

RAPPORT

AUDIT DE L'ASSOCIATION
Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques
d'Ile de France

- Juin 2008 -

Rapporteur :
....., Inspecteur

Le Maire de Paris
07-29

19 NOV. 2007

NOTE

à l'attention de Madame

Directrice Générale de l'Inspection Générale

Objet : Mission d'Inspection Générale de l'association « GIHP Ile de France ».

Je vous demande de bien vouloir conduire un audit de l'association Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques d'Ile de France (GIHP), membre du GIHP national.

L'association a pour objectif l'entraide et la défense des personnes handicapées physiques avant, pendant et après leurs études, la recherche de solutions pratiques et efficaces répondant à leurs problèmes, l'information du public et le regroupement de sympathisants.

Elle gère notamment une activité transport et un service Vie autonome (aide à domicile, unités de logements...) et participe activement à la politique départementale du handicap.

A ce titre, elle perçoit des financements publics de l'Etat (la DASS) et du Département de Paris. Le Conseil Général de Paris lui a versé, en 2004, 219 771€ et, en 2005, 325 330€, contribuant ainsi au financement d'auxiliaires de vie.

Malgré la mise en place en janvier 2006 (loi du 11 février 2005) de la Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H), qui prend en charge une grande partie du coût horaire des auxiliaires de vie, la demande de subvention 2007 du GIHP reste élevée. Celle-ci est de 268 708€ et correspond au déficit budgétaire du service Vie autonome.

Vous examinerez donc la gestion financière de l'association, notamment l'emploi des différentes recettes (subventions publiques, facturation aux usagers) et la pertinence des coûts de fonctionnement. Vous analyserez également la conformité de l'organisation du service de Vie autonome à la réglementation en vigueur et au Label Qualité que la collectivité parisienne s'est fixée en matière d'aide à domicile.

Cette mission sera menée en lien avec la Direction de l'Action Sociale de l'Enfance et de la Santé. Vous remettrez votre rapport en mai 2008.

Très cordialement



Bertrand DELANOË

**NOTE DE SYNTHÈSE
du
RAPPORT DÉFINITIF**

***AUDIT DE L'ASSOCIATION
GIHP Ile de France***

- Juin 2008 -

Le GIHP Ile de France développe deux activités au profit des personnes handicapées : le transport et les services d'auxiliaires de vie à domicile. Ses recettes s'élèvent à 6 M€, dont 55 % au titre des transports et 45 % à celui des services d'auxiliaires de vie.

Depuis 2003, il n'est plus conventionné avec le département de Paris pour le transport. Celui-ci ne finance donc plus que ses services d'auxiliaires de vie. Ceux-ci s'exercent au profit d'une quarantaine de handicapés parisiens, (16 locataires de 2 unités de logement et de service (ULS), et 26 personnes résidant en secteur diffus) bénéficiant de 51 000

heures d'intervention, soit un niveau moyen assez élevé, en raison d'un taux important de handicap.

Cette activité parisienne est financée :

- par les contributions des usagers, eux-mêmes solvabilisés soit par l'allocation compensatrice pour tierce personne (ACTP), soit, depuis 2006, par la prestation de compensation du handicap (PCH), versées par le département,
- par de petites subventions du département, pour des astreintes et l'équilibre du service de nuit en ULS,
- par une subvention de l'Etat.

L'ensemble des financements départementaux, directs ou indirects, s'élève à environ 900 000 € en 2007, soit 62 % des ressources. La subvention de l'Etat est de 434 250 €, soit 31 %.

Fin 2007, le GIHP a fait part de déséquilibres importants à prévoir sur l'exercice, puis a transmis un budget tablant sur un déficit de plus de 200 000 €. Cette demande, aussi inattendue que considérable, n'a pas laissé de surprendre, d'autant plus que les explications fournies, et les variations des déficits successivement annoncés, n'ont pas paru claires.

En réalité, le déficit 2007 de l'activité parisienne a été arrêté à 155 100 €, pour un déficit de 261 500 € du service de la vie autonome dans son ensemble, et de 328 000 € du groupement, avec le transport.

Ce déficit parisien fait suite à un déficit de 21 700 € en 2006, et à un excédent de 58 200 € en 2005. Compte tenu des délais de mise en place pratique de la PCH en 2006, le principe comptable de rattachement à l'exercice n'a pas pu être parfaitement respecté, ce qui a provoqué des reports de charges d'un exercice sur l'autre. La situation est donc mieux appréciée en cumulant les derniers exercices. En cumulé sur les trois derniers exercices le déficit parisien s'établit à 118 600 €.

L'examen des comptes analytiques met en évidence que les financements départementaux devraient suffire, compte tenu de la subvention de l'Etat, à assurer l'équilibre de l'activité d'auxiliaires de vie dans Paris.

En effet, le déficit constaté de l'activité parisienne tient à deux phénomènes :

1°) A une dérive continue depuis 2004 des coûts de structure qui lui sont imputés par l'effet :

- d'une augmentation des coûts de structure commune aux deux activités, transport et vie autonome,
- de l'augmentation propre aux « coûts de direction » du service de la vie autonome,
- de l'augmentation de la part de Paris dans la répartition de ces charges.

Cette dérive est à l'origine d'un surcoût de 65 800 € pour le seul exercice 2007, et de 120 000 € en cumulé sur trois ans.

Autrement formulé, si les charges de structure commune, et de direction du service de la vie autonome étaient restées à leur niveau relatif de 2004 par rapport aux coûts directs (24 %), le service parisien d'auxiliaires de vie aurait été équilibré.

Le retour au taux de charges de direction de 2004 passe par une économie de 113 000 € sur ce poste, niveau réaliste et accessible puisque ces charges intègrent en 2007 d'appréciables provisions qui ne seront pas renouvelées en 2008, réduisant d'autant l'effort d'économies restant à effectuer.

2°) Pour les coûts directs parisiens, à une provision importante (83 000 €), constatée sur un seul usager, administrateur de l'association, et qui s'est révélé en 2006 ne pas être parisien. Le département ayant, à bon droit, cessé de le prendre en charge cette année là, il ne serait pas justifié qu'il ait à le supporter au travers du déficit causé par le provisionnement de sa dette en 2007.

Le déficit de l'activité parisienne est donc clairement imputable à la seule gestion de l'association, puisque les financements mis en place par la PCH et la subvention de l'Etat suffisent à couvrir ses charges directes et un niveau raisonnable de ses charges de direction. En outre, les conventions actuellement en vigueur ne prévoient aucune garantie de déficit.

Le GIHP est du reste aujourd'hui conscient de la dérive des coûts de ses structures puisqu'il a fait connaître sa décision de licencier 4 agents de

la direction du service de la vie autonome, et 2 des services communs avec le transport. Cet effort est conforme aux propositions du rapport.

Compte tenu du partenariat ancien et utile noué avec l'association, il est proposé de participer, exceptionnellement, aux coûts de ces importantes restructurations, à l'exclusion de toute autre subvention de couverture du déficit. La pérennité du groupement ne paraît pas, en effet, menacée après la mise en œuvre de ces mesures d'ajustement.

En revanche, le service d'auxiliaires de vie devrait être financé normalement par la prestation de compensation du handicap, dont les taux devraient être revus afin de mieux refléter les différences de coût entre les heures effectuées en semaine, le jour, la nuit ou le week-end. Enfin, ces taux devront être également révisés, afin de compenser la perte de recette due au désengagement, à partir de 2008, de l'Etat, dont la subvention a contribué jusqu'en 2007 de manière indispensable au financement de l'activité.

Rapporteur :
..... .., Inspecteur

SOMMAIRE

Introduction	3
1. Présentation du groupement	4
2. La mise en place de la prestation de compensation du handicap	4
3. Un dispositif conventionnel complexe	6
3.1. L'activité	9
3.2. Les moyens humains	11
4. La situation financière	11
4.1. Le bilan du groupement en diminution à partir de 2006	12
4.2. Un résultat global du groupement en déficit croissant en 2006 et 2007	12
4.3. Une activité parisienne d'auxiliaires de vie en déséquilibre	12
4.3.1. Participation des usagers et prestation de compensation du handicap	12
4.3.2. Les subventions	12
4.4. L'analyse des coûts de revient de l'activité parisienne d'auxiliaires de vie	12
4.4.1. L'impact des coûts de structure	12
4.4.2. L'impact des irrécouvrables et des provisions	12
4.4.3. La question des heures effectuées la nuit et le dimanche	12
4.4.4. La question du ratio heures rémunérées au personnel/heures facturées au bénéficiaire.....	12
4.5. Le budget 2008 pour l'activité parisienne paraît sous estimé	12
5. La démarche qualité du service rendu	12
Conclusion	12
Recommandations	12

INTRODUCTION

Le Groupement pour l’insertion des handicapés physiques (GIHP) existe au niveau national depuis 1964. Très vite reconnu d’utilité publique, en 1966, il fédère 24 associations régionales, dont le GIHP Ile de France, créé en 1974, objet du présent audit.

Le GIHP Ile de France développe deux activités : le transport et les services d’aide à domicile, assurés par des auxiliaires de vie.

Le département de Paris le finance depuis 1983, avec la mise en place de la première unité de logement et de service (ULS), Pontcanal, dans le 10^{ème} arrondissement, mais, depuis 2003, il ne participe plus au service de transport dans Paris, depuis la mise en place du service Paris Autonomie Mobilité (PAM).

A Paris, son service d’auxiliaires de vie intervient auprès de 42 handicapés, dont 16 résidents en ULS, pour un volume total de plus de 51 000 heures annuelles.

A ce titre, il perçoit plus de 1 300 000 € de financements publics, dont 434 250 € versés par l’Etat, et environ 900 000 €, versés par le département.

A titre principal, le département le finance au travers de l’allocation compensatrice tierce personne (ACTP), à laquelle s’est en grande partie substituée, à partir de 2006, la prestation de compensation du handicap (PCH). En complément, il lui attribue des subventions pour couvrir les coûts d’astreinte et de permanence du service de nuit en ULS, ou d’équilibre de ce service de nuit.

Le présent audit a été déclenché par l’annonce, en cours d’année 2007, émanant de l’association, de déséquilibres importants à prévoir, et la demande d’une subvention complémentaire de 220 000 € pour les couvrir, ce qui représentait une hausse de plus de 20 % de la contribution départementale.

Les raisons de ces déséquilibres aussi considérables qu’imprévus n’ayant pas paru claires, l’Inspection générale a été sollicitée afin d’examiner la situation financière de l’association, notamment l’emploi des différentes recettes.

Après un rappel de l’activité du groupement, de ses modes de financement et de son activité, le présent rapport s’attachera plus particulièrement à l’examen des comptes de l’activité d’auxiliaires de vie, ainsi qu’au respect de la réglementation en vigueur et au label qualité départemental.

1. PRESENTATION DU GROUPEMENT

Le GIHP Ile de France a pour but l’entraide et la défense des handicapés physiques.

Son siège social est situé 32 rue de Paradis à Paris 10^{ème}. L’association en est propriétaire.

Il s’est spécialisé dans le transport des personnes handicapées et les services à la personne afin de garantir leur autonomie de vie.

Deux de ses membres siègent au sein de la commission des droits et de l’autonomie des personnes handicapées (CDAPH).

Il a créé des unités de logements et service (ULS), deux à Paris dans le 10^{ème} et 18^{ème} arrondissement, loués respectivement à la SIEMP et à l’OPAC , et une à EVRY. Deux autres ULS sont prévues en 2008 dans le 19^{ème} arrondissement de Paris. Les résidents y bénéficient d’un service à la personne 24 heures sur 24 et le logement est équipé de la domotique nécessaire à leur état de santé. Chaque résident est locataire de son appartement, le bail n’étant pas souscrit avec le GIHP mais avec le bailleur social. Le GIHP y assure des permanences de nuit.

Les auxiliaires de vie interviennent par ailleurs au domicile des Parisiens handicapés résidant en secteur diffus, hors ULS, de jour comme de nuit.

C’est pour ce seul service d’aides à la personne que le département de Paris intervient financièrement, depuis la mise en place du service Paris accompagnement mobilité (PAM), en 2003.

2. LA MISE EN PLACE DE LA PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP

L’organisation des financements des services d’aide à domicile a été passablement modifiée par la création de la prestation de compensation du handicap (PCH), à partir du 1^{er} janvier 2006.

Cette prestation a été créée par la loi sur l’égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, publiée au journal officiel du 12 février 2005, instituant un droit à compensation du handicap.

Elle est versée, en nature ou en espèces, à toute personne, sans conditions de ressources :

- de 20 à 60 ans,
- résidant de façon stable et régulière en France,
- et ayant une difficulté absolue à effectuer une activité essentielle de la vie quotidienne (se laver, se déplacer...) ou une difficulté grave pour au moins deux activités.

La PCH a vocation à remplacer l'allocation compensatrice pour tierce personne.

Elle couvre des aides de toute nature, déterminées en fonction des besoins et du projet de vie de la personne handicapée, correspondant aux 5 types suivants :

- aides humaines (y compris des aidants familiaux), concourant aux actes essentiels de la vie quotidienne. *Exemple : des auxiliaires de vie,*
- aides techniques (équipements adaptés ou conçus pour compenser une limitation d'activité). *Exemples : achat d'un fauteuil roulant, d'un ordinateur à lecture, optique,*
- aménagement du logement, du véhicule ou financement des surcoûts liés au transport,
- aides spécifiques ou exceptionnelles (lorsque le besoin n'est pas financé par une autre forme d'aide),
- aides animalières, contribuant à l'autonomie de la personne handicapée. *Exemple : entretien d'un chien d'assistance ou d'un chien guide d'aveugle.*

La demande est instruite par la Maison départementale des personnes handicapées. La prestation est attribuée par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées, et versée par le département, comme l'était l'allocation compensatrice pour tierce personne.

La PCH améliore considérablement la situation des personnes handicapées qui ont besoin d'une aide humaine importante. En revanche pour celles dont l'état de santé nécessite des interventions à domicile inférieures à 2 heures par jour, l'allocation compensatrice pour tierce personne reste plus favorable. C'est pourquoi le législateur a prévu de leur en conserver le bénéfice.

3. UN DISPOSITIF CONVENTIONNEL COMPLEXE

Le GIHP est lié au département de Paris et à l'Etat selon un dispositif complexe, mélangeant des logiques différentes.

