



**Fontenay-
aux-Roses**

Centre Communal
d'Action Sociale (CCAS)

Envoyé en préfecture le 13/10/2025

Reçu en préfecture le 13/10/2025

Publié le 13/10/2025



ID : 092-269200374-20251013-DEL2025_19-DE

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**

Séance du 1^{er} octobre 2025

N° 2025_19

Nomenclature acte : 8.2.2

Composant le Conseil d'Administration :

En exercice : 16
Démissionnaire : 1
Présents : 11
Représentés : 4

Votes pour : 15
Votes contre : 0
Abstention : 0

L'An deux-mille-vingt-cinq, le premier octobre à dix-sept heures et trente minutes, le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale, légalement convoqué le vingt-quatre septembre deux-mille-vingt-cinq, s'est rassemblé en salle du conseil municipal, sous la présidence d'Anne BULLET, Vice-présidente du CCAS.

Présents : A. BULLET, N. SAUCY, D. LAFON, G. REIGADA, P. KATHOLA, J-Y. SOMMIER, A. BON, S. ABGRALL, M. FORNIER, F. BROSSE, S. BECHTOLA

Absents représentés : L. VASTEL (par A. BULLET), Z. KEFIFA (par G. REIGADA), A-M. MERCADIER (par D. LAFON), S. LE BEUZE (par M. FORNIER)

Absents excusés : M. LAGARDE

Démissionnaire : J. LECLERCQ

Le Conseil d'administration,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment ses articles L. 2312-1 et L. 2121-23,

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles, et notamment ses articles L123-4 à L123-9, L312-1 et L313-1-3,

VU la Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement,

VU la Loi n°2024-137 du 8 avril 2024 portant mesure pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie,

VU le décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile,

VU la version de projet de service proposée en annexe de la présente délibération,

CONSIDERANT la nécessité pour le CCAS d'élaborer un projet de service spécifique pour son service d'accompagnement à domicile,

Le rapporteur entendu,

Après en avoir délibéré,

DECIDE

Article 1 : d'approuver le projet de service du service d'accompagnement à domicile (SAD aide) du CCAS, annexé à la présente délibération.

Article 2 : le document entrera en vigueur à compter du 2 novembre 2025.

Article 3 : la présente délibération sera publiée sur le site internet de la ville de Fontenay-aux-Roses, ainsi qu'à l'accueil du CCAS. Elle pourra être contestée par la voie d'un recours gracieux ou par la voie d'un recours contentieux devant le Tribunal administratif de Cergy-Pontoise (2-4 bd de l'Hautil BP 30322, 95027 CERGY PONTOISE CEDEX) dans un délai de 2 mois suivant sa publicité.

Article 4 : Ampliation de la présente délibération sera transmise à :

- M. le Préfet des Hauts-de-Seine
- Mme la Comptable du SGC de Fontenay-aux-Roses

Fontenay-aux-Roses le **13 OCT. 2025**

POUR EXTRAIT CONFORME
Anne BULLET
Vice-présidente du CCAS



Certifié exécutoire compte-tenu de la réception
en Préfecture le **13/10/2025**
Publication/Affichage le **13/10/2025**

La Vice-présidente du CCAS



PROJET DE SERVICE 2025-2030



Service autonomie à domicile
CCAS de Fontenay-aux-Roses
10, rue Jean Jaurès
92260 Fontenay-aux roses
01 41 13 20 75
N° FINESS : 92080767

Table des matières

AVANT PROPOS.....	4
1.METHODOLOGIE DE CONCEPTION DU PROJET DE SERVICE.....	4
2.IDENTITÉ DE LA STRUCTURE.....	5
2.1 LE CCAS :	5
2.2 LE SAD	5
2.3 CADRE JURIDIQUE ET D'AUTORISATION DU SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE	6
2.4 LE SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DE L'AUTONOMIE	6
3.HISTOIRE DU SERVICE.....	7
4. LES MISSIONS DU SERVICE	7
4.1 LES MISSIONS SOCLES.....	7
4.2 LE SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE AIDE ET ACCOMPAGNEMENT	8
4.3 LA LIVRAISON DE REPAS A DOMICILE.....	9
4.4 LE MOBIBUS	9
4.5 LA TELEASSISTANCE	9
4.6 L'ESPACE LOISIRS SENIORS	9
5- ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	10
5.1 ORGANIGRAMME DU SERVICE.....	10
5.2 LES MODALITÉS DE RECRUTEMENT	10
5.3 ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL	10
5.4 LES MOYENS MATERIELS	11
6. BILAN DE LA SITUATION ACTUELLE	11
6.1 ANALYSE « SWOT »	11
6.2 ÉTAT DES LIEUX PAR SERVICE.....	12
7. LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENTS DES PERSONNES AIDÉES	15
7.1 L'ACCUEIL DU NOUVEAU BENEFICIAIRE.....	15
7.2 LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT.....	15
7.3 BIENTRAITANCE ET GESTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE	16
7.4 L'ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE	17
7.5 LA FIN D'ACCOMPAGNEMENT.....	17
7.4 LA GARANTIE DES DROITS.....	17
8. L'ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS.....	18
8.1 LES TEMPS D'ECHANGES	18
8.2 HARMONISATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES.....	18
8.3 DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL.....	18

8.4 LE DISPOSITIF INTERNE DE GESTION DES RISQUES.....	19
9. LA COLLABORATION PARTENARIALE.....	19
10- LA LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT DES BÉNÉFICIAIRES.....	20
11- LA GESTION DES DONNEES DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES.....	20
12- PLAN D'AMELIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE.....	21
13- LES OBJECTIFS D'EVOLUTION DU SERVICE	22
FICHE ACTION 1.....	23
FICHE ACTION 2.....	24
FICHE ACTION 3.....	25
FICHE ACTION 4.....	26
FICHE ACTION 5.....	27
FICHE ACTION 6.....	28
FICHE ACTION 7.....	29
COMPTE RENDU GROUPE DE TRAVAIL AVEC LES AIDES À DOMICILE LE 12 JUIN 2025	30

AVANT PROPOS

Conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, ainsi qu'aux recommandations des bonnes pratiques de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Services sociaux et Médico-sociaux (ANESM), le service du Maintien à domicile du CCAS de Fontenay-aux-Roses s'est engagé dans une démarche qualité. Ce projet répond aux dispositions de l'article L311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui dispose que :

« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. »

Le projet de service est établi pour une durée de 5 ans. Conformément à l'article 311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles, il définit les objectifs en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations. Il sert de guide pour le fonctionnement du service et vise à répondre aux besoins spécifiques des usagers.

Élaboré en concertation avec les équipes, il fait ressortir les atouts du service mais aussi les axes de développement et d'amélioration possibles.

1.METHODOLOGIE DE CONCEPTION DU PROJET DE SERVICE

Pour la conception du présent projet de service, un comité de pilotage composé de la directrice du pôle Santé-Social, du directeur du CCAS, de la responsable du pôle seniors, des coordinatrices plannings et facturation ainsi que des aides à domicile a été constitué afin d'organiser un groupe de travail sur des thématiques liées à la qualité de vie au travail, à l'isolement des personnes aidées, et à l'accompagnement des bénéficiaires.

Celui-ci permet de regrouper des actions potentiellement dispersées en un ensemble cohérent et efficace, maximisant ainsi les chances de succès du projet.

Cette proposition s'appuie également sur les retours d'expérience des bénéficiaires, qui ont été recueillis au moyen d'une enquête de satisfaction et de visites à domicile réalisées par la responsable du pôle seniors et la coordinatrice du service d'aide à domicile.

L'action du CCAS s'inscrit dans le respect des valeurs fondamentales du service public telles que la non-lucrativité, la neutralité, l'équité et l'universalité. Le CCAS s'engage à garantir l'égalité de traitement et la qualité tout en privilégiant la proximité, la solidarité, le professionnalisme, le secret et la discrétion professionnelle. Le respect de la personne, de son cadre de vie et de ses habitudes, ainsi que la bienveillance, la bientraitance et l'éthique sont également au cœur de ses pratiques.

La révision et l'évaluation du projet de service constituent des processus continus, essentiels pour garantir sa pertinence et son efficacité. Des bilans réguliers seront menés, s'appuyant sur des indicateurs qualitatifs et quantitatifs précis, afin de mesurer l'atteinte des objectifs, la satisfaction des usagers et l'adéquation du service à des besoins évolutifs. Ces évaluations permettront d'identifier les marges de progrès, d'ajuster les actions mises en œuvre et

d'assurer une amélioration constante de la qualité des prestations, en impliquant l'ensemble des parties prenantes.

2.IDENTITÉ DE LA STRUCTURE

Pour comprendre le cadre institutionnel du projet de service, il est nécessaire de détailler l'organisme gestionnaire qui en assure la mise en œuvre et le pilotage. À Fontenay-aux-Roses, cette responsabilité incombe au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), acteur central de la politique sociale locale.

2.1 LE CCAS :

Le Centre Communal d'Action sociale (CCAS) de Fontenay-Aux-Roses est un établissement public administratif, régi par les dispositions du Code de l'action sociale et des familles. Cette nature juridique lui confère une autonomie administrative et financière, tout en l'associant aux politiques publiques définies par la municipalité.

