



SYNTHESE
PROJET DE SERVICE 2023-2027

SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE
CIAS DU PAYS DE L'OR

AVRIL 2024

L'HISTOIRE ET LE PROJET DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale de l'Etang de l'Or a été créé en date du 1^{er} janvier 2006. Le CIAS du Pays de l'Or s'inscrit dans une volonté de poursuivre la politique de maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées. Il intervient sur l'ensemble des communes de l'agglomération du Pays de l'Or et propose plusieurs services :

- Le **service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile** qui réalise également la mise en place et le suivi des prestations de **restauration à domicile** et de **téléassistance** ;
- Le **Service Social**, comprenant des assistants sociaux répondant aux besoins de personnes âgées et de bénéficiaires du RSA ;
- Le maintien en forme avec **Sport Séniors** (proposition de séances adaptées de gym douce, renforcement musculaire, aquagym, etc.), le **bus à la demande** et le bus santé.

Notre projet de service s'inscrit donc dans un cadre législatif clair.

Il permet de :

- Recentrer les pratiques autour de la personne à travers la construction d'un projet personnalisé en tenant compte des besoins et des attentes de la personne et de ceux de la famille ;
- Innover au travers d'une recherche d'adaptation des missions du service dans ses diversités et spécificités en mettant en complémentarité des structures et services partenaires ;
- Favoriser la notion de distance professionnelle permettant de proposer un accompagnement de qualité à toute personne, avec la même conscience professionnelle ;
- Améliorer la qualité de la prestation servie aux bénéficiaires en mettant l'accent sur la prévention des fragilités et de la dépendance, et le maintien de l'autonomie.

La démarche du projet de service est le fruit d'une réflexion collective riche, menée par un groupe de travail composé de membres du personnel et d'élus.

Les valeurs portées par notre service sont les suivantes :

- Valeurs du service public : non lucrativité, neutralité, équité, universalité
- Egalité et équité de traitement
- Qualité et continuité du service
- Proximité
- Solidarité
- Professionnalisme
- Secret professionnel/Discretion professionnelle
- Respect de la personne, de son cadre de vie et de ses habitudes de vie
- Bienveillance, bientraitance et éthique

Cette action s'appuie sur des valeurs humaines telles que la solidarité, le respect de la personne auquel sont associées des notions d'empathie et de discrétion et l'engagement.

Le CIAS s'engage à répondre aux besoins des usagers en s'adaptant à chaque personne et à chaque situation qu'il s'agisse de protection, de prévention ou autres dans un souci de professionnalisme.

LES MISSIONS

Les documents législatifs et réglementaires déterminant les missions générales sont notamment la loi n°2001-647 du 20 juillet 2001 (entrée en vigueur de l'APA), la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 (droits des usagers et entrée des SAAD dans le champs médico-social), la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 (loi ASV) et la loi n°2021-1754 du 23 décembre 2021 (création des SAD).

Notre SAAD dispose d'un arrêté d'autorisation délivré par le Conseil départemental en 2006 et renouvelé, à compter du 21 janvier 2021, pour une période de quinze ans. De ce fait, notre service est habilité à l'aide sociale et le tarif de fonctionnement est déterminé par le Département.

Le secteur d'intervention du service couvre les communes du CIAS : Candillargues, Lansargues, Mauguio-Carnon, Mudaison, La Grande-Motte, Palavas-les- Flots, Saint-Aunès, Valergues.

