



CENTRE
COMMUNAL
D'ACTION
SOCIALE



SERVICE AUTONOMIE DOMICILE

Projet de Service



DIRECTION
VIE DES SENIORS
ET AUTONOMIE

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
A – Méthodologie d'élaboration du projet de service	4
B – Cadre législatif et réglementaire	4
C – Enjeux locaux et nationaux	5
I – Le Centre Communal d'Action Sociale	7
A - Identité de la structure et zone d'intervention	7
B - Valeurs, missions et offre de service	8
Nos valeurs	8
Nos missions	8
Notre offre de services	9
II - La Direction Vie des Seniors et Autonomie et le Service Autonomie à Domicile	10
1) Nos engagements	10
2) Public accompagné et la notion de domicile	10
3) Prestations du Service Autonomie à Domicile	11
a) Fonctionnement	11
b) Missions socles	11
Aide et accompagnement dans la vie quotidienne	11
Réponse aux besoins d'accès aux soins	12
Aide à l'insertion sociale	12
Action de prévention de la perte d'autonomie	12
c) Missions facultatives mise en place par le SAD	13
Soutien aux proches aidants	13
III – ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE	14
A – Structure organisationnelle	14
1) Organigramme	14
2) Organisation des équipes	15
3) Rôle et responsabilité des agents du SAD	15
4) Matériel, locaux et équipement	17
B – Modalités d'accueil, de contractualisation et d'accompagnement	17
1) Modalités d'accueil	17
2) Livret d'accueil	17
3) Analyse de la demande	17
a) Pré requis	18
b) Une approche personnalisée, multidimensionnelle et coconstruite	18
4) Elaboration et révision du Projet Personnalisé d'Accompagnement	19
a) Première élaboration du Projet Personnalisé d'Accompagnement	19
b) Organisation du suivi et de la réévaluation du Projet Personnalisé d'Accompagnement	19
C – Organisation des interventions et coordination des besoins d'aide et de soins	19
1) Organisation des interventions d'aide	19
2) Réponse aux besoins de soins	20
IV – DROITS, PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET PREVENTION DE LA MALTRAITANCE	21
A – Droits des usagers	21
1) Charte des droits des usagers	21
2) Droits de participation des personnes accompagnées et de leurs proches	21
B – Prévention de la maltraitance	21
C – Promotion de la bientraitance	22
V – DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	23
A – Politique RH	23

1) Sensibilisation des intervenants à la prévention de la maltraitance et à la promotion de la bientraitance.....	23
2) Sensibilisation des intervenants au dépistage des fragilités des personnes accompagnées.....	23
3) Qualité de vie au travail.....	25
VI – PARTENARIAT, COLLABORATION ET COORDINATION.....	26
A – Partenariat et collaboration.....	26
B – Coordination des partenaires et des interventions.....	26
VII – EVALUATION ET AMELIORATION CONTINUE.....	28
A – Réclamation et évènements ndésirables.....	28
B – Evaluation des actions.....	28
C – Démarche d'évaluation ontinue.....	29
VIII - ANNEXES.....	30
A – Plan 'action.....	30
B – Charte de la bientraitance.....	32
C – Procédures.....	33
1) Gestion et admission d'une demande d'aide à domicile.....	33
2) Signalement et traitement des actes de altraitance.....	37
IX - LEXIQUE.....	40

INTRODUCTION

Le Projet de Service présenté ici a pour vocation de fixer les objectifs du nouveau service autonomie à domicile aide (SAD Aide) du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville de Cagnes-sur-Mer, au regard des nouvelles dispositions réglementaires, notamment en matière de coordination, coopération, accès aux soins et évaluation de la qualité des prestations fournies ainsi qu'en ce qui concerne son organisation et son fonctionnement.

Ce projet de service a pour vocation de définir les orientations générales à moyen et long terme ainsi que les actions à réaliser pour y parvenir dans le respect des valeurs défendues par le CCAS.

Sa rédaction a été engagée suite à la réforme des services autonomie à domicile et de l'évaluation externe des Etablissements Sanitaires Sociaux et médico-sociaux (ESSMS).

Ce Projet de Service, conformément aux dispositions contenues à l'article L 311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), est établi pour une durée de 5 ans. Il a été présenté aux organisations syndicales dans le cadre du Comité Social Territorial du 25 juin 2025 et approuvé par le Conseil d'Administration de l'établissement.

Il fait l'objet d'une communication auprès de l'autorité d'autorisation et de contrôle, en l'espèce le Conseil Départemental des Alpes-Maritimes. Il sera également diffusé auprès des personnes accompagnées et leurs proches (par le biais d'une plaquette de présentation), des professionnels de la structure et des principaux partenaires.

Il est voué à évoluer dans le temps et fera l'objet d'actualisations régulières en fonction de l'évolution du service, des conclusions des groupes de réflexion ou des textes réglementaires.

A – Méthodologie d'élaboration

La rédaction du présent projet de service se base, d'une part, sur les dispositions législatives et réglementaires et d'autre part sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles éditées par la Haute Autorité de Santé (HAS), notamment celle intitulée « Elaboration, rédaction et animation du Projet d'Etablissement ou de Service ».

Un Comité de Pilotage de l'organisme gestionnaire est mobilisé pour travailler sur l'élaboration du présent projet de service et en coordonner, planifier et valider les étapes. Il est composé du directeur du CCAS, de la responsable de la VDSA, de l'agent chargé de la gestion de service autonomie à domicile, de deux intervenantes à domicile et d'un représentant des aidants.

L'actualisation du document intervient régulièrement notamment suite aux réunions du Comité de Pilotage afin d'améliorer la qualité des prestations proposées. Les représentants des personnes accompagnées pourront prendre part à ces réunions.

Les participants aux groupes de travail seront destinataires quelques jours avant chacune des réunions d'une fiche technique précisant les sujets abordés dans le cadre de la thématique abordée.

Les personnes accompagnées seront régulièrement sollicitées pour s'exprimer notamment par le biais de questionnaires de satisfaction.

B – Cadre législatif et réglementaire

L'élaboration du projet de service s'appuie sur différents textes législatifs et réglementaires, référentiel et recommandations dont notamment :

Textes législatifs et réglementaires	• Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale • Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement • Loi n°2021-1754 du 23 décembre 2021 relative au financement de la Sécurité Sociale • Loi n°2022-140 du 7 février 2022 relative à la protection des personnes • Loi n° 2024-317 du 8 avril 2024 dite « bien vieillir et autonomie » • Décret du 28 octobre 2022 relatif à l'évaluation des ESSMS • Décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services à domicile et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile • Décret n° 2023-1431 du 30 décembre 2023 relatif au temps consacré au lien social concourant à prévenir la perte d'autonomie • Code de l'action sociale et des familles (articles L.312-1, L.311-8, etc.) - Article D 232-11-1 relatif à l'APA forfaitaire - Article D 311 relatif au DIPEC - Article D 312-0-2 relatif aux établissements concernés - Articles D 312-1 à D 312-5 relatifs aux SAD ▪ D 312-1 définissant les publics et les missions des services ▪ D 312-2 définissant les activités et prestations d'aide et d'accompagnement ▪ D 312-3 définissant les obligations de services en matière de prestation de soins ▪ D 312-4 définissant le fonctionnement des services « mixtes » ▪ D 312-5 listant les professionnels de l'aide et du soin mobilisé par ces services • Article L.1110-8 du Code de la Santé Publique relatif au libre choix du patient • Circulaire du 1er février 2022 de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) intitulée « Réforme des services à domicile » • Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux SAD (codifié dans la partie réglementaire du CASF) • Notice explicative du décret n°2023-608 du 13 juillet 2023
Référentiel de la HAS	• Référentiel d'évaluation des ESSMS (2023) • Recommandations de bonnes pratiques professionnelles (ANESM/HAS)

La veille réglementaire est assurée par le directeur du CCAS et la responsable de la direction Vie des Seniors et Autonomie

C – Enjeux locaux et nationaux

Le vieillissement démographique impose une transformation profonde de l'offre d'accompagnement des personnes âgées. Le virage domiciliaire prôné par les politiques publiques réaffirme le droit de chacun à vivre chez soi, aussi longtemps que possible, dans le respect de son autonomie, de sa dignité et de ses choix.

A Cagnes-sur-Mer, un habitant sur trois est âgé de plus de soixante ans et plus de la moitié des personnes de 80 ans vivent seules à leur domicile. Cela implique le développement d'une offre de services visant à retarder la perte d'autonomie.

Parmi les 94 personnes accompagnées par le SAD :

- 83% ont plus de 75 ans
- 13% sont en situation de handicap, mental ou physique
- 97% ont une prise en charge
- 80% vivent seules
- 46% ont au moins un aidant impliqué

L'analyse des niveaux de dépendances des personnes accompagnées montre une prédominance des GIR 4, représentant 63% de l'ensemble de personnes prises en charge au sein du service.

Les GIR 1 et 2 sont généralement orientés vers des structures partenaires afin de répondre au mieux aux besoins d'accompagnement de ces personnes.

Le GMP calculé pour l'ensemble des personnes accompagnées est de 454, ce qui cohérent avec l'analyse des GIR et fait ressortir un niveau de dépendance modérée, compatible avec les interventions du SAD. On note bien sûr quelques situations complexes gérées en partenariat avec les autres structures d'aide à domicile ou de soins de la commune.

Cet état des lieux reflète les situations rencontrées à domicile et l'identification des besoins en matière de :

- Lutte contre l'isolement
 - Coordination avec les différents professionnels pour l'accès aux soins
 - Repérage des fragilités et adaptation du logement
 - Soutien aux aidants
-

La direction générale, les chefs de service et une équipe pluridisciplinaire assurent le fonctionnement quotidien, avec rigueur et engagement au service des habitants.

B – Valeurs, missions et offres de services

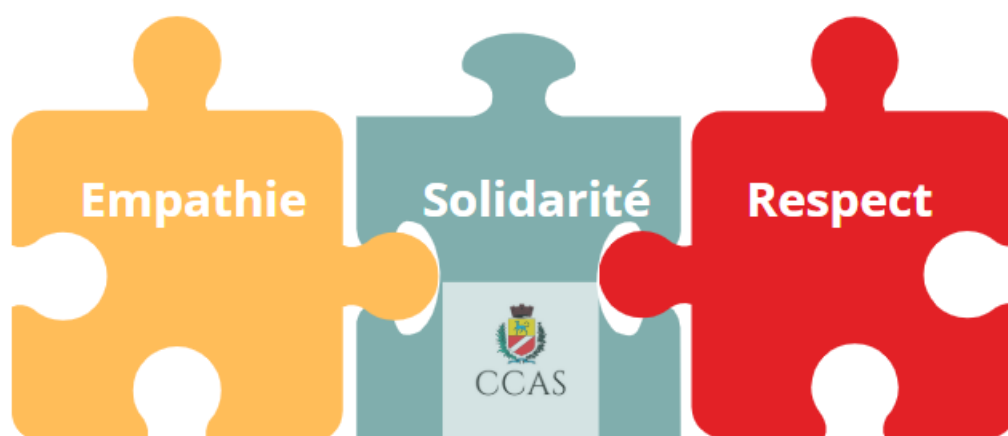
Nos valeurs

Le CCAS incarne les valeurs de solidarité, de respect et d'empathie qui fondent le lien social dans notre commune.

La solidarité : se manifeste par des actions collectives ou individuelles visant à soutenir les personnes fragilisées, en rupture de parcours, en situation de handicap ou de perte d'autonomie, que ce soit par des aides financières, une aide à l'accès aux droits, un accompagnement aux démarches administratives....