Le CCAS est administré par un conseil d'administration dont la composition reflète la diversité des acteurs locaux. Si le Maire en est le président de droit, ce conseil est composé d'élus municipaux désignés et de représentants qualifiés de la société civile.

Le conseil d'administration joue un rôle fondamental dans l'orientation de la politique sociale de la commune. Il impulse et définit les priorités et les modalités d'attribution des aides sociales en faveur des Fontenaisiens. C'est au sein de cette instance que sont discutées et votées les orientations stratégiques, les critères d'éligibilité aux dispositifs d'aide, et les budgets alloués aux différentes actions.

Au-delà de ses missions légales, le CCAS de Fontenay-aux-Roses est l'organisme gestionnaire du service autonomie à domicile (SAD). Cette gestion directe permet une coordination étroite entre les orientations générales du CCAS et la mise en œuvre opérationnelle de ses actions en faveur du maintien à domicile des seniors en perte d'autonomie.

Les actions du CCAS sont guidées par des valeurs fondamentales telles que la solidarité, l'équité, le respect de la dignité humaine et une accessibilité aux droits renforcée. Ces principes éthiques constituent le socle de notre engagement envers la population de Fontenay-aux-Roses et se traduisent concrètement dans les modalités d'accueil, d'écoute et d'accompagnement des personnes.

2.2 LE SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE (SAD)

Le Service Autonomie à Domicile (SAD), géré par le CCAS de Fontenay-aux-Roses, constitue une réponse concrète à l'enjeu du vieillissement de la population. Il accompagne les seniors fontenaisiens en perte d'autonomie en les aidant à se maintenir à leur domicile dans les meilleures conditions de confort, de sécurité et de dignité.

Le service s'adresse aux personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie ou malades ainsi qu'aux personnes en situation de handicap ou de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques et résidant sur la commune de Fontenay-aux-Roses exclusivement. Celui-ci entend permettre à des personnes en perte d'autonomie de se maintenir à leurs

domiciles et de les aider à effectuer les actes de la vie quotidienne qu'elles ne peuvent plus assumer seules, dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne âgée et dépendante et de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Le CCAS s'engage dans une démarche constante d'amélioration de la qualité du service. Cela se traduit par la formation continue des intervenants, la mise en place de protocoles d'intervention clairs, l'écoute attentive des usagers et de leurs familles, et la mise en œuvre d'outils d'évaluation de la satisfaction.

2.3 CADRE JURIDIQUE ET D'AUTORISATION DU SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) opère dans un cadre juridique bien défini, principalement régi par le Code de l'action sociale et des familles. Son existence et son fonctionnement sont soumis à une procédure d'autorisation délivrée par le Conseil Départemental, garantissant le respect de critères de qualité, d'organisation et de qualification du personnel. A ce titre le SAD de Fontenay-aux-Roses dispose d'un arrêté d'autorisation prenant effet au 11 septembre 2017. Cette autorisation, valable pour une durée de quinze ans, atteste de la conformité du service aux exigences réglementaires visant à assurer une prise en charge adaptée et sécurisée des personnes en perte d'autonomie.

Actuellement, le secteur des SAD se trouve dans une phase de réforme significative, impulsée par la volonté de simplifier les démarches, de renforcer la qualité des services et de mieux répondre aux besoins évolutifs des bénéficiaires et des aidants. Cette réforme ambitionne notamment de favoriser une plus grande coordination des acteurs, de promouvoir des parcours d'accompagnement intégrés et de moderniser les modalités de financement et de contrôle des SAD, avec une attention particulière sur l'amélioration continue de la qualité des prestations.

Fin 2025, conformément à l'arrêté départemental du 14 décembre 2023, le service autonomie du CCAS de Fontenay-aux-Roses sera évalué par un organisme accrédité. L'évaluation a pour objet d'évaluer la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées.

2.4 LE SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DE L'AUTONOMIE

Le Schéma Départemental de l'Autonomie (SDA) des Hauts-de-Seine pour la période 2024-2028 établit les orientations stratégiques pour favoriser l'autonomie et le bien-être des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Dans le cadre de la rédaction du projet de service, il est essentiel de comprendre que cet axe central du SOSMS (Schéma d'Organisation Sociale et Médico-Sociale) vise à adapter l'offre de services aux besoins et aux choix de vie des usagers.

Ce schéma départemental se décline en plusieurs priorités clés :

- Faciliter l'accès aux droits et aux services départementaux des solidarités ;
- Renforcer la prévention ;
- Transformer l'offre médico-sociale et d'insertion et renforcer son accessibilité et son efficacité ;

- Renforcer l'observation, l'animation et le partenariat territorial ;
- Développer l'attractivité de tous les métiers de l'accompagnement

3.HISTOIRE DU SERVICE

Le service d'aide-ménagères a vu le jour le 1er janvier 1968, comme en témoignent les registres des délibérations du Bureau des aides sociales. Cette création initiale a posé les bases de l'engagement de la Ville pour un soutien à domicile des personnes en perte d'autonomie. Au fil des années, le service a évolué pour intégrer de nouvelles prestations et répondre aux besoins changeants de la population.

En 2007, l'établissement d'une convention entre le CCAS et la cuisine centrale municipale, dans le cadre du portage de repas, a marqué une étape importante dans l'élargissement de l'offre de services, renforçant ainsi la capacité du service à accompagner les personnes dans leur quotidien.

Par ailleurs, dans une démarche d'inclusion et d'accessibilité, le service a contribué à la mise en œuvre d'un service de transport à la demande, dénommé MOBIBUS, en 2003. Ce dispositif, conçu spécifiquement pour les personnes à mobilité réduite (plus de 65 ans ou détenteurs d'une carte d'invalidité à 80%), a permis de faciliter leurs déplacements, avec un coût symbolique d'un euro par trajet¹.

4. LES MISSIONS DU SERVICE

4.1 LES MISSIONS SOCLES

Le projet de service s'articule autour des quatre missions « socles » obligatoires définies dans la réforme des services autonomie à domicile. Ces missions constituent le cœur de l'offre et garantissent un accompagnement global et adapté aux besoins des personnes accompagnées. Ces missions constituent la base à partir de laquelle il développe ses actions et ses partenariats sur le territoire.

Aide et accompagnement dans les gestes essentiels de la vie quotidienne

Le service s'engage à fournir une assistance personnalisée pour les actes de la vie courante, tels que l'aide à l'habillage, l'aide à la mobilité, la préparation et la prise des repas. Il veille à respecter l'autonomie et les habitudes de vie de chaque personne, en favorisant leur participation active dans la mesure de leurs capacités.

Réponse aux besoins de soins

La commune de Fontenay-aux-Roses s'engage activement dans un processus d'amélioration de l'accès aux soins et de la prévention pour ses habitants. À partir du mois de juillet 2025, elle accueillera une Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS), visant à structurer les actions et renforcer la collaboration entre divers professionnels et structures de santé.

¹ Coût en vigueur à l'installation du dispositif.

Le Centre Municipal de Santé (CMS) Simone Veil est au cœur de cette initiative, diversifiant l'offre de soins avec des consultations de médecine générale, de rhumatologie, de cardiologie, et le recrutement de nouveaux spécialistes comme des gynécologues, dermatologues et addictologues. La prévention est une priorité forte, avec des actions dédiées aux maladies chroniques et infectieuses (centre de vaccination), à l'hygiène bucco-dentaire, à la santé par le sport (programme Fontenay Sport Santé en lien avec le label "*Maison Sport Santé*") tout en assurant une accessibilité financière et physique pour tous, en particulier les personnes à mobilité réduite, celles souffrant d'un handicap ou d'une situation de précarité. Le CMS garantit le tiers payant, l'absence de dépassements d'honoraires pour les soins remboursables, et une tarification adaptée pour les actes hors-nomenclature.

De plus, un Conseil Local de Santé Mentale (CLSM) a été instauré pour améliorer la prise en charge des troubles psychiques, complété par une étroite coordination entre le Service d'Aide à Domicile (SAD) et les professionnels de santé pour faciliter l'accès aux soins à domicile.

Conscient de l'importance d'une prise en charge globale, le SAD assure une coordination étroite avec les professionnels de santé au contact de ses bénéficiaires (infirmiers libéraux, médecins traitants). En sa qualité de SAD « Aide », il met en relation les bénéficiaires avec des services de soins infirmiers à domicile (SSIAD), des infirmiers libéraux, des médecins traitants libéraux, ou le Centre Municipal de Santé Simone Veil. L'objectif est de faciliter l'accès aux soins nécessaires pour les personnes prises en charge par le service.

Aide à l'insertion sociale

Parce que le lien social est essentiel au bien-être, le SAD agit pour prévenir l'isolement en encourageant la participation à la vie sociale, culturelle et de loisirs, en lien avec les activités proposées par le service Seniors et les autres services de la Commune. Il s'appuie également sur un réseau de partenaires locaux pour aider les bénéficiaires à trouver des activités ou services proches de chez eux, afin de garder le contact avec les autres.

Actions de prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie :

Le service adopte une démarche proactive pour prévenir la perte d'autonomie. Il soutient la personne dans la mise en œuvre d'actions pour entretenir et renforcer ses capacités physiques et cognitives. Les équipes sont formées au repérage des signaux de fragilité et proposent des stratégies adaptées afin de maintenir l'autonomie des personnes le plus longtemps possible.

