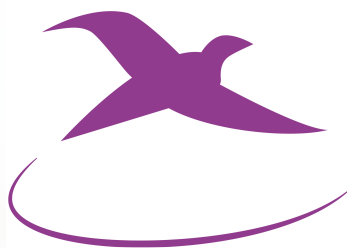


L'ENVOL QUALITE



BILAN D'ACTIVITE 2025

Service d'Aide et
d'Accompagnement
à Domicile

*Chaque jour
à vos côtés pour
bien vivre chez soi*



802

bénéficiaires
accompagnés



179 621

heures
réalisées



212

salariés
mobilisés



50

communes
desservies



L'humain au cœur de notre engagement

Mot de la Gérante

l'année 2025 a été marquée par notre engagement constant au service des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des familles que nous accompagnons au quotidien. Dans un contexte de vieillissement de la population et d'évolution croissante des besoins à domicile, nos équipes ont poursuivi leur mission avec professionnalisme, bienveillance et adaptabilité.

Nous adressons nos sincères remerciements au Conseil Départemental pour son soutien constant dans le développement de nos activités et la valorisation des métiers de l'aide et de l'accompagnement à domicile. Grâce à l'attribution d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM), nous sommes en mesure de déployer de nombreuses actions répondant aux enjeux de la politique sociale, de la transition écologique et de l'amélioration continue de l'accompagnement des usagers, dans le respect de leurs droits, de leur dignité et de leur singularité.

Conscients de notre responsabilité sociétale et environnementale, nous avons poursuivi cette année la mise en œuvre d'actions concrètes visant à réduire notre empreinte écologique. Parmi les réalisations marquantes, le déploiement progressif d'une flotte de véhicules de service hybrides illustre notre volonté de concilier les exigences de mobilité professionnelle, l'optimisation des déplacements et le respect de l'environnement.

Ce rapport d'activité présente les principales réalisations de l'année, les chiffres clés de notre service ainsi que les perspectives qui guideront nos actions futures. Il témoigne de l'investissement de l'ensemble des professionnels, intervenants à domicile comme personnels de coordination, qui œuvrent chaque jour pour garantir un accompagnement de qualité, respectueux des choix et du parcours de vie de chaque usager.

Le bien vieillir à domicile, le maintien de l'autonomie, la préservation du lien social et l'accompagnement dans une relation de confiance et d'écoute constituent les valeurs fondatrices qui animent notre structure. Ces principes guident chacune de nos actions et renforcent notre volonté d'apporter des réponses individualisées, dans une approche profondément humaine et de proximité.

Depuis 2017, notre service poursuit une dynamique de développement continu. Chaque année est l'occasion de nous adapter à l'évolution des besoins des bénéficiaires, aux exigences réglementaires et aux transformations du secteur médico-social. Cette évolution s'appuie notamment sur un travail permanent en matière de développement des compétences, afin de permettre à nos professionnels de disposer des connaissances et des outils nécessaires pour répondre à des situations toujours plus complexes.

L'écoute attentive des usagers et de leurs aidants demeure au cœur de notre démarche. Cette proximité avec le terrain nous permet d'identifier les besoins émergents, d'améliorer nos pratiques et d'apporter des solutions adaptées aux réalités vécues par les personnes accompagnées

Au cours de l'année 2025, nous avons également poursuivi et renforcé notre politique en faveur de la qualité de vie au travail. Une attention particulière a été portée à la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) et des risques psychosociaux, enjeux majeurs pour les métiers de l'aide et de l'accompagnement à domicile. Des actions de sensibilisation, de formation et d'accompagnement ont ainsi été déployées afin de soutenir les équipes dans l'exercice de leurs missions.

L'année 2025 a également été marquée par deux avancées importantes dans la vie de la structure. D'une part, la création et l'installation du Comité Social et Économique (CSE), véritable espace de dialogue social et de participation des salariés à la vie de l'entreprise. D'autre part, le développement d'activités ludiques et conviviales destinées aux usagers, favorisant les échanges, la stimulation cognitive et le maintien du lien social, éléments essentiels au bien-être des personnes accompagnées.