Conventions passées entre le département et le GIHP					
Convention	Nature	Montant	Date d'effet	Moyens conventionnés	
28/11/2007	Astreinte encadrement	42,00 €	2007	35 auxiliaires de vie	
28/11/2007	Astreinte auxiliaire de vie	22,00 €	2007		
28/11/2007	Bénéficiaires PCH ¹ dimanche et jours fériés	3,04 €	1/4 au 31/12/2007		
28/11/2007	Bénéficiaires PCH dimanche et jours fériés	6,71 €	1/1/2006 au 31/3/2007		
28/11/2007	Bénéficiaires PCH jour	2,71 €	1/1/2006 au 31/3/2007		
28/11/2007	Bénéficiaires ACTP ² jour	6,14 €	2007		
28/11/2007	Bénéficiaires ACTP nuit	10,14 €	2007		
16/11/2007	Permanences de nuit	21 721€	2006		ULS 4 auxiliaires de vie
30/08/2006	ULS jour	6,14 €	2006		35 auxiliaires de vie
	ULS jour fériés et dimanche	10,14 €	2006		3,5 responsables de l'encadrement
				0,5 secrétaire	
28/0/2002	ULS jour	6,14 €	2002	0,5 comptable	
	ULS jour fériés et dimanche	10,14 €		23 aux de vie 0,5 secrétaire 0,5 comptable	
	Astreinte	22,00 €			
	Encadrement astreinte	42,00 €		3,5 responsables de l'encadrement	

La première forme d'aide est la solvabilisation de la clientèle, par l'attribution de l'allocation compensatrice, ou de la prestation de compensation du handicap. La personne handicapée perçoit l'allocation, au moyen de laquelle elle rétribue l'association.

Pour l'ACTP, ce montant est complété par une subvention, d'un montant fixé comme celui de l'allocation, par heure, versé au prestataire, en l'occurrence le GIHP, par le département. Le montant de la PCH est fixé, quant à lui, à un montant intégrant la subvention complémentaire.

¹ PCH : prestation de compensation du handicap

² ACTP : allocation compensatrice pour tierce personne

Le montant de ces aides est fixé par heure, avec des taux variables selon qu'il s'agit d'heures effectuées le jour, la nuit, en semaine ou le dimanche et jours fériés. Ces taux sont identiques pour toutes les associations assurant ce service.

La mise en place de la PCH n'a pas fondamentalement remis en cause ce mécanisme, voire l'a légèrement amélioré s'agissant des heures de semaine, qu'il s'agisse des heures de jour ou de nuit. En effet, le taux de la PCH y est de 0,96 € supérieur à celui de l'ACTP (ACTP proprement dite + subvention horaire du département).

Comparaison des montants de l'ACTP et de la PCH horaires		
	2006	
Semaine jour	ACTP	PCH
Département	6,14 €	2,71 €
Usager	11,00 €	14,43 €
Total	17,14 €	17,14 €
Semaine nuit		
Département	6,14 €	2,71 €
Usager	11,00 €	14,43 €
Total	17,14 €	17,14 €
Dimanche jour		
Département	10,14 €	6,71 €
Usager	11,00 €	14,43 €
Total	21,14 €	21,14 €
Dimanche nuit		
Département	10,14 €	6,71 €
Usager	11,00 €	14,43 €
Total	21,14 €	21,14 €

Comparaison des montants de l'ACTP et de la PCH horaires		
	2007	
Semaine jour	ACTP	PCH
Département	6,14 €	
Usager	11,00 €	18,10 €
Total	17,14 €	18,10 €
Semaine nuit		
Département	6,14 €	
Usager	11,00 €	18,10 €
Total	17,14 €	18,10 €
Dimanche jour et nuit		
Département	10,14 €	3,04 €
Usager	11,00 €	18,10 €
Total	21,14 €	21,14 €

Les participations des usagers financées par l'ACTP et la PLH représentent une somme de 880 000 € dans le compte 2007 de l'association.

La seconde forme d'aide est la prise en charge de coûts par des subventions spécifiques. La mise en place de la PCH ne s'est, pour l'instant, et jusqu'à l'exercice 2007, traduite par aucune remise en cause de ces aides, qui complètent le financement assuré par la PCH, comme elles complétaient celui assuré par l'ACTP.

Il s'agit :

- pour l'Etat : de la prise en charge de 45 « forfaits » d'auxiliaires de vie, à hauteur de 9 650 € par forfait, soit une subvention d'un montant annuel de 434 250 €. Ce montant est constant depuis 2005. Cette aide, d'un montant considérable, joue un rôle prépondérant dans l'équilibre de l'activité.
- pour le département :
 - o d'une subvention forfaitaire de 22 € par journée d'astreinte d'auxiliaire de vie, et de 42 € par journée d'astreinte d'encadrement. Ces montants sont inchangés depuis 2002. Ils représentaient une somme de 7 244 € pour l'exercice 2006. Cette aide est maintenue pour 2007.
 - o d'une contribution au financement de la permanence de nuit dans les ULS. Son montant est fixé chaque année. Il était de 25 777 € au titre de 2004, de 26 293 € au titre de 2005, et de 21 271 € au titre de 2006. Il fait l'objet d'une fixation annuelle, et ne l'a pas encore été pour 2007.

Ces aides départementales sont modestes, mais, pour une activité dont l'équilibre est précaire, représentent un apport significatif.

La mise en place de la PCH à partir de 2006 a profondément modifié l'administration du système, mais n'en a pas bouleversé l'économie.

Les importantes difficultés rencontrées brutalement par le GIHP en 2007 ne peuvent pas tenir à une baisse du soutien des collectivités, puisque celles-ci sont restées pratiquement stables. Bien plus, l'augmentation de près de 1 € du taux horaire de la PCH par rapport à l'ACTP pour les heures de semaine a dû engendrer un surcroît de produits de l'ordre de 65 000 € cumulés sur les deux exercices 2006 et 2007.

3.1.L'activité

L'activité parisienne est en légère augmentation entre 2006 et 2007, dépassant 51 000 heures.

Activité parisienne d'auxiliaires de vie, en volume d'heures					
2006	Semaine	Dimanche	Nuit	Nuit Dimanche	Total
ULS Pontcanal	6 665	1 020	1 311		8 995
ULS Paris 18	7 911	1 087	468		9 466
Paris secteur diffus	25 322	3 383	2 748		31 452
Total	39 897	5 489	4 527		49 913
2007					
ULS Pontcanal	6 565	1 106	1 967	285	9 923
ULS Paris 18	8 512	1 088	2 103	320	12 023
Paris secteur diffus	20 418	2 856	5 288	726	29 288
Total	35 495	5 050	9 358	1 331	51 234

Les heures effectuées en ULS, quoiqu'en légère augmentation, ne représentent cependant pas la majorité de l'activité.

Répartition des heures effectuées entre les ULS et le secteur diffus					
2006	Semaine	Dimanche	Nuit	Nuit Dimanche	Total
ULS Pontcanal	17%	19%	29%		18%
ULS Paris 18	20%	20%	10%		19%
Paris secteur diffus	63%	62%	61%		63%
Total	100%	100%	100%		100%
2007	Semaine	Dimanche	Nuit	Nuit Dimanche	Total
ULS Pontcanal	18%	22%	21%	21%	19%
ULS Paris 18	24%	22%	22%	24%	23%
Paris secteur diffus	58%	57%	57%	55%	57%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Le nombre de bénéficiaires de la PCH s'établit en 2007 à 23 personnes sur 44, soit à peu près la moitié de l'effectif. En revanche, les heures PCH représentent la très grande majorité du total, avec 80 % en 2007.

Heures effectuées PCH et ACTP					
2006	Semaine	Dimanche	Nuit	Nuit Dimanche	Total
PCH	28 332	4 151	4 122		36 605
ACTP	11 565	1 338	405		13 308
Total	39 897	5 489	4 527		49 913

Répartition des heures PCH et ACTP					
2006	Semaine	Dimanche	Nuit	Nuit Dimanche	Total
PCH	71%	76%	91%		73%
ACTP	29%	24%	9%		27%
Total	100%	100%	100%		100%

Heures effectuées PCH et ACTP					
2007	Semaine	Dimanche	Nuit	Nuit Dimanche	Total
PCH	28 168	4 210	7 558	1 058	40 994
ACTP	7 327	840	1 800	273	10 240
Total	35 495	5 050	9 358	1 331	51 234

Répartition des heures PCH et ACTP					
2007	Semaine	Dimanche	Nuit	Nuit Dimanche	Total
PCH	79%	83%	81%	79%	80%
ACTP	21%	17%	19%	21%	20%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Les bénéficiaires de la PCH étant plus lourdement handicapés mobilisent un plus grand nombre d'heures, ce qui est conforme à l'esprit de la prestation.

3.2. Les moyens humains

Les éléments fournis par l'association ont été contrôlés à partir de la déclaration annuelle des données sociales.

Pour le personnel de la vie autonome, on dénombre en intervention directe au domicile près de 42 auxiliaires de vie en équivalent temps plein pour 41 bénéficiaires en 2006, montrant ainsi la nature très lourde du handicap des personnes suivies par le GIHP.

Qualification du personnel intervenant en équivalent temps plein				
	2004	2005	2006	2007
Auxiliaire de vie	7,85	13,7	13,88	15
Employée à domicile	7,41	5,69	8,39	5,83
Agent à domicile	17,46	18,2	19,07	20,13
Total	32,72	37,59	41,34	41,96
Personnel par bénéficiaire	0,88	0,96	1,06	1,02

En 2006, on dénombrait 141 auxiliaires de vie, dont 22 exerçaient à temps plein. Leur taux d'activité est équivalent à un tiers du temps plein. La rotation du personnel est importante puisque seulement 39 auxiliaires de vie étaient présentes en 2004.

[...]

Le paragraphe a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

4. LA SITUATION FINANCIERE

La situation financière a été analysée à partir du bilan et du compte de résultat certifiés par le commissaire aux comptes, de la balance générale, du grand livre général et de la balance des tiers, concernant le service de la vie autonome.

4.1. Le bilan du groupement en diminution à partir de 2006

ACTIF NET	Exercice			
	2004	2005	2006	2007
<i>En EUROS</i>				
Immobilisations incorporelles	10 622	12 803	2 755	3 784
Immobilisations corporelles	933 427	748 906	650 176	745 499
Immobilisations financières	206 060	264 075	272 298	266 635
Actif immobilisé	1 150 109	1 025 784	925 229	1 015 918
Créances sur usagers et comptes rattachés	563 639	599 961	756 193	891 431
Autres créances	665 642	608 772	427 564	503 587
Créances	1 229 281	1 208 733	1 183 757	1 395 018
Valeurs mobilières de placement	471 625	677 649	426 898	181 893
Valeur mobilière de placement	471 625	677 649	426 898	181 893
Disponibilités	435 608	486 472	658 795	335 673
Disponibilités	435 608	486 472	658 795	335 673
Charges constatées d'avance	32 930	25 424	25 906	27 931
Actif circulant	2 169 444	2 398 278	2 295 356	1 940 515
TOTAL ACTIF	3 319 553	3 424 062	3 220 585	2 956 433
PASSIF NET	2004	2005	2006	2007
Fonds associatif sans droit de reprise	944 054	944 054	944 054	944 054
Autres réserves	159 309	159 309	239 308	239 308
Report à nouveau	211 621	324 947	417 111	368 412
Résultat de l'exercice	113 325	172 164	-48 699	-327 896
Subvention d'investissement sur biens non renouvelables	98 594	90 659	182 567	191 350
Fonds propres	1 526 903	1 691 133	1 734 341	1 415 228
Provisions pour risques	188 508	163 444	154 072	294 388
Provisions pour charges	114 858	109 217	82 015	92 671
Provisions	303 366	272 661	236 087	387 059
Fonds dédiés	20 273	0	0	0
Emprunts et dettes auprès d'établissement de crédit	750 181	574 701	452 836	500 586
Emprunts et dettes financières	11 724	10 797	2 187	23 096
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	136 539	136 170	147 462	98 266
Dettes sociales et fiscales	549 279	731 585	604 815	532 134
<i>Autres dettes</i>	11 176	4 935	37 120	63
Produits constatés d'avance	10 112	2 080	5 737	
Dettes	1 469 011	1 460 268	1 250 157	1 154 145
TOTAL PASSIF	3 319 553	3 424 062	3 220 585	2 956 432

Le bilan diminue de 3 % en 2006, et de 8 % en 2007. Les fonds propres, après avoir progressé régulièrement de 2004 à 2006, reculent significativement en 2007, en raison

d'un résultat de l'exercice fortement négatif (- 327 896 €), annulant quasi totalement le report à nouveau positif des exercices précédents. Ils n'en demeurent pas moins assez substantiels. Avec plus de 1,8 M€ en y intégrant les provisions, ils représentent 61 % de l'actif.

L'association est par ailleurs faiblement endettée et possède, avec son siège, un actif qui ne peut que se valoriser.

La situation de la trésorerie, à la clôture de l'exercice, en revanche, se dégrade sensiblement en 2007, puisqu'elle baisse de moitié :

En euros	2004	2005	2006	2007
Fonds de roulement	1 261 723	1 307 660	1 368 122	1 134 497
Besoin en fonds de roulement	354 490	143 539	282 429	616 932
Trésorerie nette	907 233	1 164 121	1 085 693	517 565
Trésorerie nette en jours de dépenses	65	74	67	33

Le fonds de roulement, prenant en compte les provisions pour risques et charges et l'endettement à plus d'un an, se situe à un bon niveau, même en 2007, et ce malgré le déficit, lié, il est vrai à un fort provisionnement. Le besoin en fonds de roulement augmente régulièrement depuis 2005, et tout particulièrement en 2007 du fait de l'augmentation des créances, notamment sur clients, alors que l'endettement courant recule.

Si l'association connaît donc des difficultés, appelant des mesures d'ajustement, elle n'en paraît pas, ces mesures prises, menacée dans sa pérennité.

4.2. Un résultat global du groupement en déficit croissant en 2006 et 2007

Longtemps équilibrée, voire légèrement excédentaire, l'exploitation globale du groupement, (transport et vie autonome, tous départements franciliens), devient légèrement déficitaire en 2006, ce déficit s'accroissant nettement en 2007.

