AMALLIS

PROCES VERBAL DU COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE D'ENTREPRISE DU 25 JUIN 2026

DIRECTION : M. COCLIN

MEMBRES DU CSE PRÉSENTES :
Membres titulaires :
Mmes FONTBONNE, RIFFARD, LAPRUGNE, HARS, DEBEURME, PAILLARDIN, MIRANDA DE MACEDO, HOARAU

Membre suppléante : Mme BELOT

MEMBRES DU CSE ABSENTES :
Membres titulaires : Mme GONINET, POIRIER

1 -APPROBATION DU PROCES VERBAL DE LA REUNION DU 28.05.26

Le procès-verbal est approuvé sous réserve de la modification des membres présents et absents suite à une erreur de la secrétaire.

2 - CONTRATS INFÉRIEURS À 70 HEURES

La liste des contrats inférieurs à 70h a été transmise par mail.
Nous dénombrons 53 contrats de moins de 70h en mai 2026.

3 - MOUVEMENTS DU PERSONNEL

La liste des mouvements du personnel concernant le mois de mai 2026 nous a été transmise par mail.

Au 1 er mai, nous comptabilisons 527 salariés (30 CDD et 497 CDI).

4 - RETOUR ET BILAN SUR LES TRAVAUX DU CSSCT DU 28.05.26

⇨Analyse Accidents du Travail et Arrêts Maladie du 1er janvier au 30 avril 2026 :

Sur les 4 premiers mois de 2026, nous comptons 23 accidents du travail et de trajet pour l'AAD et le SSIAD : 19 Accidents du Travail ayant entrainé 9 arrêts et 4 accidents du trajet ayant entrainé 2 arrêts.
Cela représente l'équivalent de 466 jours d'arrêt de travail.

Les accidents du travail sont dus à 8 chutes, 6 manipulations de bénéficiaires, 7 ports de charges lourdes et 4 accidents de la circulation routière.

En comparaison, en 2025, il y a eu 30 accidents du travail dont 15 ayant entrainé un arrêt, soit une baisse de 23%. Il y a eu également une baisse de la gravité de 77%, malgré une augmentation de l'activité.

Voir annexe 1.

5 - DUE PRIME SEMESTRIEL 2026

La prime semestrielle est renouvelée. Elle sera d'un montant maximum de 200€, similaire pour les administratifs et personnels de terrain. La prime sera versée en juillet 2026.

Les conditions d'attribution sont :

- Etre lié par un contrat de travail à Amallis, CDD ou CDI à la date de la signature, le 30.06.26
- Contrat inférieur à 104h – montant de 120€ brut
- Contrat supérieur à 104h – 200€ brut
- Toute absence de plus de 3 jours supprime l'attribution de la prime (hors Congés Payés et congé conventionnel).

La prime semestrielle sera renouvelée sur la période du 01.07.26 au 31.12.26, son montant sera défini ultérieurement.

Voir annexe 2.

6 – BILAN PLAN DE FORMATION 2025

En 2025, 347 salariés ont suivi au moins 1 formation et 204 salariés ont bénéficié du dispositif tutorat / nouveau salarié.

Cela représente 267 salariés AAD, 4 Responsables de Secteur, 7 agents administratifs, 52 aides-soignants, 1 ergothérapeute et 7 Infirmières Coordinatrices.

En lien avec le point égalité Homme/Femme, 336 femmes ont été formées et 11 Hommes.

En termes d'âge, 106 salariés de + de 55 ans ont été formés.

Le coût total des formations sur l'année 2025 est de 319 703.54€, dont une grande partie est financée par Uniformation, des fonds de la CNSA, des enveloppes du CD pour le tutorat, des enveloppes transition pro et de l'auto-financement par Amallis.

Les formations, bénéficiaires et coûts sont détaillés dans l'annexe 3.

7 – BILAN ENQUETE DE SATISFACTION 2025

Le bilan concerne l'AAD, nous n'avons à l'heure actuelle pas de retour pour le SSIAD.

288 questionnaires ont été envoyés et 121 retournés soit 42% de retour.

Globalement, les bénéficiaires sont satisfaits d'Amallis.

Les points à améliorer sont notamment de diminuer le nombre d'intervenants à domicile, prévenir lors des changements de dernière minute et améliorer la formation des aides à domicile.

Le bilan de l'enquête de satisfaction est disponible en annexe 4.

Questions posées par les élues du CSE :

8 - Est-il possible d'avoir une compensation financière ou autre en cas de remplacement et que le ou la salarié ait été prévenu en toute dernière minute sur un week-end ou un week-end avec jour férié ?

Non, cela n'est pas possible.

9 - Sur certaines antennes, il est obligatoire d'avoir une boîte à clef au bureau car les syndic refusent l'installation de boîte à clef en bas des immeubles et qu'il n'est pas possible d'avoir 1 seul salarié. Dans ces cas, les salariés doivent faire des allers retours pour récupérer et ramener la clef. Jusqu'à maintenant les km effectués ne sont pas rémunérés. Est-il possible de prévoir leur rémunération ?

Oui, à partir du 1er septembre 2026. Les modalités seront précisées ultérieurement.

10 – Questions et informations diverses

❶ Mme Audrey Desforges-Desamin a pris ses fonctions d'infirmière coordinatrice référente soins au 1er juin, en remplacement de Mme Bussy.

❷ Les notes de service estivales secrétaire, prime salissure et sur les urgences de fin de journée sont disponibles en annexes 5, 6 et 7 et sur Ageval.

LE PROCHAIN CSE AURA LIEU LE 24 SEPTEMBRE 2026

La Secrétaire du CSE
FONTBONNE Nathalie

ANNEXE 1

aMALLIS

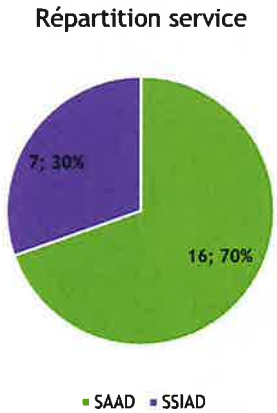
votre solution de vie à domicile

Analyse accidentologie 1er quadrimestre 2026

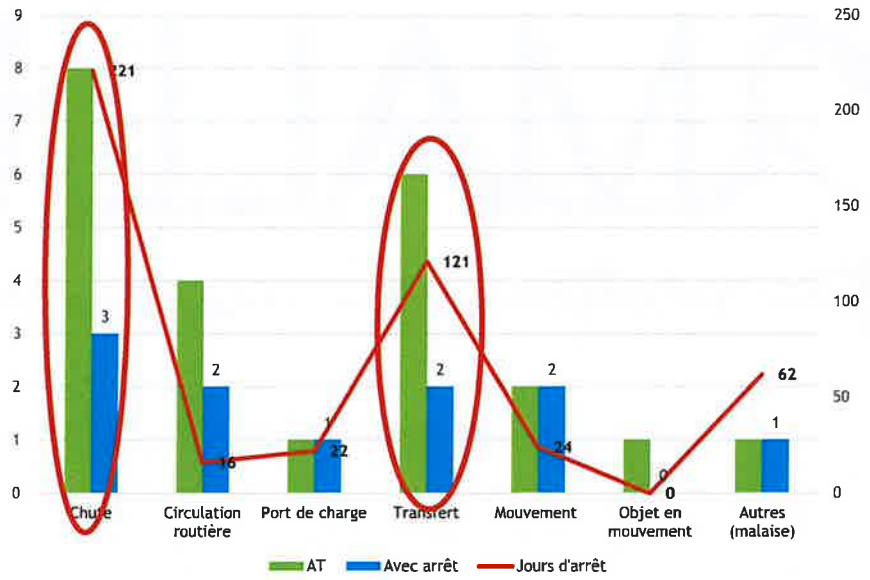
23 ACCIDENTS

19 AT dont 9 avec arrêt

4 ATJ dont 2 avec arrêt

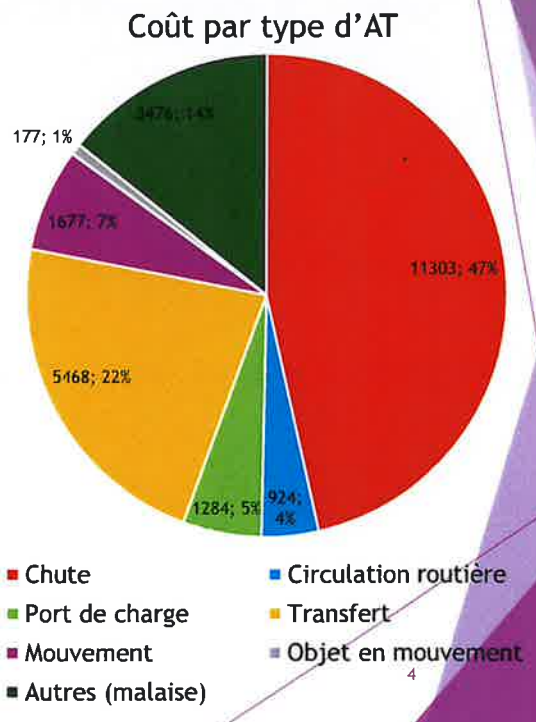


TYPOLOGIE



Sur 23 AT & ATJ déclarés :
11 avec arrêt de travail pour 466 jours

- 8 chutes (3 arrêts) → 221 jours
- 6 manips de bénéficiaire (2 arrêts) → 121 jours
- 4 circulations routières (2 arrêts) → 16 jours
- 2 mouvements (2 arrêts) → 24 jours
- 1 port de charge → 22 jours
- Autre (1 malaise) → 62 jours
- 1 objet en mouvement (verti)



COÛT des AT & ATJ

Durée AT	Nb d'AT	Coût AT en €
arrêt entre 0 et 3 jours	13	2301
arrêt entre 4 et 15 jours	3	1179
arrêt entre 16 et 45 jours	3	3852
arrêt entre 46 et 90 jours	3	10428
arrêt entre 91 et 150 jours	1	6549
arrêt supérieurs à 150 jours	0	0
Total	**23**	**24309**

Focus Chutes : 8 AT

- 5 chutes dans les accès extérieurs du domicile du bénéficiaire :
  - 5 glissades neige/verglas/herbe mouillée/mousse → 2 arrêts (140 et 73 jours) ;
- 3 chutes à l'intérieur du domicile du bénéficiaire :
  - 1 chute escaliers → 8 jours ;
  - 1 glissade sur eau au sol ;
  - 1 Trébuchée sur boudin de porte.

Survient en moyenne :

- 2e intervention de la journée ;
- 2e jour de travail ;
- 75% lors d'inters habituelles



Focus transferts : 6 AT

- Manutentions variées:
  - 2 transferts Assis-debout ;
  - 1 change (bénéficiaire violent (trouble co)→ 38 jours d'arrêts ;
  - 3 chutes bénéficiaires : 1 arrêt → 83 jours d'arrêts

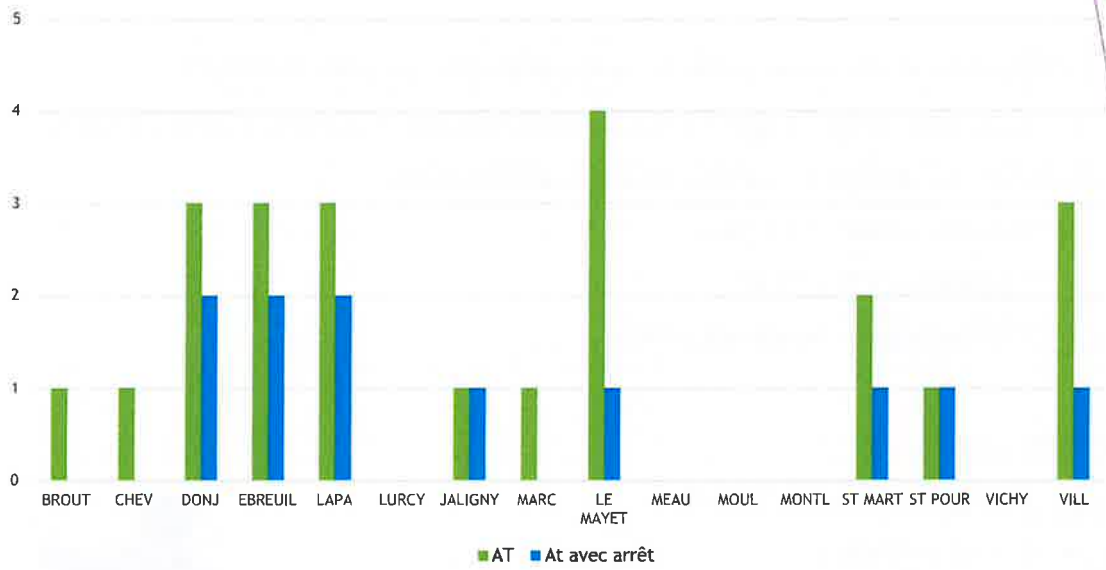
Survient en moyenne :