Ces actions témoignent de notre volonté permanente de faire évoluer notre structure au service des usagers comme des professionnels, dans un esprit d'innovation, de proximité et d'amélioration continue. Elles constituent des bases solides pour poursuivre notre développement et relever les défis des années à venir.

Patricia HOUSSIN ESNAULT
Gérante de L' ENVOL QUALITE

L'humain au cœur de notre engagement

Notre mission

Accompagner les personnes fragilisées dans les actes de la vie quotidienne afin de favoriser le maintien à domicile sur tout le territoire centre Ouest du Vaucluse

Nos Valeurs

Bienveillance

Respect de la personne

Professionalisme

Proximité

Qualité de service

Territoires d'intervention



Les chiffres clés de l'Année

802

Bénéficiaires
accompagnés

+ 11.85% en 2025

179 621

Heures réalisées

+ 10.52 % en 2025

212

Salariés mobilisés

+ 11.80 % en 2025

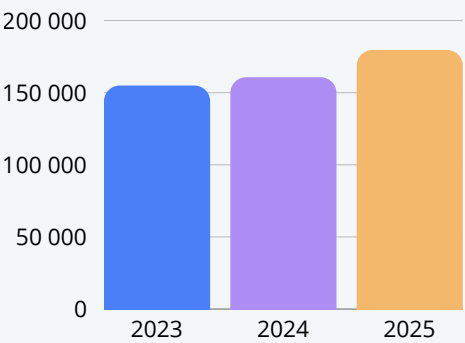
50

Communes
d'intervention

Evolution de l'activité sur 3 ans

Heures réalisées

ANNEE	Heures Réalisées
2023	154 970
2024	160 729
2025	179 621



Analyse

Evolution entre 2023 et 2024 : + 3.59 %

Evolution entre 2024 et 2025 : + 10.52 %

Principaux facteurs d'évolution

Augmentation des demandes APA / PCH

Renforcement des partenariats

Augmentation des compétences par la formation

Augmentation des rémunérations

ANNEE	Evolution du CA en Euros	Résultat Net
2023	3 585 662	-42 977
2024	3 869 794	44 443
2025	4 319 002	52 472

Les bénéficiaires accompagnées

Répartition par âge

Tranche d'âge	Nombre
Moins de 60 ans	83
De 60 à 79 ans	343
De 80 à 89 ans	247
De 90 et plus	129

Nature des prestations

- Aide à la toilette à l'habillage
- Change au lit
- Transfert
- Entretien du logement
- Préparation des repas
- Accompagnement aux courses
- Accompagnement social
- Petit jardinage /petit bricolage

