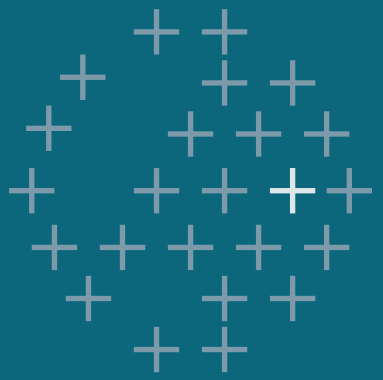
2024

Rapport d'activité

AGIR à dom.
GROUPE



www.agiradom.com

Édito

Chers partenaires, collaborateurs et patients,

L'année 2024 a marqué un tournant significatif pour notre Groupe avec le retour d'une croissance solide et des performances améliorées dans l'ensemble de nos sociétés. L'activité du prestataire de santé à domicile AGIR à dom Assistance a bénéficié de la dynamique insufflée par notre plan stratégique IMPACT 24-27 et d'un moratoire en 2023 sur les baisses tarifaires. Quant à nos filiales OpenHealth Company et IC@dom, ce sont des investissements ciblés sur de nouvelles compétences qui ont porté leur croissance.

La satisfaction de nos patients, attestée par un taux exceptionnel de 97,8 % selon l'enquête Qualitest, témoigne de l'excellence de nos services et de la confiance que nous accordent nos prescripteurs et nos clients. Cette reconnaissance est le fruit d'un engagement

quotidien de nos équipes auprès de chaque patient, chaque client !

Cette année, côté PSAD, nous avons concrétisé de nombreux projets structurants ; on peut citer le lancement de Saphir, notre nouvelle interface métier, l'intégration de Partition Santé, une nouvelle prise en charge d'oxygénothérapie, la digitalisation des consentements patients...

Nous avons pu célébrer ensemble un événement marquant : nos 50 ans d'accompagnement au service des patients. Ce fut la toute première occasion de l'histoire du Groupe de rassembler l'ensemble de nos collaborateurs autour de cette mission qui nous anime depuis un demi-siècle.

Pour 2025, nous abordons l'avenir avec confiance et détermination. Des relations partenariales constructives s'installent avec nos tutelles (CEPS et DSS)*, où la force de proposition de notre secteur d'activité trouve un écho favorable malgré un contexte d'incertitude budgétaire et de fragilité de notre modèle social.

Nos enjeux seront de poursuivre notre stratégie centrée sur le patient, en associant l'exploitation des données de santé, l'intelligence artificielle et les technologies de l'information à notre prise en charge à domicile. Nous soutenons un modèle responsable, où la décarbonation et la préservation des ressources constituent un axe fort, parfaitement aligné avec nos engagements en tant que société à mission.

Ces ambitions, nous les réaliserons ensemble, avec détermination, grâce à la contribution de chacun d'entre nous. C'est avec enthousiasme que nous poursuivons cette aventure collective au service de la santé à domicile et de l'innovation responsable.

Philippe Roussel, Président Groupe AGIR à dom

* CEPS : Comité économique des produits de santé
DSS : Direction de la sécurité sociale

Som-
maire

01
Notre Groupe p 6

02
L'humain au cœur de notre modèle p 24

03
Les faits marquants de l'année 2024 p 36

04
Nos engagements RSE p 48

05
Un Groupe qui se transforme p 58

Conclusion p 68

Remerciements p 70

Notre Groupe

01

Histoire

L'association AGIR a été fondée en 1974 sous l'impulsion de médecins pneumologues déterminés à améliorer la prise en charge des patients souffrant d'insuffisance respiratoire. Leur ambition ? Proposer des solutions d'oxygénothérapie permettant aux patients de bénéficier de leur traitement à domicile.

L'Association Grenobloise pour les Insuffisants Respiratoire venait de voir le jour sur le fondement d'un objet social articulé autour de trois axes : l'action sociale, l'innovation des soins et le financement de la recherche scientifique, en particulier dans les traitements des maladies chroniques.

Tout en restant fidèle à ses racines, l'AGIR change de nom en 2000 et devient AGIR à dom : un nouveau nom qui incarne plus clairement son positionnement aux côtés du patient.

1974

Naissance d'AGIR (Association Grenobloise pour les Insuffisants Respiratoires)

2004

Changement de statut : l'association filialise ses activités commerciales

Création de :
- SAS AGIR à dom Holding
- AGIR à dom Assistance (PSAD)

à partir de 2012

Diversification et croissance externe du PSAD

Rachats de :
- Domicile Santé : 2012
- Home Air : 2012
- Axdom : 2018
- Partition Santé : 2019
- OpenHealth Company : 2022

Création d'un service R&D

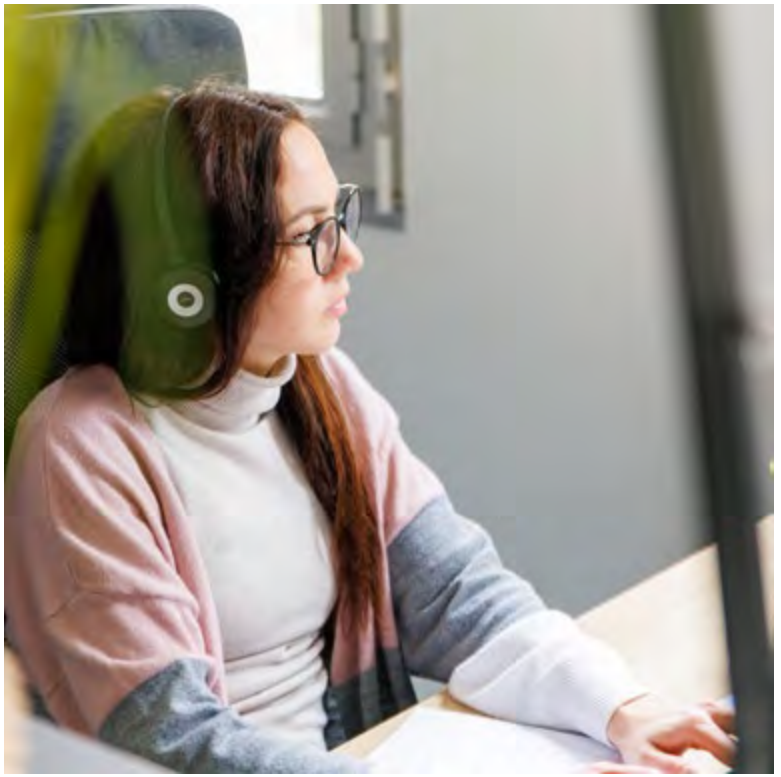
2016

Création de la structure IC@dom, spécialisée dans l'Investigation Clinique à Domicile

