



SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE

***Projet de service
2025 – 2030***

TABLE DES MATIÈRES

I.	MÉTHODOLOGIE	3
II.	PRÉSENTATION DU SERVICE	4
1)	Le cadre réglementaire de notre Service Autonomie à Domicile (SAD)	5
2)	Notre implantation territoriale	6
3)	Le contexte démographique et les enjeux pour le SAD du CCAS des Ponts-de-Cé.....	6
4)	L'activité et chiffres clés du SAD sur la commune des Ponts-de-Cé.....	8
5)	Les professionnels du service	9
6)	La formation des professionnels	10
7)	Le travail en équipe et la supervision des professionnels.....	11
8)	La santé, la sécurité et la qualité de vie au travail	11
III.	NOS PRINCIPES D'INTERVENTION .	12
IV.	NOTRE ACCOMPAGNEMENT.....	13
1)	L'évaluation des besoins à domicile	13
2)	La mise en œuvre de la prestation	13
3)	La continuité des interventions.....	13
4)	La coordination externe.....	14
V.	LE SOUTIEN AUX AIDANTS	15
VI.	NOTRE DÉMARCHE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ET DE PROMOTION DE LA BIEN-TRAITANCE	16
VII.	NOTRE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE	17
VIII.	NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	18

I. MÉTHODOLOGIE

Ce projet de service définit les modalités techniques, organisationnelles et opérationnelles du Service Autonomie à Domicile (SAD), 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.

Son élaboration a impliqué plusieurs acteurs du CCAS des Ponts-de Cé : des membres du conseil d'administration, de l'équipe salariée (administrative, encadrement, direction, , intervenants).

II. PRÉSENTATION DU SERVICE

Crée en 1979, le Service d'Aide à Domicile (SAAD), devenu **Service Autonomie à Domicile** par le décret du 13 juillet 2023, est un des services gérés par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) des Ponts-de-Cé, établissement public administratif régit par un conseil d'administration.

Ce dernier est composé du Maire, Président de droit, et à part égale, de membres élus au sein du conseil municipal et de membres nommés par le Maire parmi les personnes participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social menées dans la commune.

Au nombre des membres nommés doivent figurer un représentant des associations qui œuvrent dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions, un représentant des associations familiales désigné sur proposition de l'union départementale des associations familiales, un représentant des associations de retraités et de personnes âgées du département et un représentant des associations de personnes handicapées du département.

Le CCAS anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison avec les institutions publiques et privées. Il s'inscrit pleinement comme étant l'institution locale de l'action sociale. A ce titre, il développe différentes activités et missions légales ou facultatives, directement orientées vers les populations concernées au rang desquelles figurent les personnes âgées ou en situation de handicap.

Au même titre que le CCAS, le service Autonomie à Domicile s'attache à défendre les valeurs suivantes :

- Le respect
- La confiance
- L'écoute active
- La discrétion
- La communication et l'échange
- La prise en compte des besoins de la personne
- Le maintien du lien social

qu'il s'attache à décliner dans ses principes d'intervention,

Le CCAS est adhérent à :

- L'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (**UNCCAS**)
- L'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale de Maine et Loire (**UDCCAS 49**)



L'Union Nationale de l'Aide, des soins et des services aux domiciles (**UNA**)
ce qui lui permet de profiter de leurs fonctions supports notamment :



- service juridique
- accompagnement aux projets
- dossiers techniques

I) Le cadre réglementaire de notre Service Autonomie à Domicile (SAD)

Notre Service Autonomie à Domicile est un **SAD aide** qui en raison du statut du CCAS n'intervient uniquement que sur le territoire de la commune des Ponts-de-Cé. En tant que SAD, nous soutenons dans leur vie à domicile :

- les personnes adultes de moins de 60 ans nécessitant une aide temporaire pour maladie, accident, suites d'hospitalisation...
- les personnes adultes de moins de 60 ans en situation de handicap.
- les personnes de 60 ans et plus malades, ou en situation de handicap, ou en perte d'autonomie.

Nous proposons un accompagnement global et coordonné grâce à :

- des services d'aide et d'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne ;
- une orientation pour les besoins de soins ;
- une aide pour l'insertion sociale ;
- des actions de prévention de la perte d'autonomie, de soutien et de restauration de l'autonomie ;
- un soutien aux aidants.

Notre service d'aide et d'accompagnement est autorisé par le Département du Maine et Loire et habilité à l'aide sociale. Notre **arrêté d'autorisation de fonctionnement (n° 2020-12-AR-1423)** a été délivré par le Conseil départemental le 31 décembre 2020.

