

PROJET

ASSOCIATIF

2024-2028



Assad Mer Val de Loire - 32 Bis Rue Haute d'Aulnay -41500 MER

02.54.81.11.42 contact@assadmervalde Loire.fr www.assadmervalde Loire.fr

SOMMAIRE

FICHE d'IDENTITE	4
1 LA DEMARCHE DU PROJET ASSOCIATIF	5
1.1 Pourquoi un projet associatif ?.....	5
1.2 Les étapes de la démarche	6
1.3 L'instance de pilotage.....	6
2 PRESENTATION DE L'ASSAD MER VAL DE LOIRE.....	7
2.1 L'objet de l'association	7
2.2 Une association ancrée dans le territoire	7
2.2.1 L'implantation à MER et sur le département du Loir et Cher	7
2.2.2 Une communication à renforcer	8
2.2.3 Origine de l'ASSAD Mer Val de Loire	9
2.3 Gouvernance et cadre réglementaire.....	10
2.3.1 La gouvernance et le fonctionnement associatif	10
2.3.2 Le cadre réglementaire du Service Autonomie à Domicile	10
2.4 Le périmètre de l'ASSAD Mer Val de Loire	12
2.4.1 Le territoire actuel	12
2.4.2 Une nouvelle définition du territoire à prévoir	12
2.5 Le public accompagné.....	14
2.6 L'ouverture du service.....	14
3 VALEURS ET MISSIONS DE L'ASSAD MER VAL DE LOIRE	15
3.1 Les valeurs portées par l'Association	15
3.1.1 Le respect :	15
3.1.2 Le professionnalisme :	16
3.1.3 La discrétion :	16
3.1.4 La bientraitance :	17
3.2 Les missions des différents services	17
3.2.1 Les missions du Service de Soins Infirmiers à Domicile : SSIAD	17
3.2.2 Les missions du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile : SAAD.....	18
3.2.3 Les missions du Service de Portage de Repas à Domicile	19
3.2.4 Avec le Service Autonomie à Domicile (SAD), une extension des missions actuelles	19
3.2.5 La coordination des différents services	19
3.2.6 Le partage d'informations.....	20
3.3 Un accompagnement centré sur la personne	20
3.3.1 L'analyse de la demande et des besoins de la personne accompagnée	20
3.3.2 Le respect des droits et libertés de la personne accompagnée	21
3.3.3 La co-construction et le suivi des projets personnalisés	22
3.3.4 Le repérage des fragilités et la prévention de la perte d'autonomie	23
3.3.5 La continuité et la fluidité des parcours.....	24

3.3.6	La prévention de la maltraitance	25
3.3.7	La déclaration des dysfonctionnements et des évènements indésirables.....	26
4	LES RESSOURCES HUMAINES ET PROFESSIONNELLES	27
4.1	Une équipe structurée	27
4.1.1	L'organigramme	27
4.1.2	Les fonctions et leur répartition	29
4.1.3	L'organisation du service	29
4.1.4	Le profil des professionnels	30
4.2	La Gestion des Ressources Humaines : favoriser un accompagnement de qualité et renforcer l'attractivité des métiers	30
4.2.1	Le recrutement et l'accueil.....	30
4.2.2	Le développement des compétences	31
4.2.3	Les réunions d'équipe	33
4.2.4	La qualité de vie au travail.....	33
5	L'HORIZON 2024-2028	34
5.1	Le Plan d'Amélioration de la Qualité	34
5.2	Les orientations stratégiques	35
5.2.1	Objectif 1 : Se doter de locaux adaptés pour l'activité du Service Autonomie à Domicile.....	35
5.2.2	Objectif 2 : Proposer une offre de service adapté aux attentes et besoins des personnes accompagnées	35
5.2.3	Objectif 3 : Mettre en oeuvre le Service Autonomie à Domicile en conformité avec le cahier des charges à compter du 1/07/2025.....	35
5.2.4	Objectif 4 : Proposer une « Qualité de Vie au Travail » pour renforcer l'attractivité des métiers	35
5.2.5	Objectif 5 : Développer et adapter la communication	35
5.3	Le plan d'action et le calendrier de mise en oeuvre.....	36
6	ANNEXES	37

FICHE d'IDENTITE

Raison Sociale	ASSAD Mer Val de Loire
Coordonnées	32 bis, rue Haute d'Aulnay – 41500 MER ☐ 02.54.81.11.42 E-mail contact@assadmervaldeloire.fr
Site internet	www.assadmervaldeloire.fr
Statut juridique	Association Loi 1901, reconnue d'utilité publique depuis le 30 mars 2021.
Ouverture	1986
FINESS géographique	4100010102
Date d'autorisation du SAAD	14 mai 2014
Date d'autorisation du SSIAD	3 janvier 2017
SIRET	338 351 182 00021
Convention collective	CCN de la Branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010
Prestations	• SSIAD : 70 places • SAAD • Portage de repas à domicile
Président du Conseil d'Administration	Eric BOZON
Vice-présidente du Conseil d'Administration	Marielle BROCHARD
Directeur	Hicham BENZAHER
Signature CPOM (2022-2027)	01/12/2022

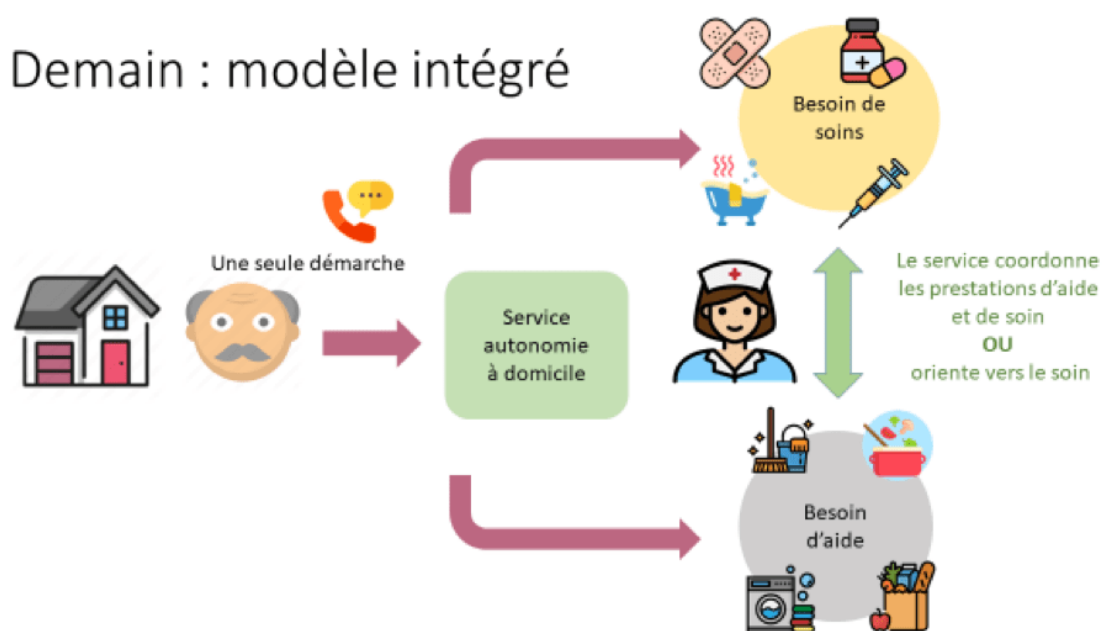
1 LA DEMARCHE DU PROJET ASSOCIATIF

1.1 Pourquoi un projet associatif ?

L'ASSAD Mer Val de Loire regroupe trois services au sein de son Association : Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) et Service de Portage de repas à Domicile. Récemment regroupés en 2021, pour offrir une complémentarité de services auprès de la personne accompagnée, l'ASSAD s'appuie sur l'écriture de ce projet associatif pour répondre aux attendus du **Service Autonomie à Domicile** (SAD) qui vient réorganiser le secteur de l'aide à domicile (décret n°2023-608 du 13 juillet 2023).

Les SAD facilitent la coordination et la création de passerelles entre les structures d'aide et de soins, permettant ainsi :

- Une réponse plus complète aux besoins des personnes, avec la reconnaissance des missions des services en terme de prévention, de repérage des fragilités, de soutien aux aidants mais aussi de repérage et de lutte contre la maltraitance ;
- Une simplification des démarches au quotidien avec un interlocuteur unique chargé d'organiser la réponse aux besoins d'aide et de soins des personnes. Les services autonomie deviennent la porte d'entrée unique pour l'utilisateur ;
- Une coordination renforcée entre les professionnels de l'aide et du soin pour améliorer la qualité de l'accompagnement.



Source : DGCS

Ce Projet Associatif a pour principal objectif de formaliser les orientations stratégiques de l'ASSAD MER VAL DE LOIRE, prenant en compte dans ce nouveau cadre juridique, le contexte environnemental des différents services et les ressources internes et externes mobilisables.

1.2 Les étapes de la démarche

L'ASSAD Mer Val de Loire a confié au Cabinet SOCRATES la mission de l'accompagner dans l'écriture de son projet associatif avec pour objectif de le décliner en projets de service que sont le SAAD, le SSIAD et le Portage des repas.

Le Comité de Pilotage (COFIL) du projet associatif est assuré par les membres du Bureau de l'Association et la Direction.

La démarche a donc été construite sur la base du calendrier suivant :

RENCONTRES	DATES	PARTICIPANTS
Module 1: Réunion de cadrage	Le 11 octobre 2023	Membres du COFIL et Consultante SOCRATES
Module 2 : Diagnostic stratégique et définition des orientations	Le 8 novembre 2023 Le 9 novembre 2023	Membres du COFIL et Consultante SOCRATES
Module 3 : Objectifs stratégiques et fiche-actions	Le 18 décembre 2023 Le 19 décembre 2023	Membres du COFIL et Consultante SOCRATES
Module 4 : Validation des fiches actions et présentation du projet en cours de finalisation	Le 5 février 2024	Membres du COFIL et Consultante SOCRATES
Module 5 : Rédaction du projet d'établissement	Janvier 2024	Consultante SOCRATES
Module 5 : Validation du projet et de sa synthèse	Le 7 mars 2024	Direction, Président ou COFIL + consultante Socrates
Module 6 : Restitution plénière aux membres du Conseil d'Administration	Le 12 mars 2024 à 20h	Consultante SOCRATES et membres du COFIL

1.3 L'instance de pilotage

Le Comité de Pilotage a pour rôle de définir les orientations stratégiques du projet associatif de l'ASSAD. Il procède aux arbitrages nécessaires (calendrier, ressources, options à retenir...) et a été constitué par les membres du bureau et de la direction.

