AAA Aides et Accompagnements à l'Autonomie

# PROJET DE SERVICE 2025-2030

Réalisé par :
**Léo Dissard**

# Table des matières

1. Présentation du service ..... 1
2. Contexte réglementaire et politique ..... 2
    1. Références législatives et réglementaires ..... 2
    2. Articulation avec le Projet Régional de Santé (PRS) Occitanie ..... 2
    3. Inscription dans le Schéma Départemental de l'Aude ..... 2
3. Valeurs, missions et finalités ..... 3
    1. Valeurs du Service ..... 3
    2. Finalités du Service d'Aide à Domicile ..... 3
    3. Missions Opérationnelles ..... 4
4. Objectifs opérationnels ..... 5
    1. Améliorer la qualité des prestations ..... 5
    2. Renforcer la coordination avec les partenaires du territoire ..... 5
    3. Réduire le turn-over des intervenants ..... 6
    4. Objectifs partagés par l'ensemble de l'équipe ..... 6
5. Modalités d'intervention ..... 6
    1. Fonctionnement quotidien ..... 6
    2. Suivi de la prestation ..... 7
    3. Accompagnement personnalisé des bénéficiaires ..... 7
6. Organisation du service ..... 8
    1. Schéma de l'équipe ..... 8
    2. Modalités de recrutement, formation, supervision ..... 8
    3. Outils de coordination ..... 9
7. Évaluation et amélioration continue ..... 10
    1. Démarche qualité : ..... 10
    2. Plans d'actions d'amélioration ..... 11
    3. Repérage et traitement des maltraitances ..... 12
8. Partenariats et coordination ..... 12
9. Respect des droits des usagers ..... 13
    1. Droit à l'information, à la confidentialité, au consentement ..... 13
    2. Participation de la personne à son projet d'aide personnalisé ..... 14
10. Perspectives d'évolution ..... 14
    CONCLUSION ..... 15

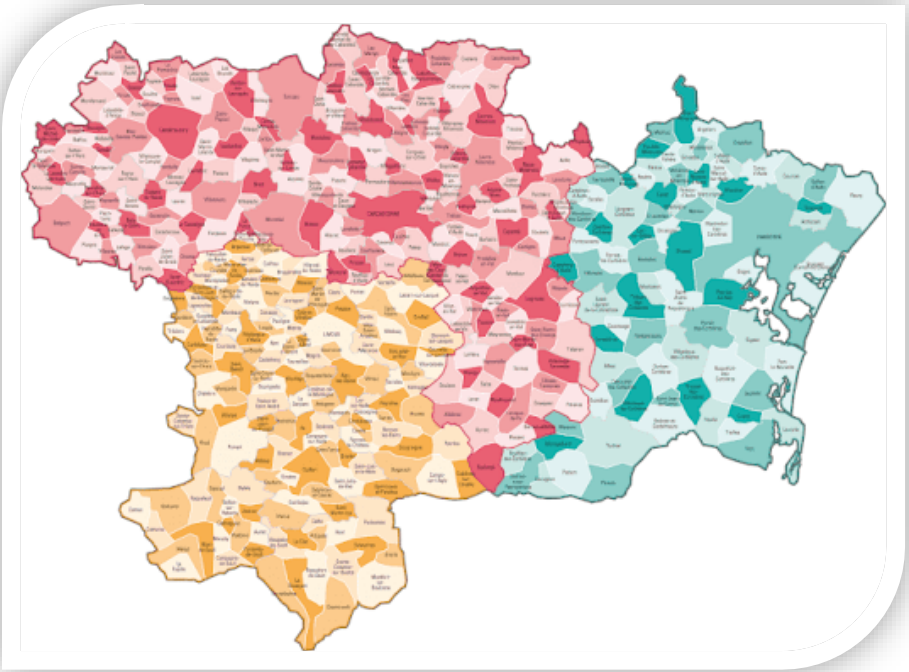
# 1. Présentation du service

La SAS AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie est une entreprise privée enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Narbonne sous le numéro SIRET 834 673 659 00027. Elle est autorisée à opérer en tant que prestataire de services dans le département de l'Aude grâce à l'Autorisation n° 180759/LT/MA délivrée par le Conseil Départemental.

Basée au 11 rue des Tuileries, 11100 Narbonne, AAA propose des services d'aide à domicile adaptés à un public varié, âgé de 10 à 104 ans. Cette diversité reflète notre engagement à accompagner chaque individu en fonction de ses besoins spécifiques, en offrant des prestations personnalisées pour chaque tranche d'âge.

Nos interventions couvrent principalement le territoire du Grand Narbonne, incluant les communes suivantes :

- Narbonne
- Sigean
- Montredon-des-Corbières
- Névian
- Marcorignan
- Saint-Marcel-sur-Aude
- Saint-Nazaire-d'Aude
- Sallèles-d'Aude
- Cuxac-d'Aude
- Coursan
- Vinassan
- Fleury
- Salles-d'Aude
- Moussan
- Armissan
- Gruissan
- Narbonne-Plage
- Saint-Pierre-la-Mer
- Ouveillan
- Port-La-Nouvelle



Chaque mois, nos 40 intervenantes réalisent environ 3 500 interventions, totalisant près de 4 000 heures de prestations. Ces chiffres témoignent de notre engagement à fournir une assistance de qualité, visant à améliorer le quotidien de nos bénéficiaires et à favoriser leur autonomie à domicile.