Charges	2004	2005	2006	2007
Autres achats et charges externes	1 006 387	1 062 116	1 029 229	1 022 843
Impôts	230 822	293 908	331 900	323 566
Salaires et traitements	2 826 758	3 268 926	3 437 673	3 231 306
Charges sociales	973 409	1 082 213	1 111 614	1 073 477
Autres charges de gestion courante	4 803	48 968	38 435	64 265
Dotations aux amortissements	348 062	276 391	238 650	220 229
Dotations aux provisions sur actif circulant	102 942	49 739	63 309	89 931
Dotations aux provisions pour risques et charges	91 707	17 112	61 960	276 548
Total des charges d'exploitation	5 584 890	6 099 373	6 312 770	6 302 165
Produits				
Production vendue de biens et service	2 113 733	2 207 265	2 348 661	2 678 369
Chiffre d'affaires net	2 113 733	2 207 265	2 348 661	2 678 369
Subvention d'exploitation	3 196 529	3 709 352	3 471 175	2 927 816
Cotisations	4 481	4 367	1 979	2 754
Produits divers	2 253	7 422	2 303	3 250
Reprise sur provisions	252 204	266 452	348 717	367 604
Total des produits d'exploitation	5 569 200	6 194 858	6 172 835	5 979 793
Résultat d'exploitation	-15 690	95 485	-139 935	-322 372
Charges financières	34 366	35 241	30 727	36 952
Produits financiers	2 132	9 391	14 235	6 203
Résultat financier	-32 234	-25 850	-16 492	-30 749
Résultat courant	-47 924	69 635	-156 427	-353 121
Charges exceptionnelles	-256	37 385	86 791	12 931
Produits exceptionnels	182 842	121 217	194 519	38 155
Résultat exceptionnel	183 098	83 832	107 728	25 224
Impôts sur les bénéfices	1 575	1 576		
Résultat de l'exercice	133 599	151 891	-48 699	-327 897

Les charges d'exploitation, après avoir augmenté de 13 % en 3 ans, jusqu'en 2006, se sont stabilisées en 2007, notamment les charges de personnel, qui après avoir augmenté de 20 % entre 2004 et 2006, ont reculé de 5,4 %, soit plus de 240 000 €.

Globalement cependant l'ensemble des charges reste pratiquement stable, en raison d'une très forte progression en 2007 des provisions des dotations aux provisions, principalement pour risques et charges (+ 223 000 €). Ces fortes dotations sont en particulier dues à un contrôle URSSAF, qui a exigé le versement de la contribution transport, dont le GIHP se croyait exempté en raison de son affiliation au GIHP national, reconnu d'utilité publique. Ce redressement fait l'objet d'un recours, mais, conformément au principe de prudence, les sommes exigées par l'URSSAF (225 000 €, comportant un rappel jusqu'à 2004) ont été provisionnées. Sans ces provisions, exceptionnelles et non renouvelables, le déficit n'est plus que d'environ 100 000 €.

Les produits d'exploitation, après s'être stabilisés en 2006, ont baissé au total de 193 000 € en 2007, provoquant une nouvelle dégradation du déficit d'exploitation, qui

dépasse désormais - 322 000 €. Comme le résultat exceptionnel se dégrade également, alors que les années précédentes il avait fortement contribué à améliorer le résultat final, ce dernier s'inscrit en un fort déficit de - 328 000 €, succédant à un déficit 2006 de - 48 700 €.

La nouveauté préoccupante de l'exercice 2007 est l'apparition d'un déficit de l'activité transport, de - 66 000 €, alors qu'elle avait maintenu jusqu'en 2006 un excédent appréciable d'environ + 100 000 € par an. Ce déficit ne doit cependant pas être récurrent, car il intègre dans une forte proportion l'impact exceptionnel des provisions pour redressement URSSAF.

L'activité vie autonome, globalement à l'équilibre en 2004 et 2005, avait déjà vu sa situation se dégrader en 2006, avec un déficit de - 52 000 €. La situation s'est encore détériorée en 2007, avec un déficit de - 261 000 €, dont un déficit de - 155 000 € pour la seule activité parisienne. De la même manière que pour le transport, le déficit est aggravé par les provisions URSSAF.

	2004	2005	2006	2007
Résultat global GIHP	+ 133 599 €	+ 151 891 €	- 48 699 €	-327 896 €
Résultat transport	+ 106 132 €	+ 107 835 €	+ 103 254 €	- 66 432 €
Résultat vie autonome	+ 27 467 €	+ 44 056 €	- 51 953 €	- 261 465 €
<i>dont auxiliaires de vie parisiens</i>	+ 5 766 €	+ 58 213 €	- 28 502 €	- 155 098 €
<i>auxiliaires de vie non parisiens</i>	+ 21 701 €	- 14 157 €	- 123 451 €	- 106 367 €

Le déficit de l'activité transport résulte de la mise en place de délégations de services publics dans le cadre d'appels d'offres, que le GIHP ne s'est pas vu attribuer, comme ce fut le cas à Paris en 2003, dans le Val de Marne en 2005 et les Yvelines 2006. Les mêmes procédures devraient aboutir aux mêmes résultats en 2008 dans deux des trois départements où le GIHP est encore présent, à savoir l'Essonne et la Seine et Marne. Le GIHP en sera alors plus lié qu'avec le département des Hauts de Seine.

Il se voit donc confronté à la nécessité d'une reconversion, en développant des activités de niche, non couvertes par les délégations de service public. Il témoigne d'une certaine confiance à cet égard, puisque son budget 2008, table sur un excédent de l'activité transport de 166 000 €, après répartition des charges communes. L'estimation paraît optimiste au premier abord, mais une amélioration est très vraisemblable, après les économies annoncées sur les charges communes, et le non renouvellement en 2008 de la provision URSSAF.

4.3. Une activité parisienne d'auxiliaires de vie en déséquilibre

Le GIHP tient une comptabilité analytique qui permet de suivre les comptes par activité (transport et vie autonome), et, au sein de chaque activité par section opérationnelle.

Pour la direction de la vie autonome (DVA), il permet de connaître les coûts de la direction proprement dite, ainsi que les charges et les produits directs se rattachant aux auxiliaires de vie intervenant dans Paris. Cependant, ce compte analytique, s'il retrace l'ensemble des coûts et charges directes, ne distingue pas les interventions en ULS de celles effectuées en secteur diffus. De même, il ne différencie pas selon que l'activité est exercée en semaine ou le dimanche, de jour ou de nuit.

Cette comptabilité permet de produire un compte de résultat pour le service d'auxiliaires de vie parisien.

Ce compte de résultat coïncide avec le compte analytique, sauf en 2006, où il a fait l'objet d'une correction. Le 16 janvier 2008, donc postérieurement à l'arrêté des comptes, l'expert comptable a signalé l'imputation par erreur au service parisien d'une charge de 53 282 € se décomposant en 37 479 € de rémunération et 15 809 € de charges diverses. Cette déduction a entraîné une réfaction de 11 061 € sur le montant des charges de structure.

En conclusion le déficit initial de 32 938 € est ramené à 21 721 €. Ce résultat est à rapprocher de la subvention de 21 721 € versée par le département de Paris, fin 2007, pour le complément de financement des permanences de nuit en 2006 dans les deux unités de logement social, qui avaient été comptabilisées pour un montant de 27 666 €, sur la foi d'un courrier du chef du bureau des actions pour les personnes handicapées de la DASES.

Par ailleurs, en 2005, la comptabilité analytique comporte une section PTLH (personnes très lourdement handicapées), qui concerne des handicapés parisiens, et qui était substantiellement positive (+ 29 711 €). Cette section a été ajoutée à la section auxiliaires de vie parisiens.

En intégrant ces corrections, le compte parisien se présente ainsi :

CHARGES	2004	2005	2006	Budget 2007	compte 2007	2006/2007
Autres achats	8 215	7 225	6 454	6 454	8 207	27%
Services extérieurs	17 588	19 623	21 646	21 647	19 448	-10%
Autres services extérieurs	198 563	320 858	320 304	273 329	356 209	11%
Impôts	42 486	52 503	60 329	71 109	59 902	-1%
Salaires et traitements	598 715	821 417	883 788	948 557	882 511	0%
Charges sociales	76 690	118 505	141 321	192 519	145 864	3%
Dotation pour risques	60 869	6 191	1 960			-100%
Provision pour charges		14 483	52 862		83 583	58%
Autres charges	454	16 520	11 485	5 600	13 649	19%
Engagement à réaliser sur subvention	20 273					
Total des charges	1 023 853	1 376 327	1 500 149	1 519 215	1 569 373	5%
Dont coût direct	829 555	1 063 619	1 186 428	1 252 471	1 221 916	3%
Charges de structure et direction VIE AUTONOME	194 298	312 405	313 721	266 744	347 457	11%
Charges de structure et direction VIE AUTONOME en %	19%	20%	21%	18%	22%	

PRODUITS	2004	2005	2006	Budget 2007	compte 2007	
Vente ETEX	55 838	51 791	22 506		17 926	-20%
Save						
Part usagers	149 117	272 030	162 063	77 715	28 103	-83%
Prestation compensation du handicap			529 368	734 392	838 338	58%
Prestation ASL DASES	175 954	195 257	7 545	65 227		
Prestations diverses		1 420	-1 420			
Production vendue	380 909	520 498	724 203	877 334	884 366	22%
Subvention d'exploitation	373 669	503 254	493 189	434 250	428 305	-13%
DASES convention 10	182 495	232 255	172 611			
DASES convention 2006					-45 966	
DASES convention 18	82 453	66 782	32 076			
DASES convention 2007					83 921	
Subvention d'exploitation	638 617	759 580	697 876	434 250	466 259	-33%
Reprise de provision	1 350	28 242	14 965		25 509	
Reprise fonds dédiés		20 273				
Transfert de charges	8 699	55 314	34 401	6 380	37 814	10%
Autres produits	43	2 441	406		326	-20%
Produits exceptionnels			6 577			
Total des produits	1 029 618	1 429 059	1 478 428	1 317 964	1 414 275	-4%
Résultat de l'exercice	+ 5 765	+ 58 213	- 21 721	- 201 251	- 155 098	

La constatation la plus évidente est **l'explosion du déficit sur l'exercice 2007, quoique ce montant soit très inférieur à celui annoncé à la fin de cette année**. Néanmoins, la dégradation est plus ancienne, et remonte en réalité à 2005, masquée alors par des reprises de provisions, de fonds dédiés et des transferts de charges, ainsi que par le résultat positif de la section PTLH.

Le déficit 2007 est en outre amplifié par de nombreux effets de report, qui ont pu améliorer les produits 2006, ou au contraire, les avoir dégradés en 2007, ce qui a réduit le déficit 2006, mais amplifié celui de 2007. L'analyse sera donc effectuée de manière globale.

Par ailleurs, l'association produit des budgets distincts pour l'activité de nuit et l'activité de jour, servant à justifier la subvention départementale pour cette dernière. Mais il n'est pas vraiment tenu de compte distinct pour la nuit, aussi n'en a-t-il pas été tenu compte dans l'analyse.

Globalement sur trois ans (2005, 2006, 2007), le déficit cumulé s'établit à 118 606 €.

4.3.1. Participation des usagers et prestation de compensation du handicap

L'association a introduit dans son plan de compte un compte PCH afin d'identifier les montants perçus à ce titre. Ne figurent plus sur le compte participations des usagers que celles versées par les titulaires de l'ACTP.

Logiquement, la ligne participations des usagers est en diminution, ce mouvement étant compensé par la montée en régime de la PCH. De sorte que l'évolution doit être appréciée en regroupant les deux postes.

En euros	2004	2005	2 006	budget 2007	Compte 2007	2007/2004
Participation des usagers	204 955	323 821	184 569	77 715	46 028	-78%
Evolution annuelle		58%	-43%	-58%	-41%	
Prestation compensation du handicap	0	0	529 368	734 392	838 338	
Total	204 955	323 821	713 937	812 107	884 366	+ 331%

De surcroît, comme il l'a déjà été indiqué, les notifications de PCH ne sont intervenues que très tardivement par rapport à leur date d'effet. Ainsi, des versements très significatifs ont été effectués, et imputés, sur l'exercice 2007, alors qu'ils se rattachaient à l'exercice précédent.

Au demeurant, l'examen de ces comptes ne laisse pas de donner le sentiment d'une certaine confusion.

Ainsi, dans l'attente de l'attribution de la PCH, les personnes handicapées devaient continuer à être considérées comme relevant du mode de tarification ACTP, quitte à ce que ce produit soit ensuite extourné lors du passage à la PCH, avec facturation PCH à partir de sa date d'effet. Ce fut la procédure suivie effectivement dans un certain nombre de cas, où une facturation ACTP figure dans les comptes 2006, l'extourne intervenant sur l'exercice 2007.

Dans d'autres cas, des factures ont été établies au tarif ACTP, mais n'ont jamais été comptabilisées. Les heures figurent en comptabilité sur la ligne PCH au tarif PCH. On perçoit mal les raisons de cette différence de méthodes.

Dans certains cas, on voit s'enchaîner directement une facturation PCH à une facturation ACTP. C'est le cas pour N, par exemple, à partir d'octobre 2006. Aucun avoir n'est inscrit pour la période de janvier à octobre 2006 pour la facturation ACTP, et aucune facturation PCH inscrite sur cette même période. Or, d'après les informations communiquées par la DASES, N serait attributaire de la PCH depuis janvier 2006.

Dans d'autres cas, une facturation PCH à établir a été inscrite en fin d'exercice sur 2006. Cette inscription permet de rattacher à l'exercice un produit non encore connu dans son montant, mais certain. En toute rigueur, cette écriture doit être contre-passée l'année suivante, pour les mêmes montants, et les montants définitifs exacts inscrit quand ils sont connus. Or la pratique constatée est assez variable. Le plus souvent, l'extourne n'est pas exactement du même montant. Parfois, elle est imputée sur la ligne ACTP. Inversement, il arrive qu'une extourne d'ACTP soit imputée en PCH. L'impact sur le résultat paraît modeste.

Néanmoins, ces écritures ne laissent pas donner le sentiment d'une certaine imprécision.

