



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

N° d'ordre :
50

Séance du 30 juin 2026

Objet

Approbation du projet de
service du Service
Autonomie à Domicile
(SAD) 2026-2031

L'an deux mil vingt-six, le trente juin à dix-huit heures, le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Redon, dûment convoqué le 18 juin 2026, s'est réuni en nombre prescrit par la loi, dans la salle des Commissions de l'Hôtel de Ville sous la présidence de Monsieur Pascal Duchêne, Président du CCAS.

Président de séance : Monsieur Duchêne, Président du CCAS

Membres présents : Mesdames Lanson, Torlay, Verpillot, Montagut, Monsieur Hairault, Mesdames Brault-Pitaud, Motte-Tchernia, Maës, Monsieur Vignaud, et Mesdames Salitra et Porteret.

Absents excusés ayant donné mandat de vote :

Madame Elisabeth Gancel, pouvoir donné à Madame Adélaïde Montagut

Absents excusés n'ayant pas donné mandat de vote :

Monsieur Tahir Thiam
Monsieur Jean Arnal

Secrétaire de séance : Madame Nadège Périon

**Nombre des membres du
Conseil**

En exercice	15
Présents	12
Votants	13

Vote

Pour	13
Contre	0
Abstention	0

APPROBATION DU PROJET DE SERVICE DU SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE (SAD) 2026-2031

Dans son article 12, la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale impose l'élaboration d'un projet de service, sa durée et ses objectifs. Il définit la politique générale du service et impulse une dynamique pour les cinq années à venir.

Le projet de service voulu par la loi est :

- ✓ Une démarche prospective : il faut définir des objectifs à cinq ans, en fonction de l'analyse de l'existant et des missions du service ;
- ✓ Un document institutionnel propre à chaque structure ;
- ✓ Un projet collectif, un outil de dialogue, fédérateur et mobilisateur de l'ensemble des parties prenantes de la structure ;
- ✓ Un des outils visant à garantir le droit des usagers : le projet est une démarche qui associe les usagers et un document qui contribue à rendre plus lisible l'offre de prestations.

Ainsi, si le projet s'inscrit dans une commande publique et dans le cadre de missions précises, il représente aussi une nécessité pour la structure, car il permet de faire le point sur les représentations et les valeurs, de s'assurer de leur partage et de se doter d'objectifs communs tout en respectant une réalité budgétaire.

Les Services Autonomie à Domicile (ex SPASAD et SAAD) réputés autorisés à compter de la date d'entrée en vigueur de la réforme, c'est-à-dire du 30 juin 2023, disposaient de deux années pour se mettre en conformité avec les obligations fixées par le cahier des charges du décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile, soit jusqu'au 30 juin 2025.

Afin de se mettre en conformité, le service autonomie du Centre Communal d'Action Sociale de Redon a réalisé un projet de service de 2026 à 2031, tel que présenté en annexe.

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale,

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles, notamment son article L.311-8 relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux,

Vu l'autorisation délivrée au Service Autonomie à Domicile du CCAS de Redon,

Vu les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de santé,

Vu la présentation réalisée à la Commission Municipale des Affaires Sociales et Droit des Femmes, Insertion, Personnes Âgées et Handicap en date du 29 janvier 2026,

Vu l'avis favorable du Comité Social Territorial en date du 5 mai 2026,

Considérant que le projet de service constitue un document stratégique définissant les orientations, les missions, l'organisation et les modalités d'intervention du SAD,

Considérant que ce document doit être régulièrement actualisé afin de tenir compte de l'évolution des besoins des usagers, du cadre réglementaire et des orientations de la collectivité,

Après en avoir délibéré

À L'UNANIMITÉ

APPROUVE le projet de service du Service Autonomie à Domicile (SAD) du CCAS de Redon, tel que présenté en annexe à la présente délibération.

PRÉCISE que ce projet de service définit notamment :

- Les missions et objectifs du service ;
- Les publics accompagnés ;
- Les modalités d'intervention ;
- Les moyens humains et organisationnels ;
- La démarche d'amélioration continue de la qualité ;
- Le plan d'action.

AUTORISE Monsieur le Président du CCAS ou son/sa représentant(e) à :

- Mettre en œuvre ce projet de service ;
- Signer tout document nécessaire à son application ;
- Engager les démarches liées à son suivi et à son évaluation.

INDIQUE que le projet de service sera transmis Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine et tenu à la disposition des usagers, conformément à la réglementation en vigueur.

Pour extrait conforme,

Pascal Duchêne,
Président du CCAS



La secrétaire de séance,
Nadège Périon,
Directrice du CCAS



Envoyé en préfecture le 07/07/2026

Reçu en préfecture le 07/07/2026

Publié le

ID : 035-263502221-20260706-D_2026_50-DE

PROJET DE SERVICE

2026 – 2031

**Service Autonomie
à Domicile du
CCAS de Redon**

Sommaire

I.	LE PROJET DE SERVICE	2
1)	Le contexte légal du projet de service.....	2
2)	Méthodologie	3
II.	PRÉSENTATION DU SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE.....	3
1)	Le cadre réglementaire du Service Autonomie à Domicile (SAD).....	4
2)	Le territoire d'intervention.....	6
3)	Le contexte démographique et les enjeux pour le SAD du CCAS de Redon	7
4)	L'activité et les chiffres clés du SAD sur la commune de Redon	9
5)	Les professionnels du service	14
6)	Le recrutement.....	16
7)	La formation des professionnels	18
8)	Le travail en équipe et la supervision des professionnels	19
9)	La santé, la sécurité et la qualité de vie au travail	19
III.	MODALITE D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT.....	21
1)	L'évaluation des besoins à domicile	21
2)	La mise en œuvre de la prestation	21
3)	La continuité des interventions.....	22
4)	La participation de la personne à son projet d'aide personnalisé et le soutien aux aidants	23
5)	La coordination externe et les partenariats	24
IV.	L'ÉVALUATION ET LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE.....	24
V.	LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	26
	Conclusion	31

Annexes

I. LE PROJET DE SERVICE

1) Le contexte légal du projet de service

■ La loi n°2002-02 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

L'objectif global de la loi est d'organiser sur un même plan l'ensemble des institutions intervenant auprès de publics fragiles. Il s'agit donc de structurer et d'harmoniser le paysage du secteur social et médico-social.

Dans son article 12, la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale impose l'élaboration d'un projet de service, sa durée et ses objectifs. Il définit la politique générale du service et impulse une dynamique **pour les cinq années à venir**.

Le projet de service voulu par la loi est :

- ✓ **une démarche prospective** : il faut définir des objectifs à cinq ans, en fonction de l'analyse de l'existant et des missions du service,
- ✓ **un document institutionnel** propre à chaque structure,
- ✓ **un projet collectif**, un outil de dialogue, fédérateur et mobilisateur de l'ensemble des parties prenantes de la structure,
- ✓ **un des outils visant à garantir le droit des usagers** : le projet est une démarche qui associe les usagers et un document qui contribue à rendre plus lisible l'offre de prestations.

Ainsi, si le projet s'inscrit dans une commande publique et dans le cadre de missions précises, il représente aussi une nécessité pour la structure, car il permet de faire le point sur les représentations et les valeurs, de s'assurer de leur partage et de se doter d'objectifs communs tout en respectant une réalité budgétaire.

■ Inscription dans le schéma de l'autonomie départemental

Le service s'inscrit également dans les priorités fixées par le schéma de l'autonomie du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine. Celui-ci vise 6 grandes orientations stratégiques :

- ✓ Agir sur l'attractivité des métiers,
- ✓ S'engager pour permettre à chacun de vivre dignement à son domicile,
- ✓ Conforter et développer l'accueil en établissement,
- ✓ Renforcer la prévention de la perte d'autonomie et le soutien des aidants,
- ✓ Assurer une réponse coordonnée et de qualité au besoin des personnes,
- ✓ Poursuivre la dynamique inclusive de toutes les politiques départementales.

En effet, la loi positionne le Département comme chef de file de l'action sociale et médico-sociale. Le schéma départemental de l'autonomie est un outil stratégique dont les objectifs sont précisés dans le Code de l'Action Sociale et des Familles.

2) Méthodologie

Ce projet de service définit les modalités techniques, organisationnelles et opérationnelles du Service Autonomie à Domicile (SAD) du CCAS de Redon, en conformité avec les exigences du cahier des charges du **décret du 13 juillet 2023 relatif à la réforme des SAD** et du **décret du 29 février 2024 portant sur le projet de service**.

Le projet de service a pour finalités principales de clarifier le positionnement institutionnel de la structure, d'indiquer les évolutions en termes de public et de missions, de donner des repères aux professionnels et de conduire l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble.

Les étapes de la démarche d'élaboration mis en place par le service :

- ✓ Étape 1 : Réunion de cadrage avec l'équipe administrative
- ✓ Étape 2 : Groupe de travail avec des aides à domicile et l'équipe administrative
- ✓ Étape 3 : Synthèse des échanges et rédaction du projet
- ✓ Étape 4 : Validation et restitution

Groupe de travail : Dans le cadre de l'élaboration du projet de service, plusieurs temps d'échanges ont été organisés avec les agents administratifs et les intervenants à domicile.

Ces temps de travail ont permis de définir les constats, les idées et les propositions de l'équipe autour de 5 thématiques essentielles :

- Cohésion d'équipe,
- Absentéisme,
- Bientraitance des usagers,
- Qualité de services rendu,
- Recrutement et fidélisation.

