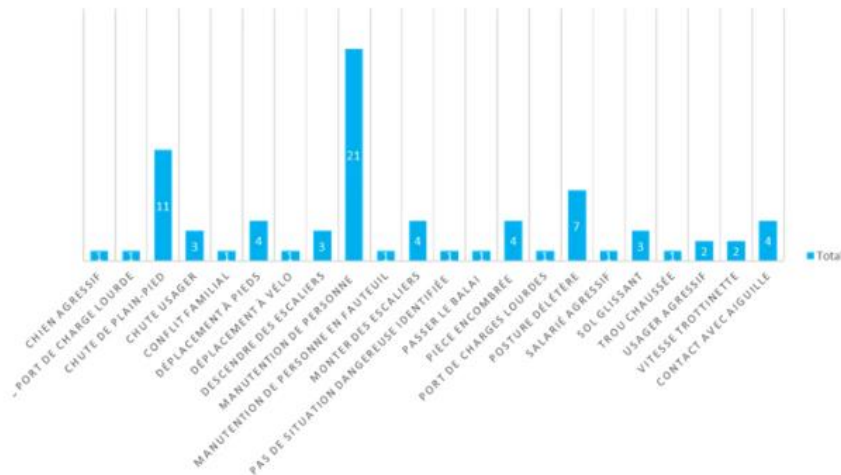


UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51	  	Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr	Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70	
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105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

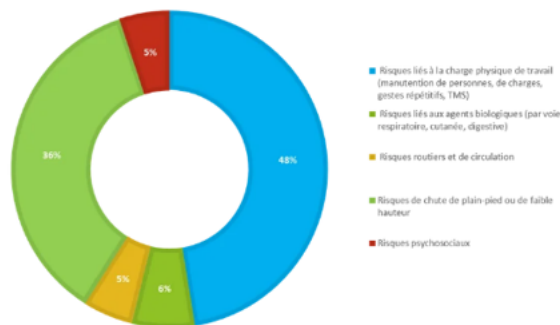
Principaux indicateurs



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



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



Circonstances des accidents du travail

Répartition des AT suivant le risque à l'origine de l'accident (% sur les AT codés)



Synthèse nationale
NAF8810A 2023

5

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

Principaux indicateurs



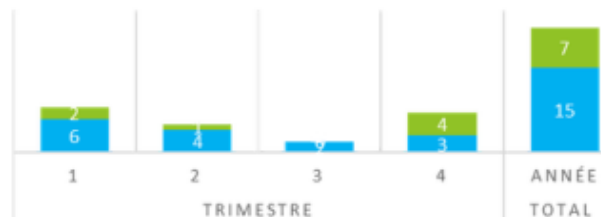
LE HAVRE 2024

■ Nb ATV ■ Nb ATJ



ROUEN 2024

■ Nb ATV ■ Nb ATJ



LE HAVRE 2025

■ Nb ATV ■ Nb ATJ



ROUEN 2025

■ Nb ATV ■ Nb ATJ



Malgré la mise en place de plusieurs mesures * dans le cadre du Papripact,

Il n'y a pas eu de baisse des accidents de travail en 2025.

On note une récurrence des accidents de travail liés à la charge physique notamment la manutention de personnes et une part des accidents plus importante pour les salariés avec - de 3 ans d'ancienneté.

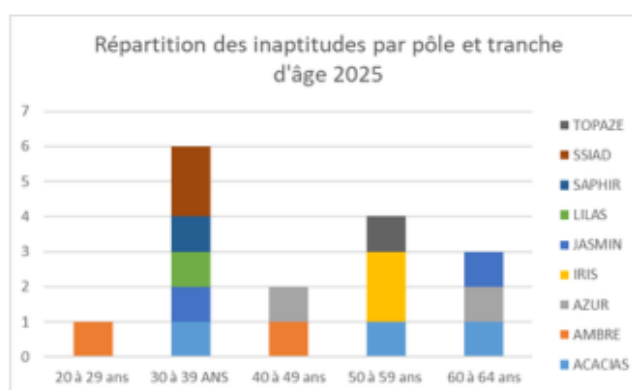
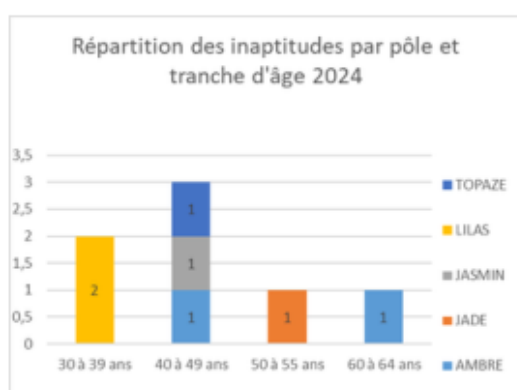
- * Des visites à domicile sont effectuées à la suite d'accident de travail afin de trouver des solutions.
- Rencontres avec encadrant suite arrêt maladie/ Travail de plus de 30 jours
- Mise en place d'un bilan avec les nouvelles embauches après le 1er mois pour faire le point sur l'intégration
- Inscription à la suite d'un accident de travail aux ateliers "portes ouvertes"

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

Principaux indicateurs



Inaptitudes et maladies professionnelles



**Le nombre d'inaptitude est passé de 7 en 2024 à 16 en 2025
4 inaptitudes sont d'origine professionnelle en 2025**

6 salariés ont déclaré des maladies professionnelles en 2025

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 professionnels

Le principal axe de prévention des risques professionnels
est lié à la charge physique de travail des salariés

La manutention de personnes, le port de charges et les gestes répétitifs sont des situations
dangereuses qui peuvent provoquer de nombreux dommages. **(AT/MP)**

- En 2025, la dotation en aides techniques (KIT MAD) et la mise à disposition d'une salle pour les salariés avec des sessions de sensibilisation lors d'ateliers " aides techniques" sur le Havre et Rouen s'est poursuivie.
- Des visites à domicile sont mises en place afin de trouver des solutions pour que les accidents ne se renouvellent pas
- A noter la mise en place d'un comité de pilotage "Prévention" afin de structurer, et évaluer un plan d'action de prévention de 3 ans (2026-2028) présenté à la CARSAT.

Fréquentation des ateliers en 2025

**60 Sac à dos Kit Mad
distribués en 2025 !**



	Nombre de Permanences	Nombre de participants SAD LH	Nombre de participants SAD R	Nombre de participants SSIAD	Total participants
Janvier		1	2	0	2
Février		0	0	0	0
Mars		3	3	5	9
Avril		1	2	0	2
Mai		1	1	0	1
Juin		3	11	0	13
Juillet		2	12	0	14
Août		3	9	0	10
Septembre		3	4	3	10
Octobre		3	5	3	11
Novembre		1	0	4	4
Décembre		2	1	2	5
Total		23	50	17	81

- **Développement des formations à destination des acteurs prévention**

Suite à la Formation de 2 formateurs à la session Formation de :

formateurs Acteur prévention dans l'aide et le soin à domicile en 2024,

Une 1ère session de formation AcP- ASD a été mise en place lors de la formation

IVàD en 2025.