4.2 LE SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

Le SAD propose une gamme de prestations personnalisées, adaptées aux besoins spécifiques de chaque usager. Ces prestations peuvent inclure :

- Aide aux repas : Préparation et aide à la prise des repas
- Aide à la mobilité : Accompagnement dans les déplacements pédestres à proximité du domicile
- Aide à l'entretien courant du logement

- Orientation à l'accès aux soins
- Accompagnement social : Soutien moral, écoute, stimulation cognitive
- Aide aux courses
- Aide aux démarches administratives simples

4.3 LA LIVRAISON DE REPAS A DOMICILE

Le CCAS propose un service de portage de repas en liaison froide. Les repas sont confectionnés au sein de la cuisine centrale de la ville de Fontenay-aux-Roses, et sont livrés aux domiciles des bénéficiaires par des agents sociaux du CCAS du lundi au vendredi. Il est possible de commander des repas pour chaque jour de la semaine, midi et soir.

Le service propose des régimes végétariens, sans sucres ajoutés ou mixés, selon les besoins du bénéficiaire.

4.4 LE MOBIBUS

Le MOBI'BUS est un service de transport à la demande réservé aux personnes âgées permettant de faciliter les déplacements sur la ville de Fontenay-aux-Roses ou dans les villes limitrophes, prioritairement pour des rendez-vous médicaux ou des démarches administratives.

4.5 LA TELEASSISTANCE

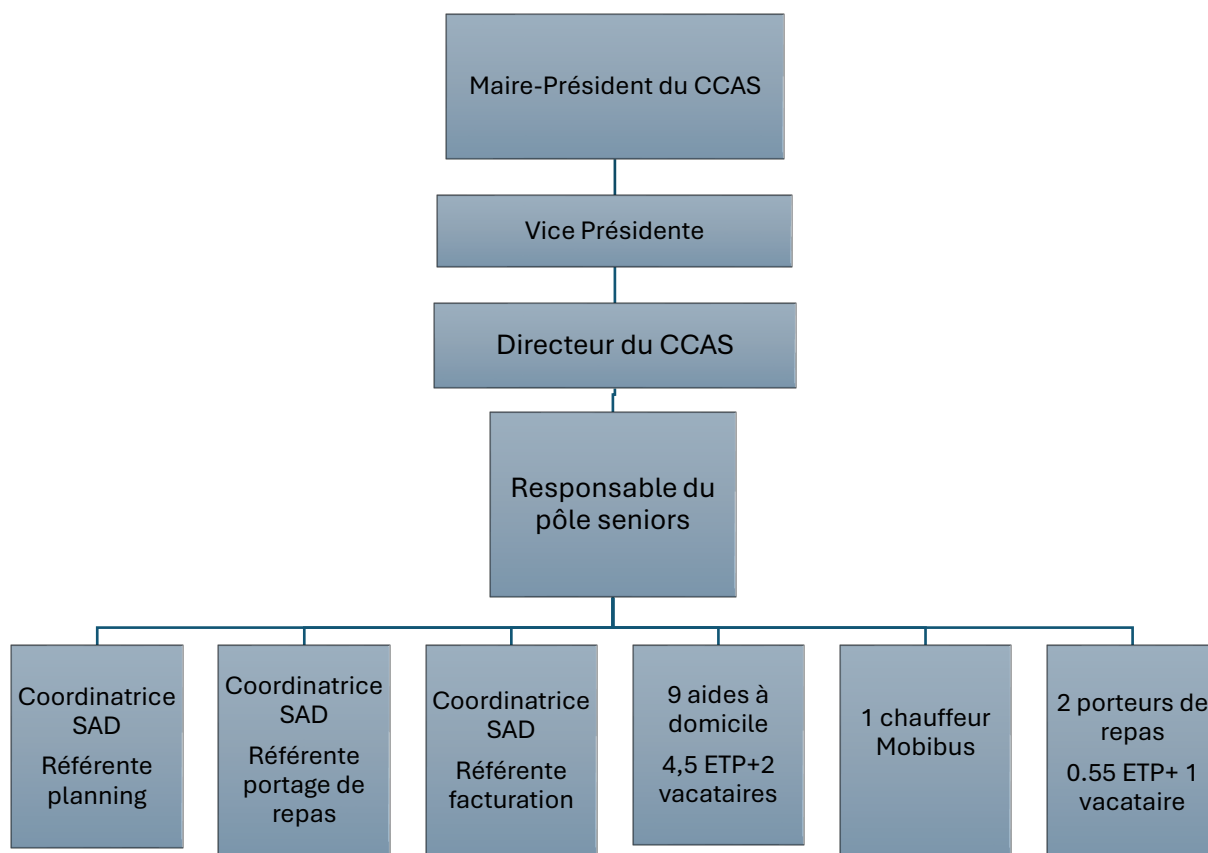
Le CCAS propose ce service à tarif préférentiel grâce à une convention bipartite signée avec la société *Europ Assistance*. Il n'est pas gestionnaire direct du service, mais fait office d'intermédiaire entre le bénéficiaire et la société.

4.6 L'ESPACE LOISIRS SENIORS

L'intégration de l'Espace Loisirs Seniors au sein du CCAS représente un atout majeur, non seulement pour le bien-être des aînés, mais aussi pour le dynamisme et la transversalité de l'ensemble des services du pôle seniors. Cet espace offre un lieu de rencontre et de partage essentiel, permettant de rompre l'isolement et de stimuler le lien social. En proposant une diversité d'activités (ateliers créatifs, sorties culturelles, activités physiques adaptées, etc.), l'Espace Loisirs Seniors favorise le maintien de l'autonomie et l'épanouissement personnel des retraités fontenaisiens. Au-delà de ces bénéfices directs, cet espace joue un rôle central dans la transversalité de l'action du CCAS. Il devient un point d'entrée privilégié pour l'identification de besoins complémentaires chez les seniors (aide à domicile, accompagnement social, etc.), permettant ainsi une orientation facilitée vers ses autres services.

5- ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

5.1 ORGANIGRAMME DU SERVICE



5.2 LES MODALITÉS DE RECRUTEMENT

Le recrutement des aides à domicile est géré par le directeur du CCAS et la responsable du pôle seniors. Le service veille à recruter du personnel disposant d'une connaissance fine du public âgé et/ou en situation de handicap. D'autre part, le service prend en compte la motivation et le savoir être du candidat telles que l'empathie, la bienveillance et la disponibilité.

5.3 ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Les aides à domicile interviennent aux domiciles des bénéficiaires sur une amplitude horaire allant de 8h30 à 18h, du lundi au vendredi. Les plannings d'intervention sont élaborés par la coordinatrice du SAD sur un rythme hebdomadaire. Chaque vendredi, une plage de quinze minutes est planifiée sur le temps de travail pour échanger avec le service administratif et transmettre les informations utiles concernant la situation des bénéficiaires. D'autre part, le planning inclut 15 minutes de déplacements entre chaque bénéficiaire, pris en compte dans le temps de travail.

Les agents chargés du portage de repas effectuent les livraisons à domicile sur une amplitude horaire de 7h à 12h du lundi au vendredi. Une seconde tournée l'après-midi est planifiée les veilles de jour fériés. Deux camions frigorifiques sont conduits par les porteurs.

Les agents du service administratif travaillent sur une amplitude horaire de 8h30 à 18h du lundi au vendredi. Le CCAS est fermé au public le jeudi après-midi.

5.4 LES MOYENS MATERIELS

Les nouveaux agents reçoivent le règlement de fonctionnement du service qu'ils doivent signer, ainsi que les procédures internes du service (procédure gestion des clés, gestion des courses, signalement des cas de maltraitance, etc.).

Chaque agent est doté de deux blouses, dont l'entretien est assuré par le centre technique municipal, et de chaussures de protection. Bien qu'ils doivent être fournis par les bénéficiaires, des gants ménagers et à usage unique peuvent être fournis, sur demande.

Le suivi des prestations d'aide à domicile et de livraison de repas à domicile ainsi que la facturation sont réalisés à l'aide du logiciel métier *Millésime Web*. La télégestion permet un suivi précis et en temps réel de chaque intervention. Ce dispositif optimise la gestion des heures réalisées et facilite la facturation. Il répond également aux exigences du département en matière de financement et de prise en charge (allocation personnalisée d'autonomie et aide ménagères départementale), garantissant ainsi la transparence et la conformité des services.

En cas de dysfonctionnement de la télégestion, un dispositif de secours est prévu. L'agent remplit une feuille de présence soumise à la signature du bénéficiaire, indiquant les horaires et la durée des interventions.

Un carnet de liaison est proposé à chaque bénéficiaire afin de faciliter la coordination des intervenants et aidants au domicile.

