



Projet de service

Service d'aide et d'accompagnement à domicile

2025 à 2030

Communauté de Communes Roumois Seine

Sommaire :

I : Introduction	Page 3
II : Présentation du service	Page 3
A : identité de la structure et zone d'intervention	Page 3
B : Valeurs, principes, missions générales	Page 4
C : Prestations proposées et public accompagné	Page 6
D : Bientraitance et lutte contre la maltraitance	Page 7
E : Financements du service	Page 9
III : Organisation et fonctionnement du service	Page 10
A : structure organisationnelle	Page 10
B : modalités d'accueil et d'accompagnement	Page 11
C : Organisation des interventions	Page 13
IV : Information et participation des personnes accompagnées	Page 13
A : Information	Page 13
B : Droit de participation	Page 14
V : Développement des compétences et qualité de vie et des conditions au travail	Page 14
A : politique RH	Page 14
B : Formation et développement des compétences	Page 15
C : Qualité de vie et des conditions au travail	Page 15
VI : Partenariats et collaborations	Page 16
A : Partenariats extérieurs	Page 16
B : Articulation des interventions	Page 17
VII : Evaluation et amélioration continue	Page 17
A : Evaluation des actions	Page 17
B : Amélioration continue	Page 17
VIII : Annexes	Page 18

I : Introduction

Dans un contexte de vieillissement de la population, d'augmentation des maladies chroniques et de volonté croissante de rester à domicile le plus longtemps possible, les services d'aide à domicile jouent un rôle essentiel dans le maintien de l'autonomie et la qualité de vie des personnes fragilisées. Ce projet de service s'inscrit dans une démarche humaine, solidaire et professionnelle, visant à répondre aux besoins quotidiens des personnes âgées, en situation de handicap ou en convalescence, tout en soutenant leurs proches aidants.

L'ambition du service est de proposer un accompagnement personnalisé, respectueux de la dignité et du rythme de chacun, en assurant des prestations de qualité.

Le service d'aide à domicile est un service proposé par la Communauté de Communes Roumois Seine. Ce service relève de la loi 2002.2 du code de l'action sociale, qui rend par ailleurs obligatoire l'établissement d'un projet de service.

Dans le cadre du projet de territoire, la collectivité s'est engagée à mettre en place :

- Une réflexion stratégique autour du secteur de la gérontologie au vu du nombre de personnes âgées grandissant sur le territoire.
- Assurer des prestations d'aide à domicile aux personnes âgées en apportant des garanties aux agents et en stabilisant les dépenses de fonctionnement.

Afin d'inclure chaque partie prenante du service, ce document a été coconstruit de sorte à faire émerger les forces et les points d'améliorations pour l'ensemble du service.

II : Présentation du service

A : Identité de la structure et zone d'intervention

Le service est porté par la Communauté de Communes Roumois Seine. Cet EPCI (Etablissement Public de Coopération Intercommunale) a été créé en janvier 2017 pour donner suite à une fusion de 4 EPCI. Cette collectivité est composée de 40 communes avec environ 41 000 habitants.

Son représentant légal est le Président de la communauté de communes Roumois Seine. Le Président, assisté de 11 vice-présidents dont un vice-président en charge de la solidarité et l'autonomie, gouverne la collectivité avec 68 délégués titulaires communautaires.

Le siège social se situe au 666 rue Coquelin à Bourg Achard, les bureaux du service d'aide et d'accompagnement à domicile se situent aux communs du logis à Grand Bourgtheroulde.

Notre zone d'intervention comprend l'ensemble des 40 communes de l'EPCI :



Roumois Seine - sept. 2021

Le service est autorisé juridiquement à fonctionner depuis le 1^{er} janvier 2018 jusqu'en décembre 2033 par le Conseil Départemental de l'Eure. Ce service intervient en mode prestataire.

B : Valeurs, principes, missions générales

Le service repose sur des valeurs humaines fortes et des principes d'intervention clairs, garants d'un accompagnement de qualité :

- Respect et dignité : chaque personne est accompagnée dans le respect de son intimité, de ses choix de vie et de ses convictions.
- Bienveillance et écoute : nos intervenants agissent avec empathie, attention et disponibilité, favorisant une relation de confiance.
- Professionnalisme et discrétion : le service est assuré avec rigueur, confidentialité et engagement, dans le respect des normes et des bonnes pratiques.
- Soutien à l'autonomie : l'aide est pensée pour renforcer l'indépendance des bénéficiaires, en valorisant leurs capacités.