# 2. Contexte réglementaire et politique

## 1. Références législatives et réglementaires

La SAS AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie exerce son activité dans le respect du cadre légal et réglementaire encadrant les services d'aide et d'accompagnement à domicile. À ce titre, le service s'inscrit notamment dans les dispositions de la :

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui affirme les droits des usagers, la personnalisation des accompagnements, et la mise en place de dispositifs d'évaluation (interne et externe) ;
- Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), notamment ses articles L.311-1 à L.311-9, qui fixent les missions des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), et l'article L.311-8 relatif à l'obligation d'élaboration d'un projet de service ;
- Référentiels qualité tels que le Référentiel National d'Évaluation de la Qualité (en vigueur depuis 2022), qui encadre les évaluations des ESSMS sur la base de critères centrés sur les droits des personnes, la démarche qualité, la gestion des risques et l'amélioration continue.

Ces textes constituent le socle de l'action de notre service et orientent nos pratiques quotidiennes autour de principes fondamentaux : respect de la personne, libre choix, confidentialité, continuité de la prise en charge, évaluation et amélioration permanente de la qualité.

## 2. Articulation avec le Projet Régional de Santé (PRS) Occitanie

Le Projet de Service de AAA est également conçu en cohérence avec les orientations stratégiques du Projet Régional de Santé (PRS) 2023-2028 de l'Occitanie, porté par l'ARS. Celui-ci vise notamment à :

- Renforcer le maintien à domicile des personnes âgées et en situation de handicap,
- Développer une offre coordonnée et territorialisée de services autour de la personne,
- Favoriser l'innovation, la prévention de la perte d'autonomie, et l'accompagnement des aidants,
- Assurer l'équité d'accès aux soins et aux services, y compris dans les territoires ruraux et périurbains.

À travers ses activités, AAA participe activement à ces objectifs : en favorisant le maintien à domicile sur un large territoire autour de Narbonne, en coopérant avec les professionnels du soin et du médico-social, et en adaptant son offre pour répondre aux besoins spécifiques d'un public large et multigénérationnel.

## 3. Inscription dans le Schéma Départemental de l'Aude

Le service s'inscrit également dans les priorités fixées par le Schéma Départemental de l'Autonomie du Conseil Départemental de l'Aude (actuellement en vigueur ou en cours de renouvellement). Celui-ci entend :

- Garantir un accompagnement de proximité, accessible et de qualité,
- Valoriser les métiers de l'aide à domicile et améliorer l'attractivité du secteur,
- Favoriser la coordination des acteurs pour répondre aux enjeux du vieillissement et du handicap.

Dans ce cadre, AAA veille à proposer un service réactif, ancré dans le tissu local, en contribuant à l'équilibre entre qualité de service, conditions de travail des intervenants et continuité des accompagnements.

# 3. Valeurs, missions et finalités

## 1. Valeurs du Service

La SAS AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie place l'humain au cœur de son engagement, en adoptant une approche fondée sur des valeurs fortes et indispensables :

- Respect et Dignité :
  Chaque individu, quelle que soit son histoire ou son âge, est traité avec le plus grand respect. Nous nous engageons à préserver la dignité des personnes accompagnées, en valorisant leurs choix et en adaptant nos interventions à leurs besoins spécifiques.

- Autonomie :
  Favoriser l'autonomie est une priorité. Nous soutenons activement le maintien à domicile en aidant chaque personne à conserver un maximum d'indépendance, afin de lui permettre de vivre dans son environnement familier et sécuritaire.

- Bientraitance et Empathie :
  Inspirés par l'exemple d'Éloise, bénéficiaire qui a eu une magnifique tribune dans L'Indépendant, nous adoptons une démarche chaleureuse et attentive. La bientraitance guide notre relation avec les bénéficiaires et leurs familles, garantissant une écoute active et un soutien moral constant, en particulier dans les situations de fragilité ou d'isolement.

## 2. Finalités du Service d'Aide à Domicile

Le projet de service de la SAS AAA est articulé autour de finalités claires, répondant aux attentes et enjeux de notre territoire :

- Maintien à Domicile :
  Offrir aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap et aux autres publics, la possibilité de vivre à domicile avec sécurité et confort. Ce maintien permet de préserver les liens familiaux et sociaux, essentiels au bien-être.

- Soutien aux Aidants :
  Reconnaissant la charge et la complexité de l'accompagnement quotidien, nous apportons un soutien significatif aux aidants familiaux. Nos interventions visent à leur offrir des moments de répit et à faciliter une prise en charge équilibrée des situations de dépendance.

- Amélioration de la Qualité de Vie :
  En favorisant des conditions de vie optimales – tant sur le plan physique que psychologique – notre objectif est d'assurer le confort des bénéficiaires. Cela passe par une aide quotidienne adaptée aux besoins individuels et une approche préventive pour anticiper et réduire les risques liés à l'isolement.

## 3. Missions Opérationnelles

*Évaluation des besoins en aide, accompagnement et soins*

Pour concrétiser ces valeurs et finalités, le projet de service s'articule autour de missions opérationnelles précises définies lors des visites d'évaluation du besoin initiale, mais également périodique. Les visites d'évaluation initiales et périodiques des besoins sont systématiquement réalisées par un encadrant de l'équipe, conformément aux obligations réglementaires du CASF. Celui-ci se rend au domicile pour rencontrer le bénéficiaire et, le cas échéant, ses proches, afin de coconstruire un plan d'aide adapté.