Il bénéficie également de l'**agrément qualité SAP/264901976** renouvelé le 1^{er} janvier 2021 par la DIRRECTE des Pays de la Loire.

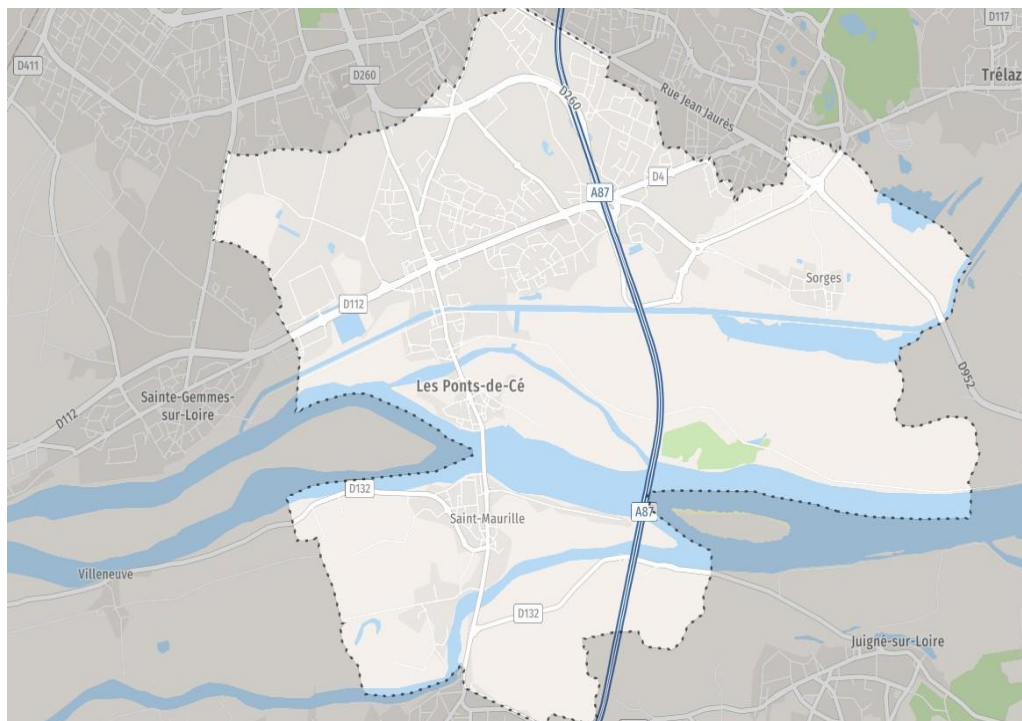
Le CCAS a signé avec le Conseil départemental un contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) le 27 septembre 2023 pour une durée de 6 ans. Il comporte différents objectifs répartis en 3 axes stratégiques :

- améliorer la qualité de l'accompagnement des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités.
- Soutenir les interventions sur une plus large amplitude horaire incluant les soirs, dimanches et jours fériés
- améliorer la qualité de vie au travail des intervenants

2) Notre implantation territoriale

Le SAD intervient sur l'ensemble du territoire de la commune des Ponts-de-Cé qui est répartie sur 19,55 km² ; une distance totale de 16,61 km, et qui est composée de 6 grands quartiers