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



Bilan de la mise en place des EA

L'analyse SWOT	
Forces Communication plus fluide et qualité de l'accompagnement des usagers Bon retour des bénéficiaires	Faiblesses Pas utilisation outil informatique pour certaines équipes, pb transmission écrites sur WhatsApp Difficultés disponibilités de salles pour tenue de réunion La modulation n'est pas toujours transmise aux équipes
Opportunités Développer les demandes de salles de réunion dans les fabriques ou résidence (Cf Lilas) Développement et intégration du SSIAD dans le EA	Menaces Management supplémentaire pour les coachs (Risque RPS) Quelle conduite à tenir si 1 salarié pose pb dans une équipe. (discipline, retrait de l'EA?)

- 29 équipes formées de 2022 à 2025
- Expérimentation SAD Mixte pôle sur le pôle Lilas

AIDE À DOMICILE

PRÉVENTION DES RISQUES

SOINS INFIRMIERS À DOMICILE

SERVICE À LA PERSONNE

ORGANISME DE FORMATION AGRÉÉ



9

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

3. AXES DE TRAVAIL PRIORITAIRES



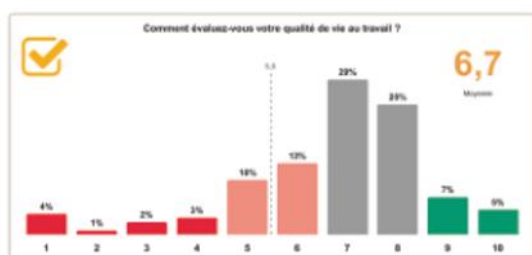
QVTC

• Baromètre QVT (en collaboration avec Harmonie Mutuelle):

La diffusion d'un questionnaire qualité de vie au travail a été effectuée du
13 janvier au 09 février 2025
Les indicateurs globaux (consultable sur notre site web facebook UNA)
montrent des résultats satisfaisants.

Indicateurs globaux

126



Indicateurs globaux

126



AU COURS DE CES DERNIÈRES
ANNÉES, DIREZ-VOUS QUE VOTRE
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DANS
VOTRE POSTE ACTUEL... ?

S'est améliorée
Est restée inchangée
S'est dégradée
Ne sais pas, ancienneté trop faible pour
répondre

PROVENANCE

	UNA SOLIDARITÉ NORMANDE	BAD	ESS
S'est améliorée	44%	16%	18%
Est restée inchangée	31%	25%	24%
S'est dégradée	12%	37%	40%
Ne sais pas, ancienneté trop faible pour répondre	13%	22%	19%

Recommandation de l'Association

126



	UNA SOLIDARITÉ NORMANDE	BAD	ESS
Je recommanderais mon association comme un employeur où l'on est bien travailler			
✓ Tout à fait d'accord	48%	40%	40%
✓ D'accord	27%	19%	17%
○ Ni d'accord ni d'accord	10%	41%	49%
✗ Pas d'accord	15%	20%	34%
✗ Pas du tout d'accord	1%	24%	20%
✗ Pas du tout d'accord	1%	11%	8%



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



• Expérimentation Prévention Santé-femme avec Harmonie Mutuelle



49 créneaux de rdv avec une sage-femme ont été proposés sous forme de 2 sessions (1 rdv initial puis de suivi) sur le Havre et Rouen
Les 3 thématiques qui ont été le plus retenues :

1. Ménopause (37%)
2. Endométriose (11%)
3. Contraception (11%)

Les salariés ont été satisfaits du dispositif malgré des difficultés lors des inscriptions.
Les freins principaux ont été la perception du rôle de la sage-femme,
le manque de confiance envers l'employeur et
des contraintes personnelles trop fortes pour prendre soin de soi.

Pour autant ces échanges avec le professionnel de santé ont permis :
Une meilleure compréhension de leur organisme et leur santé avec la mise en place de rdv avec des spécialistes , des changements d'habitudes ou la reprise de parcours de soin avec des conseils adaptés.

11

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



• Semaine de la QVTC : Ateliers massage et bien-être : La thérapie du toucher

Plusieurs salariés ont pu bénéficier d'un moment de détente avec Emeline Varin du 16 au 29 juin 2025



UNA Solidarité Normande

25 juin 2025 · 🌐

Un très grand merci à **La Thérapie Du Toucher** pour sa présence dans nos locaux du Havre. Un moment de détente et de bien-être grandement apprécié par nos salariés. Merci ! 🙌🙌



La Thérapie Du Toucher est à UNA Solidarité Normande.

24 juin 2025 · Le Havre · 🌐

Retour en image sur une semaine de massage pour les salariés de l'UNA Solidarité Normande du Havre 🙌🙌

Le directeur a voulu mettre l'accent sur le bien-être lors de la semaine nationale de la Qualité de Vie au Travail 🙌

C'est un vrai privilège d'avoir donné un peu de ma personne pour soulager les maux du personnel aidant au quotidien les personnes dépendantes, âgées et ou en situation de handicap 🙌❤️

Un endroit isolé du bruit, une musique transportant la sérénité et des manœuvres enveloppantes sont les axes d'une bonne détente 🌈

Même au fin fond d'un bureau,
En pleine tâche de travail,
On peut réussir à se retrouver 🙌

12

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



- Réunions d'Information retraite en partenariat avec Malakoff Humanis**

Des RDV individuels (16) à destination des salariés de plus de 58 ans ont eu lieu
LES 23 ET 25 SEPTEMBRE 2025 sur le Havre et Rouen.



SANTÉ
PRÉVOYANCE
RETRAITE
ÉPARGNE

**Vous avez 45 ans ou plus
et vous souhaitez faire le point
sur votre future retraite ?**

Malakoff Humanis vous propose un **Entretien Information Retraite**
personnalisé et gratuit.

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

Notre convention de partenariat avec L'Agefiph a pris fin en septembre 2025.
Ces 3 années nous ont permis de structurer notre politique handicap sur plusieurs points.

- La formation et la sensibilisation sont des axes majeurs de notre politique (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.)
Lors de la SEEPH 2025, les collègues ont participé à un atelier avec des casques en réalité virtuelle dédié au handicap invisible.

- L'amélioration de 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 gérer de façon autonome l'emploi des personnes handicapées et intégrer cette thématique dans la politique de gestion des ressources humaines de l'entreprise avec la poursuite notamment des rdv avec la référente handicap.



A suivre : Un guide Handicap et une convention pour la fin d'année 2026 !

UNA Solidarité Normande
24 novembre 2025 · 🌐

👉 Retour sur notre atelier en réalité virtuelle dédié au handicap invisible ! 🌟

La semaine dernière, UNA Solidarité Normande a eu le plaisir d'organiser un atelier immersif autour du handicap invisible, un sujet essentiel pour mieux comprendre, sensibiliser et changer les regards.

Grâce au soutien de @malakoffhumanis et à l'animation experte de DCA Handicap avec leur dispositif VR Handicap, les participants ont pu vivre une expérience unique permettant de se mettre, le temps d'un instant, dans la peau de personnes concernées par des handicaps souvent méconnus.

🌀 Une immersion forte pour :

favoriser l'empathie,

mieux appréhender les difficultés du quotidien,

encourager des pratiques plus inclusives dans nos structures et nos accompagnements.

Un grand merci à tous les participants pour leur engagement et la richesse des échanges !