- 3e intervention de la journée ;
- 2e jour de travail.
- 70% lors d'inters habituelles,

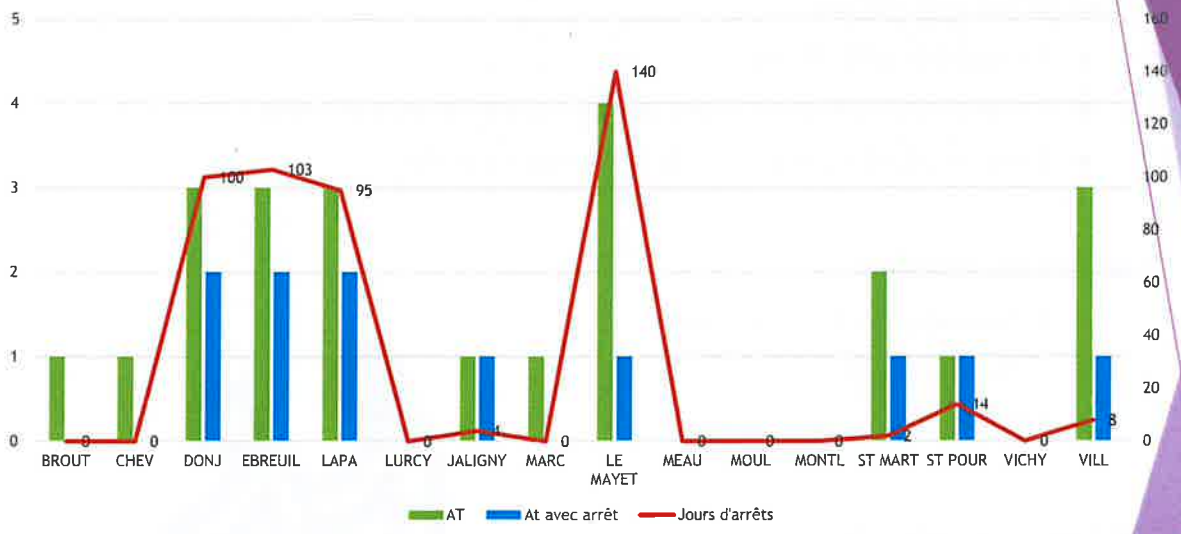
3 AT pour le SSIAD (50%)



Répartitions des AT et jours d'arrêt par antenne

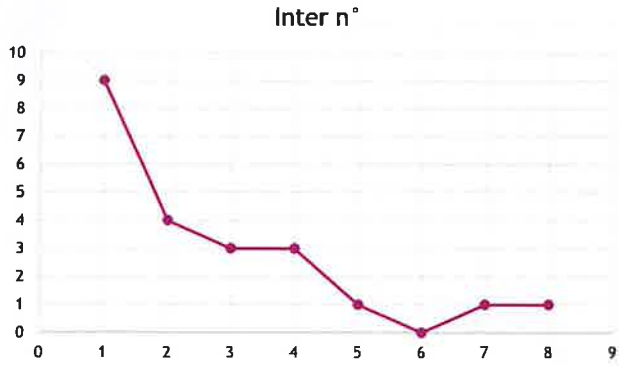


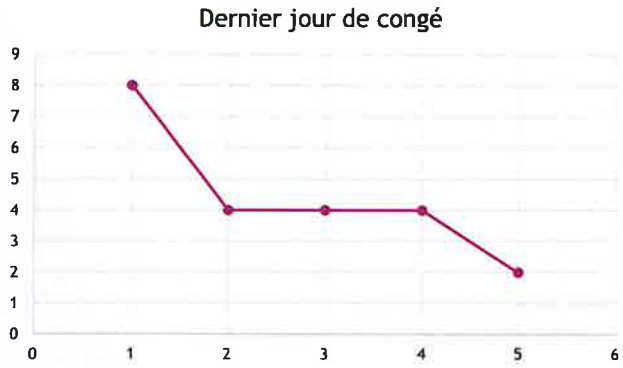
Répartitions des AT et jours d'arrêt par antenne



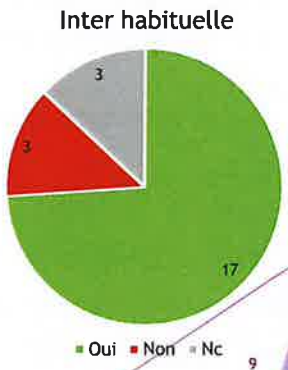
- Le Mayet de Montagne : 3 chutes (1 arrêt) ; 1 circu routière
- Ébreuil : 2 chutes extérieures (1 arrêt 20j) ; 1 chute de bénéficiaire (83j)
- Le Donjon : 1 malaise (62j) ; 1 change sur bénef avec troubles co (38j) ; 1 installation sangle verti
- Lapalisse : 1 chute extérieure (73j) ; 1 port de charge : chaise (22j) ; 1 chute bénef (douche)

Survenue des accidents





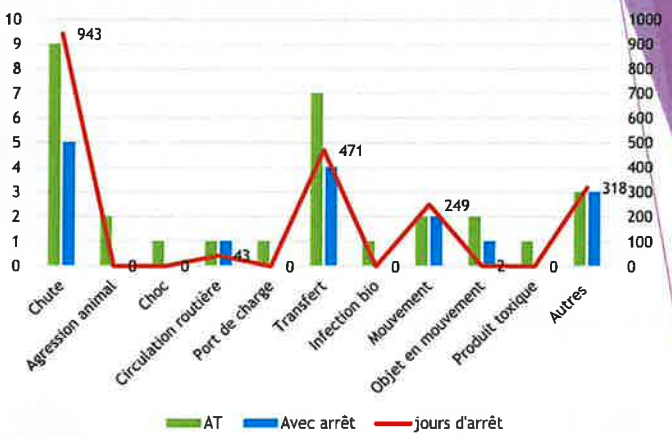
1ère intervention et 1er jour sont les plus à risque !



Comparaison 2025

30 accidents en 2025

- 29 AT:
  - 15 avec arrêt pour 1983 jours ;
- 1 ATJ pour 43 jours



Sur la même période :

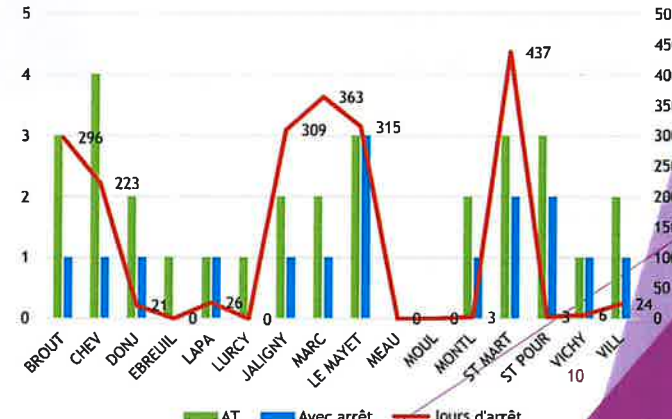
→ Baisse de **23%** des accidents ;

→ Baisse de la gravité de **77%** ;

→ Baisse du coût de **88%**

→ Augmentation de l'activité.

Durée AT	Nb d'AT	Coût AT en €
arrêt entre 0 et 3 jours	17	3009
arrêt entre 4 et 15 jours	2	786
arrêt entre 16 et 45 jours	4	5136
arrêt entre 46 et 90 jours	1	3476
arrêt entre 91 et 150 jours	0	0
arrêt supérieurs à 150 jours	6	191490
Total	**30**	**203897**



Réponses/Régulations apportées

- Chutes :
  - Mousse retirée terrasse + consigne de ne plus y aller pour sortir les poubelles ;
  - Domicile non accessible par temps de neige ;
  - Devant de porte salée par temps de neige ;
  - Douche à italienne mouille sol/chaussure → surchaussures ? ;
  - Problème approvisionnement bois malgré le port des chaussures de travail ;
  - 3 prises de contact sans retours.
- Transferts :
  - Douche en doublon ;
  - Aménagement pièce revu + ajout déambulateur + gain en mobilité ;
  - Fauteuil et barre d'appuis + déambulateur déjà en place ;
  - Attente mise en place SSIAD ;
  - 2 prises de contact sans retour.
- Mouvement :
  - Baisser pour ramasser litière chat : RAS ;
- Circulation routière :
  - Condition météo (malgré pneus 4 saisons) ;
- Port de charge : Pas de retours ;
- Objet en mouvement : salariée plus en activité ;
- Autres : malaise : RAS

Questions / commentaires ?

- Achat coussin de retournement pour l'été



- Achat lit de douche côté ssiad pour faciliter les toilettes au lit



- Achat bouchon d'oreilles ;
- Proposition d'achat :
  - Surchaussure silicone pour les douches
  - Douchette de lavabo





- Test d'exosquelette

Retours mitigés : ok pour port de charge et ménage

Non validé pour l'aide à la personne (environnement trop contraignant)



AMALLIS
votre solution de vie à domicile

ANNEXE 2

DECISION UNILATERALE DE MISE EN PLACE DE LA PRIME EXCEPTIONNELLE CONTINUITE DE SERVICE

Conformément aux dispositions en vigueur et dans le cadre de sa politique de reconnaissance des salariés, AMALLIS décide de mettre en place une prime de continuité de service au sein de l'entreprise.

Cette prime a pour objet de valoriser l'engagement des salariés dans l'exercice de leurs missions, leur contribution à la continuité de l'accompagnement des bénéficiaires ainsi que leur participation au bon fonctionnement et à la qualité du service rendu. Pour valoriser le personnel qui est mobilisé depuis le début de l'année, AMALLIS, met en place une prime exceptionnelle, selon les dispositions suivantes :

Article 1 – Préambule

AMALLIS, Association déclarée, située 20 Avenue Meunier, 03000 Moulins, souhaite reconnaitre le dévouement des salariés définis à l'article 2 de la présente décision.

Elle décide d'attribuer une prime exceptionnelle, dans les limites fixées par les textes en vigueur et selon les modalités fixées ci-après.

Cette prime exceptionnelle ne peut se substituer à aucun des éléments de rémunération versés par l'employeur ou qui deviennent obligatoires en vertu de dispositions légales, contractuelles ou d'usage.

Elle ne peut pas non plus se substituer à des augmentations de rémunération ni à des primes prévues par un accord salarial, le contrat de travail ou les usages en vigueur dans l'Association.

Article 2 – Salariés bénéficiaires

La prime exceptionnelle est attribuée aux salariés remplissant les conditions cumulatives suivantes :
* Être lié à l'Association par un contrat de travail (CDI, CDD), à la date de signature de la décision unilatérale de l'employeur instituant la prime ;
* Avoir perçu, au cours des douze mois précédant la date de signature de la décision unilatérale de l'employeur, une rémunération inférieure à trois fois la valeur annuelle du SMIC.

Article 3 – Montant de la prime

Le montant maximum de la prime exceptionnelle est fixé à 200 €. Il est modulé au regard de la classification et du temps de travail des salariés.

- 200€ pour la filière Intervention Employé pour tout contrat supérieur ou égal à 104h
- 120€ pour la filière Intervention Employé pour tout contrat inférieur à 104h
- 200€ pour les filières TAM, les Cadres et les filières support pour tout contrat supérieur ou égal à 104h.
- 120€ pour les filières TAM, les Cadres et les filières support pour tout contrat inférieur à 104h

Mode de calcul :

- Le salarié doit être sous contrat du 1er janvier 2026 au 30 juin 2026.
- Tout absence de plus de 3 jours supprime l'attribution de la prime
- Les absences annulant l'octroi de la prime sont : absence non rémunérée ; congé sans solde ; arrêt maladie ; arrêt de travail à la suite d'un accident de travail ou maladie professionnelle ; congé parental.

Article 4 – Versement de la prime

La prime exceptionnelle sera versée au cours du mois de juillet 2026.

Article 5 – Prise d'effet et durée de la décision

La présente décision prend effet le 30 juin 2026.

Le CSE AMALLIS a été informé de cette décision en date du 25 juin 2026

Elle est conclue pour une durée déterminée venant à échéance avec le mois de versement de la prime tel que prévu ci-dessus.

L'octroi de cette prime ne pourra être considérée comme une pratique de l'association pour l'avenir. En conséquence cette mesure exceptionnelle n'a pas vocation à être reconduite dans les années futures.

Article 6 – Notification de la décision

La présente décision est notifiée à chaque salarié visé par l'article 2.

Fait à Moulins, le 30 juin 2026

Pour AMALLIS
Frédéric BRANCE
Délégué Général AMALLIS

ANNEXE 3

AMALLIS
votre solution de vie à domicile

BILAN DU PLAN DE FORMATION 2025

347 salariés ont suivi au moins 1 formation en 2025 et 204 salariés du Service d'aide à domicile ont bénéficié du dispositif tutorat et immersion nouveaux salariés.

