

PROJET DU SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE

2026-2030



Sommaire

P.4	A/ Historique et évolution du service autonomie à domicile
P.4	B/ Pourquoi un projet de service ?
P.5	C/ Présentation du service autonomie à domicile
P.5	C.1/ Son organisation
	LES INSTANCES DU CCAS
	L'ORGANIGRAMME DU CCAS
	LE SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE
	L'équipe du SAD
	Les bénéficiaires
	Les partenaires incontournables
	Les acteurs locaux
P.8	C.2/ Son fonctionnement
P.8	LES INTERVENTIONS AU DOMICILE DES BÉNÉFICIAIRES
P.9	LA STRATÉGIE RESSOURCES HUMAINES DU SAD
	La politique de formation
	La qualité de vie au travail
	Les moyens matériels
	La prévention des risques
P.10	LA DÉMARCHE QUALITÉ DU SAD
	Les outils de la loi du 2 janvier 2002
	L'évaluation externe de 2017
	L'adhésion à la charte nationale qualité en 2019
	Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)
	Les enquêtes de satisfaction
	Les indicateurs de suivi de l'activité
P.11	D/ Les axes de projet
P.12	Renforcer l'accompagnement global des bénéficiaires
	FICHE-ACTION N°1 : PROPOSER UNE OFFRE DE SOINS AUX PERSONNES QUI EN ONT BESOIN
	FICHE-ACTION N°2 : ROMPRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES À DOMICILE ET FAVORISER LE LIEN SOCIAL
P.14	Renforcer l'accompagnement de l'équipe du SAD
	FICHE-ACTION N°3 : PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS
	FICHE-ACTION N°4 : DÉVELOPPER LA PROFESSIONNALISATION DES AGENTS DU SAD
P.15	Poursuivre la mise en œuvre de la démarche qualité du SAD
	FICHE-ACTION N°5 : METTRE À JOUR LES DOCUMENTS CONTRACTUELS
	FICHE-ACTION N°6 : AMÉLIORER LA GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ET DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS
	FICHE-ACTION N°7 : METTRE À JOUR L'ADHÉSION À LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ

A/ Historique et évolution du service autonomie à domicile

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) est géré par le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'Eaubonne.

Il a pour objectif de permettre aux Eaubonnais de 60 ans et plus de vivre à domicile dans les meilleures conditions possibles.

Créé en 1961, le service obtient en 2007 l'agrément qualité « services à la personne », devenu obligatoire pour exercer auprès d'un public vulnérable. Cet agrément est renouvelé en 2012. Puis, l'agrément qualité du SAD devient, dans le cadre de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV), une autorisation de fonctionnement valable jusqu'en 2027.

Dans le cadre de cette autorisation, le SAD fait l'objet en 2017 d'une évaluation externe qui a donné lieu à plusieurs recommandations pour répondre aux obligations de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, laquelle place l'usager au cœur des missions et obligations des établissements sociaux et médico-sociaux. Ainsi, selon la loi, la personne accueillie doit être informée de ses droits fondamentaux – dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité –, des protections dont elle peut bénéficier et des voies de recours mises à sa disposition.

Puis, afin de répondre au souhait des Français de pouvoir vieillir chez eux, la loi de financement de la sécurité sociale du 23 décembre 2021 pour 2022 réforme le secteur des services d'aide à domicile afin de simplifier et améliorer l'accès des usagers à ces services ainsi que leur qualité.

Cette loi conduit à la consécration de la notion de « service autonomie à domicile ».

Les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD), les Services de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) et les Services Polyvalents d'Aide et Soins À Domicile (SPASAD) deviennent donc des Services Autonomie À Domicile (SAD).

PARMI CES SERVICES D'AIDES À DOMICILES (SAD), IL Y A 2 CATÉGORIES :

- les SAD dispensant de l'aide et du soin (SAD « aide et soin »),
- les SAD ne dispensant que de l'aide (SAD « aide »): les SAD ont donc la possibilité de poursuivre leur activité sans internaliser l'activité de soins. Si tel est le cas, le service doit cependant pouvoir

organiser une réponse aux besoins de soins des personnes accompagnées si nécessaire. Cela peut se faire via des conventions de partenariats. Le CCAS de la Ville d'Eaubonne a choisi cette option.

LA LOI CONDUIT ÉGALEMENT À UNE REFORME DU MODÈLE DE FINANCEMENT DES ACTIVITÉS DES SERVICES D'AIDES À DOMICILES AVEC :

- l'instauration au 1^{er} janvier 2022 d'un tarif plancher national horaire pour les interventions des SAD dans le cadre des plans d'aide Allocation Personnalisée Autonomie (APA) ;
- le versement, dans le cadre d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec le Département, d'une dotation permettant de financer des actions améliorant la qualité du service rendu et les conditions de vie au travail des professionnels. Le SAD du CCAS de la Ville d'Eaubonne a signé avec le Conseil départemental du Val d'Oise un CPOM pour la période 2024-2028.

B/ Pourquoi un projet de service ?

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 fait obligation aux établissements sociaux et médico-sociaux, dont les SAD, d'élaborer le projet de leur structure.

