

■ Solidaires dans une société en mutation

Il y a 20 ans, lorsque sous l'impulsion de Philippe Seguin, ministre du Travail de l'époque, le projet d'association intermédiaire a vu le jour et que j'ai été chargée de créer l'une des toutes premières expérimentations sur le territoire actuel de Servir, l'objectif était de pallier l'absence de structures pouvant prendre en charge les personnes éloignées durablement de l'emploi et de réduire le travail au noir.

Cette politique qui se voulait à l'origine temporaire en attendant l'amélioration du marché de l'emploi, est devenue en deux décennies, ce mouvement d'ampleur que l'on appelle « économie solidaire et sociale » qui postule que nul n'est inemployable dans une société avancée comme la nôtre.

À la fin des années 90, une décision législative a restreint considérablement le champ d'action des associations intermédiaires avec la fixation du plafond de 240 heures de mise à disposition annuelle auprès des entreprises. Cette disposition visait au développement de l'intérim consacrant ainsi, le développement d'une flexibilité du marché de l'emploi par l'introduction de la précarisation.

Malgré cette contrainte, Servir et ses quelques 900 collègues ont été à l'origine de plusieurs initiatives originales afin de poursuivre leur projet social et pérenniser les emplois : le développement et la structuration du métier d'aide à domicile pour répondre aux besoins des femmes qui souhaitaient reprendre le travail, la création d'autres structures d'insertion comme les entreprises et ateliers-chantiers d'insertion ainsi que les entreprises de travail temporaire d'insertion. Ce sont près de 180 000 personnes chaque année, qui sont salariées par une association intermédiaire dans notre pays, réalisant 32 millions d'heures de travail effectif soit 17 582 équivalents temps pleins !

Aujourd'hui plus qu'hier, notre société mondialisée encore plus complexe et fragmentée comme nous le rappelle utilement la recherche socioanthropologique, nous oblige chaque jour à Servir plus, à créer de nouvelles conditions afin de permettre à nos concitoyens les plus fragilisés confrontés à la perte de leur autonomie sociale, de retrouver un équilibre nécessaire et cette capacité d'adaptation indispensable pour agir sur sa vie.

■ L'injonction paradoxale comme moyen de développement !

Dans ce contexte en permanent désajustement où l'urgence du besoin d'adaptation est impérieuse pour tout citoyen et surtout pour les plus fragiles d'entre nous, apparaît un décalage grandissant avec le faible niveau apparent de prévision stratégique et de réflexion commune apporté par nos institutions dont le dessein semble n'être que la réduction des déficits.

Un des effets les plus perniciose de cette nouvelle contingence « gestionnaire » est l'injonction paradoxale faite aux acteurs de terrain et plus généralement à l'ensemble de la population, à qui il est demandé de répondre avec des « bouts de ficelle » et une obligation de résultat pressante, aux enjeux majeurs qui se posent à la société entière.

La systématisation de ce décalage et de ses effets tend à étouffer progressivement le nécessaire dialogue entre politiques

et leurs techniciens, les acteurs sociaux et la population en aplanissant toute inventivité sociale, source indispensable de l'adaptation permanente et de la responsabilisation individuelle et collective vis-à-vis de notre avenir commun.

Cet aspect paradoxal se retrouve entre autre, dans les politiques pour l'emploi avec en particulier, la stigmatisation des « profiteurs des minima sociaux » lorsque le marché de l'emploi exclut les jeunes, les femmes et les plus de 50 ans ou dans celles des services à la personne dépendante, lorsque l'État délègue aux conseils généraux cette mission publique en exigeant la création rapide d'emplois, l'accroissement accéléré de la qualité des services et la couverture totale du territoire national, là où les producteurs de services relèvent strictement du secteur marchand.

■ Créer une culture commune de solidarité

L'histoire de Servir puis du groupement associatif Servir plus, est l'exemple d'une culture commune de solidarité en action qui a su s'enrichir et se transmettre au fil du temps et des rencontres.

