



## Service Autonomie à Domicile (SAD) de Ronchin



Projet d'établissement 2026 - 2030

49 avenue Jean Jaurès – 59790 Ronchin

## Sommaire

Préambule – Un projet au service des réalités de terrain et des enjeux de demain

Histoire croisée du SAAD et du SSIAD de Ronchin : vers un SAD mixte intégré

Chapitre I – Cadre de référence et valeurs.....p.4

- 1.1. *Le territoire d'intervention et les publics accompagnés*
- 1.2. *Un service public inscrit dans les politiques sociales*
- 1.3. *Un cadre réglementaire structurant et évolutif*
- 1.4. *Une éthique partagée fondée sur cinq valeurs fondamentales*
- 1.5. *Un maillage partenarial solide au service de l'autonomie*

Chapitre II – Accueil, information et consentement.....p.6

- 2.1. *Un accueil structuré, accessible et bienveillant*
- 2.2. *Une information claire pour un choix éclairé*
- 2.3. *L'analyse partagée de la demande*
- 2.4. *Le consentement au cœur de l'accompagnement*
- 2.5. *La personne de confiance : un appui systématiquement proposé*

Chapitre III – Réalisation des interventions et coordination.....p.9

- 3.1. *Une organisation pensée pour la continuité*
- 3.2. *Une coordination vivante et structurante*
- 3.3. *Des professionnels identifiés et engagés*
- 3.4. *Une souplesse organisationnelle au service de la réactivité*
- 3.5. *Une intervention coordonnée, humaine et respectueuse*

Chapitre IV – Respect des droits et démarche de bientraitance.....p.10

- 4.1. *Le respect des droits : un principe vivant et appliqué*
- 4.2. *Une éthique de la relation au cœur des pratiques*
- 4.3. *La charte de bientraitance : repère professionnel et collectif*
- 4.4. *La prévention et le traitement des situations de maltraitance*
- 4.5. *La protection des données et la confidentialité : une vigilance à renforcer*
- 4.6. *Un référent bientraitance : une désignation en réflexion*
- 4.7. *Une commission usagers pour une vigilance partagée*

Chapitre V – Ressources humaines et qualité de vie au travail.....p.14

- 5.1. *Une équipe plurielle et engagée*
- 5.2. *Un encadrement de proximité structurant*
- 5.3. *Des conditions de travail ajustées et sécurisées*
- 5.4. *La formation et l'évolution professionnelle*
- 5.5. *Une reconnaissance indispensable des métiers du domicile*
- 5.6. *Bientraitance et QVCT : un même socle de valeurs*

Chapitre VI – Démarche qualité et évaluation.....p.16

- 6.1. *Une culture de la qualité ancrée dans les pratiques*
- 6.2. *Un pilotage structuré autour du PACQ*
- 6.3. *Une amélioration continue construite collectivement*
- 6.4. *Une écoute active des usagers comme levier de progrès*
- 6.5. *La gestion des risques et des événements indésirables*

Chapitre VII – Orientations stratégiques 2026–2030.....p.20

- 7.1. *Consolider l'unité du SAD intégré*
- 7.2. *Renforcer le rôle de veille et de prévention*
- 7.3. *Stabiliser et fidéliser les équipes*
- 7.4. *Déployer un numérique utile, au service du sens*
- 7.5. *S'adapter à la complexité croissante des situations*
- 7.6. *Des indicateurs pour suivre et ajuster la trajectoire*

Chapitre VIII – Anticipation des crises et continuité d'activité (PGCCA).....p.24

- 8.1. *Un enjeu d'adaptabilité et de sécurité*
- 8.2. *Une organisation en cas de crise*
- 8.3. *Les grands types de risques anticipés*
- 8.4. *Outils et ressources mobilisables*
- 8.5. *Une démarche vivante et partagée*
- 8.6. *Documents associés et annexes*

Conclusion – Un projet de service pour l'autonomie : le SAD de Ronchin, entre héritage et innovation

## Préambule – Un projet au service des réalités de terrain et des enjeux de demain

Dans le quotidien silencieux des domiciles où l'âge, la solitude ou la fragilité rendent chaque geste précieux, le Service Autonomie à Domicile (SAD) du CCAS de Ronchin déploie une attention constante, une présence discrète mais essentielle. Il n'est pas simplement question d'intervenir, mais de permettre à chacun de vivre chez soi, selon ses choix, avec le respect dû à toute personne, quels que soient son âge, sa condition ou son histoire.

Ce projet de service 2026–2030 ne se veut ni théorique ni technocratique. Il est le reflet vivant d'une ambition ancrée dans le réel : répondre avec justesse aux besoins de celles et ceux que l'on accompagne, tout en préparant le service à relever les défis de demain. Il s'appuie sur une écoute attentive des professionnels, des usagers, des proches aidants, et s'inscrit dans un cadre réglementaire exigeant mais porteur de sens.

L'élaboration de ce projet a donné lieu à une démarche collective, entre mars et mai 2025. Les équipes du SAAD et du SSIAD, désormais réunies dans une entité intégrée, ont contribué activement à sa construction. Chaque réflexion, chaque proposition, chaque mot a été nourri de l'expérience de terrain, de l'intelligence des pratiques et de la volonté de bâtir ensemble un service plus lisible, plus agile, plus humain.

Ce document n'est pas une fin en soi. Il constitue une boussole pour les années à venir, un repère partagé, un espace d'engagement commun. Il affirme la singularité du SAD de Ronchin : celle d'un service public local qui, au-delà des contraintes et des mutations, choisit la rigueur sans renoncer à la chaleur, la compétence sans oublier la bienveillance, et l'innovation sans jamais perdre de vue l'essentiel : la personne.

### *Histoire croisée du SAAD et du SSIAD de Ronchin : vers un SAD mixte intégré*

L'histoire du SAD de Ronchin n'est pas née d'une réforme, ni d'un décret. Elle s'est construite patiemment, au fil des décennies, portée par la volonté d'un CCAS proche de ses habitants, soucieux de répondre aux vulnérabilités dans le respect de la dignité humaine. À l'origine, deux services autonomes : le SAAD, créé en 1985 pour accompagner les gestes de la vie quotidienne, et le SSIAD, ouvert en 1987 pour dispenser des soins d'hygiène et de confort sur prescription médicale.

Ces deux entités ont longtemps cheminé côte à côte, chacune forte de sa mission, de ses professionnels et de ses pratiques. Elles partageaient un même territoire, parfois un même public, mais demeuraient cloisonnées par des logiques administratives distinctes. Pourtant, les situations rencontrées à domicile ne respectent pas ces frontières. Elles révèlent des besoins imbriqués, évolutifs, complexes, qui appellent une réponse fluide, coordonnée, humaine.

Progressivement, à Ronchin, l'évidence d'un rapprochement s'est imposée. Non pas sous l'effet d'une contrainte, mais comme un mouvement naturel, dicté par le terrain. Le décret du 13 juillet 2023 n'a fait qu'accélérer un processus déjà engagé.

Le SAD mixte de Ronchin, tel qu'il existe aujourd'hui, n'est pas une fusion administrative. Il est la traduction d'un changement de regard, d'une volonté commune d'agir ensemble, au plus près de la personne. Cette nouvelle entité incarne un modèle intégré où l'aide, le soin et le portage de repas ne sont plus trois lignes de service, mais les composantes d'un même accompagnement.

Dans un contexte où la perte d'autonomie s'accompagne souvent d'isolement, de pathologies multiples ou de ruptures de parcours, ce modèle mixte représente une réponse cohérente, réactive, profondément humaine. Il permet d'assurer une continuité dans les gestes, une unité dans les transmissions, et une

lisibilité pour les usagers et leurs familles. C'est une nouvelle étape dans l'histoire du service public local : celle d'un SAD de proximité, solidaire, prêt à relever les défis de l'avenir.

## Chapitre I – Cadre de référence et valeurs

### *Le territoire d'intervention et les publics accompagnés*

Dans une société marquée par l'allongement de la vie, par la volonté croissante des personnes âgées de vieillir chez elles, mais aussi par les fragilités qui s'accroissent avec l'isolement, la perte d'autonomie ou la maladie, les services à domicile occupent une place essentielle. Le SAD, porté par le CCAS, s'inscrit pleinement dans cette réalité, avec une responsabilité à la fois sociale, humaine et territoriale

Ce service public local est bien plus qu'un prestataire de proximité. Il constitue un acteur du lien social, un garant de l'équité dans l'accès à l'accompagnement, un trait d'union entre la personne accompagnée, sa famille, les professionnels de santé, les institutions. Sa vocation n'est pas seulement de faire, mais de prendre soin : du quotidien, des fragilités, des histoires singulières.

Le territoire sur lequel il intervient, à l'échelle de la commune de Ronchin, présente une diversité de situations sociales, familiales et résidentielles. Cette pluralité impose une capacité constante d'adaptation, une connaissance fine du tissu local, et une réactivité dans les partenariats. Le SAD agit ainsi en interface entre les besoins exprimés ou latents des habitants, les ressources existantes et les politiques publiques qui structurent l'accompagnement des personnes âgées.

Le champ d'intervention du service est, quant à lui, clairement défini, mais il évolue en permanence. Le SAD accompagne en priorité les personnes âgées de plus de 60 ans, en perte d'autonomie, ou de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques, mais peut également intervenir auprès d'adultes plus jeunes dans certaines situations spécifiques. Ce périmètre d'action est élargi par la nature même de l'accompagnement proposé, qui associe aide à la vie quotidienne, soins infirmiers prescrits et portage de repas, dans une logique d'unité.

Chaque personne accompagnée bénéficie d'une évaluation individualisée, d'un projet personnalisé, d'une planification concertée des interventions. L'accompagnement est ainsi structuré, contextualisé, et coordonné avec les partenaires du territoire. Le SAD ne se substitue pas : il complète, il relie, il soutient. Il œuvre à l'équilibre, à la dignité, au confort de ceux pour qui rester chez soi est un choix de vie, mais aussi un droit fondamental.

