

Rapport d'activité 2019

Prestations d'aide sociale

Assistance administrative à domicile - AAD

S'adresse principalement à des personnes en âge AVS, avec diverses problématiques de vie. Certaines sont malvoyantes ou aveugles, d'autres rencontrent des problèmes cognitifs (pertes de mémoire), ou encore des problèmes d'ordre psychologiques...

L'objectif premier est d'accompagner les personnes dans la gestion des tâches administratives et financières du quotidien, pour prévenir l'endettement et préserver l'autonomie.

Hestia Care est reconnue et travaille en collaboration et/ou en partenariat avec le réseau social genevois depuis 2008 : l'Association pour le bien des aveugles et/ou malvoyants, l'Imad, Pro Senectute, EMS, hôpitaux, médecins, avocats...

Témoignage de deux collaboratrices :

« Je travaille depuis 2015 pour une cliente âgée de 90 ans, qui a besoin d'une aide pour la gestion des papiers et des paiements : je traite avec elle le courrier, prépare les paiements, mets de côté les documents pour les impôts, m'occupe de la gestion des frais médicaux et du classement. Je prends toujours un moment pour discuter avec elle avant de la quitter, cela me permet de m'assurer si tout va bien, si elle ne rencontre pas de difficultés particulières.

Rapidement, nous avons établi une relation de confiance et avons fait de nos rendez-vous mensuels un moment de partage chaleureux. La cliente est une infirmière retraitée très indépendante et dynamique, qui a toujours eu souci de rester active, dans la mesure du possible. Ainsi, nos échanges ont toujours été très riches, allant du dernier livre paru en librairie, à sa passion pour les chats, à son intérêt pour des documentaires.

Sa santé ne lui permettant plus de vivre seule dans son appartement, la cliente s'est installée en EMS en 2019. Ainsi je l'ai accompagnée et ai pu l'aider dans son déménagement, un changement radical

dans son quotidien. L'assistance administrative et le soutien humain que je lui ai apportés étaient d'autant plus importants lorsqu'il était question de faire le tri de toute une vie. Je continue mon travail avec la cliente en EMS, en plus des services d'une assistante sociale de sa résidence, avec qui je collabore étroitement. La cliente a souhaité continuer à bénéficier de nos services, jugeant que nos prestations sont les plus adaptées à ses besoins. » - *Teresa*



On m'a confié la situation d'un Monsieur, âgé de 74 ans, qui s'est mis dans une situation financière très inconfortable : il ne payait plus ses impôts depuis deux ans, a refusé du jour au lendemain de payer la rente qu'il devait à son ex-femme, car il estimait qu'il n'avait plus besoin de la lui verser. Son ex-femme a fait recours et Monsieur s'est retrouvé avec un arriéré à payer de suite, dans le cas contraire, il sera jugé par le tribunal. Cette situation s'est avérée difficilement gérable, car en plus Monsieur va chercher régulièrement le l'argent sur son compte et n'arrive pas à gérer un budget (dû à un AVC qu'il a eu et il en a gardé quelques séquelles)

Son frère, en accord avec son médecin, décide de le mettre sous curatelle.

Ayant évalué au préalable la situation de manière exhaustive, j'ai pu accompagner Monsieur en expliquant les avantages d'une curatelle pour un certain moment dans sa situation, pour pouvoir régler tous ses arriérés et finaliser son divorce.

Je l'ai également accompagné au tribunal comme témoin, mais aussi pour le soutenir et le rassurer. Pour Monsieur la séance au tribunal était très perturbante, épuisante physiquement et mentalement. Ma partie de témoignage n'étant pas très longue, j'ai attendu que Monsieur sorte du tribunal avec son avocate. Nous avons alors échangé les trois ensembles et soutenu Monsieur dans cette situation. Il était important pour lui d'avoir beaucoup d'empathie et d'écoute dans cette épreuve.