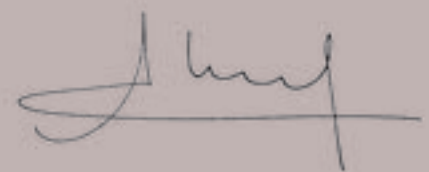
L'aide et le temps consacrés aux premières personnes pour retrouver leur autonomie socioéconomique a eu pour conséquence, le développement d'une sensibilité particulière qui se traduit aujourd'hui dans l'engagement professionnel auprès d'autres publics fragilisés avec pour préoccupation constante, le bien-être de l'autre et son respect. Les relations aidant-aidé enrichissent autant l'un que l'autre dans une complémentarité naturelle. À ce niveau, chacun peut agir en se créant des réponses à une juste échelle dont les effets sont directement visibles.

■ Se développer sans renier ses valeurs

Servir plus a fait le choix de se consacrer exclusivement au soutien de nos concitoyens qui désirent reconquérir leur autonomie sociale soit en retrouvant une activité professionnelle soit en bénéficiant de services adaptés pour vivre chez soi dans les meilleures conditions.

Toutes les perspectives socioéconomiques indiquent que notre pays est en train de changer passant progressivement à une société de services dont les exigences de qualité, de réactivité et d'adaptabilité aux besoins, seront sans commune mesure avec ce que nous connaissons actuellement.

Concilier humanité et efficacité dans notre démarche de développement en fortifiant notre culture de solidarité, reste le projet fondamental de notre groupement Servir plus et son plus grand défi !



Anita Munch-Grimm



Servir plus

Un quotidien à votre mesure
Servir - Servir Pro - Apia

Directeur : Didier BASS
Responsable de l'accueil : Virginie PACLET
1, chemin de Dorlisheim CS 29121 - 67129 Molsheim Cedex
tél. 03 88 47 94 00 ■ fax : 03 88 38 23 50
site : www.servirplus.com ■ contact@servirplus.com

Servir plus, un engagement et des choix clairs !

Servir plus revendique son appartenance à l'économie sociale et solidaire avec comme principaux engagements :

- le choix du statut associatif à but non lucratif qui oblige au réinvestissement des bénéfices dans chaque structure ;
- le choix du groupement d'associations pour une meilleure gestion mutualisée des coûts de fonctionnement (locaux, charges...) ;
- le choix du statut de prestataire de services qui implique l'entière responsabilité de l'employeur vis-à-vis de ses salariés (respect d'une convention collective, des droits des salariés et de leurs représentants, recours à des contrats de travail à durée indéterminée, avantages sociaux supérieurs à la convention) et bien entendu, vis-à-vis de ses clients (respect du contrat de

- prestations et de l'obligation de continuité de service, suivi de la qualité, encadrement et professionnalisation des salariés) ;
- le choix d'une offre 100 % dédiée aux services à la personne.

■ Emploi direct, un statut qui pose problèmes...

Les pouvoirs publics ont opté pour un développement des services à la personne (SAP) reposant à la fois, sur la promotion des structures prestataires et sur l'emploi direct qui met en relation un particulier employeur et un salarié. Voici une présentation des contraintes et avantages relevant du statut de l'emploi direct comparés à la situation du client des services d'une association prestataire comme Servir Pro (cas d'une personne dépendante).

	Emploi direct particulier / salarié	Association prestataire SAP prestataire / client
Salaire	SMIC + négociation	SMIC + ancienneté + qualification
Cotisations patronales	65 % du salaire net*	42 % du salaire net*
Coûts de structure et marge	non	+ 1,3 à 2,10 €/heure défiscalisée*
Fiscalité indirecte (TVA)	non	non soumise
Responsabilités de l'employeur :	totales pour le particulier :	totales pour le prestataire :
- Recrutement et contrat de travail	- obligatoire + de 8h/semaine	- CDI en moyenne de 100h/mois
- Temps et km de liaison	- non pris en charge	- inclus dans prix de vente
- Paiement des absences justifiées	- rémunération obligatoire	- inclus dans prix de vente
- Coût du licenciement + litiges	- à la charge du particulier	- inclus dans prix de vente
- Formation professionnelle	- relève du seul salarié	- obligation d'un plan pluriannuel
- Visite et contrôles médicaux	- facultatif pour temps partiels	- obligatoire pour tous les contrats
Contractualisation des prestations	non	obligatoire par un document co-signé
Remplacement en cas d'absence	non	garanti
Agrément et contrôle du travail	non	obligatoire et effectif
Soutien psychologique et professionnel	non pris en compte	groupes de paroles et d'analyse

