

# PROJET DE SERVICE SENIOR PLUS

## SENIOR PLUS EN QUELQUES LIGNES

## LES MOYENS DE FONCTIONNEMENT DONT DISPOSE SENIOR PLUS POUR FAIRE FACE AUX TRAITEMENTS DES DEMANDES

SENIOR PLUS est une association loi 1901 à but non lucratif qui a actuellement 15 ans d'existence et d'expériences professionnelles. Elle a obtenu son agrément qualité délivré par la Préfecture des Hauts de Seine. Avec la loi ASV, elle est autorisée comme bon nombre des acteurs de son secteur. Elle est créée en 2007.

Elle intervient en mode Prestataire et Mandataire notamment dans les départements des Hauts de Seine, de la Seine Saint Denis, du Val d'Oise, et de la Gironde.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

## LES DOMAINES DE COMPETENCES DE SENIOR PLUS

Les domaines de compétences actuels tournent autour des services à la personne et des soins d'hygiène quotidiens tels que :

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS favorise l'aide, le maintien aux domiciles des personnes âgées et / ou en perte d'autonomie. Senior Plus assure aussi leurs accompagnements.

SENIOR PLUS assure aussi le transport - accompagnement des personnes âgées et /ou dépendantes qui ont des difficultés de déplacement.

En complément, pour être en phase du multiservice système, nous corroborons nos prestations par les bouquets de services.

## LES MOYENS MATERIELS DE SENIOR PLUS

SENIOR PLUS dispose de quatre agences. Son siège social est à SOISY SOUS MONTMORENCY 95230 – 18, Avenue Voltaire.

## LES COORDONNES DE NOS QUATRE ETABLISSEMENTS EN FRANCE

SENIOR PLUS est groupe de « réseau » qui dispose de quatre établissements qui sont les suivants :

1 -Le siège de SENIOR PLUS SOISY se situe à Soisy Sous Montmorency 18, Avenue Voltaire 95230.

2-SENIOR PLUS GARGES LES GONESSE - Par le biais d'une reprise d'entreprise, en 2018, nous avons acquis un établissement au 36, Avenue Joliot Curie à Garges Les Gonesse 95140.

3-SENIOR PLUS ASNIERES- Nous sommes toujours installés aussi à Asnières, notre ancien siège sis 4 rue Mortinat 92600.

4-SENIOR PLUS 33- Nous avons une antenne avec une extension d'agrément qualité obtenu pour la Gironde, et délivré par la Préfecture - 28, rue Edmond Daubric - Espace Dulou 33470 Gujan-Mestras.

## NOS PARTENAIRES

SENIOR PLUS est adhérent des plateformes suivantes :

Cap 92,

Unisap 95, et

Evolia 93

SENIOR PLUS travaille en partenariat avec les collectivités départementales et d'autres organismes suivants :

les conseils départementaux du Val d'Oise, des Hauts de Seine, de la Seine Saint Denis, et de la Nouvelle Aquitaine.

Nous travaillons étroitement aussi avec quelques organismes tels que les CLIC et CCAS dans toutes les communes dont

nous dépendons. Nous travaillons avec la MAIF, la ENIM, la Caisse des Dépôts, et avons un conventionnement avec la Seine Saint Denis pour le FNASS

Bien entendu, la CNAV est l'un de nos importants partenaires dans le Val d'Oise, et les Hauts de Seine. Les CPAM de l'IDF, les CRAMIF, RMA, DOMPLUS, DOMISERVE, et RMA font parties de nos partenaires.

## II - LES ATTENTES DE LA DEMARCHE QUALITE ET SANTE

Notre premier acte consiste à établir un devis que la résidence validera en fonction des besoins de son « client ».

Nous identifions les besoins des bénéficiaires en termes des tâches à accomplir chez les résidents, lors des démarrages des missions, et ce, sous la houlette du gestionnaire des résidents. Il s'agit ici de s'occuper des retraités dans leurs activités quotidiennes.

Un rapport sera fait à partir des besoins recueillis de cette « cheik List » et fera l'objet d'une base de données à suivre.

