



Association des gestionnaires de famille

1

Rapport d'activité 2020

Prestations d'aide sociale

Assistance administrative à domicile - AAD

S'adresse principalement à des personnes en âge AVS, avec des problématiques de vie différentes. 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 de permettre à la personne aidée de pouvoir rester le plus longtemps possible à son domicile.

De même, d'éviter un possible endettement, dû à des difficultés de gestion des tâches administratives et financières du quotidien.

Hestia Care est présente dans le réseau social genevois depuis 2008 en partenariat avec le CIR, centre d'intégration et de réadaptation des personnes aveugles ou malvoyantes et en collaboration avec l'IMAD, les EMS, les hôpitaux, les médecins et les instances tutélaires.

Témoignage d'une bénéficiaire de l'aide sociale

A L'automne 2020 notre association a eu le plaisir de recevoir le courrier ci-dessous, mentionnant que les prestations de notre Association sont très appréciées :

Madame

HESTIA
Route de Cara 50
1243 Presinge

Choulex, le 21 septembre 2020

Mesdames, Messieurs,

Par ces quelques lignes, je tiens à vous témoigner toute ma reconnaissance quant aux interventions faites à mon domicile par Madame Colette Martin. En effet, Madame Martin a travaillé chez moi durant plusieurs années pour ma plus grande satisfaction. Elle a toujours accompli ses tâches avec professionnalisme, efficacité, discrétion et bienveillance

Au fil du temps, nous avons tissé un lien plus intime et plus personnel. Nous avons partagé des moments privilégiés grâce à sa grande capacité d'écoute, de patience et de réelle présence.

Je ne peux que la remercier chaleureusement pour la qualité de son travail, pour son dévouement, son sincère engagement envers ma personne et, j'en suis certaine, envers toutes les personnes qu'elle a accompagné tout au long de sa carrière.

Recevez, Mesdames, Messieurs mes meilleurs salutations.

Nos intervenantes reçoivent régulièrement des témoignages de reconnaissance de la part des clients, qui apprécient leurs compétences sociales et la qualité de leur travail.

Il est plus rare que le client manifeste ses remerciements par un compliment écrit.

Nous avons vivement apprécié ce témoignage.

A notre tour, nous avons adressé une lettre de félicitation à notre collaboratrice.

Témoignages de nos intervenantes, Assistantes administratives à domicile - AAD

« Durant le confinement, de mars à mai 2020, je n'ai pas pu me rendre au domicile d'une cliente malvoyante. L'assistante sociale et moi-même lui avons téléphoné pour prendre régulièrement des nouvelles de sa santé et de comment elle gérait ce moment de crise et mon absence. Elle a pu être aidée par sa femme de ménage en qui elle avait confiance pour faire les paiements, et concernant les courses, ce furent des bénévoles de la Croix-Rouge qui sont intervenus.

Lorsque j'ai pu réintégrer mon travail, je suis venue à sa demande en début de mois pour faire les paiements et envoyer les papiers à la caisse maladie, entre autres... Elle m'a demandé de revenir à la fin du même mois pour reprendre les habitudes.

Suite à cette interruption et aux difficultés liées au paiement du loyer, j'ai suggéré à ma cliente de passer en paiement direct (LSV), elle en a compris la nécessité et accepté de faire. Entre temps, l'assistante sociale avait averti la régie du retard concernant les mensualités.

Quelques mois après, ma cliente a attrapé la Covid-19, et je n'ai pas pu aller travailler chez elle à la date prévue, le rendez-vous a été repoussé de 3 semaines. A ce jour, elle est bien contente d'avoir opté pour les prélèvements directs. »

Colette



« Je travaille comme Assistante administrative à domicile depuis 12 ans déjà. C'est un accompagnement de personnes (ou de couples), qui peut aller de quelques mois à plusieurs années, avec une de mes clientes nous avons eu plus de 54 rendez-vous !

Nous allons au domicile des personnes et elles nous accueillent dans leur univers personnel, avec leur parcours de vie. Nous sommes à leur service, et elles sont très reconnaissantes de nos visites, afin de les soulager dans la gestion de leurs documents administratifs. Souvent « les papiers » comme elles disent, leurs pèsent beaucoup, la quantité, les délais, le suivi, et le classement. Elles s'en occupaient avant mais n'y arrivent plus, et elles sont parfois très en soucis d'être à jour !