En revanche, il semble bien que l'ensemble des facturations dues au titre de l'exercice 2007 figure en comptabilité.

Sous ces réserves, au total, la comptabilité des produits sur les usagers paraît globalement convenable en cumulé sur les deux derniers exercices, en tenant compte de l'information disponible au GIHP sur les droits des usagers au moment où les opérations ont été effectuées.

4.3.2. Les subventions

Plusieurs lignes de comptes figurent dans le compte subventions :

	2004	2005	2006	2007
Subventions d'exploitation	373 669 €	460 543 €	493 189 €	428 305,00 €
PTLH		42 711 €		
DASES CONVENTION 10 ^{ème}	182 495 €	232 255 €	172 611 €	- 45 966,42 €
DASES CONVENTION 18 ^{ème}	82 453 €	66 782 €	32 706 €	
DASES convention 2007				83 920,78 €
Total	638 617 €	802 291 €	698 506 €	466 259 €

La ligne subventions d'exploitation recouvre essentiellement la subvention de l'Etat (DASS):

Ligne subventions d'exploitation				
	2004	2005	2006	2007
DASS Paris	366 700 €	434 250 €	434 250 €	434 250 €
DASES	- 11 839 €	26 293 €	58 939 €	- 5 945 €
<i>DASES Paris nuit</i>	25 777 €	26 293 €	27 666 €	21 721 €
<i>Subvention d'équilibre</i>			31 273 €	- 27 666 €
<i>Etex nuit</i>	- 18 808 €			
Total	354 861 €	460 543 €	493 189 €	428 305 €

Les autres lignes (PTLH, DASES convention 10^{ème}, DASES convention 18^{ème}, DASES convention 2007) correspondent aux compléments versés par la DASES, soit à l'ACTP, soit à la PCH, jusqu'au 1^{er} avril 2007, soit, marginalement, aux heures d'astreinte du personnel. Leur baisse est compensée par la montée en régime de la PCH.

Les exercices 2006 et 2007 ont été affectés par des mouvements complexes qui ont abouti à majorer les subventions versées par la DASES en 2006, et à minorer celles de 2007.

Mais les lignes intitulées subventions en comptabilité sont loin de recouvrir l'ensemble des aides départementales. Pour apprécier celles-ci, il faut additionner tous les produits financés par le département, c'est-à-dire, outre les subventions, les participations des usagers, solvabilisés par les prestations versées par le département au titre de l'ACTP et de la PCH. Cette participation départementale totale, quelle que soit la dénomination du compte, est retracée dans le tableau ci-dessous :

Produits versés par le département de Paris				
	2004	2005	2006	2007
Part.usagers auxiliaires de vie	149 117 €	272 030 €	162 063 €	28 102,57 €
Prestations comp. hand. (PCH)			529 368 €	838 338,05 €
PRESTATIONS A.S.L.	175 954 €	195 257 €	7 545 €	
PTLH		2 441 €		
DASES CONVENTION 10ème	182 495 €	232 255 €	172 611 €	- 45 966,42 €
DASES CONVENTION 18ème	82 453 €	66 782 €	32 076 €	
DASES convention 2007				83 920,78 €
Total	590 020 €	768 765 €	903 664 €	904 395 €
Recette unitaire horaire moyenne provenant du département	15,10 €	17,32 €	18,04 €	17,60 €

L'ensemble des financements départementaux, directs et indirects, a régulièrement progressé sur la période. La petite baisse de recette unitaire en 2007 est due aux problèmes d'imputation. En effet, si l'on calcule la recette unitaire moyenne sur les deux années cumulées 2006 et 2007, pour éliminer les effets de report, son montant moyen s'établit à 17,82 €, progression très nette par rapport à 2004 (+ 2,72 €, + 15,3 %).

La même constatation peut être effectuée si l'on intègre dans le calcul la subvention de l'Etat, pourtant constante depuis 3 ans.

Le tableau ci-dessous regroupe, dans une première partie, les participations des usagers, et dans une seconde, les subventions qui les complètent, l'ensemble étant, quelles que soient leurs dénominations et leurs origines, constitué de fonds publics :

	2004	2005	2006	2007
Total des heures facturées	39 087 heures	44 385 heures	50 094 heures	51 394 heures
Participations usagers ACTP	149 117 €	272 030 €	162 063 €	28 103 €
PCH			529 368 €	838 338 €
PRESTATIONS A.S.L.	175 954 €	195 257 €	7 545 €	
PTLH		42 711 €		
Total participations des usagers	325 072 €	509 998 €	698 977 €	866 441 €
Participation horaire moyenne	8,32 €	11,49 €	13,95 €	16,86 €
	2004	2005	2006	2007
Subventions d'exploitation	373 669 €	460 543 €	493 189 €	428 305,00 €
DASES CONVENTION 10ème	182 495 €	232 255 €	172 611 €	- 45 966,42 €
DASES CONVENTION 18ème	82 453 €	66 782 €	32 706 €	
DASES convention 2007				83 920,78 €
Total des financements publics	638 617 €	759 580 €	698 506 €	466 259 €
Subventions horaires moyennes	16,34 €	17,11 €	13,94 €	9,07 €
Total participations + subventions	963 689 €	1 269 579 €	1 397 483 €	1 332 700 €
Participations+subventions par heure	24,65 €	28,60 €	27,90 €	25,93 €

La recette horaire moyenne sur les deux années 2006 et 2007 s'établit à 26,9 €, en hausse de 2,25 € par rapport à 2004 (+ 9,1 %).

Dès lors les difficultés du GIHP, pour son activité parisienne, ne paraissent pas tenir à l'évolution des principales recettes d'exploitation courantes, à savoir les financements publics, mais d'abord à des problèmes de coûts de revient, dont l'augmentation a été trop rapide.

4.4. L'analyse des coûts de revient de l'activité parisienne d'auxiliaires de vie

	2004	2005	2006	2007
Total des heures facturées	39 087 heures	44 385 heures	50 094 heures	51 394 heures
Total des charges	1 023 852 €	1 376 327 €	1 564 491 €	1 569 373 €
Charges nettes hors transferts	1 015 153 €	1 372 507 €	1 530 090 €	1 537 319 €
Coût de revient horaire unitaire moyen	25,97 €	30,92 €	30,54 €	29,91 €
Structures nettes de transfert analytique	194 298 €	274 460 €	324 781 €	347 457 €
Coûts directs (hors structures et transfert analytique)	820 855 €	1 098 047 €	1 205 309 €	1 189 862 €
Coût de revient horaire direct (hors structures)	21,00 €	24,74 €	24,06 €	23,15 €
Coûts de structures nettes horaires	4,97 €	6,18 €	6,48 €	6,76 €
Clients douteux et créances irrécouvrables	60 552 €	20 482 €	65 146 €	96 667 €
Clients douteux et irrécouvrables horaires	1,55 €	0,46 €	1,30 €	1,88 €
Autres coûts	760 303 €	1 077 566 €	1 140 163 €	1 038 195 €
Autres coûts horaires	19,45 €	24,28 €	22,76 €	21,27 €
<i>dont personnel</i>	717 891 €	940 079 €	1 078 604 €	1 088 277 €
<i>coût de personnel horaire</i>	18,37 €	21,18 €	21,53 €	21,18 €
Total	25,97 €	30,92 €	30,54 €	29,91 €

La mise en perspective des principaux postes de charges montre l'impact des coûts de structure, qui fera l'objet d'un développement ci-dessous. En effet, alors que le coût direct horaire stagne, voire décroît légèrement, le coût des structures continue régulièrement à progresser.

Très frappante également est la hausse des coûts unitaires directs de personnel (il s'agit du personnel qui intervient effectivement chez l'utilisateur) en 2005, dont les raisons ne sont pas claires. En revanche, ces coûts sont contenus par la suite, alors que ceux de structure continuent à dériver.

Peu visible en termes de volume, mais important en termes de résultat, le poids des dotations aux provisions et les pertes sur créances irrécouvrables est significatif, et croissant depuis 2005, où il avait joué positivement.

4.4.1. L'impact des coûts de structure

Les coûts de structure de l'activité auxiliaires de vie parisiens du GIHP sont de deux ordres :

- les coûts communs à l'ensemble des activités du GIHP Ile de France, à savoir la direction générale couvrant à la fois l'activité transport et l'activité auxiliaires de vie relevant de la direction de la vie autonome (DVA).
- les coûts d'administration propres à la direction de la vie autonome, identifiés sous l'intitulé « direction » dans le compte analytique de la DVA.

Les coûts communs à l'ensemble du groupement sont répartis entre l'activité transport et l'activité vie autonome au prorata des charges. Ils sont, dans un premier temps, imputés sur le compte analytique « direction » de la DVA. Ce compte est ensuite lui-même réparti entre les différents secteurs (Paris, Yvelines, Essonne...) au prorata de leurs charges. Cette méthode est simple et n'appelle pas de critique en soi.

L'examen des comptes analytiques met en évidence la progression importante de ces coûts depuis 2004.

	2004	2005	2006	2007
Compte « direction » de la DVA (brut)	345 670 €	491 561 €	526 282 €	597 621 €
<i>dont services communs GIHP</i>	<i>124 617 €</i>	<i>122 871 €</i>	<i>169 092 €</i>	<i>178 761 €</i>
Coût de la direction de la DVA, sans les services communs (brut)	221 053 €	368 689 €	357 189 €	418 860 €

Pour 2007, le montant du compte « direction » de la DVA a été calculé à partir de la part dans les auxiliaires de vie parisiens, le taux de répartition sur Paris étant connu (345 457/0,5814).

Ainsi, les coûts des services communs du GIHP imputés à la DVA ont-ils progressé de plus de 40 % entre 2004 et 2007, augmentant de 54 000 €. Cette évolution peut se comprendre dans la mesure où le recul de l'activité transport amène mécaniquement, compte tenu de la règle de répartition au prorata, à accroître la charge sur la direction de la vie autonome, à charges communes constantes. A fortiori est-elle amplifiée si ces charges elles-mêmes augmentent.

Mais le coût des structures communes, s'il contribue à l'augmentation des charges, n'est pas prépondérant. **En effet, c'est surtout le coût de direction de la DVA proprement**

dite, avant imputation des structures communes, qui a lui-même très fortement progressé sur la période, et ceci très régulièrement, avec une hausse de près de 200 000 € en 4 ans, soit chaque année d'environ 50 000 €, aboutissant à un quasi doublement.

Cette augmentation est principalement due à l'augmentation des charges de personnel, toujours constatée entre 2004 et 2005, où elles ont presque doublé en augmentant de plus de 150 000 €.

Coûts de direction de la DVA (bruts)	2004	2005	2006
Charges de personnel de la direction de la DVA	158 371 €	309 421 €	334 378 €
Total coûts de direction de la DVA	345 670 €	491 561 €	526 282 €
part des charges de personnel	45,8%	62,9%	63,5%

Par ailleurs, les coûts de la DVA intègrent de fortes provisions pour risques : 60 000 € en 2006 pour le licenciement de la directrice, ainsi que la part, en 2007, de la provision pour redressement URSSAF sur le versement transport.

Enfin, la part de Paris dans la répartition du coût de la direction de la DVA, services communs inclus, a elle-même tendanciellement plutôt augmenté :

	2004	2005	2006	2007
Part parisienne dans la direction de la DVA	56,2%	55,8%	61,7%	58,1%

Ainsi, au total, les coûts de direction imputés au final à l'activité parisienne d'auxiliaires de vie ont-ils progressé de plus de 150 000 € en 4 ans, par l'effet d'un triple mécanisme :

- **l'impact de la hausse des structures communes au GIHP imputées à la DVA,**
- **à titre principal, l'augmentation des coûts de direction de la DVA elle-même,**
- **le poids croissant de Paris dans la répartition de ces charges.**

En termes relatifs, le poids de l'ensemble des charges de structures imputées sur les coûts directs d'auxiliaires de vie sur la période à Paris, résultant de la double répartition des structures communes, et des structures propres à la DVA, a connu une très forte progression, tant en termes absolus qu'en termes relatifs :

Coûts directs et coûts de structure				
Auxiliaires de vie parisiens				
	2004	2005	2006	2007
Coûts activité parisienne (nette des transferts de charge)	1 015 153 €	1 372 507 €	1 530 090 €	1 537 319 €
<i>dont structures (nettes des transferts analytiques)</i>	194 298 €	274 460 €	324 781 €	347 457 €
Coûts directs hors structures	820 855 €	1 098 047 €	1 205 309 €	1 189 862 €
part des structures, sur un total structures incluses	19,1%	20,0%	21,2%	22,6%
part des structures, sur un total structures exclues	23,7%	25,0%	26,9%	29,2%

Cette progression est plus rapide que celle des coûts directs, de sorte que la part des coûts de structure a augmenté de 3 points sur la période, si l'on calcule « en dedans », et de plus de 5 points, si l'on calcule « en dehors ». Or, en termes de stricte rationalité économique, le poids relatif des frais de structure aurait dû plutôt diminuer, à activité croissante.

Quoi qu'il en soit, si la part de ces frais était restée constante, ce qui paraît une exigence économique raisonnable, les coûts globaux auraient été significativement réduits, avec un fort impact sur l'équilibre.

Ainsi, en conservant le taux de 23,7 % constaté en 2004 appliqué aux charges directes de l'activité parisienne, on obtient :

	2004	2005	2006	2007	Cumul
Coût direct	820 855 €	1 098 047 €	1 205 309 €	1 189 862 €	
Coût structures net constaté	194 298 €	274 460 €	324 781 €	347 457 €	1 271 479 €
Coût structures acceptable (23,7 %)	194 298 €	259 910 €	285 299 €	281 643 €	1 021 150 €
Surcoût	- €	+ 14 550 €	+ 39 482 €	+ 65 815 €	+ 119 847 €

En d'autres termes, en cumulé sur les trois dernières années (2005, 2006, 2007), l'activité parisienne aurait été à l'équilibre si les coûts de structure étaient restés en proportion fixe par rapport aux charges directes, au niveau de 2004, toutes choses égales par ailleurs.