Cette base de données sera suivie et adaptée au fur et à mesure de l'évolution de l'usager.

Un contrat de prestation est toujours signé avec l'usager avant le démarrage des missions. Ce contrat de prestation est accompagné d'un formulaire de rétractation, selon les articles L.221-1 et suivants, du code de la consommation, et - Conformément à l'article 34 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, qui dispose, par l'article 9 de ladite loi, et qui s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

Le dernier volet de notre respect des procédés de la loi du 02/01/02, est celui de la mise à disposition d'un livret d'accueil à l'usager. Dans ce livret d'accueil, sont insérés tous les documents sur nos fonctionnements et outils de travail suivis des conseils sur les droits et devoir à la fois, de l'usager et des intervenants qui travailleront ensemble.

C'est pourquoi, nous personnalisons nos services, en s'adaptant à chaque usager. Sachant que le but de cette offre, est de rentrer dans l'optique « du bien vieillir chez soi ».

Dans cette adaptation aux habitudes et aux besoins des usagers, nous devrions mettre en place des projets individualisés

# PROJET DE SERVICE SENIOR PLUS

ou collectifs d'autonomie, afin d'assurer le bien-être des retraités.

✓ Il conviendra dans cet axe, de former des équipes spéciales d'intervenants puis de leur faire des piqûres de rappel sur les formations déjà reçues, et d'en préparer d'autres afin que ces équipes, soient aptes aux bons gestes quotidiens chez l'utilisateur, à travers le « savoir être », et le « savoir-faire ».

✓ L'autre volet d'engagement sera le suivi scrupuleux des heures effectuées à travers la télégestion.

✓ Comme à l'accoutumée, des visites de contrôle, de courtoisie se font sur le terrain, afin de superviser le déroulement des missions dans leur bon fonctionnement ou non.

✓ Un accueil téléphonique est toujours prévu en dehors des heures d'ouverture tous les soirs de 17h à 19h30.

✓ Une permanence téléphonique et physique sont faites par l'encadrement intermédiaire chaque week-end et jours fériés de 8h à 20h.

✓ **Notre numéro de permanence reste toujours le 06 03 84 56 75**

✓ Nos factures indiquent la part payée par les différents financeurs

✓ Une étude de satisfaction spécifique à la résidence sera élaborée chaque année.

Elle sera dépouillée, et suivie d'un rapport qui sera à la disposition de la CNAV, et du gestionnaire s'ils le souhaitent.

## LES MOYENS HUMAINS DONT DISPOSE SENIOR PLUS

✓ SENIOR PLUS travaille actuellement avec plusieurs bénéficiaires en mode mandataire et prestataire, et une vingtaine de bénéficiaires en transport – accompagnement.

✓ SENIOR PLUS emploie entre 1 et 50 salariés dans ses quatre entreprises.

✓ 5 personnes encadrent le personnel d'intervenant(e)s à plein temps et travaillent avec des moyens modernes sur des logiciels comptables et de gestion de paies, de même que des logiciels pour la facturation et les plannings des intervenant(e)s comme medisys.

Senior Plus est en télégestion dans le Val d'Oise et bientôt partout où elle intervient.

✓ L'association adresse une attestation fiscale annuelle aux bénéficiaires pour leur

permettre d'obtenir la réduction fiscale de 50% du montant des heures facturées et réglées l'année précédente, et ce selon la loi en vigueur.

✓ En 2020, SENIOR PLUS a désormais un médiateur dont les coordonnées sont inscrites sur le site. Tout bénéficiaire peut prendre son attache à tout moment.

## VOICI NOTRE GRAND SCHEMAS SOS DE PERSPECTIVES

✎- MOTIVER LES SALAIRES ET METTRE EN PLACVE DE NOUVELLES METHODES RELATIVES A LA QVT (LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL) ET CE EN CONCERTATION AVEC L'ARACT PAR LE CLUSTER POUR COMABATTRE L'ABSENTEISME ET LES RISQUES PROFESSIONNELS QUI AGRAVENT LES CHARGES DE FONCTIONNEMENT

✎- AMPLIFIER LES COLLABORATIONS ET COMMUNICATION AVEC LES PARTENAIRES ET ORGANISMES GERONTOLOGIQUES.