C'est important que nos clients aient confiance en nous, que nous puissions parler, partager, leur exprimer qu'à plusieurs, c'est plus facile d'affronter les difficultés. Dans cette situation, j'ai élargi mes horizons de prise en charge : contacts avec l'avocate, le tribunal. » - *Isabelle*



« J'accompagnais un Monsieur de 82 ans depuis plusieurs années pour les tâches administratives, car pour lui cela devenait compliqué et de surcroît, il avait des pertes de mémoire. Mon travail consistait à préparer les paiements, envoyer les frais médicaux à l'assurance pour le remboursement, préparer les papiers pour les impôts, etc... Ainsi qu'à le soutenir et le rassurer que financièrement tout allait bien et qu'il savait bien gérer son argent de poche.

En mai 2019, Monsieur se fait hospitaliser suite à une chute. J'ai continué mes visites à l'hôpital. Son état se dégrade vite et il décède.

Suite à cela Son frère jumeau m'appelle et demande de l'aide pour les papiers de son frère.

Je lui ai répondu que certaine chose était dans mes cordes, mais pour certaines démarches, je devrais faire appel à des personnes ou organismes qui avaient ces compétences spécifiques.

A sa demande, je l'ai accompagné dans les démarches funéraires. Je lui ai proposé de rédiger une annonce dans le journal, d'organiser une cérémonie de recueillement, une verrée d'adieu etc...

Monsieur ne voulait rien de cela et en discutant avec lui, nous avons convenu de choisir les habits ensemble pour le cercueil, nous sommes allés ensemble aux pompes funèbres et au centre funéraire pour lui dire un dernier au revoir à son frère. Nous nous sommes même arrêtés pour acheter une rose pour la déposer sur le cercueil. Monsieur m'a remerciée et m'a confié que cela lui a fait du bien de lui dire au revoir.

Puis, je lui ai suggéré d'aller au t-room où son frère avait l'habitude d'aller et j'ai téléphoné à la concierge qui s'occupait beaucoup de lui, pour qu'elle s'y rende pour boire un verre d'adieu, les serveuses ont pu également faire les adieux à leur client habituel.

Ensuite, j'ai été mandatée pour vider l'appartement, j'ai fait une liste de tout ce qu'il avait et l'ai transmise au notaire, je me suis occupée de résilier le bail, de rendre les clés et de nettoyer l'appartement. J'ai également résilié les diverses assurances, téléphone, SIG, journaux, demandé l'acte de décès etc... Monsieur m'a signé une décharge pour que je puisse faire le nécessaire et j'ai l'ai accompagné chez le notaire pour la liquidation des biens.

Mon rôle d'assistance à domicile pour ce client a été très large, l'accompagnement est très important aussi bien pour la personne que j'accompagne mais également pour leur cercle d'amis, de voisins et leur famille. Le départ de ce Monsieur vivant seul et voyant très peu son frère, a été à mes yeux, bien accompagné, dans le respect des souhaits et des valeurs du défunt et de son frère » - Isabelle



Assistance et accompagnement individualisés à domicile - AAID

Bénéficiaires adressés par des organismes sociaux tels que l'association pour le bien des aveugles et malvoyants, Pro Senectute, l'Imad, les hôpitaux...

L'objectif est de permettre à nos clients de rester le plus longtemps possible à leur domicile, grâce à une assistance dans les actes de la vie quotidienne, qui est considérée comme un soin lorsque la personne est dans l'incapacité de les effectuer seule, et qu'elle a son moment d'échange avec l'accompagnatrice, lien social.

Lorsque le maintien à domicile n'est plus possible, nous continuons à les accompagner dans leur nouvelle structure, afin de les aider à passer le cap de ce changement.

Nos prestations s'inscrivent dans une collaboration étroite avec les services sociaux et la famille pour un accompagnement adapté, au plus près des besoins des bénéficiaires.

Trois témoignages de prestations AAID

« Depuis plusieurs années, je travaille auprès d'une dame âgée, anglaise, n'ayant pas de famille en Suisse. Nous avons été recommandés à cette personne, par Pro Senectute, qui ne prenait pas en charge certaines prestations.