6. BILAN DE LA SITUATION ACTUELLE

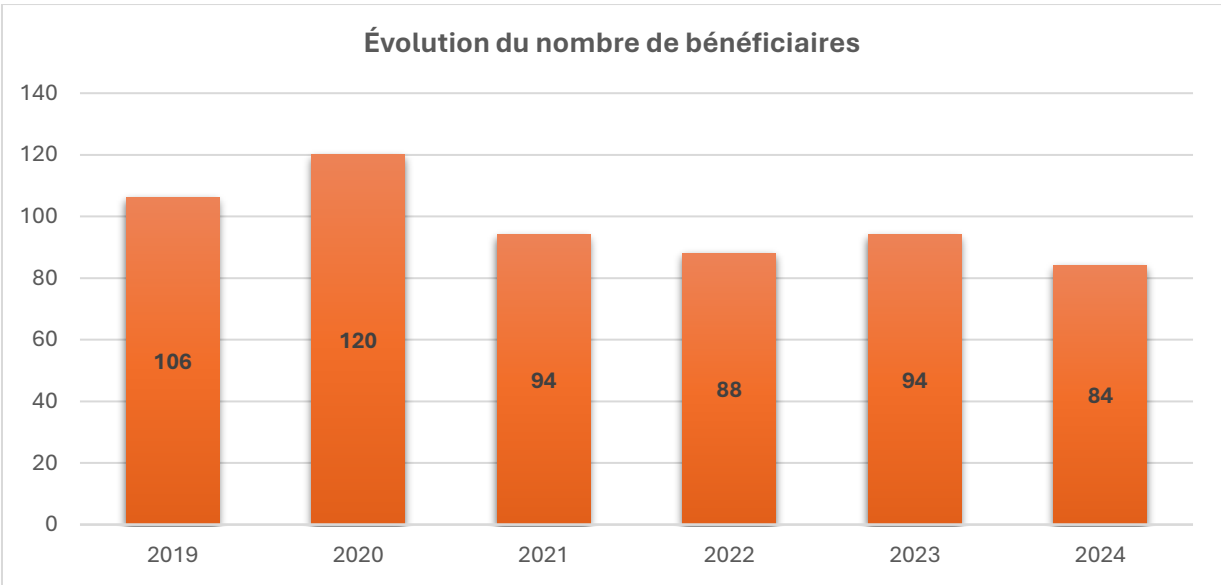
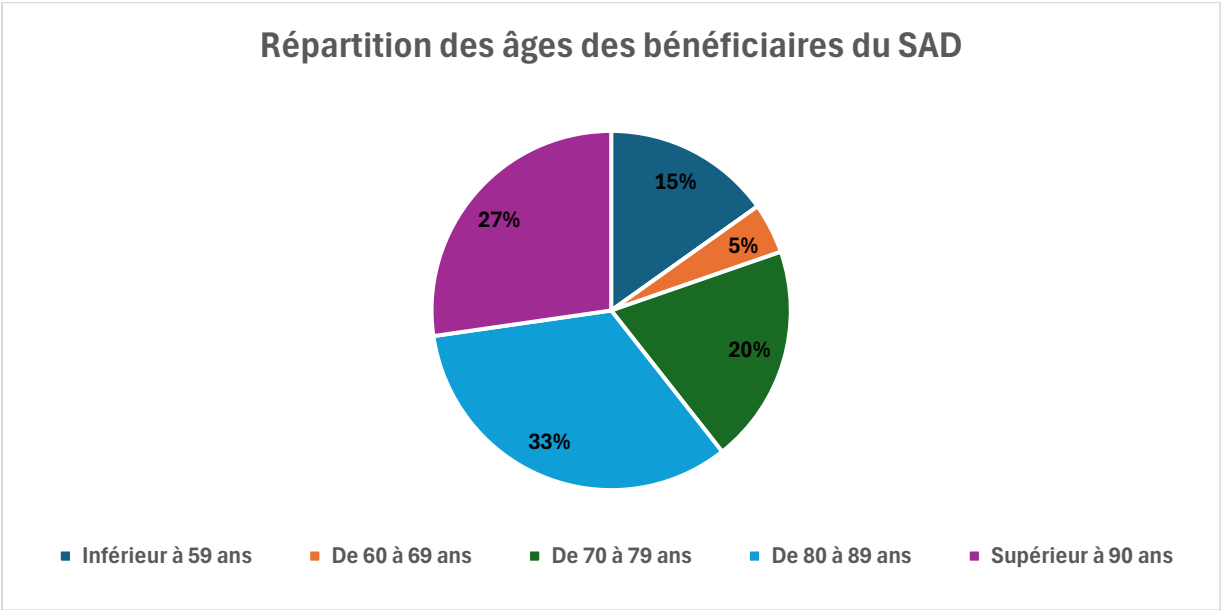
6.1 ANALYSE « SWOT »

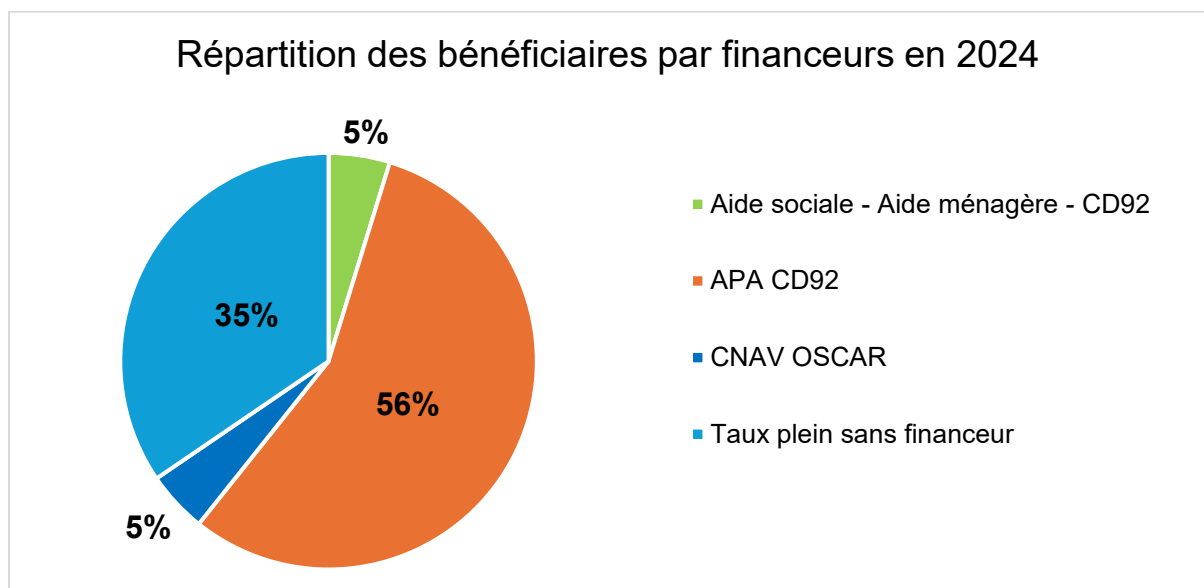
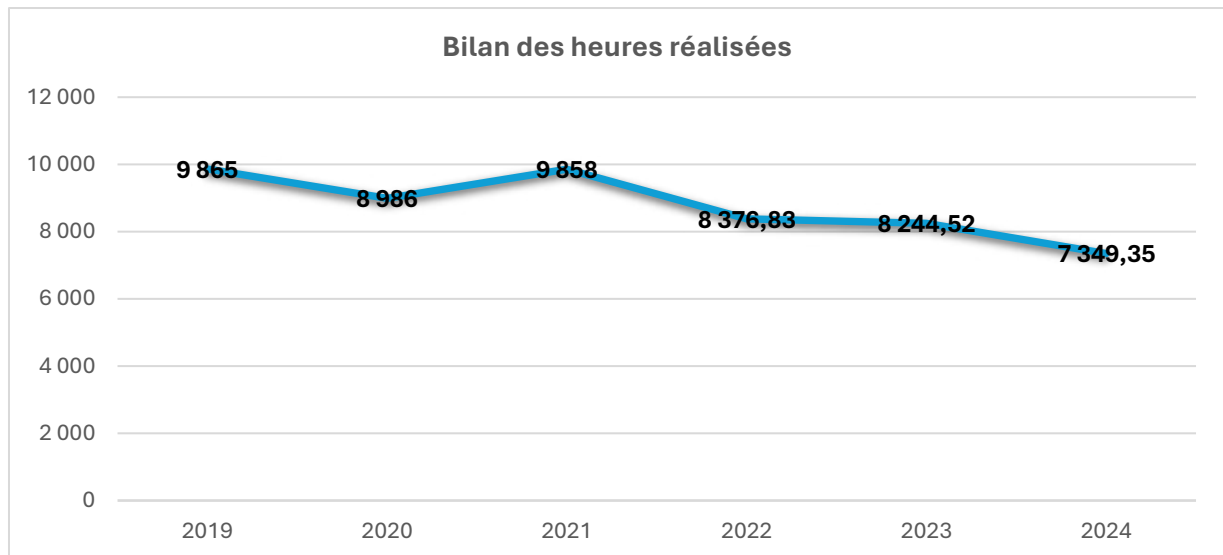
FORCES	FAIBLESSES
Agents fidélisés Offre de service étoffée au sein du pôle seniors Confiance des usagers envers les services municipaux Pratiques managériales bienveillantes reconnues par les agents sociaux	Effectifs réduits des aides à domicile Contrats à temps non complet uniquement Difficultés de recrutement pour les périodes de congés Agents non diplômés (DEAES, ADVF) Manque de formation des agents Postes ouverts à temps non complet Plages d'intervention journalières réduites
OPPORTUNITÉS	MENACES
Parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) Préconisation à la suite d'évaluation qualité Convention de partenariat avec l'association <i>Familles services</i> pour la continuité des interventions Mutualisation des formations avec <i>Familles services</i> Collaboration étroite avec le CLIC VSGP sur les situations complexes	Manque d'attractivité du métier Epuisement professionnel des agents Perte de bénéficiaires due aux contrats à temps non complet et à des plages horaires insuffisantes