Respect : reconnaît la valeur, les droits et les choix de chaque personne accompagnée. Se manifeste par une attitude attentive, équitable et sans jugement, qui prend en compte les différences, les besoins et le rythme de chacun.

L'empathie : permet d'accueillir chaque personne avec compréhension et bienveillance, pour l'aider sans la juger, dans le respect de sa dignité et de ses émotions, tout en gardant la juste distance professionnelle.



Nos missions

Établissement public autonome, aux termes du code de l'Action Sociale et des Familles, le CCAS anime une action générale de prévention, de soutien et de développement social, en coordination avec les institutions publiques, les associations et les partenaires du territoire.

Il compte près de 50 agents répartis sur 4 sites : Agora (siège), foyers-restaurants, résidence autonomie et accueil de nuit/hébergement d'urgence.

Service social de la commune, doté de six travailleurs sociaux, d'un secrétariat et d'une responsable, il accompagne au quotidien les Cagnois confrontés à des fragilités, qu'elles soient économiques, sociales, familiales ou liées à l'âge, en leur proposant des réponses concrètes, personnalisées et bienveillantes.

Ses champs d'intervention sont multiples : aide alimentaire, accès au logement, maintien à domicile, soutien à l'autonomie des seniors, accompagnement social, inclusion numérique, ou encore prise en charge des victimes de violences.

Le CCAS n'est pas seulement un lieu d'aide : c'est un espace d'accueil, d'écoute et de solutions, au service d'un seul objectif : ne laisser personne de côté.

Notre offre de services structurée autour de trois entités

L'organisation du CCAS repose sur trois grandes directions qui assurent la mise en œuvre opérationnelle des missions sociales.

Direction de la Cohésion Sociale	Direction du Logement	Direction Vie des Seniors et Autonomie (VDSA)
✓ Accompagnement social global : accès aux droits (RSA, CAF, MDPH...), accompagnement personnalisé par six travailleurs sociaux. ✓ Aides sociales légales et facultatives : instruction des dossiers d'aide-ménagère, placement en EHPAD, aides financières d'urgence, bons alimentaires. ✓ Domiciliation : pour les personnes sans adresse stable. ✓ Point Femmes : accompagnement spécialisé des victimes de violences intrafamiliales (écoute, aide juridique, hébergement, astreinte 24h/24). ✓ Accompagnement numérique : ateliers pour les démarches en ligne et lutte contre l'exclusion digitale. ✓ Mutuelle communale JUST : couverture santé à tarif avantageux. ✓ Accueil d'urgence hivernal des personnes sans domicile. ✓ L'hébergement temporaire des personnes en difficultés d'accès au logement.	✓ Accueil et instruction des demandes de logement social via un guichet unique. ✓ Désignation de candidats aux bailleurs sociaux par la Commission Municipale du logement par les réservations du contingent mairie. ✓ Accompagnement des publics prioritaires via la Plateforme Sociale du Logement. ✓ Visites de résidences, Charte du locataire, désignation de référents logement. ✓ Commission tranquillité et sécurité avec les bailleurs sociaux et spécialistes du secteur. ✓ Observatoire du Logement Vacant et opération "Cagnes Renov" pour réhabiliter les logements inoccupés. ✓ Convention de sécurité dans les résidences sociales avec les bailleurs, la police et la justice.	✓ Aide à domicile : accompagnement quotidien des personnes âgées ou en situation de handicap (repas, toilette, ménage, sorties, linge...). ✓ Portage de repas : livraison du déjeuner et d'une collation pour le soir, en liaison froide. ✓ Foyers restaurants : repas servis sur place en toute convivialité aux Cagnois de plus de 60 ans. ✓ Résidence autonomie "La Fraternelle" : 24 logements adaptés, animations collectives, lien intergénérationnel. ✓ Animations seniors : ateliers bien-être, art floral, bals, sorties, cinéma, troupe de théâtre, conférences... ✓ Prévention santé : actions régulières et vigilance renforcée en période de canicule. ✓ Gestion sanitaire des vagues de chaleur : recensement des personnes vulnérables, alertes SMS et appels aux plus fragiles.

À Cagnes-sur-Mer, le CCAS agit chaque jour pour renforcer la solidarité, soutenir l'inclusion et placer l'humain au cœur de l'action publique. Il accompagne avec dignité, proximité et bienveillance tous ceux qui en ont le plus besoin, en s'appuyant sur des partenariats solides et une vision claire du service public.

II – DIRECTION VIE DES SENIORS ET AUTONOMIE ET SAD

La direction Vie des Séniors et Autonomie est spécialisée dans l'accompagnement des personnes âgées ou en situation de handicap souhaitant continuer à vivre à domicile.

Dans sa séance du 17 juin 2025, le conseil d'administration du CCAS a approuvé la transformation du service d'aide et d'accompagnement à domicile en service autonomie à domicile « aide » dénommé « Service Autonomie à Domicile ».

Ses actions s'inscrivent dans une prise en charge globale et coordonnée, centrée sur les besoins exprimés et la personnalisation des réponses afin de :

- Préserver l'autonomie des personnes accompagnées dans leur cadre de vie habituel
- Lutter contre l'isolement en favorisant l'inclusion par le maintien du lien social
- Répondre de manière personnalisée aux besoins identifiés lors de l'évaluation à domicile
- Accompagner vers l'accès aux soins
- Favoriser la participation des personnes accompagnées à leur parcours de vie
- Soutenir les aidants et identifier les fragilités

1 – Nos engagements

Le Service Autonomie à Domicile inscrit son action dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. À ce titre, il s'engage à intervenir auprès des personnes accompagnées dans le respect des principes suivants :

Respect de la dignité des personnes

Nous veillons à reconnaître chaque personne dans sa singularité. Nos interventions sont réalisées en valorisant les choix, les habitudes de vie et l'autonomie de chacun, afin de préserver l'estime de soi et la dignité des personnes accompagnées.

Promotion de la bientraitance

Le service place la bientraitance au cœur de ses pratiques professionnelles. Cela se traduit par :

- une attention constante portée aux besoins, attentes et préférences des personnes accompagnées ;
- une écoute bienveillante et respectueuse ;
- une vigilance active des intervenants à domicile et le signalement systématique de toute situation de maltraitance, suspectée ou avérée ;
- des temps réguliers de formation et d'échanges de pratiques professionnelles afin de garantir un accompagnement de qualité et sécurisant.

Professionalisme des intervenants

Nous nous engageons à assurer un haut niveau de compétence de nos équipes :

- les agents sont qualifiés et titulaires du Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS) ou d'un diplôme équivalent ;
- un plan de formation continue est mis en œuvre pour actualiser et développer leurs compétences ;
- un encadrement de proximité favorise l'évolution professionnelle et le maintien d'une pratique conforme aux exigences du secteur.

Qualité et amélioration continue

Le service s'engage à évaluer régulièrement ses pratiques, à recueillir l'avis des personnes accompagnées et de leurs proches, et à adapter son organisation afin de répondre au mieux aux besoins exprimés.

2 – Public accompagné et la notion de domicile

Héritier des bureaux d'aide sociale, le CCAS oriente ses interventions vers les personnes les plus isolées et à faibles revenus de la commune, disposant d'une prise en charge financière pour les heures d'aide à domicile, que ce soit au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, de l'Aide Sociale Légale ou d'une Caisse de Retraite.

Le public cible est donc composé des :

- personnes de 60 ans et plus, en perte d'autonomie ou malade ;

- personnes présentant un handicap
- personnes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques ou présentant une affection de longue durée.

Les proches aidant sont également au centre du dispositif d'accompagnement du SAD. Des solutions leurs sont proposées afin de les soulager au quotidien.

Le SAD intervient au domicile au sens large : c'est-à-dire la résidence à titre permanent (résidence principale) ou temporaire (résidence secondaire), y compris au sein d'un hébergement collectif non médicalisé (résidence autonomie par exemple).

La personne accompagnée peut également être logée au domicile d'un proche ou au sein d'une colocation.

3 – Prestations du Service Autonomie à Domicile

a) Fonctionnement

Le SAD propose des interventions variables, du lundi au vendredi, de 08h00 à 18h00, en fonction des besoins des personnes accompagnées, réalisées par des aides à domicile, titulaires de la fonction publique territoriale et diplômées du diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS).

Elles interviennent selon un planning élaboré par l'agent responsable de la coordination du service via un logiciel de gestion de planning (BL Social) qui permet de garder un historique de toutes les interventions réalisées chez la personne accompagnée.

Le planning est consultable sur leur téléphone portable professionnel avec les informations relatives à la prestation.

Afin de valider la réalisation des interventions au domicile, les aides à domicile badgent à l'arrivée et au départ, à l'aide du portable professionnel et d'un support installé chez la personne accompagnée.

Après validation du planning par la personne accompagnée, l'agent en charge de l'évaluation des besoins et de la mise en œuvre des prestations, appelé "encadrant" se rend à son domicile accompagné de l'intervenante, afin de la présenter et de préciser le cadre de ses interventions.

Après un mois d'intervention, une évaluation de la réalisation de prestation est effectuée par l'encadrant par téléphone.

Une visite à domicile est réalisée chaque année par l'encadrant, permettant de réévaluer les missions, les besoins et d'actualiser le PPA.

Les remontées d'informations, réclamations ou conflits sont prises en compte et traitées selon la procédure de gestion élaborée par le service et donnent lieu à un suivi et une analyse en fin d'année.

Le nouvel article D.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) définit les prestations que doit garantir le SAD. Ces prestations sont réparties en deux catégories : d'une part, les missions socles, qui sont obligatoires, et d'autre part, deux missions facultatives.

b) Missions socles (obligatoires)

Aide et accompagnement dans la vie quotidienne

Le SAD met en place des aides à domicile afin de soutenir les personnes accompagnées dans les actes courants de la vie quotidienne :

- Entretien courant du logement
- Entretien du linge
- Courses ou aides aux courses
- Préparation ou aide à la préparation des repas
- Aide à la prise de repas et stimulation
- Aide aux transferts
- Aide au lever et au coucher
- Aide à la toilette et aux soins du corps (coiffage, rasage...)
- Accompagnement à l'extérieur non véhiculé (ou en taxi ou transport en commun)
- Aide aux tâches administratives
- Participation à la stimulation cognitive

Réponse aux besoins d'accès aux soins

Le SAD Aide ne dispose pas de service de soins infirmiers au sein du CCAS.

Mais il offre un accompagnement aux Cagnois pour l'accès aux soins infirmiers, dans le respect du droit de la personne accompagnée au libre choix du praticien (article L. 1110-8 du Code de la Santé Publique).

Cette mission s'exerce différemment en fonction de la personne qui sollicite de l'aide pour accéder aux soins.

Pour le cas où le demandeur n'est pas une personne accompagnée par le SAD du CCAS : une information sur l'offre de soins infirmiers disponible sur le territoire de la commune est fournie, que ce soit des infirmiers Diplômés d'Etat libéraux (IDEL), des SAD Mixtes, des Services de Soins Infirmiers à Domicile (SIAD).

Par contre, en ce qui concerne les demandes émanant des personnes accompagnées : le SAD exerce une mission de coordination pour l'accès à l'offre de soin avec l'ensemble des professionnels médicaux et para médicaux du territoire, par le biais de conventions, accords ou simples contacts téléphoniques. L'aide apportée aux personnes accompagnées peut aller jusqu'à la prise de rendez-vous.