BILAN DU NOMBRE DE PERSONNES FORMEES ET DU NOMBRE D'HEURES DE FORMATION REALISEES AU 31/12/2025

(hors CPF-immersion-apprentissage) :

	Nb de personnes formées	Nb d'heures réalisées
Service d'Aide à Domicile		
- Aides à domicile	267	4909
- Responsables de sect.	4	58
- Agent Adminin	7	63
- Total		
- Aides-Soignants	52	640
- Ergothérapeute/Psycho	1	7
- Infirmières coordinatrices	7	70
- Total		
Service Administratif (siège)		
Total	**9**	**119**

↳ *Répartition Hommes/femmes :*

	Hommes	Femmes
Employés	10	321
Agents de Maîtrise		1
Cadres	1	14

↳ *Répartition par âge* :

Age	Nb salariés
Entre 45 et 50 ans	41
Entre 50 ans et 55 ans	45
Plus de 55 ans	106

Soit 55% des salariés formés.
L'âge moyen des salariés ayant suivi une formation est de 45 ans.

➢ **COMPARATIF 2022/2023/2024**
(hors CPF apprentissage) avec immersion

	2023	2024	2025
SERVICE AAD			
Nombre de personnes formées	281	318	482
Nombre d'heures de formation	4331	5802	8667
SERVICE SIAD			
Nombre de personnes formées	34	41	60
Nombre d'heures de formation	882	1593	777
SERVICE ADMINISTRATIF			
Nombre de personnes formées	2	5	9
Nombre d'heures de formation	45	178	119

A noter : 24 salariés ont suivi une formation qualifiante dont 2 en contrat d'apprentissage et 3 CPF de transition

Actions de sensibilisation : bientraitance, dénutrition, aides techniques et santé mentale

BILAN QUALITATIF

× Les retours des salariés sont très satisfaisants.

× L'immersion, le tutorat et les formations en distantiel sont très appréciés par les nouveaux salariés

BILAN FINANCIER

Le financement du plan de formation s'organise à partir de plusieurs sources de financement proposées

- Uniformation au titre du plan /contrats apprentissage
- des cofinancements entre Uniformation et la CNSA
- des financements de la CNSA et enveloppe qualité via le Conseil Départemental
- transition pro auvergne (Etat)
- autofinancement par l'AMALLIS.

BILAN DES FORMATIONS PAR SERVICE

TOTAL ENVELOPPES : 264899 (hors contrat apprentissage/CPF)
REALISEES : 120%

Formation	Organisme	Type	nb stag	nb j	h/stag	tot h	Total Cout péda+frais	cout salaires	TOTAL
MAC SST 16-01	ASFAUVERGNE	II	9	1	7	63,00	2027,01	1264,81	3291,82
MAC SST 17-01	ASFAUVERGNE	II	7	1	7	49,00	1524,30	1014,88	2539,18
MAC SST 18-02	ASFAUVERGNE	II	9	1	7	63,00	1295,95	1287,56	2583,51
MAC SST 21-02	ASFAUVERGNE	II	6	1	7	42,00	801,12	777,44	1578,56
MAC SST 03-03	ASFAUVERGNE	II	9	1	7	63,00	1977,26	1267,57	3244,83
MAC SST 04-03	ASFAUVERGNE	II	6	1	7	42,00	1685,14	855,50	2540,64
MAC SST 02-09	ASFAUVERGNE	II	9	1	7	63,00	1942,27	1225,68	3167,95
SST 27-10	ASFAUVERGNE	II	5	2	14	70,00	2114,90	1256,25	3371,15
SST 27-11	ASFAUVERGNE	II	5	2	14	70,00	2197,70	1303,16	3500,86
BASE DU METIER 21-01	ASFAUVERGNE	II	10	2	14	140,00	3329,66	2432,86	5762,52
BASE DU METIER 03-02	ASFAUVERGNE	II	11	2	14	147,00	3496,49	2484,30	5980,79
BASE DU METIER 02-06	ASFAUVERGNE	II	7	2	14	91,00	2127,36	1554,49	3681,85
BASE DU METIER 23-09	ASFAUVERGNE	II	11	2	14	154,00	3683,89	2628,80	6312,69
BASE DU METIER 13-10	ASFAUVERGNE	II	9	2	14	126,00	3079,80	2164,38	5244,18
PRAP 03-02	ATOUT SYNERGIA	II	4	4	28	108,50	2410,40	1861,21	4271,61
PRAP 10-03	ATOUT SYNERGIA	II	3	4	28	84,00	1691,40	1433,46	3124,86
PRAP RECYCLAGE 10-04	ATOUT SYNERGIA	II	3	2	14	42,00	849,90	863,78	1713,68
PRAP 25-09	ATOUT SYNERGIA	II	2	4	28	42,00	1058,00	747,48	1805,48
PRAP 03-11	ATOUT SYNERGIA	II	4	4	28	101,50	2170,38	1744,16	3914,54
PRAP 04-12	ATOUT SYNERGIA	II	4	4	28	112,00	2420,70	1970,42	4391,12
TOILETTE ET MANUTENTION 07-04	E FAYET	II	5	2	14	63,00	1211,68	1075,68	2287,36
TOILETTE ET MANUTENTION 19-06	E FAYET	II	4	2	14	56,00	1101,92	944,60	2046,52
TOILETTE ET MANUTENTION 25-06	E FAYET	II	7	2	14	98,00	1852,46	1666,06	3518,52
TOILETTE ET MANUTENTION 09-10	E FAYET	II	5	2	14	70,00	1358,55	1187,06	2545,61
TOILETTE ET MANUTENTION 18-12	E FAYET	II	4	2	14	56,00	1098,05	944,60	2042,65
TUTORAT 11-03	DFORM PRO	II	4	2	14	56,00	1708,30	1071,15	2779,45
TUTORAT 15-04	DFORM PRO	II	6	2	14	84,00	2569,90	1607,51	4177,41
MALADIE PSY ET ADDICTIONS 12-05	ASFAUVERGNE	II	12	2	14	168,00	3692,48	2995,05	6687,53
PSYCHO DE LA PA ET DEMENCES 02-06	ASFAUVERGNE	II	8	2	14	112,00	2363,35	2003,33	4366,68

PATHO LIEES A L'AGE 03-04	E FAYET	II	3	2	14	42,00	795,71	839,93	1635,64
FIN DE VIE 03-10	E FAYET	II	2	2	7	14,00	294,75	238,51	533,26
STIMULER AVEC LES ACTIV DU QUOTIDIEN	ASFAUVERGNE	II	7	1	7	49,00	1071,41	958,88	2030,29
POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL 27-09	E FAYET	II	1	1	7	7,00	136,90	118,07	254,97
POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL 01-12	ASFAUVERGNE	II	8			112,00	3076,88	1985,79	5062,67
GESTIONS DES SITUATIONS DIFFICILES	ASFAUVERGNE	II	10	2	14	133,00	3087,05	2491,59	5578,64
RISQUES ROUTIERS	INSEER	II	8	0,5	4	32,00	3112,76	603,29	3716,05
E-LEARNING AIDE A LA PERS	UNA	II	10	0,5	11	102,25	2913,84	1724,75	4638,59
E-LEARNING AIDE A LA PERS	UNA	II	12	0,5	11	104,48	3456,00	1801,69	5257,69
E-LEARNING-MODULES	DFORM PRO	II	22	0,5	2	62,00	2759,00	1047,58	3806,58
VAE ADVF MONTL 01-25	AFPA	I	8			56,00	1620,75	976,02	2596,77
VAE ADVF MONTL 01-25	AFPA	I				286,50	1356,80	4994,47	6351,27
VAE ADVF CUSSET 01-25	GRETA	I	7			636,50	2245,87	11396,38	13642,25
VAEF ADVF MOUL 02-25	GRETA	I	6			494,50	2327,64	8850,14	11177,78
VAE ADVF CUSSET 11-25	GRETA	I	6			158,50	4086,46	2680,80	6767,26
IMMERSION TUTORÉE		II	204			2865,10		46801,41	46801,41
SENSIBILISATION BIENTRAITANCE		II	101		2	202,00	1000,15	3772,19	4772,34
SENSIBILISATION DENUTRITION									
APPRENTISSAGE		I	1			196,00		2892,83	2892,83
CPF TRANSITION	IFSI VICHY	I	3			1859,05	0,00	30815,96	30815,96
SS TOTAL AAD	hors immersion		607	71	506	9847,88	92182,27	168623,51	260805,78
MAC SST 18-02	ASFAUVERGNE	II	1	1	7	7,00	118,50	208,85	327,35
GESTION DE L'AGRESSIVITE	ASFAUVERGNE	II	3	1	7	21,00	702,45	448,04	1150,49
PERCEVAL ACTU DES CONNAISS	ARCHE	II	8	1	7	56,00	1600,76	1244,68	2845,44
FEI	AQS	II	2	1	7	14,00	237,07	470,31	707,38
SS TOTAL ADMINISTRATIF AAD			14	4	28	98,00	2658,78	2371,88	5030,66
AFGSU 21-05	CESU03	II	4	3	21	84,00	2754,25	1857,93	4612,18
AFGSU 22-09	CESU04	II	2	1	7	14,00	577,07	361,56	938,63
AFGSU 01-10	CESU05	II	3	1	7	21,00	596,25	478,85	1075,10
STIMULER AVEC LES ACTIV DU QUOTIDIEN	ASFAUVERGNE	II	4	1	7	28,00	661,15	572,73	1233,88
GESTIONS DES SITUATIONS DIFFICILES	ASFAUVERGNE	II	3	2	14	42,00	1078,94	878,57	1957,51