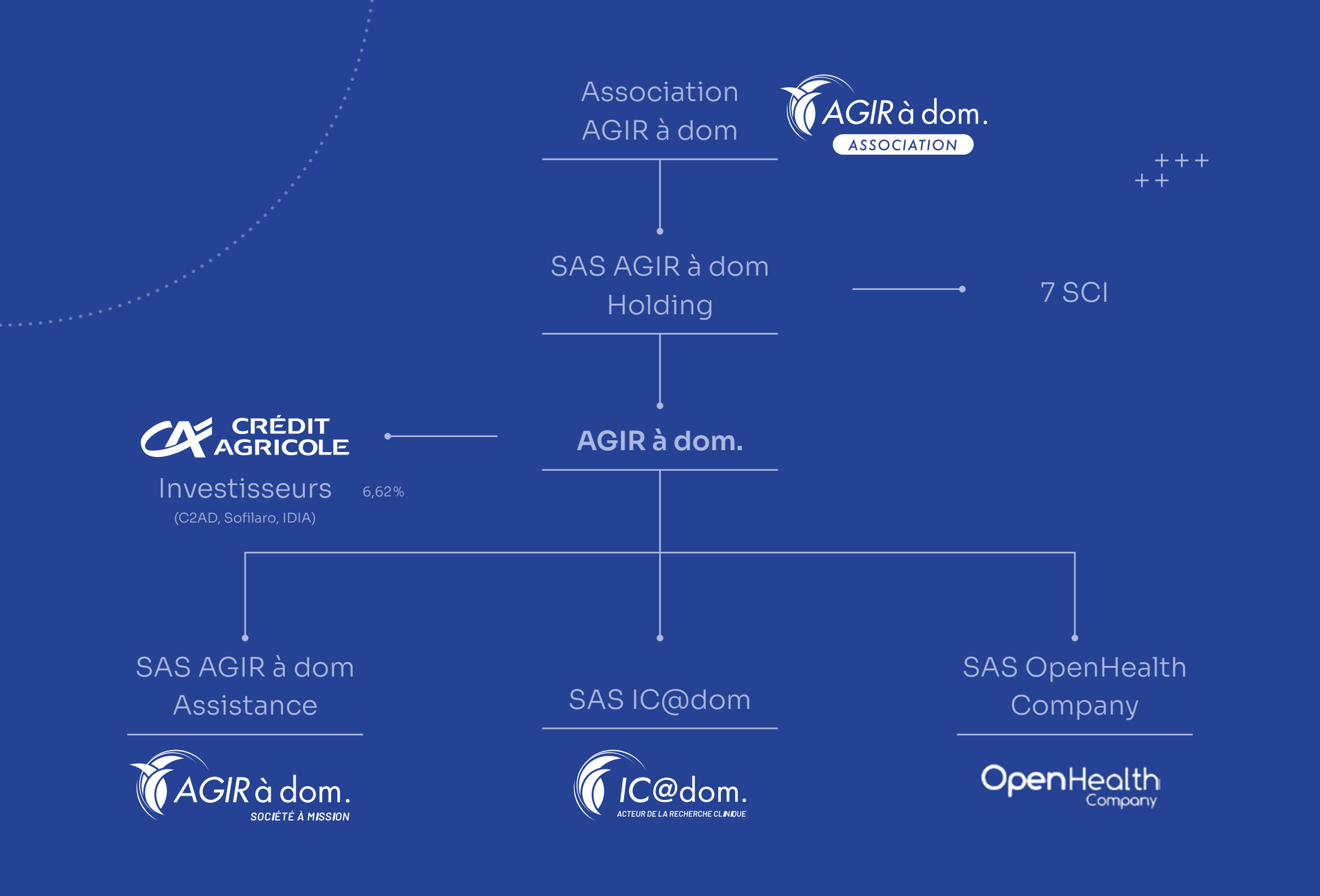
2022

AGIR à dom devient société à mission (SAM)

Un modèle d'entreprise *singulier*



Pionnier de la prise en charge des patients à domicile, le Groupe AGIR à dom s'appuie sur un modèle d'entreprise singulier constitué de **4 entités juridiques principales.**


Association
AGIR à dom
AGIR à dom.
ASSOCIATION
SAS AGIR à dom
Holding
7 SCI
CRÉDIT AGRICOLE
Investisseurs
6,62 %
(C2AD, Sofilaro, IDIA)
AGIR à dom.
SAS AGIR à dom
Assistance
AGIR à dom.
SOCIÉTÉ À MISSION
SAS IC@dom
IC@dom.
ACTEUR DE LA RECHERCHE CLINIQUE
SAS OpenHealth
Company
OpenHealth
Company

L'association

Dès 1974, l'association pose les bases d'un accompagnement pour des patients atteints d'insuffisance respiratoire n'ayant plus vocation à rester à l'hôpital.

Ses missions

Garantir un meilleur accès aux soins pour tous les patients atteints de maladies chroniques ou aiguës, et veiller à la qualité de leur prise en charge après leur retour à domicile.

Une équipe pluridisciplinaire dévouée (infirmière, assistantes sociales, assistant juridique et enseignants en Activité Physique Adaptée) agit au quotidien pour améliorer la qualité de vie des patients, mais aussi pour accompagner la montée en puissance de la médecine ambulatoire, indispensable pour soulager des structures de santé saturées.

Ses actions principales se structurent autour de 3 axes

L'action sociale, le mécénat social et la promotion de la pratique de l'activité physique adaptée, sont un levier essentiel dans la prise en charge de maladies chroniques et aiguës comme le diabète, le cancer ou les maladies respiratoires.

L'association est également très engagée dans la **recherche médicale**, via le financement du fonds de dotation « Agir pour les maladies chroniques » (500 K€/an) et le soutien de projets innovants visant une meilleure prise en charge à domicile.

AGIR à dom Association obtient l'habilitation Maisons Sport-Santé

En reconnaissance d'un **engagement de plus de 20 ans** en faveur de l'activité physique adaptée, AGIR à dom obtient en avril 2025 l'habilitation Maisons Sport-Santé, fruit d'un projet porté par ses équipes sur l'ensemble de l'année 2024.

Véritables portes d'entrée vers une activité physique au bénéfice de la santé, les Maisons Sport-Santé ont pour principales missions :

Accueillir et informer sur les bienfaits de l'activité physique, sur la santé et sur les offres locales. Évaluer le patient, faire pratiquer et orienter vers les acteurs locaux compétents.

Sensibiliser les professionnels de santé, du sport, du médico-social et de l'activité physique adaptée, et mettre en réseau les différents intervenants.

Lien vers l'Annuaire MSS →

Scanner
le QR Code

Délivrée conjointement par l'ARS et la DRAJES (Délégation Régionale Académique à la Jeunesse, à l'Engagement et au Sport), cette habilitation est **valable pour une durée de 5 ans, sur le département de l'Isère**. Elle va nous permettre d'optimiser la visibilité de nos actions auprès des bénéficiaires, d'améliorer notre intégration dans le maillage territorial et de dynamiser les projets avec nos différents partenaires.

MAISONS SPORT SANTÉ
EnVie d'Activité

UNIS, la Maison Sport-Santé d'AGIR à dom

Installée à La Tronche, tout près de Grenoble, notre Maison Sport-Santé accueille des patients atteints de maladies chroniques, désireux de s'appuyer sur les bienfaits de l'activité physique pour une meilleure qualité de vie.

Nous avons souhaité mettre ce lieu à la disposition d'associations partenaires afin d'en faire profiter un plus large public. Gymnastique, sophrologie, chant mais aussi moments d'échange informels, **la maison UNIS a déjà accueilli plus de 1 000 séances depuis son ouverture**, témoignant ainsi de l'intérêt suscité par la pratique de l'activité physique dans la prise en charge des maladies chroniques.

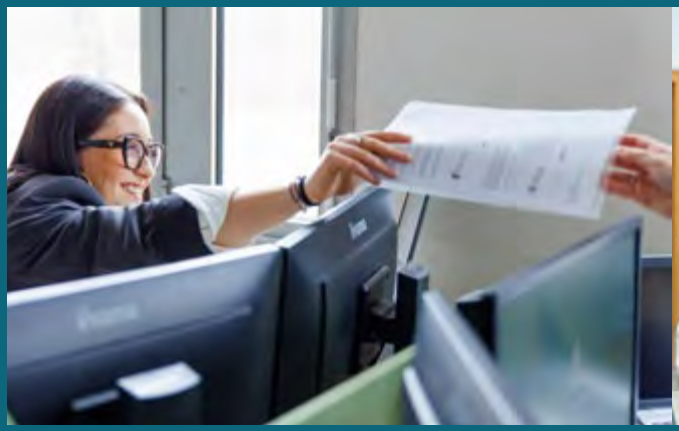
Le prestataire de santé à domicile (PSAD)

Expert dans la prise en charge des patients atteints de maladies chroniques ou aiguës.

Fort de ses origines associatives, AGIR à dom revendique un positionnement unique sur le marché des PSAD, avec le déploiement de **programmes d'accompagnement non médicamenteux**.

Un positionnement qui repose sur des piliers historiques : une exigence sans compromis quant à la qualité des soins, la volonté d'innover sans cesse pour améliorer le parcours patient et une responsabilité à l'égard des grands enjeux de santé publique.

La singularité d'AGIR à dom repose également sur des **interactions très fortes** avec son entité de recherche sous contrat, IC@dom, et avec OpenHealth Company, spécialisée dans le traitement de données de santé, qui a rejoint le Groupe en 2022.



AGIR à dom, société à mission

Enfin, plus que jamais consciente de ses responsabilités à l'égard de ses patients, mais aussi de ses collaborateurs, de ses partenaires et de l'environnement, le Groupe AGIR à dom franchit une étape déterminante en **2022 en devenant société à mission**.

Sur la base **d'engagements sociaux et environnementaux concrets et mesurables**, elle définit sa raison d'être et l'inscrit dans ses statuts :

« Agir ensemble pour la santé et la qualité de vie de tous ».

IC@dom, prestataire de recherche sous contrat (CRO)

Parmi les premières entreprises autorisées par l'Agence Régionale de Santé à réaliser de l'investigation clinique à domicile.

Disposer d'une CRO* rattachée à notre activité de PSAD

représente de **nombreux atouts** pour chacune des deux entités :

Pour la CRO

L'accès à une large base de patients, la connaissance pointue des pathologies chroniques, l'accès à une expertise d'intervention à domicile.

Pour le PSAD

Une implication réelle dans la conception et la gestion de projets de recherche et une position de **pionnier dans le développement de nouvelles prises** en charge, via l'évaluation de nouveaux dispositifs médicaux en vue d'un futur marquage CE et/ou d'un remboursement par la Sécurité Sociale.