Dès lors, il ne paraît pas déraisonnable de demander au groupement un retour au taux de 2004, lequel n'est, au demeurant, pas sévère. En effet, le coût des structures par heure de service rendu reste, dans ces conditions, sensiblement supérieur à ce qu'il était alors :

	2004	2005	2006	2007
Heures effectuées	39 087 heures	44 385 heures	50 094 heures	51 394 heures
Coûts directs hors structures	820 855 €	1 098 047 €	1 205 309 €	1 189 862 €
Coûts structures acceptables à taux constant (23,7 %)	194 298 €	259 910 €	285 299 €	281 643 €
Coût horaire des structures acceptable (23,7%)	4,97 €	5,86 €	5,70 €	5,48 €
Coût horaire des structures constaté	4,97 €	6,18 €	6,48 €	6,76 €
Surcoût horaire	- €	+ 0,33 €	+ 0,79 €	+ 1,28 €

La réduction d'environ 65 000 € de l'impact des coûts des structures imputés à l'activité parisienne représente, compte tenu d'un prorata de répartition de 58,14 %, une économie sur la « direction » de la DVA d'environ 113 000 €, soit 19 % de son coût - frais communs du GIHP inclus - en 2007.

Cet effort doit être d'ailleurs relativisé, car le coût de la « direction » de la DVA intègre l'effet assez complexe des dotations et des reprises aux provisions pour risques effectuées en 2006 et 2007, mais dont l'impact a été sensible sur le compte parisien, négativement, en 2007, pour environ 40 000 €. Ces dotations nettes ne devant pas se renouveler, l'effort réel est réduit à due concurrence, pour s'établir aux environs de 75 000 €.

A cet égard donc, l'indication par le GIHP, dans sa réponse au rapport provisoire, du licenciement de quatre agents de la direction de la DVA, outre celui de deux agents des services communs à l'ensemble du GIHP, paraît conforme aux recommandations formulées dès le stade du rapport provisoire.

4.4.2. L'impact des irrecouvrables et des provisions

	2004	2005	2006	2007
Pertes sur créances irrecouvrables	121 €	119 €	10 324 €	13 085 €
Dotations aux provisions pour clients douteux	60 432 €	20 363 €	54 822 €	83 583 €
Total	60 552 €	20 482 €	65 146 €	96 667 €
Reprises sur provisions	1 350 €	28 242 €	14 965 €	25 509 €
Impact net sur le résultat	- 59 202 €	+ 7 760 €	- 50 181 €	- 71 158 €

L'impact net des pertes sur créances douteuses ou irrecouvrables sur le résultat a été passablement pénalisant, sauf en 2005.

Par rapport aux facturations sur usagers, le taux de pertes définitives et de provisions paraît très élevé :

	2004	2005	2006	2007
Douteux et irrecouvrables bruts/participations des usagers	18,6%	4,0%	9,3%	11,2%
Douteux et irrecouvrables nets/participations des usagers	18,2%	-1,5%	7,2%	8,2%
Douteux et irrecouvrables bruts/participations + subventions	6,3%	1,6%	4,7%	7,3%
Douteux et irrecouvrables nets/participations + subventions	6,1%	-0,6%	3,6%	5,3%

De plus, l'exercice 2007 voit s'accroître une dérive inquiétante.

La provision de 83 583 € aurait été constituée, selon les indications orales fournies par la directrice de la vie autonome, pour la dette d'un seul client N . Cette personne s'est révélée ne pas relever de Paris en 2006, d'où un remboursement de 28 151 € au département. En 2007, le GIHP provisionne une somme très significative, dont on ignore si elle représente la totalité de la créance, et qui représente plus de la moitié du déficit de l'exercice. Cette personne se trouve de surcroît être administrateur de l'association.

Dès lors, il paraît exclu que la collectivité parisienne accepte de la couvrir car prendre en compte cette charge dans le déficit reviendrait à financer une personne qui ne relève pas d'elle.

Inversement, le GIHP a saisi la DASES le 7 mars 2007 de diverses demandes de règlement, pour un total de 59 735 €, pour des ressortissants parisiens, à laquelle celle-ci n'a pas encore répondu formellement. Ce montant ayant été provisionné dans le passé, tout règlement de la DASES contribuera d'autant à l'amélioration du résultat.

4.4.3. La question des heures effectuées la nuit et le dimanche

On rappellera que le taux horaire de la PCH, ou de l'ACTP, est applicable uniformément à l'ensemble des associations intervenant au domicile des personnes handicapées. La DASES octroie en outre au groupement une subvention pour couvrir une partie du coût des permanences et des astreintes, et une autre pour équilibrer le service de nuit des seules unités de logement et service.

Or l'activité de nuit en secteur diffus est plus coûteuse qu'en ULS, notamment en raison du temps de transport. De surcroît, elle est plus importante en volume.

L'aide apportée par la collectivité parisienne n'est donc pas cohérente, et l'association peut en tirer argument pour demander une subvention au titre des heures de nuit hors ULS.

En outre, les statistiques établies pour le 1^{er} semestre 2007 par la DASES montrent que, le GIHP assure à lui tout seul 70 % des interventions le dimanche, jour et nuit, chez la moitié des bénéficiaires des 13 associations conventionnées. Il peut en être déduit que le coût de revient moyen du GIHP est supérieur à celui des autres associations et justifie un complément de subventions départementales.

En effet, la structure des taux de la PCH ne reflète pas la structure des coûts directs. L'heure de travail de nuit est rémunérée 13,3 % de plus que l'heure de jour, et l'heure effectuée le dimanche 47,7 % de plus qu'en semaine. Or, la PCH est au même taux le jour et la nuit en semaine (18,10 €), et le taux pour le dimanche (21,14 €) n'excède celui de la semaine que de 17 %, cette majoration étant loin de couvrir le surcoût de ces heures dominicales.

On notera que ce surcoût de l'heure de nuit ou de dimanche est le même pour toutes les associations, soumises aux mêmes conventions collectives.

On rappellera par ailleurs que la situation était identique sous le régime de l'ACTP, et que le passage à la PCH n'a rien changé à cet égard. Mais le groupement y est plus sensible car le nombre des heures d'intervention la nuit a doublé en 2007, avec près de 10 000 heures, tandis que celui des heures assurées le jour en semaine baissait la même année d'environ 5 000. Dès lors, il a paru nécessaire de vérifier si les produits issus de la PCH couvrent ou non les charges d'exploitation.

La méthode de l'Inspection générale a consisté tout d'abord à calculer un coût de revient acceptable, à partir du coût d'exploitation net des transferts de charge, diminué des produits de gestion courante, de la subvention de l'Etat, du surcoût des structures et de la provision N :

Calcul d'un coût de revient acceptable à financer par le département			
	2006	2007	Moyenne
Coût d'exploitation net des transferts de charge	1 530 090 €	1 537 319 €	
Autres produits courants	- 118 335 €	- 76 894 €	
Subvention Etat	- 434 250 €	- 434 250 €	
Surcoût structure	- 39 482 €	- 65 815 €	
Surcoût N		- 83 583 €	
Coût de revient global acceptable	938 023 €	876 778 €	907 401 €

La somme obtenue représente la part de charges dont le financement incombe au département. Il a été retenu une moyenne des deux derniers exercices pour neutraliser les effets de report dus aux délais de mise en place de la PCH.

En regard est calculée la recette à attendre de la tarification PCH, compte tenu de l'activité constatée :

Activité	2006	2007
Heures semaine	39 897,25	35 494,50
Heures dimanche	5 489,25	5 050,00
Heures nuit semaine	4 526,75	9 358,25
Heures dimanche nuit		1 331,00
	49 913,25	51 233,75

	2006	2007	Moyenne
Recettes semaine jour (18,1 €)	722 140 €	642 450 €	
Recettes dimanche jour (21,14 €)	116 043 €	106 757 €	
Recettes semaine nuit (18,1 €)	81 934 €	169 384 €	
Recettes dimanche nuit (21,14 €)		28 137 €	
Produit PCH	920 117 €	946 729 €	933 423,13 €

Ce montant doit toutefois être retraité. En effet, le taux de la PCH pour les heures de semaine, jour et nuit, est supérieur de 0,96 € à celui de l'ACTP. Or, comme on l'a vu, une partie de l'activité continue à être effectuée sous le régime de l'ACTP :

	2006	2007	Total
Heures ACTP semaine	11 565	7 327	18 892
Heures ACTP nuit	405	1 800	2 205
Total	11 970	11 970	23 941

En rectifiant le tarif de ces 23 941 heures, on obtient 22 983 € à déduire d'une recette calculée intégralement sous le régime PCH. La recette à attendre de la PCH et de l'ACTP s'établit donc à **910 440 €**.

Les recettes issues des taux actuels de la PCH – environ 910 000 € - devraient donc suffire à couvrir les coûts non couverts par les autres produits – 907 000 € -. Au reste, ce chiffre est très proche des recettes effectivement constatées de participation et de subventions (hors Etat), 930 800 €, incluant il est vrai les petites subventions départementales pour les astreintes et d'équilibre:

	2006	2007	Moyenne
Participations + subventions hors Etat	963 233 €	898 450 €	930 842 €

En résumé, les taux de 21,14 € de l'heure de dimanche, et de 18,10 € pour la nuit en semaine, ne correspondent sans doute pas au coût horaire réel résiduel à financer par le département. Mais cette sous-estimation est compensée par le fait que celui de 18,10 € excède celui de l'heure de jour en semaine, qui représente la majeure partie de l'activité.

Cela dit, cette structure de prix peut avoir l'effet pervers d'inciter le groupement à réduire son activité nocturne, surtout hors ULS, ce qui serait contraire à l'esprit de service public de la convention. Cette situation serait évitée si la structure des taux horaires de la PCH reflétait mieux la réalité de la structure des coûts, ce qui ne préjuge pas de leur niveau.

En tout cas, la recherche de la vérité des prix serait préférable au mécanisme de la subvention d'équilibre du service de nuit, qui complexifie inutilement le dispositif d'aides, en le rendant peu lisible, qui n'est pas justifié par un véritable compte analytique, qui a abouti en 2005 au versement d'une subvention pour une activité globalement excédentaire, et en 2006 à des anticipations exagérées, avec l'inscription comptable d'une subvention pour un montant supérieur à celui finalement voté.

4.4.4. La question du ratio heures rémunérées au personnel/heures facturées au bénéficiaire

Il est inévitable que le nombre d'heures de travail du personnel soit supérieur à celui des heures effectuées au service du handicapé, et ce, en raison :

- du temps de trajet,
- du temps de passage de service où deux personnes interviennent en même temps au domicile pour une personne facturée à l'utilisateur,
- du temps de réunion,
- du temps consacré au soutien psychologique des auxiliaires de vie,
- du temps de formation,
- des hospitalisations prolongées de bénéficiaires.

D'après les fiches de planning des auxiliaires de vie, le **taux de facturation, c'est-à-dire le rapport du nombre d'heures facturées au client sur les heures rémunérées au personnel, est de 65 % en 2007, ce qui ne paraît pas optimal.**

Interventions à domicile	2004	2005	2006	2007
Heures travaillées	50 541	61 009	69 994	68 582
Heures payées	57 842	70 116	80 453	78 833
Heures facturées	39 087	44 385	50 094	51393
Heures facturées sur heures payées	68%	63%	62%	65%
Heures travaillées sur heures payées	87%	87%	87%	87%
Nombre de bénéficiaires	37	39	39	41
Heures chez bénéficiaires	1 366	1 564	1 795	1 673

Il ne paraît pas déraisonnable de chercher au minimum à retrouver le taux de 2004, voire, avec l'adoption de l'informatique, envisager un taux de 70 %. Le remplacement rapide des deux locataires d'ULS décédés en 2007 devrait aussi y contribuer.

4.5. Le budget 2008 pour l'activité parisienne paraît sous estimé

Le budget prévisionnel 2008 du service d'auxiliaires de vie parisien présente les prévisions d'activité en prix de revient horaire.

Il inclut les nouvelles unités de logement et service dont l'ouverture était envisagée en 2008 à Héroid et passage Goix dans Paris, la gestion de cette dernière ULS alors que la gestion a été confiée entre temps à une autre association, l'ADIAM.

En ce qui concerne les services parisiens en service en 2007 ce budget prévoit les coûts horaires suivants :

- coût direct d'intervention au domicile : 18,81 €, soit un budget de 1 255 902 €
- coût direction 1,27 € soit un budget de 84 844 €
- coût du siège 0,84 €, soit un budget de 56 419 €
- coût total 20,92 € soit un budget global de 1 397 165 €

Si les interventions directes au domicile semblent convenablement évaluées, en revanche les charges de structure sont très nettement sous estimées.

Pour l'année 2008, il s'est confirmé, depuis la rédaction du rapport provisoire, que l'Etat va se désengager. Or il est clair que sa subvention, qui représente 31 % des produits d'exploitation du service d'auxiliaires de vie parisien contribue de manière décisive à son équilibre.

Dès lors, la solution la plus rationnelle est de réintégrer la part actuellement couverte par l'Etat dans les coûts d'exploitation, et redéfinir des taux de PCH assurant la couverture de ces derniers, de préférence avec une structure de taux proche de celle des coûts.

Dans sa réponse au rapport provisoire, le GIHP demande à bénéficier, outre une aide à la restructuration de ses structures, d'une aide exceptionnelle pour le financement de son déficit 2007. Le rapporteur ne peut qu'observer que les conventions actuellement en vigueur ne prévoient pas de garantie de déficit et qu'une prise en compte des frais de restructuration constitue en soi une aide exceptionnelle appréciable. Il observe, en outre, que le GIHP n'apporte pas de précision sur l'autre facteur de déficit du service parisien, à savoir la provision sur client douteux, et ne peut que maintenir ses réserves à ce que soit prise en charge une provision pour un usager non-parisien représentant à elle seule plus de la moitié du déficit enregistré.

5. LA DEMARCHE QUALITE DU SERVICE RENDU

Le GIHP a déposé à la DASES (bureau des actions en direction des personnes handicapées) un dossier de candidature au label qualité le 27 septembre 2007.

Le GIHP est titulaire de l'agrément qualité délivré par la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle par arrêté en date du 15 mai 2007 pour ce qui concerne les services suivants :

- entretien de la maison et travaux ménagers,
- préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions,
- assistance aux personnes handicapées, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux.

Il avait auparavant lancé une enquête de satisfaction auprès de ses usagers. Le résultat de cette enquête figure en annexe.