Aide à l'insertion sociale

Le SAD met également en place des actions pour favoriser le lien social, l'autonomie, la participation active des personnes accompagnées à la vie de leur communauté, lutter contre l'isolement et faciliter l'accès aux droits. Cette évolution permet aux SAD de jouer un rôle clé dans le maintien d'une qualité de vie digne et inclusive pour les personnes âgées, en situation de handicap ou en difficulté sociale.

Concrètement, les personnes accompagnées sont incitées à participer à des événements organisés sur la commune par le service Animation Senior. Des possibilités de transport peuvent être mises en place pour faciliter leur accès à ces manifestations.

Une orientation vers les foyers-restaurants gérés par le CCAS est également proposée afin d'encourager les échanges le temps des repas.

Une aide est également proposée en matière d'accès aux droits (retraite, CAF, Sécurité Sociale...), soit directement par le biais des intervenantes à domicile, soit par l'intervention de l'agent encadrant du service, soit par l'orientation vers la direction Cohésion Sociale du CCAS pour la gestion de cas plus complexes.

Un accompagnement à la mobilité est également mis en place si besoin afin de permettre à la personne accompagnée de se rendre à des rendez-vous et ainsi maintenir ou réactiver le lien social.

Action de prévention de la perte d'autonomie

Le CCAS est un acteur de première ligne pour le repérage des situations de fragilité et pour le développement d'actions de prévention de la perte d'autonomie, de soutien ou de renforcement des acquis des personnes accompagnées.

Cette mission nouvelle doit donc être prise en compte comme une mission à part entière de l'accompagnement.

Actions de prévention santé

Des actions de prévention santé gratuites sont régulièrement mises en place par le service animation seniors du CCAS, en partenariat avec des associations (ASEPT PACA, Mutualité Française,...) et le soutien de la commission des financeurs des Alpes Maritimes. Les personnes accompagnées sont informées de ces actions par « Le programme », journal bimestriel du service animation, qui leur est distribué par les intervenantes.

Ces actions, animées par un intervenant en activité physique adaptée, sont organisées sous forme de stages de plusieurs séances, plusieurs fois par an et portent sur des sujets tels que : prévention des chutes, parcours motricité, mémoire, tennis santé, marche nordique...

Des activités physiques à l'année sont également proposées telles que : gymnastique adaptée, yoga, qi gong.

Lutte contre l'isolement

Le risque d'isolement fait partie des fragilités qui doivent être repérées à la fois par les équipes médico-sociales du département et par le SAD lors de la visite de mise en place de la prestation ou tout au long du suivi de la prestation.

Ce dépistage peut donner lieu à une intégration d'heures « de lien social » dans le plan d'aide APA, soit lors du premier accord, soit lors d'une réévaluation.

L'aide à domicile peut ensuite mettre en place ces heures de convivialité en tenant compte des envies, centres d'intérêts ou capacités des personnes : discussion, jeux, partage de repas en collectivité, activités en extérieur...

Le planning des aides à domicile peut alors être adapté pour permettre l'accompagnement de la personne par l'intervenante à domicile.

Ce dispositif permet aussi de valoriser le rôle des aides à domicile et d'améliorer leurs conditions de travail.

En dehors de ce dispositif, l'encadrant ou les aides à domicile sont amenés, tout au long de la prise en charge de la personne accompagnée, à identifier les signes faisant craindre une rupture du lien social ou d'isolement et mettre en place des actions ou activités pour favoriser une reprise de sociabilisation

4) Mission facultative mise en place par le SAD

Soutien aux proches aidants

Le SAD identifie, lors des évaluations à domicile, ou tout au long de la réalisation de la prestation par les remontées d'information des aides à domicile, les difficultés auxquelles sont exposées les aidants au quotidien et les besoins d'aide ou d'accompagnement, afin de proposer une réponse la plus individualisée à la situation.

Le service adapte sa réponse en fonction de la demande : réponse directe, orientation vers le service Cohésion Sociale ou transmission d'informations.

Lien vers les portails grand public tels que monparcourshandicap.fr ; pourlespersonnesâgées.gouv.fr et maboussoleaidants.fr

Pour les proches d'une personne en situation de handicap, la communication numéro vert 0800 360 360 de la « communauté 360 » peut être une première réponse aux besoins.

Une orientation vers l'association France Alzheimer peut également être proposée et selon la situation, la personne aidée pourra intégrer la halte répit mise en place à la résidence-autonomie « La Fraternelle » ou un autre type d'accompagnement.

Dans certains cas, le proche aidant a besoin de soutien au quotidien afin d'éviter le risque d'épuisement.

Le coordonnateur du SAD va pouvoir proposer une solution de répit en organisant un accueil de jour ou temporaire de la personne accompagnée.

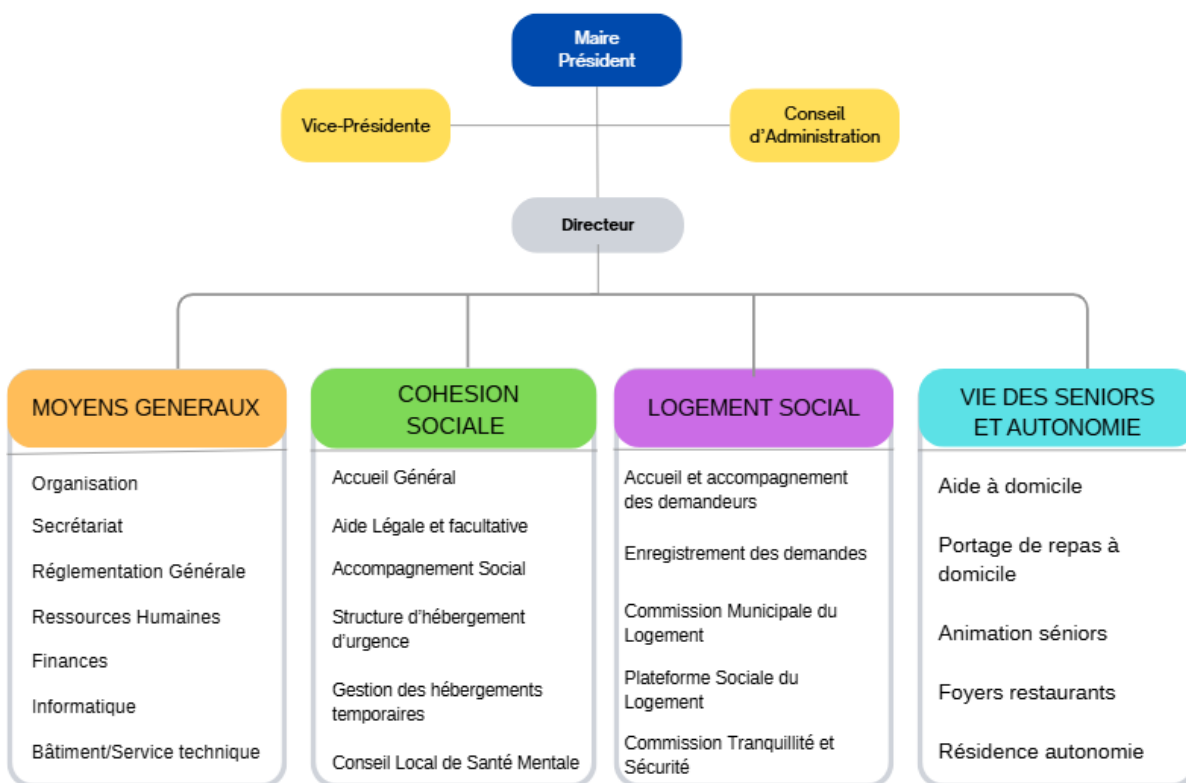
Une orientation vers le service Cohésion Sociale du CCAS ou le Dispositif d'Aide et de Coordination (DAC) pourra être effectuée.

III - ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE

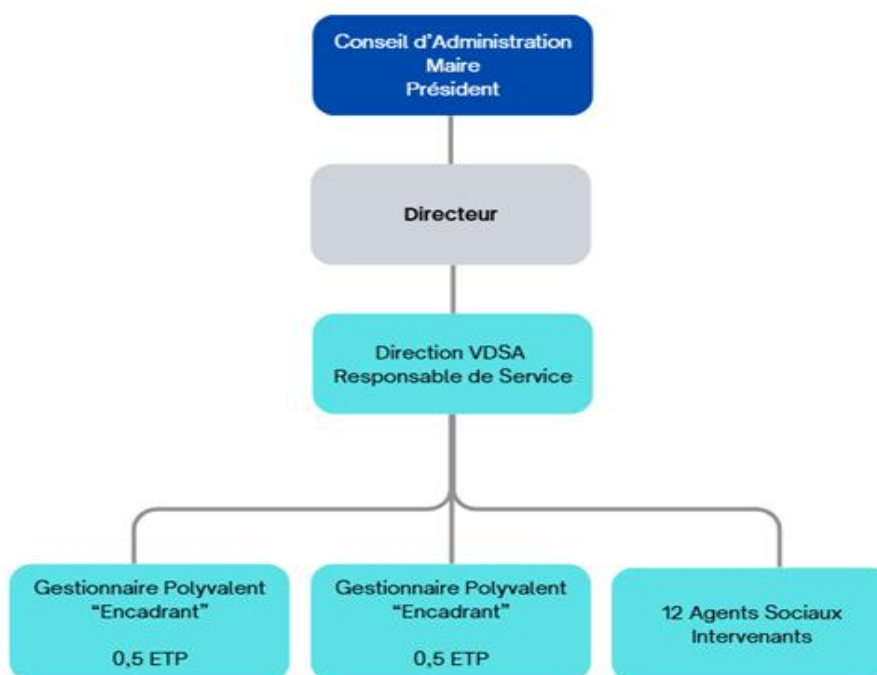
A – Structure organisationnelle

1 – Organigramme

a) Organigramme fonctionnel du CCAS



b) Organigramme fonctionnel du SAD



2 – Organisation des équipes

Au 1er septembre 2025, le CCAS dispose de 47 agents relevant du statut de la fonction publique territoriale, dont 85 % sont titulaires. Ces agents sont répartis au sein de quatre entités opérationnelles :

- Direction et moyens généraux : 7 agents
- Cohésion sociale : 11 agents
- Logement social : 3 agents
- Vie des Seniors et Autonomie : 26 agents, dont 15 affectés spécifiquement au service autonomie à domicile.

La gestion des ressources humaines, incluant la paye et la carrière des agents, est assurée par deux agents dédiés. Le CCAS bénéficie également du soutien du Centre de Gestion Départementale pour la santé et la sécurité au travail et collabore étroitement avec la commune de Cagnes-sur-Mer, notamment pour le partage des organisations syndicales et la mise à disposition de conseils et d'expertises.

3 – Rôles et responsabilités des agents du SAD

La responsable de service

DIRECTRICE VDSA - RESPONSABLE DE SERVICE Effectif - 1	
0,5 ETP Services Autonomie - Portage - Animation	0,5 ETP Résidence Autonomie - Foyers restaurants
Agent de catégorie B - Niveau de qualification 3 ou 2	
La responsable de la direction Vie des Seniors et Autonomie veille à l'organisation, au fonctionnement et à la gestion du Service Autonomie à Domicile. Elle organise et gère les moyens concourant à la mise en œuvre des prestations auprès des personnes accompagnées. Elle encadre les professionnels du service. Elle organise, coordonne et anime les partenariats avec les professionnels extérieurs. Elle supervise la gestion administrative au quotidien. COMPETENCES : La responsable de la direction Vie des Seniors et Autonomie connaît l'environnement institutionnel, social et économique local. Elle est au fait de la réglementation des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Elle a une bonne connaissance des Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles, notamment en ce qui concerne la bientraitance. Elle est en mesure de planifier des tâches et de fixer des priorités.	