* source rapport « Les services à la personne » du Conseil Emploi Revenus Cohésion sociale Paris 2008

Servir plus, 20 ans d'expérience en 15 services*

■ Servir plus pour vous faciliter le quotidien

- déléguez vos tâches ménagères régulières ou ponctuelles
- faites réaliser vos petits bricolages
- faites-vous assister pour vos aménagements plus importants
- demandez-nous un coup de main pour vos jardin et potager
- confiez-nous la surveillance de votre maison durant vos absences
- confiez-nous la garde de vos enfants à votre domicile
- confiez-nous vos animaux de compagnie

■ Servir plus pour l'aide et le maintien à domicile

- aide à la toilette et à l'hygiène
- aide et stimulation à la mobilité à domicile
- aide à la préparation et à la prise des repas

- assistance administrative pour les formalités quotidiennes
- prenez un peu de répit en nous confiant vos proches dépendants
- partage de moments de loisirs (promenade, sorties culturelles...)
- accompagnement dans les déplacements hors domicile

■ Servir plus pour la sécurité des personnes isolées

- abonnement à un système de veille et d'alerte 24h sur 24 et 7 jours sur 7 par la téléassistance où tout événement anormal est signalé instantanément à notre centrale d'écoute qui prendra toute disposition nécessaire adaptée à votre situation.

* L'ensemble de ces services ouvre droit à une déductibilité fiscale de 50 % dans les limites des plafonds légaux ou à un crédit d'impôts en cas de non imposition sous certaines conditions.

■ Servir plus tient à remercier les partenaires qui l'ont aidé en 2007 : les communes de Molsheim, Duttlenheim, Duppigheim, Ergersheim, Griesheim près Molsheim et Wisches ; le Conseil général du Bas-Rhin et la Région Alsace, le Fonds départemental pour l'insertion, l'ANPE de Molsheim, la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, Alsace Active, la Direction départementale des affaires sanitaires et sociales.



Servir

Association de mise à disposition de personnel
Particuliers - Entreprises - Collectivités



Servir Pro

Association de services à la personne
Aide et maintien à domicile



Apia

Téléassistance
Système de veille permanente

Assemblée générale ordinaire
mardi 17 juin 2008
Exercice 2007



Servir plus

Un quotidien à votre mesure
Servir - Servir Pro - Apia



Servir

Association de mise à disposition de personnel
Particuliers - Entreprises - Collectivités

Responsable de service : Chantal Coquillard
Adjointe administrative : Françoise Lallouette - Conseillère : Anne Hoffmann
1, chemin de Dorlisheim CS 29121 - 67129 Molsheim Cedex
tél. 03 88 47 94 00 ■ fax : 03 88 38 23 50
site : www.servirplus.com ■ info@servirplus.com
agrément simple n° 2006 1 67 80 du 13 octobre 2006
agrément préfectoral « Association Intermédiaire » n° AI 067-06-0008

Servir - 20 ans au service de l'insertion professionnelle !

L'association intermédiaire Servir a fêté le 26 avril dernier, ses 20 ans au service de la réinsertion par l'activité économique de nos concitoyens les plus fragilisés sur les cantons de Molsheim, Rosheim, Obernai et Wasselonne. Anita Grimm fondatrice et actuelle présidente de l'association, a reçu à cette occasion pour son engagement, la médaille d'officier de l'Ordre national du Mérite.