Notre rôle est à chaque rencontre de les rassurer, de prendre le temps de la relation, d'un échange, car elles sont souvent isolées et encore plus avec cette pandémie, puis de fournir un travail professionnel et de qualité.

Mais, si le savoir-faire est très important, je dirai que le plus important à leur offrir c'est un savoir être : être là pour eux, présent, à leur écoute. Pour moi, nous recevons beaucoup à leur contact. Et pouvoir prendre le temps (dans notre monde qui se robotise de plus en plus avec ses guichets virtuels), est un privilège. La relation que nous établissons avec eux, c'est un partage, une richesse et une chance. »

Monique



« Dès le printemps de l'année 2020, une nouvelle infection qui deviendra rapidement pandémie fait son apparition et rendra l'année difficile pour nous tous, avec des conséquences pour les personnes âgées, que j'accompagne, ainsi que pour moi-même et mon travail d'accompagnement.

Nous nous sommes adaptés le mieux possible, au fur-et-à mesure que les consignes à respecter, édictées par le Conseil fédéral, tombaient.

Nous avons annulé nos rendez-vous. Je suis toutefois restée en contact régulier, par téléphone, avec mes clients/es et par mail avec les assistantes sociales, en attendant la reprise.



Cette situation nous a tous privés d'être présents auprès de nos clients, de répondre aux besoins des personnes âgées, dans leur environnement. Cela a accentué l'isolement et parfois aussi provoqué la perte de facultés.

Le travail a repris, malgré le port des masques et les distances à respecter, rendant la communication compliquée avec des personnes malvoyantes et souvent aussi concernées par des problèmes d'ouïe. Nous sommes ravies des retrouvailles !

En espérant une année 2021 plus riche et en meilleure santé pour tout le monde. »

Teresa



« Préoccupation d'une maman pour son fils adulte qui ne gère pas son administration.

Cette maman nous contacte, afin d'aider Sam (son fils) à redresser sa situation financière désastreuse. Sam vit sur une autre planète, sans obligation, dans un doux rêve.

Oui, dites-lui qu'il m'appelle. Sam m'envoie un message, je l'appelle et discute avec lui de sa situation financière, il est urgent d'intervenir. Sam, pouvez-vous trier le contenu de votre sac en papier (c'est là qu'il jette tout ce qu'il reçoit), chercher votre courrier chez vos parents (il vit chez sa copine), obtenir un état de situation auprès de l'office des poursuites. Là, je lui demande sa couleur préférée.

Pour notre première rencontre, il est ponctuel, hyper stressé, paroles et gestes agités. Je le rassure et lui demande s'il veut sortir de cette situation. Il me répond que oui et qu'il a une solution pour payer tout ce qu'il doit. Je le félicite et lui dis que nous allons mettre tout cela à plat. Je lui montre le classeur que j'ai amené, de sa couleur préférée.

Je lui explique l'intérêt du classement au moyen d'un classeur et lui demande si cela lui convient. Il est d'accord avec cela et me remercie pour la petite touche de couleur.

Je commence par lui demander ses entrées et ses dépenses, caisse maladie, impôts, loyer, nourriture, loisir... Bon point, il n'est pas en rouge dans cette balance. A partir de là, je lui démontre que sa gestion est facile, qu'il faut juste de l'ordre, de l'organisation, un peu de temps, et ne pas toujours reporter au lendemain. Ouvrir un courrier, même s'il s'agit d'un rappel ou d'une poursuite ne présente pas un risque d'explosion. Il faut se donner le temps de résoudre les problèmes, il y a toujours une solution.

Ses avoirs suffisent à rattraper une partie de ses découverts et il va en régler le maximum tout de suite. Pour le reste nous allons demander des arrangements. Son compte va diminuer mais il lui restera assez pour vivre chaque mois selon le budget. Sam est un garçon qui ne fait pas de folie ni de dépenses farfelues. Pour ses vacances il part dans des lieux pour aider d'autres personnes (aide aux paysans) où il est nourri et logé.

Sa caisse maladie est d'accord de me communiquer les factures et primes ouvertes. Je demande un arrangement en donnant l'assurance que les paiements seront faits au plus vite et que, dès le mois suivant, un ordre permanent sera établi pour les primes mensuelles. L'arrangement demandé est accordé.