II. PRÉSENTATION DU SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD), devenu Service Autonomie à Domicile par le **décret n°2023-608 du 13 juillet 2023**, est un des services gérés par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Redon.

Le CCAS est un établissement public administratif régit par un Conseil d'Administration. Présidé de plein droit par le Maire, son Conseil d'Administration est constitué paritairement d'élus locaux désignés par le Conseil Municipal et de personnes qualifiées dans le secteur de l'action sociale, nommées par le Maire.



La parité apporte au CCAS une cohérence d'intervention plus forte puisqu'elle s'inscrit dans la réalité et la diversité de la commune et de la société dans laquelle il s'organise. De plus, elle induit des coopérations négociées et adaptées entre les élus, le monde associatif et les professionnels sociaux qui le composent.

Comme le Code de l'Action Sociale et des Familles le définit, le CCAS met en place la politique sociale de la commune et « anime une action générale de prévention et de développement social, en lien étroit avec les institutions publiques, privées et les associations ».

Véritable moteur de la solidarité communale, le CCAS se mobilise dans les principaux champs suivants :

- ✓ Lutte contre l'exclusion, services d'aide à domicile, prévention et animation pour les personnes âgées, gestion d'établissements d'hébergement pour personnes âgées, soutien au logement et à l'hébergement, soutien aux personnes en situation de handicap etc.
- ✓ Gestion d'équipements et services : établissements et services pour personnes âgées, crèches, halte-garderie, centres aérés, etc.
- ✓ Soutien technique et financier à des actions sociales d'intérêt communal gérées par le secteur privé.
- ✓ Instruction des demandes d'aide sociale légale et transmission aux autorités décisionnelles compétentes telles que le Conseil Départemental, la Préfecture ou les organismes de Sécurité Sociale.
- ✓ Aide sociale facultative (constitue souvent l'essentiel de la politique sociale de la commune).
- ✓ Déléataire de compétences sociales globales sur le territoire communal par convention avec le Conseil Départemental.

1) Le cadre réglementaire du Service Autonomie à Domicile (SAD)

Agréé le 1^{er} janvier 2007 par la Préfecture d'Ille-et-Vilaine pour effectuer son activité en mode prestataire et mandataire, le service est ensuite autorisé par le Département d'Ille-et-Vilaine et habilité à l'aide sociale. **L'arrêté d'autorisation de fonctionnement** (N° agrément : R241111P035Q69) a été délivré le 28 décembre 2006.

Le dernier agrément délivré par la Préfecture date de 2017.

En 2019, suite à l'évaluation externe du service, le Conseil Départemental a acté le renouvellement tacite de l'autorisation du service pour 15 ans.

L'agrément concerne les missions suivantes :

- ✓ Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- ✓ Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- ✓ Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- ✓ Livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile.

Suite à la réforme des Services Autonomie à Domicile initiée **par l'article 44 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022**, le service a fait le choix de devenir **un service Autonomie à Domicile « aide »**.

Par conséquent, le service s'est vu dans l'obligation :

- D'organiser une réponse aux besoins de soins avec d'autres services ou professionnels assurant une activité de soins à domicile,
- De mettre en relation ou d'informer sur l'offre de soins infirmiers disponible (distinction selon que la personne est accompagnée ou non par le service),
- De définir une organisation permettant de garantir cette mise en relation et cette orientation dans le projet de service,
- De conclure une convention avec des structures ou des professionnels de santé assurant une activité de soins à domicile.

Par délibération numéro 2025-49 en date du 7 octobre 2025, le Conseil d'Administration a autorisé le Président a signé des conventions de partenariat avec des professionnels qui assureront les soins infirmiers des personnes accompagnées.

Cette convention a plusieurs objectifs :

- ✓ **Mieux articuler les interventions entre le service qui propose de l'aide et de l'accompagnement et les professionnels de santé.** Un cahier de liaison au domicile partagé avec le professionnel de santé peut utilement être prévu ;
- ✓ **Instaurer un dialogue renforcé entre les différents intervenants** : fixer les modalités de partage d'informations, désigner un interlocuteur au sein du service pour échanger avec les professionnels de santé... ;
- ✓ **Garantir un accès aux soins pour les personnes accompagnées par le service** : préciser les délais d'obtention d'un rendez-vous pour les personnes accompagnées, priorité en cas de liste d'attente des professionnels, prise en charge des cas d'urgence...

2) Le territoire d'intervention

La Ville de Redon compte 9 336 habitants (Insee 2025) et se situe au carrefour de la région Bretagne et Loire-Atlantique et de trois départements. Elle est la Ville centre de Redon Agglomération, qui compte près de 70 000 habitants. Le service autonomie intervient uniquement sur la commune de Redon.

**Les communes de
Redon Agglomération**



La commune de Redon



Iris 1 : Centre-le-Port

Iris 2 : Beaumont-Nord

Iris 3 : Bellevue

Iris 4 : La Houssaye Lanrua-Nord

3) Le contexte démographique et les enjeux pour le SAD du CCAS de Redon

Pour analyser son environnement, le CCAS s'appuie sur les données issues de l'Analyse des besoins Sociaux (ABS) réalisé en 2020 par le cabinet Compas.

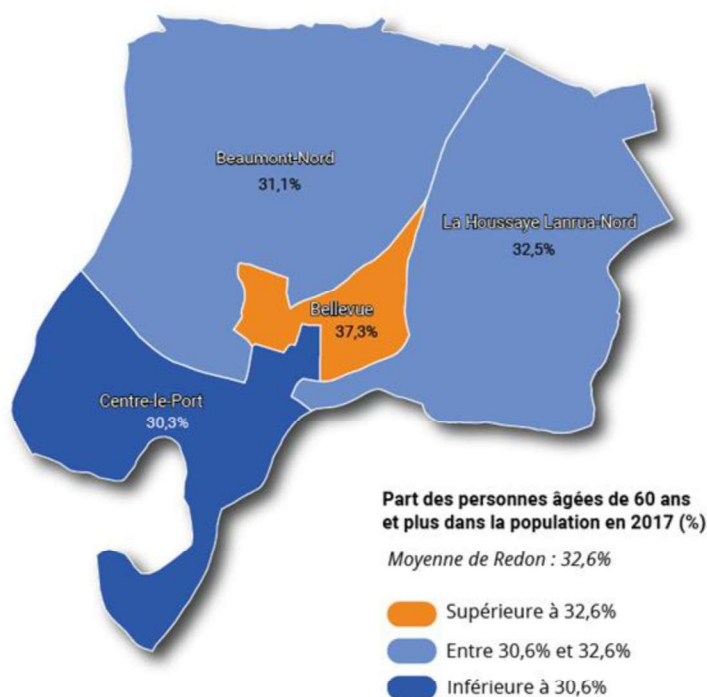
Un nombre de personnes âgées de 60 ans et plus qui augmente sur Redon

En 2017, Redon compte **2 940 personnes âgées de 60 ans et plus**, ce qui représentent **33% de la population totale** (29% pour Redon Agglomération, 23% pour l'Ille-et-Vilaine et de 26% pour la France métropolitaine).

Selon les projections, en **2042, les personnes âgées de 60 ans et plus** pourraient représenter **41,4% de la population à Redon** contre 31,5% à l'échelle nationale.

Part des personnes âgées de 60 ans et plus parmi la population totale en 2017

Source : Insee, RP 2017 - Traitements © Compas



Un isolement résidentiel des aînés....

En 2017, **36% des personnes âgées de 60 ans et plus à domicile vivent seules**, soit 973 personnes. Cette proportion est supérieure à celle observée en 2007 (35%).

La part des personnes âgées vivant seules à domicile progresse tendanciellement avec l'avancée en âge : 28% des personnes âgées de 60 à 64 ans contre 50% chez les générations âgées de 80 ans et plus.

... à considérer dans un contexte où le nombre d'aidants est amené à se réduire

Au cours des dix dernières années, le taux d'activité des 55-64 ans a augmenté à Redon, passant de 38% en 2007 à 51% en 2017. Parallèlement, **le ratio aidant/ aidé a diminué passant de 7 en 2007 à 5 en 2017**. Se pose alors la question de la possibilité pour les personnes âgées de 55 à 64 ans de combiner à la fois leur travail et l'aide apportée à leurs proches.

■ Les enjeux à retenir

L'accélération du vieillissement de la population se confirme sur Redon et les fragilités d'une partie des personnes âgées risquent de se renforcer : isolement résidentiel, limitation dans le quotidien (avec l'avancée en âge), diminution du potentiel de proches aidants, probable moindre solvabilité des plus âgés pauvres.

Anticiper les conséquences du vieillissement de la population

- ✓ Maintenir un niveau de services équivalent dans un contexte d'augmentation du nombre d'aînés (offre en matière de loisirs, d'aide au maintien à domicile, d'activité d'animation ;
- ✓ Considérer le vieillissement démographique et les besoins/attentes des seniors en transversalité, dans toutes les politiques (logement, sport, culture, social) ;
- ✓ Accompagner l'adaptation du logement et faciliter les parcours résidentiels (offre de logements intermédiaires ;
- ✓ Valoriser le rôle social des retraités encourager le bénévolat et soutenir les initiatives (création d'associations, prise de responsabilité dans les associations, projets l'intergénérationnel à soutenir (transmission intergénérationnelle).