Les encadrants

ENCADRANT - GESTIONNAIRE MAINTIEN A DOMICILE POLYVALENT Effectif - 1		
0,5 ETP SAD	0,4 ETP Portage de repas	0,1 ETP Animation Seniors
Agent de catégorie C - Niveau de qualification 4 ou 5		
L'agent encadrant accueille, informe et oriente les personnes accompagnées. Il réalise les visites de première prestation, édite les contrats et avenants et procède à la facturation mensuelle. Il élabore les plannings des intervenantes et gère leurs demandes d'absence en lien avec le service des ressources humaines. Il reçoit, enregistre et transmet à la responsable de service les remontées d'information et événements indésirables. Il est polyvalent avec l'agent encadrant gestionnaire administratif, dont il assure le remplacement lors de ses absences. COMPETENCES : L'agent encadrant possède de bonnes connaissances en matière de gérontologie et présente un intérêt prononcé pour le public âgé. Il maîtrise les outils bureautiques et numériques ainsi que les techniques de communication orales et écrites. Il connaît les contraintes du territoire de la commune. Ses connaissances de l'environnement et de la réglementation sociale sont solides.		

ENCADRANT - GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF POLYVALENT		
Effectif - 1		
0,5 ETP SAD	0,4 ETP Portage de repas	0,1 ETP Animation Seniors
Agent de catégorie C - Niveau de qualification 4 ou 5		
L'agent encadrant participe à l'instruction et à l'enregistrement des dossiers des personnes accompagnées. Il réalise les visites de première prestation et les visites qualité annuelles. Il est référent « Prévention de la maltraitance ». Il élabore et actualise les projets personnels d'accompagnement. Il gère la réponse aux besoins de soins de la personne accompagnée. Il effectue la synthèse des questionnaires de satisfaction et des remontées d'information. Il prépare, anime et élabore le compte rendu des réunions de progrès. Il veille au suivi des plans d'actions. Il est polyvalent avec l'agent encadrant gestionnaire Maintien à Domicile, dont il assure le remplacement lors de ses absences. COMPETENCES : L'agent encadrant possède de bonnes connaissances en matière de gérontologie et présente un intérêt prononcé pour le public âgé. Il maîtrise les outils bureautiques et numériques ainsi que les techniques de communication orales et écrites. Il est au fait de la réglementation des établissements et services sociaux et médico-sociaux.		

Les intervenants

INTERVENANT - AIDE A DOMICILE
Effectif - 12
Agent de catégorie C - Niveau de qualification 3
Ils apportent une aide aux personnes accompagnées dans les gestes de la vie quotidienne dans le respect du projet personnalisé d'autonomie. Ils cherchent à éviter le repli sur soi et veillent à préserver les liens sociaux. Ils repèrent les risques de perte d'autonomie et les déficiences sensorielles ou cognitives. Ils assurent les prestations de restauration, d'entretien du logement et du linge, apportent une aide administrative. Ils diffusent l'offre d'animation du CCAS et incitent à la participation de la personne accompagnée. COMPETENCES : Ils possèdent de bonnes connaissances en matière de gérontologie et présentent un intérêt prononcé pour le public âgé. Ils connaissent les techniques de préparation culinaires, les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires. Ils connaissent les différents produits de nettoyage et de désinfection et en maîtrisent les pratiques d'application.

4 – Matériel, locaux et équipement

Le SAD est situé au premier étage du bâtiment principal du CCAS, dans des locaux dédiés, composés du bureau de la responsable de la direction Vie des Seniors et Autonomie et, d'un espace collectif contigu, le bureau des deux encadrants auxquels s'ajoute, celui du gestionnaire du service animation senior.

Le SAD est équipé d'ordinateurs permettant la gestion, de logiciels de bureautique et de logiciels métiers pour la gestion des plannings, de la facturation, des dossiers des personnes accueillies ainsi que l'interface de télégestion avec le Conseil Départemental.

Chaque aide à domicile est équipée d'un téléphone professionnel permettant un accès direct aux plannings et permettant de badger chez les personnes accompagnées en début et fin de vacation.

Trois véhicules de service sont à la disposition du personnel du CCAS, et donc des agents du SAD, pour les trajets au domicile des personnes accueillies lors des visites de première prestation et de réévaluation annuelle.

Ces véhicules peuvent, ponctuellement, être mis à disposition des aides à domicile pour leur permettre d'accompagner une personne à un rendez-vous par exemple.

B – Modalités d'accueil, de contractualisation et d'accompagnement

1 – Modalités d'accueil

L'accueil physique du public est assuré au 1^{er} étage du CCAS, bâtiment Agora, 37 avenue de la Gare à Cagnes-sur-Mer, du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00. Un ascenseur facilite l'accès pour les personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap.

L'accueil téléphonique est également assuré du lundi au vendredi de 08h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

En dehors de ces horaires, un répondeur téléphonique enregistre les messages, qui sont relevés tous les matins du lundi au vendredi.

Deux messageries électroniques sont également à la disposition des personnes accompagnées qui peuvent écrire au SAD Aide : mad@ccas-cagnes.fr ou fulmer@ccas-cagnes.fr

Ces messageries sont relevées plusieurs fois par jour.

Les aides à domicile ont à leur disposition une ligne téléphonique d'astreinte qui leur permet de joindre la responsable de la direction Vie des Seniors et Autonomie durant la pause méridienne et en dehors des heures d'ouverture du CCAS.

Les informations relatives à l'accès au SAD sont disponibles sur le site internet du CCAS : www.ccas-cagnes.fr

2 – Livret d'accueil

Le livret d'accueil du SAD est un document obligatoire qui présente les informations essentielles sur le fonctionnement du service, les droits et devoirs des usagers, les coordonnées utiles, la charte des droits et libertés ainsi que les engagements de qualité du SAD.

Il constitue un support de référence pour garantir la transparence et instaurer une relation de confiance entre la personne accompagnée, sa famille et les intervenants.

Ce livret d'accueil est fourni sous forme papier, mais est également disponible en ligne, sur le site du CCAS de Cagnes-sur-Mer à toute personne qui s'adresse au SAD et également à toutes les nouvelles personnes accompagnées.

3 – Analyse de la demande

Le SAD Aide reçoit les demandes d'aide et d'accompagnement et les traite selon la procédure « Gestion et admission d'une demande d'aide à domicile ».

Avant toute intervention, un dossier d'admission est à compléter, une visite à domicile comprenant l'évaluation des besoins, la rédaction du contrat de prestation et l'élaboration du PPA est à réaliser.

a) Prérequis

Dossier et documents d'admission

Lorsqu'une demande de prestation d'aide et d'accompagnement est reçue par le SAD, un dossier d'inscription est constitué.

Il comprend :

- a. Une fiche de demande initiale reprenant les informations principales, nécessaire à la saisie du dossier : nom, prénom, adresse, téléphone, origine de la demande...
- b. Une fiche de renseignement
- c. La carte d'identité de la personne accueillie
- d. L'accord de prise en charge financière du Conseil Départemental ou de caisses de retraite
- e. Le jugement de mise sous protection le cas échéant

Un devis est élaboré par l'encadrant.

b) Une approche personnalisée, multidimensionnelle et co-construite

Evaluation des besoins

Après acceptation du devis par la personne accompagnée, l'encadrant doit réaliser l'évaluation de la situation de la personne à domicile afin d'identifier les besoins et les attentes de la personne.

L'analyse de la demande de prestation se fait au domicile du demandeur, par l'encadrant, et repose sur une écoute active et bienveillante, visant à identifier les besoins et demandes exprimés, mais également ceux que l'encadrant professionnel va pouvoir identifier, tels que les éventuels besoins en soins.

Elle est fondée sur une évaluation globale et multidimensionnelle de la situation. Elle prend en compte les habitudes de vie de la personne aidée, son environnement, son niveau d'autonomie, ses ressources et ses attentes. Cette évaluation se construit en lien avec la personne concernée, ses proches et, le cas échéant, les professionnels de santé ou du secteur médico-social déjà impliqués.

Elle prend en compte :

- les capacités fonctionnelles et cognitives,
- les besoins en aide humaine et technique,
- les risques de fragilité et d'isolement,
- l'environnement de vie (logement, entourage, sécurité),
- les ressources existantes (formelles et informelles),
- la présence et le rôle de l'aidant,
- l'intervention d'autres professionnels (IDEL, kiné...)

Si la situation le nécessite, elle permet aussi à l'encadrant d'orienter vers les dispositifs d'appui à la coordination (DAC, PTA, équipes médico-sociales, etc...), le service social du CCAS, ainsi que vers des professionnels du soin. Dans ce cas, l'encadrant effectue la recherche et met en relation le professionnel avec la personne accompagnée.

Enfin, l'analyse de la demande garantit une traçabilité rigoureuse, un respect de la confidentialité, et une implication active des usagers et des aidants dans le processus décisionnel. Elle vise à renforcer la lisibilité, la confiance et la qualité du service rendu.

L'analyse des besoins pose les bases du contrat de prestations ainsi que du projet personnalisé d'accompagnement (PPA), adaptable dans le temps.

Contrat de prestation

Afin de garantir un accompagnement individualisé, adapté et sécurisé, et de formaliser la relation entre le SAD et la personne accompagnée, un document individuel de prise en charge, le contrat de prestation, est établi avant le démarrage de l'intervention.

Il précise :

- a) Les objectifs de l'accompagnement,
- b) La nature des interventions (tâches réalisées, fréquence, durée),
- c) Les jours et horaires d'intervention,
- d) Les modalités de facturation,
- e) Les engagements réciproques du service et de l'utilisateur (respect du cadre d'intervention, communication, respect des droits et devoirs),
- f) Les conditions de modification, de suspension ou de résiliation du contrat.

Ce contrat est élaboré à partir de l'évaluation des besoins et peut être ajusté à tout moment, en accord avec l'utilisateur ou son représentant légal, afin de garantir la meilleure réponse possible à l'évolution de sa situation.

Il est remis à l'utilisateur en même temps que le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accompagnée, et le règlement de fonctionnement. L'utilisateur est invité à conserver ces documents et à solliciter toute clarification s'il le souhaite.

4 – Elaboration et révision du Projet Personnalisé d'Accompagnement

a) Première élaboration du PPA

Le PPA reprend le besoin d'accompagnement de la personne et permet de planifier, coordonner et ajuster les prestations dans le souci de toujours mieux adapter les interventions aux besoins et envies de la personne accompagnée, allant ainsi dans le sens de la réforme qui met la personne au sein du dispositif d'aide. Il participe au suivi du parcours de la personne accompagnée en s'inscrivant dans une démarche évolutive et contractuelle.