A ma demande, Sam confirme ce jour à sa caisse maladie, via son portable, son engagement. Je lui demande s'il sait faire un ordre permanent via son compte banque. Il me confirme que oui, donc je lui propose de le faire après ou le lendemain puisqu'il a du temps.

Même démarche auprès de l'AFC, arrangement accordé. Sam établi un ordre permanent pour le règlement des acomptes mensuels de l'année en cours. Sam va rattraper une partie de ses arriérés d'impôts et des primes de caisse maladie.

Je lui dis que pour aujourd'hui nous avons déjà bien mis à plat la situation et lui demande de me rappeler au plus tard dans une quinzaine de jours, après avoir vérifié qu'il ait compris ce qu'il doit faire. Par la suite, je lui ai demandé d'aller à l'office des poursuites et de demander un acte de non poursuite. Il est revenu avec cet acte tout content.

Il sera toujours opportun de lui rappeler de faire sa déclaration d'impôts et de vérifier la pertinence de ses ordres permanents. Aujourd'hui Sam, va régulièrement chercher son courrier et il l'ouvre.

J'ai eu beaucoup de plaisir à aider Sam et sa maman m'est très reconnaissante. »

Isabelle



Témoignage d'une intervenante, dans l'Assistante individualisée à domicile – AAID

« Au début de l'année 2020, j'accompagne Mme A. qui, suite à plusieurs chutes chez elle doit quitter son domicile pour entrer en EMS. On se connaît depuis assez longtemps et elle souhaite que je poursuive mes visites, dès lors à l'EMS.

Je vais la voir une fois par semaine et on prend le thé ensemble. Quand il fait beau, on va faire quelques pas le quartier où elle a vécu, l'EMS qui l'accueille se trouvant à cet endroit.

Elle me dit que ça lui fait du bien de parler de sa vie de jeune fille, de sa famille qui est à Berne, des livres qu'elle peut encore lire.

Avec l'arrivée du virus et les mesures prises sur place, vitres de séparation, masques, etc. Mme A a beaucoup de peine à m'entendre. L'infirmière cheffe fait par ailleurs le constat qu'avec toutes ces contraintes, les visites la rendent passablement nerveuse du fait qu'elle est aussi malentendante. En accord avec cette dernière, je mets un terme à mes visites et à l'accompagnement de Mme A.

J'ai également accompagné Mme B., résidente en EMS.

Je venais la chercher dans sa chambre et on allait boire le thé à la cafétéria où elle savourait sa pâtisserie préférée.

Mme B. étant très handicapée et nécessitant des soins constants et réguliers comme recevoir de l'oxygène, nous ne pouvions pas sortir du cadre de l'établissement.

Mme B. me parlait avec tristesse de sa vie, elle avait perdu ses parents étant petite. Elle avait beaucoup de plaisir à me raconter son parcours pendant que nous nous promenions dans le jardin.

Mme B est décédée du covid 19 en EMS. »

Cristina

Statistiques sur nos prestations

Au préalable, il est important de souligner qu'Hestia Care a dû interrompre en mars et avril ses interventions à domicile, pour répondre aux directives cantonales et fédérales sur la gestion de la pandémie. Ce n'est qu'à partir de mai que nos activités ont repris progressivement, ce qui explique la diminution des interventions à domicile en 2020.

Quelques chiffres sur l'aide individualisée à domicile :

