

PROJET DE SERVICE
AURELIANIS Services à domicile
2023-2025
 (Version mai 2024)

1. L'histoire et le projet de la structure gestionnaire

CREATION DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE EN NOVEMBRE 2006

Créé en novembre 2006 pour répondre aux besoins importants de la population âgée sur le territoire du Loiret, le service d'aide à domicile AURELIANIS Services à domicile s'inscrit dans la volonté de poursuivre la politique de maintien à domicile des personnes âgées et handicapées, avec les services :

- Ménage-Repassage
- Aide à la personne
- Jardinage/Bricolage

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 et avec la même conscience professionnelle quels que soient les sentiments du professionnel ;
- Améliorer la qualité de la prestation servie aux bénéficiaires en mettant l'accent sur la prévention de la dépendance et le maintien de l'autonomie.

Par ailleurs, il permet la construction au travers d'une démarche participative d'un système de valeurs et de principes communs dynamisant les pratiques professionnelles dans un collectif construit et reconnu par tous.

Le projet de service est un document fondateur qui permet au SAAD de définir, à partir des valeurs qu'il défend, sa stratégie pour les années à venir au travers des objectifs fixés en précisant les actions et les moyens à mettre en œuvre pour s'acquitter de sa mission.

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

Les valeurs portées par notre service sont les suivantes :

- Solidarité ;
- Qualité et continuité du service
- Égalité et équité de traitement
- Professionnalisme
- Secret professionnel/Discrétion professionnelle
- Proximité
- Bienveillance et bienveillance
- Lutte contre la maltraitance

L'action d'AURELIANIS services à domicile s'appuie sur des valeurs humaines telles que :

- La solidarité en mettant en place des moyens nécessaires au service de la personne aidée et encourage le maintien à domicile en apportant son soutien aux familles et aux proches. Il propose une prise en charge juste et solidaire en fonction des moyens alloués ;
- Le respect de la personne et de discrétion. AURELIANIS Services à domicile veille à promouvoir sa dignité et à maintenir le lien social. Il respecte son libre arbitre et son autonomie en acceptant ses choix de vie, ses valeurs, sa culture, son environnement et ses opinions. En ce sens, la réponse aux besoins exprimés ou implicites se matérialise en une aide globale et individualisée favorable à l'épanouissement de la personne à son domicile et respectueuse des autres professions et structures existantes ;
- L'engagement 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.

2. LES MISSIONS

Notre service assure les prestations nécessaires au maintien à domicile de ses bénéficiaires (personnes âgées, en situation de handicap, et sortie d'hospitalisation).

Notre domaine d'intervention concerne l'agglomération orléanaise dans un rayon d'environ 15 Km.

Conformément aux dispositions des 6° et 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, nous sommes un service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) qui concourt notamment :

- Au maintien à domicile ;
- À la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne ;
- Un maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage ;

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile assurent, au domicile des personnes ou à partir de leur domicile, des prestations de services ménagers et des prestations d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne, hors ceux réalisés, sur prescription médicale.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet personnalisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins et des attentes de la personne.

La mission de notre SAAD est également de donner des informations ou des conseils utiles aux familles de bénéficiaires qui le demandent.

L'accueil et la prise en charge s'inscrivent dans le respect des principes et des valeurs définies par la charte des droits et des libertés de la personne accueillie. Le bénéficiaire est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales qui s'expriment dans le respect réciproque des salariés, de leurs proches et des intervenants extérieurs.

Notre SAAD s'est donné pour objectif de permettre aux bénéficiaires vulnérables et fragilisés de demeurer le plus longtemps possible au domicile.

Dans ce contexte, les grands enjeux pour notre structure sont les suivants :

- Apporter des réponses adaptées aux besoins et aux attentes des bénéficiaires
- Développer le bien-être des bénéficiaires (hygiène, ...)
- Apporter des solutions aux conditions d'accompagnement, de vie des bénéficiaires
- Prévenir la maltraitance et développer la bientraitance
- Lutter contre l'isolement social des publics les plus fragilisés
- Maintenir l'autonomie des bénéficiaires et prévenir la grande dépendance
- Améliorer les conditions de maintien au domicile

Contexte juridique

Loi relative à la perte d'autonomie des personnes âgées et portant création de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) modifie en profondeur le contexte de la prise en charge des personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans. L'entrée en vigueur de l'APA a entraîné une croissance de l'activité dans le secteur de l'aide à domicile.