Nouvelle Activités Jeux

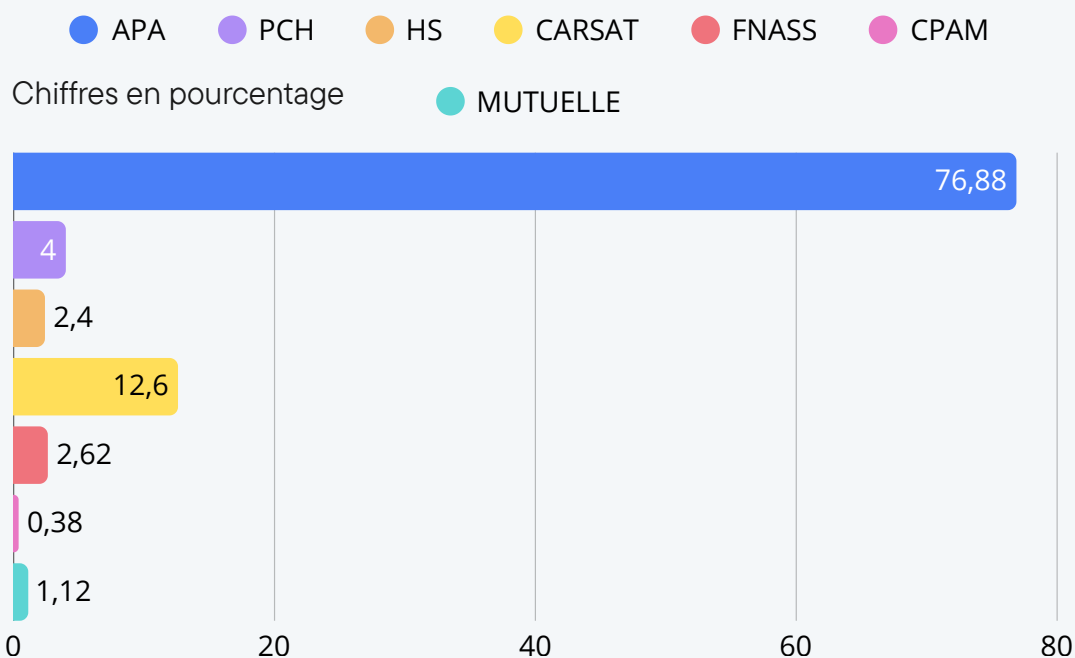
Depuis septembre 2025, nous avons mis en place, avec l'accompagnement d'un éducateur spécialisé intervenant auprès des personnes âgées et en situation de handicap, des ateliers ludiques autour des jeux.

Ces temps d'animation sont proposés soit directement au domicile des bénéficiaires les plus isolés ou ne pouvant se déplacer, soit sous la forme de rencontres collectives organisées une fois par mois au sein de chaque antenne.

L'objectif principal de ces actions est de lutter contre l'isolement social en favorisant les échanges, les rencontres et les moments de convivialité. Elles contribuent également au maintien et à la stimulation des fonctions cognitives (mémoire, attention, réflexion, concentration) tout en apportant du bien-être et du plaisir aux participants.

Ces ateliers constituent un véritable levier de prévention de la perte d'autonomie et participent au renforcement du lien social, essentiel à la qualité de vie des personnes accompagnées.

Principaux Plans d'aides pour lesquels nous intervenons



Evolution des plans d'aides

Les principales évolutions sont à noter sur l'APA, avec une augmentation du volume d'heures de 9,57 % sur un an. Les heures de PCH ont également progressé de 5,91 %, tandis que les heures d'aide sociale demeurent globalement stables. L'évolution la plus marquante concerne les demandes CARSAT, qui enregistrent une hausse significative de 19,70 %. L'APA reste la prestation la plus sollicitée, représentant à elle seule 76.88 % des heures réalisées au cours de l'année 2025.

Par ailleurs, nous constatons une augmentation des prises en charge, à forte dépendance à domicile, associées à des pathologies multiples de plus en plus fréquentes.

Dans ce contexte, il est essentiel de poursuivre le développement des actions de formation et de renforcer les partenariats. L'objectif principal demeure l'accompagnement des usagers dans les meilleures conditions possibles, tout en veillant à préserver et améliorer la qualité de vie au travail des professionnels.

Les ressources Humaines

Effectif sur 3 ans

ANNEE	Nombre de salariés au 31/12
2023	174
2024	187
2025	212



Répartition des équipes

• Assistante de vie 1		91
•		
• Assistante de vie 2		80
•		
• Assistante de vie 3		26
•		
• Personnel administratif		12
•		
• Encadrement		3

Formation professionnelle

Actions réalisées en 2025

- Geste et postures 665h
- Maladie dégénératives troubles mentaux 90h
- Bienveillance maltraitance 140h
- Prévention des risques professionnels 1190h
- Analyse de pratiques professionnelles 680h
- Maintien de l'Autonomie 175h
- Epuisement professionnel 210h