- Adaptabilité et personnalisation : chaque accompagnement est ajusté aux besoins spécifiques, dans une logique de service sur mesure.
- Sécurité et continuité : nous garantissons un environnement sécurisé et une présence régulière, pour une prise en charge stable et rassurante.
- Formation et amélioration continue : nos équipes sont formées et accompagnées pour maintenir un haut niveau de compétence et de qualité.

Ces principes guident l'ensemble des actions et reflètent l'engagement à offrir un service humain, respectueux et professionnel.

Les missions générales sont :

- Accompagner les personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne :
 - Aide à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, à la mobilité ;
 - Soutien à l'autonomie et à la dignité de la personne ;
 - Préparation des repas adaptés aux besoins et régimes alimentaires.
- Assurer les tâches courantes :
 - Entretien du logement et du linge ;
 - Réalisation de courses avec ou sans la personne accompagnée.
- Favoriser le maintien à domicile :
 - Prévenir l'isolement social et les hospitalisations évitables ;
 - Adapter l'environnement pour sécuriser le cadre de vie.
- Soutenir les familles et les aidants :
 - Relais ponctuel ou régulier pour soulager les proches aidants ;
 - Conseil et accompagnement dans les démarches administratives simples.
- Préserver le lien social :
 - Accompagnement aux sorties autour du domicile ;
 - Échanges, écoute et stimulation cognitive ou sociale.
- Participer à la coordination du parcours de vie :
 - Collaboration avec les professionnels de santé, les services sociaux et les familles ;
 - Transmission d'informations utiles à la continuité de l'accompagnement.
- Adapter l'aide aux besoins évolutifs :
 - Réévaluation régulière des besoins et ajustement des interventions ;
 - Souplesse dans l'organisation pour répondre aux urgences ou changements de situation.

C : Prestations proposées et publics accompagnés :

1. Publics accompagnés

Le service accompagne des usagers de 60 ans et plus en perte d'autonomie ou malades, des usagers présentant un handicap, sans limite d'âge et enfin des usagers de moins de 60 ans atteints de pathologies chroniques ou présentant une affection momentanée.

Année	2022	2023	2024	2025 (jusqu'en août)
Nb d'heures réalisées	89870.67	82082.53	69674.90	45456.25
Nb de personnes accompagnées	379	345	325	327
Nombre d'agents	76	72	69	68

Afin que le service fonctionne de façon optimale, au vu des demandes de prise en charge réceptionnées par le service, il serait souhaitable de pouvoir proposer aux environs de 80 000h par an. A ce jour, cet objectif ne peut être atteint car le service rencontre un problème de recrutement de candidats aux postes d'aides à domicile, ce qui rend difficile la prise en charge de nouvelles personnes accompagnées.

2. Prestations d'aide et d'accompagnement

- Prestations réalisées :

Pour permettre le maintien à domicile dans de bonnes conditions de vie et de sécurité, plusieurs prestations sont réalisées :

- Aide à la vie quotidienne :

- Aide à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation ;
- Aide au lever, au coucher, à la mobilité ;
- Préparation et aide à la prise des repas.

- Entretien du cadre de vie :

- Ménage courant (sols, surfaces, sanitaires) ;
- Entretien du linge (lavage, repassage, rangement) ;
- Accompagnement aux courses.

- Accompagnement social et relationnel :

- Présence et écoute active ;

- Accompagnement aux sorties pour promenade et exceptionnellement pour des personnes accompagnées qui seraient isolées pour être accompagnées aux rendez-vous médicaux sur le territoire ;
- Stimulation cognitive et maintien du lien social.

➤ Soutien aux aidants :

- Relais ponctuel pour permettre du répit.
- Conseils et orientation vers des dispositifs adaptés.

Afin de permettre la réalisation de ces prestations, le service intervient en mode prestataire. Les interventions sont planifiées selon les besoins de l'utilisateur ainsi qu'en fonction des possibilités du service.

- **La mise en place de la prestation :**

Un rendez-vous de mise en place est réalisé en amont de la prise en charge pour comprendre les besoins de l'utilisateur et permettre d'y répondre au mieux. Puis une visite annuelle est réalisée afin de suivre la qualité des prestations et de réévaluer les besoins.