### *1.2. Un service public inscrit dans les politiques sociales*

Son action est encadrée par des textes récents et structurants, qui redessinent en profondeur les contours du domicile : les décrets n°2023-608 du 13 juillet 2023 et n°2024-166 du 4 mars 2024 définissent un nouveau modèle fondé sur l'intégration des fonctions d'aide et de soins, sur la participation active de la personne, sur la qualité, la bientraitance et l'évaluation continue. Ces normes, loin d'être vécues comme des contraintes, constituent pour le SAD de Ronchin des repères solides pour penser son action dans la durée.

### 1.3. Un cadre réglementaire structurant et évolutif

Le SAD s'inscrit dans une dynamique institutionnelle claire, fondée sur la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et renforcée par les réformes plus récentes. Ces textes promeuvent une vision intégrée de l'accompagnement, où les usagers sont considérés comme acteurs de leur parcours et où la qualité, la participation et la coordination deviennent les piliers de l'intervention.

À Ronchin, ce cadre réglementaire est non seulement appliqué, mais interprété à la lumière des réalités locales. Il constitue une base solide pour sécuriser l'action du service, mais aussi un levier pour innover, expérimenter, s'adapter.

### 1.4. Une éthique partagée fondée sur cinq valeurs fondamentales

Mais au-delà du cadre réglementaire, c'est l'éthique du service qui donne sens à chaque intervention. Cette éthique s'incarne dans des valeurs fondatrices, identifiées collectivement par les professionnels.

**Le respect**, d'abord, comme condition de toute relation authentique : respect du rythme, des choix, de l'intimité, du domicile comme lieu de vie inviolable.

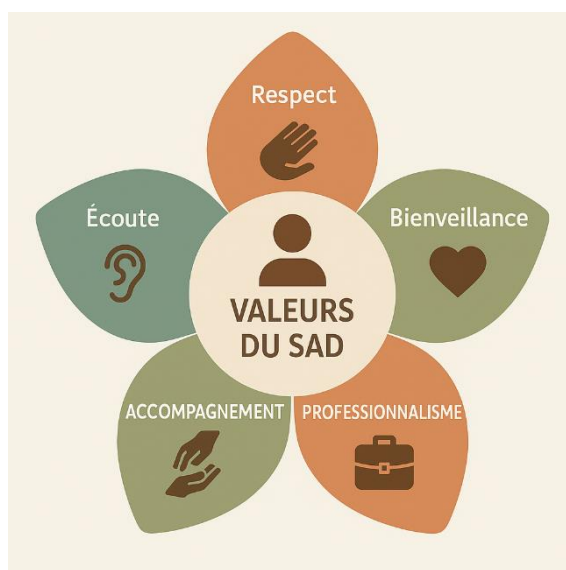
**La bienveillance**, ensuite, non comme un mot galvaudé, mais comme une posture d'attention, de présence, de non-jugement.

**Le professionnalisme**, qui engage à la rigueur, à la formation, à la qualité, à l'amélioration constante des pratiques.

**L'écoute**, comme disposition intérieure à accueillir la parole de l'autre, à entendre ce qui est dit, mais aussi ce qui se tait, à capter les signes discrets de mal-être ou d'évolution.

Et enfin, **l'accompagnement** : une manière d'être aux côtés sans devancer, de soutenir sans imposer, de rendre possible le choix, même lorsque les capacités physiques ou cognitives déclinent. Accompagner, c'est marcher au rythme de l'autre, sans effacer sa voix ni devancer sa volonté.

Ces valeurs irriguent les décisions quotidiennes, les gestes discrets, les arbitrages complexes. Elles sont transmises aux nouveaux arrivants, discutées lors des réunions d'équipe, inscrites dans les documents de référence. Elles constituent une charpente invisible mais solide, sur laquelle repose tout le projet du SAD de Ronchin.



### *1.5 Un maillage partenarial solide au service de l'autonomie*

Le SAD ne peut accomplir sa mission qu'à la condition d'agir en réseau. L'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie exige une articulation fine entre les acteurs du soin, de l'aide, du lien social et de la prévention. Cette dynamique partenariale constitue un levier essentiel pour assurer la continuité des parcours, prévenir les ruptures, et répondre avec justesse à des besoins souvent complexes.

Dans cette logique de complémentarité, le SAD entretient des relations étroites et régulières avec un large éventail de partenaires du territoire. Certains sont institutionnels, d'autres associatifs ou libéraux, mais tous participent à tisser la trame d'un accompagnement global, concerté et réactif.

On peut ainsi distinguer plusieurs sphères d'interaction :

- Les acteurs médicaux et paramédicaux, avec qui la coordination est quotidienne : médecins traitants, infirmiers libéraux, ergothérapeutes, pédicures, kinésithérapeutes, pharmaciens, services hospitaliers et équipes mobiles (notamment en soins palliatifs ou gériatrie).
- Les partenaires médico-sociaux, qui interviennent en amont ou en appui des situations complexes : HAD (Synergie, Oppidum, Santély), DAC, coordinations gériatriques, ESA, EHPAD de Ronchin ; SSIAD de Faches-Thumesnil, SSIAD de Thumeries.
- Les institutions locales et départementales, qui encadrent ou soutiennent les actions du SAD : Conseil Départemental du Nord, ARS Hauts-de-France, CAF, CPAM, MDPH, France Services.
- Les acteurs du champ social et du lien, qui permettent de repérer l'isolement, de prévenir la précarité, de favoriser l'inclusion : services sociaux du CCAS, assistants sociaux du territoire, bailleurs, centres sociaux, médiateurs et dispositifs de veille sociale.
- Les structures d'information, de soutien et de répit, essentielles dans l'accompagnement des aidants : plateforme de répit, associations locales, Maison des Aidants, France Alzheimer, Les Petits Frères des Pauvres.

Ce maillage partenarial n'est pas figé. Il évolue au fil des situations rencontrées, des projets communs, des dynamiques locales. Il s'entretient par la confiance, la clarté des échanges, et une volonté partagée de placer la personne au centre des décisions. À travers lui, le SAD de Ronchin affirme sa vocation de service public ancré dans son territoire, au plus près des réalités humaines.

Dans cette logique de coordination globale, le SAD de Ronchin veille également à orienter les proches aidants vers la Maison des Aidants de Lille, structure partenaire de référence sur le territoire métropolitain. Celle-ci met à disposition une liste actualisée des lieux et dispositifs favorisant le répit des aidants, qu'il s'agisse d'accueils temporaires, d'ateliers de bien-être, de rencontres collectives ou de séjours de courte durée. Cette articulation territoriale permet d'offrir aux aidants un espace de ressourcement, d'écoute et de soutien, contribuant ainsi à prévenir l'épuisement et à maintenir la qualité de la relation d'aide au domicile.

## **Chapitre II – Accueil, information et consentement**

### *2.1. Un accueil structuré, accessible et bienveillant*

L'accompagnement à domicile débute bien avant la première intervention. Il commence souvent par une démarche teintée d'appréhension, par une demande formulée à demi-mot, par un appel téléphonique où la voix hésite, ou encore par la sollicitation d'un proche inquiet. À ce moment charnière, le SAD de Ronchin se veut un point d'ancrage rassurant, une main tendue, une écoute attentive.

L'accueil constitue la première rencontre, celle qui détermine souvent le climat relationnel pour la suite du parcours. C'est pourquoi le service s'attache à en faire un temps de qualité, où l'humain prime sur l'administratif. Chaque personne est reçue avec attention, qu'elle se présente physiquement, qu'elle appelle ou qu'elle contacte le SAD par voie numérique. L'accueil, au-delà de sa fonction informative, est un espace de reconnaissance de la demande, un lieu où se construit déjà le lien de confiance.

Le SAD propose plusieurs modalités d'accueil : un accueil physique et téléphonique du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h, dans des locaux adaptés à la confidentialité des échanges. Un répondeur actif 24h/24 permet le traitement des demandes en différé. Parallèlement, un accueil numérique est assuré via une messagerie électronique dédiée. À l'horizon 2026, un site internet accessible, conforme aux normes RGAA, viendra compléter ce dispositif pour présenter l'offre du service et faciliter les démarches.

## *2.2. Une information claire pour un choix éclairé*

Cette rencontre initiale donne lieu à un échange structuré, mais souple, permettant de présenter l'offre de service, d'en exposer les modalités, les limites, mais aussi les possibilités d'adaptation. Loin de tout discours standardisé, l'équipe s'attache à personnaliser l'information en fonction du niveau de compréhension, de la situation familiale, de l'état de santé ou encore des attentes exprimées ou devinées.

Les documents suivants sont remis et présentés lors d'un entretien individualisé : le livret d'accueil, qui inclut la charte des droits et libertés de la personne accompagnée ainsi que le règlement de fonctionnement ; un devis personnalisé, dans le cadre des prestations d'aide et d'accompagnement ; et des explications orales, accompagnées de reformulations si besoin, afin de garantir une parfaite compréhension.

Ces éléments permettent à chacun de saisir les modalités d'intervention, les tarifs, les professionnels impliqués, les droits associés, dans une logique de transparence et de libre choix.

## *2.3. L'analyse partagée de la demande*

Le temps consacré à cette étape est essentiel. Il permet à la personne ou à son représentant de formuler ses questions, ses doutes, parfois ses réticences. Il permet aussi de vérifier que les conditions sont réunies pour un accompagnement ajusté : environnement du domicile, présence d'un aidant, besoins spécifiques, interventions déjà en place.

Cette analyse partagée est menée avec délicatesse, à domicile chaque fois que possible, par l'une des deux coordinatrices du SAD, selon la nature de la demande – aide ou soin. Chaque semaine, ces deux coordinatrices tiennent une réunion de coordination, afin d'ajuster les prises en charge, croiser les regards professionnels, et organiser les interventions dans une logique de complémentarité et de continuité.

## *2.4. Le consentement au cœur de l'accompagnement*

Le consentement ne saurait se résumer à une simple signature. Il s'inscrit dans un processus de dialogue, de clarté, d'ajustement. Chaque personne accompagnée se voit proposer un temps de réflexion, libre de toute pression. Son choix est respecté, y compris s'il consiste à différer l'accompagnement, à en limiter la portée, ou à le réinterroger. Le SAD reconnaît à chacun la pleine légitimité de sa décision.