*CRO : Contract Research Organization (Société de Recherche sous Contrat)

1 700

patients ont déjà bénéficié de l'investigation clinique à domicile. Ils devraient être plus de **2 500** en 2025.

Chiffre d'affaires en 2024 : près de

750 K€

Prévision CA 2025 : 1,2 M€

L'investigation clinique à domicile s'avère particulièrement pertinente dans la mesure où :

Elle améliore le recrutement et la rétention des patients

Au domicile, nous avons accès à des populations fragiles (patients à mobilité réduite ou âgés) qui ne se rendraient pas dans des centres de recherche. En limitant les contraintes, l'investigation à domicile **élargit de fait le bassin de participants** aux études cliniques.

Elle offre une meilleure expérience pour le patient

Avec moins de perturbations, et un suivi personnalisé qui permet une **meilleure adhésion** du patient au protocole.

Elle optimise la qualité des données collectées

Les données sont recueillies en **temps réel**, et dans les conditions de vie réelle. Les études cliniques à domicile offrent en outre un terrain d'investigation idéal pour la télésurveillance, les capteurs connectés et les applications mobiles.

Parmi les avancées emblématiques réalisées grâce à IC@dom, citons sa contribution **à l'obtention du marquage CE de Diabeloop et à la démarche de remboursement du dispositif de désencombrement bronchique Physioassist de Simeox.**

OpenHealth Company

Avec l'intégration en 2022 de la société OpenHealth Company, spécialisée dans le traitement des données de santé en continu, AGIR à dom accélère **l'émergence d'un nouveau modèle** de prise en charge du patient.

OpenHealth Company porte la **conviction** qu'une meilleure prise en charge est possible grâce à la collecte des données de santé tout au long de la vie du patient.

Avec l'explosion des nouvelles technologies et de l'IA, la production des données de santé devient exponentielle. Leur collecte et leur exploitation, réalisées de façon raisonnée et dans un cadre sécurisé, représentent une formidable source de progrès pour notre système de santé.

Acteur de confiance, OpenHealth Company gère des Entrepôts de Données de Santé (EDS) ; il traite et valorise les données de santé dans le plus grand respect des règlementations en vigueur sur la protection des données personnelles.

Sa mission : collecter, traiter et analyser des flux massifs de données

Ces données sont mises à disposition des autorités de santé, des industriels du secteur mais aussi des unités de recherche afin de contribuer à des prises de décisions éclairées et in fine, à une prise en charge toujours plus efficiente des patients.

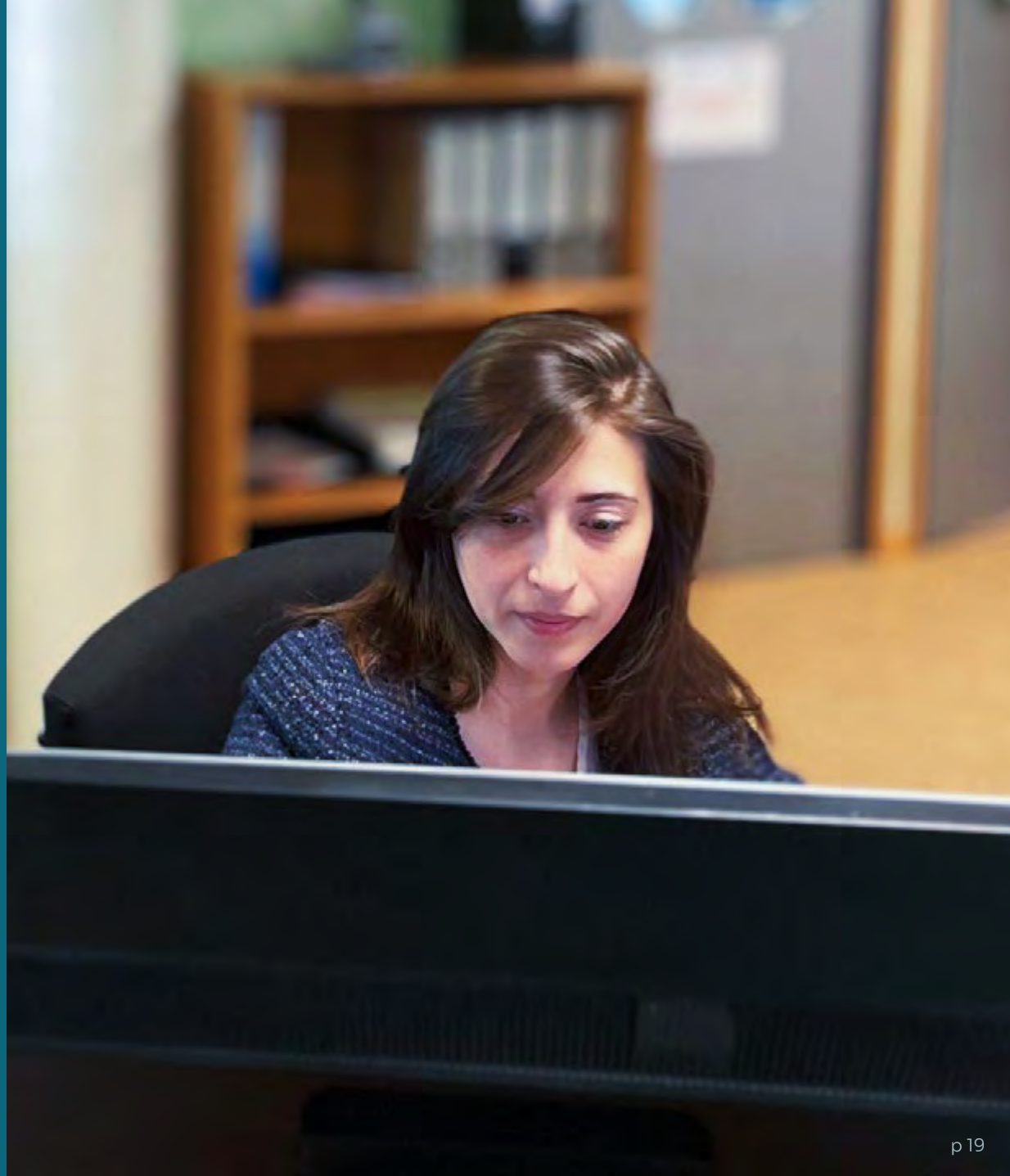
26
collaborateurs

+60
clients abonnés

4 EDS en production

+20
partenariats stratégiques et de recherche

5,4 M€ (+7%)
CA 2024



Un *engagement* constant en faveur de la qualité

Depuis sa création, AGIR à dom s'inscrit dans une **démarche d'amélioration continue** de ses procédures qualité, avec une ambition première : tendre vers l'excellence dans la prise en charge des patients à domicile.

Son engagement éthique, ainsi que ses efforts constants en faveur d'un système qualité de référence, sont reconnus depuis de longues années, et salués par la **certification ISO 9001 et le label Quali'PSAD**.

AGIR à dom est également signataire de la « **Charte de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile** » de la FFAAIR*.

* Fédération Française des Associations et Amicales d'Insuffisants Respiratoires

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

QUALI PSAD

Signataire de la Charte patients prestataires

« Un confort de vie que l'on ne soupçonnait pas. »

Yvan C. – Toulouse

« Satisfait du service, personnel très compétent, à l'écoute, aux petits soins. »

Daniel G. – Briançon

« Toujours disponible, rappel immédiat en urgence si besoin. Bonne astreinte ! »