La situation a donc commencé par de l'assistance administrative et peu de temps après, j'ai proposé à cette cliente de l'accompagnement individualisé. Elle avait des difficultés à se déplacer, surtout pour aller à sa banque, à la poste, et pour les courses. Très vite, de gros problèmes de santé sont arrivés et elle a dû être hospitalisée. Afin d'assurer le suivi administratif, un système d'ordres de paiement a été mis en place. Durant ces mois d'hospitalisation en psychiatrie, pendant lesquels la personne souffrait d'états d'angoisse, une collègue et moi-même sommes venues la visiter régulièrement, pour qu'elle puisse entretenir sa mobilité par des promenades dans le parc, ainsi que des liens sociaux à travers diverses activités. Puis cette dame a pu rentrer, des services adéquats ont été mis en place... malheureusement pour peu de temps, car à nouveau il y a eu une hospitalisation, retour à la maison, hospitalisation en psychiatrie à nouveau, pour terminer par un placement en EMS. Durant cette période, nous avons toujours gardé le contact, assuré le suivi, continué à faire les paiements, car Madame est toujours restée consciente de tout. Son problème récurrent est une forte angoisse qui peut la rendre hystérique si elle n'obtient pas de l'aide avec une présence, rapidement...

Avant son entrée en EMS, il a fallu choisir son nouveau lieu de vie. Je l'ai accompagné pour la visite de 3 lieux. Il a fallu prévoir le déménagement et je me suis donc chargée de ce mandat, aidée par l'amie de cette cliente. Comme nous allions toujours la visiter à l'hôpital, puis à l'EMS, ma cliente était au fait de ce que nous faisons. Elle nous avait dit les effets personnels qu'elle voulait garder.

Lorsque Madame a pu intégrer l'EMS, nous avons organisé un accompagnement ciblé, cette dame ayant toujours des angoisses pouvant déboucher sur des crises de panique. Notre aide lui permet de combler la solitude qu'elle ressent, même si elle est en EMS. Nous organisons des sorties et lorsque nous lui rendons visite, nous parlons avec elle, nous écoutons de la musique, nous l'emmenons sur la terrasse, nous partageons un goûter, etc... Ces activités l'enchantent beaucoup.

Voilà un mandat qui m'a permis de déployer une grande diversité de fonctions auprès de cette cliente, et je lui en suis très reconnaissante. Pour elle, je suis devenue son amie, elle m'a fait confiance assez rapidement. » - *Colette*



« Depuis plusieurs années j'ai eu un mandat d'aide et d'accompagnement individualisé chez une dame qui habite à la campagne, pour de l'intendance sociale. Lorsque j'arrive chez elle, nous avons toujours un petit temps d'échange sur ce qui s'est passé pour elle dans la semaine, et souvent me demande aussi pour moi... Cela me permet d'évaluer si elle rencontre des difficultés particulières et d'y répondre. Au fil du temps, à travers nos échanges, nous avons tissé un lien social fort. A un moment, elle était dépressive et nos échanges l'ont aidée, et ensuite elle fut pour moi, une personne sensible, à l'écoute, lorsque j'ai eu des difficultés avec mes parents âgés. Je me suis rendue compte que cette dame et ma mère avaient les mêmes passions, ce qui leur a permis, tout au long des mois de s'échanger des livres, à travers mes passages...

L'accompagnement dans l'entretien du lieu de vie est un moyen pour casser la solitude. Cette dame se sent vivante, lorsqu'elle me parle de ses enfants, petits-enfants et bientôt arrières petit-enfants. En montrant de l'intérêt pour les événements qui surviennent chez moi, elle s'ouvre aux autres ce qui débouche sur une valorisation de son rôle dans la société... Voilà pourquoi, l'assistance dans les activités de la vie quotidienne, reste pour moi, un soin à part entière. » - *Colette*