Lorsque le bénéficiaire fait l'objet d'une mesure de protection (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice), l'évaluation est menée en présence du tuteur ou curateur légalement désigné. Sa présence est obligatoire afin d'assurer la bonne compréhension des enjeux, garantir le respect des droits, et valider les décisions prises

L'évaluation inclut une analyse structurée des besoins en :

- Aide à la vie quotidienne,
- Accompagnement social et relationnel,
- Soins ou coordination avec les professionnels de santé.
- Elle vise à établir un plan d'accompagnement global, adapté à l'état de santé, à l'autonomie et au projet de vie de la personne.

Nos agents interviendront alors sur les missions demandées :

- Accompagnement Personnalisé :
  Nos interventions sont soigneusement adaptées à la situation de chacun. Nous intervenons selon un plan d'accompagnement élaboré en concertation avec les bénéficiaires et leurs familles, favorisant l'écoute et le dialogue.

- Aide aux Gestes de la Vie Quotidienne :

  - Aide à la toilette et à l'hygiène personnelle, garantissant le maintien de la dignité et la prévention des troubles liés à l'hygiène.
  - Entretien du logement et préparation des repas, contribuant à un environnement sain et à une alimentation équilibrée.
  - Assistance dans la prise de médicaments et autres tâches quotidiennes indispensables au suivi de la santé.

- Soutien Social et Relationnel :
  Au-delà des gestes d'aide pratiques, nous créons des espaces d'échange et de convivialité. Nos intervenantes jouent un rôle primordial dans le maintien du lien social et l'animation de la vie quotidienne, ce qui contribue à la réduction de l'isolement et au mieux-être global.

- Coordination et Collaboration Multidisciplinaire :
  Dans un souci de prise en charge globale, notre service travaille en étroite collaboration avec divers acteurs du secteur médico-social, des professionnels de santé et des institutions locales. Cela permet de mettre en place des actions cohérentes et complémentaires, renforçant ainsi l'efficacité de l'intervention.

# 4. Objectifs opérationnels

## 1. Améliorer la qualité des prestations

Dans une dynamique constante d'amélioration de la qualité des prestations, notre structure, autorisée par le Département, s'inscrit pleinement dans une démarche rigoureuse et proactive. Nous avons mis en place plusieurs outils et partenariats stratégiques afin de garantir des interventions toujours plus qualitatives et adaptées aux besoins des bénéficiaires. À ce titre, un cahier de transmission est systématiquement utilisé par nos intervenants afin d'assurer une continuité optimale dans la prise en charge et de faciliter la communication entre les différents professionnels.

Par ailleurs, nous avons conclu un partenariat dans le cadre de la dotation qualité avec le Conseil Départemental, ce qui nous permet de mobiliser des budgets spécifiques en faveur de l'amélioration des conditions de travail et de l'accompagnement de nos salariés. Cette enveloppe nous permet notamment d'investir dans leur montée en compétence. En effet, dès qu'une erreur est observée ou qu'une piste d'amélioration est identifiée, une formation ciblée est mise en place afin d'accompagner le salarié dans son évolution professionnelle. Nous travaillons également en étroite collaboration avec Bastide Médical, qui intervient régulièrement pour proposer des mini-formations sur l'utilisation et la manipulation des dispositifs médicaux tels que les lits médicalisés, les lève-personnes ou encore les verticalisateurs. Cette approche globale nous permet de garantir un haut niveau de professionnalisme, de réactivité et de bienveillance dans toutes nos interventions à domicile.

## 2. Renforcer la coordination avec les partenaires du territoire

Dans le cadre de notre volonté de renforcer la coordination avec les partenaires du territoire, notre structure s'inscrit en 2025 dans une dynamique de révision et de mise à jour de l'ensemble de ses outils de pilotage et de fonctionnement. Nous travaillons actuellement sur la refonte du projet de service, du règlement de fonctionnement, de la procédure d'accueil des bénéficiaires, ainsi que sur la formalisation de notre démarche qualité, dans une logique d'alignement avec les attentes des institutions et des partenaires.

Par ailleurs, depuis fin 2024, nous sommes partenaires conventionnés avec la CARSAT Languedoc-Roussillon, un engagement qui témoigne de notre volonté de participer activement à un réseau d'acteurs au service du maintien à domicile. Nous sommes également en cours de conventionnement avec la MSA, afin de renforcer notre ancrage territorial et notre capacité à accompagner au mieux les publics concernés.

### 3. Réduire le turn-over des intervenants

Dans un secteur où l'absentéisme maladie peut atteindre entre 12 % et 15 % dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD), notre structure se distingue par un taux d'absentéisme maîtrisé de 5,67 % en 2024. Ce chiffre est calculé sur la base de 3 493,27 heures d'absence maladie pour un total de 61 648,74 heures indemnisées. Nous nous félicitons de ce résultat, qui témoigne de notre engagement envers le bien-être de nos salariés. Néanmoins, nous visons à réduire ce taux en dessous de 5 % en renforçant nos actions de prévention et d'accompagnement. Par ailleurs, la stabilité de notre équipe est notable, avec une majorité de nos intervenants affichant une ancienneté de deux ans ou plus. Cette fidélité reflète notre politique de valorisation des compétences et notre environnement de travail bienveillant, contribuant ainsi à limiter le turnover et à garantir une continuité de service de qualité pour nos bénéficiaires.