Clients privés : transmis principalement par l'Imad

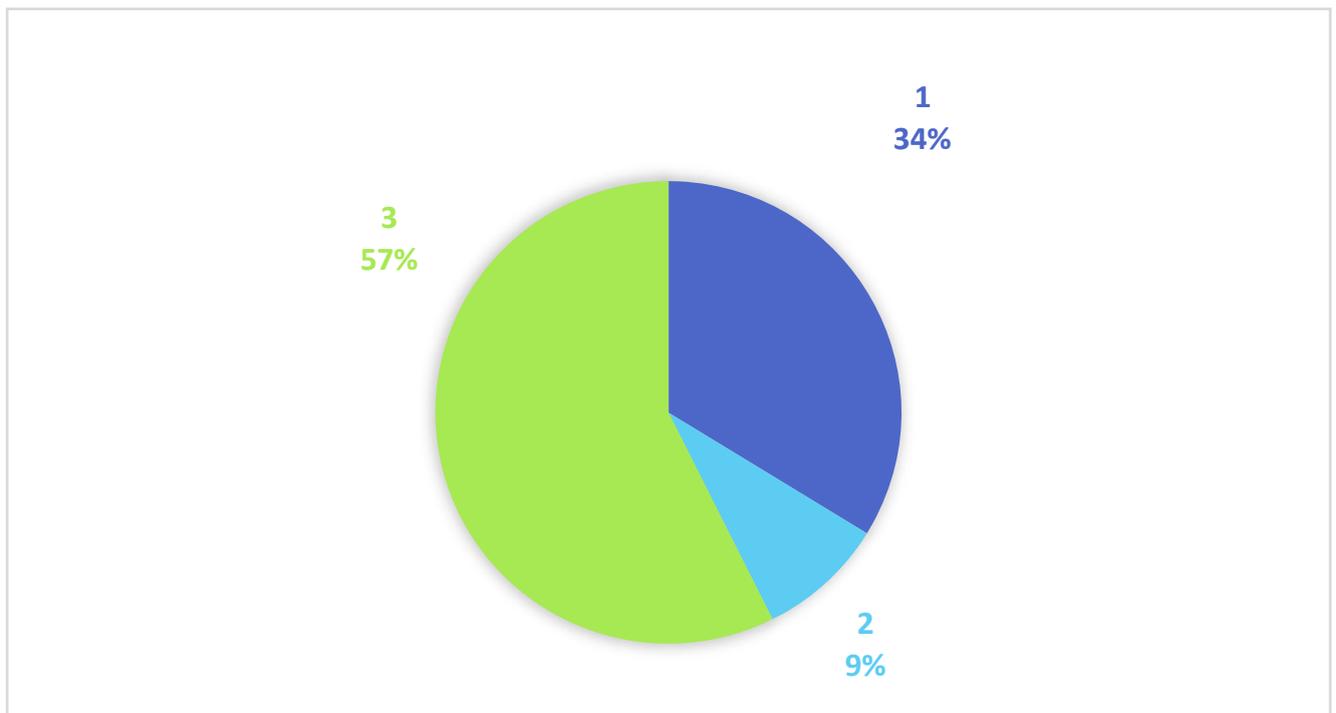
1) Les mandats d'Assistance administrative à domicile AAD représentent 57% du chiffre d'affaires total.

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

2) Les mandats AAID (Assistance et aide individualisées à domicile), représentent 9%

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

3) Les mandats d'Assistance administrative à domicile AAD représentent 34% des interventions.



Formation Continue des collaboratrices

L'année 2020 a été marquée par la pandémie COVID 19
Cette situation a interdit l'organisation d'une formation continue sous sa forme traditionnelle
Notre association s'est adaptée de la façon suivante.

7

Nous avons dû former nos collaboratrices, afin de les mettre en équation avec les mesures de sécurité fédérales obligatoires. Nous nous sommes équipés de masques et de gel désinfectant (ce qui a représenté une charge financière non négligeable).

Afin d'imager les mesures à prendre, nous avons opté pour une présentation ludique montrant une intervention chez un client dans l'environnement COVID.

A cette fin, une vidéo a été créée et envoyée à l'ensemble du personnel d'Hestia Care.

Parallèlement, un travail conséquent a été réalisé pour la création de documents officiels sur le thème de la prévention et de la sécurité afin d'indiquer à nos collaboratrices le bon comportement à adopter lors de leurs visites chez les clients.

Un plan de distribution des masques et gel a été créé, dans l'objectif qu'un contrôle puisse être fait. Ce dispositif est toujours en place.

Toutes les semaines nous suivions les séances de Berne pour pouvoir nous adapter à l'évolution de la situation. Nous avons également approché notre partenaire le CIR, afin de nous assurer de la justesse de l'adéquation des mesures prises.

La prochaine formation est prévue le 1^{er} mai 2021

Intravision du 28 novembre 2020

Dans le cadre de la situation sanitaire COVID 19 et des contraintes qui en découlent, l'intravision 2020 s'est faite par le biais du programme informatique SKYPE.

Les différents points traités ont été les suivants :

- Reprises des clients d'une collaboratrice qui souhaite, étant à la retraite, diminuer progressivement son activité au sein de notre association jusqu'à y mettre un terme.
- Elaboration de la nouvelle fiche client qui est complétée par diverses données importantes pour la gestion et la facilité des passations des situations entre collaboratrices, de même qu'en cas de l'organisation d'un remplacement. La nouvelle fiche facilitera les mises à jour de notre fichier client.