Soutenir les seniors les plus fragiles

- ✓ Prévenir la dépendance par la mise en œuvre d'actions de prévention ;
- ✓ Faciliter l'information et l'accès aux aides et aux droits ;
- ✓ Faciliter le repérage et le soutien des personnes isolées et de leurs aidants ;
- ✓ Anticiper la diminution prévisible du nombre de proches aidants.

La collectivité doit considérer le vieillissement à venir afin d'anticiper différents services, modes d'accompagnement et de prise en charge, adaptés aux multiples profils caractérisant ces aînés (aînés dynamiques et actifs, personnes âgées isolées, en perte d'autonomie, proches aidants, etc.).

4) L'activité et les chiffres clés du SAD sur la commune de Redon

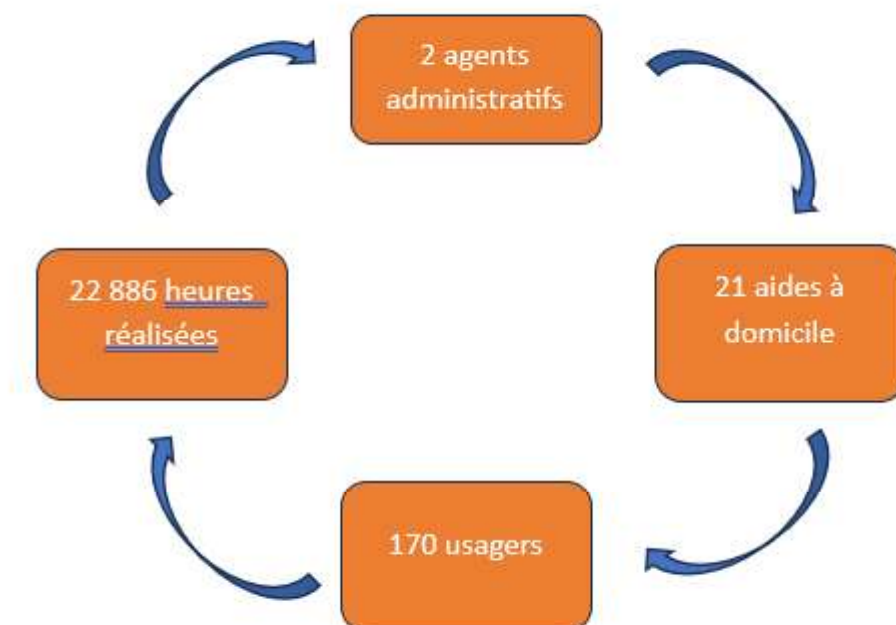
Le service accompagne les personnes âgées de 60 ans ou plus, les adultes de tous âges, en situation de handicap ou d'invalidité et les personnes ayant subi un accident de la vie.

La mission principale du service est de mettre en œuvre la politique sociale en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap à travers des accompagnements personnalisés et bienveillants qui leur permettent de rester à domicile dans de bonnes conditions.

Le service a mis fin à l'activité « mandataire » le 1^{er} janvier 2017 car il y avait de moins en moins d'usager à demander ce type d'activité. Le déploiement du CESU, en 1994, a permis de faciliter les démarches pour l'emploi direct d'un salarié.

Le service développe et met en œuvre les prestations visant le maintien à domicile :

- ✓ **Aide matérielle** : préparation des repas, aide aux courses, travaux ménagers, entretien du cadre de vie ;
- ✓ **Aide technique** : lever et coucher, aide à la toilette, habillage, alimentation, transferts et déplacements, suivi de la prise des médicaments ;
- ✓ **Aide relationnelle et sociale** : sortie et accompagnement.



Chiffres au 31 12 2024

▪ Les objectifs du service

Le service poursuit plusieurs objectifs :

- ✓ Favoriser la mise en place de solutions pour répondre au mieux aux usagers,
- ✓ Permettre aux personnes aidées de retrouver leur place dans la vie sociale en prévenant le repli sur soi,
- ✓ Améliorer la prise en charge des personnes et leur maintien à domicile,
- ✓ Renforcer la lisibilité de l'offre de service par la communication, l'information, le conseil aux personnes,
- ✓ Veiller à rendre un service optimisé au regard des modes de financement.

▪ Les valeurs du service

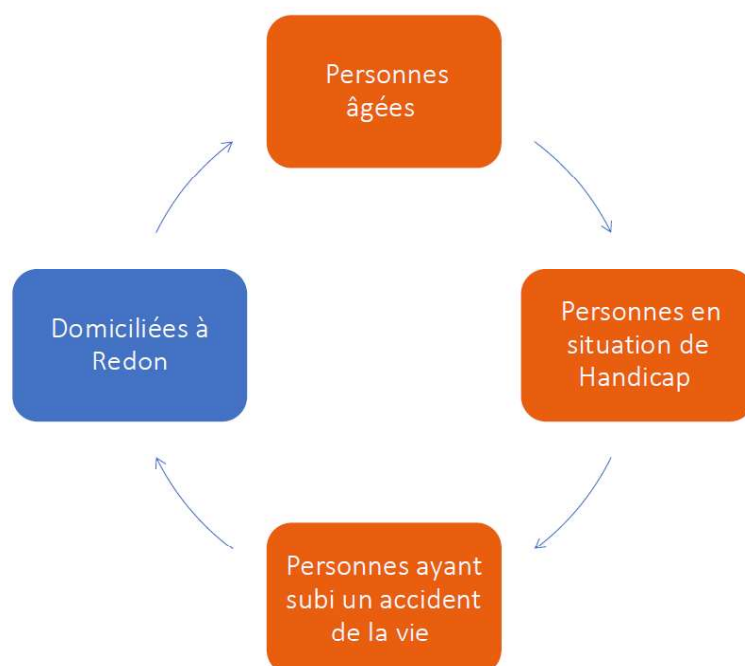
Par son appartenance au secteur public, les agents respectent les valeurs et les devoirs qui y sont attachées :

- ✓ L'obligation de service,
- ✓ Le devoir d'obéissance hiérarchique,
- ✓ L'obligation de formation,
- ✓ Le devoir de probité de désintéressement,
- ✓ L'obligation de discrétion professionnelle,
- ✓ Le respect du secret professionnel,
- ✓ L'obligation de réserve.

Aussi, le service tient particulièrement au respect des principes suivants, qui sont un gage de qualité du service rendu aux usagers :

- ✓ **Hygiène et sécurité** : tenue vestimentaire correcte et bonne présentation,
- ✓ **Ponctualité** : respect des heures d'intervention chez l'utilisateur et informations de retard auprès de l'utilisateur et du bureau,
- ✓ **Relationnel et respect** : courtoisie vis-à-vis de l'utilisateur et de la famille.

■ Le public accompagné



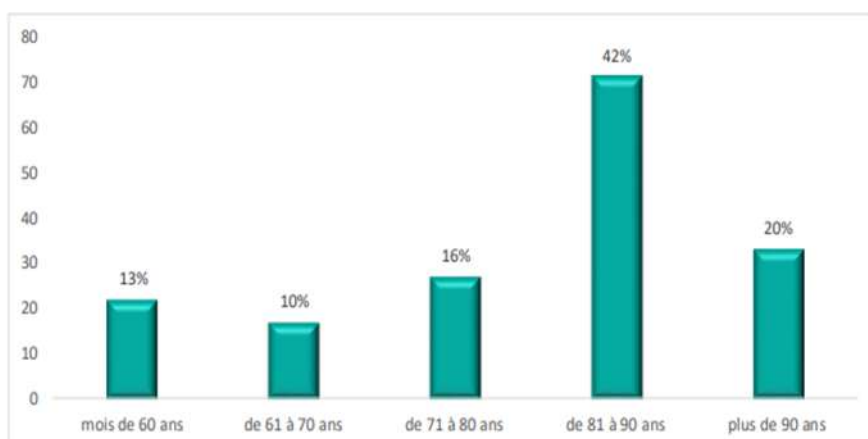
Nombre d'usagers



Source : Rapport d'activité du CCAS 2024

En 2024, le service enregistre 170 usagers ayant bénéficié du service dont 121 femmes et 49 hommes.