Durant toute la prise en charge, le service assure le respect de la confidentialité concernant la vie privée de la personne accompagnée.

Le service s'engage à respecter la continuité de service lors des remplacements en cas d'absence, mais aussi à former de façon continue les agents.

- **Les aides financières :**

Afin d'assurer une prise en charge de qualité et coordonnée, le service collabore avec différents partenaires :

- Partenaires financiers : Conseils Départementaux, caisses de retraite et mutuelles
- Partenaires médicaux : les médecins traitants, les SSIAD, les infirmières à domicile
- Partenaires institutionnels : CLIC, DAC, tutelle/curatelle, CMP, ergothérapeute, collectivités territoriales

D : Bienveillance et lutte contre la maltraitance

Au sens de la collectivité, la bienveillance est le fait de prendre en soin la personne accompagnée tout en étant à l'écoute de ses besoins afin de les satisfaire en tenant compte de ses capacités et de ses limites, tout en étant vigilant à assurer sa sécurité.

Ce sont ainsi des gestes discrets et des petites attentions qui font toute la différence.

Ces valeurs sont à appliquées à l'ensemble des agents du service.

Afin de lutter contre la maltraitance, il est important de cartographier au préalable l'ensemble des risques : organisationnels, relationnels, physiques, psychologiques, institutionnels, éthiques, financiers et numériques.

Type de risque	Situations à risque	Exemples de maltraitance potentielle	Prévention / Actions correctives
Organisationnel	Sous-effectif	Négligence involontaire	Planification adaptée
	Surcharge de travail	Retards répétés	Renforts ponctuels
	Mauvaise planification	Oubli de soins essentiels	Supervision régulière
Relationnel	Conflits entre intervenant et bénéficiaire	Paroles blessantes	Formation à la communication bienveillante avec les aînés
	Manque d'écoute	Infantilisation	Médiation
		Non-respect des choix de vie	
Physique	Manutention inadaptée	Blessures lors des transferts	Formation aux gestes et postures
	Gestes brusques	Douleurs liées à de mauvaises pratiques	Mise à disposition de matériel adapté
	Aides techniques absentes		
Psychologique	Isolement social	Dévalorisation	Soutien psychologique
	Perte d'autonomie	Indifférence	Activités sociales
	Stress de l'intervenant	Absence de stimulation cognitive	Écoute active
Institutionnel	Procédures rigides	Traitement standardisé	Individualisation de l'accompagnement
	Manque de personnalisation de plan personnalisé d'autonomie	Non-respect du rythme ou des préférences	Évaluation régulière de la personne accompagnée
Éthique	Non-respect de l'intimité	Intrusion dans la vie privée	Charte éthique
	Non-respect des croyances ou habitudes de vie	Non-respect des pratiques religieuses	Sensibilisation à la bientraitance
Financier	Manipulation des moyens	Abus de confiance	Encadrement strict

	de paiement ou des biens personnels	Vol	Traçabilité
		Pressions pour modifier un testament	Sensibilisation des intervenants aux risques
Numérique / Données	Mauvaise gestion des informations médicales ou personnelles	Divulgarion non autorisée de données de santé	Formation à la confidentialité
		Non-respect du RGPD	Sécurisation des dossiers

- **La mise en place d'un dispositif de recueil :**

Afin de pouvoir signaler un problème, le service a mis en place une procédure de recueil d'évènement indésirable.

En fonction de la gravité des incidents, le service peut réaliser un signalement au procureur de la république afin de protéger la victime qui est en danger.

Afin de prévenir les situations de maltraitance et surtout d'intervenir dans un cadre bienveillant, la quasi-totalité des agents du service ont suivi la formation sur la bientraitance et le repérage de la maltraitance entre 2023 et 2025.

E : Financements du service

Le service est financé en très grande partie par le Conseil Départemental de l'Eure par le biais du CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) et d'une dotation complémentaire versée, elle aussi, par le Conseil Départemental.

Une partie des financements est aussi versée par les caisses de retraites en fonction du taux de participation qu'elles ont fixé.

Les personnes aidées payent leur reste à charge s'il y a lieu.

Les mutuelles payent intégralement le montant des factures des prestations réalisées, dans le cadre d'une prise en charge momentanée.