Dans ce contexte, plusieurs enjeux pour notre structure dont :

- Apporter des réponses adaptées aux besoins et aux attentes des bénéficiaires et de leurs aidants
- Informer, évaluer, (ré-)orienter l'utilisateur
- Prévenir la maltraitance, développer la bientraitance et l'éthique
- Lutter contre l'isolement social des publics les plus fragilisés
- Respecter les habitudes de vie
- Consolider la collaboration entre les différents intervenants
- Prévenir le risque professionnel

Récapitulatif des objectifs de travail

- Adapter l'organisation et le fonctionnement du SAAD aux nouvelles dispositions de la réforme des Services Autonomie à Domicile (décret à publier en juin 2023), aux Orientations du Schéma Départemental de l'Autonomie en cours de réalisation (2023-2027) et aux préconisations de l'Analyse intercommunale des Besoins Sociaux (mars 2023)
- Participer aux réunions d'élaboration, de mise en œuvre et d'évaluation du Service public territorial de l'autonomie (SPTA), le cas échéant

LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE

La population française continue de vieillir, sous le double effet de l'augmentation de l'espérance de vie et de l'avancée en âge des générations nombreuses du baby-boom. En Occitanie, le nombre de seniors dépendants augmenterait de 60 % d'ici 2040. Le département de l'Hérault ferait partie des 5 départements de l'Occitanie confrontés à une forte hausse du nombre de personnes âgées dépendantes, notamment à domicile.

Entre 2013 et 2018, la population de l'Hérault a globalement augmenté de 1,2%¹ par an (0,4% en France). L'indice de vieillesse, qui correspond à la proportion des personnes âgées de 65 ans et plus rapportée à la proportion de jeunes de moins de 20 ans est de 131.2 pour l'agglomération du Pays de l'Or contre 83,1 au niveau national. S'ajoute à cette difficulté l'isolement de certaines personnes. **Un peu plus de 40% des personnes âgées de 75 ans+ sont isolées sur le département.**

Face au vieillissement de la population et au désir des personnes âgées et en situation de handicap de se maintenir à domicile, notre SAAD adapte son mode d'organisation et de fonctionnement aux évolutions structurelles en cours et à venir, notamment :

- La transformation en Service Autonomie à Domicile, qui vise une meilleure coordination et mutualisation des interventions à domicile ;
- La signature d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens, afin de mieux structurer et adapter les moyens alloués pour la réalisation des missions du service auprès des personnes ;

¹ Données INCEE 2018

- La mise en œuvre du nouveau référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé, qui permet de renforcer la démarche d'amélioration continue de la qualité menée dans le service.

Récapitulatif des objectifs de travail

- Développer les typologies de services et activités proposés aux publics âgés
- Accompagner les évolutions démographiques prévisionnelles de la zone d'intervention

LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION

1. LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE

L'autorisation de fonctionnement de notre SAAD prévoit son offre de service au près des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des personnes en sortie d'hospitalisation

- **LES PRESTATIONS DE LA VIE QUOTIDIENNE ET DE CONFORT A DOMICILE**
 - Entretien quotidien de la maison
 - Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé et la livraison des courses
 - Aide aux démarches administratives courantes à domicile
- **LES PRESTATIONS AUX PERSONNES FRAGILISEES OU DEPENDANTES**
 - Assistance aux personnes âgées
 - Garde malade (à l'exclusion des soins)
 - Accompagnement aux gestes d'hygiène corporelle
 - Aide à la prise des repas
 - Aide à la mobilité et transport des personnes ayant des difficultés de déplacement
 - Soins et promenade d'animaux de compagnie
 - Aide aux activités sociales et relationnelles

2. L'ORGANISATION INTERNE DE L'OFFRE DE SERVICE

2.1 La démarche d'admission et le projet personnalisé

Afin de proposer un accompagnement adapté et personnalisé, l'admission peut être réalisée par le service social du CIAS ou le service d'aide et d'accompagnement à domicile.

Les grandes étapes sont :

1^{ère} étape : Une rencontre avec un(e) chargé(e) de secteur au domicile afin d'évaluer les besoins et attentes du bénéficiaires, de recueillir ses habitudes de vie, selon la situation, de mobiliser des aides financières et de présenter le fonctionnement du service puis de proposer un devis gratuit.

2^{ème} étape : Un document individuel de prise en charge (DIPEC) est proposé.