L'accueil dans la structure est jugé très satisfaisant ou satisfaisant par 16 bénéficiaires sur 21.

Les opinions sur la qualité du travail sont largement positives en ce qui concerne le travail effectué (16 réponses positives sur 20). Il en est de même sur la disponibilité des intervenants au domicile.

Les marges de progrès concernent :

- la coordination des tâches entre plusieurs auxiliaires de vie qui travaillent au même domicile de la personne handicapée,
- les changements répétés de personnel,
- l'information à donner sur l'absence de l'auxiliaire de vie ou de son remplacement,
- une demande accrue des usagers pour la formation et le professionnalisme des intervenants,
- l'intervention d'un kinésithérapeute pour les usagers.

56 % des intervenants au domicile sont diplômés.

Le groupement remet à chaque personne accueillie un livret d'accueil et une charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Les résidents des unités de logements et services disposent d’un règlement de fonctionnement.

La directrice de la vie autonome possède une qualification de sociologue, un diplôme d’analyste programmeur et a suivi une formation de gestion des ressources humaines. Elle possède une expérience dans le domaine social et plus spécialement celui des handicapés.

Enfin, le GIHP a élaboré un projet de service pour la vie autonome valable pour la période 2007 à 2012 qui porte sur :

- l’amélioration des conditions de travail,
- la valorisation de l’identité professionnelle,
- le renforcement du niveau de compétence et de qualification des personnels,
- la communication.

Dans cet esprit la formation au DEAVS (diplôme d’Etat d’auxiliaire de vie sociale) est jugée prioritaire et trois agents ont été inscrits à cette formation en 2007.

CONCLUSION

L’activité auxiliaires de vie à domicile fonctionne aux limites de l’équilibre économique.

La complexité du dispositif d’aides, sa réforme, et les délais de mise en place pratique de la PCH ont contribué à rendre difficile la compréhension de la situation, et masqué les causes de sa dégradation. Or la précarité de l’équilibre impose un suivi attentif et rapide, ce qui n’a pas été tout à fait le cas. La prise de conscience par le GIHP a été tardive, et excessive dans la forme.

La question se pose désormais de savoir si le département doit couvrir le déficit constaté, quelle qu’en soit la cause. Or, clairement, les conventions en vigueur n’offrent pas de garantie face à un déficit dont les causes ne sont pas imputables en premier lieu à une insuffisance de financements publics, notamment départementaux.

En revanche, une aide exceptionnelle peut être envisagée. Elle pourrait, compte tenu du partenariat ancien avec le groupement, consister à compenser la réduction des coûts de structure, en prenant en charge partiellement le coût de l’important effort de restructuration engagée par le GIHP (licenciement de 4 agents de direction dans les services communs, et 2 à la DVA).

De manière pérenne, il paraît plus sain que l’équilibre de l’activité soit assuré par la PCH, dont les taux devraient revus afin de mieux refléter les coûts, surtout avec le désengagement de l’Etat, dont la disparition de la contribution devra être compensée.

RECOMMANDATIONS

Proposition n°1 :

Sur la question du déficit : ne pas couvrir par principe le déficit enregistré mais prendre en charge une partie des coûts de réduction des structures, et régler les situations en instance à la DASES.

Proposition n°2 : pour le GIHP

Réduire effectivement les charges de structure, que ce soit celles communes à l'activité transport et à l'activité auxiliaires de vie, mais aussi les coûts propres de direction de la direction de la vie autonome, imputés à l'activité parisienne, notamment en réduisant les effectifs, afin de revenir à un taux de 24 % par rapport aux charges directes.

Proposition n°3 : pour le GIHP

A l'aide du nouveau logiciel, optimiser la gestion du planning des auxiliaires de vie afin d'obtenir un ratio heures facturées sur heures payées le plus proche possible de 70 %.

Proposition n°4 : pour le GIHP

Tenir la comptabilité clients avec une plus grande rigueur. Eviter d'émettre des factures non comptabilisées. Mieux respecter le principe de prudence, en n'inscrivant en produit que des subventions votées. Présenter de manière plus claire, dans son rapport de gestion, les informations fournies par la comptabilité analytique.

Proposition n°5 : pour le GIHP

Veiller à garder une certaine prudence dans la communication avec la DASES et les usagers.

Proposition n°6 à la DASES :

Apporter une réponse au dossier de candidature au label qualité déposé par le GIHP le 27 septembre 2007.

Répondre formellement au courrier du 7 mars 2007 sur la situation de divers règlements en instance pour des ressortissants parisiens.

Proposition n°7 à la DASES:

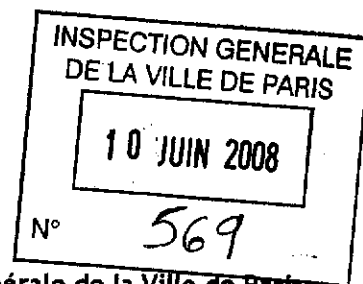
Profiter de la crise, et du désengagement de l'Etat, pour simplifier le système des conventions actuelles, excessivement parcellisées, difficilement compréhensibles, peu vérifiables et masquant les vrais enjeux. Adopter, pour l'ensemble des associations, une structure des taux de PCH reflétant mieux la structure de leurs coûts directs.

**PROCEDURE
CONTRADICTOIRE**

Le rapport provisoire a été adressé le 15 mai 2008.

N°1 : Note de la Directrice de l'action sociale, de l'enfance et de la santé en date du 4 juin 2008.

N°2 : Lettre de Monsieur le Président de l'association GIHP Ile de France, en date du 11 juin 2008.



N/Réf : Affaire suivie par

Paris, le 4 juin 2008

NOTE pour : Madame la Directrice de l'Inspection Générale de la Ville de Paris**Objet : Rapport provisoire d'audit de l'association GIHP**

Par note du 15 mai 2008 vous me transmettez le rapport provisoire d'audit de l'association GIHP Ile de France (N° 07-29), et je vous en remercie.

Ce document appelle de ma part les observations suivantes :

D'une façon générale, le rapport s'attache parfaitement à répondre à la lettre de mission et confirme un certain nombre de constats ou d'intuitions de mes services.

I. Sur la question principale relative à l'importance du déficit 2007, sa nature et ses causes, le rapport apporte de nombreuses précisions et un diagnostic clair que je partage :

- les difficultés financières et le déficit ne proviennent pas d'un retrait du financement public, notamment du département (p. 7)
- il est principalement dû à l'inflation brutale des coûts de direction et notamment de ceux de la Direction de la Vie Autonome, qui semble hors de proportion avec un service rendu correct (p. 22/23)

L'IG met en valeur page 24 que l'activité parisienne aurait été en équilibre si les coûts de structure étaient restés en proportion fixe par rapport aux charges directes, au niveau de 2004 : le rapport mentionne, page 24, une réduction possible d'environ 65 000 € de l'impact des coûts de structures imputés à l'activité parisienne (pour une économie sur la "direction" de la DVA d'environ 113 000 € - frais communs du GIHP inclus).

Je rappelle que l'examen des primes hors convention a déjà mis à jour pour 2007 un montant de 19 000 €, primes que le Département n'est pas censé reprendre dans le cadre de la tarification.

- par ailleurs des progrès et une remise à plat dans le domaine du suivi des recouvrements et des facturations, y compris avec la DASES, doivent être réalisés pour conforter une gestion opérationnelle plus saine (p. 23).

Je note bien (page 29) que l'IG trouve anormal le rapport de 65 % du nombre d'heures facturées au client sur les heures rémunérées et préconise un taux de 70 %.

Je partage également la proposition 1 du rapport qui conseille à la DASES de ne prendre en charge qu'une partie du déficit : celle concernant les recouvrements justifiés en instance et celle qui permettrait de couvrir le coût de la réduction des dépenses de structures (licenciements) ; cette proposition est évidemment liée à la mise en œuvre par le GIHP des propositions 2 à 4 et suppose donc à mon sens une convention d'objectif et de moyens, qui pourra s'inscrire dans la nouvelle régulation de l'ancien dispositif Auxiliaire de vie (voir p. 30 et ci-dessous II-c)

II. S'agissant des autres constats, je souhaite apporter les précisions suivantes :

a)

[...]

Le paragraphe a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

- b) La remise à plat des conventions et la recherche de la vérité des prix PCH (p. 28 et proposition 7) : la DASES est parfaitement consciente de cette nécessité et cherche à la faire avancer ; sa priorité a jusqu'alors consisté à travailler sur ce sujet dans le secteur des Services d'aide et d'accompagnement à domicile autorisés et habilités à l'aide sociale qui sont plutôt présents dans l'assistance aux personnes âgées.

De fait, en 2008, une tarification réglementaire au plus proche du prix de revient contrôlé (comme pour les établissements tarifés) a été mise en place pour 16 de ces services ; l'objectif de la Dases (compte tenu par ailleurs, voir plus loin, de la disparition du dispositif Auxiliaire de vie cofinancé par l'Etat) est d'offrir en 2009 aux autres services de ce type (dont celui du GIHP) d'entrer dans ce nouveau système de régulation, ce qui suppose au préalable que leurs services soient autorisés et habilités aide sociale conformément à la réglementation ; cette évolution permettrait un meilleur contrôle du service et une tarification adaptée à une activité professionnalisée et pérenne.

Cette nouvelle tarification ne règlera pas totalement la question du financement PCH ; s'il est possible réglementairement de « facturer » à la PCH le tarif de chaque service ainsi déterminé, la gestion, par le département payeur de la PCH, d'une multiplicité de tarifs est complexe d'autant que les personnes sont libres de changer de prestataire et qu'elles peuvent y être poussées par des variations conjoncturelles de ces tarifs ; c'est d'ailleurs pourquoi, pour le financement APA, les prestataires ont accepté un système où le taux de prise en charge APA reste uniforme et où le surcoût éventuel du prix de revient (contrôlé par le Département) est pris en compte par une subvention compensatrice ainsi déterminée sur des éléments comptables objectifs.

Il sera sans doute possible de parvenir à une individualisation des tarifs et taux de prise en charge PCH dans le cadre des nouveaux systèmes d'information en cours de développement à horizon 2010 (SALSA pour la DASES, SIMPHONI pour la MDPH).

- c) L'évolution du dispositif Auxiliaire de Vie (p. 30) : « l'incertitude » évoquée par le rapport ne l'est pas vraiment, au moins quant aux principes : la note DGAS ci jointe du 28/01/2008, annonce la disparition du dispositif (et notamment du financement Etat) et prône (comme le rapport) une intégration de l'éventuel surcoût à la PCH, une fois redéfini à la baisse le périmètre de la mesure ; elle annonce également une dotation d'Etat principalement destinée à couvrir le coût de « plans sociaux » dans les associations ; selon la DASS 75, cette dotation, estimée au maximum à 25% du montant 2007, n'est pas encore confirmée. La DASES s'efforce depuis de traiter le dossier en relation étroite avec la DASS 75 et les associations concernées (réunion du 24 avril 2008).

d) la Démarche Qualité (p. 30 et proposition 6) : il est vrai que la DASES n'a pas formellement répondu à la candidature du GIHP au label Qualité ; ce retard est en fait du aux difficultés de mise en œuvre de cette action expérimentale prévue par délibération du CP du 17 juillet 2007.

En effet, la Commission d'attribution du label n'a pu se réunir du fait du retrait des services de l'Etat qui devaient y participer (ANSP, DDTEFP, DDCCRF, Dass) : Le Préfet de Paris a en effet évoqué des difficultés juridiques d'articulation avec les dispositifs nationaux d'agrément ou de certification ; le label n'a donc pu être attribué, mais l'information des candidats a été retardée dans l'attente de la validation d'une réforme du dispositif.

Ce retard est d'autant plus dommageable pour le GIHP que l'instruction de sa candidature avait très tôt révélé qu'elle n'était pas éligible au label : selon le cahier des charges, les candidats devaient disposer d'un agrément qualité Etat depuis au moins 2 ans, ce qui n'était pas le cas à l'époque pour le GIHP..

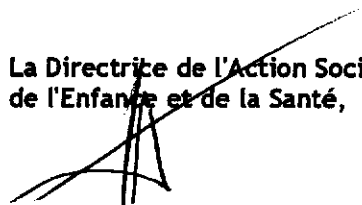
La DASES entend donc, dès que ses propositions seront validées par les élus concernés, appliquer la proposition du rapport, en notifiant aux candidats non retenus la raison de leur inéligibilité et en confirmant à tous les candidats la non attribution du label en 2007 et les principes de sa réforme.

En conclusion, au-delà de ces observations, et même si cela n'entraîne pas dans la lettre de mission de l'IGVP, je note que le rapport ne permet pas d'appréhender clairement les perspectives d'évolution de l'activité du GIHP :

- l'activité transport est jugée excédentaire par les auditeurs (p. 13) alors que le rapport d'activité 2007 du GIHP, reçu au BAPH le 20 mai indique quant à lui dans ce domaine une forte baisse de l'activité en 2007 et fait preuve d'inquiétudes vives sur les perspectives 2008 ; par ailleurs, si l'hypothèse d'une reprise de l'activité transport par les CG91 et 77 (évoquée en réunion STIF/PAM/CG-IDF le 15 mai) dans le cadre du PAM 91 et du PAM 77 devait se confirmer fin 2008/début 2009, il y aurait un impact de l'abandon de cette activité sur l'équilibre de l'association.

- compte tenu de ces incertitudes stratégiques, il pourrait apparaître que les propositions 2 à 3 ne soient pas suffisantes pour garantir la pérennité de l'association

La Directrice de l'Action Sociale,
de l'Enfance et de la Santé,





Ministère du Travail, des Relations sociales et de la Solidarité
Ministère du logement et de la ville

Direction générale de l'action sociale
Sous-direction des personnes handicapées
Bureau de la vie autonome (3 A)

Paris, le 28 janvier 2008

Dossier suivi par :

Tel : 01 40 56 88 55 fax : 01 40 56 63 22
Courriel :

Tel : 01 40 56 86 50 fax : 01 40 56 63 22
Courriel :

N° mercure

Note d'information
Pour les Préfets de départements -
Direction départementale des affaires sanitaires et sociales

Objet : Forfaits auxiliaire de vie : Gestion de la période transitoire et utilisation des crédits 2008

PJ :

Comme suite aux informations apportées lors des dialogues de gestion, et dans la note du 7 décembre, concernant la non reconduction en 2008 des crédits d'auxiliaires de vie, figurant en 2007 au titre de l'action n°4 du programme 157, **je vous confirme qu'une enveloppe de 15 M€ sera dégagée en en 2008** afin de permettre une fin progressive de ce dispositif.