Un total de 3150h dispensées à l'ensemble des intervenants de terrain



Le Turn-over et la fidélisation

Evolution du taux de Turn-over

Année	Taux
2023	56.29 %
2024	43.68 %
2025	32.09 %

Analyse de l'évolution du taux de Turn-over

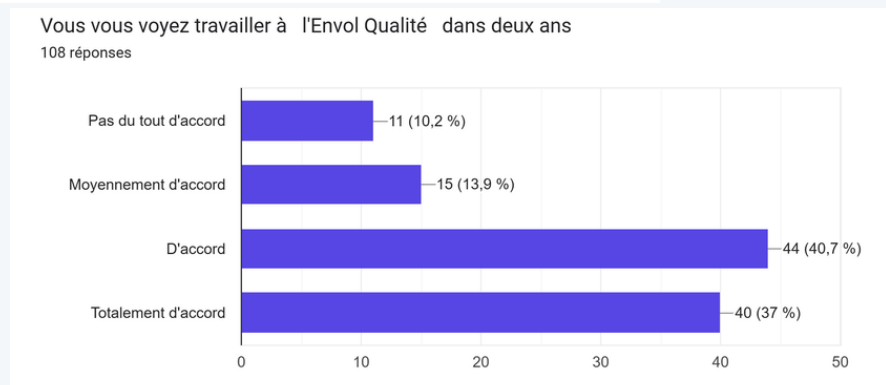
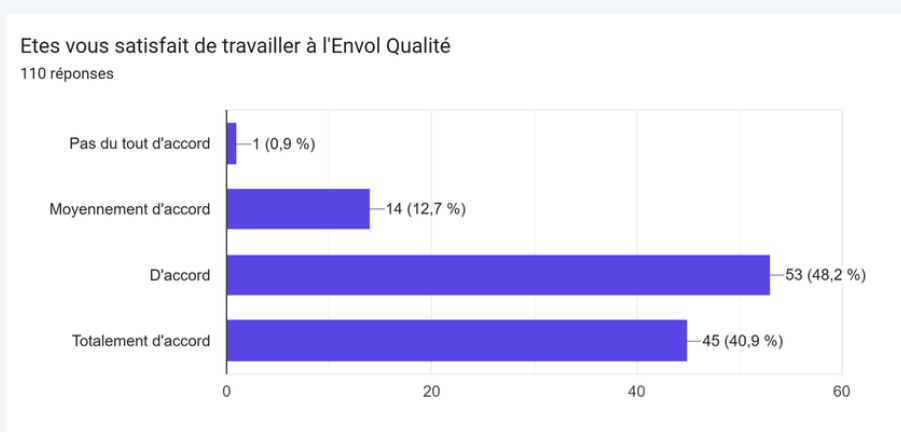
L'accompagnement des intervenants de terrain et la proximité avec les équipes ont toujours constitué une priorité majeure pour l'encadrement. Depuis deux ans, les avancées sociales mises en œuvre au sein de la structure ont permis de renforcer significativement la prise en compte de la qualité de vie au travail.

À la suite de la signature du Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) avec le Département, plusieurs actions concrètes ont pu être déployées. Une flotte de dix véhicules de service hybrides a ainsi été mise à disposition des salariés. Par ailleurs, le volume d'heures de formation a été renforcé afin de favoriser le développement des compétences et l'accompagnement des professionnels dans l'évolution de leurs missions.

Une nouvelle grille de rémunération a également été instaurée, accompagnée de différentes primes destinées à mieux reconnaître les contraintes et les spécificités des métiers exercés. Ces mesures ont contribué à une amélioration notable de notre taux de fidélisation, tout en facilitant le recrutement de nouveaux collaborateurs.

Enfin, la mise en place du Comité Social et Économique (CSE) en mars 2025 a permis de renforcer le dialogue social au sein de la structure. Cette instance favorise une meilleure remontée des attentes et préoccupations des salariés, tout en améliorant la circulation de l'information. Dans ce cadre, chaque représentante du CSE a participé à une journée d'immersion aux côtés d'une responsable de secteur. Cette expérience a permis de mieux appréhender les réalités du terrain et de développer une compréhension partagée des contraintes et enjeux rencontrés quotidiennement par chacun.