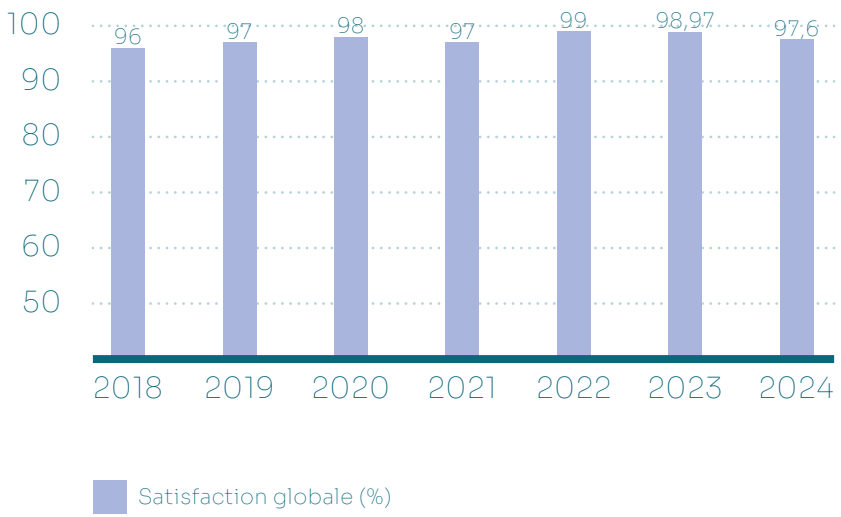
Catherine B. – Montpellier

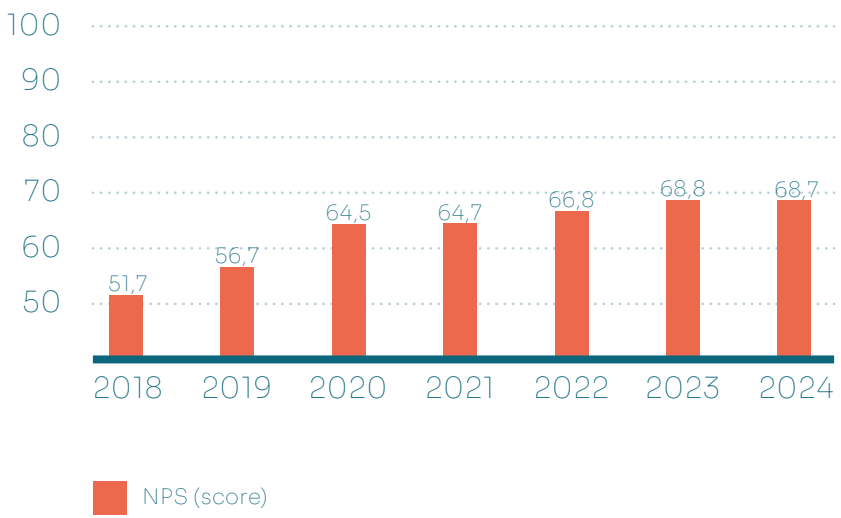
« Processus simple, personnel humain. »

Allan B. – Montpellier

Verbatims patients de l'étude Qualitest

Source : enquête annuelle Qualitest





97,6 %

Satisfaction globale
de nos patients en 2024

L’humain au cœur de notre modèle

02

Recruter et fidéliser les *talents*

Dans le secteur médical plus que dans tout autre, le capital humain représente **une richesse inestimable** au sein des organisations de santé. Réussir à recruter et à fidéliser des professionnels du soin compétents et engagés reste un enjeu majeur pour AGIR à dom.

Dans un contexte post-Covid particulièrement tendu, nous sommes toutefois parvenus à attirer de nouveaux talents grâce à une démarche résolument centrée sur l'humain. En particulier, les valeurs portées par le Groupe, ses efforts en matière de formation, la transparence et l'équité des parcours professionnels mais également la mise en place d'un dispositif de rémunération complémentaire visant à récompenser la performance individuelle...

Tout ceci contribue à l'attractivité d'AGIR à dom sur le marché de la prestation de santé à domicile.

Au-delà de notre capacité à attirer chaque année de nouveaux professionnels, nous sommes fiers de compter dans nos équipes des collaborateurs fidèles, à nos côtés depuis de nombreuses années.

Des femmes et des hommes engagés qui trouvent au sein d'AGIR à dom un environnement favorable à leur épanouissement professionnel et personnel.

Avec l'objectif **d'améliorer continuellement la qualité de vie au travail** et de **lutter contre l'absentéisme et le turnover**, des **actions concrètes** ont été mises en place : politique de télétravail, actions de prévention contre les accidents et les risques psycho-sociaux, mise à disposition d'un psychologue à destination des collaborateurs, ou encore organisation de challenge sportif dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap.

Les chiffres clés de notre politique RH

+500
collaborateurs

97 %
indice d'égalité femmes-hommes

10 %
du résultat d'exploitation reversé aux collaborateurs au titre de la participation et de l'intéressement

3,9 %
de la masse salariale consacrée à la formation

– 2,25 pts
absentéisme → 2023 (8,76 %) / 2024 (6,51 %)

– 2,81 pts
turnover → 2023 (27,31 %) / 2024 (24,5 %)

Focus sur 4 *métiers* emblématiques

Pour garantir à nos patients une prise en charge de qualité, chaque métier compte.

Du kinésithérapeute au technicien respiratoire, du délégué commercial au pharmacien, chacun a un rôle essentiel à jouer. Nous avons souhaité, dans ce rapport d'activité, mettre en lumière quatre métiers emblématiques de notre accompagnement à domicile.

Enseignant(e) APA (Activité Physique Adaptée)

Acteur clé de l'accompagnement des patients, l'EAPA met en œuvre des programmes personnalisés pour des publics variés, et en particulier pour des patients atteints de maladies chroniques.

Pour s'adapter à chaque situation, il conçoit et encadre des séances en salle et par visio-conférences.

Rencontre avec Amélie Reynaud, enseignante APA chez AGIR à dom

Amélie, quel est votre parcours professionnel ?

Je dispose d'un Master dans la réhabilitation par les activités physiques adaptées, filière STAPS. J'ai travaillé dans un centre thermal à Avène auprès de curistes, puis en qualité d'auxiliaire de vie avant d'arriver chez AGIR à dom comme technicienne respiratoire EAPA. Suite aux bouleversements liés au Covid et à la réorganisation du service, j'ai intégré l'équipe Réhabilitation à temps plein pour mon plus grand plaisir !

Pourquoi avoir choisi le secteur de la prestation de santé à domicile ?

À vrai dire, je ne connaissais pas le monde de la prestation, j'y suis venue un peu par curiosité. J'avais une idée assez vague de la maladie chronique, mais j'étais curieuse. Ce qui m'a amenée à répondre à une offre d'emploi AGIR à dom, c'est qu'il y avait une composante EAPA dans le profil de poste.

Qu'est ce qui rend votre métier gratifiant à vos yeux ?

Je crois que ce qui m'émerveille le plus dans ce métier, c'est de voir le sourire des patients lorsqu'ils commencent à ressentir les bénéfices de l'activité physique sur la santé, au niveau physique, psychologique et même social. Les patients sont très reconnaissants de notre accompagnement, et ça fait du bien !

Qu'est-ce qui vous plait chez AGIR à dom ?

Travailler avec une équipe pluridisciplinaire : techniciens, infirmiers, pharmaciens... tous les métiers qu'AGIR à dom déploie autour du patient pour coconstruire un projet d'accompagnement visant à améliorer sa qualité de vie. Mais aussi, travailler avec une équipe soudée dans l'entraide et la bienveillance. Enfin, je suis heureuse d'avoir rejoint une entreprise qui se soucie de la qualité de vie au travail de ses salariés !

Votre plus beau succès dans l'accompagnement d'un patient ?

Une patiente qui venait aux séances d'APA « Bouger en visio » : elle ne sortait plus de chez elle depuis sa mise sous oxygénothérapie. Elle ressentait une angoisse à l'idée de sortir, craignait le regard des autres. Son pneumologue lui a parlé de notre programme « Bouger en visio ». À chaque séance, j'ai constaté son évolution : elle reprenait peu à peu confiance, devenait de plus en plus à l'aise dans les exercices. Discrète au début, elle est devenue le bout en train du groupe ! Une confiance en soi retrouvée qui lui a permis de sortir de chez elle, et de rejoindre un parcours de réhabilitation en présentiel avec d'autres patients.

Comment voyez-vous la prise en charge de demain ?

2025 marque un nouveau cap, avec l'intégration systématique de l'accompagnement EAPA pour les patients sous oxygénothérapie. Une réelle opportunité d'améliorer leur traitement, avec l'objectif de changer leur comportement en matière de santé, de lutter contre la sédentarité avec un mode de vie plus actif. Le développement de l'accompagnement au sevrage tabagique représente aussi une avancée, tout comme l'élargissement des missions des EAPA, notamment dans la prévention en entreprise.

Infirmier(ère) diabète

Avec une expertise pointue de cette pathologie, son rôle est de suivre à domicile des patients, adultes comme enfants, porteurs d'une pompe à insuline, et de leur proposer une prise en charge personnalisée.

Rencontre avec Anaïs Roller, infirmière diabète chez AGIR à dom

Anaïs, pouvez-vous nous parler de votre parcours professionnel ?

Je suis infirmière depuis 10 ans. J'ai travaillé à l'hôpital, en Ehpad et en clinique. Après deux années avec des horaires de nuit, je voulais un poste me permettant un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Je souhaitais rester dans le monde du soin, et j'ai répondu à une annonce AGIR à dom qui recherchait une infirmière en diabète. Voilà, cela fait maintenant 4 ans que je suis infirmière chez AGIR à dom ! Je suis en charge de patients, adultes et enfants, qui ont besoin d'une pompe à insuline. J'ai pu suivre une formation complète qui m'a permis de participer au protocole de coopération, pour lequel les médecins diabétologues nous délèguent des tâches médicales, comme la possibilité de changer les réglages de la pompe ou encore de prescrire des analyses biologiques. Cette formation est validée par un examen final, pour lequel une note minimum de 15/20 est exigée ! AGIR à dom souhaite avoir des infirmières extrêmement bien formées dans la pathologie du diabète.