Une réunion s'est tenue début janvier avec des associations nationales gestionnaires de services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD), compte tenu des inquiétudes que suscite la fin de ces subventions à des SAAD, destinés à permettre l'intervention d'auxiliaires de vie en faveur de personnes handicapées ayant besoin d'aide pour les actes essentiels. Vous trouverez ci joint le relevé de décisions établi à la suite de cette réunion, qui fait notamment le point sur des orientations concernant l'utilisation de l'enveloppe dégagée pour 2008 ainsi que sur les travaux à conduire pour accompagner cette fin de dispositif. Ces associations envisageaient de transmettre ce compte rendu aux membres de leur réseau.

Le financement dégagé en 2008 doit permettre d'assurer une continuité dans la prise en charge à domicile des personnes handicapées dans la perspective de la mise en place de solutions relais et doit prévenir, dans le même temps, le licenciement pour des raisons économiques, des personnels

intervenant auprès d'elles. Il s'agit d'organiser cette fin de dispositif afin de ne pas compromettre le maintien à domicile des personnes lourdement handicapées. C'est pourquoi, il doit permettre, en tant que de besoin, d'assurer à minima le premier trimestre.

Cette période doit être mise à profit pour approfondir et/ou achever l'état des lieux de la situation des actuels bénéficiaires notamment au regard de leur possibilité d'accès à la prestation de compensation (PCH) ou à d'autres dispositifs, et d'engager ou de poursuivre les démarches de réorientations qui peuvent demander plusieurs mois avant d'être effectives.

Bien évidemment, il convient de veiller à ce qu'il n'y ait pas de nouveaux bénéficiaires de forfaits.

Comme indiqué précédemment, l'enveloppe de 15 M€ sera dégagée sur des crédits issus de reports et ne pourra être disponible avant avril 2008. D'ores et déjà, je vous informe que :

- Le montant de la délégation pourra correspondre aux montants demandés pour les DDASS qui ont fait part, sur la base d'une première estimation, de besoins inférieurs ou égaux au quart du montant de la dotation déléguée en 2007. Dans l'hypothèse où les travaux complémentaires demandés conduiraient à revoir cette estimation, il est nécessaire de me communiquer le nouveau montant avant la fin du mois de février.
- Pour les autres, le montant de la délégation sera au moins égale au quart de la subvention déléguée en 2007.

Dans l'hypothèse de besoins criants d'apport de trésorerie pour une association avant délégation des crédits considérés, vous avez la possibilité d'utiliser, par voie de fongibilité, des crédits qui ne seraient pas mobilisés immédiatement, dans la limite du montant correspondant au quart de la subvention 2007 pour cette structure.

Je vous rappelle qu'une demande de remontée d'informations concernant un premier état des lieux figurait dans la note du 7 décembre 2007. A ce jour, une grande partie des départements ont transmis les informations demandées. Les premiers résultats montrent une grande hétérogénéité des situations entre départements, tant dans le profil des bénéficiaires de ces forfaits et de l'impact de cette fin de dispositif que de l'avancement du travail à mener avec les différentes parties prenantes. Il apparaît notamment une proportion variable de personnes ne répondant pas aux critères prévus pour l'accès aux forfaits (qu'il s'agisse des forfaits dits " historiques" ou des forfaits destinés aux personnes les plus lourdement handicapées) par exemple de personnes âgées percevant l'APA, de personnes ne bénéficiant pas de prestations attribuées au titre d'un besoin d'aide humaine (ACTP, MTP), de personnes dont le seul besoin d'aide porte sur les travaux ménagers... Il apparaît également que le champ couvert par les services subventionnés n'est pas toujours en harmonie avec les règles : accueil temporaire, accompagnement relevant de service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)...

Au cours du premier trimestre, il vous est demandé :

- d'achever le travail conjointement avec les associations, la MDPH et le conseil général concernant le traitement individuel des situations en vue d'identifier, pour chaque personne handicapée, les solutions relais qui peuvent être mises en place, en premier lieu la prestation de compensation. A cet égard, il convient d'assurer la continuité de la prise en charge des enfants jusqu'à l'ouverture effective de la PCH aux enfants et d'identifier de façon très

précise, les personnes lourdement handicapées, telles que définies dans la circulaire du 31 mars 2003, pour lesquelles aucune alternative ne peut être envisagée.

- de poursuivre la réflexion, et de déterminer un échéancier, sur les perspectives d'adaptation des services existant. Il peut s'agir d'une mise en conformité pour les services qui ont développé des modalités d'accompagnement des personnes handicapées qui relèvent d'autres dispositifs, par exemple de service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) ou de structures d'accueil temporaire ou d'un développement de perspectives nouvelles.

Afin de suivre ces démarches et leurs aboutissements, et d'alimenter le suivi national mis en place afin d'accompagner la gestion de cette période transitoire, vous voudrez bien remplir à la fin, de chaque trimestre, le tableau de bord joint en annexe 2 qui s'inscrit dans le prolongement de la demande d'informations de décembre 2007. Ces informations sont aussi importantes dans la perspective de permettre les ajustements nécessaires quant aux montants des crédits délégués. Les informations devront être transmises par courriel à _____ et _____

Je vous remercie de vos contributions.

Signé



Ile-de-France

Groupement pour l'Insertion des
personnes Handicapées Physiques

Le Président

tél. : 01 45 23 83 50

fax : 01 45 23 16 11



Monsieur
Inspection Générale
17, Bd Morland

75181 PARIS Cedex 04

Paris, le 11 juin 2008.

JPL/ER

Monsieur,

Sans vouloir revenir sur la totalité du rapport provisoire, notre association a vu son financement évoluer et se complexifier par la mise en place de nouveaux modes de financement et financeurs, et aujourd'hui, nous militons pour un financement plus clair, ce qui ne nous évite pas d'une année 2008 encore très difficile.

Nous sommes intéressés par ce type d'audit car il apporte un regard différent et des constats qui ne peuvent que nous amener à plus de rigueur.

Sur le plan des augmentations des structures à partir de 2004 et en 2005 et 2006, nous avons connu une montée en charge de notre service Vie Autonome.

2004 et 2005 ont été les années de mise en place de l'accord de branche sur l'aide à domicile de mars 2002 relatif aux emplois et aux rémunérations de nos auxiliaires de vie et de l'encadrement, a conduit à une hausse de salaire de 10 à 12 %.

D'autre part, les négociations annuelles obligatoires Vie Autonome ont augmenté notre masse salariale de 3 % en 2005 et 1,50 % en 2006.

Pour notre service commun, nous avons, pour 2004 et 2005, ouvert trois postes nécessaires, 1 agent de communication et Vie Associative, 1 poste de formateur « interne et externe » sur plusieurs modules du handicap et 1 poste de chargé de mission concernant notre projet européen sur le développement du référentiel métier « d'assistant à la mobilité » en partie financé par le fond social européen.

Ces postes supplémentaires du service commun ont été essentiellement financés au prorata par les services Vie Autonome et Transport.

De plus, le service commun qui est sous le Convention Transport de Voyageurs a bénéficié de la mise en place conventionnelle du 13^{ème} mois ainsi que des avancées suite aux négociations annuelles obligatoires Transport 2005-2006.

Enfin, le départ de l'ancienne directrice en Juillet 2006 et l'arrivée de Madame en octobre 2006 ont provoqué un flottement et il a fallu du temps pour faire certains constats et repositionner notre service.

Aujourd'hui, nous avons mis en place un plan de restructuration sur le service Vie Autonome qui a conduit au licenciement de 4 personnes au niveau de la Direction et au licenciement de 2 personnes dans les Services Communs. Ceci nous ramène donc à un ratio coût direct auxiliaires de vie/encadrement proche des 24 %, ceci couplé à la mise en place début 2008 de notre logiciel planning avec un objectif de ramener le ratio heures payées sur heures facturées à 70 % minimum.

[...]

Le paragraphe a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Nous vous avons fait parvenir notre rapport d'activité et le bilan de nos comptes 2007, qui est très alarmant. Nous ne bénéficions plus d'une réserve solide de fonds propres et d'autre part, suite à un contrôle ordinaire de l'URSSAF début 2007, il nous a été signifié que nous étions, d'après eu, assujettis désormais à la taxe sur le transport et ceci de façon rétroactive 2004, 2005, 2006 et 2007, soit 225 000 €, que nous avons provisionné pour risque. Nous avons fait appel de cette décision, car précédemment nous étions exemptés par notre affiliation au GIHP National par sa reconnaissance d'utilité publique.

Pour la tenue de notre comptabilité, nous avons respecté la prudence en inscrivant la somme de 27 666 € de subvention prévisionnelle suite à une lettre d'intention de la DASES du 27 mars 2007 émanant du Chef de Bureau des actions pour les personnes handicapées avec procuration donné à Monsieur SALAGNAC.

Avec le système complexe des financements PTLH – PCH – ACTP – MTP – ASEL, forfait d'auxiliaire de vie et convention DASES, empilés sur 2004 – 2005 et 2006, il nous a été difficile de maîtriser année sur année la complexité de ce système et nos comptes 2007 en sont le résultat final.

2008 voit le désengagement de l'Etat de son financement de 45 postes d'auxiliaires de vie équivalent de 434 250 €, qui étaient partie intégrante de notre équilibre financier. Nous sommes très inquiets quant à sa disparition.

Notre prise de conscience est récente, car les informations sur le désengagement de l'état ne nous sont parvenues qu'au dernier trimestre 2007 et la question du transfert du dispositif d'auxiliaire de vie reste toujours d'actualité à ce jour.

Aussi, nous sommes attentifs à la prise en compte du surcoût dû aux indemnités de licenciement des agents de direction dans le cadre du plan de restructuration mais nous demandons cependant toujours un geste pour le financement de notre déficit 2007 compte tenu que notre association n'a plus les moyens, seule, d'y faire face.

Cette aide exceptionnelle nous permettra de poursuivre notre développement et de mettre en place une tarification de nos prestations pour un passage en CROSM.

Nous vous prions de croire, Monsieur, en l'assurance de notre considération distinguée.

Président
p/o
Directeur Général



P.J -

LISTE DES ANNEXES

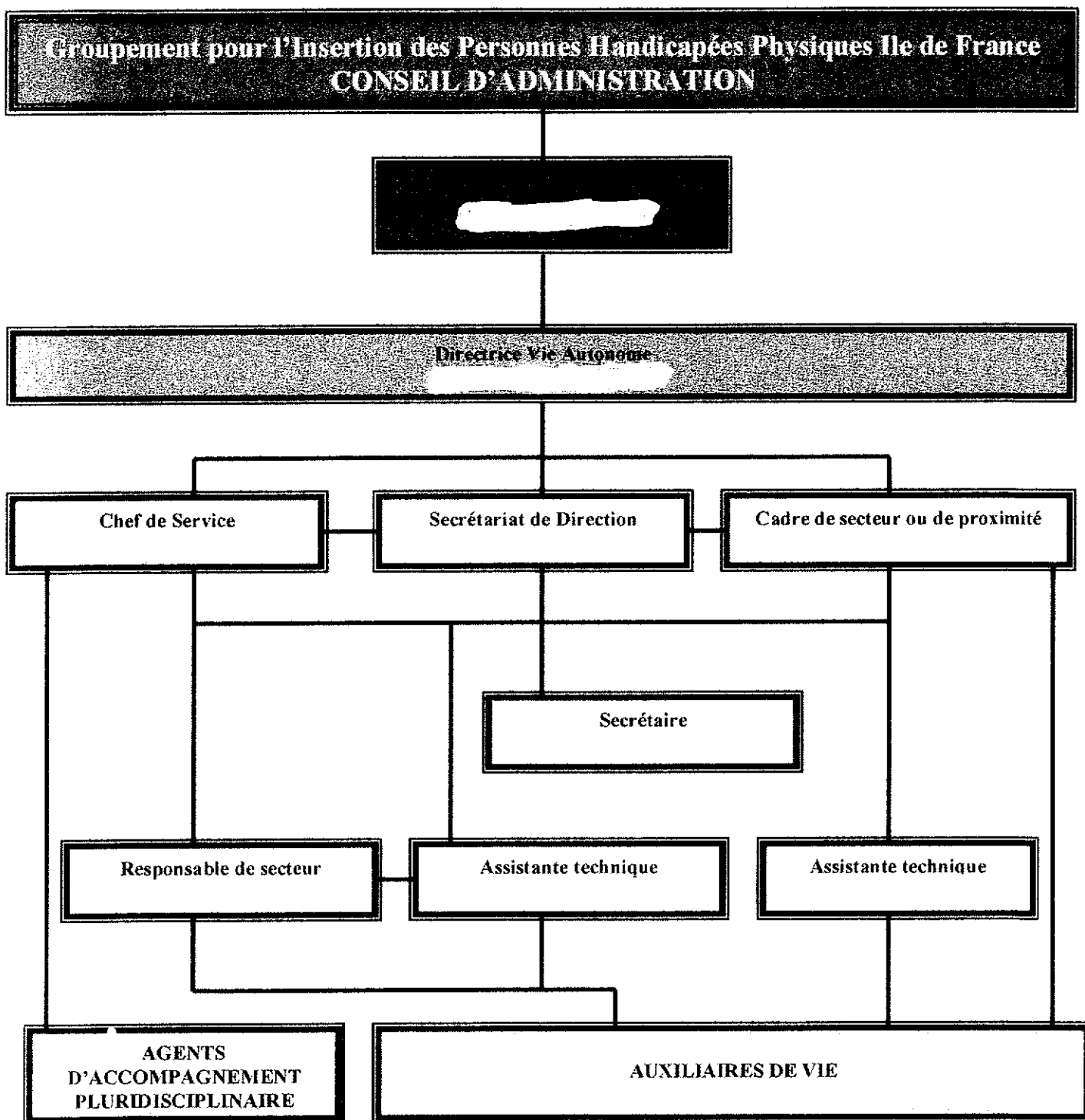
Annexe 1 : Organigramme de la Direction de la vie autonome

Annexe 2 : Courrier du GIHP à la DASES en date du 7 mars 2007

Annexe 3 : Réponse au questionnaire qualité auprès des usagers

Annexe 1 :

Organigramme de la DVA



Annexe 2 :

*Courrier du GIHP à la DASES
en date du 7 mars 2007
sur diverses situations individuelles*

G'HP

Ile-de-France

Groupement pour l'Insertion des
personnes Handicapées Physiques

Direction Vie Autonome

32, rue de Paradis
75010 PARIS
tél. : 01.45.23.83.60
fax : 01.45.23.16.11

Service Paris

24, rue des Ecluses St. Martin
75010 PARIS
tél. : 01.42.38.28.55
: 01.42.38.23.31
fax : 01.42.02.24.15

Service Essonne

15, rue de la Clairière
91000 EVRY
tél. : 01.64.97.98.32
fax : 01.42.02.24.15



DASES

Service des Paiements

Madame

Bureau 40

125 bis rue de Reuilly

75012 PARIS

Objet : Factures Aide Sociale
Extra Légale en attente de
Règlement, depuis 2002.