Ensemble, continuons à faire progresser l'inclusion. 🙌🏻

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

5. PROJETS 2026



Quelques projets en cours de réalisation ou à venir !

- Expérimentation d'outil risque routier en lien avec la CARSAT
- Diffusion Ethique et déontologie : 1 droit/1 mois sur les droits des usagers
- Aide aux aidants : Théâtre forum et diagnostic
- Accord Handicap et guide handicap
- Info retraite
- Mise en place Logiciel Qualinéo
- Programme annuel de prévention santé à destination des usagers et salariés
- Changement fauteuil bureau
- Poursuite des actions liés au PAPRI Pact (diffusion grille de repérage des risques au domicile,... etc)

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

8. La formation professionnelle comme levier de la professionnalisation des intervenants

8.1 La formation comme vecteur de professionnalisation dans les métiers du domicile

Les métiers du domicile occupent une place essentielle dans l'accompagnement des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des familles et de toute personne nécessitant une aide dans les actes de la vie quotidienne. Face à l'évolution des besoins des bénéficiaires et à la complexification des interventions, la formation constitue un levier majeur de professionnalisation pour les intervenants à domicile.

La formation permet tout d'abord l'acquisition de connaissances techniques et de compétences spécifiques indispensables à l'exercice du métier. Les professionnels apprennent à maîtriser les gestes adaptés, les règles d'hygiène et de sécurité, les techniques de prévention des risques, ainsi que les bonnes pratiques liées à l'accompagnement des personnes vulnérables. Ces apprentissages contribuent à garantir une qualité de service et une prise en charge sécurisée des bénéficiaires.

Au-delà des savoir-faire techniques, la formation favorise également le développement des compétences relationnelles. Les intervenants à domicile sont amenés à travailler dans l'intimité des personnes accompagnées, ce qui exige des qualités d'écoute, de communication, d'empathie et de respect de la personne. Les actions de formation permettent de renforcer ces compétences humaines essentielles à l'établissement d'une relation de confiance.

La professionnalisation passe aussi par une meilleure compréhension du cadre réglementaire et éthique des interventions. Les formations sensibilisent les professionnels aux droits des usagers, à la confidentialité des informations, à la bientraitance et au respect de l'autonomie des personnes accompagnées. Elles contribuent ainsi à valoriser les pratiques professionnelles et à renforcer la reconnaissance du secteur.

Par ailleurs, la formation continue permet aux salariés d'actualiser leurs connaissances et de s'adapter aux évolutions du métier. Les transformations démographiques, les innovations technologiques ou encore l'émergence de nouveaux besoins nécessitent une montée en compétences régulière. En offrant des perspectives d'évolution et de qualification, la formation participe également à l'attractivité des métiers du domicile et à la fidélisation des professionnels.

Enfin, la formation constitue un facteur de reconnaissance et de valorisation des compétences. Elle contribue à renforcer l'identité professionnelle des intervenants, à améliorer leur confiance dans l'exercice de leurs missions et à promouvoir une image plus qualifiée des métiers du domicile auprès du grand public.

Ainsi, la formation apparaît comme un véritable vecteur de professionnalisation dans les métiers du domicile. Elle permet d'améliorer la qualité des interventions, de sécuriser les pratiques, de développer les compétences des professionnels et de répondre aux enjeux croissants d'accompagnement des personnes à domicile.

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

8.2 Chiffres et données « clé » de l'année 2025 (évolution 24-25)

- Nombre de formations dispensées : **120** (+ 2,56%)
- Nombre de stagiaires formés : **869** (+ 2,84%)
- Nombre d'heures de formation réalisées : **12 086,25** (+ 26,31%)
- Nombre d'entreprises, associations accompagnées : **7**
- Répartition des publics : **demandeurs d'emploi, salariés**
- Taux de satisfaction des apprenants : **91%** (853 stagiaires ayant répondu)
- Taux d'achèvement du parcours de formation Intervenant de **Vie à Domicile (IVàD)** : **70%**
- Nombre de personnes ayant obtenu la certification IVàD :

Groupe de 10 personnes :

- Titre obtenu intégralement : **3 avec mention**
- Titre obtenu partiellement : **3**
- Titre non obtenu : **1**
- Abandon en cours d'année : **3**
- Nombre de personnes titularisées à UNA SN : **3**

Développement des compétences locales en s'appuyant sur les structures du territoire normand.

En 2026, UNAcadémie prévoit d'élargir son offre de formations certifiantes et de renforcer son accompagnement vers l'emploi, à travers une formule efficace → mettre l'accent sur l'apprentissage par la pratique via des études de cas et des mises en situation professionnelles.

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

RAPPORT D'ACTIVITE 2025



1. Nombre d'heure de formation et répartition des stagiaires par formation

Intitulés des stages	Nb sessions	Durée session	Nb stg	Vol H	Moyenne d'heures
Acteur Prévention	1	14	7	98	14,00
Addictions	3	7	23	161	7,00
Alimentation de la PA	1	7	8	56	7,00
Alzheimer	3	7	22	154	7,00
Alzheimer 3J	1	7	8	56	7,00
AMPA	9	14	59	819	13,88
Bientraitance	4	7	27	189	7,00
Communication et posture professionnelle	7	7	50	350	7,00
Communiquer au sein d'une équipe en milieu professionnel	1	6	12	132	11,00
Communiquer et s'informer avec le numérique en SAD	4	7	29	203	7,00
Construire la bientraitance en équipe	3	7	28	196	7,00
Coordinateur Aide & Soins	1	28	11	294	26,73
Entretien du Cadre de Vie	3	14	20	277	13,85
Formateur occasionnel J3 suite	2	7	14	98	7,00
Formateur occasionnel	1	21	4	84	21,00
Handicap	2	7	17	119	7,00
IVaD	1	357	10	2516,25	251,63
MAC SST	13	7	93	647	6,96
Module Intégration Soignant	1	14	2	28	14,00
Pathologies du vieillissement	5	7	36	252	7,00
PRAP 2S ALM	1	28	8	224	28,00
Prévention des chutes	2	7	15	105	7,00
Prévention des risques professionnels	6	3,5	47	184,5	3,93
Projets d'Accompagnement Personnalisés	1	14	14	196	14,00
Savoirs de base AD	9	35	66	2212	33,52
Savoirs de base AD (Journée 1)	1	7	5	35	7,00
Savoirs de base Français et Maths	2	34,5	14	370,5	26,46
SEEA	9	14	55	637	11,58
Sensibilisation Fin de vie	8	7	58	406	7,00
Simulateur de vieillissement	3	7	22	154	7,00
Soins bucco-dentaires	1	7	7	49	7,00
Soins des pieds	1	7	8	56	7,00
SST	5	14	34	476	14,00
Toilette	1	7	6	42	7,00
Troubles de la déglutition	2	7	13	91	7,00
Tuteur	2	7	17	119	7,00
34	120		869	12 086,25	644,53