Pourquoi avoir choisi le secteur de la prestation de santé à domicile ?

C'est plutôt le monde de la prestation qui est venu à moi ! Je n'avais pas particulièrement connaissance de cette possibilité pour une infirmière. Après la période Covid, revenir à l'hôpital ne me faisait pas rêver. J'ai cherché d'autres possibilités d'exercer mon métier d'infirmière, et c'est là que je suis tombée sur une annonce d'AGIR à dom.

Qu'est-ce qui rend votre métier gratifiant à vos yeux ?

Quand on annonce un diabète à un patient, c'est un peu le ciel qui lui tombe sur la tête. Accompagner les patients pour que leur vie soit presque normale malgré la maladie, c'est une véritable satisfaction. L'arrivée des pompes à boucle fermée nous a aussi permis d'aider les patients à améliorer grandement la qualité de leur traitement. La technologie en matière de prise en charge évolue rapidement, on doit se former en continu : nous avons la chance que tous les 6 mois il y ait une nouvelle pompe, on ne s'ennuie jamais (rires)... on a toujours plein de choses à apprendre !

Qu'est-ce qui vous plait chez AGIR à dom ?

Question difficile, ça (rires) ! Plus sérieusement, j'ai beaucoup apprécié la formation que j'ai reçue, mais aussi l'esprit d'équipe qui règne dans notre service. On se soutient, on a beaucoup de travail et le quotidien n'est pas toujours simple : c'est donc important de pouvoir compter sur ses collègues et surtout, de travailler dans une bonne ambiance. Et puis on est aussi très autonome, on gère nous-mêmes notre planning avec la liste des patients dont on est référente. Mes patients, je les connais très bien, et je gère mon temps avec eux comme je le souhaite !

Votre plus beau succès dans l'accompagnement d'un patient ?

Quand je suis arrivée chez AGIR à dom, on ne travaillait presque pas avec le service de pédiatrie du CHU. Avec ma collègue, par notre présence et notre bonne humeur, on leur a donné envie de travailler davantage avec nous. À partir de ce moment, le service nous a confié de plus en plus de patients. Nous sommes aujourd'hui reconnus comme un prestataire référent, et le service de pédiatrie nous fait confiance. Nous sommes désormais trois à nous occuper du service, les médecins nous appellent directement sur nos portables. Regagner la confiance de ce service a été ma plus grande réussite !

Comment voyez-vous la prise en charge de demain ?

Les technologies vont continuer à se développer, et l'IA commence à faire son apparition dans les algorithmes de traitement des pompes à insuline. La pompe va s'adapter automatiquement aux besoins du patient. Nous voyons aussi arriver des pompes de plus en plus petites ! Par ailleurs, le développement des greffes d'îlots de Langerhans va permettre aux patients de vivre presque sans injection d'insuline.

Technicien(ne) e-santé

Spécialiste du suivi à domicile, le technicien e-santé assure une présence téléphonique précieuse auprès du patient afin de s'assurer du bon déroulement de son traitement et du fonctionnement optimal de l'appareillage mis en place à son domicile.

Rencontre avec Adélaïde Chauvet, conseillère en télésuivi chez AGIR à dom

Adélaïde, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Bonjour, je m'appelle Adélaïde Chauvet, j'ai 40 ans et je suis conseillère en télésuivi chez AGIR à dom. Et autant le préciser d'emblée : j'adore mon métier !

Qu'est-ce qui vous plait tout particulièrement dans votre métier ?

Ce qui me passionne plus que tout dans ma mission chez AGIR à dom, c'est la relation de confiance que je construis avec les patients, et avec leur famille, au fil de nos échanges. Je m'investis pleinement auprès d'eux, et la gratitude exprimée en retour est une vraie source de satisfaction et de motivation. C'est un lien vraiment privilégié : il justifie à lui seul mon engagement quotidien à leurs côtés !

À votre avis, quels sont les prérequis pour exercer ce métier ?

Pour réussir en tant que conseiller en télésuivi chez AGIR à dom, le savoir-être est primordial. La bienveillance, l'empathie et l'implication sont des qualités humaines essentielles. Ce sont d'abord elles que nous recherchons lorsque nous souhaitons recruter au sein de notre équipe dédiée à la e-santé. Quant au savoir-faire, il se développe grâce à des formations internes structurées et à un accompagnement personnalisé. Ce parcours permet d'acquérir toutes les compétences nécessaires pour réussir dans ce poste.

Pourquoi avez-vous choisi de rejoindre AGIR à dom ?

Après 22 années enrichissantes passées dans le commerce BtoB et BtoC, j'ai voulu opérer une transition de carrière motivée par la recherche d'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Cet équilibre, je l'ai pleinement trouvé chez AGIR à dom. Ce qui me motive aujourd'hui, c'est le sentiment d'utilité et le sens profond que je donne à mon travail : accompagner les patients dans leur parcours de soins, être à l'écoute de leurs besoins et contribuer à leur bien-être en optimisant l'utilisation de l'appareillage que nous installons à leur domicile.

Commercial(e), un ambassadeur de premier plan

Au-delà de ses objectifs commerciaux, ce professionnel de la relation incarne chez AGIR à dom une dimension profondément humaine. Sa mission dépasse la simple prospection et le développement de son chiffre d'affaires : il est un trait d'union essentiel entre les patients, les prescripteurs et les équipes sur le terrain. Chaque jour, il doit faire preuve d'écoute et d'expertise.

Un rôle de premier plan

Le rôle du commercial AGIR à dom est d'identifier les besoins précis des professionnels de santé. Loin de se contenter de vendre un service, il s'attache à construire avec eux une relation de confiance basée sur l'empathie et la compréhension. Sa responsabilité première : transformer chaque interaction en opportunité d'amélioration continue. En partageant les retours terrain avec les équipes techniques et paramédicales, il contribue activement à l'optimisation de la prise en charge. Ses observations sont autant de leviers d'innovation que de qualité de service.

Un ambassadeur de confiance

Développer son portefeuille de clients prescripteurs n'est qu'un volet de sa mission. Son cœur de métier réside dans sa capacité à tisser des liens durables, à valoriser l'extraordinaire travail des soignants et à faire rayonner une approche centrée sur l'humain. Ce professionnel est un véritable ambassadeur, qui porte nos valeurs : bienveillance, respect, éthique et excellence. Entre médecins, patients et équipes techniques, il construit un réseau de confiance. Il incarne un métier où chaque rencontre compte, où chaque échange peut transformer une vie !

Les faits marquants de l'année 2024

03

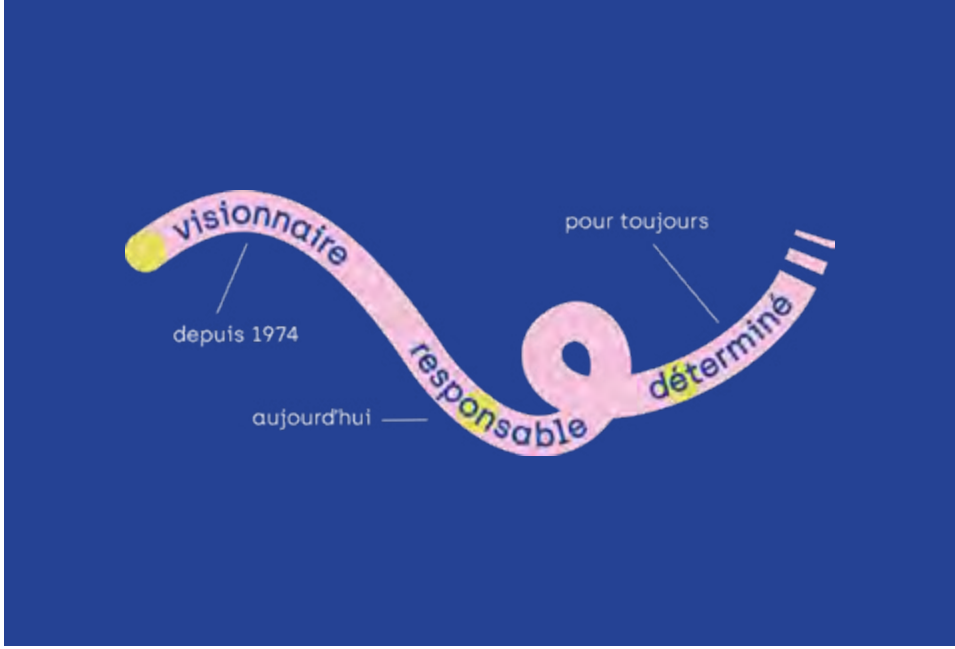
AGIR à dom fête *50 ans* d'accom-pagnement au service des patients

50 ans à Agir

Un pionnier de l'accompagnement des patients à domicile

Dès 1974, AGIR à dom s'impose comme un **acteur référent de la prise en charge à domicile de patients atteints de pathologies chroniques.** Elle transforme la qualité de vie des patients sous oxygénothérapie en leur permettant de suivre leur traitement chez eux, à une époque où le maintien à domicile est encore marginal.