Paris, le 7 mars 07

Madame,

Dans le cadre de la clôture des comptes 2006, notre Expert Comptable attire notre attention sur des sommes toujours en attente de règlement depuis 2002.

Nous vous présentons ci après le tableau avec nom des locataires concernés, les montants, les dates et les explications ci rapportant :

2002

	10 avril 2002	933 € 52	Mr a reçu sa
	10 mai 2002	1867 € 04	Nouvelle notification
	10 juin 2002	1867 € 04	Du 21 mars 2003 pour Cette période
TOTAL		4 667 € 60	Les sommes sont donc dues par vos services

	08 janvier 2002	3500 € 70	
	08 février 2002	3500 € 70	
	08 mars 2002	3500 € 70	
	08 avril 2002	3500 € 70	
	08 mai 2002	3500 € 70	
	08 juin 2002	3500 € 70	
Total			21 004 € 20

- En 2001, allocation compensatrice est refusée à Mr
- En 2002, Mr en saisit la justice
- Le 19 février 2002, décision non favorable à Mr

DASES
12 MARS 2007

SERVICE DES PRESTATIONS

- Le 15 avril 2002, recours en justice, Mr demande de bénéficier de l'allocation compensatrice à compter du 01 /03/02, il obtient gain de cause.
- la décision de justice du 19 février 02 est annulée
- Mr obtient le bénéfice de l'allocation compensatrice, celle-ci est rétablie pour la période du 01/03/02 au 30/06/02, période du litige.

Tous ces éléments font l'objet de pièces au dossier à votre disposition.

TOUJOURS EN ATTENTE A CE JOUR

	7 août 2002	1 656 €	Mr a
			Reçu sa nouvelle notification le 17/10/02 pour cette période

TOUJOURS EN ATTENTE A CE JOUR

2003

	9 février 2003	319, 50 €	Manque des justificatifs
	9 juin 2003	603 €	
	9 décembre 2003	639 €	
			1561 € 50

	06 octobre 2003	279 €	DCD

2004

	8 juillet 2004	1 921 € 17	Oubli DASES
	8 août 2004	1 937 € 67	Oubli DASES

	9 juillet 2004	1 166 €	Manque des justificatifs
	9 août 2004	1 111 €	Mr devait transmettre des notifications à la DASES (courrier)

2005

	8 janvier 2005	1 978 € 74	
	8 février 2005	1 964 € 99	
	8 mars 2005	1 980 € 00	
	8 avril 2005	1 945 € 74	

	8 mai 2005	1 980 € 00	
	8 juin 2005	1 945 € 74	
	8 juillet 2005	1 887 € 99	
	8 août 2005	1 980 € 00	
	8 septembre 2005	1 945 € 74	
	8 octobre 2005	1 967 € 74	
	8 novembre 2005	1940 € 24	
TOTAL			21 538 € 92

La notification de Mr _____ est valable du 1 er janvier 2004 jusqu'au 31/12/05. Elle a été élaborée pour une période de 2 ans.

TOUJOURS EN ATTENTE A CE JOUR

	9 août 2005	55 €	Manque des justificatifs
	9 novembre 2005	1 094 € 50	Mr _____ devait transmettre des notifications à la DASES (courrier)

TOUJOURS EN ATTENTE A CE JOUR

	16 novembre 2005	76 €	
	16 janvier 2006	1 099 € 99	
	16 février 2006	566 € 49	
TOTAL			1 742 € 48

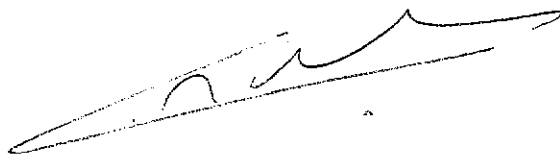
La prise en charge ASL est notifiée pour la période du 01/08/05 au 31 / 07/06

Soit un montant total de 59 735 € 04.

Compte tenu du fait, que ces sommes avaient été dûment facturées en leur temps, aucune prescription nous semble devoir être opposée à leur règlement.

Dans l'attente de ces règlements,

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sincères salutations.



Directrice Vie Autonome

Annexe 3 :

Questionnaire qualité auprès des usagers

Le 3/12/2007



**SYNTHESE DU QUESTIONNAIRE
ANNUEL DE SATISFACTION**

ANNEE : 2007

Questionnaire rempli par :

- Nbre : [1] Seul (e)
- Nbre : [20] Personne aidée et/ou soignée
- Nbre : [1] Conjoint
- Nbre : [1] Famille
- Nbre : [2] Autre (préciser)

A- ACCUEIL INFORMATION

1. Avez-vous trouvé facilement notre structure ?

Nbre : [18] Oui Nbre : [7] Non

2. Comment l'avez-vous connue ?

Nbre : Mairie Nbre : [2] Médecin- APF Nbre : Pharmacien
 Nbre : [2] Hôpital Nbre : Infirmier libéral Nbre : [3] Famille
 Nbre : [1] Voisins Nbre : Commerçants Nbre : [2] Annuaire
 Nbre : [1] Point Paris Em. Nbre : [1] France Dom. Nbre : [1] Site Internet
 Nbre : [3] Assistante Sociale Nbre : [7] Autres

3. Quel est votre avis sur l'accueil que la structure vous a réservé au téléphone ou dans ses locaux ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très insatisfaisant
Horaires d'accueil	8	12	4	1
Amabilité, disponibilité, courtoisie	8	12	4	1
Mise en contact avec l'interlocuteur pertinent	6	12	5	1
Qualité et précision de la réponse apportée	5	11	5	3

4. Pensez-vous avoir été bien informé sur ...

- ... notre service proposé par notre structure ?
 Nbre : [22] Oui Nbre : [3] Non
- ... les avantages et les inconvénients de ce différent service ?
 Nbre : [14] Oui Nbre : [9] Non
- ... les modalités de prise en charge financière ?
 Nbre : [19] Oui Nbre : [4] Non
- ... les coûts qui vous reviennent ?
 Nbre : [20] Oui Nbre : [3] Non
- ... le rôle des intervenants (auxiliaire de vie) ?
 Nbre : [18] Oui Nbre : [5] Non
- ... le rôle du responsable de secteur ou de votre interlocuteur au sein de notre structure ?
 Nbre : [13] Oui Nbre : [9] Non

5. Vous a-t-on remis une documentation sur le service proposé (livret d'accueil) ?

Nbre : [9] Oui Nbre : [13] Non

6. Est-on venu à votre domicile pour réaliser une étude de vos besoins ?

Nbre : [10] Oui Nbre : [15] Non

7. Pensez-vous que cette visite à votre domicile est ...

Nbre : [9] Indispensable Nbre : [11] Utile
 Nbre : [1] Pas très utile Nbre : [3] Inutile

8. Pensez-vous avoir été bien compris lors de cette visite ?

Nbre : [10] Oui Nbre : [4] Non

9. Quel est votre avis sur la visite effectuée à votre domicile ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très insatisfaisant
Respect de l'horaire du rendez-vous	4	4	4	
Amabilité, disponibilité et la courtoisie	5	4	2	1
Ponctualité	4	4	4	

B - QUALITE DU SERVICE EFFECTUE

10. Quel est votre avis sur le travail effectué chez vous ?

Nbre : [2] Très satisfaisant

Nbre : [11] Satisfaisant

Nbre : [2] Plutôt satisfaisant

Nbre : [5] Très insatisfaisant

11. Les professionnels qui viennent en général chez vous sont-ils

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement
... aimables	9	11	3	
... disponibles	9	10	3	
...de confiance	9	7	4	2
...ponctuels	6	8	7	1
...compétents	6	8	8	1
...formés	3	9	6	5

12. Si plusieurs personnes du même service ou de services différents viennent à votre domicile, pensez vous que leur travail est bien coordonné ?

Nbre : [10] Oui

Nbre : [6] Non

Si non, pourquoi ?

- Manque de communication entre-elles sur le travail à effectuer à la suite l'une de l'autre « elle ne l'a pas fait, donc moi non plus ». Manque de prise de responsabilité, manque de discrétion propre et indispensable dans ce travail.
- Quand un travail est commencé par un ADV, il est difficile d'être continué par un autre !
- Il y a trop de coupures dans l'emploi du temps et donc trop de changement de personnel.
- Il y a un planning hebdomadaire, mais si la personne ne peut pas venir, elle ne vient pas et je ne suis pas informée.
- Pas d'esprit d'équipe
- Retards répétitifs de certains, ce qui génère du stress et une désorganisation du déroulement de la journée
- Encadrement défectueux
- Refus de terminer des tâches commencées par d'autres ou d'avancer le travail pour les suivantes

13. Vous a-t-on prévenu suffisamment tôt

- ... en cas de maladie du personnel, et de remplacement ?

Nbre : [11] Oui

Nbre : [9] Non

- ... en cas de congé du personnel, et de remplacement ?

Nbre : [14] Oui

Nbre : [7] Non

14. Pensez-vous que le service apporté est adapté à vos besoins ?

Nbre : [20] Oui

Nbre : [4] Non

Si non, pourquoi ?

- Il faut beaucoup plus de communication, le travail est souvent bâclé, on veut avoir fini avant d'avoir commencé.
- Manque d'hygiène au niveau du lavage des mains à leur arrivée.
- Frigidaire non inspecté denrées souvent périmées.
- Plusieurs produits d'entretien entamés en même temps, on ne prend pas la peine de contrôler le stock et on fait acheter des produits que l'on a déjà.
- Manque évident de formation de nouvelles auxiliaires de vie, voir d'anciennes.
- Turn-over incessant d'auxiliaires de vie non qualifiées depuis des années.
- Oui pour le ménage, non pour l'administratif.
- Trop d'intervenants : il faudrait constituer une équipe de 3 ou 4 personnes, choisies en accord avec la personne aidée, afin qu'il y ait un suivi des tâches, sans répétitions excessives des instructions journalières.
- Respecter des demandes d'horaires
- Ne pas changer les ADV sans prévenir la personne aidée
- Avoir un interlocuteur (pas de messagerie) hors horaires de bureaux et hors week-end, en cas de problèmes (non venue de l'ADV)
- Bien insister sur l'interdiction de fumer dans les logements des personnes aidées, éteindre les portables lors de leur travail
- Besoin réel de formation pour certains intervenants
- Difficulté qui découle du fait qu'il faut prévoir une semaine à l'avance ce que je dois faire une semaine plus tard : aucune place pour un événement imprévu nécessitant de l'aide
- Personnel pas formé au handicap
- Besoin de personnel plus professionnel

15. Que pensez-vous de vos relations avec la structure sur :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très insatisfaisant
La fréquence des contacts	4	8	5	5
La transmission des messages	4	5	8	7
La disponibilité de votre responsable secteur au sein de l'association	4	8	7	4
La courtoisie	8	10	2	3

16. Pensez-vous que des améliorations doivent être apportées à nos services ?

Nbre : [20] Oui

Nbre : [2] Non

Si oui, lesquelles ?

- Un kinésithérapeute pour les usagers
- Une femme de ménage pour le site, afin de revaloriser les auxiliaires de vie (plus d'accompagnement)
- Plus de contact
- Le travail de certaines ADV
- Système d'appel par le boîtier, ne fonctionne pas bien
- Manque d'interlocuteur en cas d'absence de la responsable
- Il serait judicieux d'avoir une réunion entre les locataires et la direction, une fois par mois
- Plus de réactivité
- Moins d'ancrage dans les habitudes
- Plus de ponctualité des ADV, moins de soucis de planning

- Mieux payer les ADV car avec des petits salaires, elles s'en vont, il y a un « turn-over » impressionnant
- Horaires des intervenants
- Plus de communication et d'échanges entre usagers, ADV et responsables
- Des interventions avec des ADV formées et conscientes de leur travail, prévenues à l'avance des tâches à accomplir et sachant utiliser le matériel
- Plus de dialogue, de bon sens, de meilleures relations entre les deux parties
- Professionnalisation du personnel
- Ne pas oublier : métier de services
- Besoin réel de formation pour certains intervenants
- Il serait plus commode que le règlement effectué par chèque soit encaissé rapidement afin de faciliter la tenue de nos comptes
- Récapitulatif des sommes versées au G.I.H.P (pour la déclaration des revenus) soit plus détaillé : mois par mois avec le montant en face puis le total
- Lors d'un problème matériel, le dédommagement est trop long : 7 mois pour être indemnisé
- Changer le responsable de secteur
- Formation des auxiliaires
- Rationalisation des plannings
- Sélections plus strictes à l'embauche
- Amélioration des conditions d'hygiène
- Comptabilité plus rigoureuse des factures
- Contrôle des heures d'intervention
- Prise en charge effective des permanences par les ADV
- Un encadrement impliqué sur le terrain
- Ne pas admettre les prérogatives abusives de certains employés
- Recrutement d'un personnel compétent
- Gestion des problèmes relationnels
- Sanction des fautes professionnelles

Vos remarques personnelles :

- Je suis privilégiée d'être dans une telle structure
- Je suis très satisfaite du service depuis de nombreuses années
- Mes réponses concernant la structure dans sa globalité, il n'empêche que certaines ADV pressentent malgré leurs conditions de travail, un professionnalisme exemplaire.