

PROJET DE SERVICE

2026-2030



Sommaire

1. PRESENTATION DU SERVICE.....	8
1.1. Notre histoire	8
1.2. Nos missions	9
1.3. Le cadre réglementaire	9
1.3.1. Description administrative :	9
1.3.2. Réglementation	10
1.3.3. Le financement du service.....	11
1.3.4. La situation géographique	11
1.3.4.1. Territoire d'intervention	11
1.3.4.2. Caractéristiques socio-économiques des secteurs	11
1.3.4.3. Concurrence dans la zone	12
1.3.5. Population accompagnée	12
1.3.5.1. Caractéristiques des personnes accompagnées :.....	12
1.3.5.2. Typologie des besoins.....	12
1.4. Composition de l'équipe.....	13
1.5. Des principes d'accompagnement respectueux des droits des personnes.....	14
1.5.1. Une approche centrée sur la personne	14
1.5.2. Le respect des valeurs associatives	14
1.5.3. Le respect des droits fondamentaux.....	14
1.5.4. Une exigence d'individualisation des interventions.....	15
1.5.5. Un travail d'équipe sécurisant pour la personne et les professionnels	15
1.5.6. La bientraitance et la prévention des risques	15
1.5.7. Une éthique de l'intervention au domicile	16
2. Le projet d'établissement.....	16
2.1. Le contexte	16
2.1.1. Associatif	16
2.1.1.1. Poursuivre la dynamique collective	16
2.1.1.2. Conforter l'organisation en plateforme de services	16
2.1.1.3. Approfondir la transversalité et harmoniser les pratiques.....	17
2.1.2. Un projet d'établissement inscrit dans les orientations des politiques publiques	17
2.1.2.1. Au niveau départemental	17
2.1.2.2. Au niveau régional	17
2.1.2.3. Au niveau national.....	18
2.1.2.4. Au niveau international.....	18
2.2. La démarche	18
2.2.1. Un ancrage réglementaire et stratégique	19
2.2.2. 2 avril 2025 : une journée de lancement, mobilisatrice !.....	19
2.2.3. La méthodologie :.....	19

2.2.3.1.	Analyse partagée des besoins et des caractéristiques du public	19
2.2.3.2.	Construction collective des solutions d'accompagnement	20
2.2.3.3.	Les thématiques transversales.....	20
2.2.3.4.	Elaboration de la feuille de route	21
2.3.	Construction et rédaction du Projet d'Établissement.....	21
2.4.	Validation et diffusion	21
3.	LE PARCOURS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE.....	22
3.1.	Phase d'admission.....	22
3.1.1.	Réception et instruction de la demande	22
3.1.1.1.	Canaux de réception des demandes.....	22
3.1.1.2.	Première prise de contact	22
3.1.1.3.	Gestion des demandes urgentes	22
3.1.2.	Critères d'admission	23
3.1.3.	Visite d'évaluation à domicile.....	23
3.1.3.1.	Objectifs de la première visite	23
3.1.3.2.	Contenu de l'évaluation.....	23
3.1.3.3.	Suites de la visite	23
3.1.4.	Phase d'accueil et contractualisation.....	24
3.1.4.1.	Mise en place du contrat	24
3.1.4.2.	Documents remis lors de la seconde visite	24
3.2.	Phase d'accompagnement.....	24
3.2.1.	Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP).....	24
3.2.1.1.	Structure du PAP.....	24
3.2.2.	Suivi de l'évolution des besoins.....	25
3.2.2.1.	Réévaluation annuelle.....	25
3.2.2.2.	Réévaluation à la demande.....	25
3.2.2.3.	Réévaluation post-hospitalisation.....	26
3.2.2.4.	Traçabilité.....	26
3.2.2.5.	Satisfaction.....	26
3.3.	La fin de l'accompagnement.....	26
3.3.1.	Demande de fin d'accompagnement	26
3.3.2.	Procédure de clôture du dossier.....	26
4.	LES PRESTATIONS PROPOSEES PAR LE SERVICE	27
4.1.	L'aide à la personne	27
4.2.	La gestion du cadre de vie	27
4.3.	L'animation et stimulation	27
4.4.	L'aide aux aidants	27
5.	COLLABORATIONS RESEAUX ET PARTENARIATS	27
5.1.	Maillage territorial	27