IDENTITE	FONCTION
Eric BOZON	Président
Marielle BROCHARD	Vice-Présidente
Remy LEHOUX	Secrétaire
Annick GOUAS	Secrétaire adjointe
Nicole PINAULT	Trésorière
Hicham BENZACHER	Directeur

2 PRESENTATION DE L'ASSAD MER VAL DE LOIRE

2.1 L'objet de l'association

L'ASSAD Mer Val de LOIRE a pour objet :

- De proposer sur le territoire, une **offre de service globale et intégrée**, pour le maintien et le soutien à domicile des personnes accompagnées.
- D'offrir un accompagnement, une aide et des soins pour répondre aux besoins des personnes et éviter ainsi la perte d'autonomie.
- D'établir une coordination entre les différents intervenants auprès de la personne accompagnée.
- De prévenir les hospitalisations, de diminuer leur nombre et de faciliter le retour à domicile.
- D'assurer la formation des intervenants au domicile de la personne accompagnée.

Avec la réforme des SAD, l'ASSAD répond désormais aux obligations suivantes :

- La désignation d'une personne chargée de la coordination des prestations d'aide et de soin,
- La création de la fonction d'interlocuteur privilégié pour la personne accompagnée et ses aidants
- Le principe d'une zone d'intervention unique pour les activités d'aide et de soin (objectif d'efficacité).

2.2 Une association ancrée dans le territoire

2.2.1 L'implantation à MER et sur le département du Loir et Cher

L'ASSAD Association Loi de 1901, a été créée par arrêté préfectoral le 26 mai 1986. Au fil des années, les partenariats et les services se sont étoffés, restructurés pour aboutir en 2021 à la fusion entre deux entités, le SAAD et le SSIAD qui offrent désormais 3 services complémentaires.

Cette fusion est motivée par :

- Une proximité géographique et une cohérence de territoire : les deux associations se trouvent dans les mêmes locaux et interviennent sur le même secteur,
- Une gouvernance, une direction et des services supports communs,
- Des modèles identiques : une même convention collective, un même statut associatif, des structures à but non lucratif et inscrite dans l'Economie Sociale et Solidaire, une même appartenance au réseau ADEDOM.

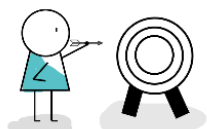
L'ASSAD est située à MER, dans le département du Loir et Cher, à 20 km de Blois, au coeur des Châteaux de la Loire.

Proche du centre et à proximité de la gare SNCF, l'association occupe un bâtiment en rez-de-chaussée mis à disposition par la municipalité de MER. Actuellement, les locaux hébergent les activités des trois services répartis entre 3 bureaux, un « open space » et une salle de convivialité servant à la fois pour les réunions et les pauses des salariés. Un parking est aussi à disposition, partagé avec une autre association d'aide à domicile : l'ADMR.

Le passage de l'ASSAD Mer Val de Loire en SAD va nécessiter la création d'espaces supplémentaires adaptés pour accueillir le public et l'organisation des missions de coordination et de formation de la nouvelle entité.

Des contacts sont en cours pour trouver un lien d'accueil répondant aux besoins de l'association.

Nos objectifs :



- Finaliser la mise à disposition de locaux supplémentaires pour l'activité du Service Autonomie à Domicile (Action 1.1)
- Aménager les locaux pour permettre l'accueil du public et offrir un espace de travail de qualité pour le personnel de l'ASSAD (Action 1.2)

2.2.2 Une communication à renforcer

Au fil des années l'ASSAD Mer Val de Loire a étoffé ses services proposant une complémentarité de prestations à domicile associant le soin, l'aide aux actes de la vie quotidienne et le portage de repas.

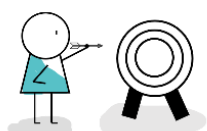
Le volume d'activité n'a cessé de croître et ce, malgré les impacts de la crise sanitaire, période de maturation qui a permis la fusion du SAAD et du SSIAD en janvier 2021.

Avec une présence de bientôt 40 ans sur son secteur géographique, l'ASSAD est cependant parfois confrontée à un déficit de communication sur les services proposées et leur complémentarité.

La présence de l'ADMR sur le même site géographique amène aussi de la confusion.

L'ASSAD Mer Val de Loire dispose d'un site internet et de plaquettes d'information diffusées auprès des communes et des professionnels de santé.

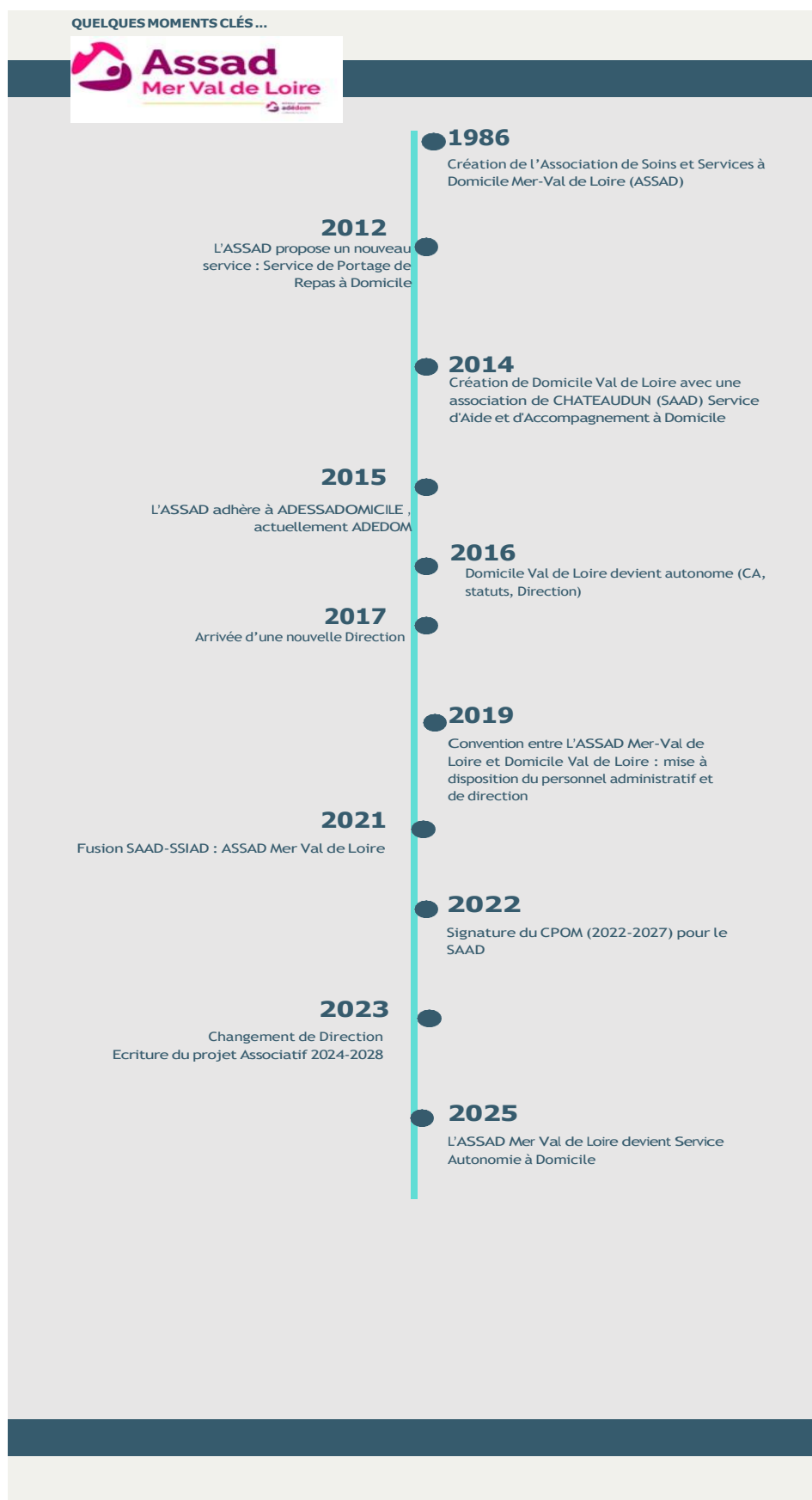
Cependant, les membres du COPIL souhaitent améliorer la communication de l'Association et utiliser tous les moyens existants pour une meilleure connaissance de l'ASSAD Mer Val de Loire sur le territoire.



Nos objectifs :

- Faire connaître et reconnaître l'ASSAD auprès du grand public (Action 5.2)
- Assurer une veille et une mise à jour sur le site internet et les réseaux sociaux (Action 5.3)

2.2.3 Origine de l'ASSAD Mer Val de Loire



2.3 Gouvernance et cadre réglementaire

2.3.1 La gouvernance et le fonctionnement associatif

L'association ASSAD Mer Val de Loire est actuellement gérée par un Conseil d'Administration, composée de 14 membres :

- 6 membres actifs représentant les bénéficiaires
- 5 membres actifs représentant les professionnels
- 3 membres de droit

Parmi eux, 5 personnes composent les membres du bureau.

La présidence de l'association est actuellement assurée par M.Eric BOZON (pour les bénéficiaires), la vice-présidence par Mme Marielle BROCHARD (pour les professionnels).

Les membres du bureau se réunissent, en moyenne une fois par mois et abordent les sujets suivants :

- Suivi de l'activité de l'association
- Analyse des événements indésirables
- Analyse des indicateurs qualité
- Validation des outils de travail utilisés dans le service
- Planification des travaux à mettre en œuvre
- Suivi de la démarche qualité et du Plan d'Amélioration de la Qualité
- Suivi de la mise en œuvre du projet associatif

L'ASSAD Mer Val de Loire est adhérente à la fédération ADEDOM depuis 2015.