Le projet de service présente l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, ainsi que ses objectifs notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations.

Ce projet a pour ambition d'impulser une dynamique pour les cinq années à venir, de se projeter dans l'avenir en formulant des objectifs et la mise en place d'actions pour y parvenir.

Ce projet est établi après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. Le SAD du CCAS organise une enquête de satisfaction annuelle.

Le projet de service est une démarche prospective, collective et participative, qui donne lieu à un document institutionnel visant à garantir le droit des usagers et à améliorer l'accompagnement des bénéficiaires.

Par ailleurs, ce projet témoigne de la prise en compte de la loi du 8 avril 2024 portant « mesures pour bâtir la société du bien-vieillir et de l'autonomie » (lutte contre l'isolement, promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance, soutien des aides à

domicile) et du schéma gérontologique départemental du Val d'Oise 2025 – 2029 : « Bien Vieillir » notamment dans le cadre de ses orientations 2 et 3 :

- **Orientation 2** : présence sur le territoire d'une offre des services autonomie à domicile adaptée: le SAD du CCAS adapte constamment son offre aux besoins de la population eaubonnaise (accompagnement des personnes des plus autonomes aux plus dépendantes, intervention sur une amplitude horaire importante incluant les dimanches et jours fériés, accompagnement global des bénéficiaires grâce à une coordination avec les acteurs locaux).
- **Orientation 3** : attirer, former et fidéliser les ressources humaines : le SAD du CCAS mène une gestion des ressources humaines dynamique et attractive (rémunération, conditions de travail).

C/ Présentation du service autonomie à domicile

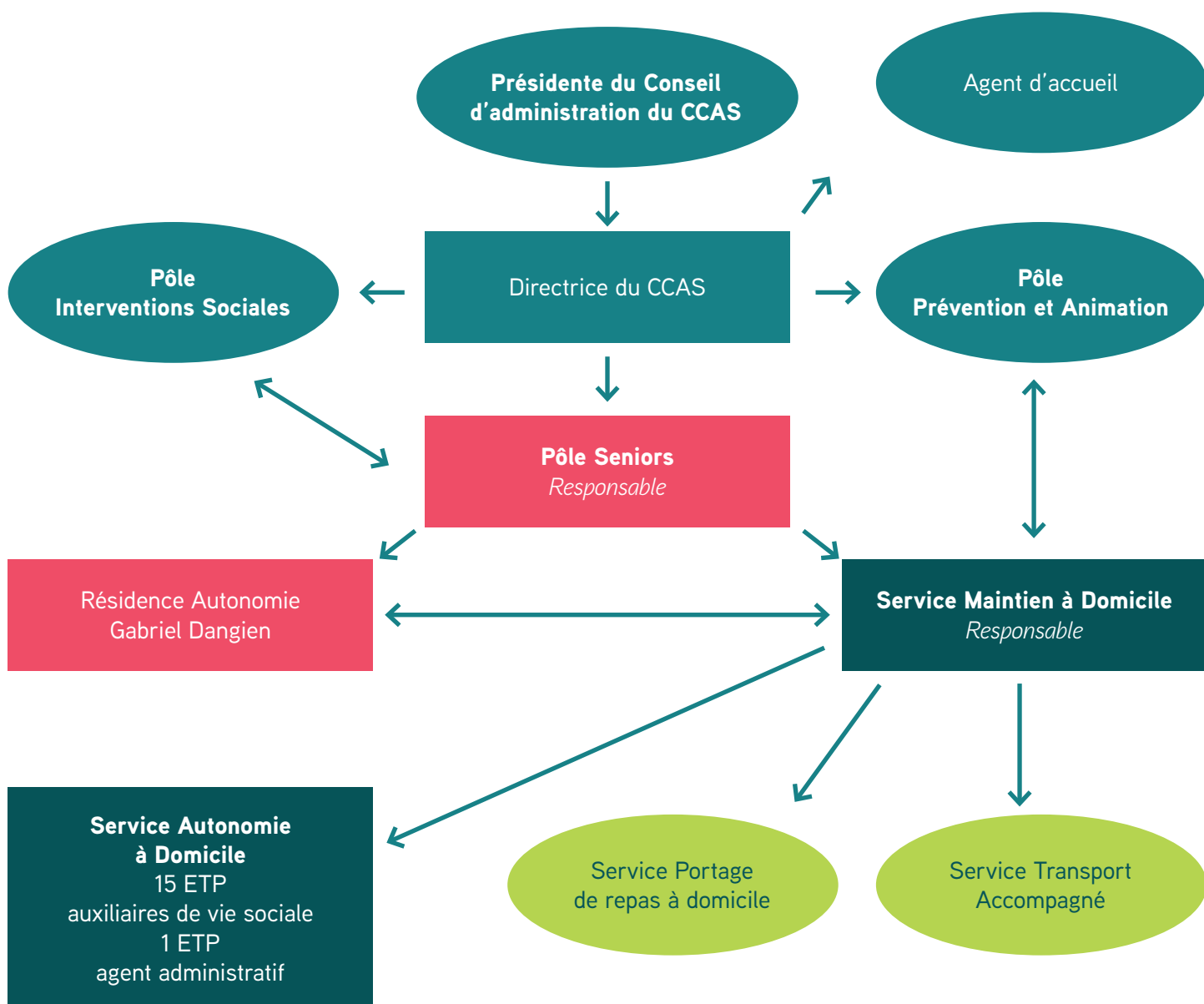
C.1 /SON ORGANISATION

LES INSTANCES DU CCAS

Le SAD est géré par le C.C.A.S. de la Ville d'Eaubonne à travers son Conseil d'administration constitué de 16 administrateurs et présidé par le Maire.