Le PPA est élaboré dans un délai de 6 mois après la visite de première prestation, réalisée au domicile de la personne accompagnée, par l'encadrant du SAD en coordination avec l'équipe du terrain. Il tient compte des éventuels plans d'aide accordés par les financeurs (Conseil Départemental, Caisses de retraite)

Lors d'un échange avec la personne accompagnée et, si besoin, ses proches (aidants, personne de confiance, mandataire judiciaire...), l'encadrant ajuste les besoins d'aide et d'accompagnement, les actions à mettre en place ainsi que les objectifs à atteindre en matière de :

- a. Réalisation des actes de la vie quotidienne
- b. Maintien ou développement des relations sociales
- c. Identification des fragilités et les mesures à appliquer
- d. Soutien à l'autonomie ou ralentissement de la perte d'autonomie
- e. Définition de la place des proches et des aidants
- f. Evaluation de l'évolution possible des besoins, notamment en matière d'hébergement
- g. Besoin de prestations de soins

L'encadrant informe également la personne accompagnée de la possibilité de rédiger des directives anticipées, c'est-à-dire ce que la personne souhaite concernant sa fin de vie, notamment si elle accepte ou non les traitements médicaux, l'arrêt des soins en fin de vie, le soulagement de la douleur, la sédation profonde au cas où elle ne serait plus en état de s'exprimer.

b) Organisation du suivi et de la réévaluation du PPA

Le PPA est réévalué à minima tous les ans, lors de la visite à domicile d'évaluation des prestations. Il peut l'être également dès qu'un événement entraîne un changement de vie significatif pour la personne accompagnée.

Les différents objectifs sont revus en s'appuyant sur les indicateurs définis à la réalisation de la première évaluation : qualité, autonomie, satisfaction ...

L'encadrant met à jour le document en notant les adaptations ou modification qui sont proposées et en réévaluant les objectifs en fonction des capacités et des besoins de la personne accompagnée.

C – Organisation des interventions et coordination des besoins d'aide et de soins

1 - Organisation des interventions d'aide

Le SAD intervient au domicile des personnes accompagnées du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00.

La durée des vacations varie entre 1h00 et 2h00.

Selon les besoins identifiés lors de la visite d'évaluation, des vacations de 3h00 peuvent être proposées, en particulier dans le cadre du soutien aux aidants naturels.

Avant la mise en place des interventions d'aide à domicile, le planning est validé par la personne accompagnée ou à ses proches aidants. Ce planning tient compte de la réalisation des prestations indiquées dans le contrat de prestations.

L'agent chargé de la gestion des aides à domicile élabore un planning pour chaque personne accompagnée, en tenant compte des prestations à réaliser, indiquées dans le contrat de prestations. Il sélectionne une ou plusieurs aides à domicile dont l'identité est transmise à la personne accompagnée.

L'aide à domicile est identifiée par une carte professionnelle à l'en-tête du CCAS, signée par l'élue déléguée au CCAS.

Lorsque les besoins de la personne accompagnée nécessitent des interventions le soir, le samedi ou le dimanche et les jours fériés, le SAD assure la continuité des interventions en mettant en place un accord partagé avec d'autres SAD Aide ou Mixte, selon les besoins, présents sur le territoire de la commune.

Ce partage d'heures, accepté par la personne accompagnée ou ses proches, est finalisé au moyen d'une convention tripartite de partage d'heures, signée par le CCAS, la personne accompagnée et le SAD sélectionné.

Dans sa mission de conseil et d'orientation, le SAD organise le partage d'heures en soutenant la personne accompagnée dans le choix de l'organisme partenaire et dans la rédaction de la convention de partage d'heures.

2 - Réponse aux besoins de soins

Le SAD Aide ne dispense pas d'actes de soins médicaux ou paramédicaux. Cependant, la situation de la personne accompagnée peut nécessiter également le recours à des soins médicaux ou para-médicaux, soit dès le début de la prise en charge par le SAD, soit au fil des mois.

Dans cette situation, si la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la recherche de professionnels de santé, l'encadrant, en charge de la mission de responsable de la coordination, assure la coordination des activités d'aide et de soins.

Il prend en charge la recherche du ou des professionnels recherchés et coordonne les interventions jusqu'à la prise du rendez-vous avec la personne accompagnée.

Sur le recours et l'organisation en matière de soins et de santé, on peut préciser que la commune de Cagnes-sur-Mer bénéficie d'un maillage infirmier libéraux (IDEL) large et pluriel, mais ne compte pas encore de SAD Mixte englobant notre territoire. Nos relations avec les IDEL sont régulières et de qualité et l'analyse du recours aux soins parmi les bénéficiaires de l'aide montre que les IDEL constituent aujourd'hui le principal vecteur de soins à domicile sur le territoire. Les interventions IDEL concernent principalement :

- Les soins de nursing et d'entretien (pansements, injections, surveillance),
- La continuité thérapeutique entre hospitalisation et domicile,
- La prise en charge de pathologies chroniques stabilisées (diabète, plaies, traitements injectables).

Notre ambition est ici :

- De sécuriser les bénéficiaires en situation complexe,
- De renforcer la cohérence du parcours d'autonomie,
- Et d'augmenter la lisibilité du réseau territorial d'intervention.

IV – DROITS, PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

A – Droits des usagers

1 – Charte des droits des usagers

La charte est affichée dans les locaux du CCAS, disponible en format papier ou numérique. Elle est remise systématiquement à chaque usager lors de la première visite à domicile, en même temps que le livret d'accueil, le contrat de prestation et le règlement de fonctionnement. Elle est explicitée oralement pour s'assurer de sa bonne compréhension, notamment en cas de vulnérabilité, de difficulté de lecture ou de trouble cognitif. Elle est réaffirmée et valorisée dans les actions de formation à la bientraitance et les temps d'analyse de pratiques des professionnels.

2 – Droits de participation des personnes accompagnées et de leurs proches

La participation des usagers constitue un levier essentiel pour renforcer la qualité, la pertinence et l'adaptation de l'accompagnement proposé. Le SAD veille à intégrer la parole des personnes accompagnées dans toutes les étapes de la prise en charge au sein du service.

La personne accueillie est pleinement impliquée dans l'évaluation de la qualité de l'accompagnement. Cette consultation s'effectue notamment grâce à des outils de recueil de la satisfaction (questionnaires, entretiens) mis en place chaque année. Ces dispositifs permettent de recueillir la parole des personnes accompagnées ainsi que celle de leurs proches, afin de mieux comprendre leurs attentes, leurs besoins et leurs propositions d'amélioration. Les retours sont analysés, partagés avec les personnes accueillies et donnent lieu à des plans d'action concrets.

L'ensemble du personnel du CCAS est sensibilisé à l'importance de cette participation, ainsi qu'à la posture professionnelle nécessaire pour en favoriser l'expression, y compris auprès des publics les plus vulnérables. En outre, comme indiqué dans le chapitre consacré à l'élaboration du PPA, chaque bénéficiaire est associé activement à l'élaboration du projet personnalisé d'accompagnement ainsi qu'à son suivi dans une logique de respect de son autonomie, de ses choix de vie et de son cadre de référence.

Durant les Comités de Pilotage (COPIL), le service s'engage à faire participer un représentant des usagers et un représentant des familles, afin qu'ils puissent exprimer leurs avis et contribuer aux orientations du service.

B – Prévention de la maltraitance

Le Service d'Aide à Domicile du CCAS place la prévention de la maltraitance au cœur de son engagement éthique et professionnel. Conformément aux recommandations de la Haute Autorité de Santé, à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et à la charte des droits et libertés des personnes accompagnées, le SAD développe une politique active de prévention, de repérage et de traitement des situations de maltraitance.

La maltraitance est définie comme « tout acte, omission ou traitement inapproprié, isolé ou répété, qui porte atteinte aux droits fondamentaux ou au bien-être physique ou psychologique de la personne accompagnée ». Elle peut être intentionnelle ou non intentionnelle, et se manifester de manière physique, psychologique, financière, médicale, organisationnelle ou encore par négligence.

Le service s'engage à :

- **Promouvoir une culture de la bientraitance** à tous les niveaux de l'accompagnement ;
- **Sensibiliser et former régulièrement les professionnels** au repérage des signaux faibles de maltraitance (blessures inexpliquées, changement de comportement, isolement, incohérences financières, etc.) et leur mettre à disposition des outils d'aide au repérage ;
- **Disposer d'une procédure de signalement claire**, garantissant la traçabilité, la réactivité et la confidentialité des situations repérées ;

- **Travailler en partenariat** avec les acteurs de terrain (référénts maltraitance, médecins, proches aidants, ARS, Conseil Départemental) pour le traitement concerté et rapide des situations ;
- **Informers les personnes accompagnées et leurs aidants** sur leurs droits, les recours possibles et les dispositifs d'alerte existants (numéro 3977, référent maltraitance, etc.).

Un référent "Prévention de la maltraitance" est identifié au sein de l'équipe encadrante. Il veille à la mise en œuvre et à la mise à jour régulière du plan d'actions sur la bientraitance. Parmi les moyens de repérage des risques de maltraitance, il dispose d'un questionnaire d'identification permettant d'évaluer de manière structurée chaque situation signalée. À l'issue de l'analyse, ce questionnaire donne lieu à la formulation de mesures correctives adaptées, à la définition d'un plan d'actions individualisé ou collectif, ainsi qu'à un suivi dans le temps pour prévenir toute récurrence. Les signalements font l'objet d'un suivi confidentiel et d'un retour auprès de l'équipe dans un cadre sécurisé.

Les modalités de repérage, signalement et traitement de la maltraitance sont formalisées dans la procédure « signalement et traitement des actes de maltraitance ».

C – Promotion de la bientraitance

Le SAD Aide s'engage à mettre la bientraitance au cœur de ses interventions, en structurant une culture partagée par l'ensemble des professionnels et en impliquant activement les personnes accompagnées et leurs proches. Une charte de la bientraitance, co-construite avec l'équipe et les représentants d'usagers, a été élaborée et est remise au personnel du CCAS et à toute nouvelle personne accompagnée.

Les intervenants à domicile participent à des sessions de formation annuelle sur la bientraitance, les postures professionnelles, la communication bienveillante et la prévention des risques de maltraitance.

Des temps d'analyse de pratiques sont mis en place dans l'année pour favoriser le partage d'expérience et la réflexion éthique.

V – DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

A – Politique des Ressources Humaines

Au sein du CCAS, le développement des compétences et la qualité de vie au travail constituent des leviers essentiels pour garantir l'efficacité et la pérennité des missions. La mise en place de dispositifs de formation continue, d'analyse des pratiques et de partage d'expériences favorisent le renforcement des savoir-faire professionnels et l'adaptation aux évolutions du secteur.

Parallèlement, une attention particulière portée aux conditions de travail, à la reconnaissance des équipes et à la promotion d'un environnement collaboratif contribuent à préserver l'équilibre et l'engagement des professionnels. Cette articulation entre montée en compétences et bien-être au travail s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers.

B – Formation et développement des compétences

La formation continue et le développement des compétences constituent des priorités pour accompagner les évolutions du service et renforcer la qualité des interventions. Dans cette perspective, un plan de formation est proposé, incluant des actions sur site, des temps d'échanges de pratiques et des formations adaptées aux besoins des agents, afin de soutenir leur professionnalisation et leur engagement au quotidien. Des actions de sensibilisation complètent cette démarche.

1 – Sensibilisation des intervenants à la prévention de la maltraitance et à la promotion de la bientraitance

La formation des intervenants à la prévention de la maltraitance constitue une priorité pour le SAD. Les intervenants à domicile sont au quotidien en lien direct avec des personnes vulnérables, parfois isolées ou en perte d'autonomie. Dans ce cadre, le service met en place un plan de sensibilisation et de formation continue spécifique, axé sur :

- a. La définition et les différentes formes de maltraitance (active, passive, institutionnelle),
- b. Les principes de la bientraitance et les postures adaptées à domicile,
- c. Le repérage des situations à risque et des signaux d'alerte,
- d. Le cadre juridique et les obligations de signalement,
- e. La gestion des situations complexes ou de perte de repères professionnels.