3^{ème} étape : Un ou plusieurs intervenants à domicile, correspondant aux attentes et aux besoins de la personne accompagnée, sont présentés. Les tâches définies sont transmises aux intervenants grâce à un protocole d'intervention.

4^{ème} étape : La prestation est déployée dans un délai de 48 heures (sous réserve de disponibilité de l'équipe). Un cahier de liaison est mis en place au domicile.

Nos critères de prise en charge sont les suivants :

- Urgence relative au profil du bénéficiaire ou de sa famille
- Disponibilité de l'équipe
- Secteur géographique : le domicile du demandeur doit être situé sur la zone d'intervention

Notre SAAD respecte et décline une individualisation de son accompagnement au travers des pratiques professionnelles.

Le projet personnalisé de prise en charge sera réfléchi, écrit et mis en œuvre pour faciliter la vie des bénéficiaires à domicile et non pour répondre aux impératifs d'organisation du personnel. Il ne sera pas figé mais évolutif.

2.2 La prévention et la gestion des fragilités

La prévention et la gestion des fragilités est réalisée selon plusieurs thématiques :

- Le repérage de la **douleur** est réalisé par les professionnels en collaboration avec les médecins traitants, le personnel paramédical et le personnel médicosocial.
- L'**accompagnement en fin de vie** s'effectue en lien avec l'équipe du CIAS et éventuellement le Dispositif d'appui à la coordination de l'Hérault (DAC 34).
- Les **risques au niveau relationnel et comportemental** sont identifiés.
- La prévention des risques d'**escarres** est à développer.
- La prévention des **risques de troubles alimentaires, de déshydratation, de fausses routes** chez l'usager est réalisée dans le cadre d'une action de professionnalisation.
- La prévention des **risques de chutes** : les professionnels ont été sensibilisés.

Le service a élaboré et distribue l'ensemble des outils de protection des droits des bénéficiaires prévus par la loi du 2 janvier 2002. Le SAAD cherchera à réviser annuellement et pour chaque bénéficiaire le DIPEC.

Dans le cadre du maintien à domicile, nous veillons à la complémentarité avec les aidants familiaux. Depuis 2016, des actions collectives de prévention à destination des seniors et de leurs aidants sont réalisées au CIAS, au sein du Pôle Prévention Santé Seniors.

Notre service a mis en place des actions qui caractérisent sa volonté de développer la bientraitance lors de la réalisation de ses interventions à domicile :

- Sensibilisation, formation et analyse des pratiques des intervenants sur la thématique de la bientraitance, de l'éthique et de la prévention de la maltraitance (CNFPT, référents internes) ;
- Distribution et affichage de la charte des droits et liberté de la personne accueillie ;
- Dispositif de veille sur la maltraitance par les encadrants ;
- Critères de recrutement relatifs à la maltraitance ;
- Alerte systématique transmise lors des situations dangereuses ;
- Travail en lien avec le service social pour le traitement des alertes à domicile concernant les agents et/ou les bénéficiaires ;
- Organisation de visites à domicile du SAAD et/ou du service social, pour la prévention et le traitement des situations.

2.3 Le projet social

Le recrutement est géré par le coordonnateur du service, les chargées de secteur (dont une référente RH) et le service des ressources humaines mutualisé CIAS/Agglomération.

Le recrutement est structuré par le biais d'une procédure et d'une grille de recrutement, d'un livret d'accueil et d'intégration des nouveaux personnels spécifiques au SAAD. Ces actions permettent également au SAAD d'affiner sa politique d'accueil et d'intégration.

Depuis quelques années, le contexte de tension sur les recrutements se renforce, au niveau national et local. Afin de trouver des solutions locales pour amortir la crise des vocations, le service des ressources humaines mutualisé CIAS/Agglomération s'engage dans une réflexion globale.

L'équipe de direction est garante du management et de la gestion des ressources humaines dans le service. Des fiches de poste ont été rédigées pour l'ensemble des métiers du SAAD. Comme le prévoit la réglementation, les entretiens d'évaluation sont réalisés tous les ans.