### 4. Objectifs partagés par l'ensemble de l'équipe

Afin de garantir un accompagnement cohérent, les équipes partagent des objectifs communs clairement définis :

- Assurer un accompagnement individualisé, respectueux et bienveillant des bénéficiaires ;
- Maintenir une qualité de service constante, malgré les contraintes du secteur ;
- Veiller à la continuité des prestations et à la coordination entre intervenants et encadrants ;
- Prévenir l'isolement des usagers et favoriser leur autonomie.

# 5. Modalités d'intervention

### 1. Fonctionnement quotidien

Chaque jour, notre structure organise environ 120 interventions auprès des bénéficiaires, réparties sur l'ensemble du territoire couvert. Les premières interventions débutent dès 7h du matin et les dernières se terminent aux alentours de 21h.

Dans certains cas, des prestations de nuit peuvent également être assurées à la demande, notamment pour les situations de grande dépendance ou de surveillance continue.

Afin de garantir la continuité de service et la réactivité en toutes circonstances, une astreinte téléphonique est assurée chaque week-end. Elle permet aux bénéficiaires et aux intervenants de contacter l'équipe encadrante 7 jours sur 7 en cas d'urgence ou de besoin particulier. Cette organisation demande une planification rigoureuse et une coordination quotidienne entre le bureau et les équipes de terrain, afin d'assurer une prise en charge fluide, fiable et adaptée à chacun.

La gestion des absences imprévues d'intervenants (maladie, urgence personnelle) est une priorité pour assurer la continuité des services essentiels. En cas d'absence, l'équipe administrative se mobilise immédiatement pour trouver un remplaçant qualifié, en informant le bénéficiaire ou ses proches du changement. La priorisation des interventions est effectuée en fonction du degré de dépendance et de l'urgence des besoins (aide au lever, préparation des repas, administration de médicaments). Nous nous efforçons de maintenir un vivier d'intervenants polyvalents et disponibles pour pallier ces aléas.

## 2. Suivi de la prestation

Le suivi de la prestation repose sur une grande réactivité et une proximité constante avec nos bénéficiaires. Une des marques de fabrique de notre structure est l'absence totale de répondeur ou de liste d'attente : lorsque l'on nous appelle, nous répondons immédiatement. Cette disponibilité nous permet de procéder sans délai aux modifications ou ajustements nécessaires dans les plannings, sans imposer de préavis, sauf lorsque cela s'avère indispensable pour garantir la continuité de service. Cette capacité d'adaptation rapide est particulièrement appréciée des usagers et de leurs familles, qui trouvent en nous un interlocuteur accessible et à l'écoute. Pour garantir la qualité des prestations et nous inscrire dans une logique d'amélioration continue, nous mettons également en place des questionnaires de satisfaction, transmis régulièrement aux bénéficiaires, afin de recueillir leur retour sur les interventions réalisées.

## 3. Accompagnement personnalisé des bénéficiaires

Notre mission première est d'apporter un accompagnement individualisé et bienveillant à chaque bénéficiaire, en intervenant directement à leur domicile pour répondre à leurs besoins quotidiens, qu'ils soient d'ordre physique, social ou domestique. Nos intervenants sont formés pour réaliser l'ensemble des actes essentiels de la vie : aide à la toilette (partielle ou complète), aide au lever et au coucher, aide à l'habillage, accompagnement aux toilettes, changement des protections, aide à la prise des repas ou à leur surveillance, ainsi qu'à l'observance des traitements prescrits (dans le cadre de l'aide à la prise des médicaments).

Au-delà de l'aspect physique, nous œuvrons également pour le maintien du lien social : aide aux déplacements internes et externes, accompagnement aux loisirs, aide à la réalisation des démarches administratives, stimulation cognitive et sociale, encouragement des relations extérieures ou encore soutien pour briser l'isolement.

Enfin, nos équipes assurent les tâches ménagères du quotidien : entretien des sols, vitres, salle de bain et sanitaires, changement des draps, vaisselle, lavage et repassage du linge, réalisation des courses, préparation ou réchauffage des repas, service et desserte des repas, gestion des denrées périssables, ouverture et fermeture des volets, etc.

Cet accompagnement global et personnalisé permet à nos bénéficiaires de rester le plus longtemps possible chez eux, dans les meilleures conditions de confort, de sécurité et de dignité.