Deux documents formalisent l'accord de la personne : le contrat de prestation, pour les interventions relevant du volet aide et accompagnement, précédé systématiquement d'un devis clair ; et le Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC), pour les interventions de soins prescrits, établi avec la personne et/ou son représentant.

## 2.5. La personne de confiance : un appui systématiquement proposé

Les documents contractuels, qu'il s'agisse du devis et contrat de prestation pour l'aide, ou du DIPEC pour les soins, ne sont remis qu'une fois cette étape franchie. Ils sont accompagnés d'un livret d'accueil clair, d'une explication orale bienveillante, et de la possibilité de désigner une personne de confiance. Cette dernière, loin d'être une formalité, peut devenir un repère, un soutien, un lien précieux tout au long du parcours.

Le respect de la parole de la personne, de son rythme, de ses choix, guide l'ensemble de cette entrée en accompagnement. Chaque professionnel du SAD est sensibilisé à cette exigence, qui constitue le fondement même d'une démarche éthique et bientraitante. L'entrée dans le service n'est pas une admission administrative, mais l'ouverture d'un compagnonnage, fondé sur la confiance, la réciprocité et la reconnaissance mutuelle.

En cas de litige non résolu directement avec le Service Autonomie à Domicile, la personne accompagnée ou son représentant peut saisir, à titre gratuit, le médiateur de la consommation désigné par le CCAS de Ronchin : AME CONSO – 197 Blvd Saint-Germain, 75007 Paris – [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com). Ce recours s'inscrit dans le cadre du dispositif national de médiation à la consommation prévu par les articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation. Cette possibilité vient compléter les démarches internes de dialogue et de recours, dans un esprit de transparence, d'écoute et de respect des droits de la personne accompagnée.



## Chapitre III – Réalisation des interventions et coordination

### *3.1. Une organisation pensée pour la continuité*

Lorsque les interventions débutent, elles s'inscrivent dans une organisation précise, conçue non comme un mécanisme rigide, mais comme une trame souple, capable de s'adapter aux situations de vie singulières. Le SAD de Ronchin n'offre pas seulement une prestation : il tisse, jour après jour, une relation continue, un fil discret mais solide, entre gestes techniques et présence humaine.

Cette organisation repose sur la logique de continuité. Les professionnels interviennent sur de larges plages horaires afin d'accompagner les différents moments de la journée : le lever, les repas, le coucher, les temps de fragilité ou de solitude. L'aide et l'accompagnement sont assurés de 7h00 à 20h30, sept jours sur sept, y compris les week-ends et jours fériés si nécessaire. Les soins infirmiers, prescrits par un médecin, sont dispensés de 7h30 à 19h30, avec un à trois passages par jour selon les besoins, et une couverture potentielle de cinq à sept jours par semaine.

Le portage de repas, quant à lui, est organisé les lundis, mardis, jeudis et vendredis matin, avec une planification pensée pour assurer une continuité de service, y compris durant les jours non ouvrés.

L'ensemble de ces interventions s'inscrit dans un dispositif souple et réactif, capable d'anticiper les absences, de réajuster les plannings et de garantir la fluidité du parcours, dans le respect de la dignité et du confort des usagers.

### *3.2. Une coordination vivante et structurante*

L'organisation du SAD repose sur une articulation constante entre les volets aide, soins et portage. Chaque intervention s'intègre dans un projet d'accompagnement cohérent et partagé, évitant la juxtaposition d'actes isolés. Lorsqu'un professionnel constate une évolution, un trouble ou une inquiétude, il transmet l'information immédiatement aux coordinatrices, qui analysent la situation, mobilisent les partenaires si besoin, et ajustent les modalités d'accompagnement.

Les deux coordinatrices, présentes et accessibles, jouent un rôle central dans la cohérence du service. Elles organisent les plannings en collaboration avec le pôle administratif, assurent le lien avec les familles, les professionnels de santé libéraux, les hôpitaux, et tiennent chaque semaine des réunions de coordination pour croiser les regards et fluidifier les parcours.

Les prestations d'aide vont bien au-delà du geste technique : elles incluent les actes essentiels (toilette, repas, mobilité), l'entretien du domicile et un accompagnement vers l'autonomie sociale. Les soins, réalisés sur prescription, relèvent de l'hygiène, du confort et de la surveillance de l'état de santé. L'ensemble est coordonné pour garantir un accompagnement global, sans rupture.

### *3.3. Des professionnels identifiés et engagés*

Les professionnels du SAD – aides à domicile, aides-soignants, porteurs de repas – sont souvent les seules personnes rencontrées par les usagers dans une journée. Ils sont le visage du service public de proximité. Leur présence, leur écoute, leur capacité à détecter les signes faibles (fatigue, isolement, désorientation...) sont autant de vecteurs de vigilance partagée.

Chaque intervenant est clairement identifié par un badge, son nom figure sur le planning transmis à la personne accompagnée. Le SAD s'efforce de limiter les changements d'intervenants afin de préserver les repères relationnels. Lorsqu'un remplacement est nécessaire, il est anticipé et expliqué.

La vigilance exercée par les professionnels nourrit les réunions de coordination, les revues de parcours, et permet d'activer les relais externes – plateformes de répit, services sociaux, soins palliatifs – en temps utile.

Cette intelligence du terrain, issue de la proximité et de la stabilité des équipes, constitue un levier majeur de qualité et de prévention.

### *3.4. Une souplesse organisationnelle au service de la réactivité*

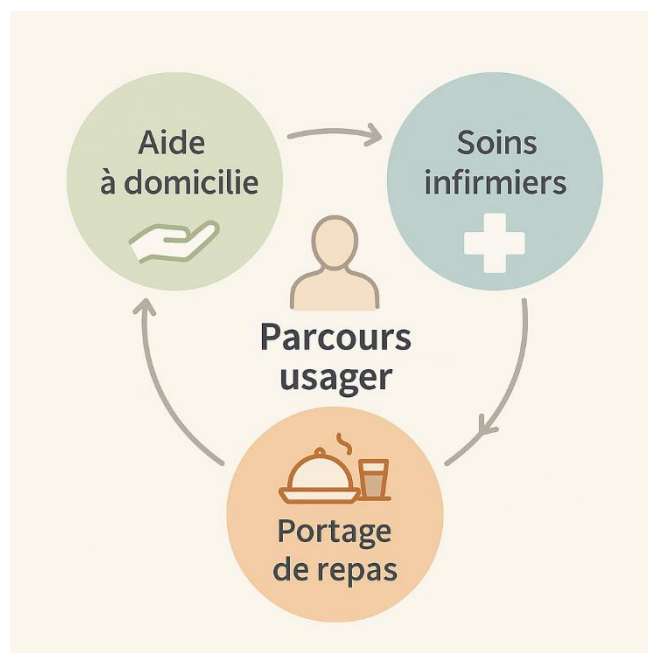
L'agilité du SAD repose sur une culture collective de la coopération et du service rendu. En cas d'imprévu – hospitalisation, absence, urgence – le service peut réagir rapidement, mobiliser des professionnels en renfort, ou solliciter des structures médico-sociales partenaires.

Cette réactivité s'appuie sur une organisation anticipée, des outils de communication efficaces, et une permanence téléphonique assurée pendant l'ensemble de l'amplitude d'intervention. Les situations sont analysées au plus près du terrain, et les ajustements sont réalisés sans délai pour garantir la continuité et la sécurité de l'accompagnement.

### *3.5. Une intervention coordonnée, humaine et respectueuse*

Ce qui donne sa force à l'intervention du SAD, au-delà de la compétence technique, c'est la cohérence dans la durée. Chaque geste posé un lundi matin fait écho à celui de la veille, chaque regard porté sur la personne s'inscrit dans une continuité relationnelle.

Ainsi, chaque jour, au SAD de Ronchin, des dizaines d'interventions s'enchaînent. Chacune porte une double exigence : la rigueur professionnelle, et la chaleur humaine. Car la coordination n'est pas une option, elle est le cœur vivant d'un accompagnement respectueux, rassurant et profondément personnalisé.



## Chapitre IV – Respect des droits et démarche de bientraitance

### *4.1. Le respect des droits : un principe vivant et appliqué*

Accompagner une personne à domicile, c'est pénétrer dans son espace intime, souvent le dernier lieu d'autonomie et de repères. Le SAD de Ronchin en a pleinement conscience : il n'intervient pas dans un simple lieu d'habitation, mais dans un fragment de vie, d'histoire, de dignité. Ce qui fonde l'action du service, bien au-delà des procédures, c'est un respect profond des droits fondamentaux de la personne, inscrits dans une posture professionnelle cohérente et sincère.

Ce respect ne se limite pas aux textes de loi, bien qu'il s'inscrive dans le cadre de l'article L.311-3 du Code de l'action sociale et des familles. Il irrigue les gestes quotidiens, les paroles échangées, les décisions prises.

Le droit à l'information, à l'autodétermination, à la participation ou au refus ne sont pas de simples principes théoriques : ils prennent corps dans la manière de frapper à une porte, de poser un regard, de respecter un silence.

Chaque personne accompagnée bénéficie d'un environnement sécurisé sur le plan juridique et humain : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits, documents contractuels. Mais ces supports n'ont de valeur que portés par une culture du respect, vivante, transmise, discutée, incarnée. À Ronchin, cette culture constitue la colonne vertébrale du SAD.