Organe délibérant, le Conseil d'administration a pour rôle de débattre et d'acter les décisions relatives au fonctionnement du service dans le respect de l'équilibre budgétaire et du projet de service.

L'ORGANIGRAMME DU CCAS



LE SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE

Le SAD appartient au Service de Maintien à Domicile qui coordonne le SAD et les prestations de portage de repas à domicile et de transport accompagné (l'agrément du SAD a été étendu au service de transport accompagné en 2015).

Le SAD fonctionne en mode prestataire, c'est-à-dire que le CCAS emploie des auxiliaires de vie qu'il met à disposition des bénéficiaires pour des missions encadrées.

• L'équipe

Le SAD se situe dans les locaux du CCAS au sein de l'Hôtel de Ville d'Eaubonne au 1, rue d'Enghien. L'accueil est situé au rez-de-chaussée et les bureaux du service au 1^{er} étage.



➤ **La responsable du Service Autonomie à Domicile** est la garante de la qualité d'accompagnement des bénéficiaires et prend en charge les situations complexes.

Elle s'assure du respect de la réglementation, de la mise en œuvre du projet de service et de la démarche continue d'amélioration de la qualité.

Elle élabore les projets d'accompagnement individualisés initiaux et veille à leur mise en œuvre.

Elle recrute et anime, pour le SAD, une équipe de 16,5 ETP (Équivalent Temps Plein), soit 15 ETP d'auxiliaires de vie sociale et 1,5 ETP d'agent administratif. Elle met en place et en œuvre le plan de formation du service et est garante de la cohésion entre les agents.

Elle exécute le budget du service et renseigne les rapports d'activité et indicateurs du service.

Elle collabore avec les partenaires (Conseil départemental, financeurs, professionnels du domicile).

Elle est en charge de la coordination avec les services de portage de repas à domicile et transport accompagné.

Enfin, elle travaille, d'une part, en transversalité avec les autres services du CCAS - Pôle Interventions

Sociales (accès aux droits, mise sous protection des bénéficiaires), Pôle Prévention et Animation et Résidence Autonomie Gabriel Dangien (maintien du lien social et rupture de l'isolement) – d'autre part, en partenariat avec les acteurs locaux (mise en relation avec un professionnel du soin, mise en place d'aides techniques, etc.)

➤ **Les assistantes administratives** assurent l'accueil téléphonique du service, établissent les plannings des bénéficiaires et des auxiliaires de vie, gèrent la prestation de portage de repas et le transport accompagné et effectuent la facturation des prestations.

Elles travaillent avec le logiciel ARCHE MILLESIME. En 2023, la mise en place de la télégestion a permis d'enregistrer le temps d'intervention réel des auxiliaires de vie au domicile des bénéficiaires.

Elles gèrent également les formations des auxiliaires de vie sociale et collaborent aux rapports d'activité et indicateurs de service.

La responsable et les assistantes administratives réalisent les visites à domicile, accompagnent les bénéficiaires dans le montage du dossier de demande de financement au Conseil départemental ou à la caisse de retraite et conseillent leur entourage.

➤ **L'agent d'accueil** du CCAS renseigne les Eaubonnais sur le service et organise, le cas échéant, le rendez-vous pour la visite à domicile initiale.

➤ **Les auxiliaires de vie sociale**

Aujourd'hui, 15 auxiliaires de vie accompagnent une centaine de bénéficiaires par an.

Les intervenantes sont diplômées, formées et accompagnées tout au long de leur parcours professionnel.

Le service recrute, notamment l'été, des vacataires afin de remplacer les agents en congés et assurer un accompagnement sans interruption.

Les missions des auxiliaires de vie sont les suivantes:

- entretien de la maison et du linge,
- aide aux courses, à la préparation et à la prise des repas,
- aide au lever et au coucher,
- aide à la toilette et à l'habillage,
- aide administrative,
- accompagnement dans les déplacements,
- stimulation et la participation à la vie sociale,
- prévention de la perte d'autonomie.

Leur rôle est également de repérer les besoins de la personne et de transmettre l'information au service afin d'évaluer la situation et, le cas échéant, proposer une réponse au besoin.

➤ **La responsable du Pôle Seniors** anime et coordonne, **sous l'autorité de la directrice du C.C.A.S.**, le travail de la responsable du SAD. Elle conçoit le projet de service, contrôle le respect de la réglementation et développe la démarche qualité du service.

➤ **Les services supports du CCAS et de la collectivité** (ressources humaines, finances, communication) sont autant de moyens supplémentaires intervenant dans le fonctionnement du SAD.