« Madame B., cliente d'Hestia Care depuis 2 ans, se trouve actuellement en EMS. Elle a dû quitter son appartement suite à une chute et par la suite, en attendant une place dans ce même établissement, a passé quelques mois à Bellerive. Mon travail a débuté auprès de cette dame en assurant toutes les tâches du déménagement jusqu'à son arrivée en EMS. Ma cliente avait besoin d'une personne de confiance pour régler toutes les démarches auprès de la régie, choisir les meubles qu'elle voulait emmener en EMS et par la suite m'a demandé de lui rendre visite une fois par semaine pour l'aider dans ses déplacements, car elle a des problèmes de vue : sorties, promenades, rendez-vous chez le médecin, ... et goûter dans le café de son quartier pour entretenir le lien social. » - *Cristina*

Statistiques

Quelques chiffres sur nos prestations :

Clients privés : transmis principalement par l'Imad

1) Les mandats d'Assistance administrative à domicile AAD représentent 48% du chiffre d'affaire total. Ils sont en nette augmentation par rapport à 2018.



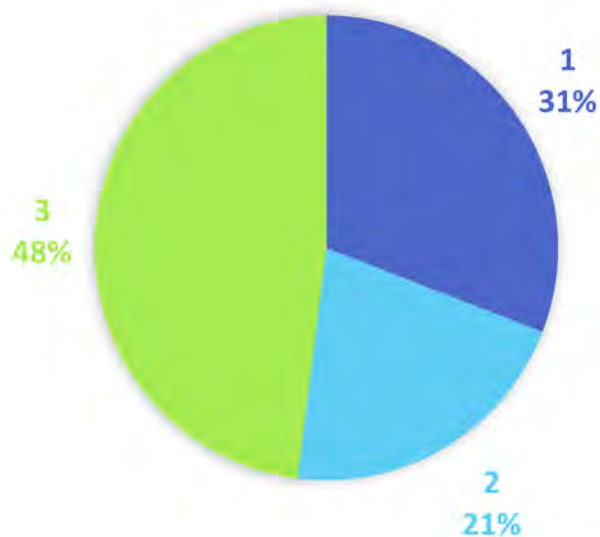
Clients : demandes transmises par le CIR, Pro Senectute et l'Imad

2) Les mandats AAID (Assistance et accompagnement individualisés à domicile), représentent 21% des interventions. Ils sont en diminution par rapport à 2018

Client : CIR (Centre d'information et de réadaptation pour aveugles et malvoyants)

3) Les mandats d'Assistance administrative à domicile AAD représentent 31% des interventions. En légère augmentation par rapport à 2018

PRESTATIONS 2019



Formation Continue pour les AAD et AAID

Organisation d'une « Intravision »



La matinée du samedi 2 novembre a été consacrée au transfert de situations en regard du départ en retraite de deux collaboratrices. Cette réunion a été également celle où chacune a pu parler de son activité et de ses relations avec ses clients. Les participantes ont échangé des bonnes pratiques autour de leurs expériences et ont eu beaucoup de plaisir à se rencontrer.

Formation continue 2019

Evelyne Gaillard a organisé et prodigué une formation continue aux Assistantes administratives à domicile et Assistantes en accompagnement social individualisé.

La formation a eu lieu le 23 novembre 2019, sur les points suivants :

- Les postures correctes
- Les numéros d'urgence
- Les pictogrammes des toxiques
- Les règles de sécurité

Et un tour de table pour répondre à toutes les questions.

Chaque participante a reçu une attestation de formation

Fédération européenne des femmes actives en famille



Hestia Care a participé à l'AG de la FEFAF (Fédération Européenne des Femmes Actives en Famille), à Budapest le vendredi 6 septembre 2019

14 personnes présentes, représentant 8 pays dont :

L'Italie, la Roumanie, la Belgique, la Pologne, l'Angleterre, la Suède, la Hongrie et la Suisse

A cette occasion, le conseil d'administration a été élu, soit :

- secrétaire générale : Madeleine Wallin (SWE)
- présidente : Caroline Höglund (SWE)
- vices-présidentes : Katalin Balla (H) et Marie Peacock (GB)
- trésorière : Régine Peynsaert (B)

L'importance de recruter plus de membres a été soulignée, car au niveau Européen il faudrait 15 Pays pour être représentatif.