L'ensemble des ressources du service sont versées au Trésor Public.

III : Organisation et fonctionnement du service

A : Structure organisationnelle

1 : Organigramme

Voir Annexe 1

2 : Ressources humaines et effectifs

Le service répond aux besoins grâce aux aides à domicile et aides ménagères. Ces agents sont au nombre de 68 actuellement.

Différentes positions statutaires sont en vigueur pour les agents : titulaires, CDI ou encore CDD. Les quatre encadrantes supervisent ces agents répartis en 2 secteurs d'interventions.

Enfin une responsable de service vient coordonner le travail administratif du service.

3 : Rôles et responsabilités des agents

Les intervenants ont pour rôle de réaliser l'ensemble des prestations proposées et de collaborer avec les différents partenaires.

➤ Les intervenants ont pour responsabilités :

- Assurer la sécurité et le bien être des personnes accompagnées ;
- Réaliser les tâches prévues dans le cadre de l'intervention ;
- Assurer la confidentialité des interventions ;
- Communiquer et transmettre les informations utiles ;
- Collaborer avec l'équipe et les partenaires ;
- Respecter les règles de fonctionnement du service.

➤ Les encadrants ont pour responsabilités :

- Garantir la sécurité des intervenants ;
- Evaluer les besoins des personnes accompagnées ;
- Manager les équipes ;
- Gérer le quotidien du service ;
- Planifier les interventions ;
- Recruter les intervenants.

➤ Le responsable du service a pour responsabilité :

- Garantir la sécurité de l'ensemble des agents du service ;
- Assurer la bonne gestion financière du service ;
- Gérer les missions administratives ;
- Organiser les relations partenariales.

4 : Matériel, locaux et équipements :

Les intervenants utilisent des EPI (Equipement de Protection Individuel) pour intervenir auprès des usagers :

- Gants pour l'aide à la personne ;
- Gants pour l'entretien des logements ;
- Blouses en tissus et jetables.

En cas de besoin spécifique, certains EPI sont distribués : masques chirurgicaux ou FFP2, surblouses, charlottes, surchaussures et chaussures antidérapantes.

Les intervenants sont accueillis dans les locaux de Grand Bourgtheroulde pour des temps individuels ou dans les salles de réunion de l'EPCI ou à défaut dans des salles communales pour des permanences ou réunions de travail.

B : Modalités d'accueil et d'accompagnement

1 : Modalités

L'accueil physique des usagers ou intervenants se réalise à Grand Bourgtheroulde entre 8h30 et 12h30 puis de 13h30 à 17h du lundi au vendredi. Il est recommandé de prendre rendez-vous afin d'avoir un entretien personnalisé.

Des lignes téléphoniques directes sont à la disposition de toutes les parties prenantes pour avoir accès au service.

Une messagerie électronique est affectée au service en plus des messageries de chaque encadrante.

Une astreinte à destination des agents et des bénéficiaires est mise en place en dehors des horaires d'ouverture des bureaux : de 7h à 8h30 et de 17h à 20h30, ainsi que le week-end et jours fériés de 7h à 20h.

2 : Analyse des besoins

Lorsqu'une personne s'adresse au service pour des prestations d'aide et d'accompagnement, sa demande fait l'objet d'une évaluation à son domicile par l'encadrant, en présence des personnes de son choix.

Lorsque la personne est mineure, cette évaluation est réalisée en présence de son représentant légal, et lorsqu'elle fait l'objet d'une mesure de protection des majeurs, cette évaluation est réalisée en présence de la personne chargée de la mesure de protection.

Cette évaluation porte sur ses besoins d'aide et d'accompagnement. Si l'encadrante remarque des besoins de soins, l'utilisateur sera orienté vers un service de soin.

Cette évaluation tient compte des souhaits et habitudes de vie de l'utilisateur et de son environnement, y compris la présence et le rôle des aidants, ainsi que de l'intervention d'autres professionnels.

L'évaluation permet également de repérer les signes de fragilité, de perte d'autonomie et d'isolement de l'utilisateur, ainsi que les situations d'isolement et les difficultés éventuelles des aidants

L'encadrant procède également à l'évaluation de la sécurité de la personne et des intervenants lors des futures interventions au domicile de la personne accompagnée. Il repère notamment les agencements à domicile incompatibles avec l'intervention des professionnels du service, et fait à l'utilisateur des propositions à même de les surmonter.