• Les bénéficiaires

En 2025, le service autonomie à domicile a accompagné 107 personnes et a réalisé 12 280 h, en face à face, du lundi au dimanche.

Le nombre d'entrées de nouveaux bénéficiaires dans le service s'élève à 30 et le nombre de sorties à 26. Concernant les sorties, les causes sont les suivantes :

- décès : 13
- déménagement dans un Établissement Social ou Médico-Social (ESMS) (résidence, Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)...) : 5
- autres (rapprochement familial, prestation non adaptée...) : 8

Au 31 décembre 2025, il y a 78 bénéficiaires dont les caractéristiques sont les suivantes :

➤ Âge

La majorité des personnes ont entre 85 et 95 ans :

- 60 – 74 ans : 13
- 75 – 84 ans : 15
- 85 – 95 ans : 44
- 96 ans et plus : 6

➤ Répartition par sexe

La majorité des personnes sont des femmes :

- femmes : 59
- hommes : 19

➤ Niveau de dépendance

La majorité des personnes sont dépendantes ou partiellement dépendantes (GIR : indicateur qui évalue le degré de perte d'autonomie) :

- GIR 6 (personne complètement autonome) : 20
- GIR 5 (personne partiellement autonome) : 29
- GIR 4 (personne partiellement dépendante) : 21
- GIR 3 (personnes dépendante) : 22
- GIR 2 (personne très dépendante) : 13
- GIR 1 (personne complètement dépendante) : 2

• Financeurs

➤ **APA / Conseil départemental** : le service a accompagné 29 personnes, ce qui représente 7 547h (+ 60% de l'activité)

➤ **OSCAR / Caisse nationale d'assurance vieillesse** : le service a accompagné 23 personnes (environ 25% de l'activité)

➤ **Aide sociale** : le service n'a pas accompagné de bénéficiaire de l'aide sociale en 2025

➤ Accompagnement global :

- le service accompagne 8 personnes bénéficiant d'une protection juridique et 5 personnes bénéficiant d'un suivi social
- 30 personnes accompagnées par le service bénéficient également d'un service de soins (aide-soignant, infirmier, etc.)

• Les partenaires incontournables

➤ **Le Conseil départemental du Val d'Oise** autorise et contrôle les différents services (services autonomie à domicile, etc.) et hébergements (résidences autonomie, EHPAD, etc.). Il attribue également la dotation qualité dans le cadre du CPOM pour améliorer la qualité du service rendu et les conditions de vie au travail des professionnels (signature du CPOM entre le CCAS et le Département pour la période 2024-2028).

➤ **Les caisses de retraite** (CNAV, CNRACL, MSA, etc)* sont aussi des partenaires incontournables. Le CCAS a conventionné avec la CNAV en 2008 puis le 23 décembre 2021 dans le cadre du dispositif OSCAR (offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite).

➤ **Le CCAS de la Ville d'Eaubonne** est l'organisme gestionnaire du service autonomie à domicile. Celui-ci collabore donc quotidiennement avec les autres services du CCAS :

- le pôle interventions sociales accompagne socialement les personnes âgées du service, facilite leur accès aux droits (aide sociale, allocation aux adultes handicapés) et à la protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle) ;

* Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales (CNRACL), Mutualité Sociale Agricole (MSA)

- le pôle prévention et animation propose notamment des actions de prévention contre la perte d'autonomie (en 2025, 14 bénéficiaires du SAD ont été accompagnés dans le cadre d'animations) ;
- le service « plan d'alerte et d'urgence » (en 2025, 9 bénéficiaires du SAD sont inscrits sur le registre des personnes vulnérables et bénéficient donc d'un suivi dans le cadre du plan « grand froid » et du plan « canicule ») ;
- la résidence autonomie Gabriel Dangien (en 2025, 11 résidents sont accompagnés par le SAD).

Ainsi, le CCAS, par la complémentarité des services qui le composent, fait le choix politique de répondre très largement aux besoins des seniors.

Les Eaubonnais bénéficient des actions de prévention contre la perte d'autonomie, qui permettent d'anticiper les effets négatifs du vieillissement (diminution des capacités physiologiques, cognitives, isolement). Ils peuvent aussi solliciter le service de maintien à domicile, qui permet, du portage de repas à l'intervention d'une auxiliaire de vie 3 fois / jour, de vivre le plus longtemps possible chez eux. Les seniors ont également le choix de vivre au sein de la résidence autonomie Gabriel Dangien et ainsi de profiter d'une autre offre de services. Enfin, le pôle interventions sociales est à la disposition de toutes les personnes qui ont besoin d'un accompagnement social.



• Les acteurs locaux

- › l'Association Départementale de Services de Soins Infirmiers à Domicile (ADSSID) avec laquelle une convention de partenariat a été signée le 13/03/2024, les infirmiers libéraux, les médecins, les kinésithérapeutes, les pédicures-podologues, etc ;
- › le Centre de Ressources Territorial (CRT) de l'hôpital Simone Veil avec lequel une convention de partenariat a été signée le 4/03/2024 ;
- › le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) ;
- › l'association « Les Petits Frères des Pauvres » avec laquelle une convention de partenariat a été signée le 20/04/2023.

Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes : les EHPAD publics de l'hôpital Simone Veil, La Croisée Bleue (groupe Korian/Clariane), Le Clos des Lilas (groupe Orpéa/Emeis).

C.2 / SON FONCTIONNEMENT

LES INTERVENTIONS AU DOMICILE DES BÉNÉFICIAIRES

Les auxiliaires de vie sociale interviennent exclusivement sur le territoire de la commune et sont sectorisées.

Une auxiliaire de vie sociale référente intervient auprès de chaque bénéficiaire afin de développer une relation de confiance. Un planning des tâches permet le suivi des prestations et un cahier de liaison la communication avec l'entourage professionnel et l'entourage personnel.

Elles accompagnent les bénéficiaires du lundi au dimanche de 8h à 19h30 par intervention de 3/4h à 2h. Les interventions sont réparties sur la semaine avec des plages fixes susceptibles d'être modifiées pour raison de service.

Lorsqu'un bénéficiaire perd de son autonomie et devient plus dépendant, le service intensifie son accompagnement, qui peut aller jusqu'à 3 interventions fois par jour (matin, midi et soir) 7 jours sur 7, et se coordonne avec les professionnels du soin.

En cas de prise en charge complexe (intervention 3 fois par jour, mobilisation importante ...), le service met en place un binôme afin d'optimiser le travail des professionnelles et améliorer la qualité de l'accompagnement :

- soit un binôme permettant, dans le cas de 3 interventions par jour auprès du même bénéficiaire, aux auxiliaires de vie d'intervenir successivement ;

- soit un binôme permettant, dans le cas d'une mobilisation importante et difficile du bénéficiaire, d'intervenir conjointement à 2 auxiliaires de vie.

Le service peut aussi solliciter les travailleurs sociaux du CCAS sur le volet social, le DAC sur le volet médical et le CRT si une coordination médicale et sociale est nécessaire.

Ainsi, le SAD peut accompagner ses bénéficiaires tout au long de leur vieillissement.

Concernant la tarification de prestations, le service applique, pour les personnes bénéficiant d'une prise en charge, le tarif horaire des caisses de retraite ou de l'APA selon leur degré de dépendance et, pour les personnes ne bénéficiant pas de prise en charge, le tarif horaire le moins élevé entre celui de la CNAV et celui de l'APA. Par ailleurs, le SAD n'applique aucun frais annexe.

Ainsi, le SAD permet au plus grand nombre d'Eaubonnais d'avoir accès à un accompagnement à domicile de qualité.

LA STRATÉGIE RESSOURCES HUMAINES

• La politique de recrutement et de formation

Les auxiliaires de vie sont majoritairement titulaires d'un diplôme d'Etat ou d'un titre professionnel dans le secteur des services à la personne.

Le CCAS accompagne chaque professionnelle, dans le cadre de la validation des acquis par l'expérience, d'obtenir le diplôme d'Etat d'accompagnant éducatif et social (DEAES).

À la suite de leur recrutement, les nouvelles auxiliaires de vie sont présentées à l'ensemble du CCAS, elles interviennent 2 jours en binôme avec une professionnelle confirmée afin d'observer et d'apprendre les pratiques du service et bénéficient d'un plan de formation (secours, gestes et postures, vieillissement, maltraitance/bientraitance, etc.)

Elles peuvent bénéficier d'autres formations par le biais du Centre national de formation publique territoriale (CNFPT).

Des entretiens professionnels annuels sont réalisés pour évaluer les intervenantes sur l'année écoulée, définir les objectifs de l'année suivante et identifier les besoins notamment en termes de formation.

Enfin, chaque auxiliaire de vie sociale perçoit, à la suite de la pandémie Covid et depuis 2022, un complément de traitement indiciaire (« prime Ségur ») mensuel.

• La qualité de vie au travail

Le CCAS mène une politique dynamique et bienveillante à l'attention des auxiliaires de vie.

Elles disposent d'une salle de repos et de réunion au sein des locaux du CCAS.

De nombreux temps d'échange sont organisés :

- une réunion de transmission hebdomadaire,
- une réunion d'information trimestrielle,
- des réunions d'échanges entre AVS,
- un groupe d'analyse des pratiques animé par une psychologue bimestriel.

Ces temps d'échange permettent le questionnement éthique.

Le groupe d'analyse des pratiques permet aux professionnelles faisant face à une situation singulière dans laquelle entrent des conflits de valeurs de s'appuyer sur une réflexion collective pour se positionner.

Les réunions trimestrielles peuvent donner lieu à une sensibilisation sur l'éthique à domicile (respect des droits des personnes âgées, promotion de la bientraitance, procédure en cas de situation de maltraitance, etc.)

Par ailleurs, afin de diversifier leurs tâches et participer à la vie du service, les auxiliaires de vie réalisent d'autres missions en lien avec leur profession : accueil de stagiaires, tenue des classeurs de liaison, gestion des clés des bénéficiaires, participation à la réalisation des projets personnalisés, communication sur les animations du CCAS...