2.3.2 Le cadre réglementaire du Service Autonomie à Domicile

De nombreux textes réglementaires fondent et cadrent l'action de l'ASSAD Mer Val de Loire :

- **Loi n° 2001-647 du 20 juillet 2001** relative à la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées et à l'allocation personnalisée d'autonomie ;
- **Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- **Décret n° 2004-613 du 25 juin 2004** relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile
- **Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005** relative au développement des services à la personne ;
- **Arrêté du 24 novembre 2005** fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » prévu au premier alinéa de l'article L. 129-1 du code du travail ;
- **Ordonnance n° 2005-1477 du 1 décembre 2005** portant diverses dispositions relatives aux procédures d'admission à l'aide sociale et aux établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
- **Circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n° 1-2007 du 15 mai 2007** relative à l'agrément des organismes de services à la personne ;
- **Loi n°2009-879 du 21 juillet 2009** portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires - Article 124 ;

- **Instruction DGCIS n°1-2012 du 26 avril 2012** relatif à la déclaration et l'agrément des organismes de services à la personne ;
- **Instruction interministérielle N°DGS/DUS/DGOS/DGCS/DGSCGC/DGT/2013/152 du 10 avril 2013** relative au Plan National Canicule ;
- **Décret n° 2014-1061 du 17 septembre 2014** relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation ;
- **Arrêté du 17 mars 2015** relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de service à la personne ;
- **Loi dite ASV du 28 décembre 2015** relatif à l'adaptation au vieillissement ;
- **Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016** relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles ;
- **Arrêté du 23 décembre 2016** relatif au prix des prestations de certains services d'aide et d'accompagnement à domicile ;
- **Arrêté du 17 mars 2017** modifiant l'arrêté du 23 décembre 2016 relatif au financement du fonds d'appui à la définition de la stratégie territoriale dans le champ de l'aide à domicile, de soutien aux bonnes pratiques et d'aide à la restructuration des services d'aide et d'accompagnement à domicile prévu à l'article 34 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2017 ;
- **Instruction N° DGCS/3A/CNSA/2017/103 du 21 mars 2017** relative aux modalités de répartition de la dotation prévue à l'article 34 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2017 destinée à la restructuration des services d'aide et d'accompagnement à domicile ;
- **Décret n° 2017-705 du 2 mai 2017** relatif aux évaluations des activités et de la qualité des services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles ;
- **Arrêté du 19 décembre 2017** relatif au formulaire de déclaration d'un événement indésirable grave associé à des soins et aux modalités de transmission à la Haute autorité de santé ;
- **Ordonnance n° 2021-581 du 12 mai 2021** relative à l'identification électronique des utilisateurs de services numériques en santé et des bénéficiaires de l'assurance maladie ;
- **Arrêté du 23 septembre 2022** relatif à la mise en œuvre du « Répertoire national des établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux » (FINESS) ;
- **Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023** relatif aux Services Autonomie à Domicile (SAD)

2.4 Le périmètre de l'ASSAD Mer Val de Loire

2.4.1 Le territoire actuel

Au fil de son histoire, l'ASSAD Mer Val de Loire a construit son intervention sur des périmètres liés à ses différentes activités et types de financements, l'ARS pour le SSIAD, le Conseil Départemental pour le SAAD.

Le périmètre est donc distinct selon le service et 40 communes sont actuellement concernées par l'Aide à Domicile (SAAD) dont 28 d'entre elles sont couvertes par le SSIAD.

Communes desservies par le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

Avaray, Chambord, La Chapelle-Saint-Martin, Concriers, Courbouzon, Cour-sur-Loire, Crouy-sur-Cosson, Huisseau-sur-Cosson, Josnes, La Ferté-Saint-Cyr, La Madeleine-Villefrouin, Lestiou, Maslives, Maves, Ménars, Mer, Montlivault, Muides-sur-Loire, Mulsans, Saint-Dyé-sur-Loire, Saint-Claude-de-Diray, Saint-Laurent-Nouan, Séris, Suèvres, Talcy, Thoury, Villerbon, Villexanton.

Communes desservies par le service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)

Avaray, Bracieux, Briou, Chambord, Conan, Concriers, Courbouzon, Cour-sur-Loire, Crouy-sur-Cosson, La Ferté-Saint-Cyr, Fontaines-en-Sologne, Huisseau-sur-Cosson, Josnes, La Chapelle Saint Martin en plaine, Lestiou, Lorges, La Madeleine-Villefrouin, Marchenoir, Maslives, Maves, Ménars, Mer, Montlivault, Mont-près-Chambord, Muides sur Loire, Mulsans, Oucques, Le Plessis-l'Echelle, Roches, Saint-Claude-de-Diray, Saint-Dyé-sur-Loire, Saint-Laurent-des-Bois, Saint-Laurent-Nouan, Séris, Suèvres, Talcy, Thoury, Villeny, Villerbon, Villexanton

*En rose, les communes non desservies par le SSIAD

2.4.2 Une nouvelle définition du territoire à prévoir

Le territoire du Service Autonomie à Domicile est identique quelles que soient les prestations, qu'elles relèvent du soin ou de l'aide.

Cela permet à la personne accompagnée de bénéficier des prestations de l'ensemble du service et de répondre à l'évolution des besoins au fil du temps. C'est aussi source de simplicité pour les gestionnaires et de lisibilité pour les partenaires et les personnes accompagnées.

L'ARS et le Département du Loir et Cher fixeront définitivement le territoire du futur SAD, soit en augmentant le périmètre du SSIAD actuel, soit en réduisant celui du SAAD dont les communes pourraient relever d'un autre SAD que celui de l'ASSAD Mer Val de Loire. Il appartiendra à l'ARS et au Conseil Départemental de vérifier que la nouvelle définition du périmètre ne génère pas de zones blanches et qu'elle soit en cohérence avec les besoins de la population.



Secteur SSIAD



Secteur SAAD

2.5 Le public accompagné

L'ASSAD Mer Val de Loire, intervient selon l'article L.313-1-3 qui encadre les Services Autonomie à Domicile auprès :

- De personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie ou malades
- De personnes présentant un handicap
- De personnes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques mentionnées au 7° de l'article L. 312-1 ou les personnes présentant une affection mentionnée aux 3° et 4° de l'article L. 322-3 du code de la sécurité sociale.

Actuellement, au niveau du SSIAD, le financement est accordé pour un public défini, selon la répartition suivante :

- Pour des personnes âgées de plus de 60 ans malades ou dépendantes : 63 places
- Pour des personnes de moins de 60 ans en situation de handicap : 7 places

Concernant le SSIAD, en 2022 :

- La moyenne d'âge est de 83.5 ans (85.7 pour les femmes, 79.7 pour les hommes)
- Le GMP est de 705 pour les personnes âgées, 630 pour les personnes handicapées
- L'origine de la prise en charge vient majoritairement des familles (54.5%) puis de l'Assistante Sociale (10%) et de l'Hôpital (8%)
- Sur les 79 prises en charge de l'année, 38% des personnes vivent seuls et 44 % avec leur conjoint

Concernant le SAAD en 2022 :

- La majorité des personnes accompagnées sont des femmes (75%)
- Le GMP est de 443
- Près de 70% des personnes ont plus de 80 ans avec un pic dans la tranche 81-90 ans (44%)
- 161 personnes ont été accompagnées (dont 46 admissions et 55 sorties)

22 personnes ont été accompagnées conjointement par le SSIAD et le SAAD.

Le service de portage des repas livre 49 personnes pour un total de 14300 repas en 2022.

2.6 L'ouverture du service

L'ASSAD Mer Val de Loire assure une permanence dans ses locaux du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h à l'exception de la fermeture le mardi matin. En dehors de ces heures, un répondeur téléphonique enregistreur a été mis en place.

Le WE, les jours fériés et sur certaines plages horaires en semaine, une astreinte téléphonique prend le relais.

Les soignants interviennent au domicile des personnes accompagnées de 7h30 à 20h tous les jours du lundi au dimanche.

3 VALEURS ET MISSIONS DE L'ASSAD MER VAL DE LOIRE

3.1 Les valeurs portées par l'Association

La personne accompagnée est au cœur des priorités de l'ASSAD MER VAL de LOIRE.

L'ASSAD MER VAL DE LOIRE apporte une aide adaptée et individualisée et s'engage pour que chaque personne se sente reconnue dans ses difficultés, respectée dans son identité et ses choix de vie et trouve dans les prestations d'aide et/ou de soins une réponse adaptée et de qualité.

Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse et une relation de confiance afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion. La déontologie du secteur affirme qu'une personne se doit d'être accompagnée quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Ce qui implique de la part de chacun :

- L'accompagnement de tous sans discrimination,
- L'accès aux soins et aux prestations pour tous,
- Le professionnalisme,
- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux,
- Le respect de ses biens,
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité,
- Le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé,
- Le respect de la confidentialité des informations reçues,
- Le libre accès aux informations contenues dans son dossier conformément aux modalités décrites dans le règlement de fonctionnement.

Parmi ces valeurs, quatre d'entre elles ont fait l'objet d'une réflexion plus approfondie avec les salariés de l'Association et concernent :

3.1.1 Le respect :

- Être tolérant et accepter les autres avec leurs différences et soigner sans jugement et dans l'équité
- Appréhender la personne accompagnée dans sa globalité
- S'abstenir de porter un jugement et tenir compte de l'entourage
- Assurer la dignité de la personne accompagnée
- Faire preuve de tolérance vis-à-vis de ses collègues de travail
- Passer par la pondération, la politesse, l'amabilité, la disponibilité ainsi qu'une qualité d'écoute, d'échange avec les personnes accompagnées, les familles et les différentes catégories du personnel

**Respecter
chacun
de ses choix**



**Respecter
ses libertés
individuelles**



**Respecter
sa dignité**



**Respecter
son intimité**



3.1.2 Le professionnalisme :

- Être efficace, faire preuve de rigueur, maintenir et développer ses propres compétences
- Faire preuve de conscience professionnelle et de responsabilités
- Faire preuve d'empathie et de bienveillance
- Offrir des soins personnalisés avec le maximum d'écoute, de sécurité et de technicité
- Connaître et respecter les outils de soins et d'accompagnement du Service Autonomie à Domicile (SAD)
- Connaître et appliquer les règles de bonnes pratiques professionnelles (HAS)
- Collaborer et se coordonner avec les autres intervenants à domicile

Personnaliser son accueil



Favoriser sa vie sociale



Favoriser son autonomie

3.1.3 La discrétion :

- Respecter la confidentialité, la déontologie et le secret partagé : communication interne entre professionnels et le DUI « Dossier Usager Informatisé »
- Respecter la vie privée de la personne accompagnée et de la famille

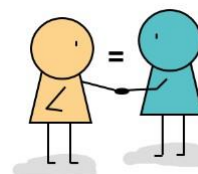
3.1.4 La bientraitance :

- Être attentif à l'autre, l'écouter, veiller à son bien être
- Répondre au plus près de ses besoins, mettre la personne au centre des préoccupations, s'enquérir de sa satisfaction
- Respecter son statut d'adulte (et ne pas infantiliser) quel que soit sa situation de dépendance, encourager sa participation, s'adapter à ses besoins
- Permettre à la personne accompagnée d'exercer son libre arbitre, proposer sans imposer et orienter, adapter son comportement, contrôler ses affects et ses émotions

**Adopter une communication
teintée de respect et de
bienveillance**



**Faire preuve de tolérance,
d'empathie et d'humanité**



3.2 Les missions des différents services

3.2.1 Les missions du Service de Soins Infirmiers à Domicile : SSIAD

Le SSIAD coordonne l'action d'une équipe de professionnels : aides-soignants salariés et infirmiers libéraux en convention avec l'association, ils interviennent tous sur prescription médicale et assurent :

- Des soins infirmiers et des soins d'hygiène et de confort (soins de nursing) tout en apportant une aide spécifique pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne. Ces soins sont encadrés par les infirmières coordinatrices.
- Des actions qui visent le maintien ou le retour à domicile, préservant et améliorant ainsi l'autonomie de la personne accompagnée
- L'implication de l'entourage pour une réussite du soutien à domicile de qualité.

Et du côté du SAD ?

- Soins techniques et relationnels tels que définis à l'article R.4311-2 du CSP
- Professionnels de santé salariés ou libéraux si les salariés sont en nombre insuffisant pour remplir la mission. Les professionnels libéraux deviennent intervenants du service autonomie et s'engage à respecter le règlement de fonctionnement et le projet de service.