Des réunions de coordination sont organisées mensuellement entre les membres de l'équipe encadrante, les intervenants et les partenaires extérieurs lorsque nécessaire. Elles permettent de suivre l'évolution des situations, d'ajuster les interventions et de partager les informations utiles à la continuité de l'accompagnement

# 6. Organisation du service

## 1. Schéma de l'équipe

Le bon déroulement des interventions repose sur une organisation rigoureuse et une coordination fluide entre les différents acteurs de la structure. Au sein de notre bureau, une équipe de cinq personnes à temps complet assure le fonctionnement quotidien du service. Karine Dissard et Marie-Belle Trzemielewski, notre responsable de secteur, ont la charge de la gestion des bénéficiaires et la coordination du service. Elles assurent la planification des interventions, en veillant à l'adéquation entre les besoins des usagers et les compétences des intervenants. Les plannings sont élaborés à l'avance et transmis chaque semaine à l'ensemble des professionnels terrain. Les encadrants informent systématiquement les bénéficiaires et/ou leurs proches des possibilités de financement (APA, PCH, aides des caisses de retraite, mutuelles, etc.), ainsi que des démarches à engager. Cette information est intégrée à la première visite et documentée dans le dossier bénéficiaire

Côté administratif, Dissard Philippe et Dissard Léo gèrent la facturation, les relations avec les organismes financeurs, ainsi que la comptabilité sociale de la structure. Par ailleurs, Dissard Jeoffrey prend en charge la gestion web de l'entreprise, garantissant le bon fonctionnement des outils numériques internes et la communication en ligne. En cas d'urgence ou d'imprévus, notre équipe se mobilise rapidement afin d'assurer la continuité des prestations et de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires. Cette organisation nous permet de maintenir un service réactif, structuré et de qualité.

Sur le terrain, notre équipe est constituée d'auxiliaires de vie, d'assistantes de vie sociale et d'aides ménagères, permettant de répondre à la diversité des besoins exprimés par les bénéficiaires : aide à l'autonomie, accompagnement social, ou encore entretien du domicile.

L'ensemble de notre personnel est embauché en contrat à durée indéterminée (CDI), un choix fort qui témoigne de notre volonté de valoriser nos salariés, de leur offrir de la stabilité et de bâtir une relation de confiance durable avec eux. Cette fidélisation du personnel contribue directement à la qualité et à la continuité du service rendu.

## 2. Modalités de recrutement, formation, supervision

Dans le cadre de notre vision à moyen terme, nous continuerons à veiller au recrutement de professionnels disposant d'une expérience significative dans le secteur de l'aide à domicile, et idéalement titulaires d'un diplôme correspondant aux missions exercées. Nous ciblons notamment les titulaires de diplômes tels que le Diplôme d'État d'Accompagnant Éducatif et Social (DEAES/DEAVS), le Titre Professionnel Assistant De Vie aux Familles (ADVF), la Mention Complémentaire d'Aide à Domicile (MCAD) ou justifiant d'une expérience probante. Toutefois, nous faisons le constat d'un

appauvrissement préoccupant de l'offre de formation dans la branche, ce qui rend de plus en plus difficile l'embauche de salariés diplômés.

L'intégration de chaque nouveau salarié fait l'objet d'un parcours structuré comprenant une présentation des valeurs et du fonctionnement du service, une information sur les droits des usagers et les procédures qualité, une période de tutorat ou de travail en doublon avec un intervenant expérimenté, ainsi qu'une formation aux outils de télégestion et de communication interne.

Pour pallier cette problématique, notre structure prévoit de renforcer la formation interne, avec comme première étape systématique l'obtention du brevet de secourisme (SST) pour chaque nouvel entrant. Cette formation sera assurée en interne par Dissard Jeoffrey, diplômé en tant que formateur SST.

Par ailleurs, nous accompagnerons activement les salariés expérimentés dans leurs démarches de validation des acquis de l'expérience (VAE), afin de valoriser leur parcours professionnel et de consolider leurs compétences. Nous projetons également de mettre en place des modules de sensibilisation aux pathologies fréquemment rencontrées au domicile (Alzheimer, Parkinson, AVC, troubles cognitifs, etc.) pour améliorer l'approche globale de nos intervenants face aux situations complexes, des formations au repérage des fragilités de la personne accompagnée et de l'aidant, l'accompagnement à la fin de vie et aux soins palliatifs, L'incitation à la formation d'assistant de soins en gérontologie (ASG) – formation de 140 heures, à destination des aides-soignants et accompagnants éducatifs et sociaux. Cet engagement à long terme vise à garantir un haut niveau de professionnalisme au sein de l'équipe, tout en répondant aux évolutions des besoins des bénéficiaires.

Des actions d'acculturation sont organisées régulièrement pour renforcer la compréhension partagée des enjeux d'accompagnement :

- Culture du "prendre soin",
- Travail en équipe interdisciplinaire,
- Connaissance des politiques sociales et des dispositifs d'aide au domicile.

Ces actions prennent la forme de réunions, ateliers thématiques ou interventions d'acteurs externes.

Les intervenants sont également informés de la procédure de recours en cas de litige. Une présentation du rôle du Médiateur de la République est intégrée à leur parcours, ainsi que de la liste départementale des personnes qualifiées prévue par le Code de l'action sociale et des familles. Ces dispositifs permettent de garantir le respect des droits des bénéficiaires et de prévenir les situations conflictuelles

## 3. Outils de coordination

Afin d'assurer une organisation rigoureuse et une coordination optimale des interventions à domicile, notre structure s'appuie sur plusieurs outils numériques performants. Le logiciel Ximi Xelya est utilisé pour la gestion des plannings : il permet d'intégrer l'ensemble des informations relatives aux salariés et aux bénéficiaires, de créer des cycles d'intervention récurrents, de planifier les interventions, et de transmettre automatiquement les plannings aussi bien aux intervenants qu'aux bénéficiaires. Ce logiciel facilite également les ajustements en temps réel et la fluidité des échanges.