Quelques années plus tard, AGIR à dom va plus loin en intégrant les technologies numériques, avec des plateformes de télésuivi offrant un suivi personnalisé et en temps réel des patients. Ces outils révolutionnent l'accompagnement, en améliorant significativement sa qualité et sa réactivité, et en favorisant l'autonomie des patients.



Une approche globale du soin

Fortement implantée dans la moitié sud de la France, son modèle repose sur une approche globale du soin qui place le patient et le soignant au cœur du dispositif.

Des équipes pluridisciplinaires – infirmiers, kinésithérapeutes, enseignants APA, diététiciens, pharmaciens et techniciens – travaillent en étroite collaboration afin de proposer une prise en charge adaptée à la situation individuelle de chaque patient.

Un modèle responsable pour relever les défis de demain

Aujourd'hui, AGIR à dom accompagne plus de

40 000

patients

Avec un **taux de satisfaction exceptionnel de 98 %**.

Son investissement continu dans la formation des équipes, ainsi que dans des technologies médicales avancées, lui permet de rester à la pointe de l'innovation.

Pour les cinquante prochaines années, AGIR à dom confirme la vision qui est la sienne :

Transformer la prise en charge des patients en privilégiant la proximité, la prévention et une médecine toujours plus personnalisée grâce à l'apport technologique.

Un modèle responsable à la hauteur des enjeux du système de santé, à un moment où le domicile devient un espace de soins à part entière.

« Les 50 ans d'AGIR à dom ?
Un moment fabuleux, magique et fédérateur, qui nous a offert à tous des souvenirs pour très longtemps ! »

Stéphane Malard – Responsable de secteur

« On est tous déterminés à revivre ce genre d'événements : une journée où le collectif se révèle pleinement, et qui redonne du sens à notre quotidien. »

Coline GALY – Déléguée commerciale

« Pour 2025, nous sommes déterminés à accélérer la digitalisation de nos processus afin de simplifier la vie de nos patients, renforcer l'efficacité de notre prise en charge et relever de nouveaux défis ! »

Stéphane Meinguss – Directeur Offre & Marketing

Les autres faits marquants de l’année

Intégration des entités Axdom et Partition Santé

Quelques années après l'acquisition d'Axdom et de Partition Santé, ces deux entités ont été officiellement intégrées au sein du Groupe. Une fusion qui s'est faite de façon fluide et naturelle à l'issue d'une période de rapprochement des équipes, de découverte et d'acclimatation à la culture interne.

Une année de consolidation et de transformation

Dans un contexte réglementaire stable, qui n'a pas connu de baisse majeure de remboursement, 2024 a été l'occasion pour AGIR à dom d'investir dans sa transformation et d'accélérer le développement de ses dernières agences à Antibes, Pau et Bordeaux.

Une année qui a également été marquée par une **croissance de nos activités (+6 % pour le PSAD)** et une consolidation de notre rentabilité.

« En 2024, nous avons lancé notre nouvelle pépite technologique, Saphir, qui permet la saisie de visites à tout moment. Une interface métier beaucoup plus fluide, que nous sommes déterminés à intégrer pleinement dans nos pratiques en 2025. »

Fabien Lambert - Technicien

Lancement du logiciel métier Saphir

Emblématique de la capacité du Groupe à se transformer, **Saphir a été lancé en 2024** avec l'ambition de simplifier la remontée d'informations en provenance du terrain. Accessibilité, ergonomie, simplicité d'utilisation... ce nouveau logiciel métier va considérablement améliorer la traçabilité et le traitement des données de santé, tout en facilitant la vie des intervenants.

Objectif affiché : des gains de productivité, et du temps de qualité gagné auprès des patients.

Accélérer notre engagement dans la e-santé

La e-santé démontre chaque jour davantage sa pertinence, avec la récente prise en charge par la Sécurité Sociale de la télésurveillance en VNI et en oxygénothérapie.

Déterminé à s'imposer comme un véritable acteur de soins, AGIR à dom investit dans la télésurveillance VNI avec une offre associant la fourniture du dispositif médical numérique et la sous-traitance du suivi des alertes et de l'accompagnement éducatif.

Hébergement des données de santé

OpenHealth Company

Grâce à l'acquisition d'OpenHealth Company, AGIR à dom se positionne aujourd'hui comme un tiers de confiance dans l'hébergement des données de santé, avec la création d'un EDS (Entrepôt de Données de Santé).

Une **nouvelle brique métier essentielle** pour améliorer nos pratiques, mieux communiquer avec nos patients et mener des activités de recherche sur la base de données de santé de qualité, recueillies avec le consentement direct de nos patients.

Résultats financiers

AGIR à dom assistance

Indicateurs financiers en K€	**2022**	**2023**	**2024**	**Croissance** en % 2023 vs 2024
CA	55 372	56 900	59 784	5,07 %
Ebitda	10 435	9 609	10 780	12,19 %
REX	4 245	3 519	4 220	19,92 %
CAF	8 662	9 209	9 093	-1,26 %
Masse salariale (%)	36,07 %	37,06 %	35,30 %	-4,75 %
Achats (%)	19,52 %	21,10 %	21,82 %	3,41 %
Fonctionnement (%)	35,41 %	34,94 %	34,57 %	-1,06 %

La croissance du CA reflète une bonne dynamique commerciale malgré un environnement concurrentiel toujours plus exigeant. Nos projets de transformation visant à améliorer notre efficience bénéficient à la **croissance de notre résultat d'exploitation, +19,9 %**, conséquence de la bonne maitrise de nos charges, en particulier de notre masse salariale et de nos frais de fonctionnement.

Focus activité en croissance

Troubles du sommeil : des médecins généralistes toujours plus prescripteurs

Les troubles du sommeil représentent un enjeu de santé publique croissant. Face à l'allongement des délais d'accès aux spécialistes – et donc aux diagnostics –, à l'accroissement des déserts médicaux et à l'augmentation des patients atteints de troubles du sommeil, les médecins généralistes sont de plus en plus amenés à renforcer leurs compétences et à s'équiper. Pour les accompagner dans leur démarche, nous avons valorisé auprès d'eux nos services de prise en charge. **Une collaboration pertinente puisqu'en 2024, la part des prises en charge émanant des médecins généralistes est passée de 7 à 19 %.**

Une progression spectaculaire qui est aussi le résultat du travail de proximité réalisé par notre équipe commerciale auprès des cabinets de médecine générale. Et qui ouvre la voie à des diagnostics plus précoces, et à une prise en charge adaptée des patients.

Nos engage-ments RSE

04

Nos *engagements* RSE

(Responsabilité Sociétale des Entreprises)

Depuis plus de 50 ans, nous agissons pour améliorer le quotidien de patients atteints de maladies chroniques. Prendre soin des plus fragiles a toujours été au cœur de notre engagement.

Face aux grands défis sociaux, sociétaux et environnementaux, nous avons voulu porter plus loin cet engagement. Pour faire notre part et contribuer au bien commun, **AGIR à dom Assistance est devenu société à mission le 23 juin 2022.**

Une *société à mission*, pour quels objectifs ?

Entretien avec Christophe Staehle, président de la société à mission et responsable QSE du Groupe AGIR à dom

Pouvez-vous nous rappeler ce qu'est concrètement une société à mission ?

Une société à mission est une entreprise qui choisit d'inscrire dans ses statuts une raison d'être, assortie d'objectifs sociaux, sociétaux et environnementaux qui l'engagent, au-delà de la seule recherche de profit.

Ce statut, créé par la loi PACTE, implique un suivi régulier de ces engagements par un comité interne dédié, mais aussi par un organisme tiers indépendant, garant de leur transparence et de leur impact réel.

Pourquoi AGIR à dom a-t-elle souhaité devenir société à mission ?

Du fait de son historique associatif, AGIR à dom a toujours placé l'humain au cœur de ses préoccupations. En cohérence avec ses origines, AGIR à dom a souhaité devenir société à mission pour ancrer officiellement ses engagements sociaux, sociétaux et environnementaux dans ses statuts, et garantir leur pérennité.

Ce statut permet au Groupe de fédérer ses collaborateurs, ses partenaires et plus largement toutes ses parties prenantes autour d'une vision commune, tout en renforçant sa crédibilité et son impact. Il est aussi un élément de différenciation important dans son univers de concurrence.

En quoi cela transforme-t-il l'entreprise ?