Cette évaluation tient compte des plans d'aide réalisés par les organismes financeurs, si l'utilisateur a sollicité leur aide. En revanche, si ce n'est pas le cas, l'utilisateur est informé des financements auxquels elle est susceptible d'avoir droit pour les prestations d'aide et d'accompagnement, ainsi que des démarches à effectuer pour les obtenir.

Enfin, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre. Lorsqu'il n'est pas à même de répondre à la demande de la personne accompagnée, il lui en fait connaître les raisons et l'oriente vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

L'ensemble de ses éléments est consigné dans un projet personnalisé d'autonomie. Il est revu à chacune des visites à domicile réalisées par les encadrantes.

3 : Information et consentement de la personne accompagnée

Pour garantir les droits et l'information à la personne accompagnée, le service lui remet :

- Un livret d'accueil : il est remis à chaque personne souhaitant être accompagné par le service ;
- La charte des droits et des libertés : elle est annexée au livret d'accueil ;
- Un règlement de fonctionnement : il définit les règles d'intervention ;
- Un DIPC : le contrat conclu entre les 2 parties

4 : Modalités financières

Concernant les personnes accompagnées, plusieurs sources de financement des heures sont possibles :

- Par les Conseils Départementaux : APA, PCH, action sociale ;

- Les caisses de retraites ;
- Les mutuelles.

Pour bénéficier de ces prestations, il suffit de remplir les conditions d'attributions pour les 2 premiers. Concernant les mutuelles, elles financent en général des heures à la suite d'une hospitalisation.

C : Organisation des interventions

Le service assure les prestations de 7h jusqu'à 20h, du lundi au dimanche. Les prestations d'entretien de logement, du linge, de courses et de soutien moral sont effectuées du lundi au vendredi et de préférence l'après-midi pour pouvoir disposer de toute la matinée pour l'aide à la personne.

Un classeur de transmission est au domicile de chaque personne accueillie pour pouvoir noter les observations et le travail effectué. Il est à la disposition des aidants ainsi que des professionnels.

Les encadrantes réalisent les plannings au plus juste des besoins mais aussi en fonction des contraintes du service. Le remplacement de l'intervenant est réalisé afin qu'il puisse y avoir une continuité de service.

Il est demandé aux intervenants de vouvoyer les personnes accompagnées et de les appeler par leur nom.

IV : Information et participation des personnes accompagnées

A : Information

La charte des droits et libertés de la personne accompagnée est annexée au livret d'accueil et est affichée dans l'entrée des bureaux.

Une campagne de formation à la bientraitance et au repérage de la maltraitance est menée au sein de la collectivité depuis 2023 afin de former l'ensemble des intervenants dans le but qu'ils puissent connaître et agir en conséquence de ce qu'ils peuvent voir ou entendre. Une procédure de recueil pour ce genre d'information a été formalisée.

B : Droit de participation

Une enquête de satisfaction est réalisée tous les ans afin de recueillir l'avis des personnes accompagnées sur la qualité du service rendu mais aussi sur les projections des besoins auxquels le service ne répond pas encore.

Lors des visites annuelles, les encadrantes recueillent aussi la satisfaction de la personne accompagnée afin de pouvoir réorienter la prise en soin si celle-ci ne correspond plus aux attentes ou aux besoins.

V : Développement des compétences et qualité de vie et des conditions au travail

A : Politique RH

Les politiques en matière de ressources humaines concernant la collectivité sont régies par les lignes directrices de gestion.

Afin de garantir un accompagnement de qualité aux personnes accompagnées, il est nécessaire d'avoir une équipe compétente et motivée. C'est en ce sens qu'il est important de travailler sur la fidélisation des agents ainsi que sur leur montée en compétence tout le long de leur carrière. De plus, il est tout aussi important de travailler dans un environnement respectueux, sécurisant et valorisant.

Le service comprend actuellement 68 intervenants, 4 encadrantes et 1 responsable de service. Sur les 68 intervenants, 25 sont en CDD, 13 en CDI et 30 titulaires.

Année	2022	2023	2024	2025
Nb d'intervenants	76	72	69	68

Ce nombre d'agents, comme vu précédemment, reste en dessous de l'effectif opérationnel pour un bon fonctionnement.