Extraits Résultats enquête satisfaction salariés réalisée en Décembre 2025



Les principaux motifs de départ observés

- **16** - démissions (pour déménagement, reconversion professionnelle, contraintes personnelles
- **11** - ruptures de période d'essai à l'initiative de l'employeur
- **11** - ruptures de période d'essai à l'initiative du salarié
- **5** - licenciements pour inaptitude physique non professionnelle
- **2** - Ruptures conventionnelle

Evolution des accidents du travail

Année	Nombre d'accidents	Heures d'absences
2023	18	2538 H
2024	23	6049 H
2025	18	4760 H

Une politique de formation renforcée, associée à une amélioration de la qualité de vie au travail, contribue à réduire le nombre d'accidents du travail constatés. En revanche, nous observons que la durée des arrêts de travail tend à s'allonger.

Il est donc essentiel de poursuivre et d'intensifier nos actions de prévention, notamment lors des interventions à domicile, afin d'anticiper les risques. Le renforcement des formations aux gestes et postures constitue également un levier important pour prévenir les accidents et préserver la santé des salariés.



Actions de fidélisation

- Parcours d'intégration renforcé
 - Heures de Tutorat et binômes intensifiés
 - Entretiens professionnels réguliers
 - Accompagnement à l'évolution des compétences
 - Formations qualifiantes
 - Qualité de vie au travail
-
- 1941h de binôme et de tutorat ont été réalisées en 2025, 193 salariés ont effectués au moins un binôme, facilitant l'intégration sur les domiciles et 33 ont pu bénéficier de tutorat afin de garantir une intégration de qualité
 - La mise en place de référents sur les domiciles complexes à contribué à valoriser les compétences et contribue activement à fluidifier les informations entre les usagers les aidants et les différents partenaires tout en renforçant la fidélisation
 - Au delà des actions de formation en interne, nous avons accompagné 5 salariés en parcours de Transition pro et 6 en parcours VAE



Enquête satisfaction bénéficiaires

Résultats 2025

Critères	Satisfaction
Vous sentez vous en sécurité dans l'accompagnement proposé ?	Oui à 97%
Avez vous été informé des principes de respect et bientraitance appliqué par le service ?	oui à 84%
L'accompagnement que vous recevez respecte-t-il le principe de bientraitance	Oui à 77%
Vos droits en tant qu'utilisateur sont ils respectés ?	Oui à 78%

Focus Grand Age



- Accompagner le vieillissement de la population sur l'année 2025 c'est **179 621 heures de présence humaine**

- Chaque heure réalisée est une heure de soutien, d'écoute et d'accompagnement



- C'est permettre à 802 personnes de vivre chez elles plus longtemps

- Prévenir l'isolement



- Créer des emplois durables sur un territoire avec de grandes disparités sociales et un fort taux de chômage

Les projets 2026

L'année 2026 aura pour objectif de poursuivre le développement des compétences des professionnels de terrain afin de s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue de l'accompagnement des bénéficiaires, en plaçant l'humain au cœur de nos actions.

Nous prévoyons également l'organisation d'un Forum de l'attractivité des métiers, dont l'ambition est de valoriser les métiers du domicile et d'en améliorer l'image. Cette journée mettra à l'honneur les usagers, les aidants et les intervenants à domicile, acteurs essentiels de cet accompagnement.

Dès le mois de juillet, en partenariat avec la plateforme de répit, nous participerons à la mise en œuvre du dispositif de relayage. Cette initiative vise à offrir aux aidants la possibilité de se reposer et de prendre du répit sur plusieurs jours, tout en garantissant la continuité de l'accompagnement de leurs proches.

Nos partenaires

Nous tenons à remercier l'ensemble des partenaires qui nous accompagnent tout au long de l'année, ils nous permettent d'évoluer et de nous améliorer chaque année un peu plus depuis 2017.