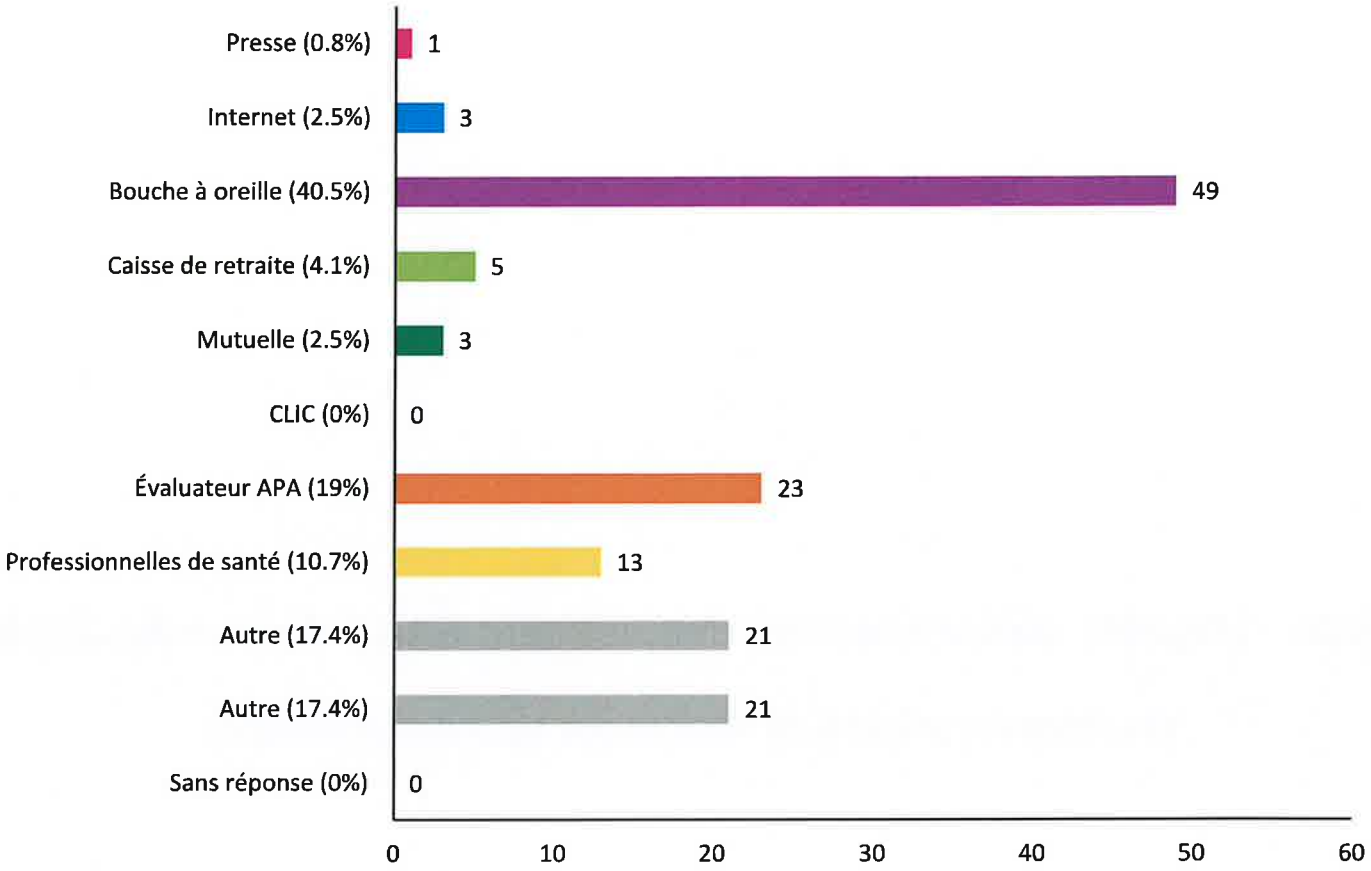
BASE DU METIER 21-01	ASFAUVERGNE	II	1	2	14	14,00	406,38	258,29	664,67
BASE DU METIER 03-02	ASFAUVERGNE	II	1	2	14	14,00	260,70	304,21	564,91
BASE DU METIER 02-06	ASFAUVERGNE	II	2	2	14	28,00	756,30	550,21	1306,51
BASE DU METIER 23-09	ASFAUVERGNE	II	1	2	14	14,00	410,28	291,06	701,34
BASE DU METIER 13-10	ASFAUVERGNE	II	2	2	14	28,00	789,40	577,37	1366,77
PRAP 10-03	ATOUT SYNERGIA	II	1			28,00	514,25	608,42	1122,67
TOILETTE ET MANUTENTION 19-06	E FAYET	II	1	2	14	14,00	256,04	267,34	523,38
TOILETTE ET MANUTENTION 25-06	E FAYET	II	1	2	14	14,00	302,40	258,29	560,69
TOILETTE ET MANUTENTION 18-12	E FAYET	II	2	2	14	28,00	606,72	516,58	1123,30
PSYCHO DE LA PA ET DEMENCES 02-06	ASFAUVERGNE	II	1	2	14	14,00	312,59	323,83	636,42
FIN DE VIE 03-10	E FAYET	II	5	1	7	35,00	766,35	744,14	1510,49
ASG	IFAS VICHY	II	1	5	35	140,00	2663,77	3042,12	5705,89
SENSIBILISATION BIENTRAITANCE		II	36		2	80,00	371,07	1789,28	2160,35
SS TOTAL AS			71	32	226	640,00	14083,91	13680,78	27764,69
APPRENTISSAGE -PLAQUET		I	1			413,00	3074,50	10394,57	13469,07
PREPA EVALUATION AMALLIS			1	1	7	7,00	88,07	204,10	292,17
SS TOTAL ESA			1	1	7	7,00	3162,57	10598,67	13761,24
NGAP	UNASSI	II	1	1	7	7,00	493,20	238,82	732,02
PREPA EVALUATION AMALLIS	AQS	II	7	1	7	49,00	794,69	1716,24	2510,93
FEI	AQS	II	2	1	7	14,00	251,20	520,89	2500,00
SS TOTAL IC			10	3	21	70,00	1539,09	2475,95	5742,95
EXCEL		II	3	2	14	42,00	1491,80	1256,90	2748,70
PREPA EVALUATION AMALLIS		II	3	1	7	21,00	264,24	741,43	1005,67
FEI	AQS	II	2	1	7	14,00	166,70	554,03	720,73
ANIMATEUR PRAP RECYCL	ATOUT SYNERGIA	II	1	1	28	28,00	1178,08	945,04	2123,12
SS TOTAL ADM			9	5	56	105,00	3100,82	3497,40	6598,22
TOTAL GENERAL 2025			**712**	**116**	**844**	**10767,00**	**116727,44**	**201248,19**	**319703,54**

2026 - Enquête de satisfaction des usagers SAAD de l'année 2025

121 réponses (42.16% du nombre des réponses attendues)

1 - Les premiers contacts avec l'association

3. Comment avez-vous eu connaissance du SAAD ?
118 réponses (97.52% des répondants)

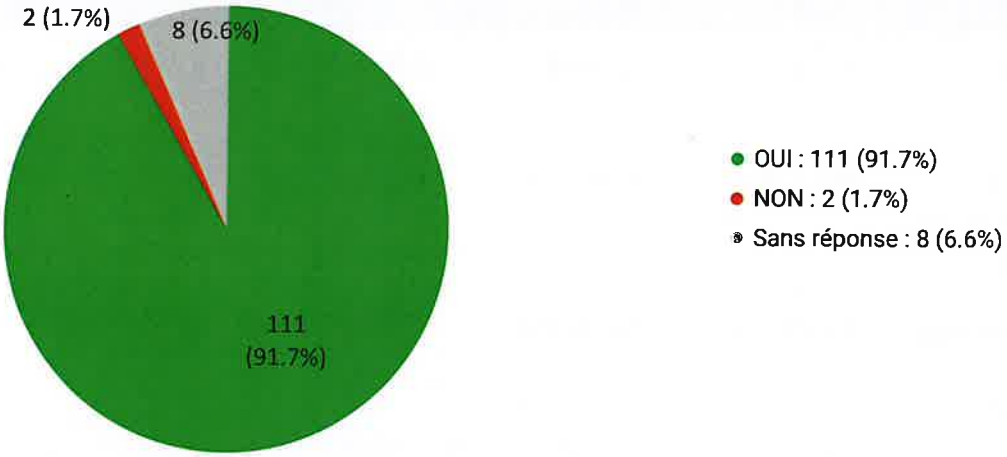


Autres:

- Hôpital
- Conseillé par le foyer logement
- En passant devant l'antenne
- Tutelle x2
- Centre social
- Assistante sociale (hôpital, pergola, autres)) x7
- Par les soins à domicile de mon mari
- Évaluateur CARSAT
- Curatelle
- Par ma fille Caroline T.
- Famille
- MSA
- suite hospitalisation

4. Avez-vous trouvé facilement l'antenne d'AMALLIS?

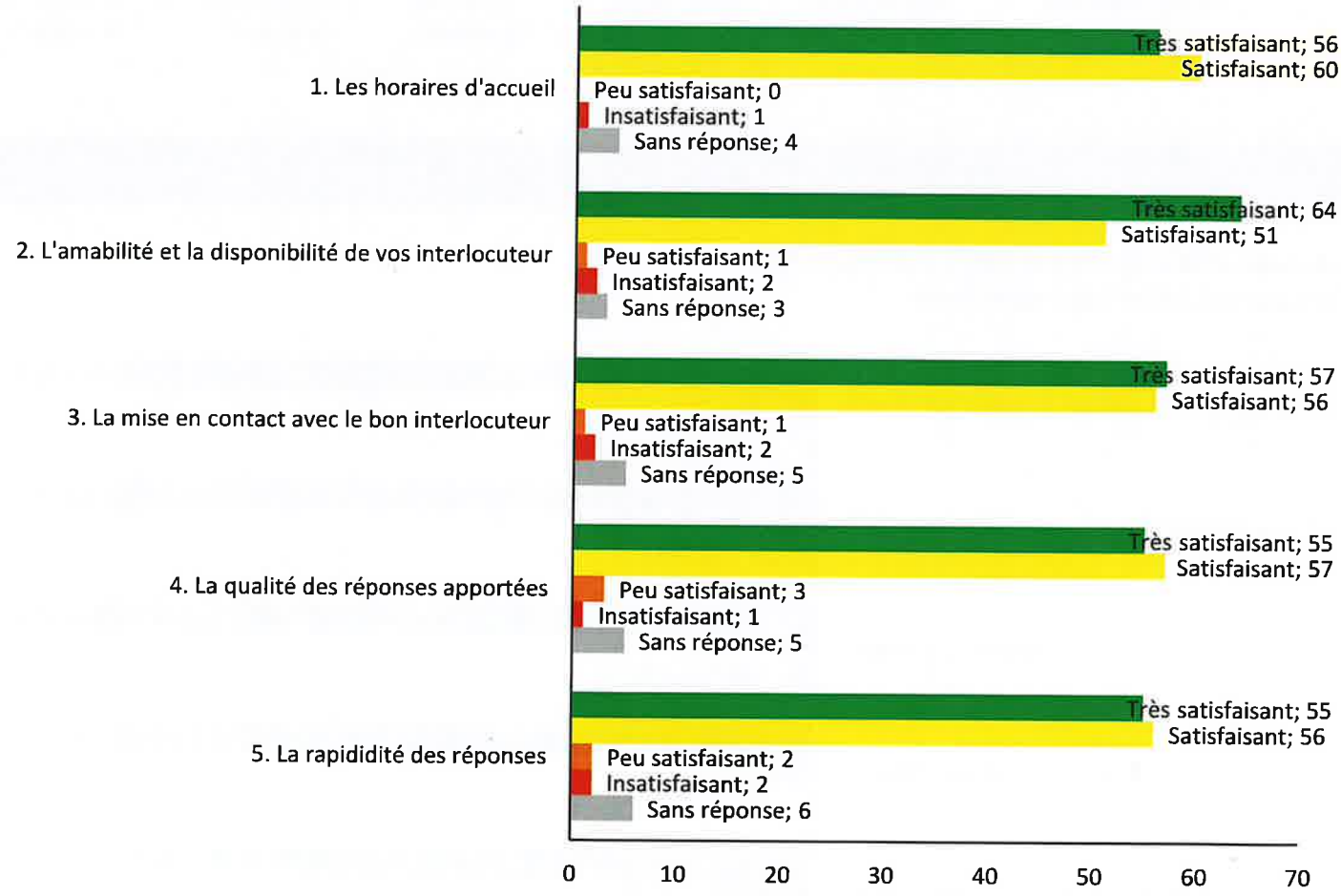
113 réponses (93.39% des répondants)



2 - Accueil

5. Quel est votre avis sur l'accueil qui vous a été réservé par l'accueil d'Amallis (sur place ou par téléphone) ? - Copie

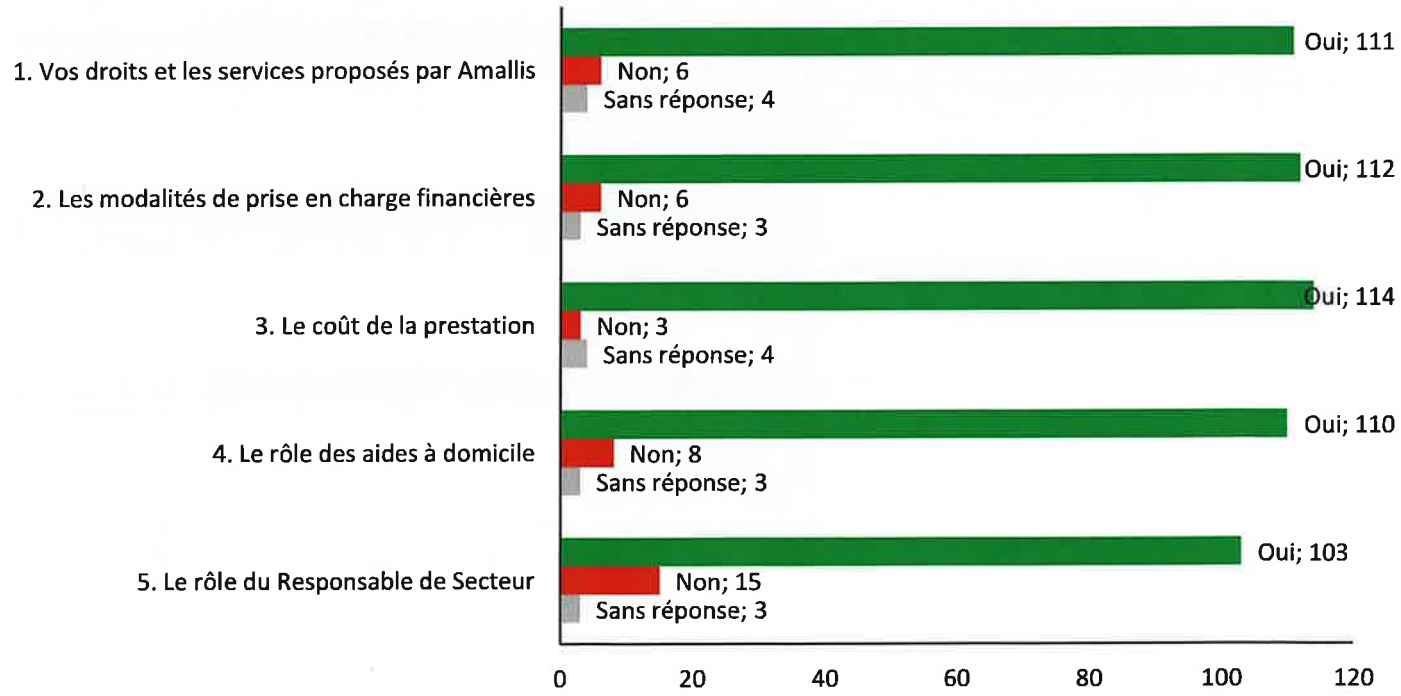
120 réponses (99.17% des répondants)