Par ailleurs, nous utilisons également Hippocade ASAPRO, logiciels mis à disposition dans le cadre de notre autorisation avec le Conseil Départemental de l'Aude. Il assure la télégestion des interventions : chaque passage est enregistré et remonté de manière dématérialisée, garantissant ainsi un suivi précis et transparent des prestations réalisées.

L'ensemble de ces outils contribue à une meilleure traçabilité, une réactivité renforcée, et une qualité de service accrue.

> *Conformément à l'article L1110-4 du Code de la Santé Publique, le partage d'informations entre professionnels ne peut se faire qu'avec le consentement du bénéficiaire ou dans le cadre d'une prise en charge coordonnée. L'ensemble des informations transmises via Ximi Xelya et Hippocade est sécurisé, accessible uniquement aux professionnels habilités, et respecte les principes de confidentialité, de secret professionnel et de respect de la vie privée.*

# 7. Évaluation et amélioration continue

## 1. Démarche qualité :

Dans le cadre de notre démarche qualité et d'amélioration continue, nous avons diffusé un questionnaire de satisfaction à nos bénéficiaires afin de recueillir leur avis sur les prestations proposées par notre service. Les retours confirment globalement la qualité de notre accompagnement et soulignent plusieurs forces de notre organisation.

Les répondants expriment un haut niveau de satisfaction globale : une majorité qualifie nos services de « bons » à « excellents », en particulier pour la qualité des interventions, la ponctualité des intervenants, l'amabilité du personnel, et la facilité de contact avec l'équipe administrative. La disponibilité immédiate de notre équipe au téléphone, sans répondeur ni attente, est d'ailleurs très largement reconnue comme un atout majeur de notre structure.

L'écoute, la fidélité des intervenants, ainsi que le respect des personnes et leur accompagnement humain sont régulièrement mentionnés comme des points forts. Nos bénéficiaires apprécient également la stabilité du personnel intervenant à domicile, renforçant ainsi le lien de confiance et la qualité relationnelle.

Certains axes d'amélioration ont toutefois été identifiés : il s'agit notamment de la communication en cas de changement d'intervenant, ou encore du besoin d'un meilleur suivi des prestations en période de remplacement ou de congés. Ces remarques seront prises en compte dans la révision de notre organisation et intégrées à nos objectifs 2025–2030.

Enfin, ce retour d'expérience confirme la nécessité de maintenir nos efforts en matière de formation, d'écoute et de proximité, tout en poursuivant notre engagement à proposer un service humain, réactif et rigoureux.

Notre structure met donc en place un dispositif structuré de gestion des risques comprenant la prévention des maltraitances (conformément à l'article L119-1 du CASF), le suivi des événements indésirables, l'analyse des dysfonctionnements, ainsi que la mise en œuvre d'actions correctives. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) publiées par la Haute Autorité de Santé

constituent notre référence pour encadrer les interventions, en particulier sur les thématiques de la bientraitance, du repérage des fragilités, de l'accompagnement à la fin de vie et des troubles cognitifs. Un plan annuel d'amélioration continue est défini à partir des retours terrain, réclamations et évaluations internes/externes.

Une procédure formalisée de traitement des réclamations est en place. Chaque réclamation (orale ou écrite) est consignée dans un registre dédié. Une réponse est apportée sous un délai maximal de 15 jours. Si nécessaire, des mesures correctives sont définies, documentées, puis évaluées lors de réunions de coordination. Ce suivi est intégré au plan d'amélioration continue du service.

Parallèlement à la satisfaction de nos bénéficiaires, nous veillons attentivement au bien-être et à l'expression de nos intervenants, notamment à travers les entretiens professionnels réguliers. Ces échanges sont l'occasion pour chacun de faire le point sur son parcours, ses compétences, ses attentes et son ressenti global dans l'entreprise. Les retours recueillis en 2024 ont révélé un taux de satisfaction très élevé de la part des salariés. L'immense majorité se dit épanouie dans ses missions et reconnaît le sérieux de l'accompagnement proposé par l'encadrement. Très peu de retours négatifs ont été formulés, et lorsqu'ils apparaissent, ils concernent majoritairement des problématiques ponctuelles liées à l'organisation du planning.

Ces observations sont prises en compte avec attention et donnent lieu à des ajustements personnalisés chaque fois que cela est possible. Ce dialogue constant permet non seulement de renforcer le lien de confiance entre l'équipe et la direction, mais aussi de repérer précocement les leviers d'amélioration à mettre en œuvre, dans une logique de co-construction et de fidélisation.

Conformément aux exigences de la loi 2002-2, notre démarche qualité s'appuie également sur des outils réglementaires remis systématiquement à chaque usager ou à son représentant légal lors de la contractualisation. Il s'agit notamment du livret d'accueil, qui présente le service, ses modalités de fonctionnement, la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (Art. L.311-4 CASF), le règlement de fonctionnement du service (Art. L.311-7 CASF) définissant les droits et obligations respectifs des parties, les modalités de traitement des réclamations, ainsi que les coordonnées des personnes qualifiées et du médiateur de la consommation.