5.1.1.	Impact des partenariats sur la qualité de vie au travail	28
5.1.2.	Dispositif numérique pour fluidifier les échanges.....	29
5.2.	Favoriser l'accès aux soins.....	29
5.2.1.	Mise en relation avec les professionnels de santé du territoire	29
5.2.2.	Coordination des interventions aide / soins	29
5.2.3.	Contribution des partenaires à la montée en compétences des équipes	30
6.	L'ORGANISATION DU SERVICE.....	31
6.1.	L'amplitude du service.....	31
6.1.1.	Accueil téléphonique et physique	31
6.1.2.	Gestion des urgences et continuité de service :	31
6.2.	Compétences et qualifications	32
6.2.1.	Compétences métiers des intervenants	32
6.2.2.	Rôle des encadrantes et cadre d'intervention	32
6.3.	Fonctions et délégation	32
6.3.1.	Médecin coordonnateur.....	33
6.3.2.	Directrice des soins et cheffe des Services Autonomie à Domicile	33
6.3.3.	Responsable de secteur de PA Services Alister	33
6.3.4.	Responsable adjointe	33
6.3.5.	Les aides à domicile	33
6.3.6.	Les fonctions support	34
6.4.	Les réunions	34
6.4.1.	Réunion plénière trimestrielle	34
6.4.2.	Réunion de Direction	34
6.4.3.	Réunion de fonctionnement.....	35
6.4.4.	Réunion de secteur	35
6.4.5.	Transmissions quotidiennes	35
6.4.6.	Temps d'échanges informels	36
6.4.7.	Comité de Direction (CODIR)	36
6.5.	La traçabilité	36
6.5.1.	Des informations au sujet des personnes accompagnées	36
6.5.2.	De l'activité	37
7.	LA BIEN TRAITEMENT ET LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT	37
7.1.	Une définition partagée	38
7.2.	Bien traitement et engagement du service.....	38
7.3.	Repérage des risques liés à l'isolement, à la perte d'autonomie et à la maltraitance	39
7.3.1.	Repérage initial à l'admission :	39
7.3.2.	Repérage quotidien par les professionnels :	39
7.4.	Gestion des situations préoccupantes	40
7.4.1.	Commission d'Actions de Progrès (CAP)	40

7.4.2.	Cellule de gestion des situations de maltraitance	40
7.5.	Formation et engagement de la structure	40
8.	LA DEMARCHE QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES	41
8.1.	Nos engagements qualité envers les personnes accompagnées	41
8.2.	L'amélioration continue de la qualité des prestations	41
8.2.1.	Le traitement des événements indésirables :	42
8.2.1.1.	Une culture de signalement partagée.....	42
8.2.1.2.	Modalités de remontée des événements indésirables.....	42
8.2.1.3.	Analyse, suivi et retour d'information.....	42
8.2.2.	Le traitement des plaintes réclamations et compliments	43
8.2.2.1.	Un recueil accessible et pluriel	43
8.2.2.2.	Traçabilité et traitement des situations	43
8.2.2.3.	Analyse collective et amélioration continue	43
8.2.3.	La Commission d'Actions de Progrès (CAP)	44
8.2.4.	Les enquêtes de satisfaction :	44
8.2.5.	Les séminaires :	44
8.2.6.	Les évaluations HAS et auto-évaluations :	44
8.3.	La gestion des risques	45
8.3.1.	La cartographie des risques	45
8.3.2.	Les risques sanitaires.....	45
8.4.	La gestion des comportements-problèmes	45
8.4.1.	Une évaluation globale et contextualisée des situations	46
8.4.2.	Des principes d'accompagnement respectueux des droits et des choix	46
8.4.3.	Favoriser l'expression et la participation de la personne	46
8.4.4.	Une vigilance partagée et des pratiques professionnelles structurées	46
8.4.5.	Adapter l'accompagnement et prévenir les ruptures	47
8.5.	La gestion des risques de maltraitance	47
8.5.1.	Un dispositif institutionnel structuré et décliné au service PA SERVICES	47
8.5.2.	Repérage, alerte et traçabilité	47
8.5.3.	La cellule de gestion des situations de maltraitance.....	48
8.5.4.	Vigilance professionnelle et culture qualité.....	48
8.5.5.	Intégration dans le pilotage qualité	48
8.6.	Signaler.....	48
8.6.1.	À l'ARS GE (Agence Régionale de Santé Grand Est)	49
8.6.2.	À la CeA (Collectivité européenne d'Alsace)	49
8.6.3.	Signalement au procureur de la République	49
8.7.	Le respect des principes d'accompagnements.....	49
8.7.1.	Supervision par la direction qualité.....	49
8.7.2.	Un fonctionnement au service de la personnalisation	50
8.7.3.	L'implication des personnes accompagnées dans la démarche qualité	50