Loi du 2 janvier 2002 relative à la rénovation de l'action sociale fait entrer les services d'aide à domicile dans le champ des services sociaux et médico- sociaux et les positionne donc comme des acteurs à part entière des services aux personnes âgées et personnes handicapées au même titre que les établissements d'accueil.

Décret relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des SAAD, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile.

Mais l'intégration de l'aide à domicile dans l'action sociale reste optionnelle. En effet, pour soutenir le développement quantitatif et qualitatif des services à la personne, en application du plan national adopté en février 2005 et confirmé dans la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative aux services à la personne, un droit d'option a été offert aux services d'aide et d'accompagnement à domicile en matière d'autorisation et de tarification. Cette disposition signifie que les services peuvent opter entre la procédure d'autorisation de fonctionnement et la procédure d'agrément qualité relevant d'un cahier des charges fixé par arrêté du 24 novembre 2005.

Loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement modifie notamment en profondeur le régime de l'APA, supprime le régime de l'agrément, et identifie le Conseil Départemental comme le principal interlocuteur des SAAD.

Schéma départemental de cohésion sociale du Loiret 2022 - 2026

Suite à un appel de candidature en vue de la dotation complémentaire mentionnée à l'article L.214-2-1 du code de l'action sociale, en décembre 2022 a été signé un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) 2022 – 2027.

Le projet de service du SAAD s'inscrit dans les orientations de ce schéma, répondant aux 4 objectifs fixés suivants :

- 1- Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités.
- 2- Intervenir sur une amplitude horaire incluant les soirs, les week-ends et les jours fériés.
- 3- Apporter un soutien aux aidants des personnes accompagnées.
- 5- Améliorer la qualité de vie au travail des intervenants.

Notre SAAD dispose d'une autorisation délivrée par le conseil départemental du Loiret.

De ce fait, notre service est habilité à l'aide sociale et le tarif de fonctionnement est également déterminé par cette instance.

Face aux évolutions inéluctables liées au vieillissement de la population et au désir des personnes âgées et en situation de handicap de se maintenir à domicile, notre SAAD souhaiterait étendre son volume d'activité et diversifier ses prestations proposées sur le territoire de l'agglomération orléanaise.

3. La nature de l'offre de service et son organisation

a) Nature de l'offre du service

L'autorisation de fonctionnement de notre SAAD prévoit son offre de service aux publics suivants :

- Personnes âgées
- Personnes handicapées
- Actifs et services aux familles

Les services proposés par notre structure tendent à :

- Assurer un équilibre entre la vie de famille et la vie professionnelle,
- Déléguer certaines tâches récurrentes du quotidien,
- Accompagner les proches, et personnes âgées ou en situation de handicap

b) Organisation du service

Au sein du SAAD, notre équipe fait preuve de :

Savoir être :

- Savoir écouter, communiquer avec le bénéficiaire et ses proches ;
- Agir avec calme et décence ;
- Respecter la dignité du bénéficiaire ;
- Savoir adapter la prise en charge ;
- Respecter le rythme de vie ;
- Avoir un esprit d'équipe et de coordination avec les autres types d'intervenants à domicile.

Savoir-faire :

- Savoir accueillir le bénéficiaire et sa famille ;
- Aider le bénéficiaire à maintenir une autonomie optimale ;
- Elaborer avec la personne un plan d'aide individualisé de prise en charge ;
- Aider la famille ou autre représentant à participer au projet de vie de l'utilisateur et à devenir partenaire de la prise en charge.

c) L'admission des bénéficiaires

Le responsable de la structure réalise, avec le bénéficiaire, une évaluation de ses besoins et de attentes qui permettra de déterminer le nombre d'heures d'intervention et la typologie des prestations à mettre en place pour son accompagnement. Cette évaluation permettra également un recueil de ses habitudes de vie et devra être réactualisée au minimum annuellement pour les personnes fragilisées.

Selon la situation, des aides financières pourront être mises en place.

Le fonctionnement du service sera également présenté et un devis gratuit, valable un mois, sera établi et transmis.

Avant la mise en place de la première prestation, un document individuel de prise en charge (DIPEC) sera établi.