Elles peuvent aussi être mobilisées dans le cadre de la Semaine Bleue, organisée par le Pôle Prévention et Animation, et elles concourent au projet de cohésion du CCAS. Ce projet a pour objectif de renforcer la cohésion d'équipe par la réalisation de projets communs à destination des publics du CCAS (personnes en difficulté, personnes âgées). Les auxiliaires de vie apprécient cette action qui renforce leur sentiment d'appartenance au CCAS.

De plus, le CCAS tient à valoriser le métier d'auxiliaire de vie sociale régulièrement en communiquant, par exemple, dans le journal de la Ville, sur leur métier et leur rôle indispensable pour la société.

Enfin, le CCAS garantit une stabilité de l'emploi grâce à des postes à temps plein ouverts à la titularisation dans la fonction publique.

Aujourd'hui, l'équipe des auxiliaires de vie étant vieillissante (moyenne d'âge de 53 ans), le CCAS propose, quand cela est possible, à des agents, ayant la volonté et les compétences, d'évoluer sur des postes intégrant un volet administratif.

Le service se distingue par l'ancienneté de ses agents: une moyenne de 15 ans, sachant que 4 d'entre elles ont entre 20 et 30 ans de service, **ce qui démontre que les agents apprécient leur travail au CCAS.**

• Les moyens matériels affectés aux auxiliaires de vie sociale

Pour leurs déplacements, les auxiliaires de vie utilisent soit leur véhicule personnel (en contrepartie d'une indemnité de déplacement), soit un véhicule mis à disposition par le CCAS qui possède un pool de 7 véhicules dont une voiture sans permis et un véhicule adapté aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

Elles sont également équipées de smartphones à usage professionnel qui leur permettent de badger au domicile des bénéficiaires, de consulter leurs plannings sur le téléphone et d'échanger plus facilement avec le service et entre auxiliaires de vie sociale.

• La prévention des risques

Pour assurer une gestion des risques efficace, le service bénéficie également du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) mis en place par la Direction des Ressources Humaines, qui a permis de mettre en place plusieurs outils (mise en place d'une grille d'évaluation des risques à domicile, mise à jour de la liste du matériel à mettre à disposition par le bénéficiaire à l'auxiliaire de vie, etc.) ainsi qu'une sensibilisation aux risques en 2023.

LA DÉMARCHE QUALITÉ DU SERVICE À DOMICILE (SAD)

Rechercher la qualité est faire de son mieux collectivement pour répondre aux attentes et besoins des usagers. Parfois, il y a des écarts entre ce qui est attendu par l'utilisateur et le résultat ou entre l'objectif de la structure et le résultat. La démarche qualité a pour but de diminuer les écarts grâce à une démarche d'amélioration continue conduite à travers plusieurs outils.

• Les outils de la loi du 2 janvier 2002

Le SAD a mis en place progressivement :

- le livret d'accueil,
- la charte des droits et libertés,
- le règlement de fonctionnement,
- le document individuel de prise en charge (DIPEC),
- la liste des personnes qualifiées,
- les enquêtes de satisfaction,
- le projet de service.

Le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement doivent être mis à jour.

• L'évaluation externe de 2017

L'évaluation externe a recommandé au SAD du CCAS les mises en conformité suivantes :

- l'adhésion à la charte nationale qualité,
- l'élaboration du projet de service,
- la mise en place des projets individualisés,
- l'actualisation du livret d'accueil,
- l'amélioration du maintien à domicile des personnes très dépendantes,
- la formalisation d'une procédure pour la gestion des événements indésirables et plaintes et réclamations.

Ces recommandations ont été prises en compte avec l'objectif affirmé d'offrir un accompagnement à domicile de qualité à ses bénéficiaires. **Cependant, la gestion des événements indésirables et plaintes et réclamations doit être améliorée.**

• L'adhésion à la charte nationale qualité en 2019

À la suite de cette adhésion, le SAD a également amélioré les points suivants :

- l'accueil téléphonique (précision des informations sur le répondeur),
- la communication (flyer, site internet de la Ville),
- le devis et la facture (informations obligatoires),
- l'enquête de satisfaction (question sur la gestion des absences),
- le plan de formation (1^{ers} secours, gestes et postures, maltraitance/bienveillance),
- la sensibilisation des intervenantes aux risques professionnels.

• Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) de 2022

Le DUERP a permis la mise en place des actions suivantes :

- une grille d'évaluation des risques à domicile,
- la mise à jour de la liste du matériel,
- l'achat de chaussures adaptées pour les agents,
- le contrôle des kits de secours pour les soins,
- l'achat de kits de secours pour les véhicules,
- une formation « gestes et postures » annuelle,
- une formation sur les risques professionnelles,
- la sensibilisation des familles à l'installation d'aides techniques,
- la présentation du carnet de vaccination en cas d'animal à domicile,
- la vérification périodique du permis de conduire des agents.

Ce DUERP sera remis à jour en 2026.

• Les enquêtes de satisfaction de 2025

La dernière enquête de satisfaction 2025 auprès des bénéficiaires, dont le taux de retour s'élève à 50%, a montré qu'ils étaient satisfaits de leur accompagnement : accueil (96%), prestation des auxiliaires de vie (91%), qualités des auxiliaires de vie (99%), gestion administrative et encadrement (97%). Les résultats de cette enquête ont été diffusés aux bénéficiaires et aux professionnels.