La FEFAF n'a plus de nouvelles de nombreux pays, la cotisation pour certains était trop lourde.

Chaque Pays présent, lors de cette Assemblée Générale, enverra aux autres membres la présentation de l'année 2018 concernant les bonnes pratiques en matière de politique familiale de son Pays.

Les membres de la FEFAF conviennent de travailler sur les points suivants :

S'informer de ce que chacun fait, et transmettre des articles qui seraient intéressants pour les autres.

Les défiscalisations pour les familles sont différentes d'un pays à l'autre.

Travailler sur la Valeur du Travail Invisible.

Lors de notre prochaine AG, discuter du mot « Femme » dans le mot FEFAF.

La communication entre nous est à améliorer.

Il faut créer un compte Twitter, ainsi qu'un groupe WhatsApp.

Travailler sur une journée mondiale du Travail Invisible.

Juliet, Aleksandra et Katie répondront aux mails du « Lobby Européen des Femmes ».

L'année prochaine l'AG aura lieu fin septembre ou courant octobre.

Monique Lafargue

Réunions avec les associations féminines

Clafg – Centre de liaison des associations féminines genevoises



En date du 18 mars 2019 deux membres du comité ont participé à la soirée de réseautage sur le thème : **destins de femmes, l'écriture au service des femmes**

Cette plateforme donnait la parole à trois femmes venues partager leurs parcours respectifs :

- María Alice Stock, blogueuse de « Bonjour Geneva » : Maria a quitté son pays d'origine pour suivre son conjoint à Genève, où il s'est expatrié pour le travail. Suite à ce déménagement, Maria explique qu'elle a créé son blog « Bonjour Geneva », dans le but de se connecter avec d'autres femmes anglophones partageant sa situation. Son blog lui a permis de rassembler des femmes avec une problématique commune : l'intégration sociale et professionnelle dans un pays étranger et non-anglophone. Ainsi, Maria s'est donné le moyen de s'intégrer à une nouvelle culture et de s'appropriier les coutumes locales.

- Eliane Longet, coopérante de l'association Graine de Baobab : elle est écrivaine, marionnettiste et membre active de l'association « Graine de Baobab ». Lors de cette soirée, Eliane nous a relatés ses voyages au Burkina Faso où, avec son association, elle a pris part à différents projets de formation pour des femmes. Ces formations ont pour but de donner à ces femmes les moyens de créer et maintenir des activités lucratives. Femmes qui, au Burkina Faso, sont au centre de l'économie du pays. « Si les femmes baissaient les bras, le monde s'écroulerait. » - proverbe au Burkina Faso. Suite à ces voyages, Eliane a aussi écrit un livre pour enfants inspiré par ce pays.

- Julie Bianchin, étudiante en journalisme et rédactrice en chef de l'association « DécadréE », qui est une association qui a pour but de sensibiliser son public à l'écriture inclusive dans les médias. A travers l'organisation de formations, d'événements et la tenue d'un web-journal, Julie et son association présentent une alternative d'écriture plus inclusive et qui permettrait de rétablir une égalité dans la représentation des genres dans la presse.

Les présentations ont été suivies par un apéritif qui a permis d'échanger plus directement avec les trois interlocutrices ainsi qu'avec les autres associations et femmes présentes à cette soirée de réseautage.

Teresa Dias

TVA – Attente d’une décision, suite à une réclamation à l’AFC

En 2019, nous sommes restés dans l’attente d’une décision de l’AFC à notre réclamation du 8 décembre 2018, envoyée par le cabinet TVA CTSL, concernant la qualification fiscale des prestations d’assistance et accompagnement individualisées à domicile AAID et des prestations d’assistance administrative à domicile AAD.

En effet, l’AFC n’avait pas reconnu le caractère social de ces prestations et avait estimé qu’Hestia Care devait être assujettie à la TVA dès le 1^{er} janvier 2016 (son chiffre d’affaires dépassant 150’000.- francs).