Un plan de remplacement des collaboratrices a été discuté car 2 collaboratrices ont eu à subir des interventions chirurgicales en fin d'année 2020.

Sur un plan plus global, l'intravision a été un moment de partage d'expériences métier et d'amitié apprécié par toutes et tous.

Fédération européenne des femmes actives en famille

Hestia Care a participé à l'Assemblée générale de la FEFAF (Fédération Européenne des Femmes Actives en Famille), le 2 octobre 2020 par visio-conférence
Participation de 10 personnes, représentant 6 pays membres dont :
L'Angleterre, la Belgique, La Hongrie, l'Italie, la Suède et la Suisse

La Covid-19 a posé de nombreux problèmes dans chaque pays.

Présentation pour chacun de son association et des activités de l'année écoulée.

La Hongrie : il faut faire attention à la phraséologie dans la description des buts et activités ; « la charge de soins aux enfants ou la responsabilité de soins aux enfants » !

L'Italie : a changé le logo de son association « Femmes actives dans la famille et la société »
Le Danemark est à nouveau représenté, et un contact a été établi avec la Finlande.

La FEFAF est invitée pour préparer aux Nations Unies, l'Année Internationale de la Famille en 2024.

Il faut que l'on travaille pour une campagne **visible** de promotion de
« la journée du travail invisible » qui a lieu chaque année le 1^{er} mardi d'avril.

Nous avons avec cette pandémie pris conscience de l'importance du « prendre soin » de la famille, des enfants, de l'intergénérationnel, du soutien, du lien, il faut se battre pour une vraie reconnaissance de ce « care ».

Présentation des prestations d'Hestia Care pour 2019 :

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. Nous avons aussi appris à des jeunes endettés à prévoir et tenir un budget.

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.

Assistance et accompagnement individualisés à domicile (AAID)

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.

Ces activités d'aide sociale individualisées auprès de nos bénéficiaires tissent des liens fort de confiance, d'échange et de confiance.

Situation des familles dans notre pays la Suisse, en 2019 :

Diminution des naissances -1,9% ; augmentation des décès +1% ; baisse du nombre moyen d'enfants par femme 1,48% ; augmentation de l'âge moyen des mères à la naissance de leur 1^{er} enfant à 31,1 ans ; moins de mariages -4,3% ; plus de divorces +2,1%.

D'après la loi Suisse, le Papa a droit à 1 jour de congé payé, les entreprises sont libres d'offrir plus. En mai 2019, le Conseil Fédéral vote NON au congé paternité de 20 jours.

Les femmes payent un lourd tribut à la maternité : 70% craignent des conséquences négatives pour leur carrière professionnelle à la naissance de leur 1^{er} enfant. D'ailleurs 1 femme sur 7 est licenciée après son congé maternité de 14 semaines (payé à 80% du salaire). C'est à la femme de prouver que c'est un licenciement abusif et même si elle va jusqu'au procès, elle obtiendra un maximum de 6 mois de salaire, mais elle aura perdu son travail. Certains employeurs poussent même les futures mères à démissionner, anticipant ainsi les absences futures de la mère lors des maladies d'enfant. L'employeur doit, sur présentation d'un certificat médical, vous donner congé pour le temps nécessaire à la garde d'un enfant malade, jusqu'à concurrence de trois jours.

Malgré un niveau de vie en général parmi les plus élevé d'Europe, 1 personne sur 8 peine à joindre les deux bouts : en premier lieu, ce sont les familles monoparentales 19,3%, puis les étrangers originaires d'Europe de l'Est ou d'un pays non Européen 17,5%, ensuite les personnes sans activité professionnelle 14,4%, et pour finir les personnes sans formation postobligatoire 12,1%. Le taux de pauvreté est de 3,7% dans la population active. Et pour finir 20,7% de la population n'est pas en mesure de faire face à une dépense imprévue importante.

Les modes de garde en Suisse : 40% des enfants de moins de 4 ans (âge révolu d'entrée à l'école) sont confiés régulièrement aux grands-parents contre 29% de ceux de 4 à 12 ans. Leur contribution a été estimée à 160 millions d'heures, ce qui représente une valeur de 8 milliards de francs. Les familles dépensent entre 4 et 4,6% de leur revenu brut pour la garde des enfants. Le coût d'un enfant en crèche s'échelonne entre 403.- frs et 1160.- frs par mois. Les parents souhaiteraient recourir plus à un mode de garde institutionnel, mais il y a un problème financier et aussi un manque de places disponibles.