6.2 ÉTAT DES LIEUX PAR SERVICE

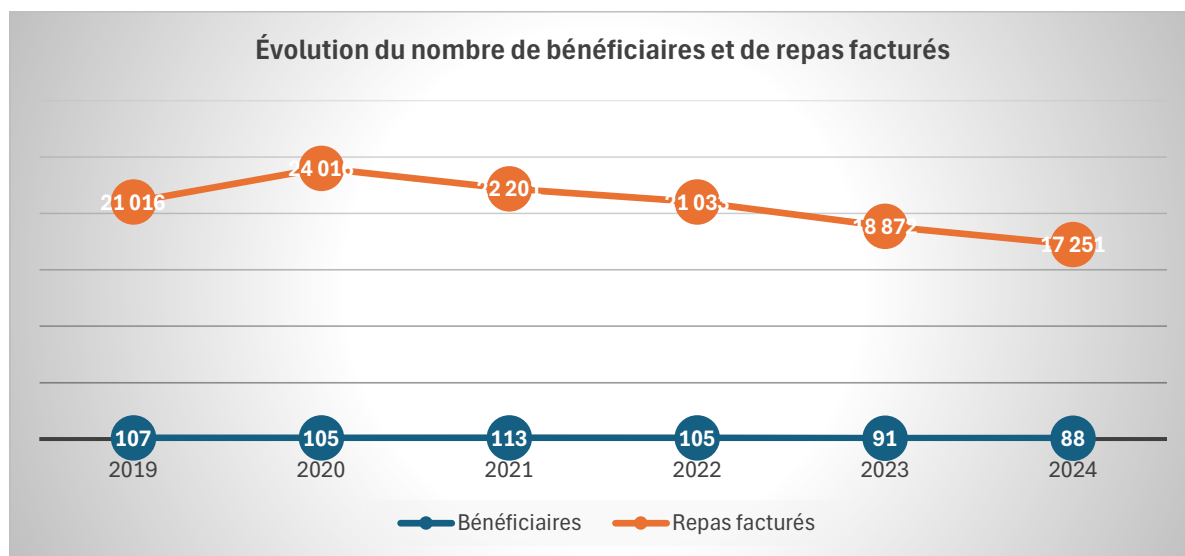
SAD

57% des bénéficiaires du service d’aide à domicile se situent dans les GIR 2 à 4 et 43% dans les GIR 5 et 6. La majorité des bénéficiaires sont des femmes.

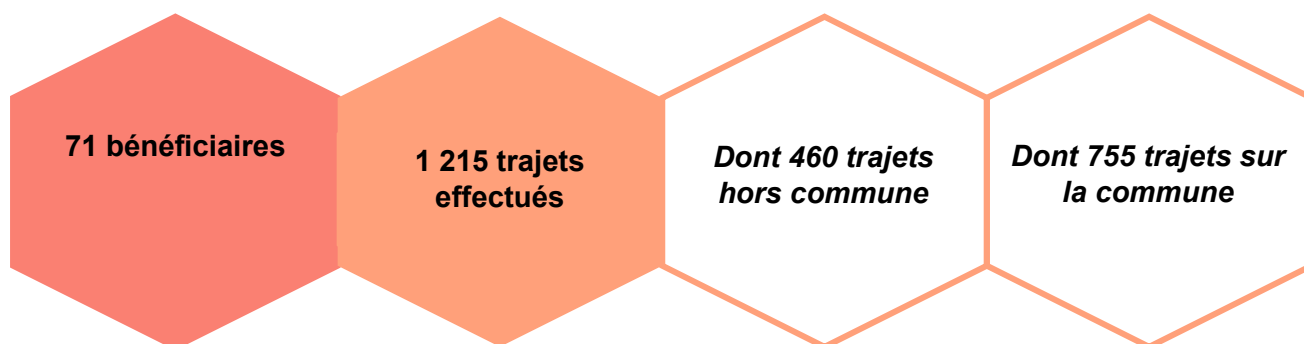




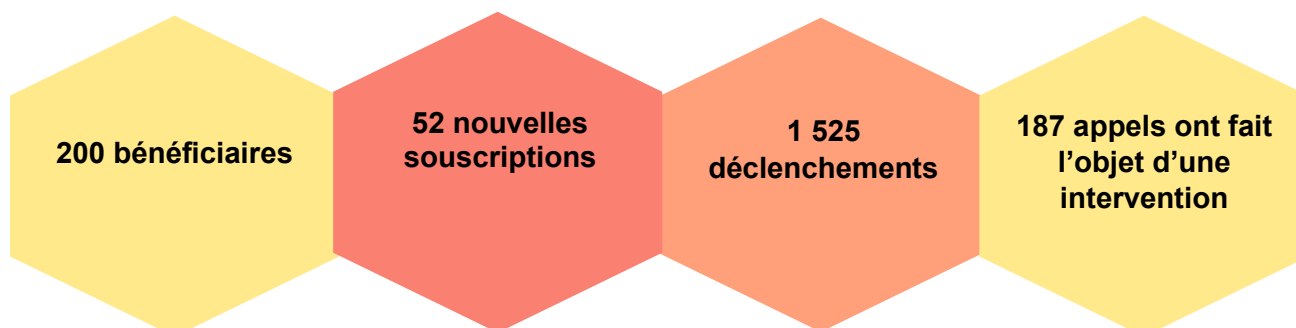
Livraison de repas à domicile



Mobibus en 2024 :



Téléassistance en 2024 :



7. LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENTS DES PERSONNES AIDÉES

7.1 L'ACCUEIL DU NOUVEAU BENEFICIAIRE

Le parcours débute par un entretien individuel et personnalisé au domicile du bénéficiaire, mené par la responsable du pôle seniors. Cet échange approfondi vise à réaliser une évaluation globale des besoins du bénéficiaire, intégrant non seulement les aspects liés à l'aide à domicile, mais aussi le projet d'accompagnement de la personne, ses souhaits et ses habitudes.

Ce premier échange vise à établir un lien de confiance et à présenter de manière transparente le fonctionnement du SAD et les services proposés.

Toutes les informations nécessaires sont fournies concernant les démarches administratives simplifiées (notamment pour l'APA, la PCH, ou les aides des caisses de retraite) et les aides financières potentielles, afin de faciliter l'accès aux services. Un effort particulier est fourni pour informer le bénéficiaire sur les modalités de participation de l'usager et la tarification liées aux prestations.

L'objectif est de garantir une intégration fluide, respectueuse de la personne et de son parcours de vie, en l'informant et en la rassurant sur la qualité et la personnalisation de l'accompagnement qu'elle recevra.

7.2 LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le service personnalise l'accompagnement des bénéficiaires dans la mesure du possible, en adaptant les prises en charge selon leurs besoins. Un document d'évaluation des besoins est utilisé dès la première visite à domicile, permettant de tenir compte des habitudes de vie de l'usager. La prise en charge est réajustée en cas d'évolution de la situation.

Cependant, le projet d'accompagnement personnalisé nécessite d'être formalisé et réajusté pour répondre aux exigences de la réforme.

Ce caractère évolutif se matérialise par l'élaboration systématique d'un Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA), conçu non pas pour mais avec la personne accompagnée et ses aidants. Ce projet garantit une collecte exhaustive des besoins, attentes et souhaits individuels. Les modalités de participation du bénéficiaire et de ses aidants sont explicitement définies et contractualisées, afin de maintenir un ajustement continu de l'accompagnement.

Pour garantir la qualité de cet accompagnement personnalisé, les visites à domicile sont impérativement effectuées à minima une fois par an ou en cas d'évolution de la situation afin d'affiner continuellement l'adéquation des services aux besoins évolutifs.

Le bénéficiaire est informé dès la mise en place des aides du nom de ses référents (suivi du plan d'aide, planning et facturation), afin de faciliter la fluidité des échanges avec le service.

7.3 BIENTRAITANCE ET GESTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE

La bientraitance et la prévention de la maltraitance sont au cœur d'une démarche éthique essentielle, visant à garantir le respect, l'écoute et une prise en charge digne, bienveillante et adaptée aux besoins spécifiques de chaque personne accompagnée. Cette approche a pour objectif premier de promouvoir le bien-être global de l'usager.

Pour concrétiser cette démarche au sein du service, plusieurs actions clés doivent être mises en œuvre. Tout d'abord, il s'agit de personnaliser l'accompagnement en identifiant précisément les besoins et attentes de l'usager, formalisés dans un projet personnalisé.

Parallèlement, il est crucial d'informer pleinement l'usager sur ses droits et les voies de recours existantes, notamment via le livret d'accueil et le règlement de service.