Numéro	Titre	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Sans réponse
1	Les horaires d'accueil	56 (46.3%)	60 (49.6%)	0 (0%)	1 (0.8%)	4 (3.3%)
2	L'amabilité et la disponibilité de vos interlocuteur	64 (52.9%)	51 (42.1%)	1 (0.8%)	2 (1.7%)	3 (2.5%)
3	La mise en contact avec le bon interlocuteur	57 (47.1%)	56 (46.3%)	1 (0.8%)	2 (1.7%)	5 (4.1%)
4	La qualité des réponses apportées	55 (45.5%)	57 (47.1%)	3 (2.5%)	1 (0.8%)	5 (4.1%)
5	La rapididité des réponses	55 (45.5%)	56 (46.3%)	2 (1.7%)	2 (1.7%)	6 (5%)
	Répartition des réponses	287 (47.4% des réponses)	280 (46.3% des réponses)	7 (1.2% des réponses)	8 (1.3% des réponses)	23 (3.8% des réponses)

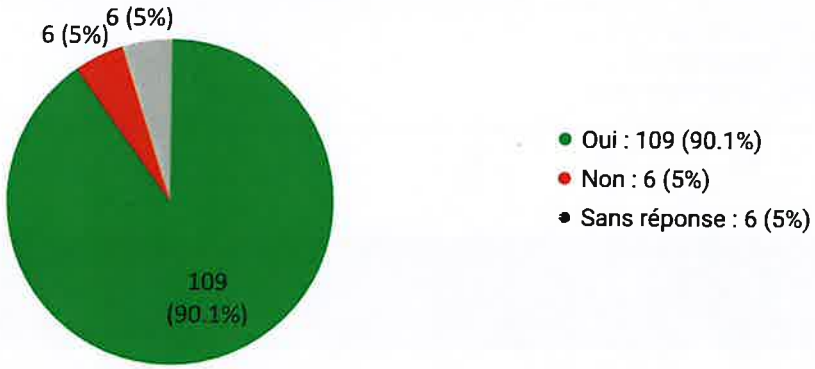
3 - Les informations qui vous ont été fournies

6. Pensez-vous avoir été informé(e) correctement sur
119 réponses (98.35% des répondants)

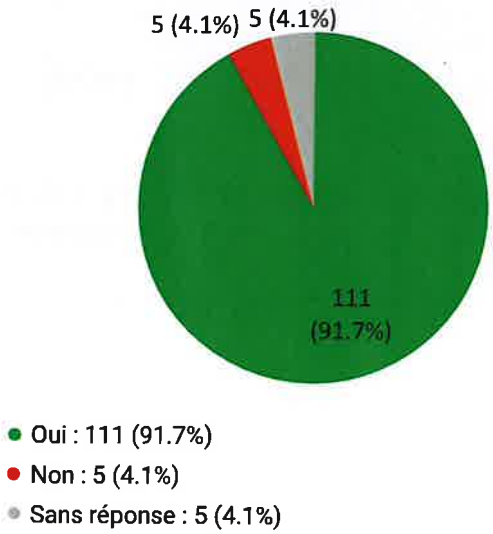


Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Vos droits et les services proposés par Amallis	111 (91.7%)	6 (5%)	4 (3.3%)
2	Les modalités de prise en charge financières	112 (92.6%)	6 (5%)	3 (2.5%)
3	Le coût de la prestation	114 (94.2%)	3 (2.5%)	4 (3.3%)
4	Le rôle des aides à domicile	110 (90.9%)	8 (6.6%)	3 (2.5%)
5	Le rôle du Responsable de Secteur	103 (85.1%)	15 (12.4%)	3 (2.5%)
	Répartition des réponses	550 (90.9% des réponses)	38 (6.3% des réponses)	17 (2.8% des réponses)

7. La communication entre le service et vous est-elle correct :
115 réponses (95.04% des répondants)



8. Les informations et documents fournis par Amallis sont-ils compréhensibles :
116 réponses (95.87% des répondants)

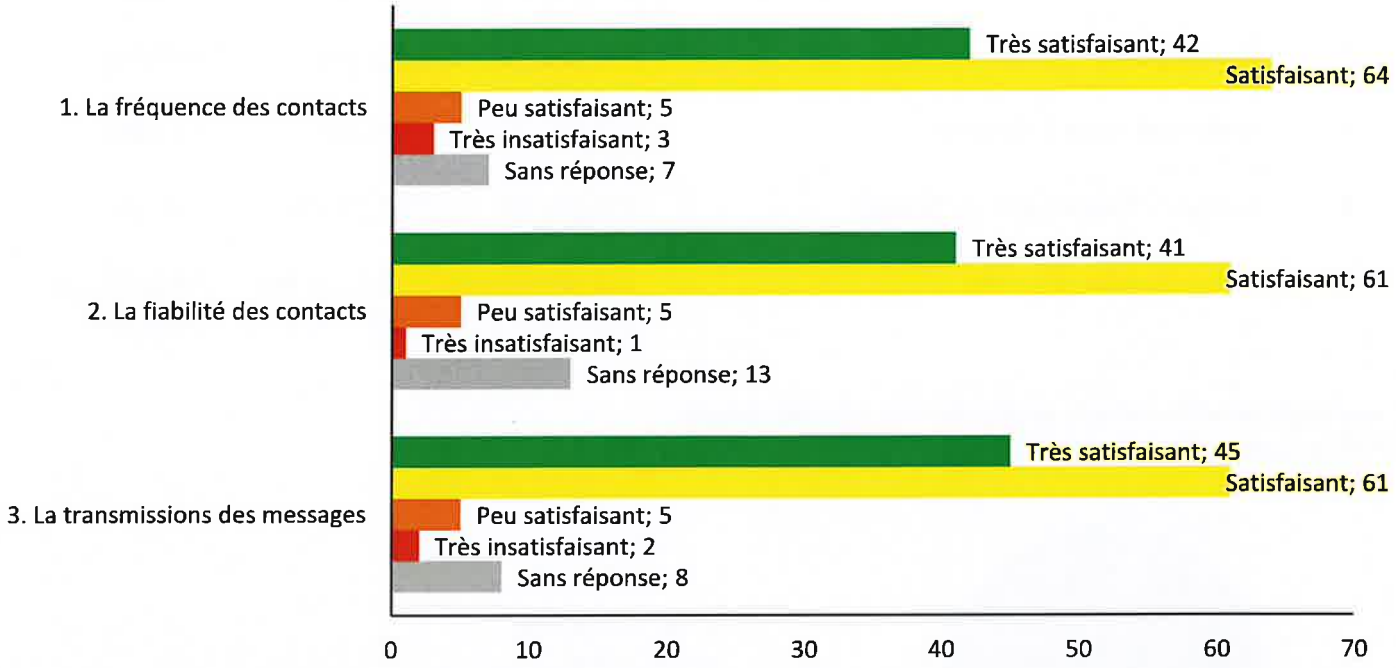


9. Si non, pourquoi ?
4 réponses (3.31% des répondants)

- J'arrive à lire mais je ne comprend rien
- Voit souvent avec sa curatelle
- Très mauvais
- Très peu de courrier

4 - Les contacts avec l'Association

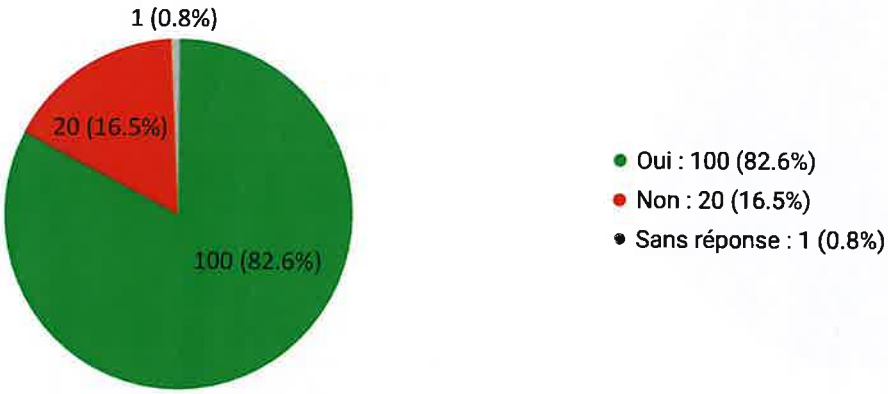
10. Quelle est votre appréciation générale sur Amallis concernant :
114 réponses (94.21% des répondants)



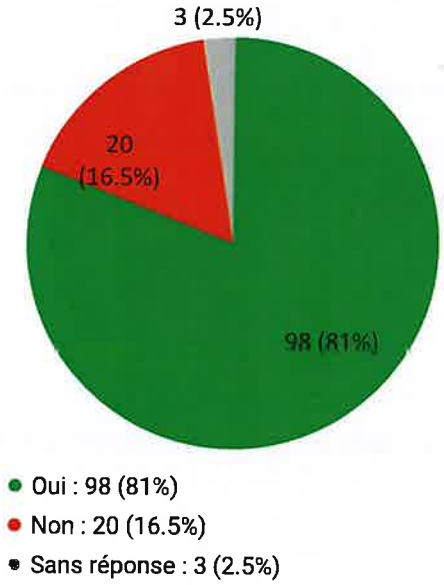
Numéro	Titre	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Très insatisfaisant	Sans réponse
1	La fréquence des contacts	42 (34.7%)	64 (52.9%)	5 (4.1%)	3 (2.5%)	7 (5.8%)
2	La fiabilité des contacts	41 (33.9%)	61 (50.4%)	5 (4.1%)	1 (0.8%)	13 (10.7%)
3	La transmissions des messages	45 (37.2%)	61 (50.4%)	5 (4.1%)	2 (1.7%)	8 (6.6%)
	Répartition des réponses	128 (35.3% des réponses)	186 (51.2% des réponses)	15 (4.1% des réponses)	6 (1.7% des réponses)	28 (7.7% des réponses)

5 - Les visistes à domicile

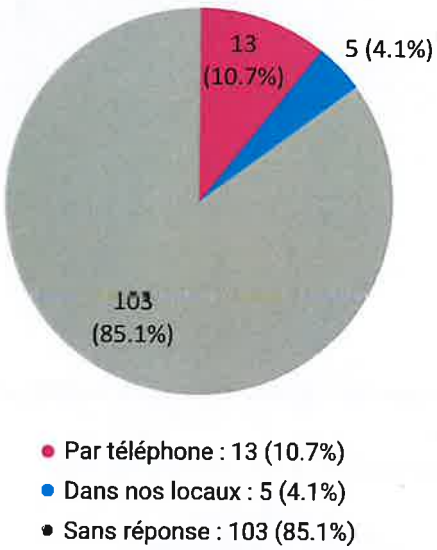
11. Connaissez-vous votre responsable de secteur :
120 réponses (99.17% des répondants)



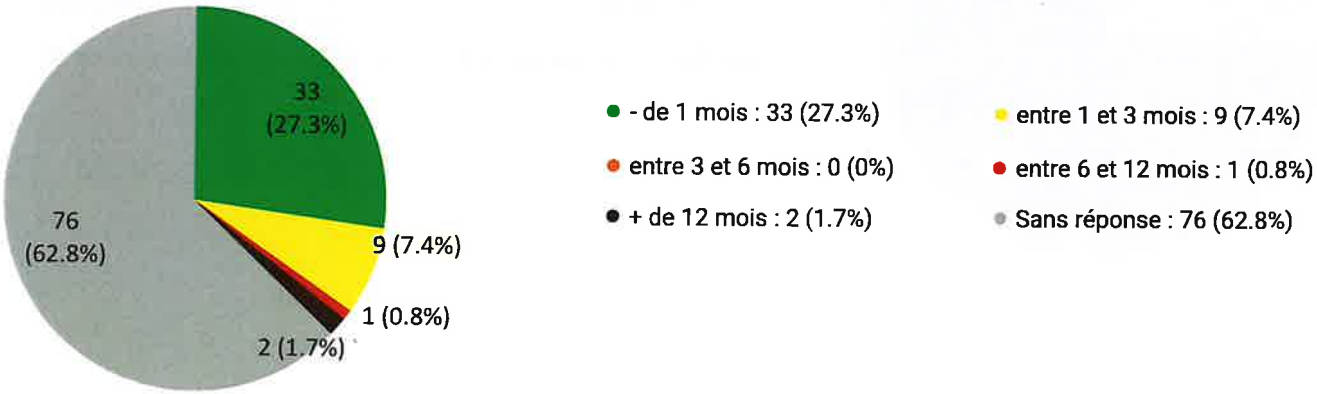
12. Pour répondre à votre demande d'intervention, une visite a-t-elle été réalisée à votre domicile par le responsable de secteur
118 réponses (97.52% des répondants)