Répartition des usagers par tranche d'âge

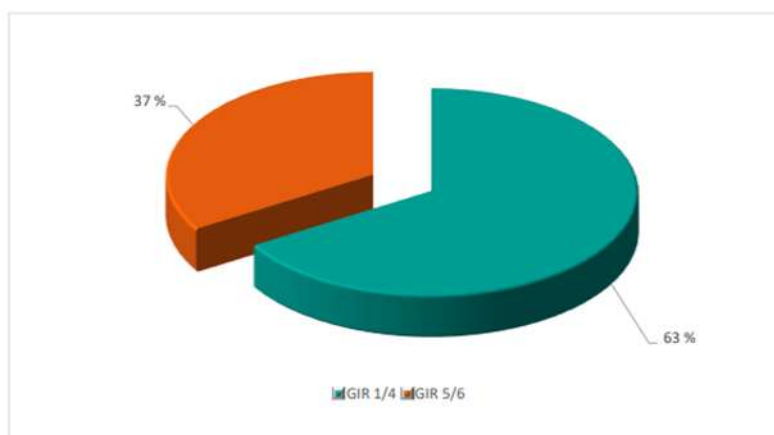


Source : Rapport d'activité du CCAS 2024

La population aidée est de plus en plus vieillissante :

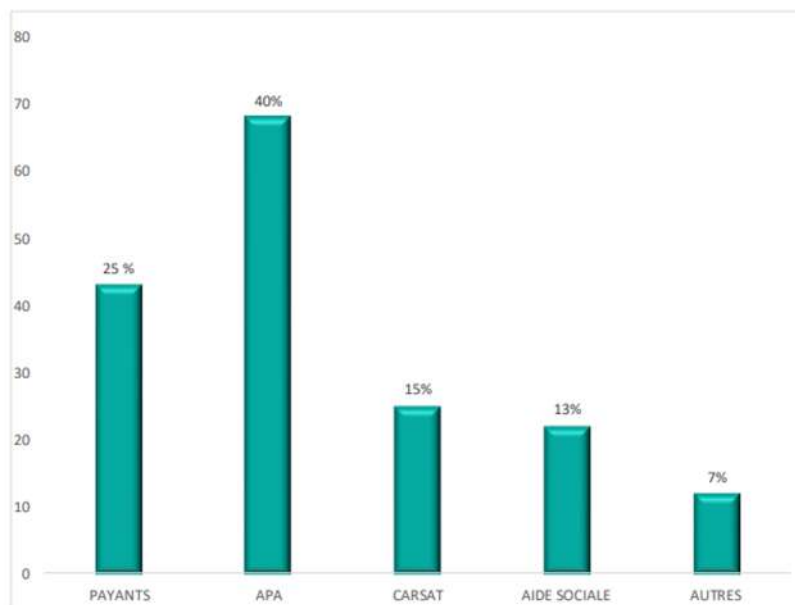
- 33 personnes ont plus de 90 ans,
- Le plus jeune de nos usagers à 25 ans, la plus âgée 104 ans.

Répartition des heures par GIR



Source : Rapport d'activité du CCAS 2024

Les types de prise en charge



Source : Rapport d'activité du CCAS 2024

Le pourcentage de dossiers APA est passé à 40 % soit 6 % de plus que l'an passé. Certains usagers étaient dans le dispositif GIR 5/6 mais glissent du fait de leur âge et de leur dépendance dans le dispositif GIR 1/4.

■ L'activité

Les heures réalisées au domicile des usagers par l'ensemble du service



Source : Rapport d'activité du CCAS 2024

Le volume d'heures total réalisé au domicile des usagers est de 22 886 heures en 2024. C'est un chiffre en baisse par rapport à 2022 et 2023 (- environ 500 heures). En effet, on remarque que le volume d'heures réalisé annuellement a tendance à diminuer. Cette tendance s'explique par des difficultés de recrutement.

Les aides à domicile réalisent des heures pour d'autres services extérieurs :

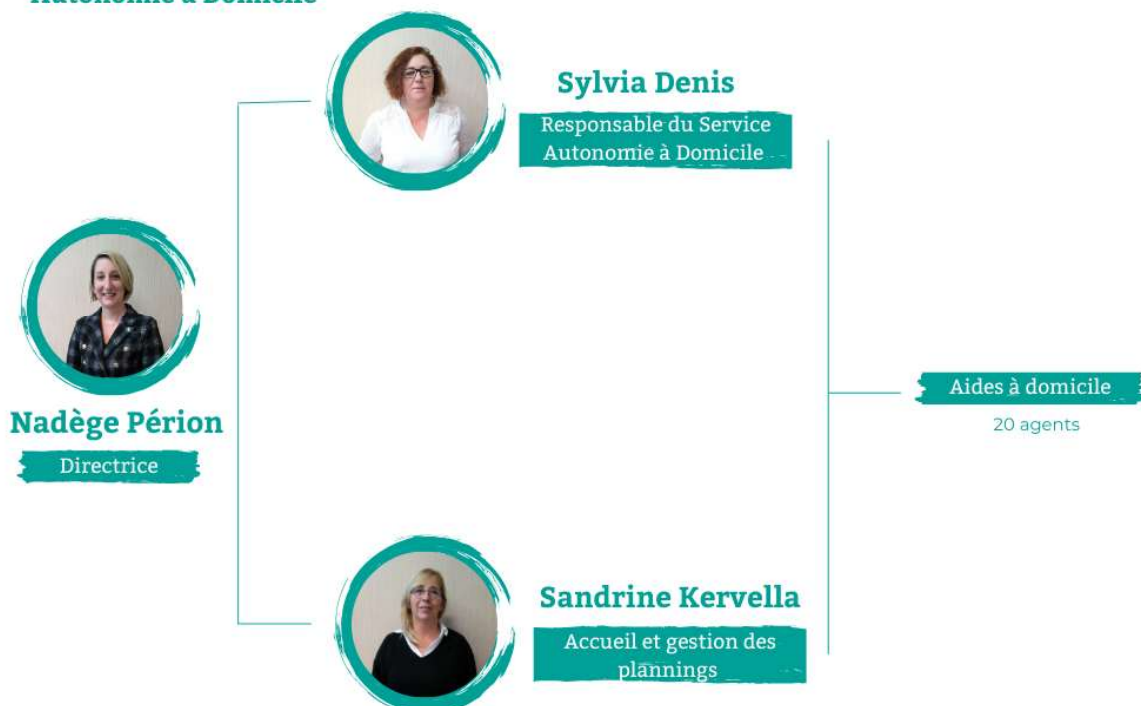
- à l'EHPAD Les Charmilles pour le week-end et les jours fériés,
- à la Halte du Passant pour l'entretien du local chaque matin en période d'ouverture,
- pour le CHRS MERMOZ : entretien des logements à la sortie des résidents,
- pour le logement temporaire : entretien ménager de la maison et entretien du linge,
- pour le Club de l'Amitié : conduite du minibus et entretien des locaux.

Le service assure également l'installation de téléalarme. Ce système est destiné aux seniors ou aux personnes en situation de handicap qui souhaitent être reliés en permanence à un service d'intervention d'urgence, dans les plus brefs délais et par simple pression sur un bouton d'appel.

5) Les professionnels du service

Le SAD s'appuie sur une équipe d'intervenants à domicile et d'agents administratifs. L'équipe reste attentive aux remarques et aux attentes des usagers, dans un souci d'amélioration de la qualité du service.

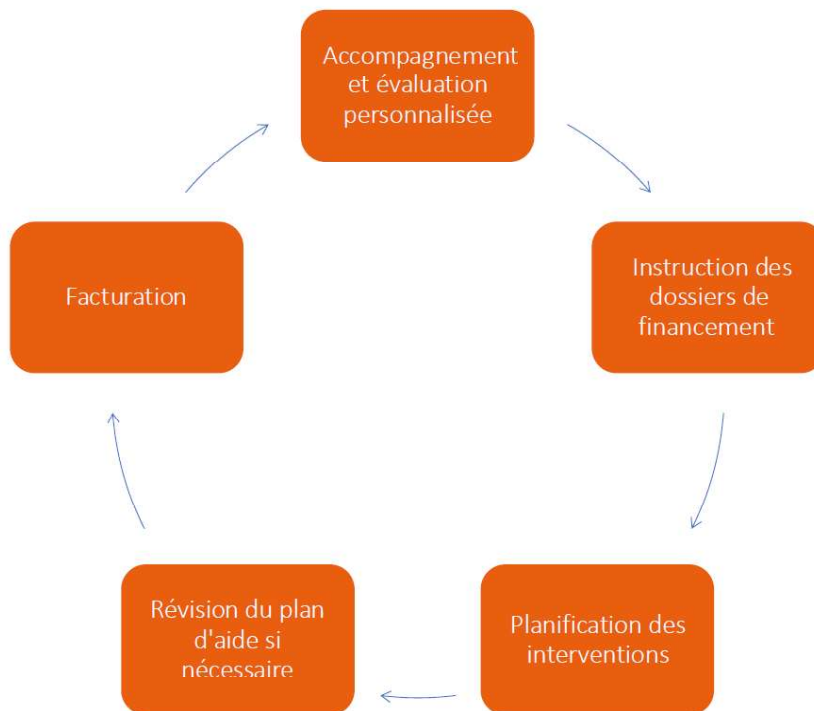
Organigramme du Service Autonomie à Domicile



Les agents administratifs :

- ✓ Responsable du service
- ✓ Chargée d'accueil et de planification

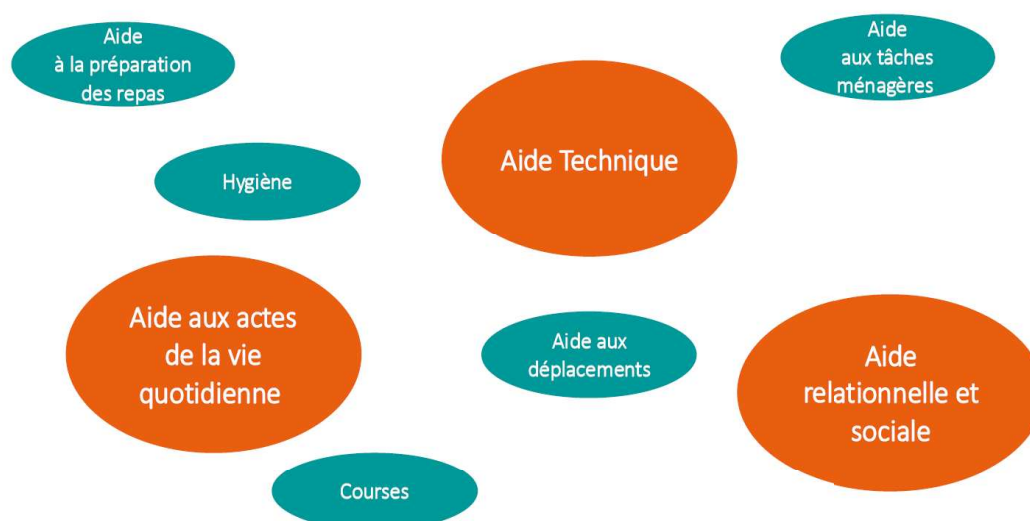
Les missions des agents administratifs :



Les agents intervenants à domicile (21 agents en poste au 31 décembre 2024) :

- ✓ Aides à domicile,
- ✓ Auxiliaires de Vie Sociale (AVS),
- ✓ Agent répondant aux conditions de diplôme et/ou d'expérience.