Afin de s'adapter en permanence aux besoins et attentes découlant de l'accompagnement proposé à nos bénéficiaires, notre SAAD élabore un plan de formation qui permet de répondre au mieux aux besoins de professionnalisation du service.

2.4 Les modes d'organisation interne

L'organigramme du SAAD est centré sur la responsabilité d'un Conseil d'administration. La Direction est épaulée par une équipe administrative pour la coordination des services d'intervention sociale et médico-sociale, le suivi administratif et comptable, ainsi que pour la démarche d'amélioration de la qualité. Les chargées de secteur organisent les intervenations quotidiennes.

2.5 Les moyens matériel (bureaux, bâtiments, ..)

En mars 2024, le déménagement des services administratifs et de coordination du CIAS vers le siège de l'Agglomération du Pays de l'Or à Mauguio (Fréjorgues) a été réalisé. Le SAAD dispose également d'un accueil physique et téléphonique et de bureaux d'accueil dans les Espaces France Service de Mauguio et La Grande Motte.

3. L'ANCRAGE DES ACTIVITES DANS LE TERRITOIRE

Notre SAAD a mis en place des coopérations avec des structures semblables et hospitalières, des professionnels libéraux (infirmières, kinésithérapeutes, médecins...) et les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé qui les regroupent, des acteurs du réseau gérontologique (Services de soins infirmiers à domicile, Centres Hospitalier, etc.), le Dispositif local d'appui à la coordination, le Département de l'Hérault, le CNFPT et CDG 34.

Dans le cadre de la réforme des Services autonomie à domicile (SAD), notre service devra faire évoluer les conventions de collaboration et partenariat avec les autres acteurs locaux du maintien à domicile, afin de répondre aux exigences légales et réglementaires qui s'imposent.

Récapitulatif des objectifs de travail

- Adapter l'organisation du service par la transformation en SAD, et dans ce cadre :
- Poursuivre la formation des professionnels à la prévention et la gestion des fragilités : douleur, prévention des escarres, prévention des risques de chutes, soins palliatifs et accompagnement des personnes présentant des troubles psychologiques, prévention et lutte contre la maltraitance
- Mettre en place des partenariats avec les acteurs du soin

- Améliorer et simplifier les outils d'évaluation des besoins et des attentes
- Poursuivre la formalisation des pratiques professionnelles en rédigeant des procédures et des protocoles
- Poursuivre la mise en place des cahiers de liaison au domicile de tous les bénéficiaires
- Généraliser la mise en place du projet personnalisé de tous les bénéficiaires dépendants
- Mettre en place une politique d'aide aux aidants :
 - S'inscrire dans un réseau de soins palliatifs et de fin de vie
 - Mettre en place des groupes d'expression permettant la participation des bénéficiaires et de leurs aidants
- Continuer à développer une politique de bientraitance et d'éthique
- Poursuivre la réalisation des entretiens professionnels annuels auprès de tous les agents
- Dans le cadre de la transformation en SAD et de la mise en place du CPOM, mettre en place des conventions avec des partenaires locaux de l'aide à domicile (mairies, SSIAD, hôpitaux, libéraux ...) afin de mieux identifier et répondre aux besoins de prise en charge des personnes accompagnées à domicile et éviter les ruptures de parcours

LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES MOBILISEES

1. L'EQUIPE ADMINISTRATIVE ET LES INTERVENANTS A DOMICILE

- **LA DIRECTION** : Elle élabore avec les élus du conseil d'administration les orientations et la politique du service. Elle encadre l'équipe administrative du service.
- **LA COORDINATRICE DU SERVICE AIDE A DOMICILE** : Elle assure l'organisation, l'encadrement et la coordination du SAAD. Elle participe à la définition et à la mise en œuvre de sa politique et de ses projets.
- **LES CHARGEES DE SECTEUR** : Elles gèrent les dossiers des bénéficiaires (visites à domicile pour évaluer les besoins et les attentes et proposer les services adaptés, établissement des dossiers de demande de financements, mise en place des interventions etc.), et les relations avec les partenaires. Elles assurent le recrutement des agents, participent à la définition et assurent la mise en œuvre du plan de formation.
- **L'ASSISTANTE ADMINISTRATIVE** : Elle assure les fonctions administratives et financières de l'accompagnement proposé aux bénéficiaires.
- **LES INTERVENANTS A DOMICILE** : Il existe plusieurs métiers : Accompagnant Educatif et Social, Auxiliaire de Vie Sociale, Assistant de vie aux Familles et aide à domicile.

2. LA DYNAMIQUE DE TRAVAIL EN EQUIPE

Les transmissions sont des moments importants en équipe pluridisciplinaire qui permettent le transfert des informations et assurent le relais et la continuité de l'accompagnement du bénéficiaire.

Il existe quotidiennement de nombreux temps de transmissions répartis après chaque intervention :

- Le cahier de liaison et de transmission
- Les temps de remise des feuilles
- Les transmissions téléphoniques entre les aides à domicile et les chargées de secteur

Il existe également différents temps de réunion de service :

- Les réunions de coordination entre aides à domicile et chargés de secteur avec ordre du jour fixé en amont. Ces temps permettent de réaliser un diagnostic de l'ensemble des bénéficiaires accompagnés par le SAAD ;
- Les groupes d'analyse de pratiques professionnelles : destinées au personnel d'intervention et

- animées par un intervenant extérieur, elles permettent d'étudier les pratiques professionnelles ;
- Les réunions interservices SAAD et service social permettent la mise en commun des situations;
- Les réunions de direction (direction, responsables de service, chargés de secteur). Ces temps permettent de faire un point sur les actualités et informations importantes du service relatives à la gestion du service, aux projets en cours...
- Les réunions générales

3. LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

Le Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est l'outil d'amélioration continue qui a pour fonctions de réaliser un bilan des situations dangereuses (visites de poste) et d'élaborer un plan d'actions pour améliorer les situations de travail au sein de l'Agglomération et du CIAS.

Les salariés ont été sensibilisés aux différents risques : organisationnels, routiers, physiques et psychologiques. Le SAAD met à disposition des équipements de protection, propose des formations aux gestes et posture et des groupes de parole animés par un psychologue. Un accompagnement peut également être sollicité par le service auprès d'un psychologue du travail.

Notre service mène une réflexion éthique en se questionnant régulièrement, notamment lors des temps de formations ou de réunions, autour de différentes notions en lien avec nos missions.

Récapitulatif des objectifs de travail

- Poursuivre la mise en place des entretiens annuels d'évaluation des agents non titulaires
- Continuer à mettre en œuvre l'intégration des nouveaux recrutés (livret d'accueil, accompagnement par les chargés de secteur, binôme ou tutorat par un pair)
- Continuer à mettre en œuvre le plan de formation proposé aux personnels administratifs et d'intervention à domicile
- Poursuivre les actions de valorisation des métiers du domicile
- Mettre en œuvre le document unique d'évaluation des risques professionnels
- Poursuivre la mise en place d'une démarche éthique, notamment au sujet de la bienveillance et de la bientraitance

LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES DU SAAD

Afin de poursuivre l'amélioration de la qualité du service rendu aux bénéficiaires, le SAAD s'est fixé pour objectifs d'ici 2027 :

- D'améliorer la qualité de vie et les conditions de travail des agents,
- De mettre en place la télégestion conformément aux attendus des financeurs,
- De mettre en place une démarche qualité efficiente en définissant une organisation interne, par la rédaction et le suivi de procédures,
- De mettre en place la réforme des SAD en formalisant des partenariats avec des structures intervenant dans le domaine du soin,
- De favoriser le lien social des personnes accompagnées afin de lutter contre l'isolement.