Chaque intervenant bénéficie de formations régulières sur la bientraitance et la prévention de la maltraitance, complétée par des temps de régulation ou d'analyse de pratiques professionnelles.

Ces dispositifs favorisent l'expression des difficultés rencontrées sur le terrain, renforcent la cohésion d'équipe et permettent d'ajuster les pratiques en lien avec les valeurs du service.

Cet engagement participe activement à la création d'un climat professionnel bienveillant, garant du respect des personnes accompagnées et de la qualité des interventions à domicile.

2 – Sensibilisation des intervenants au dépistage des fragilités des personnes accompagnées

Conscient de l'évolution des profils accompagnés et de la complexité croissante des situations rencontrées à domicile, le SAD renforce la montée en compétence des intervenants sur les problématiques liées à la fragilité, au vieillissement et à la perte d'autonomie. Les professionnels sont régulièrement formés à identifier les signes précurseurs de perte d'autonomie, qu'ils soient physiques, cognitifs, psychiques ou sociaux.

Cette formation permet de :

- a. Mieux comprendre les effets du vieillissement normal et pathologique,
- b. Repérer les facteurs de risque (isolement, dénutrition, chutes, troubles cognitifs, etc.),
- c. Adapter les gestes professionnels et la communication en fonction des capacités de la personne,

- d. Réagir de manière appropriée et d'alerter le service ou les partenaires si nécessaire.

Par ailleurs, différents supports, fiches et notes sont régulièrement diffusées pour amplifier les messages sur la prévention de la maltraitance et le dépistage des fragilités.

3 – Qualité de vie au travail

Plusieurs actions concrètes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de vie au travail (QVT), notamment dans un service social :

Organisation et conditions de travail	• Rénovation des locaux et des outils de communication • Diversification des missions avec la participation des intervenants à la halte répit • Proposition d'adaptation des horaires lors d'évènements climatiques extrêmes
Management	• Accès facilité à des temps de dialogue et d'écoute avec la responsable de service et les agents des ressources humaines • Organisation de réunions d'équipe • Inclusion des intervenantes au comité de pilotage et groupes de travail
Développement professionnel	• Accompagnement à la VAE pour l'obtention du diplôme de DEAVS • Participation à l'analyse de pratiques et le partage d'expériences • Possibilités d'évolution et de mobilité interne
Bien-être et santé au travail	• Prise en compte des risques psychosociaux • Encourager les initiatives autour de la santé (ateliers bien-être, sport, gestion du stress) • Accès facilité à un accompagnement psychologique si nécessaire
Cohésion et coopération	• Organisation de moments conviviaux (repas, événements d'équipe) • Renforcement de la coopération inter-services pour limiter l'isolement professionnel • Création d'une gazette trimestrielle pour favoriser la communication interne

VI – PARTENARIATS, COLLABORATIONS ET COORDINATION

Le CCAS porte dans son ADN la notion de partenariat, l'article L123-5 du code de l'action sociale et des familles stipule : « *Le centre communal d'action sociale anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées* ». L'article L126-6 précise : « *Le conseil d'administration comprend également des membres nommés, parmi les personnes participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social menées dans la commune* ».

A ce titre, sont membres du conseil d'administration et partenaires privilégiés du CCAS :

L'ADAPEI (handicap)
L'UNAFAM (maladies psychiques)
L'association Reflets (insertion professionnelle)
La Croix Rouge (caritatif)
Le Secours Catholique (caritatif)
Le Secours Populaire (caritatif)
L'association Entraide et Solidarité Cagnes (personnes âgées & isolement)
Les Restos du Cœur (caritatif)

A – Partenariat et collaboration

Fort de cette expérience, le CCAS entretient des relations étroites, formalisées ou non, avec de nombreux partenaires, dans des domaines variés. La liste ci-dessous, sans être exhaustive, en présente les principaux.

INSTITUTIONS		MEDICO-SOCIAL		SOCIAL	
ETAT	PF	CH FONTONNE	PNF	ADIL 06	PNF
DEPARTEMENT	PF	CH SAINTE MARIE	PF	SOLIHA	PNF
METROPOLE NCA	PF	CHU NICE	PF	AGIS 06	PNF
COMMUNE	PF	POLYCLINIQUE SAINT JEAN	PF	ADOMA	PF
PARQUET DE GRASSE	PF	France ALZHEIMER 06	PF	PROTECTION CIVILE	PF
TRIBUNAL DE PROXIMITE	PNF	UNISAD TZANCK	PF	HARPEGES	PF
ARS PACA	PF	EHPAD (7)	PF	ARPAS	PNF
CPAM	PF	SAD (12/52)	PNF	CIDFF	PNF
CAF	PF	DAC	PNF	PARENTHESE	PNF
CARSAT	PNF	CPTS LITTORAL 06	PNF	UNE VOIX POUR ELLES	PNF
LA POSTE	PF	SAMSAH	PNF	ALC MONTJOYE	PNF
MUTUALITE FRANCAISE	PNF	START UP NODEUS	PF	GALICE	PNF
HUMANIS	PNF	ALBATROS 06	PF	SIAO 06	PNF
BAILLEURS SOCIAUX	PF	SAMSAH DV NICE	PNF	PAJE	PNF

PF : Partenariats formalisés

PNF : Partenariats non formalisés

Dans le domaine du médico-social de nombreuses conventions sont formalisées pour notamment pour l'accès aux soins et l'accompagnement en fin vie.

B – Coordination des partenaires et des interventions

Avec l'accord de la personne accompagnée, l'encadrant du SAD met en place une procédure permettant de répondre à ses besoins en soins.

Une fois les besoins en soins identifiés, l'encadrant mobilise ses partenaires et communique les informations à la personne accompagnée afin qu'elle puisse choisir celui qui sera le plus à même de réaliser les soins qui lui sont nécessaires. L'encadrant suit l'évolution des échanges afin que cette orientation se concrétise par une prise de rendez-vous. Il s'assure ensuite que les interventions des aides à domicile du SAD et des professionnels de santé s'effectuent de manière coordonnées et complémentaires selon les besoins de la personne accompagnée.

A la demande de la personne accompagnée, l'encadrant peut être l'interface entre elle et les professionnels de santé intervenant à domicile.

Toutes les demandes de soins et les mises en relation avec un professionnel de santé font l'objet d'une fiche de signalement et d'un suivi des démarches et contacts effectués. Ces fiches sont enregistrées dans le tableau de suivi des fiches de signalement. Les démarches de recherche du professionnel, la transmission de la liste des professionnels ainsi que le suivi de l'offre de soins sont assurés par l'encadrant.

Le recours à la CPTS Littoral 06 est régulièrement effectué afin d'obtenir les coordonnées de professionnels répondant aux demandes des personnes accompagnées et en particulier : médecins libéraux intervenants à domicile et IDE. Il en va de même pour les problématiques sociales ou les besoins de protection judiciaire qui sont traités en lien avec l'un des six travailleurs sociaux du CCAS.

VII – EVALUATION ET AMELIORATION CONTINUE

La qualité des interventions de notre Service Autonomie à Domicile repose sur une démarche rigoureuse articulée autour de deux axes complémentaires : l'évaluation régulière des actions menées et la mise en œuvre d'une dynamique d'amélioration continue.

A – Réclamations et évènements indésirables

Tout au long de la prestation d'aide et d'accompagnement, la personne accompagnée, son entourage, les intervenants à domicile, le personnel administratif du SAD et les intervenants de l'offre de soins peuvent être amenés à faire des remontées d'information, des réclamations, des déclarations de conflit ou d'évènement indésirable.

Ces informations sont traitées par le SAD du CCAS de Cagnes-sur-Mer selon une *procédure de « gestion des réclamations et des évènements indésirables »* afin de garantir la qualité, la sécurité et la continuité des prestations à domicile.

Le SAD prend en compte la demande afin d'apporter la réponse la plus adaptée et si nécessaire, faire cesser le trouble à l'origine de la remontée d'information. Il informe ensuite la personne à l'origine de la demande de la solution proposée.

Chaque remontée d'information, réclamation, conflit ou déclaration d'évènement indésirable est notée sur un document dédié et enregistré dans un tableau de gestion des fiches de signalement.

Les évènements indésirables graves font l'objet d'un traitement particulier selon la *procédure « gestion des évènements indésirables graves »*. Ils sont relatés sur une fiche dédiée et transmis au Conseil Départemental. Ils font en outre l'objet d'un suivi rigoureux afin d'aboutir à la solution la plus adaptée pour la personne accompagnée. Ils sont également notés dans le tableau de gestion des fiches de signalement.

Ce tableau de gestion donne lieu à une analyse une fois par an permettant d'élaborer un compte-rendu rigoureux des dysfonctionnements et des solutions apportées.

Il est présenté en réunion du comité de pilotage, donne lieu à l'élaboration d'un plan d'action pour l'année à venir et à la mise en place d'actions correctives ou préventives en fonction de la situation.

B – Evaluation des actions

Chaque année, notre service réalise son évaluation interne.

Cette évaluation constitue un levier fondamental pour apprécier l'efficacité et la pertinence des prestations délivrées. Elle permet d'objectiver les résultats obtenus, de repérer les écarts entre les objectifs fixés et les actions réalisées, et d'identifier les attentes ou insatisfactions des usagers.

Cette évaluation s'appuie sur un ensemble d'outils complémentaires :

Les enquêtes de satisfaction : menées de manière annuelle, elles permettent de recueillir l'avis des usagers sur la qualité des prestations, la relation avec les intervenants, le respect des horaires et la réactivité du service.

Les visites d'évaluation à domicile : organisées à minima une fois par an par l'encadrant, elles visent à vérifier l'adéquation des prestations aux besoins des bénéficiaires, à détecter d'éventuelles évolutions de situation, et à renforcer le lien entre le service et l'utilisateur.

Les entretiens individualisés : au domicile ou par téléphone, ils sont réalisés à la demande de la personne accompagnée, ses proches, les intervenantes à domicile ou les intervenants extérieurs dans le cadre de la coordination des prestations de soins. Ils permettent l'évolution de la prise en charge en fonction du besoin ponctuel de la personne accompagnée dans une logique d'écoute active.

Les retours d'expérience des professionnels : recueillis lors de réunions d'équipe, de groupes d'expression ou d'entretiens annuels, ils complètent utilement les données d'évaluation et alimentent la réflexion collective sur la qualité du service.

L'ensemble de ces éléments donne lieu à un état des lieux annuel, communiqué à l'équipe et aux instances décisionnelles du CCAS lors de la réunion du comité de pilotage. Un plan d'action est élaboré, si nécessaire, et donne lieu à la mise en œuvre d'actions correctives ou préventives.

C – Démarche d'évaluation continue

Notre SAD est engagé dans une démarche proactive d'amélioration continue, dans une logique de qualité durable et partagée. Cette démarche repose sur les principes suivants :

a. **Élaboration d'un plan d'action annuel**

Ce plan, coconstruit avec l'équipe encadrante, les représentants des intervenants à domicile, les représentants des personnes accompagnées et des proches, identifie les axes prioritaires d'évolution, définit les actions concrètes, les responsables en charge du suivi des actions, les échéances de réalisation et les indicateurs de suivi.

b. **Réactualisation des pratiques professionnelles et du projet de service**

À la lumière des besoins identifiés et des évolutions du secteur, les procédures internes sont révisées, les outils de suivi adaptés, et les modes d'intervention réajustés.