Les missions des intervenants à domicile :



Les intervenantes à domicile sont qualifiées pour intervenir auprès des personnes fragilisées pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne. Elle apporte un soutien social et moral au quotidien.

6) Le recrutement

Les recrutements sont effectués par la Directrice du CCAS et la responsable du service. Pour les postes vacants (agents titulaires), un jury de recrutement est organisé, composé de la responsable du service, d'un membre du Conseil d'Administration et d'un représentant du service des ressources humaines.

À chaque nouvelle entrée dans le service, la responsable reçoit l'agent et lui remet un classeur avec l'ensemble des documents lui permettant de faciliter sa prise de poste. Il est lui aussi remis une carte professionnelle lui permettant d'être identifiée.

Pour des situations complexes à domicile, il arrive de constituer des binômes avec l'aide à domicile référente afin de faciliter la prise de poste du nouvel agent. Ce temps de rodage (manipulation et utilisation du matériel, connaissance des habitudes de vie, etc.) permet également de garantir la qualité de l'intervention en cas de remplacements.

Face aux difficultés de recrutements rencontrées par le service ces dernières années, plusieurs actions ont été mises en place pour y remédier :

▪ L'achat de 2 vélos électriques

Pour son service d'aide à domicile, le CCAS a répondu à un appel à projet du Département d'Ille-et-Vilaine permettant de participer au financement de la décarbonation de la flotte automobile des SAAD afin de soutenir leurs actions en faveur d'une mobilité douce. Le but était aussi d'accompagner les difficultés des SAAD confrontés à une augmentation des coûts de carburant. Deux vélos électriques ont donc été achetés, financés pour moitié par le Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine.

Il s'agissait de poursuivre le test initié en 2022 et d'évaluer si la mise à disposition de vélos électriques permet de faciliter les trajets entre les domiciles des usagers, mais aussi de faciliter le recrutement de nouvelles aides à domicile qui ne disposent pas de véhicule ou qui n'ont pas de permis.



Plusieurs avantages ont été notés :

- ✓ Favoriser les mobilités douces,
- ✓ Participer à la réduction des frais de l'essence,
- ✓ Améliorer la qualité de vie au travail par une activité physique bénéfique pour la santé des agents.

Un local a été aménagé afin de permettre aux agents de disposer des vélos en toute autonomie, sur réservation auprès de leur service.

■ Le maintien de la mise à disposition des véhicules de service

Depuis mars 2022, le service met quatre véhicules de service à disposition des aides à domicile qui travaillent le week-end et les jours fériés. Les aides à domicile travaillant pour des missions le week-end peuvent désormais bénéficier d'un véhicule de service du samedi matin au dimanche soir et rentrer à leur domicile avec le véhicule de service.

En 2024, les véhicules ont été mis à disposition 35 fois pour seulement 4 agents : 13 fois le véhicule du CCAS – 22 fois pour le véhicule du service, 4 agents sur 12 demandent à en disposer régulièrement. Les véhicules de la Mairie n'ont pas été utilisés en 2024.

■ Le parrainage/marrainage des nouveaux agents recrutés

Un intervenant à domicile titulaire a la mission d'être le parrain ou la marraine d'un nouvel agent recruté.

Pour la première rencontre, un entretien de « prise de contact » se déroule en présence des 2 salarié(e)s et de la responsable de service (1h).

Pendant les 3 premiers mois à la suite du recrutement d'un nouvel agent, les 2 agents se rencontrent 1h par semaine, dans une salle de réunion située au siège.

Les 3 mois suivants, les entretiens de 1h se déroulent 1 fois tous les 15 jours.

À la fin des 6 mois, un entretien tripartite (2 salariées + encadrante) est mené afin de faire un bilan de la prise de poste et de l'expérimentation.

Les objectifs :

- ✓ Accompagner les nouveaux agents dans leur prise de poste,
- ✓ Fidéliser les nouveaux arrivants par le soutien d'une salariée plus expérimentée,
- ✓ Valoriser les agents « titulaires » en leur donnant de nouvelles responsabilités et s'engageant auprès des jeunes recrues,
- ✓ Permettre à l'agent recruté d'obtenir des réponses rapides à une problématique,
- ✓ Inciter à la formation,
- ✓ Faire le lien avec l'équipe administrative.

■ L'élargissement du recrutement aux jeunes de moins de 18 ans

Les offres de recrutement ont été élargies aux candidats de moins de 17 ans et plus. Des annonces spécifiques ont été réalisées pour être affichées au sein des établissements scolaires. Les missions demandées se limitent à des tâches ménagères, courses à l'exception des soins d'hygiène.

Une vidéo a été réalisée à l'été 2024 pour valoriser cette expérience. Elle est visible sur le compte Facebook de la Ville depuis début janvier 2025 et reçoit de bons retours.

■ Intégration du samedi matin dans les heures du week-end

Auparavant, certaines aides à domicile travaillaient le samedi matin afin de répondre à la demande de certains usagers. Afin de régulariser cette situation, le samedi matin est dorénavant intégré dans les missions de week-end.

7) La formation des professionnels

Le service est soucieux de la qualité des missions réalisées par ses agents et à ce titre attache une importance particulière à la formation du personnel.

Les formations, compétences et connaissances demandées à la prise de poste des agents à domiciles sont :

- **de type professionnel** (*Habilitation électrique, CACES, permis de conduire, etc.*) :
 - ✓ Connaissance du public,
 - ✓ Connaissance des pathologies liées au vieillissement,
 - ✓ Gestes et postures,
 - ✓ Prévention de la maltraitance.
- **de type sécuritaire** (*Secourisme, gestes et postures, travaux en hauteur, etc.*) :
 - ✓ Formation initiale Sauveteur Secourisme du Travail.

Les aides à domicile ont accès à la formation continue par le biais du CNFPT ou des organismes privés.

La VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) est mieux connue des aides à domicile et l'une d'entre elle s'y est engagée pour devenir Aide-Soignante.

Les besoins en formation sont recensés suite aux entretiens annuels et à des échanges avec les agents notamment dans le cadre des réunions d'équipes.

Les thématiques des formations réalisées ces dernières années sont :

- Recyclage SST et PSC1,
- Accompagner et communiquer avec les personnes âgées troubles et ou troublantes,
- Découverte des outils informatiques,
- Soins d'hygiène et de bien être auprès des personnes en perte d'autonomie,
- Formation d'intégration (pour 2 agents actuellement en période de stagiarisation),
- Prévention des Troubles Musculosquelettique,
- Séminaire égalité homme- femme (à destination de tous les agents de la collectivité).

En 2024, 27 journées de formation pour 9 aides à domicile concernées. Pour les administratifs, deux jours de formations pour deux agents.

8) Le travail en équipe et la supervision des professionnels

▪ Entretien professionnel

Tous les agents sont rencontrés une fois par an dans le cadre de leur entretien annuel.

Ce temps permet de faire le point sur les missions confiées à l'agent, leurs réalisations, leur projet professionnel et leurs perspectives d'évolution professionnelle. Ces entretiens contribuent aussi à définir leurs besoins en matière de formation.

▪ Réunion d'équipe, groupe de travail et temps de convivialité

Deux réunions d'équipe annuelles sont organisées. Ces temps d'échanges et de réflexions sont animés par la responsable du service.

Les aides à domicile sont invitées à participer à des groupes d'analyse de pratique réunissant différents professionnels (UDCCAS par exemple). Ces temps d'échange ont pour objectif de favoriser la prise de recul, de partager ses expériences, de renforcer les compétences en croisant les approches et les pratiques communes.

À chaque début d'année, un temps de convivialité est proposé aux agents autour d'un goûter pour la galette des rois.

9) La santé, la sécurité et la qualité de vie au travail

▪ Assistant prévention

Depuis 2016, un assistant de prévention a été nommé pour veiller à limiter les risques professionnels. Il participe à la mise en œuvre des règles de sécurité et d'hygiène au travail.

▪ Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

Des temps de formations sont proposés pour renforcer la compréhension des enjeux de la bientraitance, identifier les situations à risque et consolider les pratiques professionnelles.

Pour identifier les situations de maltraitance, le service a créé des outils (*voir annexe*) destinés aux aides à domicile :

- Une note décrivant la procédure de signalement ;
- Une procédure permettant à l'agent de déterminer s'il est témoin d'une situation de maltraitance ;
- Un baromètre de la maltraitance, comme outil simple de sensibilisation.

Tous signalement de la part d'un agent à la responsable de service fait l'objet d'une écoute et d'un accompagnement vers les partenaires compétents (médecins, services sociaux, tutelles, etc.).

Le service réfléchit à la mise en place d'un registre des événements indésirables. Ainsi chaque agent peut remplir une fiche de signalement d'événements indésirables et faire remonter toute situation préoccupante (changement de comportement, parole inappropriée, négligence, suspicion de maltraitance...).