- La Guillebotte
- La Chesnaie
- Saint-Aubin
- Saint-Maurille
- L'île
- Sorges



3) Le contexte démographique et les enjeux pour le SAD du CCAS des Ponts-de-Cé

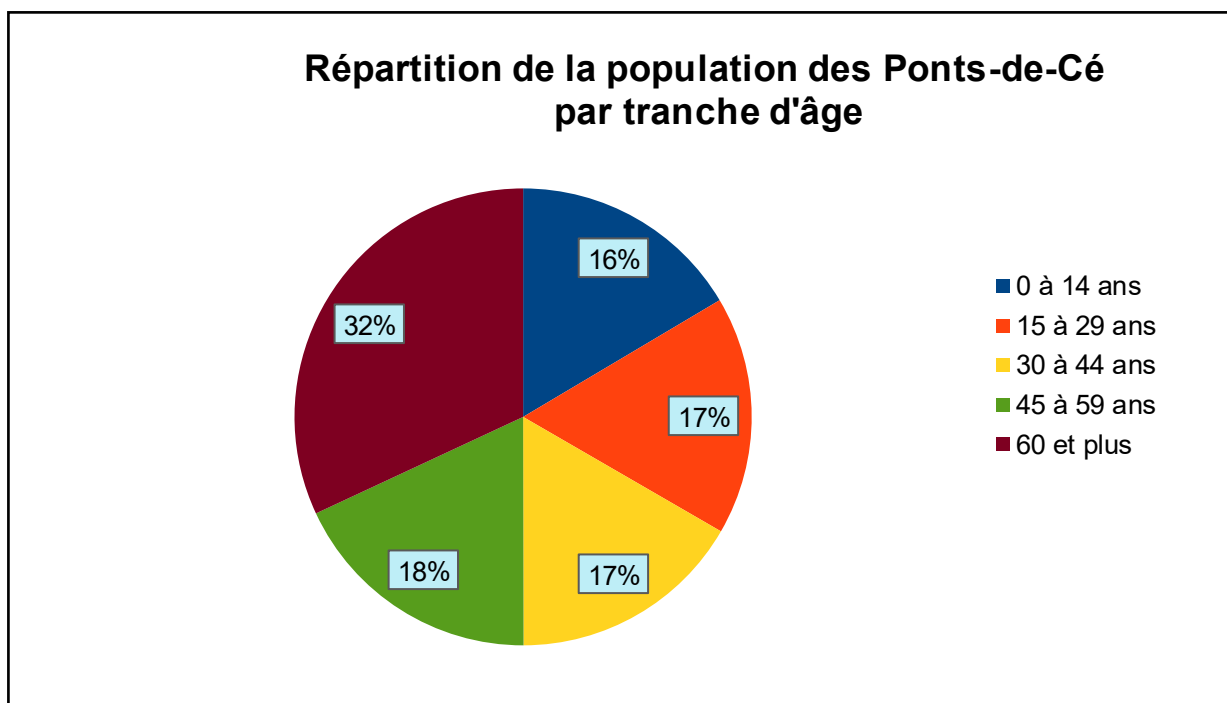
Le CCAS s'appuie sur les données du Schéma départemental Autonomie 2023-2027 du département de Maine et Loire mais aussi de celles de son Analyse des besoins Sociaux (ABS) pour analyser son environnement.

Le département du Maine et Loire est un département vieillissant. Dans le département, la part des personnes vivant seules à domicile est moins élevée que sur le territoire national. Néanmoins en 2018, 36,6 % des personnes de 75 ans et plus vivaient seules à domicile contre 38,4 % au niveau national. Sur la commune des Ponts-de-Cé, on observe un vieillissement de la population depuis plusieurs années.