#### *4.2. Une éthique de la relation au cœur des pratiques*

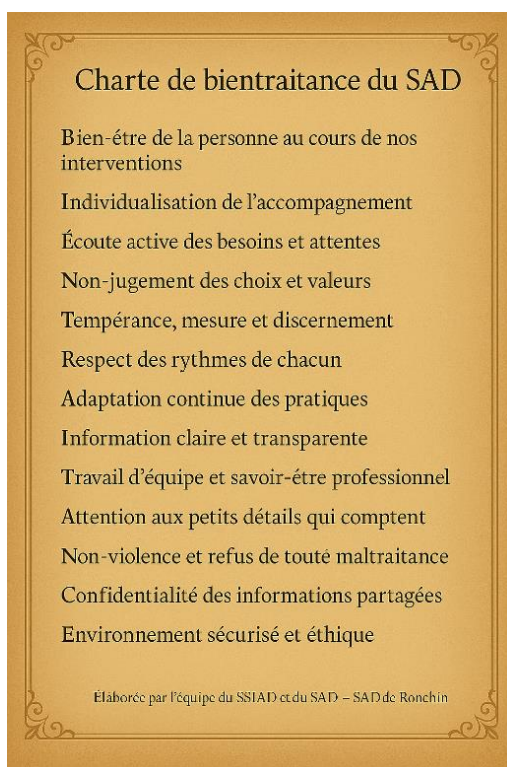
La bientraitance ne se limite pas à l'absence de maltraitance. Elle engage une éthique exigeante : celle de la présence authentique, de l'ajustement, de la considération inconditionnelle de l'autre. Être bientraitant, ce n'est pas simplement bien faire ; c'est faire juste, dans le respect du rythme, des émotions, des fragilités, du droit de dire oui ou de dire non.

Chaque intervention est ainsi pensée comme un acte relationnel, non mécanique. Aider à se lever, à manger, à se laver, c'est aussi reconnaître une dignité, une histoire, une sensibilité. Cela suppose une attention de tous les instants, une capacité à se mettre à la place de l'autre, à comprendre ce que représente, dans un quotidien parfois vulnérable, le fait d'ouvrir sa porte à un professionnel.

#### *4.3. La charte de bientraitance : repère professionnel et collectif*

Pour traduire cette éthique dans les pratiques quotidiennes, le SAD de Ronchin a élaboré, en équipe, une charte de bientraitance sous forme d'acrostiche. Chaque lettre du mot "BIENTRAITANCE" en éclaire une dimension essentielle. Cette charte n'est pas un affichage symbolique, mais un repère opérationnel pour les professionnels, un socle partagé, un engagement visible.

Elle est intégrée au plan de formation, commentée en réunion, transmise aux nouveaux agents. Elle sert aussi de point d'appui pour analyser les situations délicates, pour poser des mots sur les tensions, pour relire les pratiques à la lumière de valeurs communes. Elle est enfin un message adressé aux usagers et à leurs familles : ici, la bientraitance n'est pas un concept vague, mais une boussole quotidienne.



#### *4.4. La prévention et le traitement des situations de maltraitance*

Le SAD ne ferme jamais les yeux sur les situations préoccupantes. Chaque professionnel est sensibilisé à la détection des signaux d'alerte : attitude inhabituellement fermée, négligence, propos ambigus, fatigue excessive d'un aidant. Dès qu'un doute émerge, une procédure de signalement peut être déclenchée, dans le respect des droits de chacun et avec une traçabilité rigoureuse.

Une vigilance partagée est encouragée, non pour contrôler, mais pour protéger. Le SAD agit avec discernement, confidentialité, et réactivité. Il rappelle à chaque personne qu'elle peut désigner une personne de confiance, qu'elle peut faire appel à une personne qualifiée en cas de litige, et que son droit à être entendue est garanti, en toute circonstance.

Cette démarche de prévention est inscrite dans la culture même du service. Elle fait l'objet de rappels réguliers, d'échanges lors des réunions d'équipe, et s'inscrit pleinement dans les recommandations de la Haute Autorité de Santé et le décret du 4 mars 2024.

En cas de situation préoccupante, avérée ou potentielle, le SAD collabore étroitement avec le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) du territoire. Ce partenariat permet un repérage partagé, une évaluation concertée des facteurs de risque et la mobilisation coordonnée des acteurs médicaux, sociaux et institutionnels concernés. Cette articulation garantit une réponse rapide, éthique et adaptée, centrée sur la protection et le respect de la personne accompagnée.

#### *4.5. La protection des données et la confidentialité : une vigilance à renforcer*

La protection des données personnelles constitue aujourd'hui un impératif éthique et réglementaire incontournable dans le cadre de l'accompagnement à domicile. Le SAD de Ronchin en est pleinement conscient, et inscrit sa réflexion dans les principes fondateurs du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Ce cadre juridique européen garantit aux citoyens un contrôle effectif sur leurs informations personnelles, tout au long de leur traitement.

Le RGPD repose sur sept grands principes : la licéité, la limitation de la finalité, l'exactitude, la confidentialité, la responsabilisation, la protection et la sécurité des données, ainsi que le respect des droits des personnes concernées. Ces principes s'appliquent à toutes les données recueillies dans le cadre de l'accompagnement : coordonnées, éléments de santé, habitudes de vie, informations administratives ou professionnelles, transmissions numériques...

Le SAD de Ronchin s'appuie actuellement sur un registre des traitements mis en place il y a cinq ans dans le cadre du SSIAD. Ce document constitue une première base de formalisation, listant les données collectées, leur usage, leur durée de conservation et les mesures de sécurité mises en œuvre. Toutefois, l'élargissement du périmètre d'intervention du service, qui intègre désormais l'aide à domicile, le portage de repas et une coordination plus poussée, nécessite de réviser cette démarche de manière globale, actualisée et évolutive.

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2025, la dynamique RGPD du SAD est donc en phase de relance. L'établissement prévoit une montée en charge progressive de la conformité, articulée autour de plusieurs priorités à déployer d'ici deux ans :

- Se coordonner avec la stratégie RGPD du CCAS et de la ville de Ronchin, en lien avec la désignation attendue d'un Délégué à la Protection des Données (DPO) mutualisé ;
- Identifier de manière exhaustive les traitements de données liés à l'ensemble des volets du SAD (aide, soins, portage, coordination) ;
- Réviser et enrichir le registre des traitements existant, en intégrant les nouveaux outils numériques en cours de déploiement (DUI, messagerie sécurisée, site internet à venir) ;

- Évaluer, pour les traitements les plus sensibles, la nécessité de réaliser des analyses d'impact sur la vie privée (PIA), conformément aux recommandations de la CNIL.

Enfin, la sensibilisation progressive des professionnels à la culture de la protection des données personnelles constitue un axe structurant de cette démarche. Des modules de formation ciblés seront mis en place à partir de 2027, en lien avec les responsabilités de chacun. L'objectif est clair : faire de la protection des données non seulement une obligation juridique, mais une culture partagée, garante de la confidentialité, de la confiance et du respect de chaque personne accompagnée.

#### *4.6. Un référent bientraitance : une désignation en réflexion*

Dans le prolongement de son engagement éthique, le SAD de Ronchin souhaite structurer sa démarche bientraitante autour d'un référent bientraitance, clairement identifié. Ce rôle, envisagé comme un soutien discret mais essentiel, n'a pas encore été attribué à ce jour. Une réflexion est engagée pour en définir les contours, les conditions de désignation, et le profil le plus adapté, qu'il soit interne ou externe.

L'objectif est de nommer une personne ressource, accessible à l'ensemble des professionnels, capable de soutenir les pratiques, de recueillir les signaux faibles, et d'apporter un éclairage éthique en cas de situation sensible ou de dilemme professionnel. Ce référent aura également pour mission de contribuer aux actions de sensibilisation menées auprès des équipes, d'animer des temps d'échange, ou encore de participer à l'évolution des outils et des procédures.

Si le choix se porte sur un référent interne, celui-ci devra bénéficier d'un temps dédié et d'une formation spécifique à l'éthique et à la prévention de la maltraitance. En cas d'indisponibilité ou d'absence de profil adéquat en interne, une désignation externe pourrait être envisagée, en s'appuyant sur un partenaire du territoire reconnu pour sa compétence en matière de bientraitance – réseau gérontologique, centre de ressources, professionnel médico-social ou soignant formé à l'éthique de l'accompagnement.

En l'absence de désignation immédiate, le service se donne le temps nécessaire à une maturation collective de ce rôle : il s'agit de ne pas en faire une simple formalité, mais bien de penser une fonction vivante, respectée, écoutée, et utile à tous. Le référent bientraitance ne sera ni contrôleur, ni supérieur hiérarchique : il incarnera une présence de confiance, un espace de parole, un garant silencieux de l'esprit de bientraitance qui guide l'ensemble des actions du SAD.

Enfin et parallèlement à la désignation d'un référent bientraitance, le SAD met à disposition la liste actualisée des personnes qualifiées pouvant être sollicitées par tout usager ou représentant légal en cas de litige, de désaccord ou de situation de maltraitance. Ces personnes, extérieures au service et reconnues pour leur impartialité, peuvent être contactées directement, conformément aux dispositions de l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles. Leurs coordonnées figurent dans le livret d'accueil remis à chaque personne accompagnée.

#### *4.7. Une commission usagers pour une vigilance partagée*

Parce que la qualité d'un service d'accompagnement à domicile ne se mesure pas uniquement à l'aune des indicateurs, mais aussi à travers la parole de ceux qui vivent l'accompagnement au quotidien, le SAD de Ronchin a engagé une réflexion en vue de la création d'une commission usagers, adaptée au contexte spécifique du domicile.

Cette instance, appelée à se réunir deux à trois fois par an, associera des personnes accompagnées volontaires, des proches aidants, des professionnels du service et des représentants du CCAS. Elle aura pour mission de faire remonter des expériences, d'identifier d'éventuelles zones d'inconfort ou de tension, de proposer des améliorations concrètes et de soutenir une culture du dialogue respectueux et constructif.

Pour tenir compte des contraintes liées à l'âge, à la mobilité ou à l'état de santé des usagers, des modalités souples seront privilégiées :

- Réunions en petit comité,
- Possibilité d'entretien individuel en amont,
- Recueil écrit ou oral des observations à domicile,
- Participation facilitée par un proche ou un professionnel référent.

Cette commission pourra également contribuer à l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction, à l'élaboration des actions de prévention (isolement, maltraitance, rupture de lien) et à l'ajustement des supports de communication du service. Elle participera à la démarche qualité, sans en faire un lieu de jugement mais un espace d'expression protégée et utile.