- Proposition d'autres type de soins dispensés par des professionnels salariés ou libéraux : pédicures podologues, ergothérapeutes, psychologues, masseurs-kinésithérapeutes, diététiciens, orthophonistes, psychomotriciens ou intervenants en activité physique adaptée.

Ces professionnels doivent alors conclure une convention avec le SAD

3.2.2 Les missions du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile : SAAD

Le SAAD est à l'écoute de la demande des usagers pour évaluer et analyser leurs besoins, afin de planifier les interventions et de coordonner les prestations

- Les intervenants du SAAD sont des auxiliaires de vie et des aides à domicile, encadrés par un responsable de secteur.
- Ils participent à l'aide à la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne
- Ils interviennent également pour l'aide à la réalisation des tâches ménagères.
- Ils favorisent l'accompagnement relationnel et social des personnes les plus fragilisées.



Nos prestations actuelles

- Ménage,
- Repassage,
- Préparation des repas,
- Aide aux formalités,
- Courses,
- Aide au transfert : aider la personne à se déplacer, à se lever, à s'asseoir, à se coucher,
- Aide à la toilette,
- Aide à la prise des repas,
- Entretien des relations sociales,
- Suivi de la prise des médicaments en lien avec la prescription médicale,
- Accompagnement lors des déplacements extérieurs.

Et du côté du SAD ?

Les actes visent globalement l'assistance dans les actes quotidiens de la vie tels que :

- L'aide au ménage, à l'entretien du logement et du linge de la personne
- Des gestes au corps : aide au lever, au coucher, aide à l'habillage/ déshabillage, aide à la toilette (aide, surveillance, stimulation), aide aux soins d'esthétique corporel (coiffage, rasage) aide aux transferts
- La gestion des repas : course ou aide à la préparation, aide à la prise du repas (aide, surveillance, stimulation)
- L'aide administrative simple (aide aux démarches ...)

- L'aide aux déplacements à partir du domicile, à pied, en transport en commun ou en voiture pour faire les courses, des démarches administratives ou des activités relatives à la vie sociale...

3.2.3 Les missions du Service de Portage de Repas à Domicile

Le SAD a pour mission de proposer une offre de service globale aux personnes afin de faciliter leur maintien à domicile : le service de portage de repas vient compléter cette offre avec la livraison de repas complets, équilibrés et adaptés aux différents régimes.

Les circuits courts sont privilégiés avec des produits frais, de producteurs locaux, permettant une bonne qualité des repas. Un contrat a été signé depuis 2016 avec le prestataire « Du Terroir à l'Assiette ».



Nos prestations actuelles

- ✓ Préparation des repas réalisée par convention avec un prestataire
 - Menus : classique, pauvre en sel, pauvre en sucre
- ✓ Livraison des repas à domicile par le prestataire
 - Les repas sont livrés sous forme de plateaux-repas, en liaison froide
- ✓ Gestion administrative et facturation des repas

3.2.4 Avec le Service Autonomie à Domicile (SAD), une extension des missions actuelles

Listées dans le nouvel article D312-1 du CASF, les missions du SAD couvrent les missions actuelles de l'ASSAD, auxquelles viennent s'ajouter d'autres compétences :

- Aide et accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne
- Réponse aux besoins de soins
- Aide à l'insertion sociale
- Actions de prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie
- Soutien aux aidants
- Centre de ressources territorial

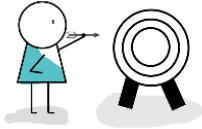
Les 4 premières missions sont des missions socles, donc obligatoires. Les deux dernières sont facultatives.

3.2.5 La coordination des différents services

Avec la mise en place du SAD, la coordination entre les différents services est au cœur de la nouvelle organisation. Elle permet notamment :

- L'évaluation globale des besoins d'aide et de soins et la prise en compte des besoins de la personne accompagnée,
- Le repérage des situations à risque de pertes d'autonomie et /ou d'évolution de la situation de handicap,
- Une réponse rapide, cohérente et globale aux besoins en aide et soins de la personne

- La complémentarité des interventions
- La désignation d'un interlocuteur privilégié pour l'ensemble des prestations et le suivi tout au long de l'accompagnement
- Le développement d'une culture commune pour les professionnels
- La continuité et la fluidité du parcours



Notre objectif :

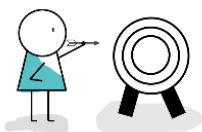
Mettre en place la mission et les outils de coordination (Action 3.2)

3.2.6 Le partage d'informations

La mission de coordination s'accompagne du partage d'informations à différents niveaux et se doit d'être en conformité avec le traitement des données à caractère personnel utilisées dans le cadre du RGPD (Règlement Général de la Protection des Données) qui s'applique à tout ESSMS.

Sa mise en œuvre répond à différentes finalités :

- Fournir les prestations assurées par l'ASSAD Mer Val de Loire
- Assurer la gestion du dossier administratif des personnes accompagnées
- Gérer les prestations sociales légales et facultatives
- Elaborer le Projet d'Accompagnement Personnalisé
- Orienter vers les structures compétentes en fonction des besoins
- Echanger et partager les informations nécessaires entre intervenants
- Assurer la gestion administrative, financière et comptable du service
- Assurer la remontée des informations, préalablement anonymisées aux autorités compétentes



Notre objectif :

Améliorer et sécuriser le système d'information interne et se mettre en conformité avec les exigences du RGPD (Action 5.1)

3.3 Un accompagnement centré sur la personne

3.3.1 L'analyse de la demande et des besoins de la personne accompagnée

Lors d'un premier contact avec le SAD, la demande de la personne fait l'objet d'une évaluation à son domicile par l'encadrant et en présence des personnes de son choix. Cette évaluation porte sur ses besoins d'aide, d'accompagnement et de soins même si la demande ne fait apparaître qu'un seul de ces aspects. L'évaluation prend en compte les souhaits, les habitudes

de vie et l'environnement de la personne, en y intégrant le rôle des aidants et l'intervention d'autres professionnels.

L'évaluation permet également de repérer les signes de fragilité, de perte d'autonomie et d'isolement de la personne ainsi que les difficultés éventuelles des aidants. Elle peut inclure des expertises complémentaires par l'équipe pluridisciplinaires ou par d'autres professionnels dans le cadre des partenariats établis ou en lien avec d'autres établissements ou services dont vient la personne accompagnée.

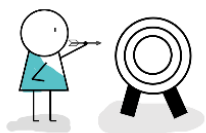
Au terme de cette évaluation, un Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) est élaboré dont un exemplaire est remis à la personne accompagnée.

Le DIPEC définit les prestations, leurs modalités de réalisation, les droits et obligations de la personne accompagnée. Les éléments du DIPEC sont transmis aux intervenants concernés.

Durant le processus d'accompagnement, les infirmières coordinatrices effectuent des visites à domicile permettant un meilleur suivi des bénéficiaires, une évaluation régulière de leur situation et de leurs besoins, une révision des plans de soins personnalisés, améliorant ainsi la qualité des prises en charge. Elles permettent également un soutien aux aides-soignants et une amélioration de leurs conditions de travail, en évaluant les risques professionnels en milieu de travail.

Ainsi en 2023, 137 visites à domicile ont été réalisées par les infirmières coordinatrices pour évaluer ou réévaluer les besoins de la personne accompagnée :

- 99 visites initiales (42 pour le SSIAD, 57 pour le SAAD)
- 159 visites de suivi et de réévaluation des situations (42 pour le SSIAD, 117 pour le SAAD)



Notre objectif :
Repérer et réévaluer les besoins des personnes accompagnées par l'ASSAD, lors de la première visite et tout au long du parcours (Action 3.1)

3.3.2 Le respect des droits et libertés de la personne accompagnée

Pour garantir l'exercice des droits et des libertés de la personne accompagnée, l'ASSAD MER VAL de LOIRE a mis en place les outils suivants, issus de la loi 2002-2 :

- Le livret d'accueil, remis et expliqué aux personnes accueillies
- Le règlement de fonctionnement du service
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie, et la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance sont incluses dans le livret d'accueil.

Ces 3 documents ont été révisés en 2021, la charte et le règlement étant annexés au livret d'accueil

- Le projet de service en lien avec ce projet associatif

- La possibilité de recourir à une personne de confiance (article L.311-5-1 du CASF), pour se faire assister ou accompagner. Sa désignation par la personne, au moment de la constitution du dossier doit être encouragée
- Le recours possible à une personne qualifiée pour faire valoir ses droits si besoin (article L.311-5 du CASF) La liste est affichée à l'accueil et mentionnée dans le livret d'accueil.
- La possibilité de recours, en cas de litige, à un médiateur conventionnel ou extra-judiciaire (désigné et rémunéré par les deux parties) ou au médiateur de la consommation (choisi sur une liste, dont le recours est gratuit pour le consommateur)
- Le contrat de séjour et le document individuel de prise en charge, signés par la personne accompagnée, tant sur la partie « aide » que sur la partie « soins ».
- Afin de répondre au mieux à la demande des personnes accompagnées, un questionnaire de satisfaction est adressé, une fois par an, à tous les bénéficiaires de l'année en cours pour recueillir leur avis sur l'accueil et l'organisation de l'accompagnement.

3.3.3 La co-construction et le suivi des projets personnalisés

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) est un élément central de l'accompagnement de la personne. Les attentes des bénéficiaires sont prises en compte par le PAP dans une démarche de co-construction avec l'équipe de professionnels. Il s'élabore avec la personne, l'interlocuteur privilégié au sein de l'équipe et si besoin, avec l'appui des aidants ou de la personne de confiance. L'équipe pluriprofessionnelle du service y est également associée.

Le PAP fixe des objectifs qui s'inscrivent dans le cadre d'un dialogue permanent tout au long de l'accompagnement et qui prend en compte :

- La demande directe de la personne accompagnée
- Le plan d'aide ou de compensation le cas échéant

En fonction des capacités de la personne, le PAP permet d'identifier les points de vigilance pour inscrire l'accompagnement dans une logique de prévention des risques.

Le PAP permet de définir, avec la personne accompagnée, l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour assurer :

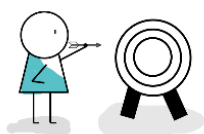
- La réalisation des actes de la vie quotidienne dans les meilleures conditions
- Le maintien ou le développement de la qualité des relations sociales
- Le soutien à son autonomie en tenant compte de ses habitudes de vie
- La place que la personne souhaite donner à ses proches, aidants ou non.

La construction du PAP tient également compte de l'état de santé, du niveau d'autonomie et envisage les possibles évolutions des besoins. La personne accompagnée est informée de la possibilité de rédiger ses directives anticipées.

Le PAP précise en outre les modalités de suivi, d'actualisation et de réévaluation, au minimum une fois par an ou à l'occasion d'un changement de vie de la personne accompagnée.