Le service prend en charge environ 10 stagiaires école par an afin de se construire un possible vivier de recrutement. Cette action de formation promeut le service, contribue à former les générations futures et permet de créer un vivier de proximité.

Néanmoins à ce jour, entre les départs en retraite et les agents qui quittent la collectivité pour diverses raisons, l'équilibre entre le nombre d'agents intervenants et le nombre de demandes de prise en charge n'est plus atteint.

Afin de pouvoir recruter de nouveaux intervenants, le service mène des campagnes de recrutement en lien avec France Travail, notamment par le dispositif MRS (méthode de recrutement par simulation), mais également en participant aux divers job dating proposés par nos partenaires.

- **La mise en place de la télé gestion :**

Courant 2025, l'ensemble des intervenants du service sera doté d'un téléphone professionnel avec une application leur permettant de recevoir leur planning et l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de leur prestation. Cet outil sera aussi utilisé pour pouvoir converser avec les encadrantes.

- **Un groupe d'échange sur les pratiques professionnelles :**

Des espaces de discussion avec un psychologue clinicien ont lieu quatre fois dans l'année, par groupe défini, dans l'objectif de permettre aux aides à domicile de pouvoir s'exprimer et échanger sur les pratiques professionnelles entre collègues.

B : Formation et développement des compétences

Un plan de formation est réalisé à partir des besoins en formation individuel des intervenants mais aussi des besoins collectifs. Le CNFPT ainsi que d'autres organismes de formation permettent de pouvoir répondre à cette demande.

L'entretien professionnel annuel permet à l'ensemble des agents d'exprimer leur besoin en matière de développement de leur carrière. Les demandes sont ensuite étudiées au cas par cas. En fonction des demandes des intervenants le service collabore avec le CNFPT pour l'organisation de formations dispensées en interne.

C : Qualité de vie et des conditions de travail

Depuis sa création, la communauté de communes vise à mettre en place des actions contribuant à une meilleure qualité de vie et des conditions de travail pour l'ensemble de ses agents.

Un accompagnement humain :

- Le télé travail a été mis en place courant 2023 pour les agents dont les missions le permettent ;

- La mise en place d'espaces de discussion et de partage de leurs pratiques professionnelles, encadrés par un psychologue clinicien ;
- Les intervenants peuvent bénéficier d'un tutorat par un pair pour se former à une nouvelle prise en charge d'une nouvelle personne accompagnée.

De plus en fonction des besoins, grâce à l'assurance statutaire, les intervenants peuvent bénéficier d'un suivi psychologique individuel dans certaines situations.

❖ Des prestations sociales :

La collectivité propose plusieurs actions au titre de l'action sociale :

- Une soirée dédiée aux agents une fois par an sur le territoire afin de créer un moment de cohésion entre tous les agents ;
- Une amicale du personnel créé fin 2024 pour proposer des temps conviviaux ;
- L'adhésion au CNAS (Comité National d'Actions Sociales) proposé à tous les agents présents depuis plus de 6 mois pour accéder à titre individuel à de multiples avantages ;
- La carte des titres restaurants, mise en place en août 2024 avec des titres d'un montant unitaire de 5€ pris en charge à 50% par la collectivité.

De plus, la collectivité a souscrit à un contrat groupe pour la prévoyance et participe à hauteur de 15€ par mois et par agent. Concernant la complémentaire santé, la collectivité participe à hauteur de 18€ par mois pour tout agent ayant souscrit une mutuelle labélisée.

VI : Partenariats et collaborations

A : Partenariats extérieurs

Le service est sous la tutelle du département de l'Eure. Un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens a été signé en juillet 2023. De plus une dotation complémentaire annuelle est allouée par le département au service en fonction des objectifs à atteindre qui ont été fixés d'un commun accord :

- Prendre en charge des profils spécifiques ;
- Organiser le service rendu sur une amplitude horaire élargie ;
- Assurer une couverture territoriale complète ;
- Garantir une qualité de vie aux agents.

Les partenaires extérieurs sont essentiels pour le bon fonctionnement du service tels que les Conseils Départementaux, les Caisses de retraite, les mutuelles, les CMS, l'ARS, le DAC, les hôpitaux, les services d'urgences, le SSIAD.

De plus le service collabore en interne avec les Espaces France Service afin d'accompagner administrativement tant les personnes accompagnées, que les intervenants qui le désirent.