En interne, la démarche bientraitante passe par la formation continue des professionnels sur les spécificités du public qu'ils accompagnent, ainsi que par l'instauration de temps dédiés à l'analyse et à l'amélioration des pratiques professionnelles.

La réflexion collective autour de la bientraitance sera encouragée lors des réunions d'équipe ou des échanges entre le service administratif et les intervenantes, permettant une remise en question constructive et une amélioration continue.

D'autre part, les événements indésirables et réclamations doivent être recueillis et enregistrés dans le logiciel métier garantissant une traçabilité complète dès leur réception. Ils doivent ensuite être traités conjointement par la responsable du pôle seniors et les coordinatrices. Le processus doit être clôturé une fois l'efficacité de l'action corrective confirmée.

Enfin, il est indispensable d'instaurer une relation de confiance avec les proches aidants, leur collaboration étant un facteur déterminant pour la qualité de l'accompagnement global.

En cas de situation de maltraitance avérée ou de signes d'alerte, il est impératif pour les professionnels (aides à domicile et porteurs de repas) de suivre une procédure claire :

Premièrement, il est nécessaire d'alerter la hiérarchie, notamment les coordinatrices de secteur et la responsable du pôle seniors. Cette alerte permet un soutien à la personne concernée et au professionnel intervenant à domicile, ainsi qu'une analyse approfondie de la situation.

Parallèlement, le CLIC Vallée-Sud Grand Paris sera immédiatement alerté par les coordinatrices ou la responsable du pôle seniors. Ses agents évalueront la situation et, le cas échéant, effectueront un signalement au Procureur de la République afin de protéger les personnes vulnérables ou de dénoncer des faits de maltraitance.

De plus, le dispositif national d'alerte 3977, dédié à la lutte contre les maltraitements envers les personnes âgées et les personnes en situation de handicap, est également un outil à disposition des professionnels.

7.4 L'ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE

Dans une démarche d'amélioration continue et de transparence, le service s'engage à évaluer régulièrement la qualité de ses prestations. À cette fin, des enquêtes de satisfaction sont réalisées chaque année auprès des bénéficiaires. Ces enquêtes, essentielles pour recueillir les retours d'expérience et identifier les axes d'amélioration, constituent un pilier de l'ajustement du Projet Personnalisé d'Accompagnement. Toutefois, il est impératif de communiquer de manière proactive et individuelle les résultats de ces enquêtes aux bénéficiaires. Cette nouvelle pratique vise non seulement à renforcer la confiance et la participation des personnes accompagnées dans l'évaluation du service, mais aussi à leur démontrer concrètement comment leur avis contribue à l'évolution et à l'optimisation des aides et du suivi qui leur sont apportés.

7.5 LA FIN D'ACCOMPAGNEMENT

Sur simple demande du bénéficiaire, en cas de placement en EHPAD ou en cas de décès du bénéficiaire, le service procède à la clôture du dossier sans délai.

Si les besoins du bénéficiaire dépassent le cadre du service ou nécessitent un soutien plus étoffé, une réorientation est proposée. Le bénéficiaire est aiguillé vers l'Association Familles Services ou le CLIC Vallée Sud Grand Paris. Cette démarche est menée en collaboration avec le bénéficiaire et/ ou avec ses proches, afin d'assurer une transition fluide et éviter toute rupture de prise en charge. La mission de SAD s'achève une fois que le bénéficiaire est orienté vers la solution la plus adéquate.

7.4 LA GARANTIE DES DROITS

Le CCAS s'engage dans un processus participatif de réactualisation du règlement de fonctionnement, en intégrant les retours des personnes accompagnées par le biais d'enquêtes ou d'autres formes de consultation pertinentes. Ses agents veillent à ce que chaque individu ait pleinement connaissance de ses droits et devoirs, tels qu'énoncés dans la Charte des droits et libertés et son règlement de fonctionnement, et qu'il soit activement accompagné dans l'exercice de ces droits.

Cela se traduit concrètement par une information exhaustive et accessible, et par un affichage clair au sein des locaux.

D'autre part, le CCAS doit soutenir l'exercice des droits en mettant en place des modalités d'information et de formation régulières pour ses professionnels, sur le droit des personnes. Cela inclura des sessions de formation sur les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP).

La désignation d'une personne de confiance et la prise en compte des directives anticipées font également partie intégrante de son accompagnement, afin de garantir le respect des choix individuels et la dignité de chacun.

8. L'ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS

8.1 LES TEMPS D'ECHANGES

Afin de favoriser un environnement de travail collaboratif, des temps d'échange réguliers en petits groupe de quatre aides à domicile sont organisés. Ces rencontres offrent aux professionnels un espace dédié pour discuter collectivement des difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans l'exercice de leurs fonctions.

Un temps convivial entre les aides à domicile et les agents du CCAS est organisé chaque début d'année civile en présence de la Vice-présidente du CCAS, afin de valoriser le travail accompli sur l'année précédente et de développer le sentiment d'appartenance à l'organisation.

8.2 HARMONISATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Le service se donne pour objectif de développer des réunions thématiques. Elles pourront par exemple concerner des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, ou des préconisations sur les projets d'accompagnement personnalisés. Ces échanges renforceront la cohésion d'équipe autour d'enjeux communs.

Ces rencontres thématiques viendront enrichir les dispositifs de soutien et de formation proposés par le service.

Pour optimiser la montée en compétences et la professionnalisation des aides à domicile, un axe stratégique du projet de service réside dans la mutualisation des formations avec l'association *Familles Service*. En participant à leurs sessions, les aides à domicile accèdent à un panel de thématiques plus large : techniques de préparation des repas, bientraitance, accompagnement des personnes en perte d'autonomie et prévention des risques professionnels.

Cette démarche de mutualisation représente une opportunité significative d'enrichir les compétences des professionnels du service, d'harmoniser les pratiques et, in fine, d'améliorer la qualité de l'accompagnement.

8.3 DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Les nouveaux agents sont systématiquement accompagnés par un tuteur durant les premiers jours de travail afin de permettre une bonne intégration et une explication détaillée des outils de travail du service.

Le passage au contrat à durée déterminée à temps partiel en 2023 a permis aux aides à domicile, précédemment sous statut vacataires, de bénéficier des droits inhérents à ce type de contrat. Cela inclut notamment l'accès aux congés payés, aux primes de fin d'année, et à d'autres avantages sociaux liés à leur nouveau statut.

Des actions de formation sont proposées aux professionnels avec le Centre nationale de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) et par des organismes du secteur médico-social.

En 2024, des formations de sécurité et de professionnalisation ont été suivies par les aides à domicile portant sur la sensibilisation aux risque chimiques et la Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC1).

Le projet de service s'engage à améliorer significativement la qualité de vie au travail des aides à domicile. Pour cela, il propose les axes d'action suivants :

- La formation des coordinatrices SAD et de la responsable du pôle seniors à la QVT
- Une planification flexible et collaborative des interventions au niveau des plannings types afin d'optimiser les temps de déplacements entre deux bénéficiaires
- La mise en place d'un accompagnement spécifique et de procédures claires pour la gestion des situations de travail complexe
- Une offre de formation adaptée aux spécificités du terrain, tant sur les aspects techniques que relationnels
- Un accès à la cellule d'écoute et de soutien psychologique de l'Agence Autonomie, animée par une psychologue clinicienne, afin d'offrir un accompagnement individualisé et confidentiel aux intervenants à domicile, visant à les aider à surmonter leurs difficultés et à prévenir l'épuisement professionnel.
- Une consultation régulière des aides à domicile sur les sujets relatifs à l'organisation du service et à l'amélioration de leurs conditions de travail.
- Le maintien d'un climat de bienveillance, de transparence et de respect au sein de l'équipe.

La mise en œuvre de ces actions, en concertation avec les aides à domicile, est essentielle pour garantir une qualité de vie au travail optimale des agents et pérenniser leur engagement au sein de ce service.

8.4 LE DOCUMENTS UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Le projet de service intègre une démarche proactive de gestion des risques, essentielle pour garantir la sécurité, la qualité et la bientraitance de chaque personne accompagnée. Il existe au sein de la collectivité un document relatif aux risques professionnels, édifié en 2013 et identifiant ces risques. Son actualisation est désormais nécessaire. L'élaboration d'un dispositif formalisé spécifique au service, s'appuyant sur ce référentiel existant est prévue et sera comprise dans les axes d'amélioration du service. Ce dispositif permettra d'identifier, d'évaluer et de maîtriser les risques liés à la prise en charge (sécurité de l'usager, qualité des prestations, bientraitance) et au bien-être du personnel (santé au travail, formation continue).

9. LA COLLABORATION PARTENARIALE

Au sein du CCAS, une collaboration étroite entre le pôle seniors et le pôle social facilite l'identification et l'orientation des personnes nécessitant un accompagnement.

La présence de la coordinatrice du CLIC Vallée Sud Grand Paris au sein des locaux de l'Hôtel de Ville offre un relai d'information et de coordination précieux dans l'articulation des interventions du service en cas de situations complexes.

La convention de continuité de service et de mutualisation des formations établie avec l'association *Famille Services* permet d'offrir un accompagnement de qualité et de pérenniser les actions sur le territoire.