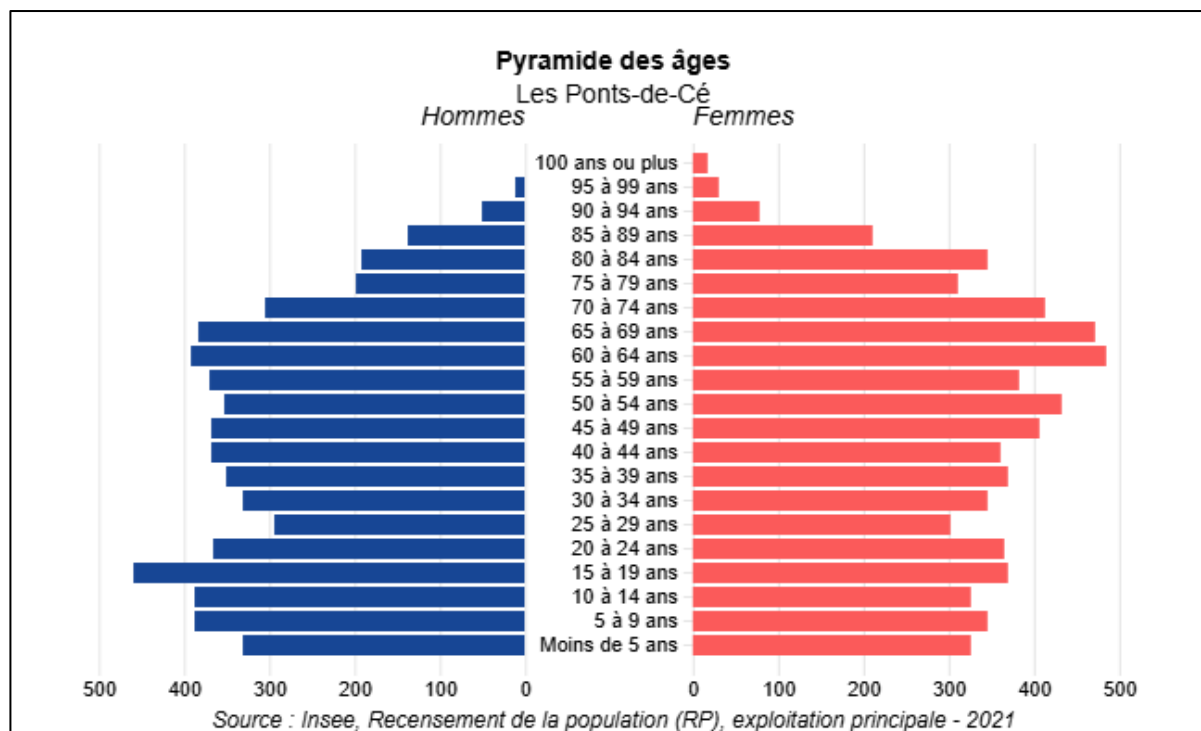
Population par tranches d'âge

	Nombre	Part en pourcentage (%)	
	Les Ponts-de-Cé	Les Ponts-de-Cé	Pays de la Loire
0 à 14 ans	2 104	16,5%	18,1%
15 à 29 ans	2 157	17,0%	17,0%
30 à 44 ans	2 123	16,7%	18,2%
45 à 59 ans	2 311	18,2%	19,4%
60 à 74 ans	2 447	19,2%	17,4%
75 ans ou plus	1 584	12,4%	9,9%
Total	12 725	100 %	100 %

Source : Insee, Recensement de la population (RP), exploitation principale - 2021



La part des 60 ans et plus représentent plus de 31 % de la population soit près d'un tiers des habitants et les projections laissent à voir qu'elle va encore continuer à augmenter (cf. pyramide des âges, ci-dessous).

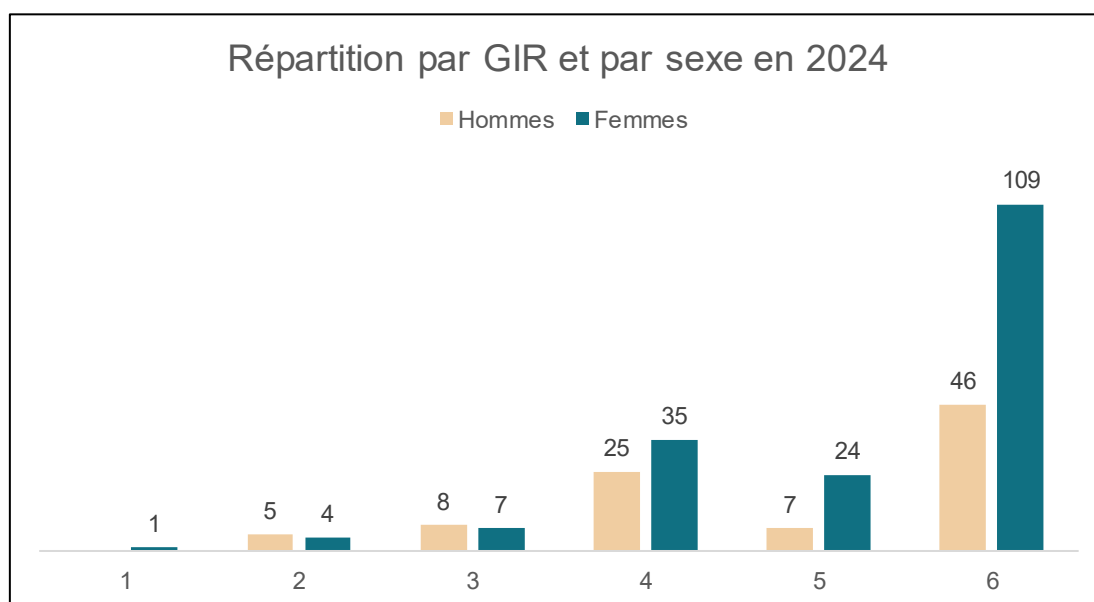


Dans ce contexte, nul doute que la population ponts-de-céaise va avoir des besoins croissants en matière d'accompagnement de la perte d'autonomie et du maintien à domicile.

4) L'activité et chiffres clés du SAD sur la commune des Ponts-de-Cé

Les données chiffrées extraites du logiciel des traitements de prise en charge font apparaître qu'en 2024, 271 personnes ont été prises en charge par le service.