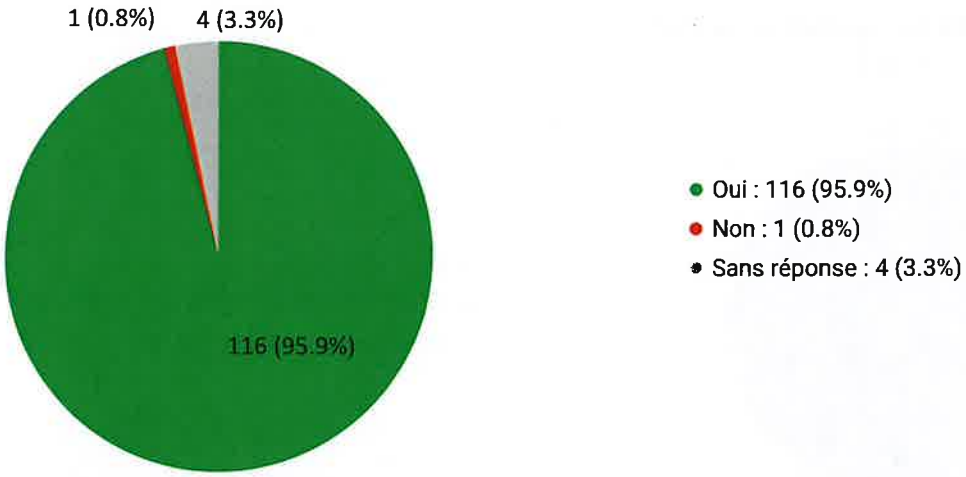
13. Si non, comment a-t-elle été réalisée :
18 réponses (14.88% des répondants)



14. Combien de temps s'est écoulé entre le premier contact et la première visite à domicile par le responsable de secteur :
45 réponses (37.19% des répondants)



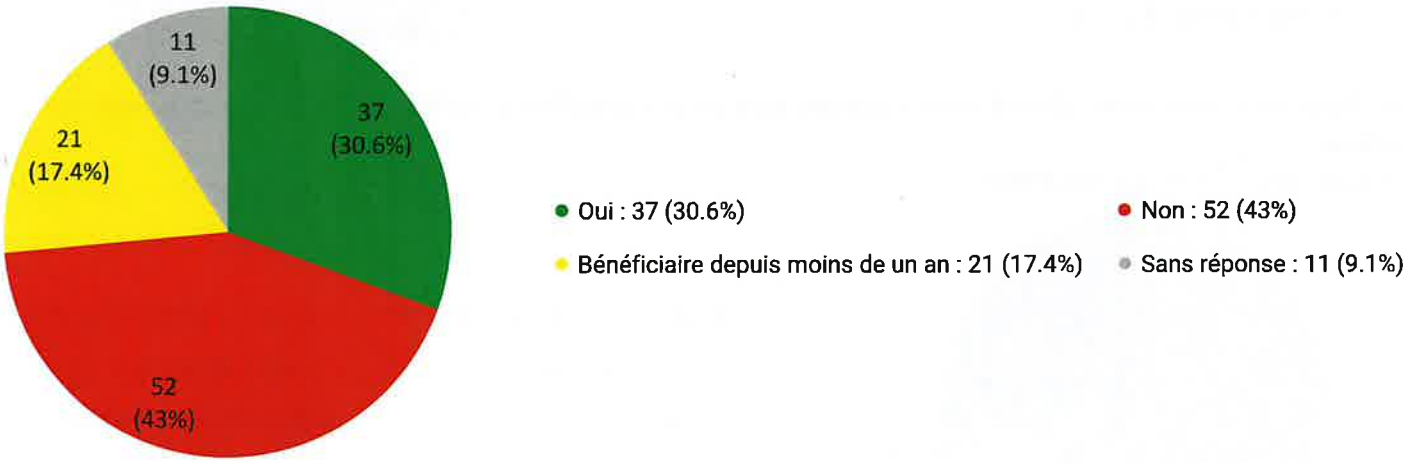
15. Pensez-vous que vos besoins ont été pris en compte :
117 réponses (96.69% des répondants)



16. Quelle est votre appréciation sur la disponibilité du responsable de secteur :
115 réponses (95.04% des répondants)

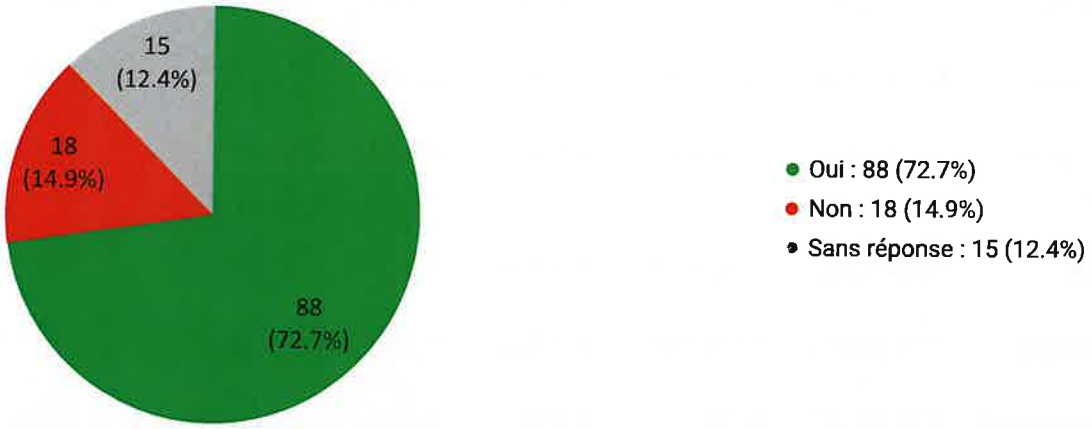


17. Si vous êtes bénéficiaire chez Amallis depuis plus de un an, avez-vous eu la visite annuelle de la responsable de secteur : :
110 réponses (90.91% des répondants)