Un ou plusieurs aides à domicile correspondant à des attentes et des besoins seront présentés dans une logique de proximité géographique. Les tâches définies ensemble leur seront transmises grâce à un protocole d'intervention. La prestation sera mise en place de manière réactive (délai de 48 heures maximum). Un cahier de liaison sera mis en place au domicile, celui-ci servant d'outil de transmission entre les différents professionnels au domicile des personnes fragilisées.

d) L'accompagnement des bénéficiaires

Les professionnels prennent systématiquement en compte les plaintes des bénéficiaires liées à une attente et un besoin. L'équipe disposera de compétences adaptées. La prise en charge de ses besoins déclenche également la mise en place d'une collaboration entre les médecins traitants par le dispositif d'Appui Santé, le personnel paramédical et le personnel médicosocial.

Les risques au niveau relationnel et comportemental sont identifiés. Tous les membres de l'équipe d'intervention à domicile sont informés aux troubles du comportement et à leur évaluation. La formation de l'équipe reste un objectif prioritaire du SAAD compte-tenu de l'évolution du profil de la population accompagnée.

Le service a élaboré et distribue l'ensemble des outils de protection des droits des bénéficiaires prévus par la loi du 2 janvier 2002 (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés de la personne accueillie, Document individuel de prise en charge (DIPEC)).

Le SAAD cherchera à réviser annuellement et pour chaque bénéficiaire le DIPEC.

La personne accueillie peut exprimer ses attentes, ses satisfactions mais également ses réclamations ou ses plaintes via les outils mis à disposition, notamment le téléphone, l'adresse email et l'enquête de satisfaction annuelle.

La vulnérabilité des personnes à domicile peut être génératrice de comportements inadaptés. Ceux-ci peuvent entraîner des modifications thymiques des bénéficiaires susceptibles de déboucher sur de nouvelles pathologies.

La violence se caractérise par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière.

Une typologie des formes de maltraitance peut être appréhendée :

- Maltraitements psychologiques : menaces de rejet, privation de visites, humiliation, infantilisation
- Maltraitements financiers : spoliation d'argent, de biens mobiliers et immobiliers, vides aux crochets de l'aïeul...
- Maltraitements physiques : brutalités, coups, gifles ;
- Maltraitements par négligence ou par omission : il s'agit de maltraitements volontaires ou non, concernant l'aide à la vie quotidienne ;
- Maltraitements médicamenteuses ;
- Maltraitements civiques : Elles consistent en des atteintes aux droits des personnes et concernent notamment les privations de sortie...

La politique de prévention du risque maltraitance et de promotion de la bientraitance comprend les axes suivants :

- La prévention : Les principaux points prioritaires sont les installations, l'organisation et le fonctionnement ;
- La détection et la veille : Le service doit veiller à former les agents à la détection et à la veille de situation qui pourraient relever de la maltraitance ;
- La protection et la réduction des risques : Le SAAD doit apporter écoute et soutien aux victimes, prévoir la protection des personnes qui procèdent à un signalement et assurer l'information des familles et des personnels lors de tout incident ;
- Le signalement : Toute personne est dans l'obligation de signaler une personne en danger. Cependant, le signalement peut prendre différentes formes qu'il convient de définir en équipe. Toute suspicion de maltraitance fait l'objet d'un signalement. Elle sera traitée selon son niveau de gravité.

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

- Distribution du livret d'accueil composé du règlement de fonctionnement et 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 (vérification des références, mise en situation, demande du volet n°3 de casier judiciaire) ;
- Alerte systématique transmise aux familles (à la personne de confiance) lors des situations dangereuses ;
- Organisation de visites à domicile (prévention et traitement).

e) Moyens personnels

Gestion du personnel

Le recrutement est géré par la gérante Akila CHELIOUT et son adjoint de direction (la responsable de service, les chargés de secteur et le service « Ressources humaines ») de la structure.

Les critères de recrutement sont les suivants :

- Diplôme adapté - Expérience professionnelle
- Véhiculé, si possible
- Ecoute – Bienveillance -
- Adaptabilité -Ponctualité -Disponibilité

Le service souhaite professionnaliser son recrutement : rédiger une procédure de recrutement, créer une grille de recrutement adapté au secteur de l'aide à domicile, élaborer un livret d'accueil et d'intégration des nouveaux personnels spécifiques au SAAD... Ces actions permettraient également au SAAD d'affiner sa politique d'accueil et d'intégration, Développer les entretiens annuels d'évaluation

Elaborer un livret d'accueil des nouveaux salariés

Management et communication

L'équipe de direction est garante du management et de la gestion des ressources humaines dans le service. L'organisation du travail est un enjeu majeur ainsi qu'une gestion anticipée sur son évolution Celle-ci passe par une clarté des processus garantissant la réalisation des prestations.