Le projet de service peut également être modifié afin de répondre aux nouvelles attentes des personnes accompagnées ou des dispositifs réglementaires.

c. **Renforcement des compétences des intervenants**

Des formations ciblées sont proposées en fonction des besoins exprimés (accompagnement de la perte d'autonomie, gestes et postures, bientraitance, pathologies liées au vieillissement, etc.). Ces actions visent à maintenir un haut niveau de professionnalisme et à prévenir les risques d'usure ou d'isolement.

d. **Valorisation de la participation des agents**

L'amélioration continue s'appuie sur l'implication des professionnels de terrain. Leur expertise est mobilisée à travers des temps d'échanges réguliers et une écoute active de leurs propositions d'amélioration.

e. **Préparation aux évaluations externes**

Conformément à la réglementation issue de la réforme de la loi du 2 janvier 2002 et du référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS), le service prépare l'évaluation externe obligatoire tous les 5 ans. Cette étape permet une autoévaluation structurée et un regard extérieur sur les pratiques du service.

f. **Co-construction avec les usagers**

Le service reconnaît la place centrale des personnes accompagnées dans l'amélioration des prestations proposées par le SAD Aide. Ils sont associés autant que possible à l'analyse de leurs besoins, à la conception des réponses, et à l'évaluation des solutions mises en œuvre.

Ainsi, l'amélioration continue n'est pas seulement un impératif réglementaire mais une culture partagée par l'ensemble du service, au service de la qualité, de l'adaptabilité et de la dignité des personnes accompagnées.

A - Plan d'action

PLAN D'ACTION - CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE - DIRECTION VIE DES SNIORS ET AUTONOMIE - SAD							
Objectif général 1 : Organisation et la coordination du service							
Objectifs spécifiques		Moyens (ou actions)	Responsable(s)	Échéancier	Résultats attendus	Résultats obtenus	Explication des écarts
1	Structurer et clarifier les rôles et responsabilités au sein du SAD	Maj fiche de poste & livret d'accueil des professionnels ,	VDSA	6 mois	Organigramme formalisé et diffusé. Fiches de poste mises à jour et validées.		
2	Revoir et formaliser les procédures	Recenser et analyser les procédures existantes Actualiser et harmoniser les procédures selon les recommandations de la HAS Créer un manuel de procédures internes accessible à tous les agents	VDSA	6 mois	Procédures actualisées, validées et accessibles.		
3	Diffusion du projet de service et de nos valeurs et engagements	Création d'une plaquette Reunion, Mail,	VDSA	2mois	Aidants mieux informés des missions, valeurs et engagements du SAD. Renforcement de la confiance et de l'adhésion des aidants. Meilleure compréhension du rôle de chacun dans l'accompagnement.		
4	Améliorer la communication externe	Développer la communication avec les familles et partenaires (réunions, newsletter).	VDSA	12 mois	Image du service renforcée auprès des partenaires et usagers. Informations fiables et cohérentes diffusées. Augmentation de la visibilité du SAD.		
Objectif général 2 : Qualité de vie au travail et développement des compétences							
Objectifs spécifiques		Moyens (ou actions)	Responsable(s)	Échéancier	Résultats attendus	Résultats obtenus	Explication des écarts
1	Appropriation du PPA par les encadrants et aides à domicile	Simplification, actualisation du PPA et présentation aux encadrants et AD	VDSA	3 mois	PPA compris et utilisé comme un outil de pilotage collectif		
2	Renforcer la communication interne et la cohésion d'équipe	Réalisation d'un diagnostic QVT (questionnaire), creation d'un espace d'echanges	VDSA/RH	12 mois	Amélioration du climat social		
3	Appropriation du nouveau logiciel par les encadrants et aides a domicile	formation au nouveau logiciel	Responsable informatique	12 mois	100% des agents formés		
4	Mise à jour du plan de formation continue	Recenser les besoins en formation auprès des encadrants et des agents Analyser les besoins identifiés en lien avec le PPA, le projet de service et les obligations réglementaires Élaborer et diffuser le plan de formation à l'ensemble du personnel	RH	2 mois	Plan de formation finalisé et diffusé		

Objectif général 3 : Qualité de l'accompagnement et bientraitance						
Objectifs spécifiques	Moyens (ou actions)	Responsable(s)	Échéancier	Résultats attendus	Résultats obtenus	Explication des écarts
1	Formaliser et compléter la politique de lutte contre la maltraitance	VDSA	12 mois	Politique de prévention et de lutte contre la maltraitance actualisée, validée et diffusée. Procédures de repérage, signalement et traitement harmonisées.		
2	Identifier et former un référent bientraitance à l'analyse et au traitement des situations à risque ou de maltraitance..	VDSA	12 mois	Référent bientraitance officiellement désigné. Référent formé et opérationnel sur l'analyse et la gestion des situations à risque. Renforcement de la réactivité et de la qualité du traitement des situations sensibles.		
3	Valoriser la parole et la participation des personnes accompagnées	VDSA	6 mois	Expression des usagers facilitée et encouragée (recueil structuré et régulier). Augmentation de la participation aux temps d'échanges et instances. Amélioration de l'adaptation des accompagnements grâce aux retours des personnes accompagnées.		
Objectif général 4 : Evaluation et amélioration continue de la qualité						
Objectifs spécifiques	Moyens (ou actions)	Responsable(s)	Échéancier	Résultats attendus	Résultats obtenus	Explication des écarts
1	Renforcer le suivi et le traitement des signalements et événements indésirables	Responsable VDSA	12 mois	Diminution des événements récurrents./100% des signalements traités		
Objectif général 5 : Partenariat et coordination territoriale						
Objectifs spécifiques	Moyens (ou actions)	Responsable(s)	Échéancier	Résultats attendus	Résultats obtenus	Explication des écarts
1	Diffusion du projet de service et de nos valeurs et engagements auprès des partenaires	Responsable VDSA	6 mois	Partenaires informés, meilleure compréhension du service, renforcement de la confiance		
2	Conventions avec les EHPAD partenaires à actualiser	Direction CCAS	12 mois	Conventions à jour		
3	Pérenniser les « réunions partenariales » (1/an)	Responsable VDSA	12 mois	suivi efficace des actions communes		
4	Elargissement des partenariats	Responsable VDSA	6 mois	Augmentation du nombre de partenaires, diversification des acteurs impliqués		
5	Inclure les partenariats dans les activités et animations	Responsable Animation/ VDSA	4 mois	Bénéfices pour les usagers, satisfaction des partenaires		

B - Charte de la bientraitance

La présente charte affirme les engagements du Service d'Aide à Domicile du CCAS de Cagnes-sur-Mer en matière de respect, de dignité et d'accompagnement bienveillant des personnes accompagnées à leur domicile. Elle constitue un repère éthique pour les professionnels et un gage de confiance pour les usagers.



Charte de la Bientraitance



Service d'Aide à Domicile (SAD Aide) – CCAS de Cagnes-sur-Mer

1. Respect de la dignité et de l'intégrité de la personne

Chaque personne est accueillie et accompagnée dans le respect de ses droits fondamentaux, de sa dignité, de sa pudeur et de son intégrité physique et morale.



Nos engagements :

Respect de l'intimité lors des actes de la vie quotidienne

Confidentialité absolue sur la vie privée et les informations personnelles

Aucune discrimination (âge, sexe, origine, situation sociale, handicap, orientation, convictions)

2. Écoute et respect des choix de vie

Les professionnels s'engagent à écouter les souhaits et les préférences des personnes accompagnées et à respecter leurs habitudes de vie.



Nos engagements :

Prise en compte des rythmes, préférences alimentaires, habitudes culturelles ou religieuses

Co-construction des prestations dans la mesure du possible

Adaptation des interventions en fonction des évolutions du besoin

3. Accompagnement à l'autonomie

La bientraitance passe par un soutien actif à l'autonomie des personnes, quel que soit leur niveau de dépendance.



Nos engagements :

Favoriser les capacités restantes, encourager la participation

Ne pas faire à la place, mais faire avec

Respecter le droit à prendre des décisions, même en cas de vulnérabilité

4. Relation de confiance et bienveillance

La relation entre les intervenants et les personnes aidées repose sur une attitude respectueuse, empathique et patiente.



Nos engagements :

Avoir une posture professionnelle en toutes circonstances

Bannir toute forme de négligence, de violence verbale, psychologique ou physique

Créer un climat rassurant et chaleureux au quotidien

5. Prévention de la maltraitance

Le SAD Aide du CCAS de Cagnes-sur-Mer est vigilant à prévenir toute forme de maltraitance, volontaire ou involontaire.



Nos engagements :

Formation régulière des équipes sur la bientraitance

Mise en place d'un protocole de signalement interne

Traitement immédiat et confidentiel des alertes

6. Droit à l'expression et à la réclamation

Chaque personne accompagnée a le droit de s'exprimer librement, de faire part de ses remarques ou insatisfactions.



Nos engagements :

Mise à disposition d'un dispositif de réclamation accessible

Réponse rapide et personnalisée à toute observation

Suivi des situations et amélioration continue du service

♦ Cette charte est :

· Remise à chaque bénéficiaire lors de la première visite

· Affichée dans les locaux du CCAS et du SAD

· Signée par les intervenants à domicile et l'équipe encadrante

· Actualisée régulièrement en concertation avec les usagers et les professionnels



C – Procédures

1) Gestion et admission d'une demande d'aide à domicile

Ville de CAGNES-sur-MER  CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE	GESTION ET ADMISSION D'UNE DEMANDE D'AIDE A DOMICILE	Date d'application : NOV 2025 Version : 01 Page 1 sur 4
--	--	--

OBJET :

Décrire les étapes de réception, d'analyse et de traitement d'une demande de prestation d'aide à domicile au sein du Service Autonomie à Domicile du CCAS de Cagnes-sur-Mer, en vue d'une orientation adaptée et d'une éventuelle mise en place de la prestation.

DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure s'applique à l'agent en charge de l'évaluation à domicile et à la responsable du SAD.

DEFINITIONS / ABREVIATIONS :

Evaluation : Analyse qualitative et quantitative des besoins de la personne, à l'aide d'outils normalisés (ex. : référentiel HAS 2025)

APA. : Allocation Personnalisée d'Autonomie

CCAS. : Centre Communal d'Action Sociale

SAD: Service Autonomie à Domicile

AAS : Service Aides et Action Sociales

DOCUMENTS ASSOCIES :

✓ Fiche de demande initiale	Règlement de fonctionnement
✓ Fiche de signalement	Devis de prestation
✓ Agenda partagé	PPA
✓ Livret d'accueil et annexes	Contrat de prestation

REDIGEE PAR :	VERIFIEE PAR :	APPROUEE PAR :
Fonction : Chargée de mission qualité. Nom : C. GALLAH Le : 21/11/2025 Visa :	Fonction : Responsable du SAD Aide Nom : S. RAIMBAULT Le : 26/11/2025 Visa :	Fonction : Directeur Nom : <u>A.TONINI</u> Le : 26/11/2025 Visa :

Ville de CAGNES-sur-MER  CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE	GESTION ET ADMISSION D'UNE DEMANDE D'AIDE A DOMICILE	Date d'application : NOV 2025 Version : 01 Page 2 sur 4
--	--	--

DESCRIPTION DE L'ORGANISATION :

Dès lors qu'une personne accompagnée exprime une demande d'aide à domicile, celle-ci est recueillie et traitée par l'agent évaluateur, selon un circuit de prise en charge défini et conforme aux exigences du référentiel qualité en vigueur. Procédure réécrite en conformité avec le décret n°2023-608, la loi ASV, et le référentiel HAS 2023.