Evolution 2024-2025

+2,56%

+2,84%

+26,31%

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

2. Répartition par site (lieux de formation)

Sites	Nb sessions	Répartition	Nombre de stagiaires	Répartition
Alençon	11	9%	86	10%
Bernay	7	6%	50	6%
Caen	24	20%	176	20%
Coutances	3	3%	20	2%
Herouville	1	1%	6	1%
L'Aigle	4	3%	28	3%
Le Havre	49	41%	357	41%
Rouen	19	16%	130	15%
Saint Quentin	1	1%	8	1%
Vire	1	1%	8	1%
9	120		869	

3. Répartition par client

Structures clientes	Nb sessions	Répartition	Nombre de stagiaires	Répartition
ACCES	1	0,8%	12	1,4%
AID' AISNE	1	0,8%	8	0,9%
AMAELE 14	21	17,5%	151	17,4%
UNA 50	2	1,7%	16	1,8%
AMAELE 61	10	8,3%	78	9,0%
UNA DES VALLEES (toutes structures)	4	3,3%	28	3,2%
UNA SN	68	56,7%	487	56,0%
AMAELE 14 et ETRÉ	4	3,3%	33	3,8%
OASIS/ACCES	6	5,0%	38	4,4%
MIXTE (plus de 2 structures)	3	2,5%	18	2,1%
9	120		869	

107 sessions INTRA-entreprise (1 client)

10 session INTER-entreprise (plusieurs clients)

4. Profil des formateurs, volume d'heures et fonction

Nom des intervenants	Fonction	Nombre de formation	Volume d'Heures d'animation	Volume d'Heures stg
Formateurs UNA Solidarité Normande		122	1 477,00	9 257,25
Audrey SAINT MARTIN	Infirmière	20	196,00	1 428,42
Benjamin LEFEBVRE	Infirmier	15	161,00	1 064,00
Elodie GODEFROY	Auxiliaire de Vie Sociale	19	273,00	1 949,00
Erick MAGAND	Directeur Général	2	14,00	98,00
Ingrid OBISPO	Chargé d'action ergonomique	22	259,00	1 742,00
Shirley LEFEBVRE	Monitrice SST	18	287,00	1 165,00
Valérie SCHWALM	Auxiliaire de Vie Sociale	26	287,00	1 810,83
Formateurs extérieurs		35	388,00	2 829,00
AGIRabcd	Enseignants ou professionnels	2	85,50	370,50
Amélie FORTIN	Chargé de mission prévention	7	27,00	205,50
Cécile AZARD	Coach professionnelle	1	6,00	132,00
Franck GUICHET	Sociologue et directeur associé d'émici	2	42,00	490,00
Noémie HUET	Assistante responsable de territoire	2	14,00	112,00
Odile AUVRAY	Responsable de secteur	2	7,00	52,50
Jérôme MOUSSET	Moniteur PRAP 2S ALM	10	98,00	759,50
Marlène HUPE	Monitrice PRAP 2S ALM	8	80,50	483,00
Mathilde DURIEUX	Ergothérapeute	1	28,00	224,00
TOTAL		157	1 865,00	12 086,25

16

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. Point informatique, Enjeux économiques,

Aperçu des coûts supportés par UNA SN en 2025

MAINTENANCE ET SUPERVISION INFORMATIQUE		ANNÉE	2025
Prestataire	Libellé	Coût	%
Stormshield	VPN SSL	1 188,00 €	0,43%
ORANGE	Internet	23 538,67 €	8,42%
NAPSIS / GRENKE	Contrat location téléphones + Loyers trimestriels	4 860,00 €	1,74%
LDLC	Réparation PC	292,85 €	0,10%
ALTICAP	CSR	12 023,33 €	4,30%
SAGE	Mise à jour	16 801,59 €	6,01%
ALTICAP	Extension garantie serveur	1 302,24 €	0,47%
ALTARO	Licences ALTARO back up	11 944,84 €	4,27%
ALTICAP	Infogérance site UNA 2025 (déplacement hors CSR)	748,80 €	0,27%
ARCHE MC2	Maintenance logiciels suite APOLOGIC 2025 (y compris ARCAD360) + contrat logiciels DSN et signature numérique	75 902,58 €	27,16%
ALTICAP	Logiciels comptabilité (SAGE, BO, MY REPORT)	21 632,09 €	7,74%
ADOBE	Abonnement ADOBE	809,36 €	0,29%
ALTICAP	Antivirus	1 411,31 €	0,51%
ALTICAP	Mail in Black	10 000,12 €	3,58%
MICROSOFT	Licences Microsoft 365 (Business, Basic et E1)	9 960,55 €	3,56%
ALYACOM	Télégestion	16 638,38 €	5,95%
KOESIO	Contrat location flotte copieurs et livraison toners	7 556,06 €	2,70%
ALTICAP	FORTINET Renouvellement Abonnement 1 an	124,45 €	0,04%
ALTICAP	CCA (Contrats logiciels informatique)	6 744,99 €	2,41%
SFR	Consommations et abonnement	55 938,32 €	20,02%
		279 418,53 €	100,00%

9.1 Le numérique : une nécessité économique mais pas une fin en soi

La transformation numérique des Services Autonomie à Domicile ne relève plus d'un choix mais d'une obligation imposée par l'évolution des politiques publiques, des exigences réglementaires et des contraintes économiques qui pèsent sur notre secteur.

Pour autant, nous refusons une vision du numérique réduite à un simple outil de rationalisation budgétaire ou de contrôle de l'activité.

Notre projet associatif défend une autre approche : mettre les technologies au service des personnes accompagnées, des professionnels et de la qualité du service rendu.

Un secteur confronté à une équation économique difficile

Les SAD mixtes doivent aujourd'hui répondre simultanément à plusieurs défis :

- Une augmentation continue des besoins liés au vieillissement de la population et au développement du maintien à domicile ;
- Des difficultés de recrutement qui fragilisent la continuité des accompagnements ;
- Une inflation durable des coûts de fonctionnement (salaires, déplacements, énergie, équipements) ;
- Des exigences administratives et réglementaires toujours plus importantes ;
- Des financements publics qui peinent à suivre l'évolution réelle 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

Dans ce contexte, la maîtrise du système d'information devient un enjeu économique majeur.

9.2 Investir pour préserver notre capacité d'agir

Les investissements informatiques représentent désormais un poste stratégique. Logiciels métiers, équipements mobiles, cybersécurité, hébergement des données, maintenance et formation des équipes constituent des dépenses indispensables mais insuffisamment prises en compte dans les modèles de financement du secteur.

Pourtant, ne pas investir aurait un coût encore plus élevé :

- perte d'efficacité organisationnelle ;
- multiplication des tâches administratives ;
- difficultés de coordination entre l'aide et le soin ;
- augmentation des risques d'erreurs ;
- dégradation de l'attractivité des métiers.

Le numérique doit donc être considéré comme un investissement de transformation et non comme une charge accessoire.

9.3 L'intégration aide-soins : un enjeu d'efficience collective

La création des Services Autonomie à Domicile repose sur une ambition forte : dépasser les cloisonnements historiques entre l'aide et le soin.

Cette ambition ne pourra être atteinte sans systèmes d'information capables de partager les données utiles, coordonner les interventions et offrir une vision globale des parcours.

A ce jour, il n'existe aucun outil adapté aux besoins des structures aides et soins.