L'équipe a élaboré un organigramme hiérarchique et fonctionnel qui permet aux agents de repérer leur position dans la structure et de comprendre les circuits des décisions.

Des fiches de poste ont été rédigées pour l'ensemble des métiers du SAAD.

Comme le prévoit la réglementation, les entretiens annuels d'évaluation sont réalisés tous les ans. Ils permettent de mettre en place autour du projet professionnel du personnel et de leur permettre d'orienter le déroulement de leur carrière. Ces projets contribuent notamment à alimenter le plan de formation continue.

Pour fidéliser nos salariés (titulaires et non-titulaires), nous mettons en place une politique de motivation et de soutien des pratiques professionnelles. En effet, un personnel motivé ne peut que donner qu'une bonne ambiance au sein de l'équipe, de meilleures compétences professionnelles et une qualité de prestations.

Nous tentons donc de :

- Installer un rapport de confiance entre nos salariés, l'équipe de chargés de secteur, la Direction
- Mettre en place une démarche participative impliquant toute notre équipe pluridisciplinaire.
- Ecouter les conseils de tout salarié, afin que ce dernier se sente énormément investi au sein de l'entreprise ;
- Améliorer l'environnement de travail en prévenant les risques professionnels ;
- Apporter une sécurité professionnelle et rassurer sur les évolutions de carrière en titularisant le personnel ;
- Actualiser les compétences par des formations professionnalisantes ou qualifiantes.

f) Moyens techniques

Notre SAAD dispose de locaux implantés au 30 Place du Vieux Marché 45 000 ORLEANS. Les locaux sont composés d'un espace accueil, de 2 bureaux, d'un espace social et salle de réunion.

Notre SAAD utilise le progiciel MEDISYS de l'éditeur ARCHE MC2, constitué des logiciels :

Accueil Qualité / Planning / Paie / Facturation / Comptabilité / Télégestion

4. Les principes d'intervention

Le SAAD adhère dans ses interventions aux différentes chartes et textes qui mettent en avant le respect de l'utilisateur et de ses choix. Il s'agit notamment :

- De la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- De la charte de la personne âgée dépendante ;

La charte des droits et liberté de la personne accueillie est mentionnée à l'article L311-4 du CASF. Elle a été précisée par l'arrêté du 8 septembre 2003. Elle ne doit pas être confondue avec la charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante, datant de 1987 et revue en 1997 par la Commission Droits et libertés des personnes âgées dépendantes de la Fondation Nationale de Gérontologie (FNG).

La loi du 2 janvier 2002 consacre le droit des usagers et ces aspects qualitatifs de la loi sont également inscrits dans le cadre de son autorisation de fonctionnement. Notre SAAD est tenu à l'obligation de s'approprier et décliner ces droits en fonction de leurs problématiques de terrain.

Même malade, handicapée, dépendante ou démente, la personne âgée ou handicapée devra être associée à la vie du service. Elle devra être informée de tout ce qui la concerne et devra pouvoir exprimer ses attentes, ses satisfactions mais également ses plaintes.

Les outils relatifs aux droits des usagers contribuent à la satisfaction des usagers. Le règlement de fonctionnement (pour les usagers et salariés), le règlement intérieur (pour les salariés), le DIPEC, le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie constituent des préalables incontournables qui sont mis en place. Le SAAD intègre ces documents dans sa dynamique d'accueil et d'accompagnement de ses bénéficiaires.

Au regard de ces différentes obligations réglementaires, notre SAAD souhaite mieux impliquer ses bénéficiaires et leurs représentants dans des décisions concernant la prise en charge et à mieux informer ces cibles sur les évolutions et la vie de la structure.

Notre SAAD attache une importance particulière aux aspects suivants :

- Respect, intimité et dignité ;
- Droit à l'information et liberté d'expression ;
- Individualisation de l'accompagnement : un référent interne est nommé pour le suivi de la prestation de chaque bénéficiaire les plus fragilisés ;
- Langage adapté : le vouvoiement est la règle ;
- Identification du personnel : par le biais de la présentation de toutes les intervenantes au domicile de chaque bénéficiaire, y compris lors de remplacement temporaire.