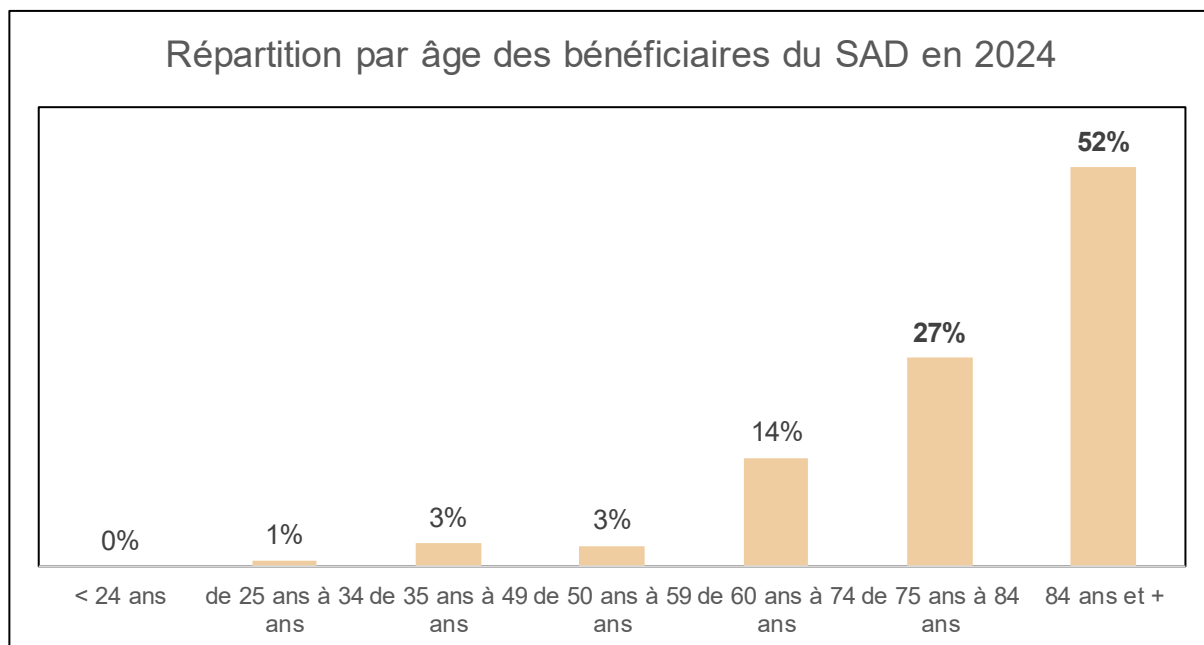
Le GIR moyen pondéré du service pour 2024 est de 229,74.



Les femmes représentent 2/3 des personnes accompagnées par le SAD (66% de femmes ; 34% d'hommes).

Le SAD intervient majoritairement chez :

- des personnes vivant seules (63,1%) ce qui met en évidence l'importance d'un accompagnement régulier pour préserver leur autonomie et le lien social.
- Des personnes âgées de 75 ans et plus (79%)



5) Les professionnels du service

Le SAD s'appuie sur une équipe d'intervenants à domicile et d'agents administratifs, chacun contribuant à la qualité et à la continuité du service du service

Les Intervenants à domicile

Le personnel d'intervention est composé d'auxiliaires de vie sociale et d'aides à domicile.

Ces professionnels qualifiés et formés aux exigences du métier assistent et accompagnent les personnes dans les actes de la vie quotidienne et leur inscription dans la vie sociale.

Les agents administratifs

Tous gèrent :

- Les dossiers des bénéficiaires
- La mise en place, le suivi des interventions (plannings...)
- Les relations partenaires
- La facturation