Afin d'ajuster au mieux les attentes et besoins avec le service rendu, une enquête de satisfaction est réalisée au moins une fois par an auprès des personnes accompagnées. Les résultats sont communiqués aux autorités de contrôle.

L'ASSAD est libre de définir les modalités pratiques de ces enquêtes : questionnaire envoyé et retourné par courrier postal et/ou électronique, enquête réalisée oralement par les intervenants auprès des personnes. La possibilité pour la personne d'évoquer des sujets non abordés dans l'enquête peut également être prévue.



Notre objectif :

Mettre en place les Projets d'Accompagnement Personnalisés avec, à minima, une évaluation annuelle (Action 2.3)

3.3.4 Le repérage des fragilités et la prévention de la perte d'autonomie

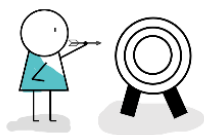
La mission de prévention est un volet à part entière de l'accompagnement, dès l'évaluation des attentes et des besoins et durant toute la durée de la prestation.

Cette mission peut concerner plusieurs domaines comme la dénutrition, les chutes à domicile ou l'isolement. Elle peut aussi participer à la mise en place d'activités cognitives et physiques adaptées.

Dans le cadre de leur intervention auprès de la personne accompagnée, les professionnels s'attachent à :

- Repérer les risques d'aggravation de la perte d'autonomie ou d'évolution de situations de handicap :
 - Evolution des capacités ou du comportement
 - Risques de chutes
 - Risques de dénutrition et déshydratation
 - Iatrogénie médicamenteuse
 - Risques liés à l'isolement
- Proposer une réponse adaptée aux fragilités et évolutions repérées, soit en interne, soit en sollicitant des partenaires extérieurs compétents
- Participer au maintien et au développement du lien social de la personne accompagnée.

***ANESM** : Repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées, février 2016



Notre objectif :

Privilégier la prise en charge des personnes les plus dépendantes : GIR1 et GIR2 (Action 2.2)

3.3.5 La continuité et la fluidité des parcours

L'ASSAD Mer Val de Loire a contractualisé plusieurs partenariats pour assurer la continuité des parcours et plus particulièrement :

- La prise en charge des bénéficiaires 7 jours sur 7 en fonction des besoins de la personne et des possibilités du service
- La présence d'astreintes assurées le week-end, les jours fériés par l'équipe d'encadrement.

Les partenariats engagés avec l'ASSAD Mer Val de Loire dont plusieurs font l'objet d'une convention :

- L'EHPAD de Mer « SIMON HEME », l'accueil de jour « La Passerelle » et « les tilleuls » Le Conseil Départemental du Loir-et-Cher
- La CARSAT
- Le Centre Hospitalier de BLOIS : l'accueil de jour "Les Myosotis"
- Le CIAS de Blois : Plateforme de répit et accueil de jour "La Chrysalide"
- L'Equipe d'Appui en Soins Palliatifs 41 (EASP 41)
- Le CCAS de MER
- La CPAM
- Les mutuelles
- La régie de quartiers de Trélazé, signé le 11 avril 2022 pour une astreinte téléphonique à disposition des bénéficiaires et des salariés d'intervention. Cette astreinte gère les appels, les changements de planification des week-end, jours fériés et certaines plages horaires en semaine, en dehors des heures d'ouverture de l'association. Les salariés ont ainsi un interlocuteur 7 jours/7 durant leurs interventions.

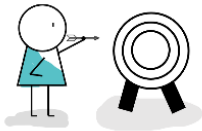
Dans le cadre du SAD, il peut être fait appel à différents partenariats, en renfort ou en complément des prestations formalisées :

- En cas de situation complexe ou de perte sévère d'autonomie : Dispositif d'Appui à la Coordination, Centre de Ressources Territorial,
- Dispositifs spécialisés dans l'accompagnement des personnes atteints de maladies neurodégénératives à domicile : équipes spécialisées Alzheimer (ESA), centres experts pour la maladie d'Alzheimer (CMRR), la maladie de Parkinson (CEP) et la sclérose en plaque (CRC-SEP) ...
- Dispositifs à destination des personnes en situation de handicap : services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS), communautés 360, pôles de compétences et de prestations externalisées (PCPE), plateformes d'accompagnement et de répit (PFR), soins médicaux et de réadaptation (SMR), services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH), Foyers d'accueil médicalisés (FAM) hors-les-murs...

- Organismes proposant des actions de lutte contre l'isolement : par exemple les Petits Frères des Pauvres, Croix Rouge Française, Mona Lisa, la plateforme OGENIE, le service civique solidarité seniors ou les CCAS.
- Offre de soin ambulatoire : médecin traitant, communauté pluridisciplinaire territoriale de santé (CPTS), maison de santé pluridisciplinaire (MSP), professionnels libéraux...
- Organismes proposant des actions de prévention : notamment les actions collectives de prévention financées par la CFPPA.

Enfin, à certaines étapes critiques du parcours de soin de la personne :

- En amont des sorties d'hospitalisation : établissements de santé, organismes financeurs (CARSAT, CPAM avec le dispositif PRADO...)
- Dispositifs spécialisés dans l'accompagnement de la fin de vie : HAD, Equipe mobile de soins palliatifs, Associations de bénévoles d'accompagnement en soins palliatifs, Services de soins palliatifs...



Notre objectif :

Optimiser la coordination entre les différents acteurs au domicile des personnes accompagnées (Action 2.4)

3.3.6 La prévention de la maltraitance

Les personnes accompagnées par l'ASSAD peuvent être en situation de vulnérabilité en raison de leur perte d'autonomie, de leur pathologie, ou de leurs incapacités. Le SAD doit donc être au cœur de la prévention et de la lutte contre la maltraitance, le risque pouvant venir de l'organisation du service, du management, du manque de formation, de pratiques inadaptées, voire de l'entourage des personnes accompagnées.

Un dispositif interne de gestion des risques prévoit la politique de promotion de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance dans le projet de service.

En parallèle, l'ASSAD fournit aux personnes accompagnées des informations sur les modalités de signalement des faits de maltraitance en inscrivant dans le livret d'accueil les numéros suivants :

- **3977** : « Allo Maltraitance », service téléphonique national dédié à la lutte contre les maltraitements envers les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. Ce numéro est accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.
- **3919** : « Violences Femmes Info » service téléphonique national pour les femmes victimes de violence, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

- **119** : service téléphonique national pour les enfants en danger, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Au sein de l'ASSAD, la sensibilisation aux risques de maltraitance est présente depuis plusieurs années puisque dès 2013, une Charte de Bientraitance a été élaborée en équipe.

Une réunion d'équipe soignante hebdomadaire intégrant la révision des plans de soins personnalisés permet la sensibilisation du personnel sur les situations de vulnérabilité et les risques de maltraitance.

L'évaluation des pratiques professionnelles est également abordée en interne lors de réunions dédiées.

Les équipes sont sensibilisées sur l'aide aux aidants et l'épuisement familial.

Le cahier des charges du SAD prévoit **l'obligation pour les intervenants de signaler au responsable du service les risques ou les faits de maltraitance** dont ils auraient connaissance. Dans ce cadre, le gestionnaire met à disposition des intervenants des outils d'aide au repérage des situations de maltraitance. Il peut être utile de prévoir l'utilisation de fiches de transmission de suspicion de maltraitance.

3.3.7 La déclaration des dysfonctionnements et des évènements indésirables

L'expression des bénéficiaires et des proches est facilitée lors des interventions à domicile et les demandes et réclamations sont remontées le plus souvent oralement, leur traçabilité est présente dans la messagerie MEDISYS. Les usagers ou leurs proches ont plutôt l'habitude à téléphoner s'ils ont une remarque à formuler. Les réclamations sont abordées en réunion de coordination interne.

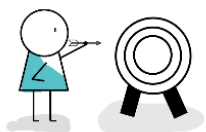
La traçabilité sur le suivi des réclamations existantes est à renforcer. La déclaration des dysfonctionnements et des évènements indésirables fait actuellement partie des attendus de chaque personne intervenant à domicile.

Le cahier des charges des SAD vient renforcer le dispositif de **déclaration des dysfonctionnements graves** vis-à-vis des services qui doivent informer sans délai les autorités administratives compétentes de « *tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées.* ». L'arrêté du 28 décembre 2016 relatif à cette obligation dresse la liste des dysfonctionnements et évènements mentionnés par la loi, parmi lesquels figurent au 8° « *Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge* » Le formulaire à renseigner est annexé à cet arrêté et apporte différents exemples, non exhaustifs, des dysfonctionnements et évènements visés par l'obligation de déclaration. Il convient donc

de s'interroger avant tout signalement sur la nature et la gravité de l'événement et l'opportunité de procéder à une déclaration.

Il existe une autre catégorie de déclaration valant déclaration de dysfonctionnement grave pour les structures médico-sociales et faisant l'objet d'une déclaration spécifique : **la déclaration d'événements indésirables graves associés à des soins.**

Les intervenants de l'ASSAD se doivent de connaître les différentes situations qu'ils sont susceptibles de rencontrer dans le cadre de leurs missions et les modes de déclaration.



Notre objectif :

Mettre en place une politique de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance (Action 4.3)