1. Enregistrement de la demande initiale

Si le demandeur dispose d'un accord de prise en charge (APA, caisse de retraite, aide sociale) :

L'encadrant procède à l'enregistrement de la demande :

- Si la personne bénéficie déjà d'une prestation du CCAS, celui-ci complète une fiche de signalement en précisant les éléments relatifs à la prise en charge demandée et lui remet le livret d'accueil de la personne accompagnée.
- Si la personne n'est pas connue du service, il complète une fiche de demande initiale, permettant de qualifier le besoin, de clarifier la situation de la personne, et de lui présenter les services proposés par le SAD. L'encadrant lui remet le livret d'accueil.

Les documents sont transmis au responsable du SAD, qui en prend connaissance avant de les remettre à l'encadrant, chargé de poursuivre le parcours d'admission.

Si la personne accompagnée ne dispose pas d'un accord de prise en charge :

L'encadrant (ou, à défaut, l'agent évaluateur) informe le demandeur qu'il peut effectuer la démarche de prise en charge lui-même ou être orienté vers le service de cohésion sociale pour un accompagnement personnalisé. Il lui remet également le livret d'accueil de la personne accompagnée.

2. Admission d'un nouveau bénéficiaire

Dès réception de l'accord de prise en charge financière (APA, caisse de retraite, aide sociale), l'admission du nouveau bénéficiaire au sein du SAD peut être engagée.

L'encadrant :

- Établit un devis de prestation ;
- Vérifie les disponibilités du personnel intervenant ;

VILLE DE CAGNES-SUR-MER  CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE	GESTION ET ADMISSION D'UNE DEMANDE D'AIDE A DOMICILE	Date d'application : NOV 2025 Version : 01 Page 3 sur 4
--	--	--

- Propose un planning d'intervention adapté aux besoins exprimés et à la sectorisation géographique ;
- Planifie une visite à domicile afin d'évaluer la situation globale du bénéficiaire.

Une fois la demande validée et les besoins confirmés, l'encadrant fait signer le contrat de prestation ainsi que l'ensemble des documents nécessaires au dossier par la personne accompagnée ou, le cas échéant, par son représentant légal en cas de mesure de protection.

La prestation peut débuter à la date convenue.

En cas de désaccord du bénéficiaire, une nouvelle recherche est engagée.

En cas d'impossibilité d'attribution, et après avoir étudié l'ensemble des possibilités disponibles, le bénéficiaire est orienté vers des structures extérieures agréées. Une liste des prestataires présents sur la commune est remise au demandeur.

3. Évaluation à domicile :

La visite est réalisée avant la première intervention. Elle est annoncée au bénéficiaire par téléphone ou par mail, en présence éventuelle du conjoint, d'un proche, d'un mandataire judiciaire ou d'une personne de confiance.

Lors de cette visite, l'agent de la direction « Vie des Seniors et Autonomie » :

- Présente son identité et sa carte professionnelle ;
- Échange avec la personne afin de mieux la connaître, comprendre son quotidien, ses habitudes et ses attentes, afin d'adapter au mieux l'accompagnement ;
- Évalue les besoins, le niveau d'autonomie, l'environnement et les conditions de vie du bénéficiaire ;
- Vérifie les conditions de sécurité nécessaires à l'intervention en réalisant un tour du logement (lit médicalisé, protections, aides techniques...) et en identifiant les points de vigilance tels que les tapis à risque de chute ou les installations de gaz ;
- Oriente, si nécessaire, vers d'autres services ou professionnels adaptés (soins, soutien social...).

4.Élaboration du dossier d'admission :

À l'issue de la visite, et si toutes les parties donnent leur accord, les documents suivants sont remis :

- Le contrat de prestation de service et ses annexes : devis, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés, grille tarifaire ;

Ville de CAGNES-sur-MER  CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE	GESTION ET ADMISSION D'UNE DEMANDE D'AIDE A DOMICILE	Date d'application : NOV 2025 Version : 01 Page 4 sur 4
--	--	--

- La fiche d'évaluation des besoins ;
- La liste du matériel de base requis pour les tâches ménagères ;
- Le cahier de liaison ;
- Le questionnaire de satisfaction d'admission, à laisser au domicile ;
- L'attestation de remise des clés, si nécessaire.
- Badge de télégestion à coller

Une date de démarrage est ensuite fixée en accord avec le bénéficiaire.

Le Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) est élaboré avec l'accord du bénéficiaire dans un délai de six mois après la première visite de prestation. L'agent en assure la rédaction, veille à recueillir son consentement éclairé et prépare l'ensemble des documents associés (voir procédure PPA).

Ville de CAGNES-sur-MER  CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE	SIGNALEMENT ET TRAITEMENT DES ACTES DE MALTRAITANCE	Date d'application : Novembre 2025 Version : 01 Page 1 sur 3
--	---	---

OBJET :

Cette procédure décrit les modalités de repérage, de signalement, d'évaluation et de traitement des situations de maltraitance au sein du Service Autonomie à Domicile (SAD) du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Cagnes-sur-Mer, dans une démarche de prévention et de protection des personnes accompagnées.

DOMAINE D'APPLICATION :

Elle s'applique à l'ensemble des salariés du SAD du CCAS de Cagnes-sur-Mer, y compris les intervenants à domicile, les agents administratifs, l'équipe encadrante, ainsi qu'à tout autre agent du CCAS amené à constater ou recevoir un signalement.

DEFINITIONS / ABREVIATIONS :

Maltraitance : Tout acte ou omission, isolé ou répété, qui porte atteinte aux droits fondamentaux d'une personne ou compromet sa santé, sa sécurité, son développement ou sa dignité. Elle peut être physique, psychologique, financière, médicale, institutionnelle ou relever de la négligence

CD : Conseil départemental

SAD : Service Autonomie à Domicile

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

Déposant : La personne qui effectue un signalement

Référent : Toute personne ayant un rôle de suivi ou de proximité auprès de l'usager : *médecin, infirmier, tuteur, proche aidant, travailleur social, etc.*

DOCUMENTS ASSOCIES :

- ✓ Fiche de signalement d'une situation préoccupante ou de maltraitance
- ✓ Fichier numérique de suivi des signalements
- ✓ Formulaire de refus

REDIGEE PAR :	VERIFIEE PAR :	APPROUVEE PAR :
<u>Fonction :</u> Gestionnaire administrative « SAD » <u>Nom :</u> C. GALLAH Le : NOVEMBRE 2025 Visa :	<u>Fonction :</u> Responsable de la direction « Vie des Séniors et Autonomie » <u>Nom :</u> S. RAIMBAULT Le : NOVEMBRE 2025 Visa :	<u>Fonction :</u> Directeur <u>Nom :</u> A.TONINI Le : NOVEMBRE 2025 Visa :

Ville de CAGNES-sur-MER  CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE	SIGNALEMENT ET TRAITEMENT DES ACTES DE MALTRAITANCE	Date d'application : Novembre 2025 Version : 01 Page 2 sur 3
--	---	---

DESCRIPTION DE L'ORGANISATION :

Lorsqu'une situation préoccupante ou une suspicion de maltraitance est constatée à l'égard d'une personne accompagnée du Service Autonomie à Domicile (SAD), toute personne (la personne accompagnée elle-même, un proche, un intervenant à domicile, un agent du CCAS ou tout tiers) peut effectuer un signalement.

Ce signalement peut être transmis :

- Par téléphone, mail, courrier ou directement à l'accueil,
- À l'occasion d'une intervention à domicile (aide à domicile),
- Lors d'une visite d'évaluation à domicile.

Le signalement est réceptionné par le gestionnaire du service ou, à défaut, par la responsable du SAD, qui le consigne sur une fiche de signalement. Cette fiche indique :

- Le nom de la personne accompagnée,
- Le nom et la qualité du déposant,
- Les faits constatés ou rapportés.

Le directeur du CCAS est informé de la réception du signalement oralement par la responsable du SAD.

Un entretien peut être organisé avec le déposant pour recueillir des éléments complémentaires.

Entretien avec la personne accompagnée – Il peut avoir lieu au CCAS ou au domicile.

La fiche de signalement est enregistrée dans un fichier numérique dédié, hébergé sur un réseau sécurisé, dans le respect du secret professionnel et de la réglementation RGPD. Elle est ensuite transmise à la responsable du service, qui en assure l'analyse initiale et la confie au gestionnaire du service afin de procéder à une évaluation approfondie de la situation.

Le gestionnaire du service identifie, dans le dossier de la personne accompagnée, les professionnels impliqués dans sa prise en charge (médecin traitant, infirmier, intervenants médico-sociaux...). Ces professionnels peuvent être informés dans le cadre du secret professionnel partagé, conformément à l'article L.1110-4 du Code de la santé publique.

Les proches ou aidants sont informés uniquement avec l'accord de la personne ou lorsque leur intervention est nécessaire à sa protection.

Le déposant est informé que son signalement a été pris en compte et traité, dans le respect du secret professionnel.

Le traitement du signalement doit être engagé sans délai, et au plus tard dans les 48 heures en cas de risque grave ou immédiat.

Ville de CAGNES-sur-MER  CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE	SIGNALEMENT ET TRAITEMENT DES ACTES DE MALTRAITANCE	Date d'application : Novembre 2025 Version : 01 Page 3 sur 3
--	---	---

Si la personne accompagnée refuse la poursuite du traitement du signalement ou s'oppose à une transmission externe (CD), l'équipe applique les principes suivants :

- Si la personne est jugée apte à consentir, elle signe un formulaire de refus,
- En cas de doute sur sa capacité de discernement, un avis médical est sollicité. Si une vulnérabilité est confirmée, le signalement est maintenu dans une logique de protection.

Lorsque la maltraitance est avérée, des mesures immédiates sont mises en place : protection de la personne, actions correctives, accompagnement des équipes ou sanctions si nécessaire. Un suivi régulier permet de vérifier l'efficacité de ces actions.

Un courrier de signalement est rédigé à destination du CD et/ou du Procureur de la République, signé par la direction. Il est accompagné d'un rapport social rédigé par un travailleur social de la direction Cohésion Sociale.

Enfin, une coordination entre les services est assurée pour garantir le suivi de la situation.

Lorsque la maltraitance n'est pas avérée, mais qu'un doute subsiste, une vigilance renforcée est maintenue et des observations complémentaires peuvent être réalisées. Si le signalement est infondé, l'information est tracée sans stigmatiser les professionnels impliqués.

Dans tous les cas, l'ensemble des documents liés au signalement, à l'analyse et aux décisions prises est archivé dans le dossier de la personne conformément aux règles en vigueur.

LEXIQUE

Personne accompagnée : personne physique bénéficiant des prestations du service autonomie à domicile

Aidants : personnes mentionnées par la personne accompagnée lui apportant une aide régulière et fréquente pour les actes et activités de la vie quotidienne

Gestionnaire : personne morale détenant l'autorisation du service de maintien à domicile

Responsable de service : personne physique qui gère le service autonomie à domicile

Encadrant : personne physique qui évalue les besoins de la personne accompagnée et assure le suivi de la prestation afin d'apporter une réponse globale et individualisée à ses besoins

Intervenants : agents de l'établissement et des structures partenaires intervenant au domicile de la personne accompagnée

Responsable de la coordination : assure la coordination des activités d'aide et de soins. Au sein du SAD Aide du CCAS de Cagnes-sur-Mer, cette fonction est assurée par l'encadrant

Bientraitance : Une démarche collective visant à promouvoir le bien-être de la personne accompagnée, dans le respect de ses choix, de ses besoins et de ses droits. Elle s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue et mobilise l'ensemble des professionnels d'un service ou d'un établissement.