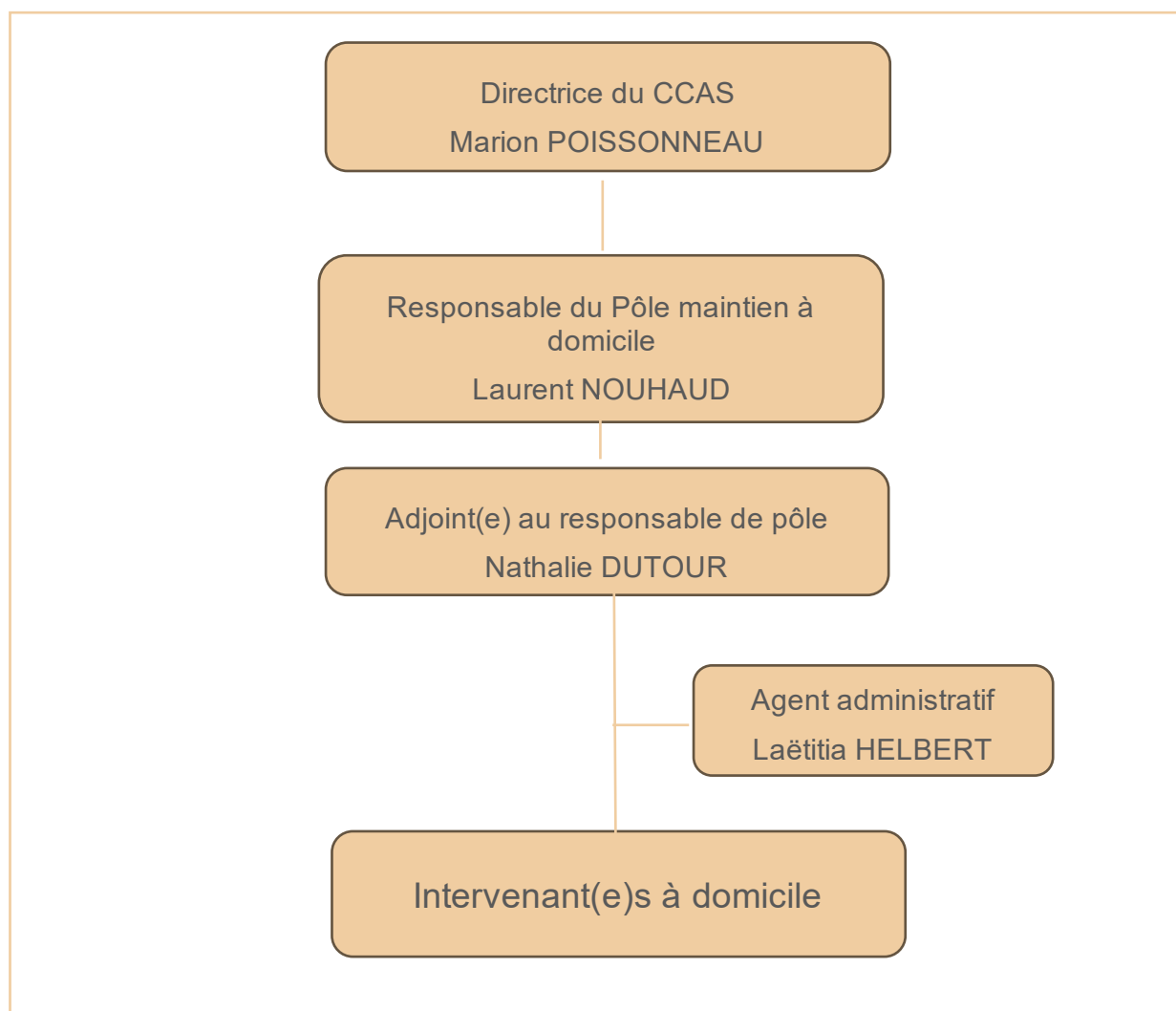
L'adjointe au responsable de pôle assure plus particulièrement :

- La gestion des ressources humaines au niveau du terrain
- L'évaluation des besoins à domicile et les propositions de services adaptés

Les fonctions supports

Pour soutenir chacun dans sa mission, différents personnels administratifs et de direction viennent compléter l'équipe. leur mission est mise au service de l'ensemble des agents qui interviennent auprès des bénéficiaires.

Organigramme du SAD



6) La formation des professionnels

Le service met en œuvre un plan de formation annuel. Pour se faire, il s'appuie sur l'offre de formation proposée par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique) mais aussi par certains partenaires : Centre de Ressources Territorial (CRT) ; centres de formations (Retravailler, MFR, ...), UNA...

Les besoins en formation sont recensés suite aux entretiens annuels, à des échanges avec les agents notamment dans le cadre des réunions mensuelles

Les formations abordent principalement 4 grands thèmes :

- Les gestes et postures
- Le repérage des fragilités chez la personne âgée

- La dépression et la prévention du risque suicidaire chez la personne âgée en perte d'autonomie
- L'accompagnement de fin de vie

D'autres formations sont considérées comme prioritaires :

- La connaissance du vieillissement et les maladies neuro-évolutives (Alzheimer, Parkinson, ...)
- La bientraitance dans l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie

7) Le travail en équipe et la supervision des professionnels

Tous les professionnels 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, son projet professionnel et ses perspectives d'évolution professionnelle. Ces entretiens contribuent aussi à définir leurs besoins en matière de formation.

Des réunions d'équipe sont organisées mensuellement. Ces temps d'échanges et de réflexions sont coanimés par le responsable du pôle maintien à domicile et son adjoint(e).

Les intervenants bénéficient également de temps et groupe d'analyse de la pratique (3 à 4 par an) animés par une psychologue qui en assure la confidentialité.

Les professionnels sont également associés à différentes réflexions à travers des groupes de travail, pour améliorer le fonctionnement du service.

L'équipe d'encadrement sait également se rendre disponible pour apporter aux agents, le soutien technique dont ils peuvent avoir besoin et mobiliser les ressources disponibles auprès des partenaires, notamment en organisant des réunions de synthèses ou de coordination.

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

Notre service sensibilise et forme ses intervenants aux enjeux de prévention et sécurité au travail. Ces derniers contribuent activement au repérage et à l'évaluation des risques au domicile des bénéficiaires.