Le service est engagé dans une démarche de bientraitance portée par des valeurs. Au-delà des dispositifs, la bientraitance repose sur une posture professionnelle partagée, centrée sur l'écoute, le respect des choix et de l'autonomie des personnes accompagnées.

■ Gestion des risques professionnels

L'employeur consigne dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) le résultat de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité auxquels peuvent être exposés les agents. L'évaluation des risques professionnels est de la responsabilité de l'employeur et s'inscrit dans le cadre de son obligation générale d'assurer la sécurité et de protéger la santé des agents.

En 2023, dans le cadre de la mise à jour du DUERP, la Directrice du CCAS et la responsable du service ont été formées à identifier, prévenir et maîtriser les risques physiques et psychosociaux au travail.

Des aides à domicile ont été associées au groupe de travail pour la réalisation du diagnostic des risques professionnels physiques et non-physiques et à l'élaboration du plan d'action de prévention. Ce temps a permis de recueillir les éléments nécessaires à la compréhension de ce qui se vit dans le service et au domicile des usagers.

■ Équipements et matériels

Lors de la visite d'évaluation à domicile, la responsable de service s'assure que le matériel nécessaire à l'intervention est à disposition des intervenants et conseillent les bénéficiaires dans l'installation de matériel adapté. Le service fournit les équipements de protection individuels : blouse, masques, gants, chaussures de sécurité, solution désinfectante.

III. MODALITE D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

1) L'évaluation des besoins à domicile

Le premier contact est soit téléphonique soit physique au sein des locaux du CCAS. C'est l'occasion de faire un premier état des lieux sur les besoins.

Afin de proposer un **accompagnement adapté et personnalisé**, une première rencontre avec la responsable du service est proposée à domicile. Ce temps d'échange permet d'**évaluer les besoins en fonction du degré d'autonomie** afin de proposer des interventions adaptées à la situation. La responsable recueille également les souhaits en matière d'horaires, de durée et de fréquence des interventions.

Elle accompagne ensuite l'utilisateur et sa famille pour constituer un dossier de demande de prise en charge financière (aide ménagère, APA,...) ainsi que la mise en place du plan d'aide individualisé.

2) La mise en œuvre de la prestation

L'évaluation aboutit à l'élaboration et la signature des documents contractuels. Ces documents précisent :

- ✓ Le contrat et le devis,
- ✓ Les conditions et les plages horaires des interventions,
- ✓ Le règlement de fonctionnement,
- ✓ Le livret d'accueil qui détaille l'offre de service du SAD et ses conditions,
- ✓ La charte des droits et libertés de l'utilisateur.

La mise en place du service est effective après signature de ces documents.

Le service fixe alors un planning d'intervention qui peut être revu en cours d'année selon l'évolution des besoins de l'utilisateur. Le Conseil Départemental recommande toutefois de veiller à ce que les demandes de révision correspondent bien à une amélioration ou à une dégradation notable et durable de l'état de santé de la personne prise en charge. À noter que l'intervention à domicile est généralement déclenchée suite à un repérage de fragilités de santé.

Lorsque l'utilisateur ou sa famille exprime le besoin d'avoir des soins, le service peut le mettre en relation avec un autre professionnel proposant des soins infirmiers à domicile (SIAD, cabinet infirmier).

3) La continuité des interventions

■ Intervention au domicile

Le service délivre des prestations au domicile des usagers 7 jours sur 7, sur une plage horaire de 8h à 20h. Les aides à domicile travaillent du lundi au vendredi de 8h à 20h pour la réalisation de l'ensemble des missions du service.

Le cahier de liaison :

Le cahier de liaison est un outil qui garantit l'échange d'informations au jour le jour entre les intervenants, l'utilisateur et/ou sa famille. Il contribue à la bonne gestion et réalisation des missions par les différents intervenants de l'accompagnement à domicile et d'autres professionnels.

Logiciel et application mobile de télégestion :

En 2015, le service s'est doté d'une solution de télégestion avec ALYACOM. Les aides à domicile du service sont équipées d'une application de télégestion via un téléphone portable à usage professionnel. L'application permet d'enregistrer chaque passage et de faire remonter de manière dématérialisée les interventions, garantissant ainsi un suivi précis et transparent des prestations réalisées.

L'application permet également aux agents de consulter les fiches d'informations sur chaque usager.

Les plannings sont consultables sur le téléphone. Pour tout changement, l'agent est informé en temps réel. La fonction téléphone traditionnel permet également de joindre le service, l'utilisateur ou les autres agents d'aide à domicile.

L'organisation des interventions du week-end :

Actuellement, il y a 3 équipes de week-end qui réalisent des interventions du samedi matin au dimanche soir. Le jour férié est considéré comme un dimanche. Les interventions du week-end sont réservées aux actes essentiels. Une équipe de trois personnes permet le remplacement des agents des autres équipes.

Certaines aides à domicile sont mises à disposition de l'EHPAD les Charmilles pour les roulements de week-end.

À partir du moment où elles sont intégrées à une équipe de week-end, elles ont un jour de repos fixe dans la semaine.

Les modalités de remplacement d'un agent lors des week-ends et jours fériés s'appliquent exclusivement à la suite d'un arrêt de travail (justificatif médical à l'appui) ou d'un événement familial imprévu (décès ou hospitalisation d'un proche). Lorsqu'un agent ne peut assurer ses missions pour un motif réel et sérieux, il lui incombera de pourvoir à son remplacement en joignant l'un ou l'autre des deux agents constituant l'équipe de week-end.

Si par un fait exceptionnel, il ne s'avérait qu'aucun des autres agents constituant l'équipe de week-end ne pouvait intervenir pour un motif réel et sérieux, il lui incomberait de réaliser les prestations les plus vitales et de prévenir les autres usagers ou leur famille de l'impossibilité d'intervention.

▪ Accueil physique et téléphonique

Le SAD dispose de locaux permettant aux personnes accompagnées de bénéficier d'un accueil qualitatif permettant la confidentialité. Il est situé dans les locaux du CCAS. Les agents administratifs travaillent de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30 du lundi au vendredi (16 h 30 le vendredi) avec une fermeture au public le mardi après-midi.

À travers le livret d'accueil, les usagers et leurs familles sont informés que le service reste à leur écoute et qu'il est possible à tout moment de contacter le service pour toute question ou préoccupation. En dehors des ouvertures, il est aussi possible de laisser un message soit sur la ligne directe du CCAS ou sur la boîte mail dédiée au service. Les agents administratifs s'attachent à recontacter systématiquement la personne.

4) La participation de la personne à son projet d'aide personnalisé et le soutien aux aidants

Le service a pour mission première d'accompagner les personnes âgées ou en situation de handicap dans leur quotidien, tout en soutenant les familles et les proches aidants. C'est pourquoi l'équipe est **attentive aux besoins spécifiques de chaque usager et de leur famille** afin d'apporter **des réponses personnalisées, évolutives et toujours centrées sur le bien-être de la personne**.

L'objectif est double : préserver l'autonomie au domicile tout en soulageant les proches aidants, souvent confrontés à une charge physique et émotionnelle importante. Le lien constant entre les familles et les agents permet d'ajuster les interventions, d'anticiper les difficultés et d'apporter un accompagnement cohérent. Le service peut être amené à orienter les aidants vers des dispositifs présents sur le territoire tels que la plateforme de répit du Pôle Saint Hélier, les cafés des aidants ou encore l'Équipe Mobile de Soutien aux aidants (EMSA).

En complément, le CCAS de Redon développe également des actions et temps forts à destination des aidants (ciné-débat, témoignages, forum d'informations) auxquels les usagers et leurs familles sont invités à y participer, au même titre que les aides à domicile.

5) La coordination externe et les partenariats

Le service s'appuie sur un réseau de partenaires notamment pour des situations complexes ou pour des usagers isolés où le maintien à domicile est difficile.

Le service travaille en collaboration avec les médecins généralistes des usagers, le SSIAD mais également les services de tutelles quand certains usagers sont placés sous mesure de protection. Les intervenantes à domicile sont amenées à réaliser des interventions en binôme avec des aides-soignantes ou avec les services de l'Hospitalisation à Domicile (HAD).

Le service peut également faire appel au CLIC du Pays de Redon ou au Dispositif d'Appui à la Coordination en Territoires d'Ille-et-Vilaine (DAC'tiv) en cas de situations complexes. Ainsi que les assistantes sociales du Centre Hospitalier, de l'équipe mobile APA et les financeurs (CD, caisses de retraites, mutuelles).

Le service reste réactif suite aux informations transmises par les aides à domicile, multiplie les visites à domicile, travaille en partenariat avec différents professionnels, participe à des réunions de coordination plusieurs fois par an avec l'équipe Gériatrique du Département.

Cette dynamique permet de répondre au mieux aux enjeux de santé et d'autonomie des usagers tout en offrant un accompagnement coordonné et adapté à leur parcours de vie.

IV. L'EVALUATION ET LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Conformément aux exigences de la loi 2002-2, la démarche qualité s'appuie également sur des outils réglementaires remis systématiquement à chaque usager lors de la contractualisation. Le fonctionnement du service est détaillé dans le règlement de fonctionnement. Le service s'inscrit dans une démarche qualité permettant de garantir la fiabilité de ses prestations, leur conformité aux exigences de qualité et de bonnes pratiques et une démarche d'amélioration continue.