4 LES RESSOURCES HUMAINES ET PROFESSIONNELLES

4.1 Une équipe structurée

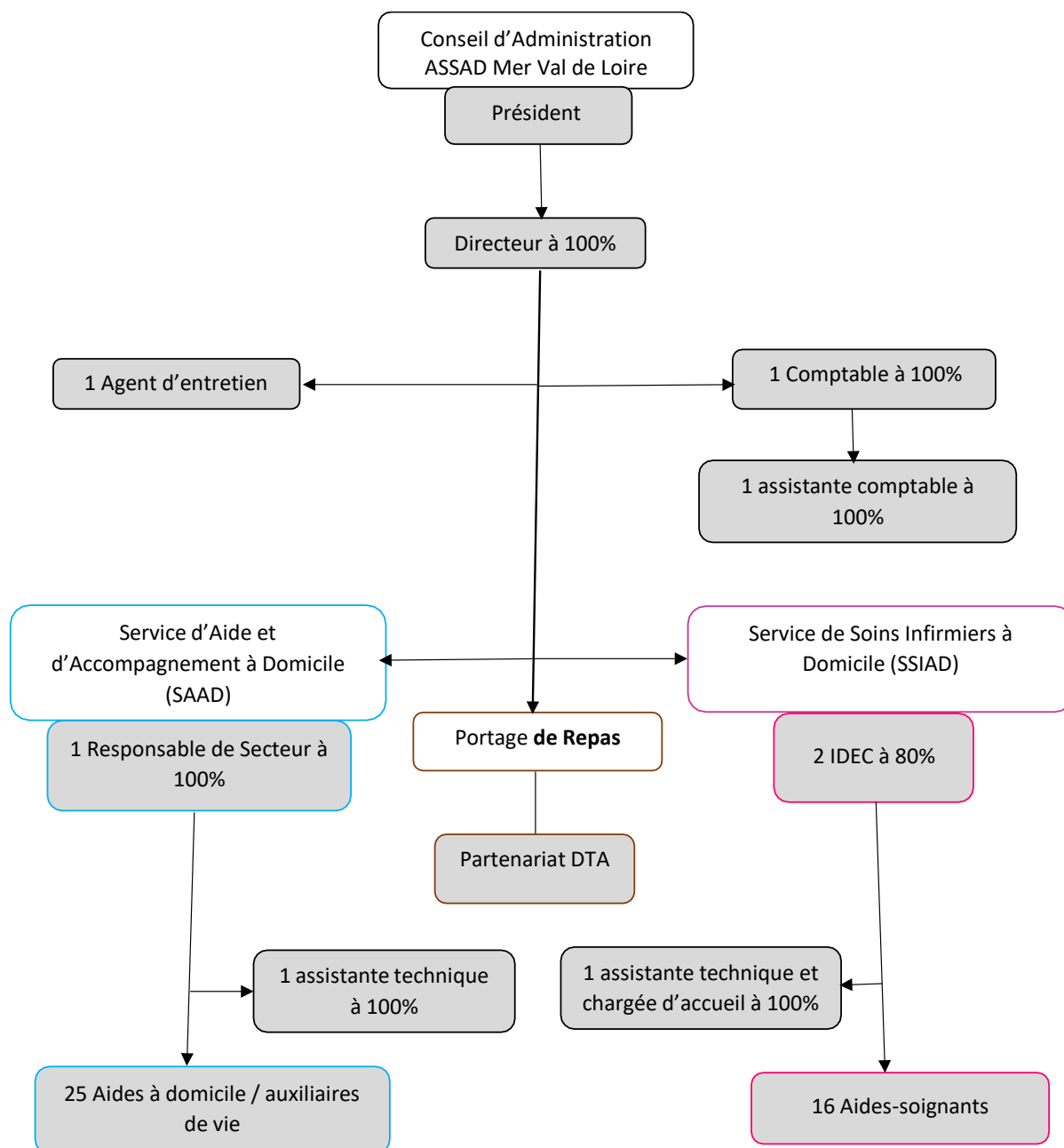
4.1.1 L'organigramme

Un nouvel organigramme a été formalisé suite à la fusion en 2021 intégrant les postes mutualisés au sein de l'Association.

L'organisation de l'Association et du service est rappelée dans les supports de présentation de l'ASSAD Mer Val de Loire et notamment dans les livrets d'accueil à destination des personnes accompagnées et des salariés.

L'ensemble des services supports sont mutualisés pour les 3 services : Direction, Comptabilité, Assistante technique, Accueil.

Organigramme



4.1.2 Les fonctions et leur répartition

La définition des missions aux différents postes est décrite dans les fiches de poste de chaque catégorie professionnelle.

Chaque fiche de poste définit les missions principales et les compétences et aptitudes requises. Les postes mutualisés aux différents services sont les suivants :

- Directeur
- Assistante administrative/ Chargée d'accueil
- Comptable

Une comptabilité analytique a été mise en place pour un meilleur pilotage et le suivi budgétaire de chaque service.

Les délégations de pouvoir du Président de l'Association au Directeur et les subdélégations du Directeur à la Responsable de secteur sont formalisées et ont été signées en janvier 2021.

La polyvalence est organisée au sein de l'équipe administrative notamment en ce qui concerne le poste de Responsable de secteur et celui de l'Assistante technique.

4.1.3 L'organisation du service

La Responsable de secteur du SAAD et l'Assistante Technique, les IDEC du SSIAD travaillent en Open Space, permettant ainsi une meilleure coordination sur les dossiers des personnes accompagnées.

Les horaires de travail des Aides à Domicile sont de 7h30 à 20h, 7 jours sur 7, pour assurer la continuité de l'accompagnement des personnes. Cette durée du travail correspond à celle appliquée par la Convention Collective du secteur.

Les Aides à Domicile en CDI sont en modulation du temps de travail et interviennent un week-end sur 3 (au lieu d'un week-end sur 2 avant 2020). Le roulement des équipes est établi annuellement avec une identification à l'aide d'un code couleur pour chaque équipe.

Les Aides à Domiciles sont réparties en deux secteurs géographiques : secteur Nord et secteur Sud, afin de minimiser les déplacements entre les visites aux domiciles.

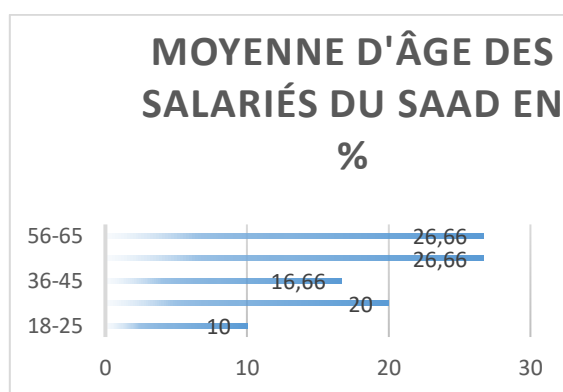
Le cadre d'exercice des salariés, leurs droits et devoirs sont rappelés dans le règlement intérieur.

4.1.4 Le profil des professionnels

En 2023, 64 professionnels sont intervenus pour assurer les missions du SSIAD, répartis comme suit :

- 18 salariés pour le SSIAD (11.97 ETP) sur des postes d'aide-soignant et d'infirmière coordinatrice
- 35 salariés pour le SAAD (16.67 ETP) sur des postes d'aide à domicile, d'auxiliaire de vie et de responsable de secteur
- 11 salariés pour l'administratif et la coordination (8.83 ETP) sur des postes d'assistant technique/ chargée d'accueil, de comptable, d'assistant comptable et de direction.

Plus de la moitié des Aides à Domicile ont plus de 45 ans et l'ASSAD est confronté à un taux d'absentéisme de plus de 23% en 2023 (tous types d'arrêts confondus) et une prédominance pour le SSIAD avec 32.7% sur cette même année.



4.2 La Gestion des Ressources Humaines : favoriser un accompagnement de qualité et renforcer l'attractivité des métiers

4.2.1 Le recrutement et l'accueil

- **Le processus de recrutement :**

L'intégration au sein de l'ASSAD suit un processus de recrutement formalisé et organisé en 6 étapes :

1. Réception d'un CV et d'une lettre de motivation,
2. Entretien avec la Responsable de secteur.
3. Prise de décision, si la candidature n'est pas retenue, envoi d'un courrier avec la réponse négative

Si la candidature est retenue, transmission au futur salarié de la liste des documents nécessaires et envoi d'une convocation pour signer le contrat de travail

4. Entretien avec la responsable de secteur pour expliquer le fonctionnement du service.
5. Tutorat les premiers jours avec une salariée en poste.

6. Inscription sur le plan de formation du service.

La Convention collective qui régit L'ASSAD MER VAL DE LOIRE est celle de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD) signée le 21 mai 2010 et l'accord de branche du 30 mars 2006 relatif à la modulation du temps de travail.

- **L'intégration d'un nouveau salarié**

L'accueil et l'accompagnement de tout nouveau professionnel est le garant d'une intégration réussie au sein de l'équipe et de la motivation à intervenir auprès des personnes accompagnées.

Il est ainsi remis à toute nouvelle personne embauchée, un Livret d'Accueil dédié, permettant de présenter l'association et son histoire, de partager les valeurs et les missions de L'ASSAD MER VAL DE LOIRE pour faciliter l'intégration dans la structure.

L'objectif de ce livret est également d'informer au mieux sur le fonctionnement et l'organisation et de répondre à quelques questions pratiques. Ce document a été mis à jour en 2023.

- **L'accueil des stagiaires :**

L'ASSAD Mer Val de Loire se positionne comme terrain de stage pour les formations correspondantes à son domaine de compétences et ce en collaboration avec les centres de formations du territoire : lycée Professionnel de Sonia Delaunay à Blois, la providence, le lycée de l'Abbaye, l'ITS, l'IFSI/IFSA à BLOIS.

En 2022 et 2023, plusieurs Stagiaires BAC PRO Accompagnement Soins et Services à la Personne - Option Domicile ont été accueillis et encadrés par l'ASSAD.

Les stagiaires bénéficient d'un tutorat tout au long de leur stage chez les bénéficiaires. La fonction de tuteur fait l'objet d'une formation pour les salariés volontaires.

4.2.2 Le développement des compétences

L'ASSAD Mer Val de Loire met en œuvre un plan de formation diversifié pour répondre aux besoins de développement des compétences de ses salariés

Ainsi sur les 3 dernières années (2021 à 2023), les salariés du SSIAD ont bénéficié, selon leur fonction, des formations suivantes :

- Pour les Aides-Soignantes
 - AFGSU formation initiale
 - AFGSU recyclage
 - Bientraitance et posture éthique

- Maladie d'Alzheimer et troubles apparentés
- Accompagnement à la fin de vie à domicile
- Tutorat des nouveaux salariés et stagiaires
- Nouvelles compétences Aide Soignante
- Le toucher dans la pratique soignante
- Mieux soigner par l'écoute des émotions
- Pour les Infirmières Coordinatrices
 - Formation management
 - Le rôle de l'infirmière coordinatrice en SSIAD
 - Le projet de vie individualisé

Les salariés du SAAD ont participé sur cette même période aux actions suivantes :

- Bientraitance
- Posture professionnelle
- Connaissance de la personne âgée, des maladies d'Alzheimer et de Parkinson
- Accompagner le handicap moteur et sensoriel à domicile
- Accompagner la fin de vie à domicile
- Adapter son intervention
- Aide à la toilette
- Manutention bientraitante des personnes dépendantes
- Relations avec les aidants
- Tutorat
- Aide aux premiers secours

En parallèle, plusieurs aides à domicile se sont formées au métier d'aide-soignante.

Les salariés occupant les fonctions supports et de coordination ont également suivi des formations de renforcement des compétences : nouveaux logiciels, techniques de paye, modulation du temps de travail, tableaux de bord, risques professionnels et accompagnement du dirigeant au déploiement d'un SAD.

En 2023 et 2022, la formation des salariés s'est accélérée par rapport à 2021 avec au total, une moyenne de 400h réalisées par an, hors formation qualifiante DEAS.

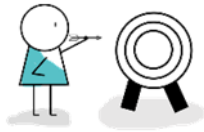
Sur les actions de formation, le partenariat s'effectue essentiellement avec le CH de BLOIS, l'IFSI/IFSA de BLOIS, FORMA SANTE et ADEDOM pour le personnel soignant.

Dans le cadre du Service Autonomie à Domicile, les encadrants assurent des fonctions de coordination renforcées liées à la pluridisciplinarité et à leur fonction de garant du projet d'accompagnement personnalisé des bénéficiaires. Cette fonction requiert une certification de niveau 5.