Bien qu'informés des évolutions législatives, du référentiel normatif du cahier des charges des SAD de Juillet 2023, aucun éditeur informatique n'a su anticiper les exigences qui s'exercent des aujourd'hui sur les structures.

L'enjeu est à la fois qualitatif et économique :

- éviter les doublons ;
- limiter les ruptures d'accompagnement ;
- améliorer la réactivité des équipes ;
- optimiser l'organisation des interventions ;
- consacrer davantage de temps aux personnes accompagnées.
- Le risque d'une fracture numérique entre opérateurs

Sans soutien public adapté, le risque est réel de voir s'accentuer les inégalités entre opérateurs et de fragiliser le tissu associatif qui constitue pourtant un acteur essentiel de la cohésion sociale et territoriale.

Nous affirmons que la modernisation numérique ne doit pas devenir un facteur d'exclusion économique pour les structures de l'économie sociale et solidaire.

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

9.4 Une exigence : financer durablement la transformation numérique

La réussite des politiques de maintien à domicile suppose un financement pérenne des infrastructures numériques.

Il est indispensable que les pouvoirs publics reconnaissent :

- les coûts réels des systèmes d'information ;
- les besoins de formation des professionnels ;
- les investissements liés à la cybersécurité ;
- les dépenses d'interopérabilité entre les acteurs de l'aide, du soin et de la santé.

La qualité des accompagnements à domicile de demain dépendra directement de cette capacité collective à investir dans des outils performants tout en préservant les valeurs humaines qui fondent notre action.

9.5 Notre conviction

Le numérique ne remplacera jamais la présence humaine, mais il conditionne désormais notre capacité à organiser, coordonner et sécuriser cette présence.

Investir dans le numérique, c'est investir dans la qualité du service rendu, dans les conditions de travail des professionnels et dans la pérennité économique des services d'aide et de soins à domicile.

À l'heure où les besoins explosent et où les ressources demeurent contraintes, la question n'est plus de savoir s'il faut investir dans le numérique, mais comment garantir que cette transformation soit financée de manière juste, solidaire et au bénéfice des personnes accompagnées.

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

10. Focus sur les plaintes et réclamations

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services, nous accordons une attention particulière aux plaintes et réclamations formulées par les personnes accompagnées, leurs proches ou leurs représentants.

Toute plainte ou réclamation peut être exprimée par écrit ou oralement. Lorsqu'elle est recueillie oralement, nous encourageons le bénéficiaire à la formaliser par écrit et si besoin, nous pouvons l'accompagner dans cette démarche.

Chaque réclamation fait l'objet d'un enregistrement et d'un suivi formalisé.

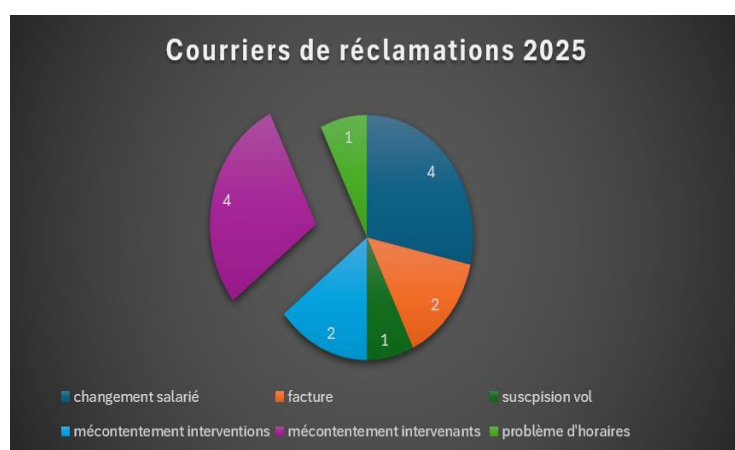
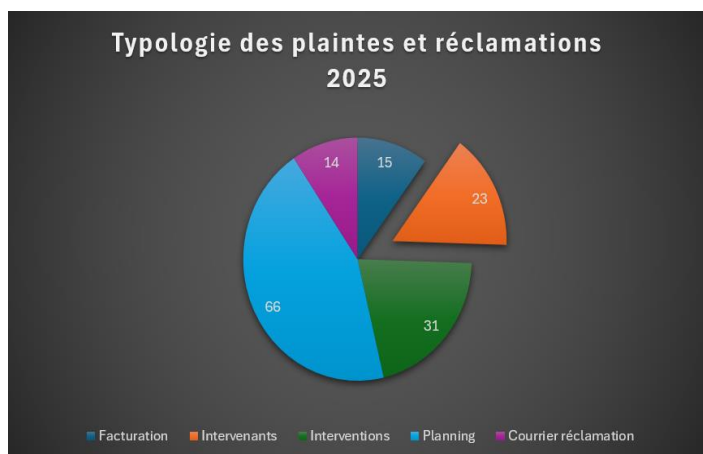
Une réponse par courrier ou par mail adressé au plaignant après analyse pluriprofessionnelle sous un délai de J+7 à J+14.

Au cours de l'année, 135 réclamations ont été enregistrées et analysées selon notre procédure interne.

La répartition par domaine met en évidence une concentration des réclamations sur les questions liées à l'organisation des interventions :

- **Planning : 66 réclamations (49 %)**
- **Interventions : 31 réclamations (23 %)**
- **Intervenants : 23 réclamations (17 %)**
- **Facturation : 15 réclamations (11 %)**

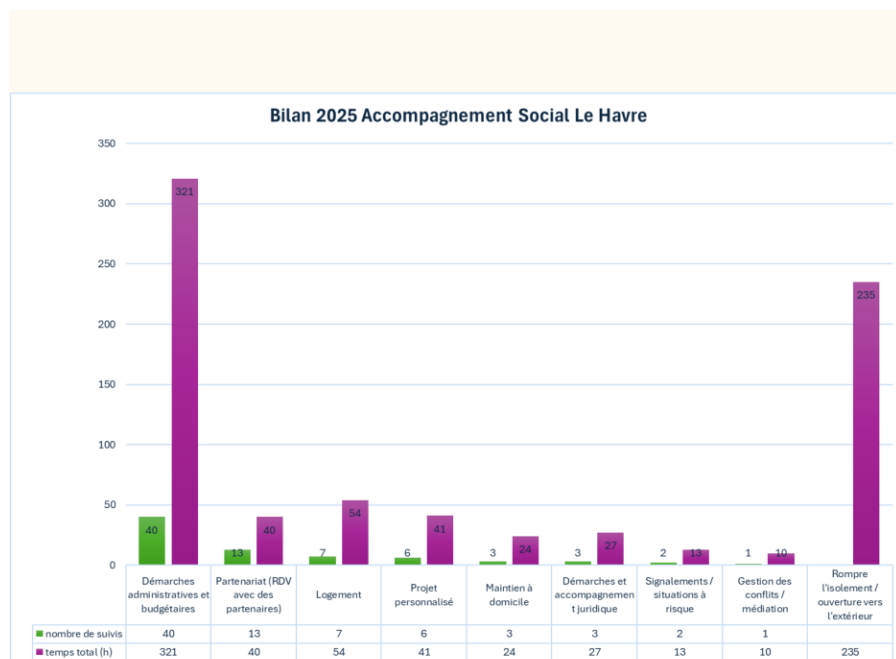
L'analyse de ces réclamations permet d'identifier les axes d'amélioration prioritaires et de mettre en œuvre des actions correctives adaptées. Chaque situation a fait l'objet d'un traitement individualisé afin d'apporter une réponse aux personnes accompagnées et de contribuer à l'amélioration continue de la qualité de service.