✎- RENFORCEMENT DU TRANSPORT ACCOMPAGNEMENT PAR UN SYSTEME ATTRACTIF, INNOVENT ET CONCURRENTIEL A L'ENDROIT DES ANCIENS ET DES NOUVEAUX USAGERS

✎- ETUDE SUR LA MISE EN PLACE DU PORTAGE DE REPAS

✎- INNOVATION D'UN SERVICE D'INGENIERIE POUR LA CONCEPTION D'ACTION DE MODERNISATION DU GROUPE SENIOR PLUS DANS TOUTES SES AGENCES DANS LE CADRE DE LA PREVOYANCE DES RISQUES A L'ENDROIT DES USAGERS EN PERTE D'AUTONOMIE ET A L'ENDROIT DES INTERVENANT(E)S DU GROUPE

✎- IL Y AURA LA CREATION D'UNE CELLULLE D'AIDE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES ET D'AIDE AUX METHODES D'ACTION PREVENTIVES A L'ENDROIT DES USAGERS ET A L'ENDROIT DES SALAIRES.

✎- ETUDES AUTOUR DE LA COMPLEMENTARITE DE SSIAD ET VERS UN SPASSAD

✎- ADAPTATION DE LA STRUCTURE AU PANIER SERVICE

✎- RENFORCEMENT DES FORMATIONS DES ENCADRANTS

✎- RENFORCEMENT DES FORMATIONS DES INTERVENANTS

✎- RENFORCEMENT DES FORMATIONS DES ENCADRANTS INTERMEDIAIRES Y COMPRIS DES REFERENTES

✎- LA CREATION D'UN POLE OU UN SERVICE D'APPROCHE AUX METHODES DE STRATEGIES D'ENTREPRISE ET COMMERCIALES POUR LA FIDELISATION LA PROSPECTION, ET LA COMMUNICATION DANS LE SECTEUR.

✎- INCITATION ET SENSIBILISATION DU GROUPE A LA COLLABORATION ET COMMUNICATION avec les partenaires et organismes FINANCEURS ET GERONTOLOGIQUES AFIN DE MIEUX PROMOUVOIR LA DEMARCHE QUALITE.

## CONSTATS ET OBJECTIFS A ATTEINDRE

Notre objectif est de renouer avec la notoriété et une gestion permettant d'avoir un CA en permanence en excédent. Nos activités, doivent être pérennes et performantes. Nous proposons un système équilibré selon nos expériences qui nous autorisent à dire que les logiques financières de rentabilité ne sont pas les seules garanties de réussite dans ce secteur. Beaucoup d'entreprises se trouvent dans une situation exsangue et de concurrence déloyales, pour cause que la loi Borloo qui a libéralisé le secteur ne lui a pas donné toutes les clés de cette libéralisation qui sont celle des paramètres de la concurrence pure et parfaite. Le secteur doit se moderniser par les projets collectifs à la fois à l'endroit des salariés et des usagers, mais, encore, faudrait-il que les financeurs, démocratisent les projets collectifs, et qu'ils ne soient plus seulement à la portée de quelques-uns qui deviennent des usagers habituels. Cette nouvelle donne est amorcée par la CNAV et d'autres organismes des personnes âgées comme la CNSA, la CONFERENCE DES FINANCEURS et les conseils départementaux, qui optent pour la prévoyance allant des retraités aux personnes âgées. C'est cela l'avenir car les personnes âgées vieilliront mieux et bien chez elles, et coûteront moins chères à l'Etat et aux collectivités. Cela signifie que les structures auront de moins en moins d'usagers si elles n'ont pas compris cette stratégie, elles disparaîtront y compris les grands groupes financiers qui ont désorganisé le secteur a cause des dérèglements de la loi Borloo. La loi ASV qui reprend la loi du 02 janvier 2002, corrige ce système par la modernisation du secteur. SENIOR PLUS en est consciente et compte s'organiser en conséquence.