Le concept d'association intermédiaire repose sur le projet de ne pas laisser s'installer les personnes dans l'inactivité professionnelle en leur proposant un accueil, une écoute et un accompagnement personnalisé ainsi que des mises à disposition auprès de divers employeurs (particuliers, entreprises, collectivités et associations). Servir fait partie du vaste mouvement social relevant de l'économie solidaire et sociale qui en renouant le lien social, rénove aussi l'économie.

Servir - Bilan 2007

Servir a conclu 4754 contrats de travail au cours de l'année 2007, en salariant 202 personnes (180 femmes et 22 hommes) auprès de 557 clients. L'essentiel des interventions de l'association, concerne l'entretien courant auprès des particuliers et des collectivités.

90 personnes ont quitté Servir durant 2007 soit un taux de sortie avoisinant les 45 % (22 % en 2006), avec un taux de retour à l'emploi de moins de 10 % (12,37 % en 2006). Les autres sorties sont dues à des problèmes de santé récurrents ou incompatibles avec les emplois proposés (pathologies mais aussi maternités), quelques démissions et des sorties « disciplinaires » (problèmes graves en cours de mission ou manque de motivation avéré), ainsi qu'à des déménagements. Nous comptons également nos premiers départs en retraite !

Le peu d'opportunités professionnelles adaptées aux publics de l'association, qu'offre une situation de « quasi plein emploi » sur le territoire d'intervention de Servir (chômage inférieur à 4 %), explique les difficultés à trouver des solutions d'insertion durable. Cette situation ne doit pas cacher aussi les quelques 2000 personnes qui restent dans une situation économique précaire, en particulier les femmes pour lesquelles le cumul des freins à l'insertion professionnelle est patent (qualification faible ou obsolète, longue période d'inactivité, absence d'expérience, garde des enfants) et les personnes de plus de 50 ans.

Évolution de l'activité		ETP : équivalents temps plein	
2005	56 306 heures	+ 14 %	32,06 ETP
2006	56 649 heures	+ 0,6 %	32,25 ETP
2007	54 950 heures	- 3 %	31,29 ETP

■ Gestion prévisionnelle des emplois et nécessaire coordination

L'analyse démographique des salariés de l'association fait apparaître que 35 % de ceux-ci, ont de 50 à 55 ans et 18 % de 45 à 49

ans ! Ce constat doit nous amener à réfléchir sérieusement en terme de gestion prévisionnelle des emplois dans un contexte où les publics concernés sont toujours plus éloignés du travail. Dans ce cadre, l'objectif du Conseil général du Bas-Rhin de remettre à l'emploi les allocataires du RMI qui le peuvent, devrait se concrétiser par un partenariat plus fécond que par le passé, renforcé en cela par des parcours d'insertion mieux coordonnés avec les services publics de l'emploi (convention ANPE - Servir, contrat d'objectifs avec le Département).

■ Évoluer vers les services à la personne ?

Lorsque Servir a voulu pérenniser en 2001, l'emploi de ses salariés, elle a créé naturellement une nouvelle structure d'aides à domicile Servir Pro. Depuis, les pouvoirs publics ont promu les services à la personne pour dynamiser l'emploi et faire face à l'enjeu démographique majeur de notre société à savoir le vieillissement de sa population.

Les exigences de ces métiers d'auxiliaires de vie pour les personnes dépendantes et les contraintes organisationnelles des employeurs, nécessitent un changement radical du travail de sensibilisation, d'accompagnement et de formation de Servir afin que certains de ses salariés se destinent à ces métiers à plus ou moins long terme. Dans le même temps, Servir a entrepris une démarche de professionnalisation de ses services d'entretien à domicile afin de répondre à l'exigence toujours plus forte de ses clients (évaluation de la qualité à domicile, formation accrue, acquisition d'une culture professionnelle adaptée, développement de certains services).

Servir - Perspectives 2008

■ Des clients engagés et satisfaits !

Une enquête réalisée auprès des clients de Servir confirme d'une part, leur engagement en choisissant une association (84 %) et d'autre part, leur satisfaction proche de 87 % ! Servir est consciente que ces résultats doivent l'encourager dans le sens d'une recherche permanente de la qualité de ses services, qualité qui passe en priorité par la qualification de ses salariés et un professionnalisme constant.