Devenir société à mission nous permet de structurer nos engagements sociaux, sociétaux et environnementaux dans un cadre officiel et durable. Cela renforce notre capacité à mobiliser nos équipes, à mesurer concrètement notre impact et à garantir la transparence de nos actions auprès de toutes nos parties prenantes.

Comment chaque collaborateur peut-il s'investir pour atteindre les engagements pris par la société à mission ?

Nos collaborateurs peuvent contribuer de différentes façons à la réussite de nos engagements. Chacun peut être acteur :

- En intégrant le comité d'action ;
- En postulant, lors des prochaines élections, afin d'intégrer le comité de mission ;
- En partageant avec les membres du comité d'action ou du comité de mission, leurs idées pour améliorer notre impact sociétal.

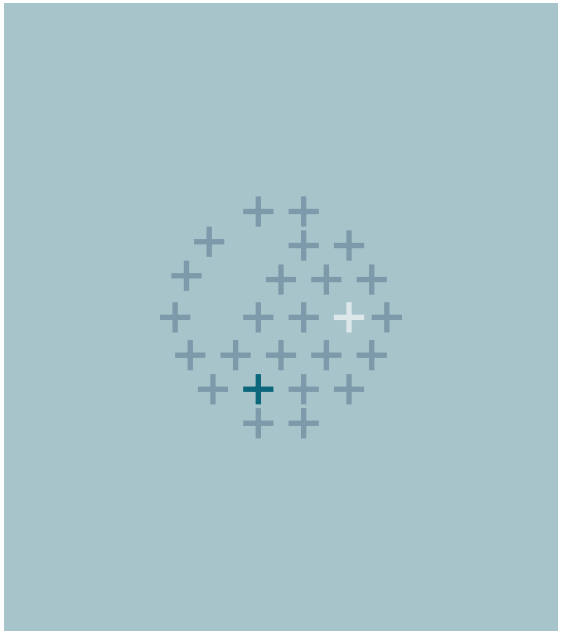
Et bien sûr, chacun peut incarner les valeurs d'AGIR à dom au quotidien dans son travail, et partager ses retours d'expérience afin de continuer à améliorer les démarches déjà mises en place.

Notre raison d'être

« Agir ensemble pour la santé et la qualité de vie de tous »

Telle est la raison d'être d'AGIR à dom, inscrite dans ses statuts depuis le **23 juin 2022**. Cette raison d'être se fonde sur quatre engagements majeurs.

Chacun de ces engagements est assorti d'objectifs opérationnels, mesurables et audités par un organisme tiers indépendant.

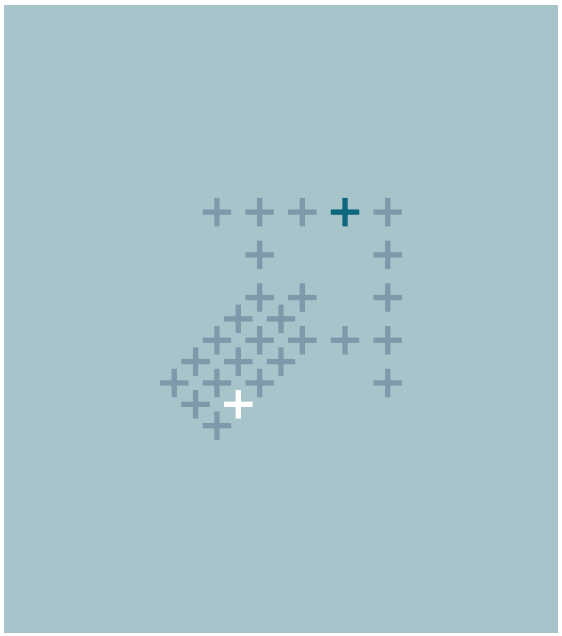


Engagement #01

Agir pour préserver durablement la planète en luttant à l'échelle locale contre le réchauffement climatique

Découvrir les objectifs opérationnels →

Scanner le QR Code

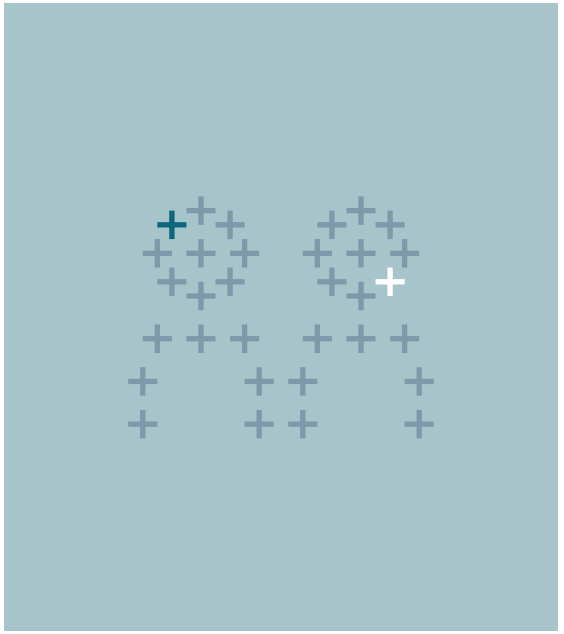


Engagement #02

Agir et innover pour améliorer le quotidien des patients et des soignants

Découvrir les objectifs opérationnels →

Scanner le QR Code

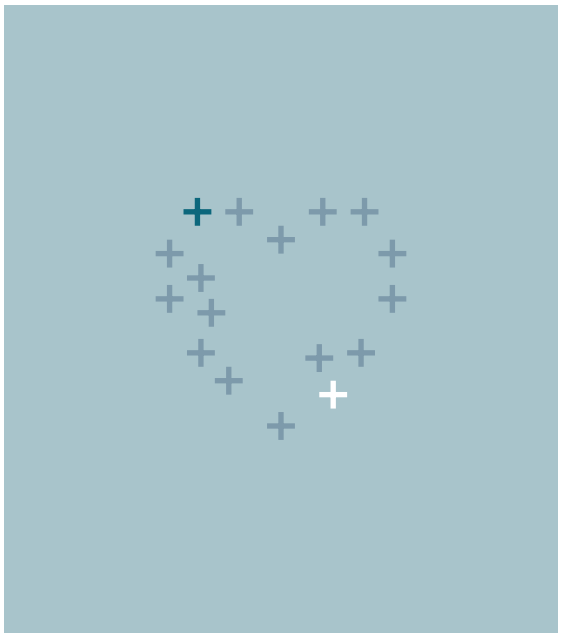


Engagement #03

Agir pour développer le potentiel et la synergie de nos collaborateurs dans le respect de leur diversité

Découvrir les objectifs opérationnels →

Scanner
le QR Code



Engagement #04

Agir avec l'ensemble de nos partenaires de façon constructive et solidaire

Découvrir les objectifs opérationnels →

Scanner
le QR Code

Notation de la démarche société à mission

Notation 82/100

Modèle de mission 42/50		Adéquation des moyens 23/30	Atteinte des objectifs opérationnels 17/20
Mobilisation des parties prenantes dans la construction de la mission 5/6	Ambition d'innovation et de transformation 8/10	Déclinaison structurée de la mission 3/6	Atteinte des objectifs opérationnels 5/5
Implication de la Direction dans la démarche 5/6	Utilisation de la raison d'être / communication 3/4	Moyens affectés et actions réalisées 6/8	Rapport de mission 4/5
Singularité de la mission 4/6	Nature des objectifs opérationnels 5/6	Composition et rôle du comité de mission 6/6	Robustesse du reporting 4/5
Alignement avec le modèle d'affaires 6/6	Cohérence des objectifs opérationels 6/6	Fonctionnement du comité de mission 8/10	Avis des parties prenantes internes 4/5

Afin de suivre en toute transparence l'avancée des engagements d'AGIR à dom, un organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC – le cabinet de Saint Front – vérifie tous les deux ans l'exécution des objectifs sociaux, sociétaux et environnementaux. **En 2024, cet organisme auditeur a confirmé la qualité de société à mission d'AGIR à dom.**

Un Groupe qui se transforme

05

L’innovation *au cœur* de notre transformation

Au service de la transformation du Groupe, notre stratégie d’innovation s’articule autour de trois piliers fondamentaux.

L’innovation participative

Chez AGIR à dom, chaque collaborateur peut être un **acteur clé de l’innovation**. Quel que soit son poste, chacun peut suggérer de nouvelles idées via le réseau social interne. Chaque proposition fait alors l’objet d’une analyse approfondie afin d’évaluer sa pertinence, sa faisabilité et son impact potentiel.

Sous réserve de son acceptation par un comité composé de collaborateurs, elle est présentée au Comex en vue de sa validation définitive.

La gestion de projet

Afin de **passer de l’idée à l’action**, un process rigoureux de gestion de projet se met en place.