Le pilotage de cette instance sera assuré par une coordinatrice et/ou la référente qualité, avec un compte rendu synthétique transmis à l'équipe et présenté en comité qualité. Elle s'inscrit dans un esprit de transparence, de reconnaissance des usagers comme parties prenantes, et de vigilance partagée, au service d'un accompagnement plus humain et ajusté.

## Chapitre V – Ressources humaines et qualité de vie au travail (QVCT)

### *5.1. Une équipe plurielle et engagée*

Le SAD de Ronchin repose sur une équipe aux compétences diverses mais à l'engagement commun : accompagner avec humanité les personnes en situation de fragilité. Aides à domicile, aides-soignants, auxiliaires de vie, agents de portage, personnel administratif et encadrants forment un collectif pluridisciplinaire, soudé par une finalité partagée.

Encadrés par deux coordinatrices expérimentées – l'une pour l'aide, l'autre pour les soins – et un directeur garant de la cohérence d'ensemble, ces professionnels œuvrent chaque jour au service de parcours individualisés, respectueux et sécurisés. Leur implication, leur stabilité, leur professionnalisme constituent le socle de la qualité rendue.

Le recrutement fait l'objet d'une attention particulière. Au-delà des compétences techniques, ce sont les aptitudes relationnelles, l'adhésion aux valeurs du service public, et la posture bientraitante qui orientent les choix. Chaque nouvel arrivant bénéficie d'un parcours d'intégration structuré, pour entrer pleinement dans la culture du service.

### *5.2. Un encadrement de proximité structurant*

La qualité de vie au travail ne se décrète pas. Elle se construit au quotidien, par une présence managériale de proximité, attentive et réactive. Les coordinatrices du SAD assurent ce rôle avec justesse : elles écoutent, régulent, anticipent, soutiennent. Présentes sur le terrain, elles sont les repères d'une organisation humaine, au service des professionnels autant que des usagers.

L'organisation du travail s'adapte aux réalités des agents. Les plannings sont construits de façon anticipée, équilibrée, en tenant compte des contraintes personnelles, des trajets, des besoins exprimés. Cette gestion fine permet de limiter la fatigue, de prévenir les tensions et de renforcer l'adhésion au projet commun.

Des temps collectifs – réunions d'équipe, bilans réguliers, groupes d'échange – permettent aussi de recréer du lien, de sortir de l'isolement, de réfléchir ensemble. Car un professionnel soutenu est un professionnel durablement engagé.

### *5.3. Des conditions de travail ajustées et sécurisées*

Travailler à domicile, c'est affronter des situations imprévisibles, s'adapter sans cesse, faire preuve d'une grande autonomie. Pour que cet engagement reste possible, les conditions de travail doivent être pensées avec rigueur. Le SAD veille à fournir les équipements adaptés, à sécuriser les interventions, à anticiper les risques.

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) est mis à jour régulièrement. Il permet d'identifier les situations sensibles, de mettre en œuvre des formations (gestes et postures, prévention des chutes), et de garantir un cadre protecteur pour les agents.

Des actions de prévention du stress et de la charge mentale sont également développées. L'isolement professionnel est combattu par des visites régulières, une permanence téléphonique réactive, et la possibilité de recourir à des entretiens de soutien en cas de difficulté.

### *5.4. La formation et l'évolution professionnelle*

La formation continue constitue un pilier de la dynamique professionnelle du SAD. Elle n'est pas vécue comme une contrainte mais comme une opportunité. Chaque agent est invité à développer ses compétences, à explorer de nouvelles pratiques, à prendre du recul sur son action.

Un plan de formation pluriannuel est élaboré à partir des entretiens professionnels, des besoins identifiés par l'encadrement et des axes stratégiques du projet de service. Il couvre aussi bien les thématiques réglementaires (hygiène, bientraitance, sécurité) que les enjeux spécifiques (repérage des fragilités, communication avec des publics désorientés, coordination des interventions).

L'analyse de la pratique est encouragée. Elle offre un espace de parole protégé, propice à la prise de recul, à la consolidation des postures, à l'expression des tensions. Elle permet aussi de renforcer la cohésion d'équipe et d'alimenter une réflexion éthique partagée.

### *5.5. Une reconnaissance indispensable des métiers du domicile*

Les métiers du domicile souffrent encore trop souvent d'un déficit de reconnaissance. Pourtant, ils exigent une technicité, une constance, une qualité de présence rares. À Ronchin, le SAD a fait le choix d'une valorisation active de ces métiers : reconnaissance de l'ancienneté, valorisation des tuteurs, intégration des compétences dans les revues d'effectifs.

Des partenariats seront noués avec les Missions Locales, Pôle emploi, les établissements de formation et les lycées professionnels. L'objectif est double : faire connaître ces métiers et susciter des vocations, mais aussi accueillir des stagiaires, proposer des parcours en alternance, initier des services civiques.

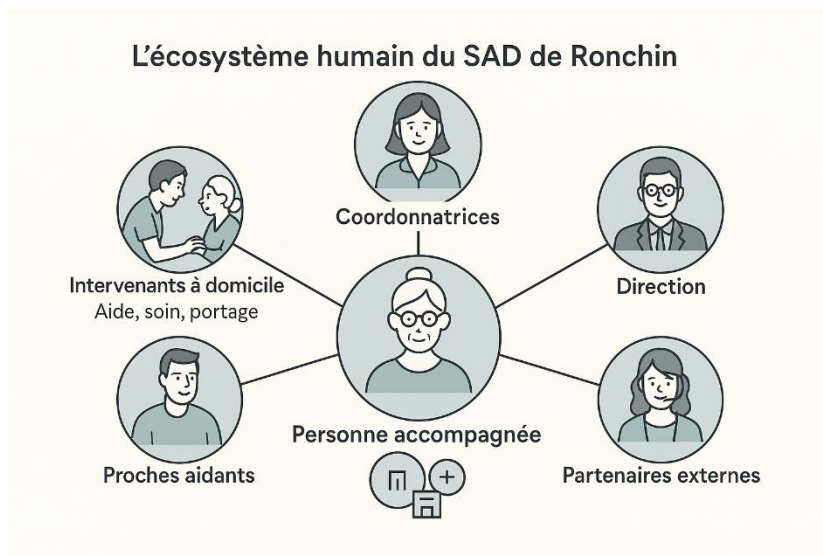
La mobilité interne, les évolutions de poste, les formations qualifiantes sont soutenues chaque fois que possible. Car fidéliser les professionnels, c'est d'abord leur offrir des perspectives claires, des horizons motivants, une reconnaissance tangible.

### *5.6. Bientraitance et QVCT : un même socle de valeurs*

Il ne peut y avoir de bientraitance durable sans bienveillance envers les professionnels. Cette conviction est au cœur du projet de service du SAD. Elle irrigue les choix d'organisation, les arbitrages quotidiens, la manière même de diriger.

La charte de bientraitance élaborée collectivement est à ce titre un outil transversal. Elle ne s'adresse pas seulement aux usagers, mais aussi aux professionnels entre eux. Elle invite à la tolérance, au respect mutuel, à l'indulgence face aux tensions. Elle rappelle que le soin de l'autre commence par le soin de soi et de ses collègues.

En faisant de la QVCT une priorité, au même titre que la qualité des accompagnements, le SAD affirme son ambition : être un lieu de travail respectueux, porteur de sens, capable de soutenir les engagements sans épuiser les personnes. Un lieu où chacun peut trouver sa place, évoluer, se sentir utile – et transmettre, à son tour, cette bienveillance à ceux qu’il accompagne.



## Chapitre VI – Démarche qualité et évaluation

### 6.1. Une culture de la qualité ancrée dans les pratiques

La qualité ne se résume pas à une contrainte administrative ; elle est au contraire vécue comme une dynamique vivante, ancrée dans les pratiques quotidiennes de chaque professionnel du SAD. L’enjeu est double : garantir un accompagnement conforme aux bonnes pratiques professionnelles, et renforcer la confiance des usagers, de leurs familles et des partenaires. Dans cet esprit, et conformément au décret n°2024-166, le service a structuré une démarche d’amélioration continue articulée autour de l’écoute des usagers, de l’évaluation des pratiques, de la prévention des risques et de la valorisation des retours d’expérience.

### 6.2. Un pilotage structuré autour du PACQ

Pour traduire concrètement cette culture en actions, le SAD s’appuie sur un pilotage structuré autour du Plan d’Amélioration Continue de la Qualité (PACQ), outil central de sa démarche. Ce plan rassemble l’ensemble des actions prioritaires du service, déclinées en cinq axes stratégiques.

Le premier axe, **Relation usager**, vise à renforcer la qualité de l’accueil, à personnaliser le projet d’accompagnement et à encourager la participation active de la personne aidée. Le deuxième axe, **Continuité et sécurité**, s’attache à la bonne gestion des absences, à la coordination des soins et à la vigilance au domicile. Le troisième axe, consacré à **la professionnalisation**, promeut la formation continue, le soutien aux équipes et l’analyse des pratiques. Le quatrième axe, orienté vers **l’éthique et la bientraitance**, vise à prévenir toute forme de maltraitance et à valoriser les bonnes pratiques. Enfin, le cinquième axe, centré sur **la gouvernance de la qualité**, structure l’animation du comité qualité, l’actualisation des documents de référence et le suivi des indicateurs clés. Chaque action inscrite au PACQ est portée par un responsable identifié, planifiée selon un calendrier précis, et fait l’objet d’une évaluation annuelle de son impact.

Parallèlement, le SAD a mis en place une organisation interne pour piloter efficacement la qualité. Une référente qualité, issue de l’équipe administrative, coordonne la démarche au quotidien. Un comité qualité,

réunissant la direction, la coordination, des agents de terrain et éventuellement des représentants d'utilisateurs, se rassemble au moins deux fois par an afin de suivre les avancées du PACQ et de définir les priorités à venir. Un tableau de bord des indicateurs clés (tels que le taux de satisfaction, la continuité de service, le nombre d'événements indésirables ou le suivi des formations) est actualisé chaque trimestre pour mesurer les progrès réalisés. Enfin, une revue annuelle de la qualité est présentée à l'ensemble de l'équipe, afin de faire le point sur les résultats de l'année écoulée et d'orienter les actions d'amélioration à venir. Ainsi, grâce à ce pilotage structuré, les actions entreprises gagnent en cohérence, les progrès accomplis sont clairement lisibles, et le service peut réagir avec réactivité au moindre dysfonctionnement.