Le service veille à adapter régulièrement ses modes d'organisations et son fonctionnement pour répondre aux évolutions du secteur et aux attentes des bénéficiaires.

■ Les enquêtes de satisfaction

Dans le cadre de la démarche qualité et d'amélioration continue, le service a diffusé un questionnaire de satisfaction aux usagers afin de recueillir leur avis sur les prestations proposées par le service.

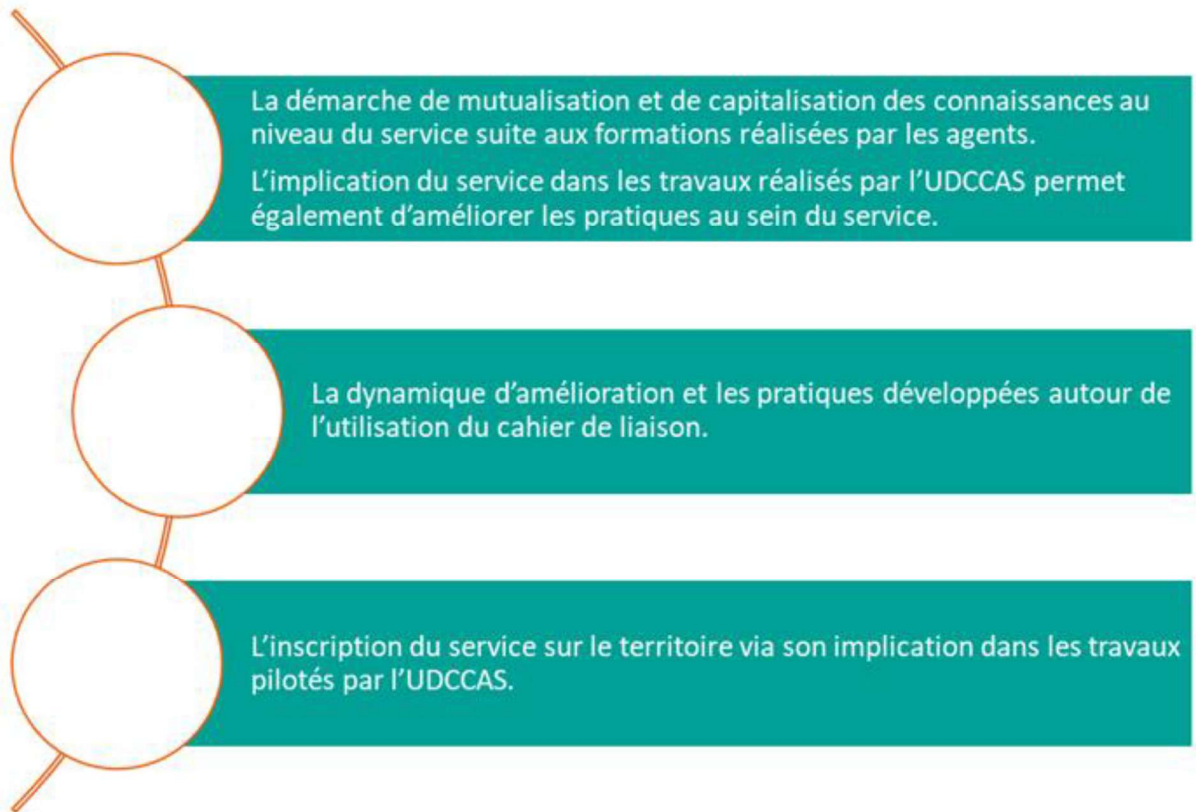
Les résultats démontrent que le service délivre un service de qualité auprès des usagers du service. C'est un indicateur de la qualité et permet également de mettre en place des actions d'amélioration constante.

Les modalités de diffusion restent un point important car plus les retours sont nombreux, plus les résultats reflètent la perception des usagers et mettent en évidence les axes d'amélioration à mettre en place par le service. Ici les agents remettent en main propre les enquêtes et accompagnent si besoin les usagers pour y répondre.

■ L'évaluation externe

Le service avait l'obligation de transmettre au Conseil Départemental son évaluation externe pour le 20.12.2019. Le Cabinet Catalys a été désigné pour réaliser cette évaluation qui a eu lieu entre juillet et décembre 2019. Pour réaliser cette évaluation, le cabinet a mené des entretiens avec l'équipe de Direction, des aides à domicile, des partenaires ainsi que des bénéficiaires du service.

Dans le rapport d'évaluation externe, le service a été distingué par quelques actions remarquables :



La prochaine évaluation est prévue en 2026. Le projet de service est susceptible d'évoluer en fonction des résultats de l'évaluation.

V. LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Les orientations stratégiques établies pour les années à venir traduisent la volonté d'innover, de mieux répondre à la complexité croissante des situations rencontrées, et de garantir une prise en charge humaine, inclusive et adaptée à chaque bénéficiaire. L'implication active des usagers et de leurs familles, tout comme le soutien affirmé aux aidants, sont des piliers de cette ambition renouvelée.

Les orientations du service pour les 5 années à venir sont de :

- ✓ Renforcer la prévention de la perte d'autonomie de l'utilisateur et garantir la qualité du service ;
- ✓ Favoriser la prévention des risques en développant la qualité de vie au travail ;
- ✓ Recruter et fidéliser ;
- ✓ Développer une culture commune de la bientraitance au sein du service.

Le plan d'action

ORIENTATION N°1 – RENFORCER LA PREVENTION DE LA PERTE D'AUTONOMIE DE L'USAGER ET GARANTIR LA QUALITE DU SERVICE	
Objectif 1	Harmoniser les pratiques d'intervention et d'accompagnement
Actions	• Améliorer la remontée d'information auprès des agents administratifs : revoir l'utilisation de l'application de télégestion sur les téléphones mobiles des intervenants à domicile afin de faciliter la transmission des informations, prévenir des changements de planning et d'intervenants. • Instaurer des points spécifiques sur des situations complexes avec les intervenantes concernées afin d'adapter les interventions aux besoins de l'utilisateur (matériels, plannings...). • Maintenir une enquête de satisfaction auprès des usagers, réalisée en concertation avec les aides à domicile. Diffuser les résultats aux usagers, aux intervenantes et aux instances. • Modifier le règlement de fonctionnement en revoyant les modes de communication auprès du service en cas d'absence. • Étudier la mise en place d'une aide à domicile "référente" par usager.
Objectif 2	Lutter contre l'isolement des usagers du service
Actions	• Repérer et diffuser aux équipes les informations relatives aux activités réalisées par le CCAS. • Encourager les aides à domicile à porter les actions du CCAS auprès des usagers pour les inciter à y participer.
Indicateurs	• Résultats de l'enquête de satisfaction. • Satisfaction des intervenants à domicile sur l'utilisation quotidienne de l'application de télégestion. • Augmentation du nombre d'inscriptions sur le registre des personnes vulnérables par an. • Nombre de réunions "situations complexes" réalisées dans l'année et nombre de "situations complexes" traitées.

ORIENTATION N°2 - FAVORISER LA PRÉVENTION DES RISQUES EN DÉVELOPPANT LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Objectif	Soutenir et accompagner les professionnels en développant les temps collectifs d'analyse de pratiques, de coordination et de mesures de prévention de la santé au travail
Actions	• Prévoir des temps d'analyse de pratique permettant un moment de partage et de réflexion en équipe (2 fois par an minimum). • Proposer un plan de formation en prévention des Troubles-Musculo-Squelettiques et des bonnes postures à adopter afin de prévenir l'usure professionnelle. • Renforcer la formation interne en diversifiant les modalités d'accès aux temps d'informations et de formation : webinaire, diffusion de vidéos pratiques en réunion d'équipe, participation à des forums, conférences, salon seniors,... • Étudier la mise en place d'un dossier partagé en ligne (Drive Intranet) regroupant les fiches actions par usager, vidéos pratiques, tuto,... • Créer un registre de signalement des événements indésirables. • Associer les aides à domicile à la mise à jour du document unique. • Répondre à l'appel à projet du Département pour l'attribution d'une dotation complémentaire au service autonomie sur l'axe qualité de vie au travail.
Indicateurs	• Nombre d'heures et de temps de réunion d'analyse de pratiques par an. • Nombre de formations internes proposées et suivies par an. • Nombre d'aides à domicile associées à la mise à jour du document unique. • Taux de réduction de l'absentéisme par an. • Création du registre de signalement des événements indésirables. • Création du dossier partagé en ligne • Dépôt du dossier de l'appel à projet du Département • Budget dédié aux formations et séances d'analyse de pratique.

ORIENTATION N°3 - RECRUTER ET FIDELISER

Objectif	Renforcer l'intégration des salariés pour sécuriser les parcours professionnels et favoriser la fidélisation
Actions	• Retravailler le dispositif de marrainage et le développer progressivement à l'ensemble des nouveaux agents. • Valoriser l'accueil de stagiaires (charte d'engagement). • Faciliter la mise en place de moments de convivialité hors du temps de travail : mise à disposition de salle et prêt de matériels. • Répondre à l'appel à projet du Département pour l'attribution d'une subvention pour financer des binômes lors des prises de postes. • Retravailler avec les aides à domicile la procédure d'accueil des agents nouvellement recrutés (présentation en réunion d'équipe,...). • Etudier financièrement la diversification des canaux de communication pour diffuser les offres d'emploi (annonce presse, radio,...).
Indicateurs	• Nombre de stagiaires accueillis ou apprentis formés par an. • Diminution du nombre d'utilisateurs sur liste d'attente avec augmentation de l'activité. • Diminution de l'absentéisme. • Nouveaux outils mis en place pour l'accueil des nouveaux agents recrutés. • Etude financière réalisée pour la diversification des canaux de communication.