■ Priorités 2008

- Mieux qualifier nos personnels par des formations pratiques courtes débouchant sur des certificats de compétences.
- Mise en place d'un accompagnement sur site pour les premières missions et d'un suivi de la qualité systématique.
- Mieux évaluer les publics potentiels et leurs compétences avec les partenaires du Service Public de l'Emploi Local afin d'élaborer une réelle gestion prévisionnelle des emplois et des compétences en fonction des besoins des acteurs économiques.
- Démarcher et sensibiliser un premier échantillon d'entreprises afin de diversifier les opportunités de mises à disposition à partir de l'étude sur les gisements de travail réalisée en 2007.
- Mise en place d'une campagne de sensibilisation auprès des communautés de communes pour qu'elles développent les services à domicile sur leur territoire.



Servir Pro

Association de services à la personne
Aide et maintien à domicile

Responsable de service : Laetitia Neumann - Conseillère : Virginie Paclet
Responsables de secteurs : Christelle Hirn et Alexandra Schott

1, chemin de Dorlisheim CS 29121 - 67129 Molsheim Cedex
tél. 03 88 47 94 00 ■ fax : 03 88 38 23 50
site : www.servirplus.com ■ contact@servirplus.com

agrément simple n° 2006 1 67 114 du 20 décembre 2006
agrément qualité n° N 26/01/07 A 067 Q/004 du 26 janvier 2007

Servir Pro - face à des enjeux sociaux majeurs !

Depuis sa création en 2001, Servir Pro est devenue un acteur incontournable du développement des services à la personne dans le Bas-Rhin, en particulier auprès des personnes âgées dépendantes. Après un développement extrêmement rapide, Servir Pro se doit de réfléchir à son avenir dans une société en pleine mutation : le vieillissement de la population avec des perspectives de doublement des plus de 75 ans d'ici une trentaine d'années sur Molsheim et environs et la diminution du nombre d'actifs par retraité qui passera de 3,3 aujourd'hui à 1,4 en 2050 ! Les financements publics de la dépendance et du maintien à domicile stagnent voire régressent pour faire face à l'augmentation de la demande (+ 15 % d'APA chaque année sur le département) favorisant ainsi l'emploi direct qui n'est pas soumis aux mêmes exigences que celles des prestataires.

Servir Pro comme ses collègues associatives, se trouve à la croisée de ces mutations sociales dans sa relation directe et quotidienne avec nos concitoyens(nes) nécessitant une aide pour garder leur dignité et un sens à leur vie. De nouveaux besoins apparaissent sans toujours trouver de réponses adaptées : carence de coordination efficace sur le terrain entre le médical et l'action sociale, prise en compte effective de la solitude et du temps nécessaire à l'écoute, développement de l'accompagnement de fin de vie, besoin de conciliation familiale, situations d'indigence de plus en plus fréquentes, définition des limites de responsabilités encore floue.

Servir Pro - Bilan 2007

Servir Pro avec un peu moins de 10 % de progression de ses heures facturées cette année, est entrée dans sa phase de stabilisation qui lui permet maintenant, de mieux maîtriser son organisation et son développement futur. Un gros chantier a été mené en 2007 avec l'organisation de l'accord relatif aux temps de travail modulés qui a mobilisé un travail d'information des salariés, de contractualisation et d'informatisation considérable !

Le second chantier a été l'adaptation aux nouvelles exigences de l'agrément qualité dans le cadre des interventions auprès des personnes dépendantes. Servir Pro pour mener à bien cette nécessaire professionnalisation, a d'abord privilégié la formation des personnels de coordination et a initié plusieurs groupes de parole animés par un anthropologue pour les intervenants à domicile confrontés à des situations très impliquantes. Le personnel de coordination participe depuis plusieurs mois, à un groupe d'analyse professionnelle et suit un cursus spécifique avec ses homologues de Strasbourg, dans le cadre de la gestion des aides à domicile et des besoins des clients.