Les **formations** prévues par le cahier des charges du SAD sont **destinées à l'ensemble des salariés des trois services : responsables, encadrants et intervenants**. Elles viseront notamment à :

- Développer la connaissance des risques de maltraitance par l'encadrement, les professionnels, les usagers et leurs proches et des obligations de signalement ;
- Promouvoir une organisation et des pratiques d'encadrement et de travail favorisant la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance ;

- Mettre en place et s'approprier les dispositifs et outils de repérage des risques de maltraitance, de détection et de signalement des situations de maltraitance ;
- Organiser un traitement systématique des faits de maltraitance ;
- Accompagner les aidants dans la mise en place de pratiques bienveillantes adaptées.



Notre objectif :

Poursuivre le développement des compétences par un plan de formation adapté aux besoins des professionnel (Action 4.1)

4.2.3 Les réunions d'équipe

L'ASSAD Mer Val de Loire a mis en place pour le SSIAD des réunions d'équipe qui ont lieu tous les jeudis, animées par les infirmières coordinatrices. Pour le SAAD, les réunions d'équipe ont lieu une fois par semaine, alternativement les lundi et mardi, et sont encadrées par la responsable de secteur et l'assistante technique.

Ces groupes permettent aux participants de faire le point sur les prises en charge des personnes accompagnées à leur domicile, d'exprimer les difficultés rencontrées chez les usagers, de confronter leurs pratiques, de prendre la juste distance entre l'affectif et les contraintes professionnelles.

4.2.4 La qualité de vie au travail

Un travail complet de refonte du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) a été réalisé en mai et juin 2021 avec les équipes du SSIAD et du SAAD suite à la fusion des deux associations.

Ce DUERP a été validé par le CSE et un plan d'action est actuellement mis en œuvre, il est réévalué au moins une fois par an et soumis pour avis au CSE.

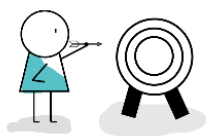
Le système d'information a été adapté pour répondre à la mise en œuvre du télétravail.

Des groupes d'Analyse de Pratiques Professionnelles et de questionnement éthique ont été mis en place pour les Aides à Domicile, accompagnés par une psychologue.

La mise en place du SAD renforce et poursuit cette démarche de promotion de la qualité de vie au travail avec le suivi du DUERP, la fourniture d'équipements et d'outils facilitant la réalisation des interventions, ou la lutte contre l'isolement professionnel. Les services peuvent bénéficier de financement de ces actions par une dotation complémentaire qualité.

Par ailleurs, la Branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile a mis en place, à destination de l'ensemble des salariés, un service gratuit d'écoute, d'aide et de soutien psychologique par téléphone 24 heures/24 et 7 jours/7. Les appels sont anonymes et gratuits : Numéro Vert : **0805 23 23 40**

Nos objectifs :



- Sensibiliser les salariés aux risques professionnels tels que définis dans le DUERP (Action 4.2)
- Mettre à disposition des salariés intervenant à domicile, des véhicules de service et des téléphones professionnels (Action 4.4)

5 L'HORIZON 2024-2028

5.1 Le Plan d'Amélioration de la Qualité

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'ASSAD Mer Val de Loire vient renforcer les actions déjà mises en place et qui sont suivies dans le cadre du CPOM et des Plans d'Amélioration de la Qualité, tant pour le SAAD que pour le SSIAD.

Un certain nombre d'indicateurs font déjà l'objet d'attention particulière pour évaluer l'amélioration ou la dégradation du processus de soins ou d'aide définis dans les différents services :

- Nombre de visites à domicile des infirmières coordinatrices
- Nombre de réunions de synthèse
- Nombre d'aménagements de domicile
- Nombre d'escarres chez les bénéficiaires
- Nombre de chutes chez les bénéficiaires
- Nombre d'ateliers de bonnes pratiques professionnelles

A ces indicateurs, viendront s'ajouter ceux définis dans le Plan d'Amélioration de la Qualité de ce projet associatif qui ciblent 5 orientations stratégiques déclinées en 14 fiche-actions. Ces indicateurs font l'objet d'une analyse permettant d'identifier les points à améliorer dans la prise en charge des bénéficiaires.

L'ASSAD en qualité d'ESSMS est également engagé dans la démarche d'évaluation, à la fois interne et externe et ce depuis 2013

- Première évaluation interne du SSIAD réalisée de septembre 2012 à janvier 2013,
- Evaluation externe du SSIAD selon le référentiel de l'ANESM réalisée du 13 septembre au 29 octobre 2013, par FORMA SANTE,
- Evaluation interne réalisée en 2018 : rapport d'évaluation adressée à l'ARS en avril 2019,
- Evaluation externe du SAAD réalisée du 1/06/2021 au 27/07/2021.
- Prochaine évaluation externe selon le référentiel de l'HAS prévue sur 2028-2030 selon le service concerné

5.2 Les orientations stratégiques

5.2.1 Objectif 1 : Se doter de locaux adaptés pour l'activité du Service Autonomie à Domicile

- Action 1-1 : Finaliser la mise à disposition de locaux supplémentaires pour l'activité du SAD
- Action 1-2 : Aménager les locaux pour permettre l'accueil du public et offrir un espace de travail de qualité pour l'ensemble du personnel de l'Association

5.2.2 Objectif 2 : Proposer une offre de service adapté aux attentes et besoins des personnes accompagnées

- Action 2-1 : Privilégier la prise en charge des personnes les plus dépendantes (GIR1 et GIR2)
- Action 2-2 : Mettre en place les Projets Personnalisés d'Accompagnement avec, à minima, une évaluation annuelle.
- Action 2-3 : Optimiser la coordination entre les différents acteurs au domicile des personnes accompagnées

5.2.3 Objectif 3 : Mettre en oeuvre le Service Autonomie à Domicile en conformité avec le cahier des charges à compter du 1/07/2025

- Action 3-1 : Repérer et réévaluer les besoins des personnes accompagnées par l'ASSAD lors de la première visite et tout au long du parcours
- Action 3-2 : Mettre en place la mission et les outils de coordination (logiciel, grille d'évaluation globale, outil de liaison unique).

5.2.4 Objectif 4 : Proposer une « Qualité de Vie au Travail » pour renforcer l'attractivité des métiers

- Action 4-1 : Poursuivre le développement des compétences par un plan de formation adapté aux besoins des professionnels
- Action 4-2 : Sensibiliser les salariés aux risques professionnels tels que définis dans le DUERP
- Action 4-3 : Mettre en place une politique de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
- Action 4-4 : Mettre à disposition des véhicules de service et des téléphones portables professionnels à l'ensemble des salariés intervenant au domicile des personnes accompagnées.

5.2.5 Objectif 5 : Développer et adapter la communication

- Action 5-1 : Améliorer le système d'information interne et se mettre en conformité avec les exigences du RGPD
- Action 5-2 : Faire connaître et reconnaître l'ASSAD auprès du grand public
- Action 5-3 : Assurer une veille et une mise à jour sur le site internet et les réseaux sociaux

5.3 Le plan d'action et le calendrier de mise en oeuvre

N°	FICHES ACTIONS	2024	2025	2026	2027	2028
1.1	Finaliser la mise à disposition de locaux supplémentaires pour l'activité du SAD					
1.2	Aménager les locaux pour permettre l'accueil du public et offrir un espace de travail de qualité pour le personnel de l'ASSAD					
2.1	Privilégier la prise en charge des personnes les plus dépendantes					
2.2	Mettre en place les projets personnalisés avec, à minima, une évaluation annuelle					
2.3	Optimiser la coordination entre les différents acteurs au domicile des personnes accompagnées					
3.1	Repérer, évaluer et réévaluer les besoins des personnes accompagnées par l'ASSAD lors de la première visite et tout au long du parcours					
3.2	Mettre en place les outils de coordination du Service Autonomie à Domicile					
4.1	Poursuivre le développement des compétences par un plan de formation adapté aux besoins des professionnels					
4.2	Sensibiliser les salariés aux risques professionnels tels que définis dans le DUERP					
4.3	Mettre en place une politique de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance					
4.4	Mettre à disposition des salariés intervenant à domicile, des véhicules de service et des téléphones professionnels					
5.1	Améliorer et sécuriser le système d'information interne et se mettre en conformité avec le RGPD					
5.2	Faire connaître et reconnaître l'ASSAD auprès du grand public					
5.3	Assurer une veille et une mise à jour sur le site internet et les réseaux sociaux					

6 ANNEXES

Orientation Stratégique n°1	Se doter de locaux adaptés pour l'activité du Service Autonomie à Domicile		
FA n°1.1	Action 1 : Finaliser la mise à disposition de locaux supplémentaires pour l'activité du SAD		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Mettre à disposition de l'ASSAD, par la municipalité de MER, des locaux adaptés à l'activité du Service Autonomie à Domicile		
Echéance	2024-2025		
Description de l'action	• Agrandissement sur place ou déménagement dans un lieu adapté • Travaux de mise aux normes des locaux (normes PMR) • Aménagement de places de parking en nombre suffisant pour l'activité		
Partenaires à mobiliser	• Municipalité de Mer • Entreprises et artisans		
Indicateur de suivi de l'action	• Convention de mise à disposition avec la municipalité • Planification et suivi des travaux		

Orientation Stratégique n°1	Se doter de locaux adaptés pour l'activité du Service Autonomie à Domicile		
FA n°1.2	Action 2 : Aménager les locaux pour permettre l'accueil du public et offrir un espace de travail de qualité pour le personnel de l'ASSAD		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Aménager des locaux permettant d'héberger l'activité de coordination du Service Autonomie à Domicile et l'accueil : • Des personnes accompagnées et des aidants • Des professionnels pour les temps de réunion et de formation		
Echéance	2024-2025		
Description de l'action	• Aménagement d'espaces de travail, d'accueil du public et de rencontres • Locaux favorisant la confidentialité		
Partenaires à mobiliser	• Maître d'oeuvre • Entreprises et artisans		
Indicateur de suivi de l'action	• Taux de fréquentation du lieu d'accueil et nombre de réunions • Enquêtes de satisfaction		

Orientation Stratégique n°2	Proposer une offre de service adaptée aux attentes et besoins des personnes accompagnées		
FA n°2.1	Action 2 : Privilégier la prise en charge des personnes les plus dépendantes (GIR1 et GIR2)		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Répondre aux demandes d'accompagnement des personnes en GIR 1 ou 2 (objectif CPOM)		
Echéance	2024-2028		
Description de l'action	• Repérage des fragilités • Recrutement de salariés qualifiés • Développement des compétences des salariés en poste		
Partenaires à mobiliser	Organismes de formation : FORMA SANTE, CH BLOIS, IFSI BLOIS ...		
Indicateur de suivi de l'action	• Volume d'heures des personnes en GIR1 et GIR2 • Nombre de personnes formées sur la grande dépendance • Indicateurs du CPOM • Enquêtes de satisfaction		