ORIENTATION N°4 - DEVELOPPER UNE CULTURE COMMUNE DE LA BIENTRAITANCE AU SEIN DU SERVICE

Objectif	Être vigilant à ce que les interventions du service soient en adéquation avec la charte des droits et des libertés de l'utilisateur
Actions	• Revoir les fiches de poste en indiquant la formation de bientraitance comme obligatoire. • Déployer des sessions de simulateur de vieillissement sur des thématiques « à risque ». • Faire appliquer la procédure de signalement des situations de maltraitance dans les pratiques professionnelles des agents. • Revoir les procédures d'accueil des usagers tout en prenant en considération la place de l'aidant. • Créer des outils de repérage des situations d'épuisement des aidants et sensibiliser les agents à leur utilisation. • Poursuivre les partenariats avec des organismes proposant des actions de prévention (actions collectives des caisses de retraites, mutuelle communale,...).
Indicateurs	• Nombre d'agents formés par an (simulateur, bientraitance). • Nombre de signalements recensés par an. • Nombre de sessions de simulateur réalisée par les agents par an. • Création des outils de repérage. • Mise à jour des procédures d'accueil des usagers. • Nombre d'actions de prévention réalisées par an. • Nombre d'agents participants aux actions de prévention proposées.

Conclusion

Le projet de service du service Autonomie à domicile 2026-2031 s'inscrit pleinement dans les évolutions démographiques, sociales et réglementaires qui transforment en profondeur l'accompagnement des personnes âgées et en situation de perte d'autonomie. Face à l'augmentation des besoins, à la complexification des situations accompagnées et aux attentes croissantes en matière de qualité, de continuité des interventions, ce projet affirme une ambition claire : garantir un accompagnement à domicile sécurisé, coordonné et respectueux des choix de vie des personnes.

Les orientations définies pour la période 2026-2031 traduisent une volonté forte de professionnalisation des pratiques, de valorisation des métiers de l'aide à domicile et de renforcement de l'attractivité du service. Elles reposent également sur le développement de partenariats territoriaux, l'amélioration de l'organisation interne et l'adaptation continue des réponses apportées aux besoins des usagers et de leurs proches aidants.

Ce projet constitue ainsi un cadre de référence partagé pour l'ensemble des professionnels du service. Il se veut évolutif et ouvert, afin de pouvoir s'ajuster aux mutations du secteur et aux politiques publiques à venir. Sa mise en œuvre progressive, évaluée régulièrement, permettra de consolider la qualité du service rendu et de contribuer durablement au maintien à domicile, dans des conditions dignes et sécurisées, des personnes accompagnées sur le territoire.



Envoyé en préfecture le 07/07/2026
Reçu en préfecture le 07/07/2026
Publié le
ID : 035-263502221-20260706-D_2026_50-DE

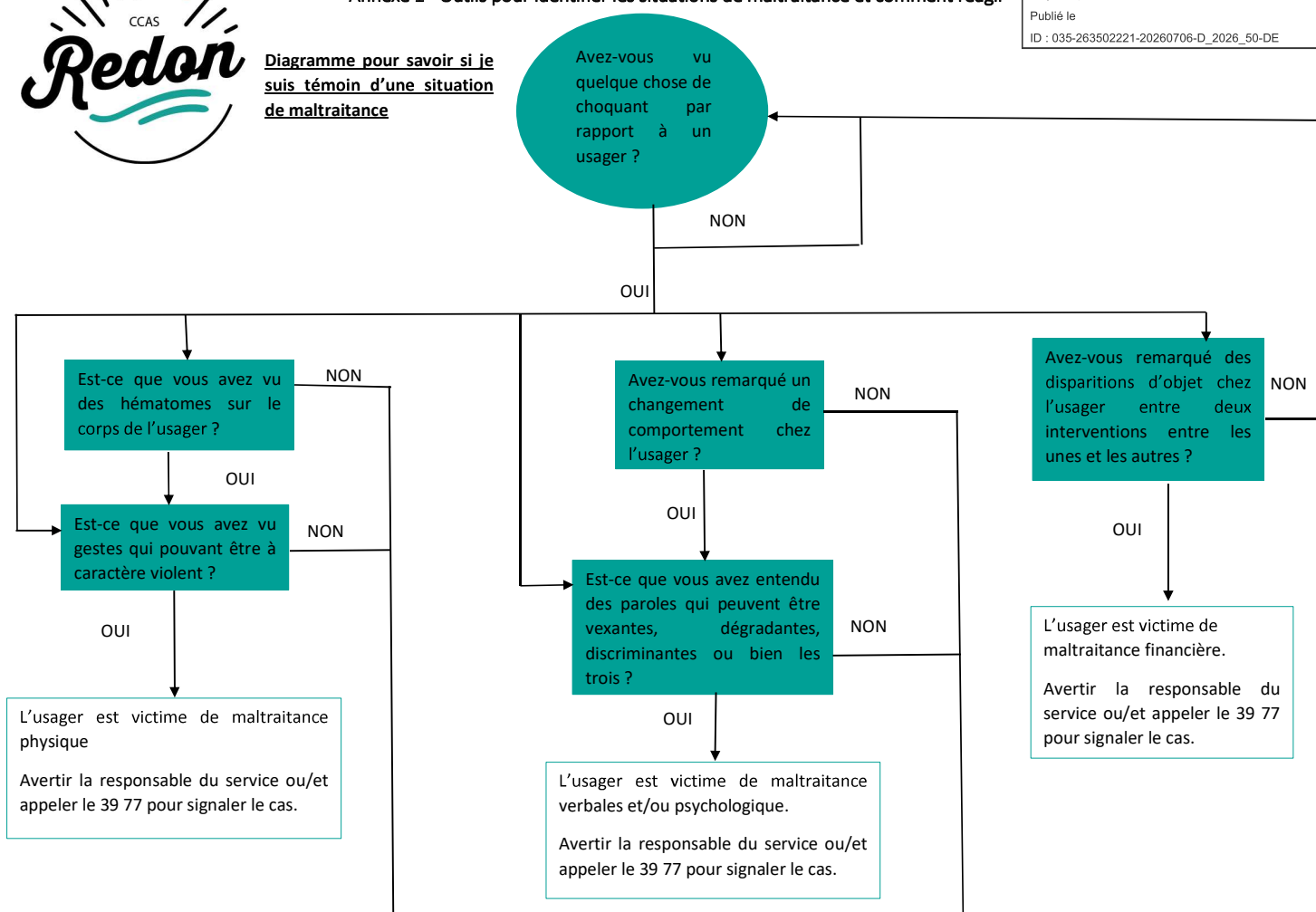
ANNEXES



Annexe 1 - Outils pour identifier les situations de maltraitance et comment réagir

Diagramme pour savoir si je suis témoin d'une situation de maltraitance

Envoyé en préfecture le 07/07/2026
Reçu en préfecture le 07/07/2026
Publié le
ID : 035-263502221-20260706-D_2026_50-DE



Baromètre de l'étude de la maltraitance

Bientraitance

- Adopter les bonnes postures,
- Favoriser son autonomie en s'appuyant sur ses compétences,
- Aider la personne à s'exprimer, donner son avis, faire des choix, à développer son apprentissage (auto-détermination),
- S'assurer de l'accord de la personne pour tout acte ou service proposé,
- Accueillir, écouter les proches aidants et s'allier avec eux tout au long du séjour,
- S'allier avec les bénévoles et les représentants des usagers : les associer aux réflexions, formations,
- Se questionner sur ses pratiques, échanger collectivement, se former et respecter les bonnes pratiques professionnelles et les valoriser, se mettre à jour, recourir à l'éthique,
- Prévenir les situations : détection et traitement des signaux faibles d'alerte et QVCT.

Vigilance

Modification de comportements de l'utilisateur (communication, attitude, douleur, souffrance psychique, autres) et de son état général (signes physiques, dégradation subite, autres).

Alerter rapidement, en parler, renforcer la surveillance et la protection de la personne, analyser ses pratiques, prévenir les risques et assurer une qualité de vie au travail.

Anticiper les « moments sensibles » pour la personne : accueil, sortie, situations d'urgence, retour d'hospitalisation, annonce d'une mauvaise nouvelle, accompagnement fin de vie. Organisation à prévoir en cas de tensions en effectif : transmissions, week-end, nuits, congés, transitions, périodes festives.

Anticiper les présences et effectifs réduits auprès des personnes.

Maltraitance

Toute personne peut être en **situation de vulnérabilité** lors de son parcours de vie ou de santé et subir une maltraitance.

7 types de maltraitance : physique ; sexuelle, psychologique ; matérielle et financière ; négligences, abandons, privations ; discriminations ; exposition à un environnement violent.

Les besoins essentiels de la personne non assurés (sommeil, alimentation, hydratation, hygiène).

Maltraitance institutionnelle : pratiques managériales, organisation, mode de gestion inadapté.

Vigilances : avoir des mauvaises pratiques sans s'en rendre compte.

Alerter les responsables et protéger la personne, déclarer, puis faire des retours d'expériences et d'informations aux équipes et usagers et se former.

Impliquer les personnes accueillies et les instances représentatives.