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. UNA Solidarité Normande, un acteur engagé dans l'accompagnement social

11.1 Le Havre



Le rôle de l'accompagnatrice sociale

L'accompagnatrice sociale est souvent le premier point d'appui lorsqu'une difficulté apparaît. Son rôle consiste à :

- ✓ Informer et orienter les personnes.
- ✓ Accompagner dans les démarches administratives et l'accès aux droits.
- ✓ Soutenir les personnes confrontées à des difficultés financières, familiales ou de logement.
- ✓ Prévenir les situations de rupture ou d'isolement.
- ✓ Valoriser les capacités et l'autonomie de chacun.

Chaque accompagnement est personnalisé afin de répondre au mieux aux besoins exprimés.

Des réussites, mais aussi des défis

L'accompagnement social se construit parfois dans un contexte complexe :

- 🕒 Délais administratifs importants.
- 🏠 Tension sur l'accès au logement.
- 📋 Multiplication et complexité des démarches.
- 💰 Situations financières fragiles.
- 👤 Isolement social ou rupture de lien.
- 🏥 Difficultés de santé pouvant freiner les démarches.

ACTIVITES / SORTIES 2025

une année Test pour lutter contre l'isolement

L'année 2025 a été marquée par la mise en place progressive de nombreuses actions visant à lutter contre l'isolement.

Chaque activité a été pensée pour offrir un accompagnement adapté tout au long du parcours, afin que chacun puisse participer en toute confiance et profiter pleinement de ces moments de partage.

je travaille également avec trois animatrices qui interviennent au domicile de nos bénéficiaires dans la cadre d'heures de lien social.

Objectif 2026 : au regard des résultats observés, ces actions constituent un véritable levier de prévention de l'isolement et méritent d'être poursuivies et développées .

convivialité

bonheur

épanouissement

rencontre

partage

joie

bien-être

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



CASQUE RÉALITÉ VIRTUELLE



NUMÉRIQUE



DÉTENTE- JEUX



les cerfs volants



Créations de Noël



PARIS



Festival les grandes voiles



Goûter de Noël



**Marché de Noël
d'Amiens**

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

11.2 Rouen

Accompagnement social Rouen (2025)

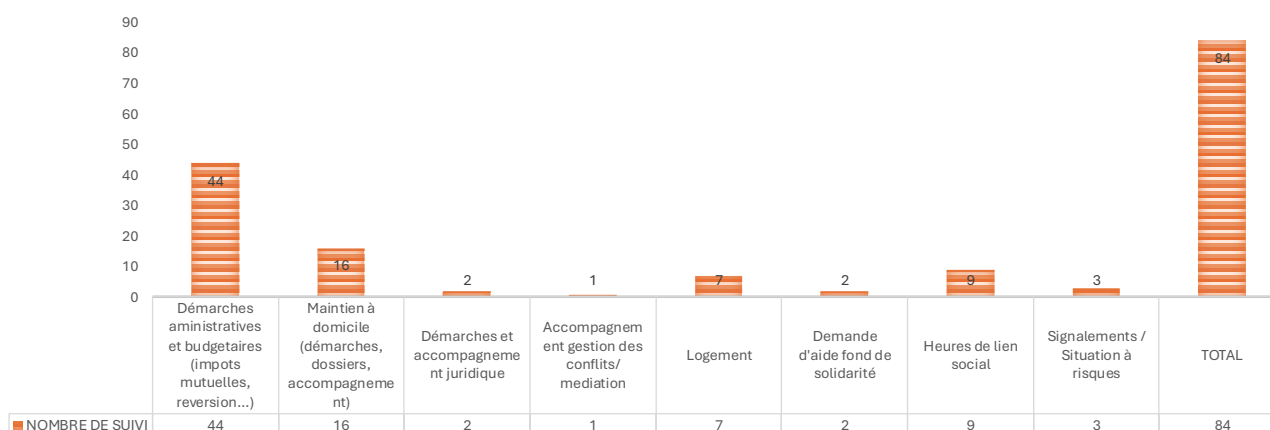
Le maintien à domicile est la mission principale de notre association. Afin de permettre aux bénéficiaires de rester chez eux dans les meilleures conditions possibles, il est parfois nécessaire de prendre en compte les difficultés sociales qui peuvent avoir un impact sur leur quotidien, leur accès aux droits et leurs besoins.

Parallèlement, l'accompagnement social s'adresse aussi aux salariés de l'association qui peuvent, eux aussi, être confrontés à des difficultés administratives, sociales...nécessitant un accompagnement et un soutien.

Le bilan ci-dessous, présente l'activité menée au cours de l'année 2025, les principales thématiques et les actions réalisées.

NOMBRE D'ACCOMPAGNEMENT PAR THÉMATIQUE

■ NOMBRE DE SUIVI



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

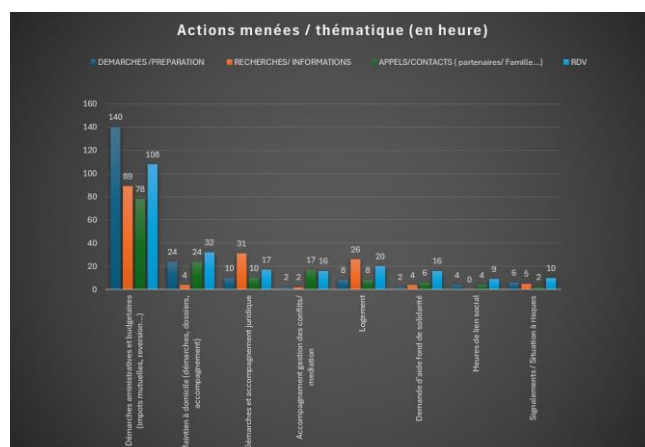
Au cours de l'année 2025, 84 accompagnements ont été réalisés. Les démarches administratives représentent plus de la moitié des demandes, avec 44 accompagnements. Ce chiffre démontre que de nombreuses personnes ont besoin d'aide pour réaliser certaines formalités, devenues complexes avec la dématérialisation des services. L'isolement familial des bénéficiaires en est aussi la cause.

Une partie importante de ces accompagnements a concerné les déclarations d'impôts. Plusieurs bénéficiaires ne sont pas en mesure d'effectuer seuls cette démarche, en raison de difficultés liées à l'utilisation d'internet, à leur état de santé ou parce qu'ils ne savent pas comment procéder. L'accompagnement social permet ainsi d'éviter des publics ou des situations pouvant avoir des conséquences sur leurs droits.

L'aide au maintien à domicile constitue la 2^{ème} thématique la plus représentée avec 16 personnes accompagnées. Ces interventions visent à trouver des solutions adaptées pour permettre aux bénéficiaires de vivre chez elles dans de bonnes conditions et en sécurité.