8.8.	Le développement des compétences professionnelles	50
8.9.	Suivi, évaluation et communication	51
8.10.	Gouvernance qualité.....	51
9.	LA DEMARCHE RSO (RESPONSABILITE SOCIETALE DES ORGANISATIONS) :	52
10.	LA PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES.....	53
10.1.	Finalité et partage des données.....	53
10.2.	Le registre des traitements	53
10.3.	Sécurité des données	54
10.3.1.	Le dossier informatisé de l'utilisateur XIMI	54
10.3.2.	Gestion des accès :	54
10.3.3.	Protection des supports	54
10.3.4.	Usage des outils informatiques	55
10.3.5.	Transmission des informations	55
10.3.6.	Gestion des incidents.....	55
10.3.7.	Traçabilité	55
10.3.8.	Archivage des dossiers.....	55
10.4.	Droit à l'image.....	55
10.5.	Le Délégué à la Protection des Données (DPO).....	56
10.6.	Les droits des personnes.....	56
11.1.	Vers l'extérieur :	56
11.1.1.	Les réseaux sociaux	56
11.1.2.	La création de supports de communication	56
11.1.3.	La tenue à jour du site internet	56
11.2.	La communication en interne	57
12.	LE PROJET SOCIAL ET LE DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES.....	57
12.1.	La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.	57
12.1.1.	Le développement des compétences par la formation continue.	57
12.1.2.	De l'accueil du salarié à l'octroi d'un rôle décisif.	59
12.1.3.	Management participatif et mobilité.	60
12.2.	Développer la qualité de vie au travail.	61
12.2.1.	Conciliation de la vie professionnelle et privée.	61
12.2.2.	Diagnostic et actions en lien à la QVCT.....	62
12.2.3.	Les Contrats Locaux d'Amélioration des Conditions de Travail (CLACT).	63
12.2.4.	Promouvoir et développer les dispositifs d'accompagnement et d'aide sociale	64
13.	DIRECTION ADMINISTRATIVE FINANCIERE ET DES RESSOURCES MATERIELLES (DAFRM)	65
13.1.	Composition de la D.A.F.-R.M.	65
13.1.1.	Les fonctions administratives et financières.....	65
13.1.2.	Les fonctions techniques :	66

13.1.3.	Direction et management :	66
13.2.	Missions de la D.A.F.-R.M.	66
13.2.1.	Les missions administratives et financières :	66
13.2.2.	La gestion des EPI	67
13.2.3.	Les missions techniques et matérielles :	67
14.	LES OBJECTIFS D'EVOLUTION DE PROGRESSION ET DE DEVELOPPEMENT	68
14.1.	Consolider la personnalisation des accompagnements et le suivi des parcours	68
14.2.	Renforcer la prévention des risques et la culture de bientraitance	68
14.3.	Développer la coordination des interventions et les partenariats de territoire	68
14.4.	Soutenir les professionnels et développer les compétences	69
14.5.	Structurer et renforcer le pilotage qualité et la gestion des risques	69
14.6.	Poursuivre l'intégration de PA SERVICES dans la dynamique de plateforme	69

1. PRESENTATION DU SERVICE

1.1. Notre histoire

Créée en 1984 par le Dr Jean SENGLER, alors chef du service de rééducation du Groupement Hospitalier Mulhouse – Sud Alsace (GHRMSA), l'Association pour l'Information Scientifique et Technique en Rééducation (ALISTER) se consacrait initialement à la formation continue des professionnels de santé dans les domaines de la réadaptation et du handicap.