En complément, la construction du projet de service implique l'ensemble des équipes. Les salariés sont régulièrement sollicités pour exprimer leurs observations, propositions et ressentis, notamment lors des entretiens professionnels, réunions de secteur ou échanges informels. Ces contributions permettent d'adapter le projet aux réalités du terrain, d'y intégrer des idées innovantes issues de l'expérience des intervenants, et de favoriser l'adhésion collective aux objectifs définis. Cette co-construction est un levier essentiel de cohérence, de mobilisation et d'amélioration continue.

## 2. Plans d'actions d'amélioration

Afin de renforcer encore la qualité de notre accompagnement, tant pour les bénéficiaires que pour les salariés, nous mettons en place un plan d'actions ciblé reposant sur les axes d'amélioration identifiés :

- Amélioration de la gestion des remplacements et changements d'intervenants

- Mettre en place un processus de communication renforcé lors des changements d'intervenants (envoi systématique d'un SMS ou appel aux bénéficiaires concernés).
- Intégration de rappels automatisés via Ximi Xelya pour limiter les oublis de communication auprès des familles.

- Optimisation de la planification
  - Étudier la faisabilité d'un rééquilibrage des tournées afin de mieux respecter les souhaits des salariés en matière d'organisation de leur emploi du temps.
  - Réaliser un audit interne trimestriel du planning pour détecter les zones de surcharge ou les incohérences horaires.

- Formation et montée en compétences
  - Généralisation du passage du SST pour tous les salariés dans les premiers mois de leur contrat.
  - Lancement d'un programme d'accompagnement VAE pour les intervenants expérimentés souhaitant valider leurs acquis.

- Fidélisation et bien-être au travail
  - Valorisation des parcours longs : remise annuelle d'un diplôme d'ancienneté et d'une prime symbolique pour les salariés ayant dépassé 5 ans d'ancienneté.
  - Organisation d'un moment convivial annuel (repas, sortie) réunissant l'ensemble de l'équipe pour renforcer le sentiment d'appartenance.
  - Visites au domicile des bénéficiaires plus récurrentes

### 3. Repérage et traitement des maltraitances

La prévention et le traitement des situations de maltraitance sont formalisés au sein du projet de service. Une procédure « EIG » spécifique permet à chaque intervenant de signaler une situation préoccupante, selon une chaîne d'alerte interne définie (encadrant référent, direction, protection juridique si nécessaire). Nos équipes bénéficient de formations régulières et de notes d'information à la prévention, à l'identification des signes de maltraitance, et aux démarches de signalement en lien avec les autorités compétentes (Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes - CRIP, Agence Régionale de Santé - ARS, Procureur de la République), après analyse interne de la situation et information de la hiérarchie, sauf en cas d'urgence ou de danger immédiat pour la personne.

Des outils de repérage sont mis à disposition des intervenants : fiches de signalement interne, cahier de liaison. Ces outils permettent de détecter précocement les signes d'alerte et d'assurer un traitement rapide et concerté des situations à risque. La procédure « EIG » intègre ces outils dans un circuit de signalement interne précis.

## 8. Partenariats et coordination

Notre structure bénéficie d'une autorisation délivrée par le Conseil départemental de l'Aude, nous permettant d'intervenir dans le cadre de l'APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie) et de la PCH

(Prestation de Compensation du Handicap), fournit par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées). Cette autorisation garantit notre ancrage territorial et la reconnaissance de notre sérieux.

Nous sommes également conventionnés par la CARSAT Languedoc-Roussillon, ce qui nous permet de proposer certaines aides spécifiques aux bénéficiaires selon leur situation. Nous collaborons avec Domiserve, les services sociaux de la SNCF et de La Poste, CR-CESU, ainsi qu'avec de nombreuses mutuelles.

Bastide est également un de nos partenaires central de notre démarche qualité : en plus d'organiser des mini-formations pour nos salariés sur le matériel médical (lits médicalisés, verticalisateurs, etc.), Bastide propose à nos bénéficiaires une carte privilège offrant jusqu'à 10 % de remise pendant un an sur les produits d'incontinence. Bastide, avec ses 140 agences en France, est un acteur reconnu dans la fourniture de matériel médical, de confort, d'orthopédie, et d'équipements liés au handicap.

Nous collaborons aussi avec Europ Assistance, dans le cadre de la téléassistance à domicile. Grâce à ce partenariat, nous pouvons mettre en place des dispositifs comme GeoVeil ou DomVeil Confort, pour garantir la sécurité des personnes en perte d'autonomie. Un partenariat est également en cours avec la MSA Grand Sud, afin d'élargir encore notre périmètre d'intervention et les aides accessibles à nos bénéficiaires.

Nous faisons également partie du réseau Sortir Plus, permettant aux personnes âgées de bénéficier d'accompagnements financés pour leurs sorties.

Notre engagement local se traduit aussi par une collaboration étroite avec des structures de santé comme le centre de rééducation Les Quatre Fontaines à Narbonne, ou encore avec les assistantes sociales de l'Hôpital Privé du Grand Narbonne, du Centre Hospitalier de Narbonne, du Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) de Sigean. Ces liens directs facilitent la mise en place rapide de solutions d'accompagnement au domicile, dans une logique de continuité de soins et de cohérence du parcours de vie.