Il a pour objectif de s’assurer de l’alignement stratégique du projet, de mobiliser les ressources nécessaires à sa réalisation, de garantir la maîtrise des délais, de valider sa faisabilité au travers d’un POC (Proof of Concept) et enfin, de lancer sa mise en production.

La conduite du changement

Pour garantir l'efficacité de sa démarche d'innovation, le Groupe a mis en place fin 2024 un **Bureau de Gestion de Projet (PMO)**. Sa mission consiste à opérer un suivi transversal des projets, et d'en assurer la communication auprès des équipes en interne.

En 2024, quatre projets d'innovation majeurs ont vu le jour :

- la fusion de l'ERP de Partition Santé au sein du Groupe
- la nouvelle prise en charge de l'oxygénothérapie
- le lancement de l'application Saphir, facilitant la saisie en intervention
- la digitalisation du consentement des patients

Et demain, quelles perspectives ?

Depuis sa création, AGIR à dom se positionne comme un acteur innovant de la prise en charge à domicile de patients atteints de maladies chroniques et aiguës.

Notre stratégie s'articule autour de quatre axes majeurs, répondant aux enjeux actuels et futurs de notre système de santé.

Le développement de la médecine ambulatoire

Nous nous engageons à soutenir activement le virage ambulatoire par le développement de **parcours de soins coordonnés** permettant aux patients de rentrer plus rapidement chez eux après une hospitalisation.

Nos équipes pluridisciplinaires travaillent en étroite collaboration avec les établissements hospitaliers pour assurer une transition fluide et sécurisée vers le domicile.

Une meilleure accessibilité des soins

Nous agissons au quotidien pour améliorer l'accessibilité des soins pour les patients atteints de maladies chroniques.

Grâce à des **protocoles de télésurveillance** et à **l'intervention d'équipes mobiles spécialisées**, nous permettons un suivi personnalisé et régulier au domicile des patients, renforçant ainsi leur qualité de vie tout en luttant contre les déserts médicaux.

Améliorer la prise en charge grâce aux données de santé

Nous nous positionnons comme un **pionnier des soins guidés par les données de santé**. Nous collectons et analysons les informations de traitements issues des dispositifs connectés, mais aussi les données cliniques, afin de personnaliser les prises en charge, anticiper les éventuelles complications et mesurer l'efficacité de nos interventions.

L'optimisation de ces données de santé améliore en continu nos pratiques et soutient la recherche médicale.

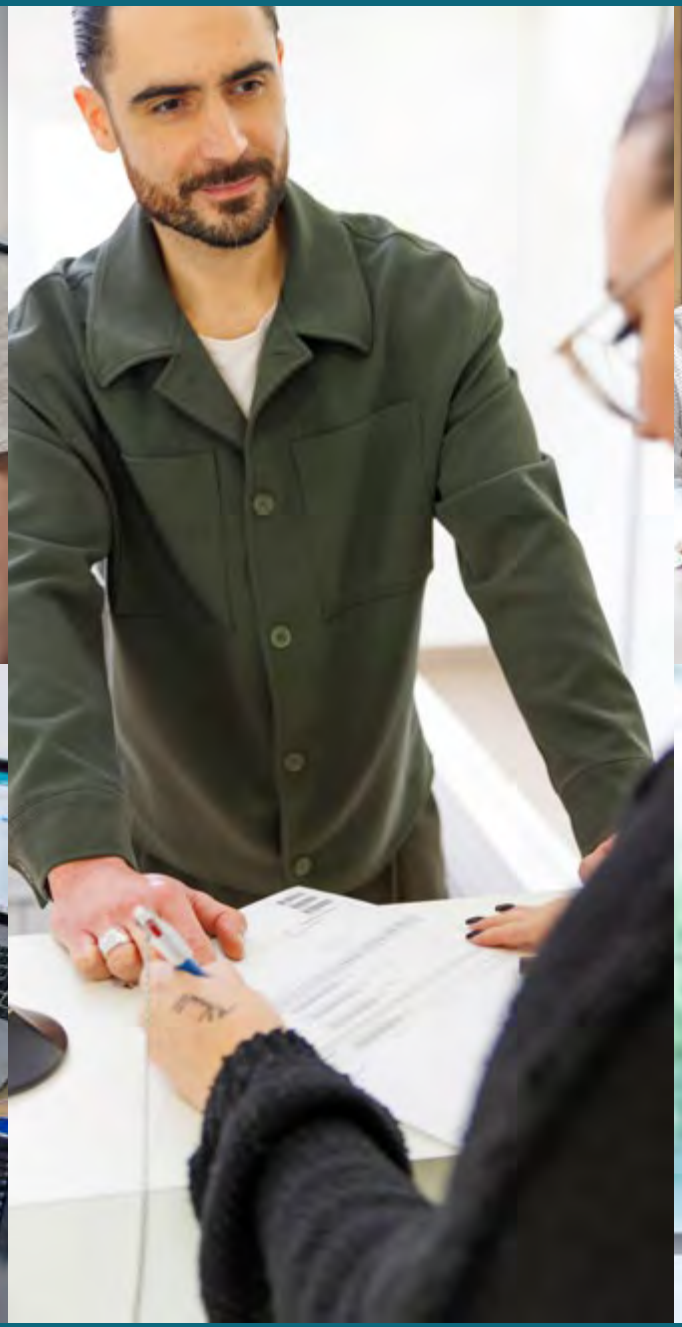
Renforcer nos engagements sociaux et environnementaux

Notre statut de société à mission nous permet **d'accélérer nos engagements** en matière sociale et environnementale.

Nous agissons sans relâche pour optimiser nos déplacements, développer une relation multicanale nous permettant de réduire notre empreinte carbone, privilégier des dispositifs médicaux réutilisables et proposer des emplois stables et valorisants.

La vision que nous portons de notre métier fait de notre Groupe un partenaire de choix pour les patients, pour les professionnels de santé et pour les autorités sanitaires.

Elle contribue activement à la transformation durable de notre système de santé vers plus d'efficience mais aussi plus d'humanité.



Conclu-sion

Il y a 50 ans, sous l'impulsion de quelques médecins visionnaires, AGIR à dom posait les bases d'une **véritable révolution dans la prise en charge de l'oxygénothérapie.**

Une révolution qui, grâce à leur ténacité, permet depuis aux patients atteints d'insuffisance respiratoire de suivre leur traitement à domicile.

La passion de ces médecins pour l'innovation, leur volonté farouche de placer l'humain au cœur de la prise en charge continuent de guider notre action au quotidien.

Aujourd'hui, dans un contexte marqué par le vieillissement de la population, la montée en puissance des maladies chroniques, la pression croissante exercée sur les professionnels de santé, les inégalités d'accès aux soins et les défis environnementaux, **AGIR à dom réaffirme sa vision du soin.** Forte de son expérience, de ses compétences et de l'engagement de ses équipes, portée par son statut de société à mission, notre entreprise est plus que jamais mobilisée pour répondre à ces enjeux de santé publique majeurs.

L'année qui vient de s'écouler témoigne de notre capacité à nous adapter, à innover et à accompagner les patients et les professionnels de santé pour apporter des réponses au plus près de leurs besoins. Avec conviction et responsabilité, les équipes d'AGIR à dom sont déterminées à poursuivre leur mission au service d'un **modèle de santé plus humain, plus efficace, mais aussi plus durable et plus solidaire.**

Remer-ciements

Nous souhaitons exprimer **notre plus sincère gratitude** à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce rapport d'activité. Parmi elles, nous pensons tout particulièrement à Adelaïde, Amélie, Anaïs, Christophe, Dominique, Gregory, Laura, Marie, Nicolas, Noémie et Yan.

Un grand merci à celles et ceux qui ont permis de donner vie à ce document. Pour la **rédaction des contenus**, Sophie nous a prêté sa plume pour notre plus grand plaisir de lecture. Quant à Cyrielle, elle a su nous proposer une **mise en forme graphique** et une **organisation des informations** à la fois agréable et efficace.

Enfin nous voulons adresser toute **notre reconnaissance à l'ensemble des équipes AGIR à dom**, dont l'engagement sans faille, la compétence et la passion sont le reflet de nos engagements et de notre mission. C'est grâce à leur travail collectif que nous pouvons, jour après jour, continuer à innover et à accompagner les patients avec humanité et professionnalisme. Qu'elles en soient chaleureusement remerciées !

Retrouvez-nous sur
www.agiradom.com

AGIR à dom. GROUPE

AGIR à dom. SAS au capital de 28 557 766,20 €
36 Chemin du Vieux Chêne, 38240 Meylan - RCS 953 210 614

AGIR à dom. ASSOCIATION

Association Loi 1901
7 Bd de la Chantourne, 38700 La Tronche

8203 - pro(G • Crédits photos : © Hellowork / © Stéphane Rey Accompagnement éditorial : plume atelier Pilotage et création graphique : pro(G - agence de communication