Le bénéficiaire est considéré comme un usager qui doit être acteur de son projet de vie et non pas seulement comme un consommateur de services. Il a donc été nécessaire de mettre en place une démarche participative d'analyse de ses besoins et de ses attentes. Ces derniers pouvant varier en fonction des progressions et difficultés du bénéficiaire ou encore des ressources et services disponibles dans le service, il est nécessaire que cette démarche participative d'analyse des besoins et des attentes ne soit pas ponctuelle, mais qu'elle soit une partie intégrante de l'accueil et du fonctionnement quotidien du service. Notre service propose une prise en charge globale et évolutive avec des réévaluations et un suivi permanent de ces besoins et attentes.

5. Compétences et qualifications

Equipe administrative (direction, responsable de secteur, etc.).

Equipe intervenants à domicile.

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 :

- Cahier de liaison/transmission
- Transmissions téléphoniques Aides à domicile et assistantes de vie/ Assistantes et responsables de secteur (logiciel Medisys Accueil qualité, sms)

Il existe également différents temps de réunions de service :

- Réunion de coordination entre aides à domicile et encadrants. Ces temps permettent de faire un diagnostic des interventions des bénéficiaires accompagnés par le SAAD, et mettre en place les actions correctives si nécessaires.
- Réunions d'équipes avec ordre du jour fixé en amont sur les pratiques professionnelles (2 à 3 par an) : destinées à l'ensemble du personnel d'intervention et animées par les responsables de service, elles permettent d'étudier les pratiques professionnelles ;
- Réunion de Direction (Direction, Responsables de service, Assistantes de secteur). Ces temps permettent de faire un point sur les actualités/informations importantes des services relatifs à la gestion du service, aux projets en cours...
- Réunion interservices permettant de mettre en commun les dossiers traités par le SAAD et le service social (Département, CARSAT, AIA, CLIC, CPAM, Fédération, etc)

Les fonctions administratives sont remplies par le personnel administratif du SAAD On peut décliner le fonctionnement du service de la manière suivante :

LA GESTION DES CLIENTS :

- Suivi des demandes, Visite à domicile, Traitement du dossier
- Evaluation et Plan d'aide
- Aides sociales
- Fiches de missions/d'intervention ;
- Livret d'accueil
- Facturation et comptabilité
- Traitement des Réclamations.
-

LA GRH :

- Plan de formation, mise en œuvre et suivi ;
- Gestion de l'Absentéisme/Recrutement ;
- Fiches de poste ;
- Gestion des compétences

LA COMMUNICATION :

- Plaquette de communication ;
- Livret d'accueil ;
- Relations et échanges (familles, partenaires...).

L'évolution des conditions d'emploi consécutives aux exigences accrues en termes de responsabilité et de qualité du service rendu, ainsi que la montée de la dépendance ou encore le vieillissement de certains personnels sont des facteurs à prendre en compte dans les actions de prévention des risques professionnels.

Les personnes en charge de la coordination dans notre SAAD veillent au niveau de fatigabilité et de l'usure professionnelle des intervenants à domicile. Les plannings des équipes d'intervention sont programmés en tenant compte de ces paramètres.

Les salariés ont été sensibilisés aux différents risques : organisationnels, routiers, physiques et psychologiques. Le SAAD met à disposition de ses professionnels des équipements de protection, et les salariés sont formés aux gestes et postures.

LA REGLEMENTATION ET LES BONNES PRATIQUES DES SERVICES A LA PERSONNE :

Le suivi des réglementations et des bonnes pratiques concernant les métiers SAP font partie

intégrante des préoccupations permanentes de notre SAAD.

A ce titre, la Directrice participe régulièrement aux réunions et activités de la Fédération des Services à la Personne, et se tient informée constamment de l'évolution des textes et des bonnes pratiques.

La Directrice participe à des groupes de travail aux niveaux national et local. Elle a notamment œuvré pour la mise en place du crédit d'impôts aux personnes âgées non imposables qui a été instauré au 01/01/2017.

Elle a œuvré également pour la signature d'une convention de partenariat entre la FESP et la métropole orléanaise. Cette convention tourne autour de 3 axes :

- Environnement numérique des SAP
- Création d'une section d'apprentissage de 1 an pour les assistantes de vie aux familles, au CFA de la métropole d'Orléans. Le montage de la formation étant réalisé par la FESP
- Faire connaître localement les SAP et la valorisation des métiers associés, par l'organisation de forum de recrutements et des campagnes de communication.