Le comité a estimé que tant du point de vue de la nature des prestations fournies par Hestia Care, que de la collaboration très étroite avec ses partenaires et services sociaux, du public-cible, du cadre de l’activité et de la formation des intervenantes, les prestations de l’association relevaient indéniablement de l’assistance sociale exclue du champ de l’impôt.

D’ailleurs l’AFC reconnaît notamment comme prestation d’aide sociale entrant dans l’exclusion du champ de l’impôt, l’assistance aux personnes souffrant d’un handicap physique, psychique et l’assistance aux personnes âgées, ce qui pour nous est exactement dans la cible.

Pour rappel, Hestia Care avait actualisé et complété ses statuts en 2017, afin qu’ils reflètent la situation actuelle d’Hestia Care et grâce à ces changements, nous avons obtenu en 2018 la reconnaissance d’association d’utilité publique par l’exonération de l’ICC et de l’IFD. La même année, nous étions également reconnus d’utilité publique du point de vue de la TVA.

Nous avons bon espoir d’obtenir gain de cause, afin que nos prestations soient reconnues comme exclues du champ de l’impôt. Cela permettra à Hestia Care d’obtenir plus facilement des subventions dans le cadre de sa mission d’aide sociale.

Communication

Actualisation site

Une liste de modifications a été rédigée par le comité et les documents ci-après ont été préparés et formatés pour le Web : rapport d’activité 2018, nouveaux flyers, photos des membres du comité.

Actualisation des flyers

Ils ont été mis à jour en rapport avec l’augmentation des tarifs d’Assistance administrative à domicile et distribués dans différentes antennes de l’Imad.

Travail du Comité

Le comité s'est réuni une fois par mois, les principaux sujets traités, autres ceux déjà énoncés, sont :

- Registre du commerce, réactualisé par l'inscription d'Evelyne GAILLARD et Denise DUNKEL BOYE et le retrait de Céline FEURER et Maria CALERO.
- Une demande auprès d'une étude de notaire pour le changement d'adresse de domiciliation de l'Association est en cours.
- Recherche d'un appartement IEPA sur demande de l'étude d'avocat INTERDROIT, Me VALLETTA pour des clients âgés. Gilbert BOCHATAY a contacté diverses régies proposant des appartements IEPA. Il a adressé un dossier de 5 gérances d'immeubles à l'étude.
- Le matériel bureautique a été installé à la nouvelle adresse d'Hestia, où se trouve le secrétariat.
- Des cartes de voeux ont été créées et adressées à l'ensemble de nos clients.
- Pour faire face à l'augmentation de nos dépenses, notamment des frais de personnel. Nous avons été contraints d'augmenter un peu le tarif des prestations d'Assistance administratives à domicile. Nous avons adressé un courrier aux clients concernés pour les en informer et avons demandé une modification de la convention de collaboration qui lie notre association au CIR (Centre d'Information et de Réadaptation pour aveugles et malvoyants), qui a donné son accord.
- La gestion des appels téléphoniques est assurée par Evelyne GAILLARD, présidente ; et la gestion du secrétariat est assurée par Isabelle MACHERET.
- Le contrat de l'assurance RC a été renouvelé avec les modifications demandées.
- Une nouvelle version du logiciel de comptabilité professionnelle a été installée sur le « Cloud » avec une licence 2 utilisateurs. Cela permet aux personnes en charge de la gestion comptable de faire du télé-travail. Une formation continue a été prodiguée d'août à décembre 2019, pour la personne en charge de la gestion des salaires, assurances sociales, débiteurs/créanciers et comptabilité.
- Un courrier de demande de dons été envoyé, afin de pérenniser la qualité de nos prestations.
- Des contacts ont été pris pour organiser une nouvelle formation spécifique d'assistance administrative à domicile.
- Un texte sur les bonnes pratiques de la Suisse en matière de politique familiale a été rédigé pour la participation d'Hestia Care à l'AG de la Fédération européenne des femmes actives en famille.

Ce rapport d'activités a été rédigé par :

Evelyne Gaillard, Gilbert Bochatay, Teresa Dias, Isabelle Macheret, Cristina Novais, Monique Lafargue, Colette Martin et Martine Ouaknine Berset.