Au fil des années, l'association a constaté les difficultés rencontrées par les personnes devenues handicapées au moment de leur retour à domicile, notamment à la suite d'accidents de la vie (traumatismes crâniens, AVC, maladies neurodégénératives, séquelles tumorales...). Pour répondre à ces enjeux, ALISTER modifie ses statuts en 2005 et crée Handicap Services Alister (HSA), un ensemble d'établissements et de services dédiés à l'accompagnement des personnes présentant des séquelles motrices et cognitives.

À partir de 2006, l'association développe progressivement une plateforme de services médico-sociaux, pensée pour favoriser le maintien ou le retour à domicile. L'objectif fondateur demeure : permettre à toute personne en perte d'autonomie de vivre chez elle, dans son domicile familial lorsqu'il existe, ou dans un logement adapté, et offrir une alternative inclusive à l'institutionnalisation traditionnelle. La spécificité d'HSA repose notamment sur l'intervention précoce lors des sorties d'hospitalisation ou lors de ruptures de parcours (deuil, séparation, épuisement des aidants...).

Quand Handicap Services Alister rencontre PA Services

Fondée en 2001, PA Services est une association à but non lucratif dédiée au soutien à domicile des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. En tant que Service Autonomie à Domicile (SAD), elle s'inscrit pleinement dans le secteur médico-social. Elle intervient en complémentarité avec les professionnels de santé (hôpitaux, médecins traitants, infirmiers, kinésithérapeutes, orthophonistes, ergothérapeutes...), et se distingue par l'emploi exclusif d'auxiliaires de vie, sans recours à des aide-ménagères ni à des prestations auprès d'enfants.

À la suite du départ à la retraite de son équipe dirigeante, PA Services s'est interrogé sur la pérennité de son activité, ainsi que sur l'avenir de ses personnes accompagnées et de ses salariés. Constatant une convergence de valeurs, d'expertises et de projets, les gouvernances d'ALISTER et de PA Services initient un rapprochement à l'été 2023. Ce processus aboutit au 1er janvier 2024 à la reprise de PA Services par ALISTER et à la création de PA Services ALISTER.

Afin d'intégrer pleinement cette nouvelle mission, l'association ALISTER a élargi ses statuts en septembre 2023 pour accompagner également les personnes âgées vivant à domicile. Toutefois, sa vocation originelle demeure intacte : être partenaire des personnes en perte d'autonomie, les soutenir dans leur capacité à « vivre chez elles », en préservant leur liberté et leur pouvoir de décision.

Une plateforme fédérée autour de valeurs fortes

Les professionnels de PA Services ALISTER se réunissent autour de valeurs communes :
Exigence – Dynamisme – Respect – Esprit d'équipe.

Ces principes guident quotidiennement leurs interventions, avec un objectif central : soutenir les capacités d'agir et de décider des personnes accompagnées.

La plateforme combine aujourd'hui une double expertise, à la fois médico-sociale et sanitaire, et s'appuie sur un ensemble de services complémentaires capables d'ajuster leurs interventions de manière souple, en fonction de l'évolution des besoins individuels de chaque personne.

1.2.Nos missions

Les Services Autonomie à Domicile (SAD) constituent la nouvelle appellation introduite par la réforme de l'offre d'aide à domicile¹.

Ils relèvent du secteur médico-social et ont pour mission de soutenir les personnes âgées ou en situation de handicap dans la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne.

Ainsi, les missions de Pa service Alister s'inscrivent totalement dans la mission des SAD en contribuant au maintien à domicile des personnes âgées ou en situation de handicap tout en bénéficiant d'un accompagnement adapté à leurs besoins. L'objectif est de préserver leur autonomie, leur confort et leur qualité de vie dans un cadre familial et sécurisant.