La Directrice échange régulièrement avec ses collègues.

6. Organisation de l'entreprise et moyens humains

a- Projet Social

Notre projet social est basé sur :

Savoir être : Savoir écouter, communiquer avec le bénéficiaire et ses proches ; - Agir avec calme et décence ; - Respecter la dignité du bénéficiaire ; - Savoir adapter la prise en charge ; - Respecter le rythme de vie ; - Avoir un esprit d'équipe et de coordination

Savoir-faire : - Savoir accueillir le bénéficiaire et sa famille ; - Aider le bénéficiaire à maintenir une autonomie optimale ; - Elaborer avec la personne un plan d'aide individualisé de prise en charge ; - Aider la famille ou autre représentant à participer au projet de vie de l'utilisateur et à devenir partenaire de la prise en charge.

Savoirs ; - Proposer une équipe professionnalisée aux bénéficiaires - Mettre à disposition des intervenants qualifiés

Les principes du projet social induisent de veiller à :

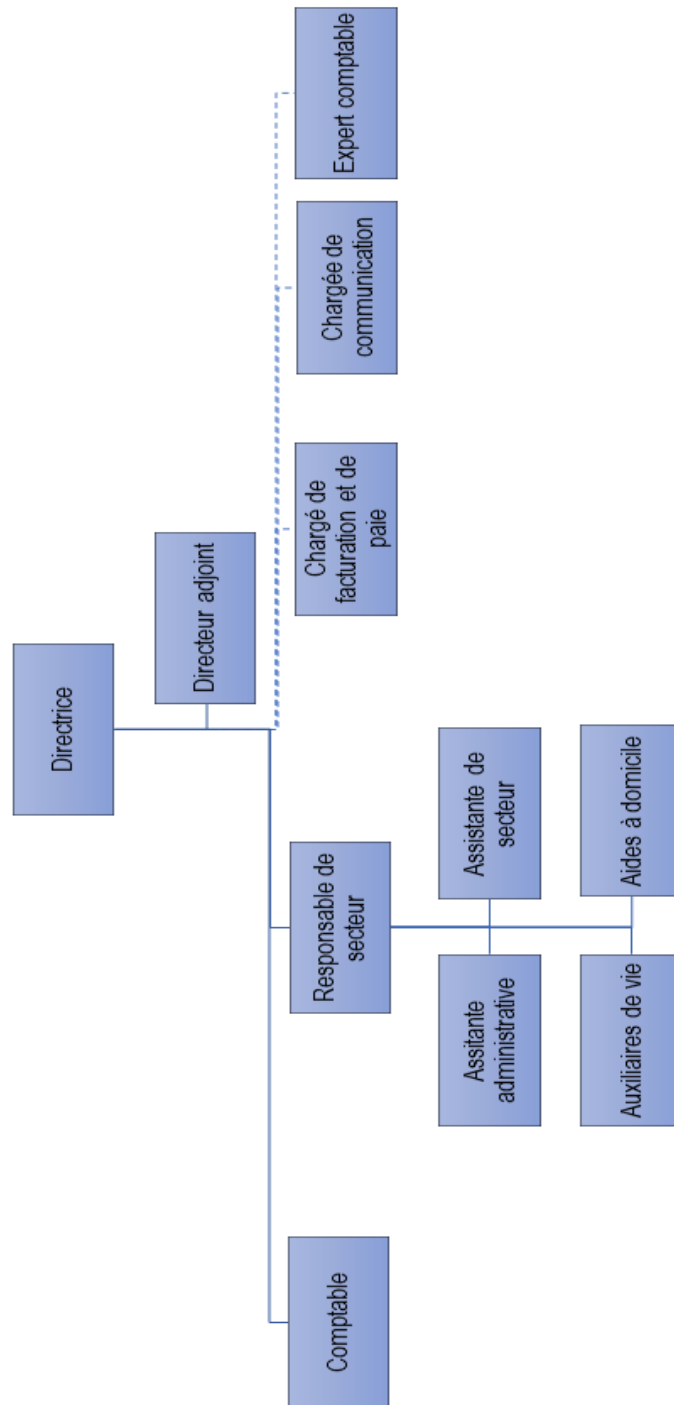
- Clarifier les rôles pour permettre à chacun de se situer, cerner et justifier ses actes pour assumer des délégations, des responsabilités ou la conduite de projets ;
- Garantir le secret professionnel et le secret médical ;
- La promotion du respect mutuel ;
- Anticiper pour gérer de manière prévisionnelle les emplois et les compétences et prévenir les situations d'inadaptation à l'emploi ;
- Mettre en place des modes d'organisation du travail propres à favoriser le bien être pour l'ensemble des acteurs ;
- Communiquer sur les perspectives et attentes du service en matière de compétences, de qualification, de mobilité.