Un partenariat formalisé avec la résidence autonomie ARPAVIE permet aux bénéficiaires du service pour partager des activités conviviales au sein de leur établissement, favorisant ainsi le lien social.

D'autre part, bien qu'aucune convention n'ait été signée avec l'EHPAD du Parc, leur proposition d'inclure ces mêmes bénéficiaires à certaines de leurs animations témoigne d'une volonté commune de briser l'isolement social que peuvent connaître certaines personnes.

Enfin, le SAD collabore avec les différents acteurs du territoire pour assurer une coordination optimale et limiter les restes à charge des bénéficiaires (Conseil départemental, CARSAT, FOREVAL, CNRACL, etc.)

10- LA LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT DES BÉNÉFICIAIRES

Le CCAS met en œuvre une stratégie à plusieurs niveaux, pensée pour répondre de manière globale et personnalisée à la problématique de l'isolement des personnes en perte d'autonomie.

Premièrement, le dispositif de transport à la demande (Mobibus) se positionne comme un levier pour favoriser la mobilité et favoriser l'inclusion sociale des usagers.

Deuxièmement, la convention partenariale établie avec la résidence autonomie ARPAVIE ouvre une perspective pour les bénéficiaires qui le souhaitent, en leur offrant la possibilité d'intégrer les activités et l'offre de restauration proposées par la résidence, favorisant ainsi davantage le lien social et la participation à la vie en communauté.

Troisièmement, le CCAS est actuellement en phase d'étude d'un partenariat avec l'association reconnue "Petits Frères des Pauvres ". Cette collaboration envisagée a pour objectif de déployer un programme de visites bénévoles régulières, offrant ainsi une présence humaine significative, complémentaire aux interventions existantes.

Enfin, le CCAS prévoit de développer des activités, adaptées aux besoins et aux capacités des bénéficiaires en perte d'autonomie, au sein de l'Espace Loisirs Seniors.

11- LA GESTION DES DONNEES DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Le traitement des données avec le logiciel *Millésime Web* s'effectue en conformité avec les exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les données personnelles des bénéficiaires sont collectées uniquement à des fins spécifiques et légitimes, telles que la planification des interventions et la facturation, en minimisant la quantité de données requises.

La gestion rigoureuse et sécurisée des données des personnes accompagnées est une priorité. Aussi, le CCAS s'engage à collecter, traiter et stocker les informations personnelles de manière éthique et conforme à la réglementation en vigueur.

Accessibles uniquement aux professionnels du SAD, les dossiers papiers des bénéficiaires sont consultables à tout moment par les bénéficiaires et classés et conservés dans le bureau de la responsable du pôle seniors. Les dossiers inactifs sont conservés deux ans après à la clôture du contrat de prestation et détruits par un agent du service par déchiquetage.

L'objectif est de bâtir une relation de confiance avec les personnes accompagnées, en leur assurant que leurs informations à caractère personnel sont traitées et utilisées exclusivement dans le cadre du suivi de leur situation.

Les usagers peuvent exercer leurs droits sur leurs données en contactant le délégué à la protection des données, via l'adresse suivante : dpo@fontenay-aux-roses.fr

12- PLAN D'AMELIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE

Afin de préserver la qualité du service et de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires, le CCAS élabore un plan d'amélioration continue du service. Ce plan s'appuiera sur l'évaluation externe prévue de septembre à décembre 2025.

À partir de cette évaluation globale, le CCAS définira de nouveaux objectifs qualité spécifiques, mesurables et réalistes, qui s'ajouteront aux procédures qualités déjà existantes, et qui guideront la mise en œuvre d'actions concrètes.

Ces actions porteront notamment sur le renforcement de la formation continue du personnel et l'amélioration de la communication entre le service, les bénéficiaires et leurs aidants.

Une attention particulière sera également portée à l'amélioration et au suivi continu des Projets d'Accompagnement Personnalisés (PAP), afin de garantir une adéquation constante entre les besoins évolutifs de la personne et les prestations offertes.

D'autre part, le CCAS considère les usagers et leurs aidants comme des acteurs essentiels à la vie et à l'amélioration continue du service. Leurs expériences et leurs retours sont une source précieuse d'informations pour adapter les prestations et renforcer la qualité de l'accompagnement.

Pour favoriser cette participation, le CCAS s'engage à mettre en place plusieurs dispositifs :

Boîtes à idées et dispositifs de recueil de suggestions : Des canaux de communication simples et accessibles seront mis à disposition des usagers et de leurs familles pour exprimer leurs suggestions, leurs remarques ou leurs difficultés.

Groupes de parole thématiques : Ponctuellement, des groupes de discussion pourront être organisés avec les usagers pour aborder des sujets spécifiques, recueillir des témoignages approfondis ou coconstruire des solutions face à des problématiques identifiées.

Information et transparence : Le CCAS s'engage à informer régulièrement les bénéficiaires du service et leurs aidants sur les évolutions du service, les résultats des enquêtes, et les actions mises en place pour donner suite à leurs retours. Cette transparence renforce la confiance et encourage la participation.

En encourageant activement la contribution des bénéficiaires à la vie du service, le CCAS assure que les prestations délivrées sont en phase avec leurs attentes réelles et favorise un sentiment d'appartenance et de co-construction essentiel à un accompagnement de qualité.

13- LES OBJECTIFS D'EVOLUTION DU SERVICE

Le SAD du CCAS de Fontenay-aux Roses a entrepris une démarche visant moderniser son offre de services d'aide à domicile. Cette évolution est conforme à l'article 44 de la loi n° 2021-1754 du 23 décembre 2021 et au décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023.

Le service autonomie vise à répondre aux enjeux suivants :

- Garantir et améliorer la coordination avec les professionnels de santé locaux.
- Faire évoluer les pratiques et les compétences en matière de détection des fragilités et de maintien du lien social, en axant sur la prévention de la perte d'autonomie.
- Renforcer activement la participation des bénéficiaires en les plaçant au cœur de leur accompagnement
- Développer les modalités de repérage, de signalement et de traitement des situations de maltraitance

Aussi, plusieurs actions seront mises en œuvre entre 2025 et 2030 pour développer le service (En annexes du présent document)

FICHE ACTION 1

COORDINATION RENFORCÉE AVEC LES PROFESSIONNELS DE SOIN DU TERRITOIRE

Les Services Autonomie à Domicile ont pour mission de dispenser des soins infirmiers ou d'en faciliter l'accès pour tous. En matière de soins infirmiers, il est fait référence à l'ensemble des soins techniques et relationnels tels que définis à l'article R.4311-2 du Code de la Santé Publique (CSP). Le service autonomie à domicile du CCAS de Fontenay-aux Roses, qui ne dispense pas lui-même de prestations de soins à domicile, travaille actuellement à l'élaboration d'une procédure formalisée. Cette démarche est essentielle pour garantir une réponse structurée et cohérente aux besoins de soins exprimés.

Objectifs	Établir une procédure formalisée pour les partenariats avec les professionnels de soin, afin de mieux coordonner les actions en direction des usagers et d'améliorer la qualité d'accompagnement. Cette procédure visera à simplifier les démarches pour l'usager et à assurer la réponse à l'obligation de prise en charge des besoins de soins.
Modalités de mise en œuvre	• Définir un cadre opérationnel pour la procédure, ainsi que les modalités spécifiques de mise en œuvre du partenariat. • Sélectionner et négocier avec les partenaires pour intégrer leurs pratiques dans cette procédure formalisée, aboutissant à la rédaction d'une convention exhaustive. • Mettre en place des protocoles de coordination clairs entre le Service Autonomie à Domicile et les professionnels de soin au sein de cette procédure. • Assurer le suivi de la mise en œuvre de la procédure établie. • Évaluer l'efficacité de la procédure formalisée pour répondre aux besoins de soins et fluidifier le parcours des usagers.
Responsable du suivi	Responsable du pôle seniors, coordinatrice SAD
Échéance	À partir de juin 2025

FICHE ACTION 2

REPÉRAGE DES FRAGILITES DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Le décret portant sur la réforme des SAD stipule que les Services Autonomie à Domicile doivent contribuer à identifier les fragilités des personnes qu'ils accompagnent, en particulier lorsqu'ils interviennent dans le cadre du soutien à l'autonomie prévu au chapitre 2 de l'annexe 2-5. Pour y répondre, le service autonomie à domicile a choisi de renforcer les compétences de ses aides à domicile et de ses coordinatrices de secteur.

Objectifs	Former les aides à domicile et les coordinatrices de secteur au repérage des fragilités
Modalités de mise en œuvre	- Analyser les besoins de formation - Organiser la logistique (calendrier, lieu et format, organismes de formation). - Réaliser la formation. - Évaluer l'action.
Responsable du suivi	Responsable du pôle seniors
Échéance	À partir de juin 2025

FICHE ACTION 3

PREVENIR L'ISOLEMENT SOCIAL DES BÉNÉFICIAIRES

Pour aider les personnes accompagnées par le service à maintenir et développer leurs liens sociaux, le SAD propose le développement d'activités adaptées aux besoins et aux capacités des bénéficiaires en perte d'autonomie et des accompagnements véhiculés. Ces déplacements facilitent l'accès aux loisirs et à la vie sociale, répondant ainsi aux exigences du cahier des charges (point 4.2.1).