### *6.3. Une amélioration continue construite collectivement*

Le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) constitue la charpente vivante de la démarche qualité du SAD de Ronchin. Construit en lien étroit avec l'équipe, il incarne une dynamique partagée, orientée vers l'ajustement permanent des pratiques et la mise en œuvre d'actions concrètes au service des utilisateurs comme des professionnels.

Élaboré annuellement, ce plan se décline selon plusieurs axes structurants : qualité de la relation à l'utilisateur, sécurisation des parcours, professionnalisation, vigilance éthique et gouvernance partagée. Il ne s'agit pas d'un document figé, mais d'un outil évolutif, nourri par les retours du terrain, les enseignements tirés des événements rencontrés, les résultats des évaluations internes et les orientations stratégiques du projet de service.

Chaque action identifiée dans le PACQ est portée par un pilote désigné, assortie d'un calendrier de mise en œuvre et évaluée à échéance définie. L'ensemble de ces éléments fait l'objet d'un suivi rigoureux, discuté lors du comité qualité et réajusté si besoin.

Pour mesurer les effets réels des actions engagées, le SAD s'appuie sur un ensemble d'indicateurs de suivi, choisis pour leur pertinence opérationnelle et leur capacité à refléter la réalité du quotidien. Ces indicateurs, à la fois qualitatifs et quantitatifs, permettent de suivre l'évolution des pratiques, d'anticiper les fragilités et d'objectiver les progrès accomplis.

Parmi eux, certains sont directement liés à la qualité du service rendu :

- Le taux de satisfaction exprimée lors des enquêtes à l'entrée, en cours et à la sortie du service ;
- Le nombre d'événements indésirables enregistrés et traités chaque trimestre ;
- La régularité des évaluations et mises à jour des projets d'accompagnement personnalisés ;
- Le respect des horaires d'intervention et la continuité des passages planifiés.

D'autres indicateurs prennent en compte la dimension sociale et humaine de l'organisation, en lien avec la qualité de vie au travail :

- Le taux d'absentéisme et son évolution ;
- Le taux de rotation des équipes et la durée moyenne d'ancienneté ;
- La fréquence de participation aux formations et aux séances d'analyse des pratiques ;
- Les remontées formalisées de situations de surcharge ou d'isolement professionnel.

L'ensemble de ces données ne constitue pas une fin en soi. Leur analyse vise à nourrir une compréhension fine des équilibres du service, à orienter les décisions de management, à renforcer la cohésion des équipes et à soutenir la qualité de l'accompagnement proposé. Ces indicateurs sont discutés avec les professionnels

lors des réunions de coordination ou des temps collectifs dédiés, afin d'en faire un levier d'implication plutôt qu'un outil de contrôle.

La qualité ne peut se penser en surplomb. Elle se construit au plus près du terrain, dans l'écoute des signaux faibles, la valorisation des expériences, et l'ajustement permanent des pratiques. C'est dans cette logique que le SAD de Ronchin inscrit son engagement pour une amélioration continue, partagée, structurante et porteuse de sens.



#### 6.4. Une écoute active des usagers comme levier de progrès

Parallèlement à la mobilisation interne des professionnels, l'écoute active des usagers constitue un autre levier majeur de progrès. Le SAD met en place des enquêtes de satisfaction aux différents moments clés du parcours d'accompagnement (à l'accueil, en cours de service et à la sortie), complétées par une enquête globale en fin d'année. Ces retours réguliers permettent d'évaluer la qualité perçue, d'identifier des axes d'amélioration et d'ajuster l'organisation si nécessaire.

Les résultats de ces consultations sont analysés collectivement par l'équipe, puis communiqués en toute transparence aux usagers, aux familles et aux professionnels, dans un esprit de dialogue. Par ailleurs, un espace de participation est ouvert afin que les usagers et leurs proches puissent exprimer librement propositions ou réclamations. Chaque contribution est alors systématiquement instruite, tracée et archivée, et peut donner lieu, si besoin, à des actions correctives – transformant ainsi la parole de l'utilisateur en moteur concret d'amélioration du service.

Enfin, afin de donner toute sa portée aux démarches d'écoute et de participation, le SAD de Ronchin s'engage à formaliser un bilan annuel qualité, présenté de manière accessible et partagée aux usagers et à leurs familles. Ce bilan, construit à partir des indicateurs de satisfaction, des remontées de terrain et des axes du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité, sera diffusé chaque année sous une forme synthétique.

Il constituera le support d'un temps de concertation annuelle, organisé sous forme de rencontres collectives, d'ateliers ou d'échanges individualisés selon les possibilités. Ces temps permettront :

- de restituer les résultats obtenus, les actions engagées, les difficultés rencontrées et les projets à venir ;

- d'écouter les retours, suggestions et ressentis des personnes accompagnées et de leurs proches ;
- de nourrir le cycle qualité par une parole directe et contextualisée.

Ce bilan sera co-porté par la direction, les coordinatrices et la référente qualité, dans un esprit d'ouverture, de transparence et d'amélioration continue. L'objectif est double : valoriser la parole des usagers dans le pilotage du service, et renforcer le lien de confiance entre les familles et l'équipe accompagnante.

#### *6.5. La gestion des risques et des évènements indésirables*

Garantir la qualité d'un service d'accompagnement à domicile, c'est aussi savoir en reconnaître les limites, les tensions, les imprévus. Le SAD de Ronchin ne se contente pas de soigner les apparences ou de satisfaire à des obligations de conformité : il cultive une culture de la vigilance, consciente que toute organisation humaine est traversée de fragilités, de déséquilibres passagers, d'alertes qu'il convient de capter et de traiter avec justesse.

Chaque événement indésirable – retard de passage, absence non justifiée, malentendu dans la transmission d'information, dysfonctionnement matériel – fait ainsi l'objet d'un signalement formalisé. Cette première étape, rigoureuse, permet d'assurer la traçabilité, d'apporter une réponse immédiate lorsque cela s'impose, mais surtout d'initier une analyse à froid, menée une fois l'urgence écartée. Loin d'un traitement administratif, cette relecture vise à comprendre : non pas qui a fauté, mais pourquoi cela s'est produit, et comment l'éviter à l'avenir.

Ces analyses alimentent une réflexion globale sur l'organisation du service, sur ses pratiques, sur ses interfaces avec les partenaires, sur ses marges de manœuvre. Chaque incident devient ainsi un matériau d'apprentissage, un révélateur d'ajustements nécessaires, un levier d'amélioration continue.

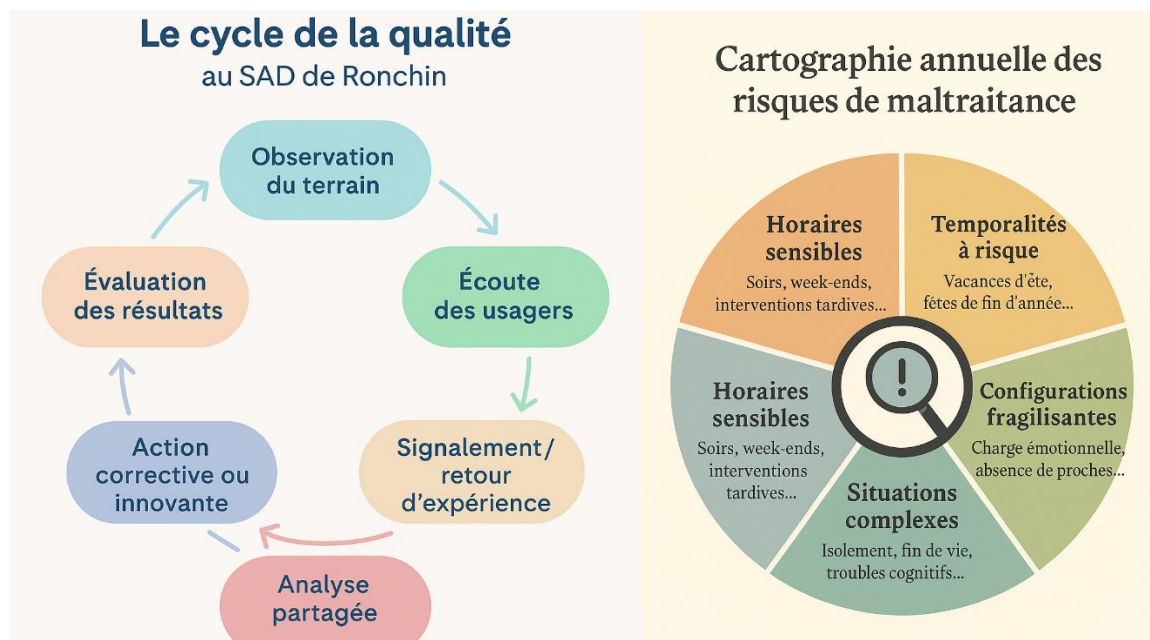
Mais le SAD de Ronchin ne s'arrête pas là. Il refuse d'en rester à une logique réactive, et revendique une approche plus prospective du risque, en particulier lorsqu'il touche à la relation de confiance, à l'intégrité physique ou morale des personnes accompagnées, ou à la qualité du lien d'aide. C'est dans cette optique qu'a été instaurée une cartographie annuelle des risques de maltraitance.

Élaborée chaque année par l'équipe qualité, en étroite collaboration avec les coordinatrices et les professionnels de terrain, cette cartographie repose sur l'analyse croisée des signaux faibles : observations issues du quotidien, retours d'usagers ou de proches, remontées spontanées d'agents, éléments tirés des évaluations internes ou des réunions de coordination. Elle ne désigne pas, elle éclaire. Elle identifie les zones sensibles du dispositif, qu'il s'agisse de contextes particuliers (isolement, fin de vie, rupture de lien), de temporalités à risque (vacances d'été, fêtes de fin d'année), ou de configurations d'intervention fragilisantes (forte charge émotionnelle, situations instables, manque de relais familial).