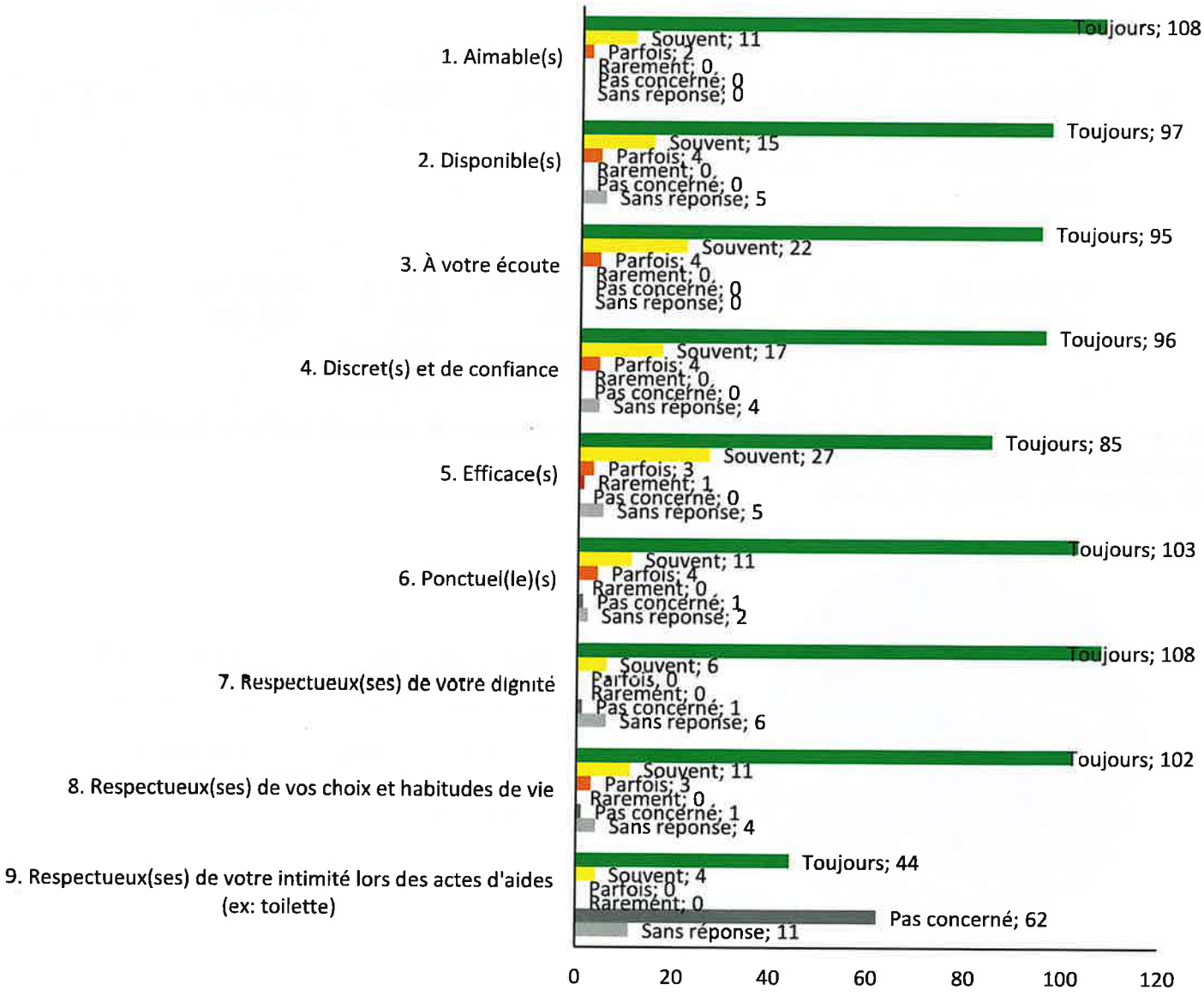


6 - La qualité de L'intervention

18. L'intervenant(e) à domicile vous a-t-il (elle) été présenté(e) ou annoncé(e) :
106 réponses (87.6% des répondants)

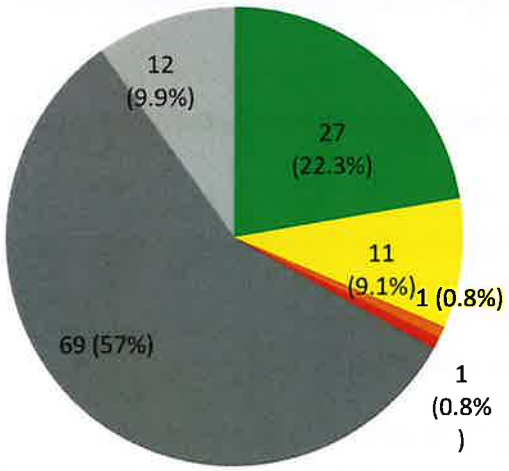


19. Les salarié(e)s qui interviennent à votre domicile sont :
121 réponses (100% des répondants)



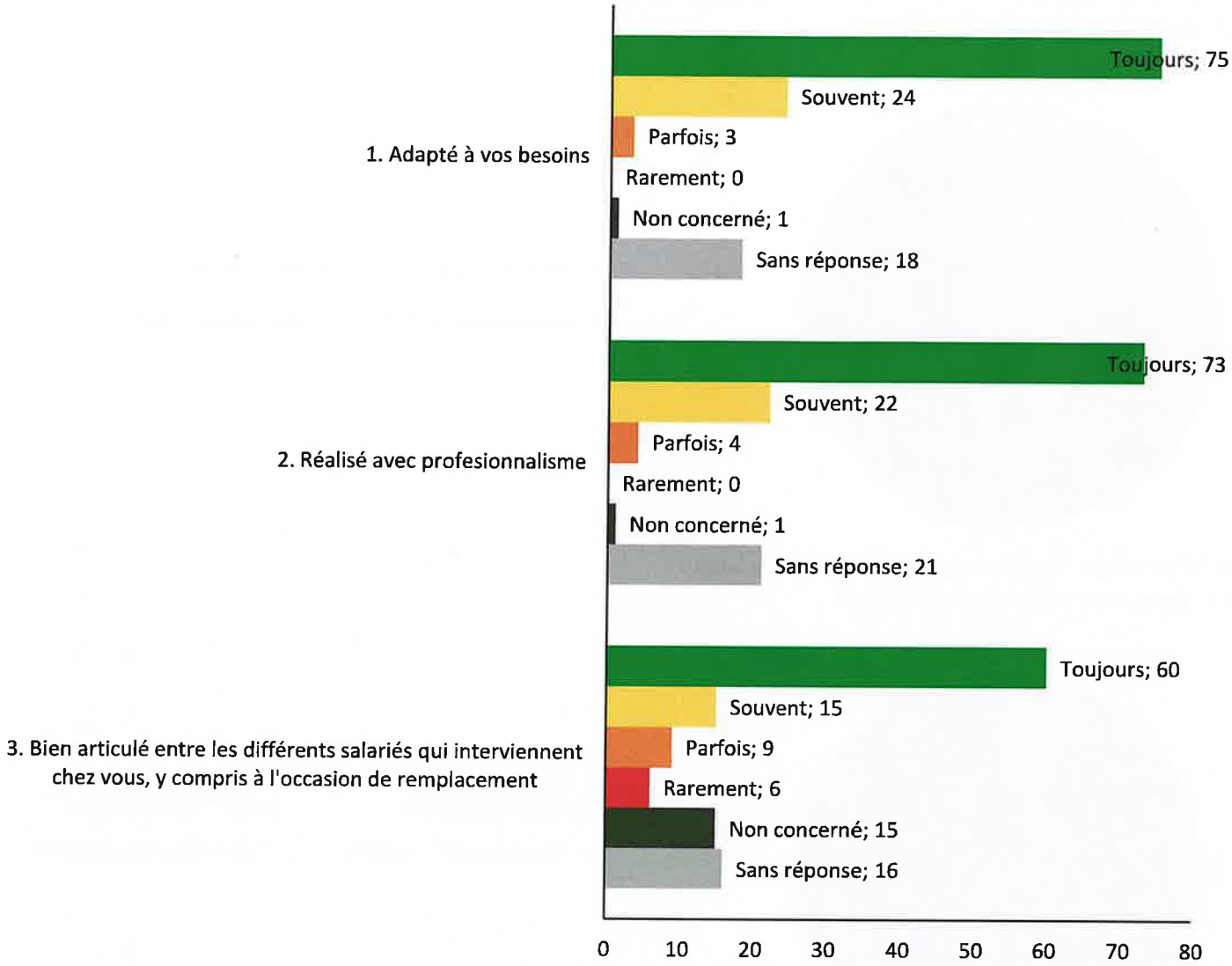
Numéro	Titre	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Pas concerné	Sans réponse
1	Aimable(s)	108 (89.3%)	11 (9.1%)	2 (1.7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
2	Disponible(s)	97 (80.2%)	15 (12.4%)	4 (3.3%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (4.1%)
3	À votre écoute	95 (78.5%)	22 (18.2%)	4 (3.3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
4	Discret(s) et de confiance	96 (79.3%)	17 (14%)	4 (3.3%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (3.3%)
5	Efficace(s)	85 (70.2%)	27 (22.3%)	3 (2.5%)	1 (0.8%)	0 (0%)	5 (4.1%)
6	Ponctuel(le)(s)	103 (85.1%)	11 (9.1%)	4 (3.3%)	0 (0%)	1 (0.8%)	2 (1.7%)
7	Respectueux(ses) de votre dignité	108 (89.3%)	6 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.8%)	6 (5%)
8	Respectueux(ses) de vos choix et habitudes de vie	102 (84.3%)	11 (9.1%)	3 (2.5%)	0 (0%)	1 (0.8%)	4 (3.3%)
9	Respectueux(ses) de votre intimité lors des actes d'aides (ex: toilette)	44 (36.4%)	4 (3.3%)	0 (0%)	0 (0%)	62 (51.2%)	11 (9.1%)
	Répartition des réponses	838 (77% des réponses)	124 (11.4% des réponses)	24 (2.2% des réponses)	1 (0.1% des réponses)	65 (6% des réponses)	37 (3.4% des réponses)

20. Les gestes d'aides (toilette, habillage, transfert, etc.) sont-ils annoncés et expliqués par l'intervenant(e) avant d'être réalisés pour le respect de votre intimité :
109 réponses (90.08% des répondants)



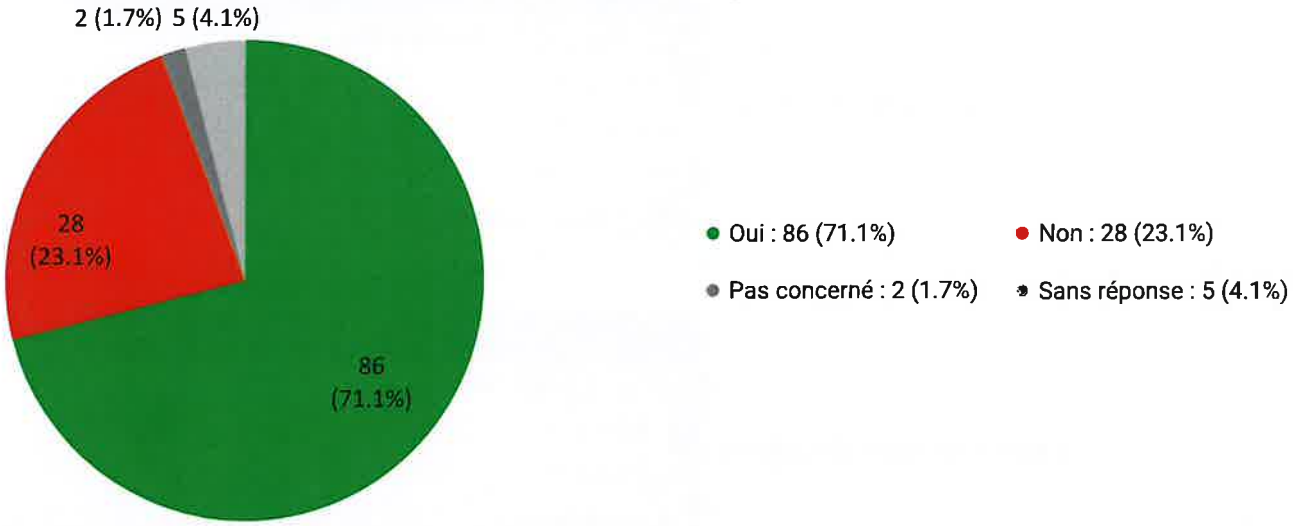
21. Le service réalisé est-il :
112 réponses (92.56% des répondants)

- Toujours : 27 (22.3%)
- Souvent : 11 (9.1%)
- Pas toujours : 1 (0.8%)
- Jamais : 1 (0.8%)
- Pas concerné : 69 (57%)
- Sans réponse : 12 (9.9%)

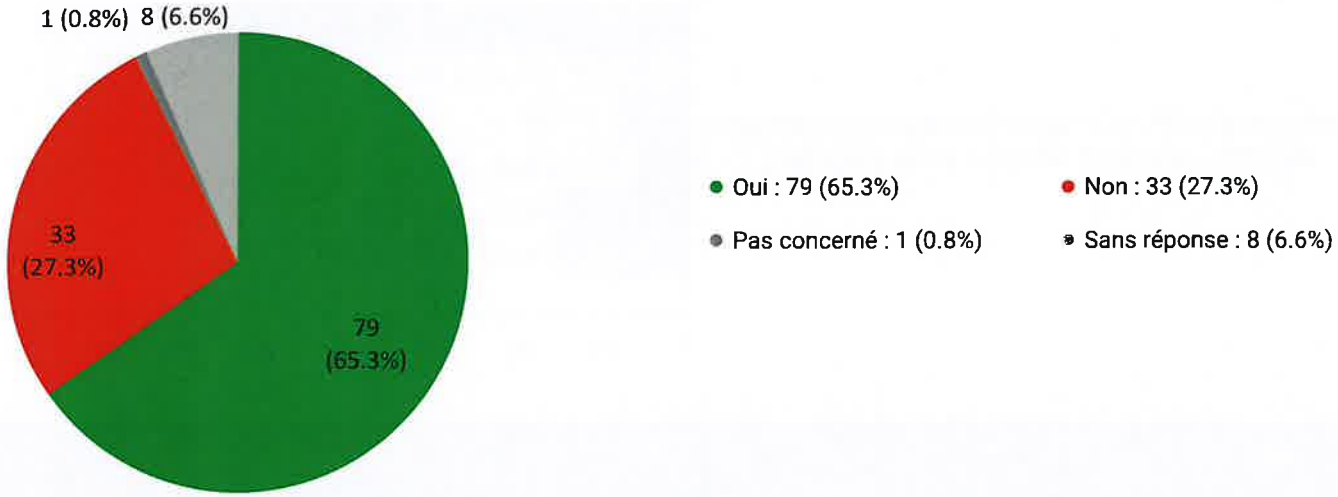


Numéro	Titre	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Non concerné	Sans réponse
1	Adapté à vos besoins	75 (62%)	24 (19.8%)	3 (2.5%)	0 (0%)	1 (0.8%)	18 (14.9%)
2	Réalisé avec profesionnalisme	73 (60.3%)	22 (18.2%)	4 (3.3%)	0 (0%)	1 (0.8%)	21 (17.4%)
3	Bien articulé entre les différents salariés qui interviennent chez vous, y compris à l'occasion de remplacement	60 (49.6%)	15 (12.4%)	9 (7.4%)	6 (5%)	15 (12.4%)	16 (13.2%)
	Répartition des réponses	208 (57.3% des réponses)	61 (16.8% des réponses)	16 (4.4% des réponses)	6 (1.7% des réponses)	17 (4.7% des réponses)	55 (15.2% des réponses)

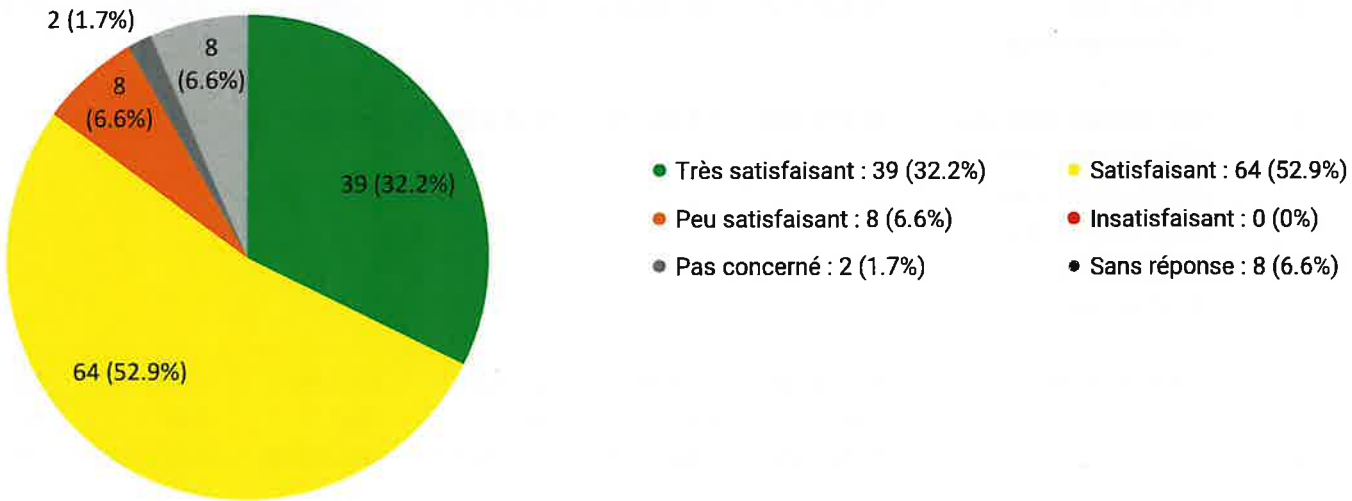
22. En cas de remplacement de votre aide à domicile, l'association vous informe-t-elle :
116 réponses (95.87% des répondants)



23. La personne remplaçante sait-elle ce qu'il y à faire :
113 réponses (93.39% des répondants)



24. Le travail effectué par la personne remplaçante est-il :
113 réponses (93.39% des répondants)



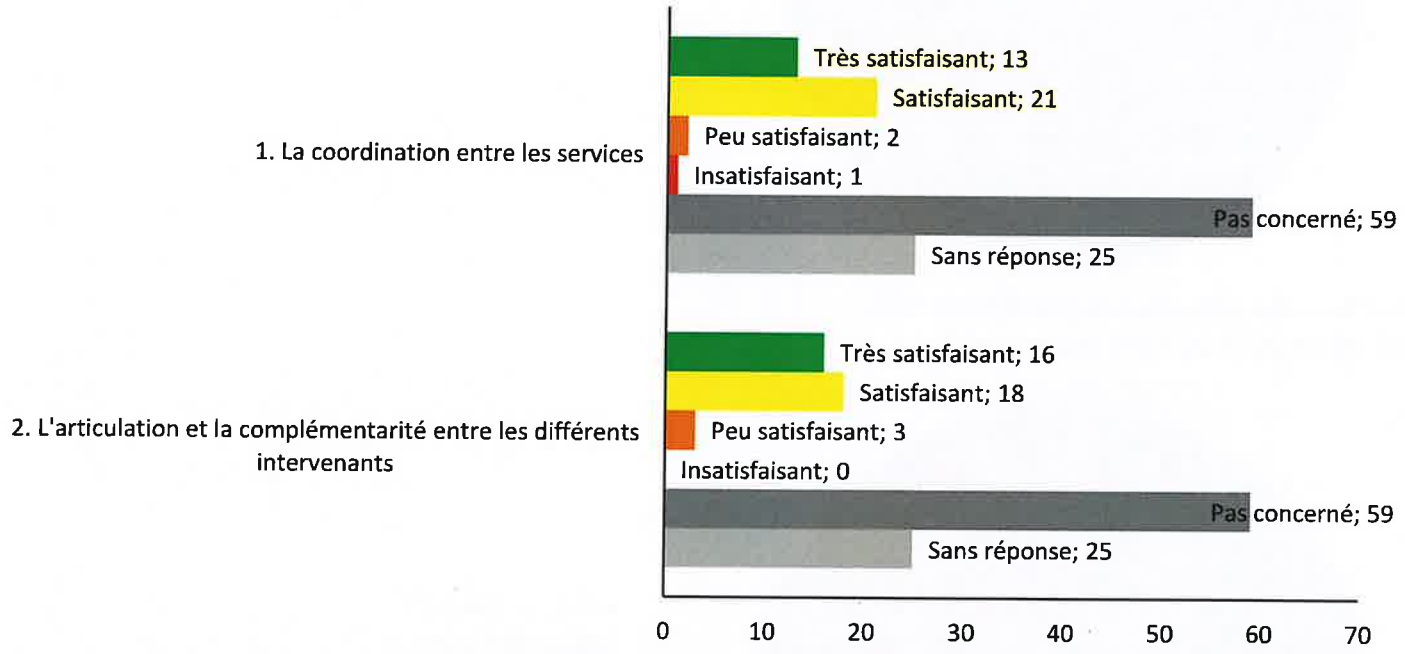
25. Si travail insatisfaisant, pourquoi :