Les actions en faveur du lien social ont concerné 9 accompagnements. Elles témoignent de l'importance de lutter contre l'isolement particulièrement pour les personnes âgées ou fragilisées. D'autres situations ont nécessité un accompagnement dans le cadre de signalement de situations à risque (3), demandes d'aide auprès du fond de solidarité (2), accompagnements juridiques (2) et gestion de conflits (1). Ces chiffres montrent la diversité des besoins rencontrés par les bénéficiaires et les salariés.

On constate que l'activité d'accompagnement social ne se résume pas aux rendez vous réalisés avec les bénéficiaires ou les salariés. Chaque accompagnement nécessite également un travail important en dehors des temps d'échange directs. Du temps est consacré à la recherche d'informations, à la constitution des dossiers, aux appels et rdv avec les organismes, partenaires et familles ainsi qu'aux différentes démarches administratives. Ce travail en parallèle est essentiel afin de trouver les solutions et faire avancer les situations. Cette répartition du temps montre que l'accompagnement social repose à la fois sur l'écoute des personnes accompagnées mais aussi sur un travail annexe, et parallèle tout au long de l'accompagnement afin de répondre au mieux aux besoins.

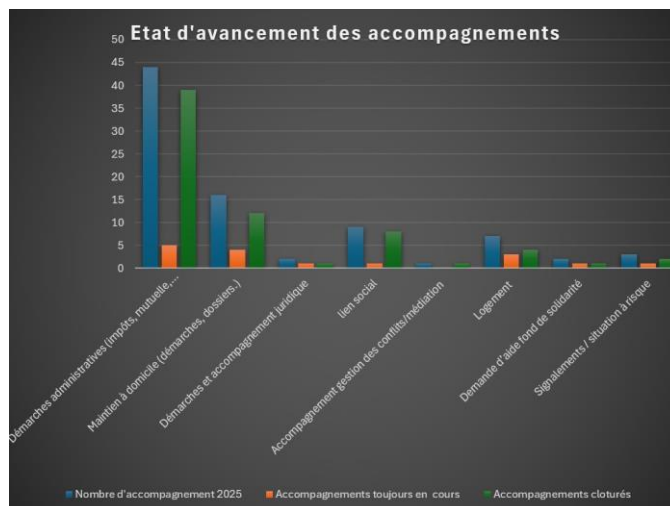


UNA Solidarité Normande 160 rue Maréchal Joffre 76600 Le Havre Tél : 02 35 26 90 50 Fax : 02 35 26 90 51		Contact@una.solidarite-normande.fr www.una.solidarite-normande.fr		Agence de Rouen 49, rue de la République 76000 Rouen Tél: 02 32 76 79 76 Fax: 02 32 76 79 70	
					
Agrément qualité n° N/210611/A/076/Q/105		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'état d'avancement des accompagnements montre que la plupart des situations suivies au cours de l'année 2025 ont pu être finalisées. Les démarches administratives représentent la majorité des accompagnements et la plupart ont été clôturés après réalisations des démarches attendues.

Certaines situations restent toutefois en cours, notamment celles qui concernent le maintien à domicile, le logement ou le lien social. Ces accompagnements demandent souvent plus de temps car ils nécessitent plusieurs démarches, des échanges avec différents partenaires ou l'attente de décisions de certains organismes.

Ces chiffres démontrent que l'accompagnement social permet d'apporter des réponses aux besoins des bénéficiaires et des salariés. Ils mettent aussi en évidence l'importance du travail réalisé tout au long du suivi: écoute, recherches, démarches, appels et rendez vous avec différents intervenants.



L'année 2025 a confirmé l'importance de l'accompagnement social au sein de l'association, tant pour les bénéficiaires que pour les salariés. Les différents accompagnements réalisés ont permis d'apporter des réponses concrètes à des problématiques variées. Cette année a également été marquée par la poursuite du développement du réseau partenarial. Les échanges avec les différents acteurs ont permis de mieux orienter les personnes accompagnées et de faciliter la recherche de solutions adaptées à leurs besoins.

Par ailleurs, la diversité des situations rencontrées a nécessité le développement de connaissances dans plusieurs domaines du secteur social afin de répondre au mieux aux demandes et d'adapter les accompagnements.

Certaines difficultés ont néanmoins été rencontrées, notamment la complexité des démarches administratives, les délais de traitement de certains organismes et l'augmentation des demandes liées à l'accès aux droits.

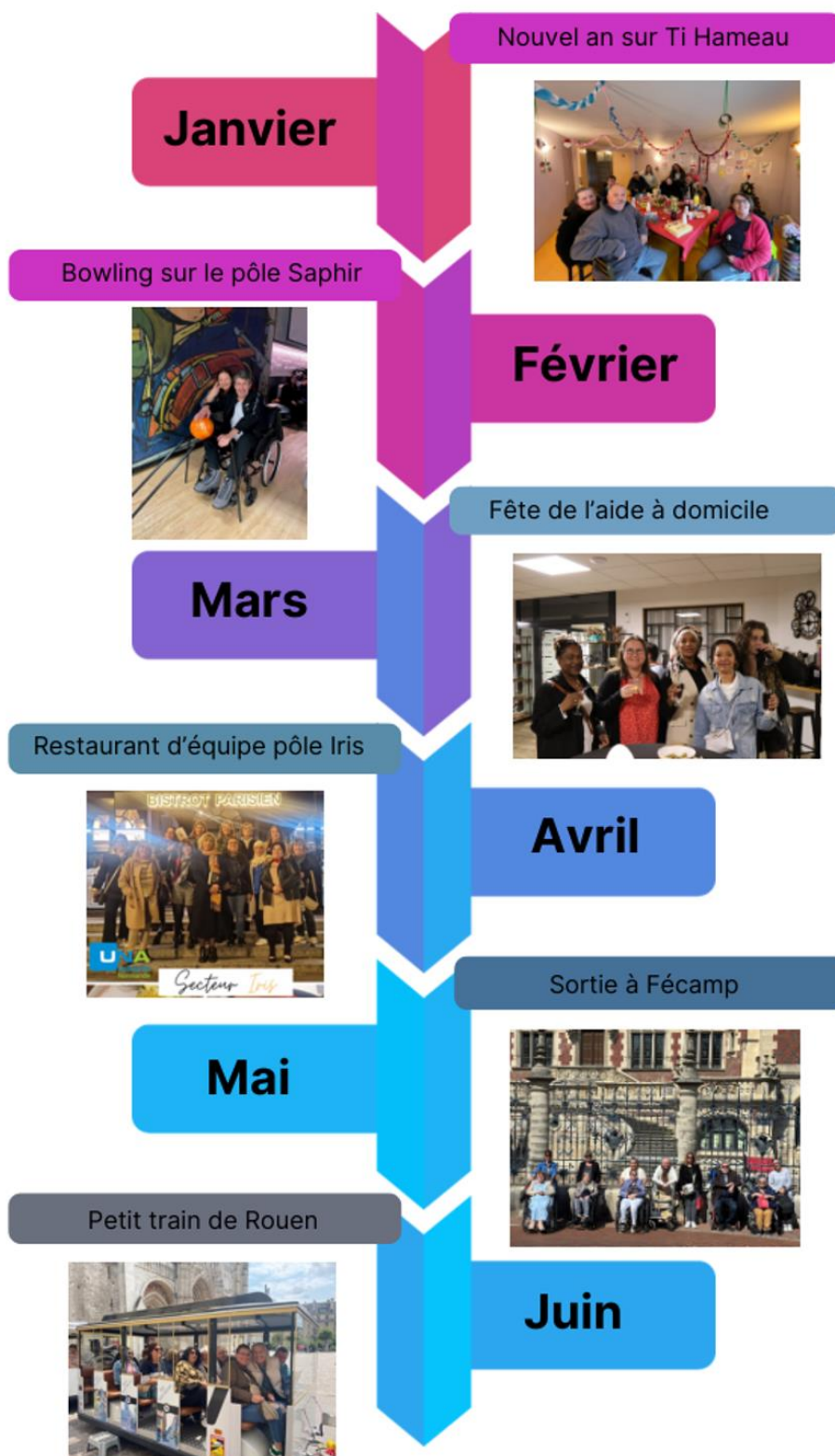
L'accès aux droits dans le domaine du logement reste un axe d'amélioration important pour permettre d'apporter des réponses et solutions adaptées aux besoins des salariés.