Cette lecture transversale nourrit la dynamique du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité. Elle permet de prioriser certaines actions de formation, d'organiser des temps de supervision renforcés, de moduler les plannings pour soulager des situations à haute tension, ou encore de mobiliser des ressources extérieures quand la complexité l'exige. Elle s'inscrit dans une démarche collective, partagée lors des comités qualité, et restituée aux équipes dans un esprit d'implication et de coresponsabilité.

Ainsi, prévenir les risques, c'est aussi apprendre à lire entre les lignes, à écouter ce qui ne se dit pas toujours, à renforcer les digues avant qu'elles ne cèdent. C'est refuser l'indifférence comme le déni, et affirmer que la bientraitance passe par des conditions d'exercice respectueuses, des pratiques concertées et une lucidité constante sur ce qui pourrait faire basculer l'équilibre fragile d'un accompagnement.

Au SAD de Ronchin, cette vigilance partagée constitue un engagement éthique. Elle rappelle que la qualité n'est jamais acquise, mais qu'elle se construit chaque jour, au croisement de l'attention, du professionnalisme et du soin porté aux liens humains.



## Chapitre VII – Orientations stratégiques 2026–2030

### 7.1. Consolider l'unité du SAD intégré

À l'horizon 2030, le SAD de Ronchin poursuit une ambition centrale : renforcer son identité unifiée, fruit de la convergence entre SAAD, SSIAD et portage de repas. Ce projet d'un SAD intégré ne peut se limiter à une simple organisation fonctionnelle ; il appelle une transformation culturelle et structurelle autour d'un parcours d'accompagnement continu.

La mutualisation des ressources, des outils, des plannings et des compétences vise à faire émerger une culture commune de l'accompagnement, où chaque professionnel, quelle que soit sa fonction, partage une même vision du domicile : un lieu de vie à respecter, à sécuriser, à soutenir.

Pour atteindre cet objectif, plusieurs actions structurantes seront déployées :

- Mettre en place des outils transversaux de planification et de suivi (DUI partagé, grille d'observation commune) ;
- Organiser des groupes de travail mixtes entre les volets aide, soins et portage ;
- Structurer des temps de coordination interprofessionnelle réguliers (revues de situations, supervision clinique partagée dans la réalisation du PAP) ;
- Promouvoir une identité SAD portée par des valeurs communes, inscrites dans les formations et les supports internes.

L'enjeu est de faire du SAD un service lisible, cohérent et solidaire, capable de garantir une continuité de présence, de soin et de lien, au-delà des statuts et des missions.

### 7.2. Renforcer le rôle de veille et de prévention

Le SAD ne se limite pas à intervenir sur demande ou prescription. Il est un acteur clé de la vigilance territoriale, de la prévention des ruptures et du repérage précoce des fragilités. Par sa présence quotidienne

auprès des usagers, il devient un observatoire privilégié du vieillissement, des isolements progressifs, des premiers signes de bascule.

Pour s'affirmer comme un acteur de la prévention active, le SAD entend :

- Former les professionnels au repérage des signaux faibles : troubles cognitifs débutants, désengagement social, fatigue de l'aidant ;
- Développer des partenariats renforcés avec les plateformes de répit, les centres sociaux, les services de santé publique ;
- Participer à des actions collectives de prévention (ateliers équilibre, nutrition, mémoire...) ;
- Expérimenter des visites de repérage préventives, sur orientation de partenaires, même en dehors de toute demande formelle ;
- Structurer des fiches de vigilance partagées entre intervenants, pour faciliter le signalement et l'analyse concertée.

Il s'agit d'adopter une posture proactive : ne pas seulement répondre, mais aussi anticiper, alerter, orienter.

### *7.3. Stabiliser et fidéliser les équipes*

Dans un contexte de tension accrue sur les métiers du domicile, garantir la stabilité et la motivation des équipes constitue une priorité stratégique. La fidélisation ne se joue pas uniquement sur les salaires : elle dépend de la reconnaissance, de la qualité de vie au travail, et de la perspective d'évolution professionnelle.

Le SAD s'engage à :

- Renforcer l'accompagnement professionnel (entretiens de suivi, tuteurs internes, analyse des pratiques) ;
- Clarifier les possibilités d'évolution (fonctions de référents, formations qualifiantes, mobilité interne) ;
- Mieux valoriser l'expérience et les compétences acquises sur le terrain ;
- Entretenir un dialogue social permanent fondé sur l'écoute et la co-construction ;
- Favoriser l'attractivité des métiers via :
  - Des stages de découverte,
  - L'accueil de services civiques,
  - Le développement de l'alternance (en lien avec les établissements de formation, Missions Locales et Pôle emploi).

Le SAD veut ainsi être un lieu de travail structurant, formateur et humain, où chacun peut construire un parcours pérenne.

### *7.4. Déployer un numérique utile, au service du sens*

Le numérique est un levier d'organisation, de coordination et de traçabilité. Mais il doit rester un outil au service de l'humain, et non un instrument de contrôle. La stratégie numérique du SAD est pensée comme un moyen de fluidifier les parcours, d'éviter les ressaisies, et de sécuriser l'information partagée.

Les objectifs sont clairs :

- Finaliser la mise en œuvre d'un DUI partagé, accessible par tous les volets du service, conforme au Ségur numérique ;
- Développer un site internet SAD (d'ici 2026) :
  - Présentant les prestations et modalités d'entrée dans le service ;
  - Permettant des échanges simplifiés avec les familles et partenaires ;
  - Accessible aux personnes âgées (normes RGAA) ;
- Équiper progressivement les professionnels de supports numériques adaptés :
  - Téléphones professionnels pour les aides-soignants et aides à domicile ;
  - Applications de coordination et plannings en temps réel ;
- Assurer la formation et l'accompagnement à l'usage du numérique, dans une logique de montée en compétences.

L'enjeu est de faire du numérique un soutien à la relation, à la cohérence des parcours, et à la fiabilité des transmissions.

#### *7.5. S'adapter à la complexité croissante des situations*

Les situations d'accompagnement évoluent : davantage de troubles cognitifs, de ruptures familiales, d'usagers seuls, ou en soins palliatifs. Le SAD doit s'adapter à ces réalités en complexification, sans perdre de vue la personnalisation.

Cela suppose :

- De renforcer les liens avec les dispositifs spécialisés (ESA, soins palliatifs, équipes mobiles, CMP, coordination gériatrique, DAC...) ;
- De former les professionnels à la communication adaptée aux troubles cognitifs, à l'accompagnement de la fin de vie, à la gestion des refus ou des situations à risques ;
- De prévoir des marges de souplesse organisationnelle (créneaux d'urgence, interventions non programmées, relais week-end) ;
- De co-construire des fiches types pour situations complexes, partagées entre intervenants ;
- De garantir une logique de personnalisation, au-delà des protocoles, pour préserver les choix et la dignité de chacun.

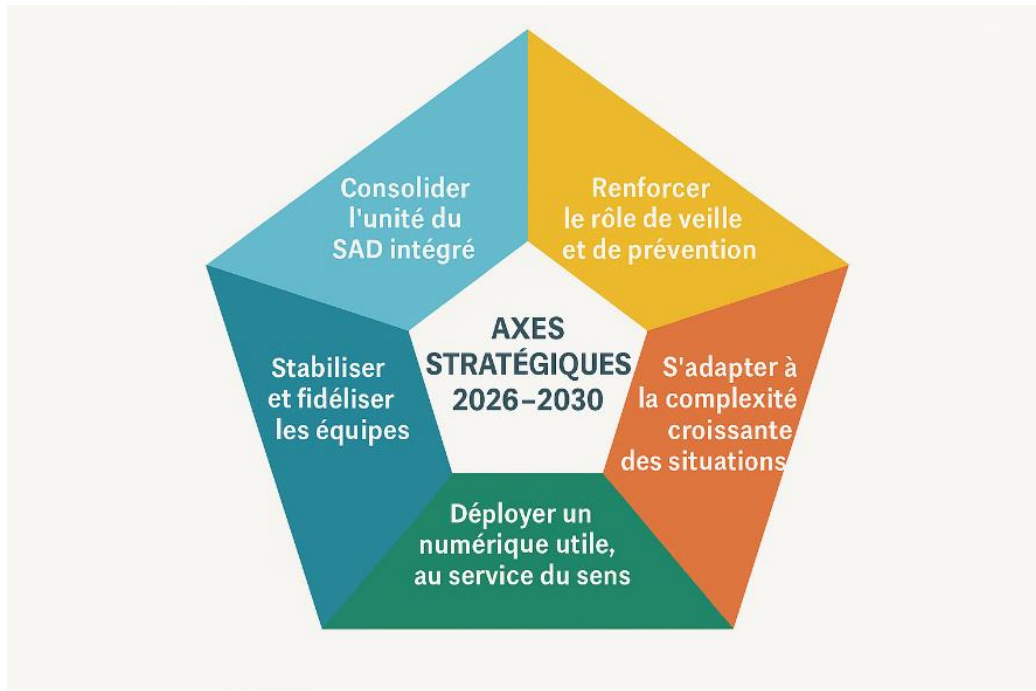
Le SAD de Ronchin affirme ainsi une ambition réaliste : maintenir un haut niveau d'exigence malgré la montée en charge, en gardant au cœur du projet la singularité de chaque personne accompagnée.

#### *7.6. Des indicateurs pour suivre et ajuster la trajectoire*

Pour donner corps à ses engagements stratégiques, le SAD a défini un ensemble d'indicateurs de suivi, articulés autour des cinq axes structurants du présent projet. Ces indicateurs, à la fois qualitatifs et quantitatifs, visent moins à évaluer de manière normative qu'à éclairer les dynamiques à l'œuvre, à repérer les écarts, et à soutenir une culture de l'amélioration continue.