7 réponses (5.79% des répondants)

- ça dépend de la personne
- Certaines aides ménagères ne font pas ce qui est demandé et elles ne sont pas remplaçantes
- Il serait bien de pouvoir garder la même personne
- Il faut toujours tout leurs expliquer
- Variables selon les intervenantes
- On ne veut personne d'autre que Catherine
- Pas toujours satisfaisant pour moi

26. Si plusieurs services d'Amallis interviennent à votre domicile (aide à domicile et/ou séance E.S.A) que pensez-vous de :

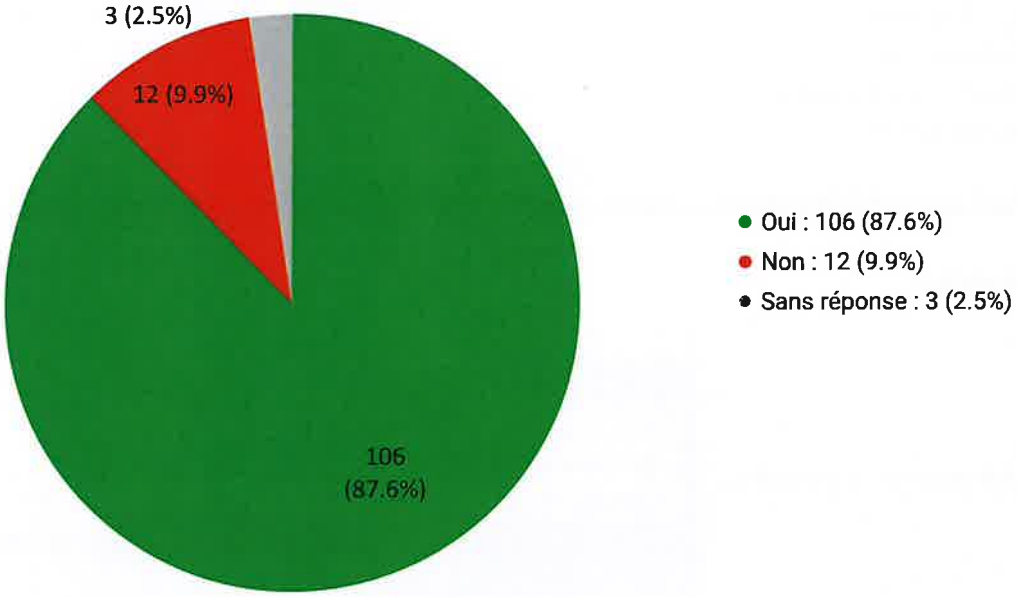
98 réponses (80.99% des répondants)



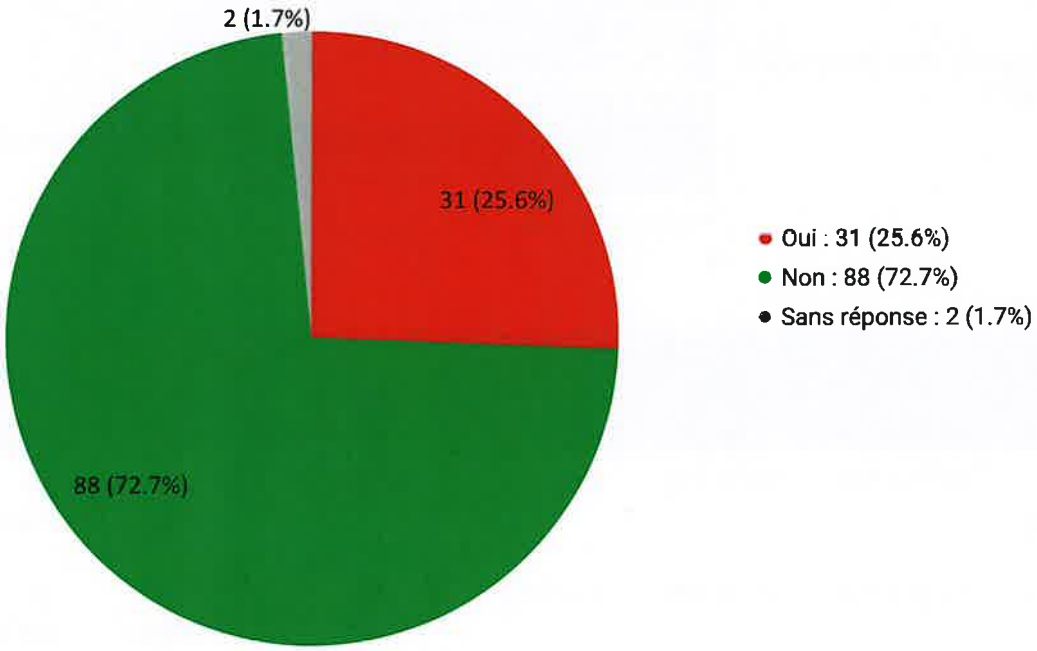
Numéro	Titre	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Pas concerné	Sans réponse
1	La coordination entre les services	13 (10.7%)	21 (17.4%)	2 (1.7%)	1 (0.8%)	59 (48.8%)	25 (20.7%)
2	L'articulation et la complémentarité entre les différents intervenants	16 (13.2%)	18 (14.9%)	3 (2.5%)	0 (0%)	59 (48.8%)	25 (20.7%)
	Répartition des réponses	29 (12% des réponses)	39 (16.1% des réponses)	5 (2.1% des réponses)	1 (0.4% des réponses)	118 (48.8% des réponses)	50 (20.7% des réponses)

Les réclamations

27. Savez-vous à qui vous adresser en cas de réclamation ou d'insatisfaction ?
118 réponses (97.52% des répondants)



28. Avez-vous déjà effectué des réclamations :
119 réponses (98.35% des répondants)



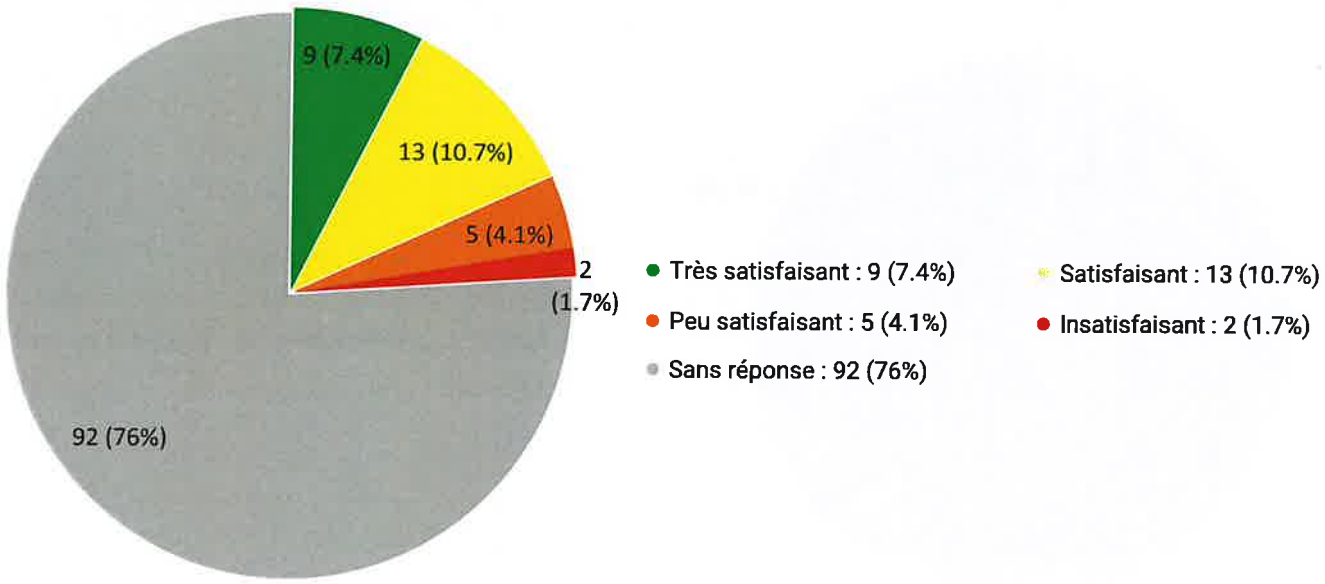
29. Si oui, lesquelles :
28 réponses (23.14% des répondants)

- Certaines tâches ménagères n'avaient pas été faites, on m'a dit de faire un cahier de liaison
- Les horaires du service
- Plus d'heures d'interventions
- Changement d'intervenant
- M'aider pour la prise des repas
- Une fois, pour des heures de ménages qui finissaient à 18h45
- Horaires non respectés et absence non justifié

- Pour accompagnement rendez-vous auditif
- Arrêter de m'envoyer des nouvelles intervenantes
- Changement de planning
- Demander l'heure et la personne qui vient
- Concernant les horaires irréguliers
- Changement d'horaires
- Changement d'horaire
- Pour une opération chirurgicale
- Changement planning
- Insatisfaite d'une auxiliaire
- Avoir toujours la même personne sauf bien sur pour les remplacements
- Non satisfait des prestations
- Pas satisfaite au cours d'un remplacement
- Je me suis plainte d'une remplaçante pendant les grandes vacances (vol et elle était toujours avec son téléphone et faisait ses courses en même temps)
- Au sujet d'une aide, le courant ne passait pas bien
- Que les intervenantes aient des voitures pour m'emmener à mes différents rendez-vous
- Incompatibilité entre moi et intervenantes
- Factures
- Sur les horaires pour les repas
- Changement d'aide à domicile
- Personnel non adapté

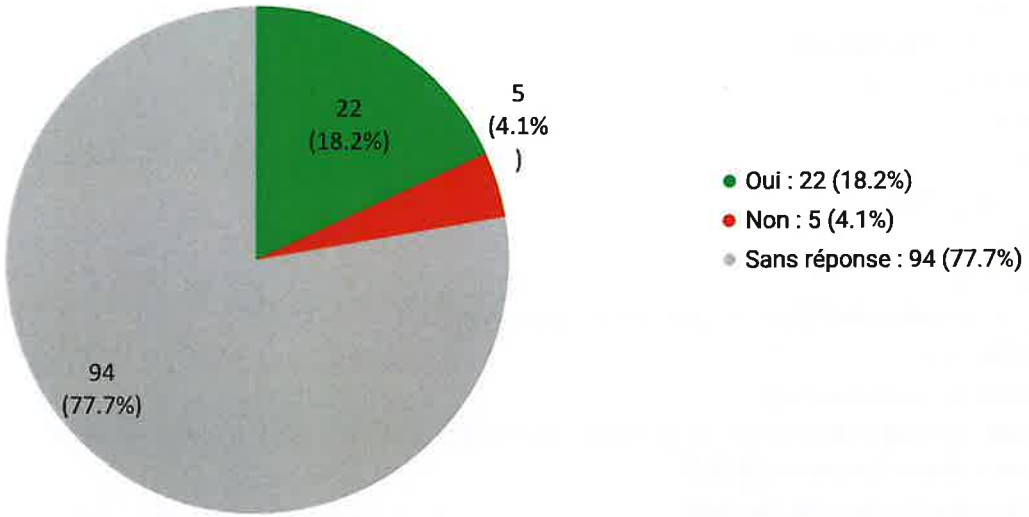
30. Le délai dans lequel ces réclamations ont été traitées est-il

29 réponses (23.97% des répondants)



31. La réponse apportée à vos réclamations vous a-t-elle donné satisfaction

27 réponses (22.31% des répondants)



32. Si non, pourquoi :

3 réponses (2.48% des répondants)

- Mes horaires souhaités n'étaient pas possibles
- Pas toujours
- J'ai toujours des nouvelles sans être au courant

33. Vos demandes ont-elles été prises en compte :

25 réponses (20.66% des répondants)