En comparaison internationale, les conditions pour concilier travail et vie de famille sont insuffisantes en Suisse. Il y a un niveau élevé d'activité à temps partiel des femmes par rapport aux hommes. Si 8 mères sur 10 ayant des enfants de moins de 15 ans travaillent à temps partiel, seul un peu plus d'1 père sur 10 le fait. En outre, 4 des 8 mères à temps partiel travaillent à moins de 50%. L'une des principales raisons qui les en dissuadent sont le manque de services de prise en charge d'enfants par des tiers, ou leur coût trop élevé, dans le secteur préscolaire et scolaire. Pour les employeurs, notamment l'Union Patronale Suisse, il y a urgence à réagir car nous allons d'ici ces 10 prochaines années, voir partir à la retraite environ 690'000 personnes. Il y a donc un grand potentiel de personnes qualifiées qui ne travaille pas ou travaille à temps partiel. Les femmes ayant un taux de formation supérieure sont plus prêtes à augmenter leur taux d'activité.

Il faut aménager des conditions-cadre favorables susceptibles d'améliorer la compatibilité famille et travail ; une baisse de prix des structures d'accueil extra-familial de qualité ; plus de places dans les structures ; flexibilisation du lieu de travail (possibilités de travail à domicile) ; aménagement des horaires de travail ; possibilité d'annualiser son temps de travail (plus de congé en période de vacances scolaires) ; un effet financier incitatif plus important ; une charge de travail du ménage et du temps consacré aux enfants moins importante.

En Suisse, il y a des différences de sensibilité entre les 3 régions linguistiques, entre les zones urbaines et rurales ainsi que dans les différents cantons. Pour certains bords politiques, la politique familiale est une affaire privée, et l'on se rend compte que s'il n'y a pas de loi les rendant obligatoire, les conditions ne changent pas vite, et ne sont pas adaptées à la vie actuelle. J'en veux pour exemple l'égalité salariale votée depuis 1981, le principe de l'égalité des droits entre les femmes et les hommes a été intégré dans la Constitution fédérale. Et en juillet 1996, la loi fédérale sur l'égalité entre les femmes et les hommes est entrée en vigueur, mais elle n'est dans les faits toujours pas appliquée: la fiche de salaire d'une femme est inférieure en moyenne de 18,3%, par mois, 56% de cette différence s'expliquent par des facteurs objectifs tels que la position professionnelle, l'ancienneté ou le niveau de formation. Toutefois, 44% de l'écart de salaire ne s'expliquent pas par des facteurs objectifs et recouvrent une potentielle discrimination salariale sur la base du sexe. Ce qui a aussi de lourdes conséquences lorsque sonne l'heure de la retraite car les cotisations ont été moindres. Le travail gratuit est toujours très majoritairement féminin.

Il y a eu une grève historique des femmes le 14 juin 2019, plus de 500'000 personnes sont descendues dans la rue pour réclamer qu'être femme à ce jour, c'est être exposée à l'inégalité notamment salariale, à la discrimination, à l'irrespect et à la violence. La grève en Suisse c'est souvent devoir prendre un jour de congé pour cette manifestation de couleur violette.

Monique Lafargue, pour Hestia Care

Nouvelle prestation : l'Assistance culinaire à domicile

La qualité de la relation qui s'établit entre nos clients et nos collaboratrices va bien au-delà du travail d'accompagnement administratif ; au fur et à mesure des visites s'inscrit une relation humaine riche.

Dans cet esprit notre association a souhaité proposer un moment privilégié et chaleureux par l'introduction de la réalisation de repas au domicile du client.

A cet fin, Hestia Care s'est entourée des services d'un chef de cuisine professionnel pour créer l'activité que nous appelons l'Assistance culinaire à domicile

Dès lors chaque client a la possibilité de prendre contact avec notre Chef, afin d'organiser un repas à domicile qui sera préparé sur place réalisé selon vos désirs : le nombre de personnes, menu souhaité et budget

TVA – Décision de l'AFC

Le 27 janvier 2020, nous avons reçu la décision de l'Administration fédérale des contributions, concernant la qualification fiscale des prestations d'assistance et accompagnement individualisées à domicile AAID et des prestations d'assistance administrative à domicile AAD.