Évolution de l'activité		ETP : équivalents temps plein	
2005	36 124 heures	+ 75,64 %	24 ETP
2006	58 854 heures	+ 62,92 %	38 ETP
2007	64 482 heures	+ 9,56 %	40 ETP

■ Plus de services pour des personnes plus dépendantes

Servir Pro a répondu aux besoins de 484 clients en 2007 avec une moyenne de 133 heures pour chacun d'entre eux, soit une augmentation de près de 12 % par rapport à 2006. Cette tendance est confirmée par l'augmentation des clients pris en charge financièrement qui passe en trois ans, de 56 % à 68 % (cf. tableau ci-dessous).

Cet accroissement du volume des prestations auprès de personnes ayant une dépendance plus marquée, a des répercussions importantes sur les contraintes de gestion de Servir Pro ; besoin de coordination accru pour satisfaire la continuité du service, charge de travail des intervenants beaucoup plus lourde (une des conséquences a été le triplement des arrêts maladie sur les deux premiers mois de 2008 par rapport à la même période en 2007 !) et morcellement des interventions.

Évolution des prises en charge	2005	2006	2007
APA	48 %	59 %	65 %
Autres prises en charge	8 %	6 %	3 %
Sans prise en charge	44 %	35 %	32 %

■ « Les services à la personne, entre humanité et efficacité »

« Plus que d'autres métiers, les services à la personne imbriquent indissociablement, l'économique, le technique, l'institutionnel et l'humain avec cette particularité que l'humain, la relation entre personnes, est l'objet-même de l'activité et se trouve au centre des problématiques.

Dans notre société en « désajustement permanent » où le progrès scientifique, technique et commercial est fondé sur une mise en question continuelle avec pour conséquence une fragmentation et une complexité accrue, l'individu doit être sans arrêt en réflexion pour trouver le bon équilibre. Chacun est amené à devenir lui-même l'auteur, le créateur du lien et du sens, dans la mesure où les anciens cadres ne peuvent plus servir de lieux d'inscription. Les plus fragiles d'entre nous (en particulier les personnes âgées), ont beaucoup de difficultés à faire ce travail de création permanente et ressentent cette « difficulté de vivre ». Les intervenants sociaux sont en première ligne face à ces questions. »

Extraits des carnets de route de Laurent Marty, anthropologue-animateur des groupes de parole et d'analyse professionnelle à Servir Pro et Servir.

Servir Pro - Perspectives 2008

- Diversification des services et des publics
- Mise en place du plan pluriannuel de formations qualifiantes pour les 3 catégories d'intervenants à domicile et du plan de gestion prévisionnelle des compétences et des emplois.
- Adhésion à la plate-forme d'intermédiation « mut'est services » créée par la Mutuelle de l'Est.
- Création d'un nouveau service « Aménagement des espaces de vie – Prévention des chutes ».



Apia

Téléassistance
Système de veille permanente

Conseiller : Alain Boucher
Adjointe : Michèle Dietrich

1, chemin de Dorlisheim CS 29121 - 67129 Molsheim Cedex
tél. 03 88 47 94 00 ■ fax : 03 88 47 93 82
site : www.servirplus.com ■ contact@servirplus.com

Apia un système fiable et évolutif

Le service de veille permanente par la téléassistance Apia fait partie intégrante des services à la personne agréés par l'Etat et ouvre donc droit aux avantages accordés à ceux-ci (prise en charge possible dans les plans d'aide de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie du Conseil général, défiscalisation de 50 % ou crédit d'impôts dans la limite des plafonds légaux, aide communale éventuelle à l'installation, participation des mutuelles et des caisses de retraite voire des assurances). Quand nos voisins britanniques et leur légendaire pragmatisme, sont 1,7 million à faire confiance à ce service, nous ne sommes, français, encore que 450 000 !

80 % des recours à la téléassistance interviennent après une chute ou un malaise donc trop tard pour prévenir les risques encourus aggravés.

Enfin, quand on sait que la moyenne d'âge des personnes équipées de la téléassistance, est de près de 85 ans, il semble indispensable de mener de véritables campagnes d'information et de sensibilisation comme le fait Apia depuis plus de dix ans.