# 9. Respect des droits des usagers

## 1. Droit à l'information, à la confidentialité, au consentement

Le respect des droits fondamentaux des usagers constitue une priorité essentielle dans notre fonctionnement quotidien. Dès la première rencontre, nous veillons à garantir pleinement le droit à l'information. Ainsi, un livret d'accueil est systématiquement remis à l'usager ou à son représentant légal. Ce document essentiel présente le service, ses modalités de fonctionnement et comprend la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (Art. L.311-4 CASF) ainsi que le règlement de fonctionnement du service. Les usagers sont également informés, dès ce premier contact, de leur droit de désigner une personne de confiance (Art. L.311-5-1 CASF).

Préalablement à toute intervention, un devis clair et détaillé est présenté et doit être signé par le bénéficiaire. Ce devis est ensuite formalisé par la signature d'un contrat de prestation (ou document individuel de prise en charge). Ce contrat précise toutes les modalités d'intervention, les conditions de résiliation (avec un préavis d'un mois), le délai légal de rétractation de 15 jours, et intègre les informations relatives à la possibilité de recourir à une personne qualifiée (Art. L.311-5 CASF) en cas de litige, ainsi qu'au médiateur de la consommation compétent pour l'entreprise (conformément au Code de la consommation).

Le respect de la confidentialité est un principe fondamental pour notre structure. Toutes les informations personnelles recueillies sont strictement protégées, et aucune donnée n'est transmise sans le consentement explicite du bénéficiaire. Nos professionnels sont tous tenus au secret professionnel, et formés au respect du RGPD pour garantir la protection des données.

Enfin, aucune intervention n'est mise en œuvre sans le consentement éclairé du bénéficiaire. Ce dernier est libre de refuser tout changement ou toute modification liée à ses prestations, et nous veillons à ce que chaque décision le concernant soit comprise et validée par lui ou son représentant légal lorsque nécessaire.

### 2. Participation de la personne à son projet d'aide personnalisé

Dans notre structure, la participation active de la personne accompagnée à l'élaboration de son projet d'aide personnalisé (PAP) est une priorité. Dès la première visite à domicile, nous établissons systématiquement, avec le bénéficiaire et/ou ses proches, une fiche mission détaillée. Celle-ci permet de recueillir les besoins, les attentes, les habitudes de vie et les priorités de la personne, dans le but de construire un accompagnement personnalisé, respectueux et adapté à son quotidien.

Cette co-construction garantit que l'intervention ne soit jamais standardisée, mais répondant réellement à la situation individuelle. La fiche mission est régulièrement réévaluée, notamment lors de visites de suivi ou sur demande, afin de prendre en compte l'évolution de la situation de la personne ou de ses souhaits. Nous veillons ainsi à ce que chaque usager soit acteur de son accompagnement, dans une logique de respect, d'écoute et d'autonomie.

## 10. Perspectives d'évolution

Dans une logique de développement cohérent avec les besoins exprimés par nos bénéficiaires et les dynamiques du territoire, notre structure envisage d'élargir son champ d'intervention au cours des prochaines années.

Parmi les pistes concrètes à l'étude, l'entretien de bureaux professionnels représente une opportunité de diversification en dehors du strict cadre de l'aide à domicile, tout en restant dans notre cœur de métier lié à l'entretien et à l'hygiène des espaces de vie.

Nous envisageons également de proposer des prestations de petit jardinage, telles que la tonte de pelouse, le désherbage ou encore l'entretien de jardin, services régulièrement sollicités par les personnes accompagnées.

Par ailleurs, la mise en place d'un service de portage de repas à domicile est en réflexion, face à une forte demande de nos bénéficiaires.

Enfin, nous restons à l'écoute de toutes les évolutions du secteur, et nous serons attentifs aux opportunités de services innovants, en lien avec la prévention santé ou le bien-être à domicile, qui pourraient enrichir notre offre dans le futur.

Toutefois, malgré ces perspectives d'évolution, notre volonté première reste de rester pleinement concentrés sur notre cœur de métier : l'aide à domicile. C'est dans ce domaine que nous avons bâti notre expertise, notre reconnaissance locale et la confiance de nos bénéficiaires. Nos priorités demeurent la qualité de l'accompagnement, la stabilité de nos équipes et la personnalisation des interventions. Les éventuelles extensions de services seront toujours pensées comme des compléments, et non comme un changement de cap. Nous veillerons à ce que chaque nouveau projet respecte nos valeurs, nos engagements, et surtout, qu'il ne vienne jamais compromettre la qualité de l'aide humaine que nous apportons chaque jour au domicile des personnes.

## CONCLUSION

À travers ce projet de service 2025–2030, la SAS AAA affirme son engagement profond en faveur d'un accompagnement humain, personnalisé et de qualité, au service des personnes fragiles ou en perte d'autonomie. Nous avons à cœur de continuer à faire vivre nos valeurs de respect, de bienveillance et de professionnalisme à chaque niveau de notre organisation.

Notre développement ne se fera pas au détriment de notre identité : nous resterons focalisés sur notre cœur de métier – l'aide à domicile, tout en explorant, avec discernement, de nouvelles pistes complémentaires pour mieux répondre aux attentes du territoire.

Ce projet de service est également un outil vivant, qui évoluera au fil des retours des usagers, des partenaires, des équipes de terrain, et des réalités sociales. Il traduit notre volonté d'amélioration continue, de dialogue permanent, et d'ancrage dans une action sociale de proximité, utile, et profondément humaine.

***Dissard Léo***
***Directeur Général de la SAS AAA***