11

Pour rappel, en 2018, suite à notre demande de renseignement, l'AFC avait estimé que ces prestations étaient imposables à partir d'un chiffre d'affaires de Frs. 150'000.-. Le comité d'Hestia Care, estimant que l'AFC avait considéré à tort comme du chiffre d'affaires imposable ses prestations, qui relèvent d'une assistance sociale, a mandaté le cabinet TVA Serge Leuenberger pour rédiger une réclamation à l'attention de cette dernière.

Il a été demandé à l'AFC d'examiner **la nature des prestations** d'Hestia Care, afin de déterminer si elles peuvent être exclues du champ de l'impôt. Plus précisément, de déterminer que nos prestations relèvent de l'assistance sociale, car elles visent à aider des personnes dans le besoin (p. ex. personnes âgées dépendantes, personnes atteintes de troubles psychiques, souffrant d'un handicap mental ou physique, etc.).

En réponse, l'AFC a relevé que :

« L'ensemble des éléments résultant de leur description détaillée dénotent de façon claire que les prestations d'accompagnement et d'animation individualisée à domicile fournies, relèvent de l'assistance sociale dès lors qu'elles visent à couvrir les besoins individuels des personnes en état de dépendance - ou plus précisément des personnes atteintes dans leur santé ou en situation de handicap présentant très souvent des troubles cognitifs - afin de leur garantir une certaine autonomie et la possibilité de continuer à vivre le plus longtemps possible à domicile. Comme telles, elles entrent donc dans le champ d'application de l'article 21 alinéa 2 chiffre 8 LTVA. »

Par courrier du 6 février 2020, Hestia Care a également reçu la confirmation ci-dessous :

« Les prestations d'assistance administrative à domicile fournies par l'Association HESTIA CARE pour son propre compte mais à la demande des services sociaux ou en sous-traitance pour le compte de Pro Senectute et du Centre d'Information et de Réadaptation sont prodiguées à des personnes en état de dépendance, présentant des troubles cognitifs, atteintes dans leur santé ou en situation de handicap et qui ne sont plus en capacité d'assumer seules la gestion des paiements, des frais médicaux importants, des démarches auprès des organismes sociaux et des tâches administratives. Comme telles, elles relèvent de l'assistance sociale et entrent donc dans le champ d'application de l'article 21 alinéa 2 chiffre 8 L TVA. »

Nos prestations sont donc reconnues comme exclues du champ de l'impôt et d'utilité publique.

Gestion et communication

Fichier Clients

12

Nous avons réorganisé la structure du document et amélioré sa présentation
Les renseignements qui y sont apportés nous sont fournis sur la base des fiches clients de chacune de nos collaboratrices qui les tiennent à jour et nous transmettent tout changement.
Son remaniement a représenté un travail conséquent et sa tenue à jour se poursuit mensuellement.

Pour renseigner le fichier client, le comité a créé une nouvelle fiche client, plus complète, afin de faciliter l'accueil téléphonique d'Hestia Care et de relayer les informations utiles aux intervenantes.
Mais également pour renseigner toutes les institutions demandeuse d'informations dans le respect de la protection des données.

Promotion d'Hestia Care

Afin d'améliorer la visibilité de notre association, Evelyne Gaillard a proposé et le comité a validé la création de plaques publicitaires aimantées de grande dimensions à apposer sur les véhicules.



Création de cartes de correspondance aux couleurs d'Hestia faites par Gilbert Bochatay
Pour transmettre une communication officielle de façon élégante

Hestia Care a officialisé son adresse à la route des Fayards 97 1239 Collex–Bossy, auprès du
Registre du commerce

Pandémie Covid-19

La gestion de cette crise a mobilisé des ressources importantes, outre la mise en place des mesures
sanitaires et la formation de nos collaboratrices à ces dernières, ainsi que le suivi de nos clients dans
ce contexte difficile, nous avons dû solliciter auprès de l'Office cantonal de l'emploi les indemnités de
réduction de l'horaire de travail pour nos employées empêchées de travailler.

Nous nous sommes renseignés sur les aspects techniques et avons dû paramétrer le logiciel salaire
pour calculer ces indemnités.

13

Ce rapport d'activités a été rédigé par :

Les membres du comité :

Evelyne Gaillard
Gilbert Bochatay
Teresa Dias
Isabelle Macheret-Pamingle
Cristina Novais

Et :

Monique Lafargue
Colette Martin
Martine Ouaknine-Berset