Apia - Bilan 2007

■ Publics

Avec une stabilité de son parc, Apia a pu constater une augmentation notoire des personnes vivant en couple et un vieillissement de l'âge moyen qui atteint désormais 83 ans se rapprochant de la moyenne nationale. La majorité des abonnés d'Apia sont des femmes vivant seules, notre doyenne Madeleine ayant fêté ses 101 ans cette année !

■ Adaptabilité et conseil

Dans un contexte technique très évolutif proposé par les opérateurs de télécommunication, Apia a réalisé un gros travail d'adaptation pour permettre la compatibilité technique avec l'ensemble des configurations offertes au public à ce jour. Cette fiabilisation s'est accompagnée systématiquement, d'un service de conseil en installation et d'utilisation ainsi qu'un suivi régulier des abonnés dans l'évolution de leurs besoins. Enfin, un protocole de contrôle automatique du matériel installé suivi d'un essai en situation réelle (rappel des consignes), permettent d'initier et de rassurer totalement le nouvel abonné.

Causes des appels en 2007 en %

Appuis involontaires	Essais clients	Essais techniciens	Appels silencieux	Chute, malaise	Conviviaux	Départ temporaire
53	15	12,5	12	2,5	4	1

Types d'interventions en 2007 en %

Contexte télécom	Famille Voisins	Suite à pose	Dépannage	Secours	Convivialité modification	Appui d'un tiers
38,5	29	20	8	2,5	1	1

■ Se familiariser et non culpabiliser !

80 % des appels réalisés le sont pour d'autres raisons que le déclenchement et la mise en œuvre d'interventions de secours en cas de problèmes graves... et alors !

L'appel « intempestif » est pour Apia, sans aucune incidence si ce n'est le contact agréable avec un opérateur attentif qui saura rassurer son interlocuteur(trice) en le déculpabilisant et l'encourager ainsi à ne pas avoir peur d'utiliser ce bouton qui pourra lui sauver la vie en d'autres circonstances ou plus simplement, rompre une solitude trop présente, confirmer le bon fonctionnement du matériel, ou encore faire appel à Servir plus pour améliorer son quotidien et sa qualité de vie.

■ Un service qui vous accompagne partout

Une de nos clientes a la chance de résider chez sa fille dans le sud de novembre à février. Doit-elle se priver de sa téléassistance lors de ce séjour ? Sur simple appel, notre conseiller organise la connexion du système chez sa fille et informe notre opérateur afin qu'il apporte les différents aménagements nécessaires à la continuité du service (secours locaux, personnes à contacter, médecin référent...).

Apia - Perspectives 2008

■ Apia, les moyens de son développement

Apia après avoir réinterrogé son fonctionnement et les évolutions de son secteur d'activité au sein même des services à la personne, met la dernière touche à son projet de développement pour les années à venir. Un premier objectif est de devenir un des principaux acteurs de téléassistance sur l'Alsace. Pour ce faire, Apia constitue une base de données clients lui permettant de faire évoluer sa clientèle vers de nouveaux services en les informant régulièrement. La modernisation de ses outils de gestion est également prévue cette année.

■ Création d'un pôle multi-compétences

Apia a pour ambition de devenir une référence régionale en créant un pôle de compétences techniques spécifiques par l'obtention d'agrément autorisant à offrir une gamme de solutions inédites et de procéder au pilotage d'un certain nombre de nouveaux services par des phases de tests et d'expérimentations.

Ces nouveaux services pourront concerner les plans « canicule » et « Alzheimer » ou l'aménagement de sécurité et de confort pour les personnes souffrant de certaines pathologies (diabète, hypertension...).

■ Apia une synergie Servir plus

Apia par son dynamisme et ses spécificités, participe pleinement au projet du groupement associatif Servir plus en donnant accès à un bouquet de services de qualité répondant au mieux aux besoins des différents publics tout en bénéficiant de l'optimisation de ses coûts par une mutualisation des moyens et des compétences.