Une intervenante de l'équipe assure une mission d'assistante de prévention pour le service autonomie à domicile, dans le cadre de la politique de prévention des risques et de la mise en œuvre des règles de santé et de sécurité au travail, menée au sein de la collectivité.

Lors de la visite d'évaluation à domicile, les encadrants s'assurent 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 si nécessaire les équipements de protection individuels (masques, gants, sur-chaussures, gel).

Le service favorise les innovations permettant d'améliorer l'organisation du travail comme la sectorisation, la mise en place d'enquête satisfaction directe sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) vu par les agents ou l'élaboration d'un plan de prévention des risques liés aux fortes chaleurs afin de mettre en place les meilleures conditions de travail possible en cas de longue période de fortes chaleurs.

III. NOS PRINCIPES D'INTERVENTION

Notre service adhère au principe de libre au choix et de consentement des personnes tout au long de leur accompagnement. Nous recherchons une relation de confiance et de dialogue avec la personne et son proche aidant et nous veillons à respecter et décliner une individualisation de son accompagnement au travers des pratiques professionnelles.

Le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil et la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie permettent de préciser les modalités d'exercice des droits et libertés des personnes. La désignation d'une personne de confiance est encouragée. L'accès à la médiation est précisé clairement dans les documents remis. Un document individuel de prise en charge (DIPEC) est établi et signé conformément au code de l'action sociale et des familles et au code de la consommation.

Notre service s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de santé (HAS), les publications de l'ARS et du département, et les autres documentations du secteur gériatrique ou du secteur du handicap. Cette documentation est accessible et consultable au sein du SAD.

IV. NOTRE ACCOMPAGNEMENT

1) L'évaluation des besoins à domicile

Le premier contact est soit téléphonique soit physique au sein des locaux du CCAS des Ponts-de-Cé. C'est l'occasion de faire un premier état des lieux sur les besoins. Un dossier est alors ouvert. Outre certaines informations administratives, il mentionne les besoins identifiés en première intention.

Afin de proposer un accompagnement adapté et personnalisé, une première rencontre avec un responsable est proposée à domicile.

Ce dernier réalise, avec la personne, une évaluation de ses besoins et de ses attentes. Un repérage des besoins des aidants est également réalisé. Cette évaluation permet également de recueillir les habitudes de vie, de préparer le projet d'accompagnement personnalisé et est réactualisée annuellement pour les personnes fragilisées.

Ce projet d'accompagnement personnalisé vise à permettre au bénéficiaire de poursuivre sa vie dans de bonnes conditions, en préservant sa dignité, son expression, ses relations familiales et amicales tout en bénéficiant d'un accompagnement adapté.

2) La mise en œuvre de la prestation

Pour la mise en œuvre de la prestation, l'encadrant se met en lien avec le bénéficiaire, les aidants et le(s) intervenant(s) en charge de la prestation (principalement l'interlocuteur privilégié).

Selon la situation, des aides financières pourront être mise en place : l'encadrant informera des possibilités existantes et pourra également accompagner la personne ou son aidant dans les dossiers de demande d'aide.

Lorsque la personne accompagnée par notre SAD aide exprime des besoins de soins, le service peut la mettre en relation avec un autre professionnel proposant des soins infirmiers à domicile (SAD mixte, IDEL, centre de santé infirmier ou autre) en lui fournissant une liste des professionnels présent sur le territoire afin que la personne puisse choisir le professionnel qui réalisera les soins en vertu du libre choix du patient, garanti par l'article L.1110-8 du Code de la Santé Publique. Le service formule des propositions que la personne accompagnée est libre d'accepter ou de refuser.

Selon les besoins de la personne et surtout son degré d'autonomie, le service peut assurer la prise de rendez-vous avec le professionnel choisi par la personne, pour réaliser les soins infirmiers à domicile.

3) La continuité des interventions

Les prestations d'aide dispensées par le service sont proposées du lundi au dimanche et jours fériés de 7h45 à 20h.

Les samedis, dimanches et jours fériés, seules les interventions liées aux actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever, au coucher, à la toilette simple, à l'habillage, à la préparation et prise des repas) sont assurées par les intervenants.

Les horaires du service sont consultables sur le site internet de la ville des Ponts-de-Cé – rubrique CCAS – Service Autonomie à Domicile (SAD) ainsi que sur le livret d'accueil.

Une astreinte téléphonique est organisée en dehors des plages d'ouverture du service à l'accueil du public (de 17h30 à 20h) ainsi que les week-ends et jours fériés (de 7h45 à 20h) afin de gérer les urgences.