Nos axes de développement en ressources Humaines répondent à 5 critères :

- Valoriser le métier
- Recruter, remplacer, intégrer
- Manager et communiquer
- Former et professionnaliser les équipes
- Fidéliser les salariés

b- Moyens humains

L'organigramme de l'entreprise se présente comme suit :



7. Les Objectifs de l'entreprise AURELIANIS Services à Domicile

1- Notre crédibilité : les points forts de notre service

Notre entreprise bénéficie d'une image positive de la part des bénéficiaires

Notre entreprise est gage de qualité, d'équité

Notre entreprise vise à favoriser une politique d'emploi pérenne

Notre entreprise est forte d'un travail réalisé en partenariat avec les autres acteurs du secteur social et médico-social présent sur notre territoire d'intervention

Notre service dispose de moyens humains et informatiques performants adaptés à notre activité d'aide à domicile, tels que des logiciels spécifiques et mise en place l'outil de télé-gestion adapté à ces logiciels et à notre activité.

2- Favoriser le lien social que cela soit avec les salariés, les bénéficiaires ou aidants et optimiser la gestion de l'entreprise à toutes les étapes de la prestation.

De manière à recréer le lien social nous souhaitons modéliser de nouveaux services permettant de rompre l'isolement de nombreux bénéficiaires. Pour cela, échanges et soutien entre les aidants seront à optimiser. De ce fait nous souhaitons permettre :

L'attraction de nouveaux bénéficiaires en demande d'un service créateur de lien social

Créer des emplois nouveaux et qualifiés

Optimiser l'individualisation des prises en charges

Améliorer la qualité des prestations réalisées

Rompre l'isolement des bénéficiaires et des aidants familiaux

Permettre aux salariés de bénéficier d'un soutien psychologique

3- Accentuer l'effort de professionnalisation et de qualification de notre personnel.

Notre volonté en termes de création d'emplois est de fournir aux salariés les meilleures conditions de travail possibles, des postes dont le temps de travail sera adapté à leur desiderata. Cela afin d'harmoniser leur vie personnelle et leur temps de travail.

Mise en place et suivi du plan de formation, encourager la VAE.

En effet la compétence professionnelle est l'un des piliers de la qualité d'intervention.

Nous dispensons des formations externes mais également interne par le biais de mise en place de binôme chez le client.

Ces actions seront ouvertes aux salariés d'intervention mais également aux personnels administratifs et d'encadrement.

4- L'intégration des dispositions propres à garantir le droit des usagers

L'exercice des droits et libertés individuels des personnes prises en charge par **AURELIANIS Services à Domicile** est une priorité.

Afin de favoriser l'exercice de ces droits et libertés, nous mettons en place les réponses listées ci-dessous afin de répondre aux exigences de la loi du 2 janvier 2002.

Le livret d'accueil :

Le livret d'accueil présente le Service d'aide à domicile dans son ensemble, ses missions, son organisation et son fonctionnement général. Il sera remis à chacun de nos usagers ou à son représentant ainsi qu'à l'ensemble de notre personnel.

Le règlement de fonctionnement :

Ce règlement sera remis à chaque usager ou à son représentant légal ainsi qu'à chaque salarié du Service. Il pourra également être consulté dans les locaux de l'entreprise où il sera affiché. Le règlement fixe notamment les règles d'organisation et de fonctionnement du Service.

Le document individuel d'évaluation et de prise en charge :

Le Service présentera préalablement ce document qui sera signé par le bénéficiaire ou son représentant légal et par le Service. Ce document individuel de prise en charge précisera notamment les objectifs et la nature du service, ainsi que le coût prévisionnel des prestations.

Les enquêtes de satisfaction :

Les enquêtes de satisfaction ont pour objectif premier de recueillir toutes les remarques et suggestions des bénéficiaires du Service ou de leurs représentants.

Ces enquêtes ont aussi pour objectif de questionner les usagers sur l'élaboration et les modifications du règlement de fonctionnement et du projet de service.