B : Articulation des interventions

Des temps d'échanges dédiés à la coordination sont organisés tous les trimestres avec le SSIAD et le Conseil Départemental. Cela permet une meilleure fluidité dans le parcours des personnes accompagnées.

VII : Evaluation et amélioration continue

A : Evaluation des actions

Afin de garantir aux personnes accompagnées des interventions de qualité, le service programme chaque année une évaluation de la qualité du service rendu par le biais d'un questionnaire de satisfaction. Cette évaluation permet de connaître nos points forts et nos axes d'amélioration.

Lors des visites qualité, les encadrantes prennent la mesure de la satisfaction de la personne accompagnée afin de voir si les prestations répondent correctement aux besoins.

Un tableau de bord permet de piloter le service et d'avoir une vision d'ensemble de l'activité.

Ce projet de service est un document vivant. Il est écrit pour une durée de 5 ans mais pendant ce laps de temps les actions proposées évoluent à leur rythme.

B : Amélioration continue

Le service met un point d'honneur à répondre favorablement aux divers besoins des personnes accompagnées. Ce travail est réalisé en concordance avec les intervenants et la direction du service tout au long de la prise en soin de la personne accompagnée.

L'organisation actuelle du service va être impactée par la mise en place de la réforme des Services Autonomie à Domicile et la mise en œuvre d'un cahier des charges qui va permettre

une meilleure articulation des soins et de l'aide pour l'ensemble des usagers du territoire Roumois Seine.

Le projet de « SAD mixte » en cours d'étude vise à offrir les services de soins et d'aide afin de proposer un accompagnement croisé, coordonné et facilitant aux usagers du territoire.

VIII : Annexes

Annexe 1 : Organigramme

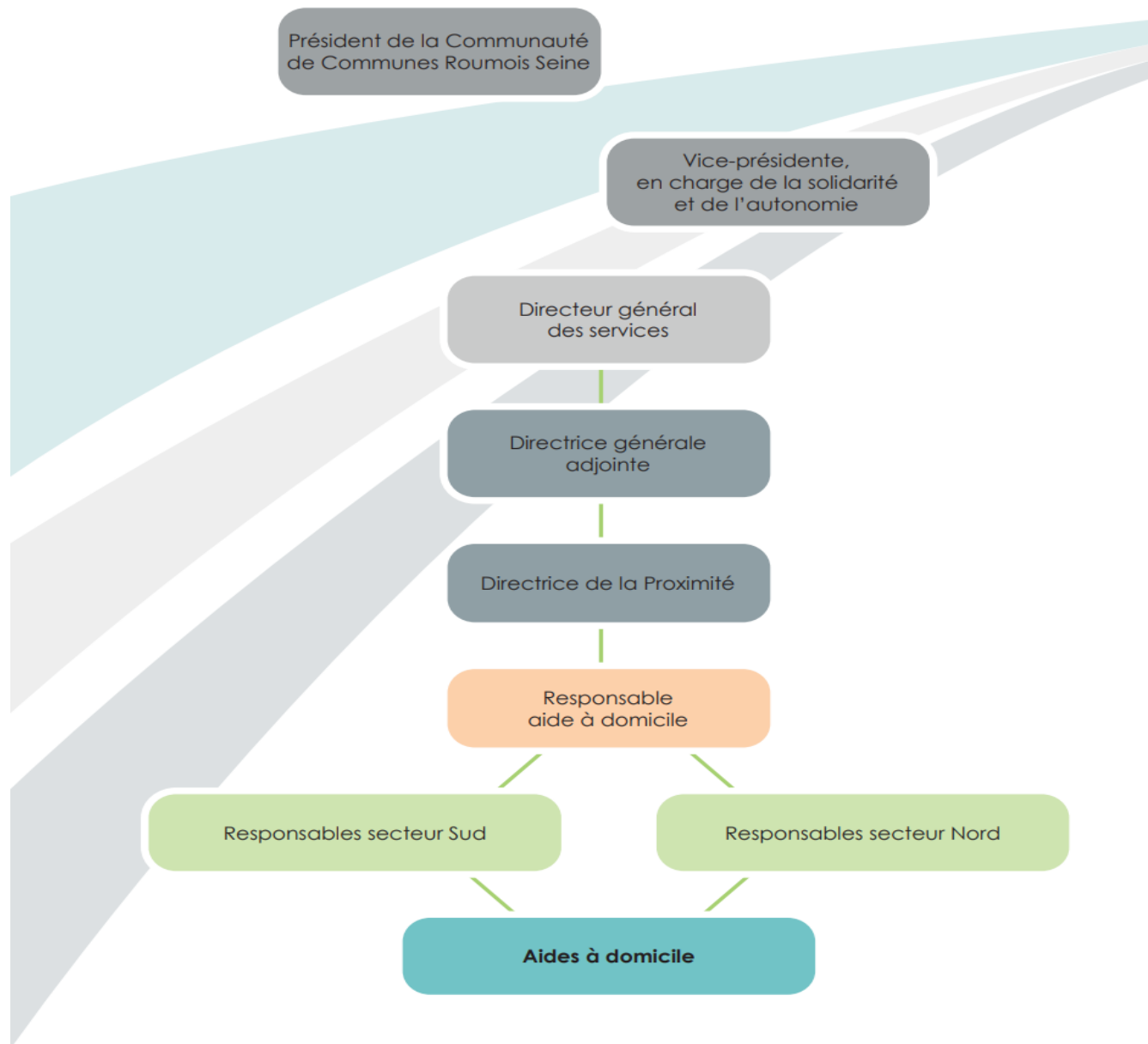
Annexe 2 : fiche action 1 : création du SAD mixte