Ils seront suivis chaque année dans le cadre du comité qualité, partagés avec les équipes, et feront l'objet d'une actualisation triennale à l'occasion des revues de parcours stratégiques. Cette démarche vise à renforcer la lisibilité des actions entreprises et à nourrir un pilotage fondé sur la réalité du terrain.

| Axe stratégique                         | Indicateurs de suivi                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Consolider l'unité du SAD intégré    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- % de dossiers intégrés (aide + soin + portage) dans le DUI commun</li> <li>- Nombre de transmissions croisées entre volets</li> </ul>                                     |
| 2. Renforcer la veille et la prévention | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de repérages précoces réalisés</li> <li>- Nombre de partenariats actifs en prévention</li> </ul>                                                                   |
| 3. Stabiliser et fidéliser les équipes  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux de rotation du personnel</li> <li>- Taux de participation aux formations</li> <li>- Nombre d'heures d'analyse de pratique organisées</li> </ul>                      |
| 4. Déployer un numérique utile          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux d'utilisation du DUI par les professionnels</li> <li>- Nombre de supports numériques opérationnels</li> <li>- Fréquence des mises à jour du site</li> </ul>          |
| 5. S'adapter aux situations complexes   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de situations repérées comme complexes</li> <li>- Nombre de réunions pluridisciplinaires spécifiques</li> <li>- Délai moyen de réponse en cas d'urgence</li> </ul> |



## Chapitre VIII – Anticipation des crises et continuité d'activité (PGCCA)

### *8.1. Un enjeu d'adaptabilité et de sécurité*

Assurer la continuité d'un service à domicile, c'est faire face à une réalité mouvante, parfois imprévisible. Le domicile, lieu de vie et de soin, peut vite devenir vulnérable en cas de crise : aléas climatiques, crises sanitaires, incidents techniques ou rupture de coordination peuvent fragiliser l'accompagnement. Dans un contexte politique et économique marqué par de fortes tensions et une instabilité accrue, ces vulnérabilités appellent une vigilance renforcée et une capacité d'adaptation constante. Le Service Autonomie à Domicile de Ronchin en est pleinement conscient. C'est pourquoi il a choisi de structurer une réponse proactive à ces situations exceptionnelles, en formalisant un Plan de Gestion de Crise et de Continuité d'Activité (PGCCA), qui constitue à la fois une boussole opérationnelle et un filet de sécurité.

Ce plan ne vise pas à tout anticiper. Il cherche à poser les bases d'une organisation résiliente, capable de s'adapter rapidement, de mobiliser les ressources utiles et de maintenir l'essentiel : la sécurité des personnes accompagnées, la qualité des gestes, la fluidité du lien, même dans les turbulences.

### *8.2. Une organisation réactive et concertée*

Lorsqu'une situation de crise survient, qu'elle soit brutale ou progressive, le SAD de Ronchin s'organise selon une logique d'alerte, d'évaluation et de réponse coordonnée. Une cellule interne, constituée de la direction, des coordinatrices et, si besoin, d'agents référents, se réunit sans délai. Son rôle est clair : analyser la nature du risque, décider des mesures prioritaires à mettre en œuvre, réorganiser les modalités d'intervention et assurer la communication avec l'ensemble des acteurs concernés.

Cette cellule ne travaille jamais seule. Elle s'appuie sur un réseau de partenaires de proximité : services municipaux, réseaux de santé, professionnels libéraux, ARS, associations locales. La réactivité repose autant sur la préparation que sur la confiance entre ces interlocuteurs. L'objectif est toujours le même : maintenir le lien avec les usagers, éviter les ruptures de prise en charge, ajuster les services sans alourdir l'épreuve.

### *8.3. Une vigilance portée sur les risques les plus sensibles*

Tous les risques ne se valent pas, mais chacun mérite d'être envisagé. Le PGCCA identifie les principales situations susceptibles de désorganiser le service ou de mettre en danger les personnes accompagnées. Les épisodes de canicule, de neige ou de verglas peuvent restreindre les déplacements et rendre les domiciles inhabitables. Les pandémies, comme l'a cruellement révélé la crise du COVID-19, imposent des adaptations drastiques dans les gestes, les équipements et les priorités. D'autres risques, moins visibles mais tout aussi perturbants, comme une panne informatique, une indisponibilité soudaine d'une partie de l'équipe ou une rupture dans la chaîne de portage des repas, doivent aussi être anticipés.

Pour chacun de ces scénarios, des modalités d'action sont prévues : protocoles de rappel, circuits d'information alternatifs, priorisation des situations critiques, planification d'interventions de secours. Cette approche graduée permet de répondre avec discernement, sans céder à la panique, mais sans minimiser les menaces.

### *8.4. Des ressources concrètes mobilisées à bon escient*

Un plan de continuité efficace repose sur des outils simples, clairs, immédiatement mobilisables. Le SAD tient à jour une liste des usagers les plus fragiles, croisée avec les données de santé, d'isolement et de mobilité. Ce repérage permet de cibler les priorités en cas de réduction d'activité ou de nécessité de contact renforcé.

Un référent PGCCA est désigné au sein de l'équipe administrative, chargé de veiller à la cohérence du dispositif et à sa mise à jour. Des documents types sont disponibles : fiches de signalement, trames de veille, protocoles de communication d'urgence. Ils ne sont pas conçus comme des procédures figées, mais comme des repères adaptables, ajustés à la situation et au contexte local.

Les moyens logistiques sont également pensés en amont. Des agents peuvent être mobilisés sur des horaires atypiques, les véhicules du service mis à contribution pour des tournées spécifiques, les plannings reconfigurés pour assurer une couverture minimale mais sécurisée. L'idée n'est pas de maintenir tout, mais de préserver l'essentiel, dans une logique de gradation et de responsabilité partagée.

#### *8.5. Un plan vivant, évolutif et partagé*

Le PGCCA n'est pas un document figé dans un classeur. Il est conçu comme un dispositif vivant, revu chaque année à l'aune de l'expérience, des retours terrain, des évolutions réglementaires ou des crises vécues. Des exercices de simulation sont organisés régulièrement pour tester la réactivité du service, évaluer les points d'amélioration et renforcer les réflexes collectifs.

La culture de la continuité ne concerne pas que l'encadrement. Chaque professionnel est sensibilisé, informé, et impliqué dans cette dynamique. La connaissance des procédures, la capacité à transmettre un signal faible, à gérer une situation inhabituelle, font partie intégrante du professionnalisme attendu. Cette démarche repose aussi sur la transparence vis-à-vis des personnes accompagnées et de leurs familles : des informations claires leur sont transmises sur les dispositifs de secours, les consignes à suivre, les numéros utiles en cas de crise.

Ce plan, loin d'être une simple réponse aux exigences réglementaires, est une marque de sérieux et de respect. Il traduit la volonté du SAD de Ronchin de demeurer un service fiable, attentif et digne de confiance, y compris dans les circonstances les plus délicates.

#### *8.6 – Documents associés et annexes*

Le présent projet d'établissement 2026–2030 s'accompagne du règlement de fonctionnement du Service Autonomie à Domicile, annexé au document. Ce règlement constitue le complément opérationnel du projet : il précise les droits et devoirs des usagers, les modalités pratiques d'intervention, les règles de sécurité, ainsi que les procédures administratives applicables. Ensemble, ces deux documents forment un socle cohérent et indissociable, garantissant à la fois la lisibilité du service et la sécurité juridique de son fonctionnement.

### **Conclusion – Un projet de service pour l'autonomie : le SAD de Ronchin, entre héritage et innovation**

Élaborer un projet de service, c'est beaucoup plus qu'un exercice institutionnel. C'est une déclaration d'intention, un récit commun, un engagement partagé entre des professionnels, des usagers, des familles, une collectivité. C'est la volonté de dire, à voix claire et forte, ce que nous faisons, pourquoi nous le faisons, et comment nous voulons le faire mieux encore demain.

Le projet 2026–2030 du SAD de Ronchin est tout cela à la fois : une boussole pour l'action, un miroir des valeurs, une promesse d'exigence. Il ne fige pas. Il inspire. Il ne dicte pas. Il oriente. Il ne prétend pas tout maîtriser, mais il trace une ligne, solide et souple, pour que chacun – usager, professionnel, partenaire – puisse s'y retrouver.

Il affirme avec force ce qui fait la singularité du SAD : son enracinement dans un service public de proximité, sa capacité d'adaptation aux réalités humaines les plus intimes, son souci constant de conjuguer soin,

soutien et respect. Il porte haut les métiers du domicile, souvent invisibles, parfois dévalorisés, mais pourtant essentiels à notre cohésion sociale et à notre humanité collective.

Ce projet n'est pas celui d'une équipe administrative isolée. Il est celui d'un collectif de terrain, engagé, attentif, expérimenté, qui, chaque jour, entre dans les domiciles avec humilité et compétence, avec écoute et professionnalisme. Il est nourri par les échanges en équipe, par les remontées du terrain, par les retours des familles et des partenaires. Il est vivant, incarné, évolutif.

À travers ce document, le SAD de Ronchin réaffirme sa vocation : permettre aux personnes âgées de vivre chez elles, aussi longtemps que possible, aussi sereinement que possible, aussi dignement que possible. Il porte une vision de l'accompagnement fondée sur la confiance, la proximité, la solidarité. Il s'inscrit dans une histoire locale forte, mais résolument tournée vers l'avenir, vers les transitions à venir, vers l'innovation éthique, organisationnelle et humaine.

C'est un projet à hauteur d'homme et de femme. Un projet où la technicité ne prend jamais le pas sur la relation. Où l'organisation sert la personne, et non l'inverse. Où l'on se souvient, chaque matin, que l'accompagnement à domicile commence par une porte qui s'ouvre, un regard qui s'échange, une présence qui rassure.

Le SAD de Ronchin, fort de ses équipes, de son territoire, de ses valeurs, poursuivra cette mission avec constance et conviction. Ce projet est désormais le sien, mais aussi celui de tous ceux qui y contribuent et qui s'y reconnaissent.

Parce que bien vieillir chez soi n'est pas un luxe, mais un droit.

Parce qu'aider n'est pas seulement faire, mais être là.

Parce que servir, dans le sens le plus noble du terme, c'est honorer la dignité de l'autre.

**C'est en ce sens que le SAD de Ronchin avance, uni, engagé et résolument humain.**