Adapter la structuration, la formation et la professionnalisation de l'équipe à l'évolution des besoins et attentes d'accompagnement des bénéficiaires.

Mieux impliquer et informer les bénéficiaires et leurs représentants dans les décisions concernant la prise en charge.

8. Les axes stratégiques de l'entreprise AURELIANIS Services à Domicile

Les axes stratégiques de développement de notre entreprise sont de 4 ordres :

- Augmenter notre volume de prestations de services auprès des personnes dépendantes et leur proportion dans l'ensemble de nos activités.
- Capitaliser sur notre savoir faire et notre notoriété pour renforcer nos positions par rapport à la concurrence.
- Renforcer notre capacité à intégrer de nouveaux intervenants de qualité, à accroître leurs compétences et à les fidéliser
- Equilibrer les activités de services auprès du public (PA) et celles destinées aux public retraité (PR).

11

8.1 Augmenter notre volume de prestations de services auprès des personnes dépendantes et leur proportion dans l'ensemble de nos activités.

Depuis plusieurs années la proportion des services auprès des personnes dépendantes augmente régulièrement. Nous souhaitons poursuivre dans cette voie.

Les moyens que nous devons renforcer ou développer dans ce cadre consistent à améliorer encore la qualité de notre effectif intervenant(e)s, ainsi que notre capacité à recruter et former.

8.2 Capitaliser sur notre savoir-faire et notre notoriété pour renforcer nos positions par rapport à la concurrence.

Nous avons identifié notre plus-value par rapport à la concurrence, soit :

- Notre indépendance : Nous ne dépendons d'aucun groupe ou franchiseur ce qui nous permet une plus grande liberté dans nos choix et nos délais.
- Notre politique de recrutement :
Notre savoir- faire en matière de ressources humaines nous permet un turn- over assez faible. L'ancienneté moyenne en septembre 2020 est de 4,7 ans.
Les plannings intervenants sont optimisés au maximum possible (missions groupées, espace géographique optimisé).
Nous accueillons régulièrement des apprentis et nous les formons.
Le bien-être de nos salariés est essentiel. Exemple : nous avons réalisé une journée « J'aime mon entreprise » en 2020
- Le suivi des missions par un échange régulier et systématique avec les intervenants.
- Notre réactivité. Nous répondons systématiquement dans un délai maximum de 48H, voire immédiatement en cas d'urgence.
- Notre politique qualité : nous sommes l'une des rares entreprises certifiées sur

l'agglomération orléanaise.

8.3 Renforcer notre capacité à intégrer de nouveaux intervenants de qualité, à accroître leurs compétences et à les fidéliser

- Nos activités de recrutement sont permanentes. Nous sommes connectés à toutes les sources de personnels (Pôle emploi, Maison de l'emploi de la Métropole, etc...)

8.4 Equilibrer les activités de services auprès du public actif et/ou convalescent et celles destinées au public retraité et en situation de handicap.

- L'expérience récente de la crise du covid a montré l'importance de l'équilibre de ces activités.

8.5 Développer et renforcer des partenariats avec les plateformes de référencement prestataire, pour l'assistance et l'accompagnement :

- RMA (Ressources Mutuelles Assistance) : missions de convalescence.
- Domiserve : aide à la personne.
- Prestadom : mobilité.
- Dhomplus : aide à la personne et sortie d'hospitalisation.
- AXA : aide à la personne.
- Viavita : services à domicile et services à la personne.
- Carsat et CPAM : retours d'hospitalisation.
- Carsat, CNRACL , MSA : Bien vieillir.

9. Le comité de pilotage du projet de service :

Un comité de pilotage chargé de l'élaboration, du suivi et de la validation de ce projet de service a été mis en place. Ce comité se compose de :

La Directrice : Akila Cheliout

Le Directeur Adjoint : Amine Cheliout

La Responsable de secteur : Esther Lacombe

2 intervenant(e)s

2 Bénéficiaires

Dès sa validation, le projet de service est présenté à l'ensemble du personnel au cours d'une réunion de coordination.

En cas de modification substantielle, ce projet de service est soumis au comité de pilotage pour validation.

12

10. ANNEXES

Les annexes au projet de service sont les suivantes. Elles illustrent nos outils de fonctionnement.

- Charte des bonnes pratiques
- Règlement de fonctionnement
- Enquête de satisfaction clients
- Indicateurs qualité
- Livret d'accueil