En cas d'absence des intervenants à domicile, le service propose à la personne accompagnée un ou des remplacements en fonction des possibilités et en priorisant les interventions liées aux actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever, au coucher, à la toilette simple, à l'habillage, à la préparation et prise des repas). Le bénéficiaire est informé par le service de ces changements.

4) La coordination externe

Pour garantir la continuité de notre accompagnement, notre service s'appuie sur un réseau de partenaires. Il fait appel, en tant que besoin, pour les situations complexes ou pour les personnes en perte d'autonomie sévère, aux dispositifs de coordination, d'appuis ou d'accompagnement renforcés compétents dont :

- Le CLIC de Loir à Loire
- Le Centre de Ressources Territoriale pour les personnes âgées (CRT)
- Le Dispositif d'appui à la Coordination (DAC)

et avec lesquels, notre service a développé des liens privilégiés.

Par ailleurs des démarches sont engagées pour se rapprocher de la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) qui s'est constituée sur notre territoire et envisager des collaborations.

Cette dynamique partenariale nous permet aussi de répondre au mieux aux enjeux de santé, de sécurité et d'autonomie des personnes accompagnées, tout en leur offrant un accompagnement coordonné et adapté à chaque parcours de vie.

V. LE SOUTIEN AUX AIDANTS

Notre service s'engage à offrir aux aidants un accompagnement adapté, à la fois pour les soutenir dans leurs missions et pour préserver leur qualité de vie.

Lors de la visite d'évaluation et tout au long de notre accompagnement, notre service identifie les besoins des aidants et les oriente vers les dispositifs et services présents sur le territoire, tels que :

- Le centre de ressources et de soutien aux aidants
- La plateforme d'accompagnement et de répit

En complément de ce rôle d'orientation, le CCAS des Ponts-de-Cé développe également des actions directement à destination des aidants à travers, notamment des ateliers « un temps pour moi ».

VI. NOTRE DÉMARCHE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ET DE PROMOTION DE LA BIEN TRAITANCE

Les personnes accompagnées et leurs aidants sont informés qu'ils peuvent contacter le 39 77, numéro national dédié à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des majeurs en situation de handicap. Ce service est accessible 7 jours sur 7, de 9h à 19h.

Le SAD aide du CCAS des Ponts-de-Cé met par ailleurs en place les actions suivantes pour lutter contre la maltraitance et promouvoir la bientraitance :

- Une formation des salariés sur la maltraitance ;
- Une sensibilisation de l'encadrement à la détection des situations de maltraitance et aux démarches de signalement, et le dispositif **39 77**.

VII. NOTRE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Notre service met en œuvre une démarche d'amélioration continue permettant de garantir la qualité de ses prestations dans le respect des règles de bonnes pratiques.

Tous les ans, le service réalise une enquête satisfaction auprès des personnes accompagnées. Les résultats de cette enquête sont ensuite communiqués aux bénéficiaires en ayant exprimé le souhait et mis en ligne sur notre site internet. Le cas échéant, une synthèse des actions correctives à mettre en œuvre est réalisée pour répondre aux besoins exprimés.

Les réclamations des bénéficiaires sont suivies et traitées selon une procédure interne disponible à l'accueil du Service.

A travers le livret d'accueil, les bénéficiaires sont également informés qu'ils peuvent contacter le responsable du service et/ou son adjoint pour toute question ou préoccupation.

Les bénéficiaires et leurs aidants sont également informés qu'ils peuvent avoir recours à une personne qualifiée et au médiateur de la consommation.

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

La mise en œuvre du nouveau référentiel d'évaluation de la haute Autorité de santé (HAS) consolide notre démarche d'amélioration continue de la qualité, avec une approche centrée sur les bénéficiaires autour de 4 valeurs :

- Le pouvoir d'agir de la personne ;
- Le respect des droits fondamentaux ;
- L'approche inclusive des accompagnements ;
- La réflexion éthique des professionnels

Ces initiatives reflètent notre volonté d'inscrire l'amélioration continue au cœur de notre organisation, en répondant aux besoins des personnes accompagnées tout en renforçant les compétences et l'engagement de nos agents.

VIII. NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Dans les 5 années à venir, notre service souhaite poursuivre sa dynamique de transformation et d'élargissement de son offre en travaillant sur plusieurs projets/axes :

- Développer des actions favorisant le lien social et encourageant les relations sociales ;
- Développer des actions de prévention et de sensibilisation à destination des professionnels, des familles et des aidants sur différents sujets : fin de vie, bientraitance
- Améliorer la connaissance et le repérage des besoins et des fragilités des habitants des Ponts-de-Cé, en perte d'autonomie.

Ces axes ont été déterminés à l'issue d'un travail mené en collaboration avec des techniciens, des intervenants à domicile et des membres du Conseil d'administration du CCAS.