La période des déclarations d'impôts a représenté une activité importante. Cette expérience permettra d'anticiper davantage cette période en 2026, afin d'organiser plus efficacement les accompagnements et d'informer les bénéficiaires en amont.

Pour 2026, l'objectif sera de poursuivre le renforcement des partenariats, de consolider les connaissances dans les différents domaines de l'action sociale et de continuer à développer un accompagnement qui répond aux besoins des bénéficiaires et des 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	

12. UNA Solidarité Normande, un lieu de vie, une volonté forte, des projets diversifiés



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

13. L'année 2026 en ligne de mire

L'année 2026 confirme plus que jamais l'importance essentielle de l'aide et des soins à domicile dans notre société.

Alors que le vieillissement de la population s'accélère, que les situations de fragilité se multiplient et que les attentes des personnes accompagnées évoluent, notre association se trouve au cœur d'un défi majeur : permettre à chacun de vivre dignement chez soi, quels que soient son âge, son état de santé ou son niveau d'autonomie.

Cette mission ne **peut être menée sans une reconnaissance forte des professionnels** qui l'incarnent chaque jour sur le terrain. Le manque d'attractivité des métiers du domicile, les difficultés de recrutement et les tensions organisationnelles constituent aujourd'hui des enjeux déterminants.

Plus que jamais, **il est nécessaire de valoriser ces métiers du lien**, de l'engagement et de l'humain, qui contribuent directement à la cohésion sociale de nos territoires.

Face à l'augmentation et à la complexification des besoins, notre association poursuit sa transformation pour offrir des réponses toujours plus adaptées, coordonnées et innovantes. Nous sommes convaincus que l'avenir du domicile repose sur une approche globale associant prévention, accompagnement, soin, soutien aux aidants et coopération entre tous les acteurs du parcours de vie.

Les défis financiers et réglementaires demeurent importants. Ils ne doivent cependant pas freiner notre ambition collective.

Investir dans l'aide et les soins à domicile n'est pas une dépense mais un choix de société, un engagement en faveur de la solidarité, de l'inclusion et du respect de la personne.

Dans ce contexte, notre détermination reste intacte. Grâce à l'implication de nos salariés, bénévoles, administrateurs, partenaires et financeurs, nous continuerons à défendre un modèle d'accompagnement fondé sur la proximité, la qualité et l'humanité. Ensemble, nous porterons la conviction que le domicile est un lieu de vie, de dignité et de citoyenneté, et que chacun doit pouvoir y trouver l'écoute, le soutien et les soins dont il a besoin.

Les défis sont nombreux, mais ils renforcent notre engagement. Plus que jamais, notre association entend être un acteur de confiance, d'innovation et de solidarité au service des personnes les plus fragiles et de leurs familles.

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

14. Comptes et résultats

14.1 Rapport financier

Salim KHELFI
Expert-comptable

UNA Solidarité Normande - RAPPORT FINANCIER SUR LES OPERATIONS DE L'EXERCICE CLOS AU 31 DECEMBRE 2025

- ✓ *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

14.2 Rapport du commissaire aux comptes

Marc Dariel
Commissaire aux Comptes

🔑 RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS DE L'EXERCICE CLOS AU 31 DECEMBRE 2025

🔑 RAPPORT SPECIAL DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES CONVENTIONS REGLEMENTEES

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

15. Résolutions présentées en assemblée générale du 30 Juin 2026

1^{ère} résolution

Les membres d'UNA Solidarité Normande, réunis en Assemblée Générale le mardi 30 Juin 2026, 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.

– **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 2025 présentant un excédent de **983 404 €**, ainsi que le bilan arrêté au 31 décembre 2025 à la somme de **6 763 504 €**.

Ils donnent quitus de leur gestion aux administrateurs.

– **Mise aux voix** –

3^{ème} résolution

Décision d'affecter les résultats de l'année 2025 comme suit :

Report à nouveau	
♦ Service d'aide à domicile	875 249€
• Report à nouveau	
♦ Service d'aide à la fonction d'employeur	
• Report à nouveau	3 203€
♦ Service soins infirmiers à domicile	
• Report à nouveau	104 952€

– **Mise aux voix** –

4^{ème} résolution

Conventions règlementées :

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

Une convention de trésorerie lie UNAcadémie et UNA Solidarité Normande pour le financement de la location longue durée d'un véhicule.

– **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

L'Assemblée générale prend acte de la démission de Madeleine Escudier présentée au mois d'avril dernier

Soumise au vote de l'Assemblée générale, la candidature de Jean Paul Julien est acceptée pour un mandat de 6 ans (article 9-1 des statuts)

Le tableau des membres du Conseil d'administration à compter de la date de cette assemblée se présente donc comme ci-dessous

Échéance Mandat	Titre	Prénom	Nom	Statut
2030	Monsieur	Philippe Emmanuel	ADES	Administrateur
2030	Monsieur	Jean-Paul	DEHEDIN	Président
2030	Monsieur	Jean-Yves	GORAGUER	Trésorier
2030	Madame	Anne-Marie	THIEULLEN	Administratrice
2031	Monsieur	Xavier	LEMARCIS	Secrétaire
2031	Madame	Marie	LE BOUSSE	Administratrice
Élection CSE	Madame	Valérie	SCWALM	Administratrice
2031	Monsieur	Philippe	HUELVAN	Administrateur
2032	Monsieur	Jean Paul	JULIEN	Administrateur
2027	Madame	Sylvie	VIOLETTE	Administratrice

– Mise aux voix –

6^{ème} résolution

Ajustement du montant de l'adhésion annuelle aux services de l'association

Proposition de revalorisation de la cotisation annuelle

Afin de faire face à l'augmentation des coûts de fonctionnement de l'association (assurances, outils numériques, frais administratifs, Animations, Sorties...) et de préserver sa capacité d'action au service des adhérents, le Conseil d'administration propose aux membres de l'assemblée générale de porter la cotisation annuelle de 20 € à 25 €.

Cette augmentation modérée de 5 € permettra de consolider les ressources propres de l'association, de soutenir ses actions de solidarité et de représentation, et de garantir son indépendance dans un contexte économique de plus en plus contraint.

– 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		