Objectifs	Faciliter les déplacements des usagers isolés vers des activités favorisant le lien social grâce à un service d'accompagnement véhiculé pris en charge.
Modalités de mise en œuvre	• Proposer des activités/ ateliers adaptés aux personnes en perte d'autonomie au sein de L'Espace Loisirs Seniors • Formalisé la convention de partenariat avec l'EHPAD du Parc pour la participation des bénéficiaires du SAD à certaines activités de l'établissement • Encourager les bénéficiaires isolés du SAD dans cette démarche • Assurer l'accompagnement des personnes concernées • Suivre la bonne exécution du dispositif.
Responsable du suivi	Responsable du pôle seniors, coordinatrices SAD, référente de l'Espace Loisirs Seniors, référente loisirs de l'EHPAD du Parc
Échéance	A partir d'octobre 2025

FICHE ACTION 4

AMÉLIORATION DE LA PARTICIPATION DES BÉNÉFICIAIRES DU SAD

Les Services Autonomie à Domicile ont pour mission d'assurer un accompagnement individualisé et de qualité aux personnes âgées ou en situation de handicap à leur domicile. Dans cette optique, la participation active des bénéficiaires est essentielle pour garantir l'adéquation des services à leurs besoins et attentes, et pour renforcer leur autonomie et leur pouvoir d'agir. Le Service autonomie à domicile du CCAS de Fontenay-aux-Roses souhaite développer et formaliser les modalités de cette participation.

Objectifs	Renforcer l'implication et le pouvoir d'agir des bénéficiaires du SAD dans la définition, la mise en œuvre et l'évaluation de leur accompagnement. Cette procédure visera à rendre les bénéficiaires acteurs de leur projet de vie et à améliorer la pertinence et la satisfaction des services rendus.
Modalités de mise en œuvre	• Définir un cadre opérationnel pour la participation des bénéficiaires (espaces de parole, outils de recueil des avis, boîte à idées, etc.), ainsi que les modalités spécifiques de mise en œuvre. • Mettre en place des procédures claires entre le Service Autonomie à Domicile, les professionnels et les bénéficiaires pour la co-construction du projet personnalisé. • Formaliser et améliorer le projet d'accompagnement personnalisé • Évaluer l'efficacité des actions mises en place pour améliorer la participation et son impact sur la qualité de l'accompagnement et la satisfaction des usagers.
Responsable du suivi	Responsable du pôle seniors, coordinatrices SAD
Échéance	À partir de septembre 2025

FICHE ACTION 5

MISE EN PLACE D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ EFFICIENTE

La mise en place d'une démarche qualité structurée et efficiente est essentielle pour garantir l'amélioration continue des interventions du SAD et la satisfaction des bénéficiaires. Cela implique de définir une stratégie organisationnelle adaptée aux besoins identifiés et de développer la formalisation de processus par des procédures claires.

Objectifs	Améliorer la qualité des interventions et la satisfaction des bénéficiaires, renforcer la professionnalisation des équipes par la mise en place de procédures claires et partagées et assurer la conformité des pratiques aux exigences réglementaires et aux référentiels de qualité.
Modalités de mise en œuvre	- Réaliser un diagnostic des pratiques et procédures existantes et des besoins d'amélioration de la qualité - Mettre en place des procédures internes de travail formalisées pour les interventions (accueil des nouveaux bénéficiaires, traitement des plaintes et réclamations, prévention et gestion des risques de maltraitance, charte de laïcité, démarche bientraitance, etc.) - Organiser des sessions de sensibilisation du personnel à la démarche qualité et aux nouvelles procédures. - Réaliser l'évaluation interne dans un délai de deux ans après l'évaluation externe pour évaluer l'application des procédures et l'atteinte des objectifs qualité. - Mettre en place un système de référentiel de gestion documentaire pour assurer la traçabilité et la mise à jour des procédures et des documents qualité.
Responsable du suivi	Responsable du pôle seniors
Échéance	À partir de juin 2025

FICHE ACTION 6

MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DE L'ÉVALUATION EXTERNE

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de ses prestations. L'évaluation externe, dont la réalisation est prévue fin 2025, est un levier essentiel pour identifier les axes de progrès et garantir l'adéquation des services aux besoins des bénéficiaires et aux exigences réglementaires. La présente fiche action vise à organiser la prise en compte et la mise en œuvre effective des recommandations formulées par l'organisme évaluateur externe.

Objectifs	Analyser et intégrer les recommandations issues du rapport d'évaluation externe afin d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'actions correctives et d'amélioration continue de la qualité des services du SAD. Cette démarche permettra de renforcer la pertinence et l'efficacité de l'accompagnement
Modalités de mise en œuvre	• Analyse approfondie des recommandations • Identification des points forts et des axes d'amélioration par rapport aux objectifs et au référentiel HAS • Constitution d'un groupe de travail pluridisciplinaire dédié à l'élaboration du plan d'actions • Élaboration d'un plan d'actions détaillé et priorisé, avec des objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporellement définis) pour chaque recommandation, incluant les ressources nécessaires et les indicateurs de suivi • Mise en œuvre progressive et rigoureuse des actions définies dans le plan, en veillant à la communication interne et externe sur l'avancement. • Réalisation d'un suivi régulier de l'application du plan d'actions (réunions, tableaux de bord) et ajustement si nécessaire • Bilan annuel des actions mises en œuvre et des impacts sur la qualité des services, présenté aux instances concernées.
Responsable du suivi	Responsable du pôle seniors
Échéance	À partir de janvier 2026

FICHE ACTION 7

MISE À JOUR DU DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DUERP)

La mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels est essentielle pour identifier, évaluer, prévenir et maîtriser les risques spécifiques inhérents aux activités d'un Service autonomie à Domicile (SAD). L'objectif est d'assurer la sécurité des bénéficiaires et du personnel, la qualité des prestations délivrées à domicile, la pérennité de l'activité, et la conformité aux exigences réglementaires et aux référentiels professionnels. Cette démarche s'appuiera sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé (HAS) spécifiques au secteur de l'aide et des soins à domicile (notamment le référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS).

Objectifs	Identifier et évaluer l'ensemble des risques (liés à la sécurité des bénéficiaires et des intervenants, à la qualité des prestations, aux ressources humaines, etc.) spécifiques à l'activité d'aide à domicile. Mettre en place des mesures de prévention et de réduction des risques adaptées au contexte du domicile.
Modalités de mise en œuvre	• Réaliser une analyse des risques majeurs du SAD en impliquant les professionnels du service. • Mettre en place des outils et des méthodes d'identification et d'évaluation des risques • Définir et mettre en œuvre des plans d'actions pour la maîtrise des risques identifiés • Mettre en place un système de signalement et de traitement des événements indésirables • Sensibiliser et former l'ensemble du personnel du SAD aux principes de la gestion des risques et aux procédures spécifiques. • Mettre en place un système de veille réglementaire pour anticiper les évolutions légales et les nouvelles recommandations du secteur
Responsable du suivi	Assistante de prévention, responsable du pôle seniors, coordinatrices SAD
Échéance	A partir de septembre 2025

COMPTE RENDU GROUPE DE TRAVAIL AVEC LES AIDES À DOMICILE LE 12 JUIN 2025

Objectif : Séance d'intelligence collective pour l'élaboration du projet de service SAD Aide à Domicile

Ce groupe de travail a réuni 7 aides à domicile pour une session d'intelligence collective axée sur l'amélioration continue du service. Les discussions se sont articulées autour de quatre thèmes principaux : ce qu'il faut garder, ce qui peut être amélioré pour les personnes aidées, ce qui peut être amélioré pour les conditions de travail, et les idées nouvelles/innovantes à explorer.



1. « Ce qu'il faut garder » :

Les participantes ont unanimement souligné l'importance de la bienveillance et de l'écoute dans leur pratique quotidienne. Ces qualités sont perçues comme essentielles pour maintenir une relation de confiance et de soutien avec les personnes aidées. Une aide à domicile a spécifiquement mentionné : "On est beaucoup plus zen grâce à votre bienveillance." Cela met en lumière l'impact positif d'une approche attentive et humaine.

2. « Ce que nous pourrions améliorer pour les personnes aidées » :

Plusieurs axes d'amélioration ont été identifiés pour optimiser le service rendu aux personnes aidées :

- Meilleur contact avec la famille : Il est apparu crucial de renforcer la communication et la collaboration avec les familles des bénéficiaires.
- Meilleur contact avec les mandataires judiciaire à la protection des majeurs. De même, une meilleure coordination avec les représentants légaux est souhaitée pour une prise en charge plus cohérente.
- Aider au contact avec la famille (une idée similaire) : Cette redondance souligne l'importance perçue de cette problématique.
- Accroître l'écoute familiale : Au-delà du simple contact, une écoute plus approfondie des besoins et des préoccupations des familles est préconisée.

3. « Ce que nous pourrions améliorer pour vos conditions de travail » :

Les discussions ont également porté sur les conditions de travail des aides à domicile, avec des propositions concrètes :

- Le matériel : L'amélioration et la fourniture de matériel adéquat par les bénéficiaires sont des points clés.
- Les produits d'entretien : La qualité et la disponibilité des produits d'entretien sont également un sujet d'attention.