En 2025, le CCAS a également mené une enquête auprès des auxiliaires de vie afin de connaître plus précisément le regard qu'elle porte sur leur métier. **D'après leurs retours, les auxiliaires de vie aiment leur métier** (aider, rencontrer, apprendre) et apprécient particulièrement leur autonomie. Elles considèrent que leur profession est valorisante. Leur accueil et intégration au sein de l'équipe se sont bien passés. Les formations et les réunions sont adaptées à leurs besoins et, selon elles, il y a un bon esprit d'équipe. Enfin, elles disent que leur travail a évolué ces dernières années : il est plus physique (personnes plus dépendantes) mais aussi plus moderne (télégestion) et intéressant (accompagnant global, formations, variété des tâches, plus de responsabilités et d'autonomie).

• Les indicateurs de suivi de l'activité

Le service met à jour plusieurs tableaux de bord :

- un tableau de bord pour le rapport d'orientation budgétaire du CCAS (nombre d'heures, nombre de bénéficiaires, répartition par financeur et par GIR),
- un tableau de bord pour le bilan annuel du CPOM (nombres d'heures dimanches et jours fériés ; taux d'effectivité des plans d'aide APA, nombre d'intervenantes par bénéficiaire, nombres de formations, nombre de plans d'aide personnalisée, etc.),
- le tableau de bord annuel de la performance du secteur médico-social (20 indicateurs sur les prestations et 10 indicateurs sur les ressources humaines).
- l'état mensuel d'activité et le tableau de statistiques annuel sur la plate – forme des services à la personne NOVA.

D/ les axes du projet

RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL DES BÉNÉFICIAIRES

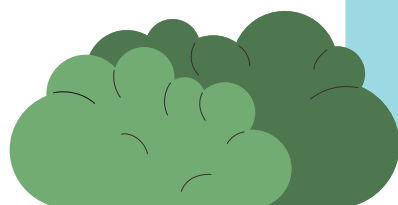
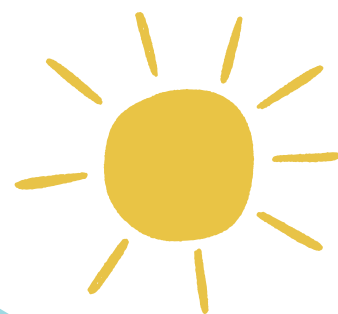
- Proposer une orientation vers une offre de soins aux personnes qui en ont besoin
- Rompre l'isolement des personnes âgées à domicile et promouvoir le lien social

RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT DE L'ÉQUIPE DU SAD

- Prévenir les risques professionnels
- Développer la professionnalisation de l'équipe

POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ DU SAD

- Mettre à jour les documents contractuels
- Améliorer la gestion des événements indésirables et des plaintes et réclamations
- Mettre à jour l'adhésion à la charte nationalité qualité



Fiche – action n°1

› RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL DES BÉNÉFICIAIRES

› PROPOSER AUX PERSONNES QUI EN ONT BESOIN UNE ORIENTATION VERS UNE OFFRE DE SOINS

PROPOSER AUX PERSONNES QUI EN ONT BESOIN UNE ORIENTATION VERS UNE OFFRE DE SOINS	
Objectif	• Répondre aux besoins des bénéficiaires • Faciliter leur accès aux soins • Appliquer la loi de financement de la sécurité sociale du 23/12/2021 réformant le secteur des services d'aide à domicile
Personne en charge du projet	Responsable du SAD (Service Autonomie à Domicile)
Personnes concernées	Bénéficiaires
Moyens à mettre en œuvre	• Sensibiliser régulièrement les Auxiliaires de Vie Sociale (AVS) à l'obligation du SAD si nécessaire d'orienter et/ou de mettre en relation les bénéficiaires vers les services de soins • Solliciter les professionnels médicaux, l'ADSSID, le CRT, le DAC • Organiser un point annuel avec l'ADSSID et le CRT dans le cadre des conventions de partenariat • Tracer dans un document spécifique les orientations vers l'offre de soins (ADSSID, CRT ou autres) • Ajouter une question relative à cette problématique dans l'enquête de satisfaction des bénéficiaires
Échéancier	2026 – 2030 2026 : tracer les orientations vers l'offre de soins
Indicateur	Nombre d'orientation et de mise en relation

Fiche – action n°2

- › RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL DES BÉNÉFICIAIRES
› ROMPRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES À DOMICILE ET FAVORISER LE LIEN SOCIAL

ROMPRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES À DOMICILE ET FAVORISER LE LIEN SOCIAL	
Objectif	• Lutter contre l'isolement • Prendre en compte la loi du 8/04/2024 et le schéma départemental 2025 – 2029
Personne en charge du projet	Responsable du SAD en coordination avec le Pôle prévention et animation et la Résidence Autonomie Gabriel Dangien
Personnes concernées	Bénéficiaires
Moyens à mettre en œuvre	• Identifier les personnes isolées • Proposer de se rendre à une animation du CCAS et un transport accompagné • Organiser un RV entre le bénéficiaire et l'animatrice du Pôle prévention et animation • Proposer le portage de repas pour une veille plus importante • Proposer l'inscription sur le registre des personnes vulnérables du CCAS pour une veille en période de canicule ou de grand froid • Mettre en relation avec les Petits Frères des Pauvres • Organiser une sensibilisation des AVS sur le thème de l'isolement (cf formation Petits Frères des Pauvres) • Ajouter une question relative à cette problématique dans l'enquête de satisfaction des bénéficiaires
Échéancier	2026 – 2030 2027 : organiser une sensibilisation sur l'isolement
Indicateur	Nombre de personnes isolées ayant bénéficié d'un service du CCAS et/ou des Petits Frères des Pauvres

Fiche – action n°3

- RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT DE L'ÉQUIPE DU SAD
- PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS	
Objectif	Améliorer la qualité de vie au travail des Auxiliaires de Vie Sociale (AVS)
Personne en charge du projet	Responsable du SAD et Responsable du Pôle Seniors en coordination avec la Direction des Ressources Humaines
Personnes concernées	Auxiliaires de vie sociale
Moyens à mettre en œuvre	• Distribuer le fascicule « sensibilisation aux risques » à chaque nouvelle AVS • Prévoir une nouvelle formation sur les risques professionnels • Organiser un RV avec la DRH pour la mise à jour du DUERP
Échéancier	• 2026-2030 : distribuer le fascicule • 2026 : mettre à jour le DUERP • 2026 – 2030 : mettre en œuvre le DUERP mis à jour • 2028 : organiser une formation sur les risques professionnels
Indicateur	• Nombre d'agents formés • DUERP (Document unique d'évaluation des risques professionnels) mis à jour

Fiche – action n°4

- › RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT DE L'ÉQUIPE DU SAD
- › DÉVELOPPER LA PROFESSIONNALISATION DES AUXILIAIRES DE VIE SOCIALE

PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

Objectif	• Améliorer la qualité de vie au travail des AVS • Mieux accompagner les bénéficiaires • Appliquer le CPOM 2024-2028
Personne en charge du projet	Responsable du SAD et Responsable du Pôle Seniors
Personnes concernées	Auxiliaires de vie sociale et assistantes administratives
Moyens à mettre en œuvre	• Organiser des formations sur les pathologies du vieillissement et l'accompagnement en fin de vie pour les AVS • Organiser une sensibilisation ou une formation sur la bientraitance et la maltraitance pour l'équipe du SAD
Échéancier	• 2026 – 2030 : organiser des formations sur les pathologies du vieillissement et l'accompagnement en fin de vie • 2026 : organiser une sensibilisation ou une formation sur la bientraitance et la maltraitance
Indicateur	Nombre d'agents formés

Fiche – action n°5

- › POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ DU SAD
- › METTRE À JOUR LES DOCUMENTS CONTRACTUELS

METTRE À JOUR LES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Objectif	• Appliquer la loi du 2 janvier 2002 • Mieux informer les bénéficiaires • Sécuriser la relation juridique entre le SAD et les bénéficiaires
Personne en charge du projet	Responsable du SAD et Responsable du Pôle Seniors
Personnes concernées	Direction du SAD
Moyens à mettre en œuvre	• Mettre à jour le livret d'accueil • Mettre à jour le règlement de fonctionnement
Échéancier	2026 : mise à jour des documents
Indicateur	Documents mis à jour

Fiche – action n°6

- > POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ DU SAD
- > STRUCTURER LA GESTION DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES ET DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

AMÉLIORER LA GESTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Objectif	• Appliquer la loi du 2 janvier 2002 • Mieux accompagner les bénéficiaires • Sécuriser la responsabilité juridique du SAD
Personne en charge du projet	Responsable du SAD et Responsable du Pôle Seniors
Personnes concernées	Direction du SAD
Moyens à mettre en œuvre	• Mettre à jour la procédure interne • Mettre à jour le recueil des événements indésirables et des plaintes et réclamations
Échéancier	• 2026 : mise à jour de la procédure interne • 2027 : mise à jour du recueil des événements indésirables et des plaintes et réclamations
Indicateur	Documents mis à jour

Fiche – action n°7 :

- › POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ DU SAD
- › METTRE À JOUR LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ

METTRE À JOUR LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ

Objectif	• Mieux accompagner les bénéficiaires • Améliorer leur satisfaction • Répondre aux préconisations de la charte nationale qualité des services à la personne
Personne en charge du projet	Responsable du SAD et Responsable du Pôle Seniors
Personnes concernées	Direction du SAD
Moyens à mettre en œuvre	• Réaliser une nouvelle auto - évaluation • Mettre en place et en œuvre le plan d'actions
Échéancier	• 2026 : réalisation d'une nouvelle auto - évaluation • 2027 : mise en place du plan d'actions • 2028 – 2030 : mise en œuvre du plan d'actions
Indicateur	• Auto-évaluation • Plan d'actions • Réalisation des actions

Accueil du CCAS
1 Rue d'Enghien
95600 Eaubonne
01 34 27 26 70