Orientation Stratégique n°2	Proposer une offre de service adapté aux attentes et besoins des personnes accompagnées		
FA n°2.2.	Action 3 : Mettre en place les Projets d'Accompagnement Personnalisés avec, à minima, une évaluation annuelle.		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Disposer d'un Projet d'Accompagnement Personnalisé pour chaque personne accompagnée, mis en place dans les 6 mois suivant l'entrée Suivre l'évolution et adapter le PAP au moins une fois par an ou lors de tout changement de situation de la personne, le justifiant.		
Echéance	2024-2028		
Description de l'action	• Elaboration des outils de recueil des attentes et besoins de la personne accompagnée • Identification de temps dédiés, régulièrement à la construction des PAP • Formation des intervenants à la mise en œuvre du PAP • Mise en place d'un calendrier annuel de révision des PAP		
Partenaires à mobiliser	• Les partenaires professionnels intervenant à domicile • Les proches et/ou aidants • Organismes de formation		
Indicateur de suivi de l'action	• Nombre de PAP élaborés dans les 6 mois suivant l'entrée • Nombre de PAP révisés annuellement ou selon les besoins de la personne accompagnée. • Nombre de PAP formalisés		

Orientation Stratégique n°2	Proposer une offre de service adapté aux attentes et besoins des personnes accompagnées		
FA n°2.3	Action 4 : Optimiser la coordination entre les différents acteurs au domicile des personnes accompagnées		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Coordonner les activités d'aide, d'accompagnement et de soins		
Echéance	2024-2028		
Description de l'action	• Désignation de responsables qualifiés pour la coordination au sein du service • Organisation de réunions de coordination • Formation et sensibilisation des professionnels à la définition d'objectifs communs et des informations partagées • Mise en place d'outils de coordination et de partage d'informations pour une mise en conformité du SAD (Cf fiche action 3.2)		
Partenaires à mobiliser	• Partenaires conventionnés ou intervenant au domicile • Organismes de formation • Fournisseur de logiciels "métier"		
Indicateur de suivi de l'action	• Nombre de partenariat formalisés • Nombre de salariés formés sur la coordination • Nombre de réunions de coordination		

Orientation Stratégique n°3	Mettre en oeuvre le Service Autonomie à Domicile en conformité avec le cahier des charges à compter du 1/07/2025		
FA n°3.1	Action 1 : Repérer, évaluer et réévaluer les besoins des personnes accompagnées par l'ASSAD lors de la première visite et tout au long du parcours		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Répondre au plus près des besoins des personnes accompagnées par une complémentarité des aides apportées : accompagnement, soins, repas, vie sociale ...		
Echéance	2024-2028		
Description de l'action	• Diffusion et appropriation des outils de repérage des besoins à domicile • Formation des professionnels aux repérages des fragilités		
Partenaires à mobiliser	• Aidants, familles • Partenaires conventionnés ou complémentaires des services apportés		
Indicateur de suivi de l'action	- Nombre de personnes accompagnées selon les besoins, le niveau de GIR - Nombre de DIPEC et PAP - Nombre de visites à domicile (évaluation ou réévaluation) - Nombre de salariés formés		

Orientation Stratégique n°3	Mettre en oeuvre le Service Autonomie à Domicile en conformité avec le cahier des charges à compter du 1/07/2025		
FA n°3.2	Action 2 : Mettre en place les outils de coordination du Service Autonomie à Domicile		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Disposer d'outils de coordination adaptés au fonctionnement du Service Autonomie à Domicile mixte : logiciel, grille d'évaluation globale, outil de liaison unique		
Echéance	2024-2025		
Description de l'action	• Création d'une grille d'évaluation • Informatisation du dossier de la personne accompagnée (DUI) • Installation d'un outil de liaison unique pour les professionnels de l'aide et du soin • Recherche de financements (dans le cadre d'une GRAPPE numérique)		
Partenaires à mobiliser	• Professionnels de la coordination • Agence Nationale du Numérique en santé • Société informatique		
Indicateur de suivi de l'action	• Nombre de personnes accompagnées sur le plan aide et soins • Nombre de dossiers informatisés		

Orientation Stratégique n°4	Proposer une « Qualité de Vie au Travail » pour renforcer l'attractivité des métiers		
FA n°4.1	Action 1 : Poursuivre le développement des compétences par un plan de formation adapté aux besoins des professionnels		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Disposer de professionnels qualifiés pour intervenir au domicile des personnes accompagnées		
Echéance	2024-2028		
Description de l'action	• Repérage des besoins de formation par le biais des souhaits individuels, des entretiens professionnels et d'évaluation et des enquêtes de satisfaction • Proposition d'un plan de formation annuel adapté aux besoins • Consultation d'organismes de formations • Conventionnement de formation		
Partenaires à mobiliser	Professionnels encadrants réalisant les entretiens professionnels et d'évaluation, organismes de formation		
Indicateur de suivi de l'action	• Nombre d'actions de formation • Nombre de professionnels formés • Nombre d'entretiens professionnels réalisés		

Orientation Stratégique n°4	Proposer une « Qualité de Vie au Travail » pour renforcer l'attractivité des métiers		
FA n°4.2	Action 2 : Sensibiliser les salariés aux risques professionnels tels que définis dans le DUERP		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Réduire les risques professionnels liés aux interventions à domicile Lutter contre l'isolement professionnel		
Echéance	2024-2028		
Description de l'action	- Mise à disposition d'outils et d'équipements favorisant les interventions - Sensibilisation et participation à la mise à jour du DUERP par les professionnels (CSE) et avec la médecine du travail (APST) - Organisation de séances d'Analyse de la Pratique ou de Groupe de Paroles pour les professionnels de terrain.		
Partenaires à mobiliser	Ergonome, ergothérapeute, psychologue, membres du CSE, APST		
Indicateur de suivi de l'action	- Dates de mises à jour du DUERP - Nombre d'actions de sensibilisation et de formation - Nombre de groupes d'Analyse de la Pratique		

Orientation Stratégique n°4	Proposer une « Qualité de Vie au Travail » pour renforcer l'attractivité des métiers		
FA n°4.3	Action 3 : Mettre en place une politique de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	- Repérer et faire connaître aux intervenants les situations de maltraitance rencontrées à domicile - Mettre en place des fiches de déclarations spécifiques et le processus attendu de déclaration - Mettre en place une démarche de réflexion éthique		
Echéance	2024-2025		
Description de l'action	- Sensibilisation et formation des professionnels à la promotion de la bientraitance - Mise en place de groupes de paroles sur le questionnement éthique		
Partenaires à mobiliser	Psychologue Organismes de formation		
Indicateur de suivi de l'action	- Nombres de situations déclarées et suivies - Nombre de formations suivies par les professionnels sur le thème - Nombre d'actions de sensibilisation organisées en interne - Nombres de réunions de groupes de paroles		

Orientation Stratégique n°4	Proposer une « Qualité de Vie au Travail » pour renforcer l'attractivité des métiers		
FA n°4.4	Action 4 : Mettre à disposition des salariés intervenant à domicile, des véhicules de service et des téléphones professionnels		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Mettre à disposition des salariés des moyens facilitant l'intervention à domicile et la coordination entre professionnels et avec L'ASSAD		
Echéance	2024-2025		
Description de l'action	• Mise à disposition d'un téléphone portable professionnel pour chaque salarié de l'ASSAD • Mise à disposition d'un véhicule de service pour les salariés qui se déplacent en voiture • Acquisition et gestion du parc automobile • Outils de gestion et de suivi du matériel		
Partenaires à mobiliser	• Opérateurs mobiles • Sociétés de leasing véhicules		
Indicateur de suivi de l'action	• Nombre de téléphones mis à disposition • Nombre de véhicules mis à disposition • Enquêtes de satisfaction		

Orientation Stratégique n°5	Développer et adapter la communication		
FA n°5.1	Action 1 : Améliorer et sécuriser le système d'information interne et se mettre en conformité avec les exigences du RGPD		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Utiliser des outils numériques favorisant les échanges d'information entre professionnels et avec les personnes accompagnées (en lien avec le DUI) Mise en conformité avec le RGPD		
Echéance	2025-2026		
Description de l'action	- Acquisition d'un logiciel pour gérer le DUI (Dossier Usager Informatisé) - Mise en place d'un outil de liaison dématérialisé pour le suivi des interventions - Mise en place du RGPD (Désignation d'un pilote, cartographie des données, priorisation des actions, gestion des risques, organisation des processus internes)		
Partenaires à mobiliser	- Bureau d'études "informatique" - Fournisseurs de logiciels		
Indicateur de suivi de l'action	- Date de mise en place et de mises à jour du DUI - Nombre de salariés formés au DUI		

Orientation Stratégique n°5	Développer et adapter la communication		
FA n°5.2	Action 2 : Faire connaître et reconnaître l'ASSAD auprès du grand public		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	Etre connu et reconnu comme un partenaire de l'aide, du soin et du portage de repas à domicile, bien implanté sur le territoire, apportant une complémentarité de services.		
Echéance	2024-2028		
Description de l'action	• Intervention au sein des conseils municipaux des communes concernées par l'ASSAD • Rencontre des professionnels de santé • Présence sur les forums associatifs • Diffusion de plaquettes et de l'image de l'ASSAD • Articles de presse à l'occasion des évènements de l'association		
Partenaires à mobiliser	• Municipalités, associations • Professionnels de santé • Presse locale et régionale		
Indicateur de suivi de l'action	• Nombre de communes rencontrées • Nombre d'évènements relatés dans la Presse • Nombre de rencontres de professionnels de santé		

Orientation Stratégique n°5	Développer et adapter la communication		
FA n°5.3	Action 3 : Assurer une veille et une mise à jour sur le site internet et les réseaux sociaux		
Date de création de la fiche	5 février 2024		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Le Président		
Groupe de travail	Les membres du bureau et la direction		
Résultats attendus	• Utiliser les différents canaux et supports de communication pour faire connaître les services proposés et l'activité de l'association • Augmenter le nombre de personnes concernées par l'activité en utilisant les modes de communication les plus adaptés • Permettre aux salariés d'avoir un espace de communication favorisant une meilleure cohésion d'équipe		
Echéance	2024-2028		
Description de l'action	• Identification d'une ou deux personnes ressources au sein de l'ASSAD pour la mise à jour du site internet et le suivi des informations sur les réseaux sociaux. Constitution d'un groupe de travail semestriel sur la thématique. • Mise en place d'une veille d'informations liées à l'évolution du secteur professionnel • Diffusion d'offres d'emploi sur les sites repérés par les professionnels • Formation des personnes ressources		
Partenaires à mobiliser	Consultant informatique spécialisé web, Organismes de formation Sites d'offres d'emploi		
Indicateur de suivi de l'action	• Nombre d'échanges enregistrés selon les thématiques abordées • Nombre d'offres d'emploi pourvus par le biais des réseaux sociaux • Nombre de sollicitations d'accompagnement par le biais du site internet • Enquêtes de satisfaction		