Annexe 3 : fiche action 2 : recruter et fidéliser les intervenants

Annexe 4 : fiche action 3 : acquisition d'un parc automobile

Annexe 1 :

ORGANIGRAMME



Annexe 2 :

Fiche action 1 :

Création du service autonomie à domicile - SAD Mixte

Personne en charge du projet :

Direction de la Proximité

Responsable du service

Echéancier :

2025-2030

Personnes concernées :

Personnel du SAAD

SSIAD de Bourg Achard

Usagers du service

Objectifs :

Mettre en conformité le service au regard du cadre réglementaire

Répondre aux préconisations du cahier des charges de la réforme

Moyens à mettre en œuvre :

Installation d'un COPIL pour piloter les travaux

Réunions techniques entre le SAAD/ SSIAD pour la création de l'ensemble des documents structurants du dossier

Réunions techniques entre les deux services et les autorités de tutelle de chacun

Descriptif des actions :

Mise en conformité avec le cahier des charges de la réforme

Mise en conformité avec la demande des nouvelles autorisations

Indicateurs :

La mise en place des documents de structuration

L'avancée des éléments selon la date d'échéance

Annexe 3 :

Fiche action 2 :

Recruter et fidéliser les intervenants

Personne en charge du projet :

Responsable du service

Echéancier :

2025-2030

Personnes concernées :

Personnel du SAAD

Personnel du service ressources humaines

Direction de la collectivité

Objectifs :

Recruter de nouveaux intervenants

Fidéliser afin de conserver les intervenants en poste

Moyens à mettre en œuvre :

Travailler sur le recrutement des intervenants de façon attractive

Travailler sur la qualité de vie au travail ainsi que sur les données salariales pour être compétitif

Descriptif des actions :

Trouver de nouvelles méthodes de recrutement pour attirer vers ce métier

Mettre en place une politique de fidélisation des intervenants

Indicateurs :

Le nombre croissant de nouvelles embauches

La durée des contrats pour les agents qui doit tendre vers une situation pérenne

La prise en soins de plus d'usagers du territoire

Annexe 4 :

Fiche action 3 :

Acquisition parc automobile

Personne en charge du projet :

Responsable du service

Echéancier :

2025-2030

Personnes concernées :

Personnel du SAAD

Personnel du service ressources humaines

Personnel des services techniques

Direction de la collectivité

Objectifs :

Proposer des véhicules aux intervenants afin d'effectuer leurs interventions

Moyens à mettre en œuvre :

Travailler sur l'acquisition des véhicules

Travailler sur la répartition des véhicules entre intervenants

Descriptif des actions :

Choisir entre la location ou l'achat de véhicule

Trouver des financements pour pouvoir intégrer cette charge au budget

Sectoriser les véhicules afin de pouvoir faire une rotation entre tous les intervenants

Indicateurs :

Le nombre de véhicule mis à disposition du service

La baisse des coûts de remboursement de frais de déplacement

La satisfaction des intervenants