Un objectif complémentaire est de soutenir les proches aidants, en leur apportant une aide concrète et personnalisée pour les accompagner dans leur rôle quotidien. Les interventions de PA Services viennent en complément des dispositifs existants, sans se substituer à eux, afin d'assurer une continuité des soins et des services à domicile.

PA Services s'engage également dans la prévention et la promotion de la santé auprès des personnes fragilisées par la perte d'autonomie. Les actions menées touchent plusieurs domaines clés :

- Prévention des chutes et des accidents domestiques,
- Lutte contre la dénutrition et suivi nutritionnel,
- Accompagnement dans la gestion de la polymédication,
- Prévention de l'isolement et maintien du lien social,
- Surveillance de l'état de santé et détection précoce de toute dégradation.

Ces actions contribuent, de manière indirecte, à réduire les hospitalisations et les séjours en établissement, en favorisant le maintien à domicile dans des conditions optimales de sécurité et de bien-être.

En rejoignant l'association Alister, PA Services a pu assurer la continuité, la qualité et la personnalisation des services, tout en ayant l'opportunité d'innover et de s'adapter aux besoins évolutifs des personnes accompagnées et de leurs familles.

1.3.Le cadre réglementaire

1.3.1. Description administrative :

¹ Loi n°2020-1525 du 7 décembre 2020 (ASAP).

SIRET: 338 164 791 00141
N° FINESS : 67 001 935 5
Adresse : BIZEN - Hôtel d'entreprises, 4 Rue Jean-Marie Lehn, 67560 Rosheim
Téléphone : 03.69.48.60.52
Courriel : info@paservices-alister.fr
Président : Docteur Jean SENGLER
Responsable de secteur : Meriem DIEBOLD
Responsable adjointe : Cyrielle FERRY
Statut : Association à but non lucratif inscrite au registre des associations
Autorisation : Délivrée par la Collectivité européenne d'Alsace pour une durée de 15 ans à compter du 21 novembre 2023
Nombre de salariés : 27 salariés
Convention Collective : Convention collective de la branche, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010.

1.3.2. Règlementation

Les SAD sont régis principalement par le CASF, notamment :

Articles clés :

L.311-1 à L.311-9 : droits et libertés de la personne accompagnée.

L.313-1 et suivants : organisation et régime juridique des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).

L.312-1, I, 6° et 7° : définition des services intervenant au domicile.

L.313-12, L.313-12-1 : autorisations, renouvellement, transformation des services.

L.314-1 & L.314-2 : règles de tarification.

R.312-194 à R.312-203 : modalités de fonctionnement des services.

La réforme de l'aide à domicile (Loi ASAP + Décrets de 2021–2022)² a fusionné les anciens services sous le vocable Service Autonomie à Domicile, permettant :

- Un cadre unique d'autorisation délivrée par le Conseil Départemental.
- Une harmonisation des prestations pour les services intervenant auprès des personnes âgées et handicapées.
- Une valorisation du rôle des SAD comme acteurs du maintien à domicile et de la prévention de la perte d'autonomie.

Évaluation qualité obligatoire pour tous les ESSMS :

- ✓ Évaluation interne continue,
- ✓ Évaluation HAS (Haute Autorité de Santé) tous les 5 ans réalisée par un organisme habilité.

² Loi n°2020-1525 du 7 décembre 2020 (ASAP).

Décret n°2021-1003 du 30 juillet 2021 définissant les SAD.

Décrets de tarification (2022-2023) encadrant le modèle tarifaire unique.

- ✓ Transmission des résultats à l'ARS et au Département.

1.3.3. Le financement du service

Handicap Services Alister étant une association à but non-lucratif, PA SERVICES ALISTER est essentiellement financé par :

- ✓ la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) versée par la Maison Départementale des Personnes en situation de Handicap (MDPH) pour financer les plans d'aide individualisés des personnes en situation de handicap accompagnées.
- ✓ L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) versée par la Collectivité européenne d'Alsace. C'est une aide financière destinée aux personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie. Elle permet de financer tout ou partie des dépenses nécessaires pour l'aide à domicile (aide-soignant, aménagement du logement, etc.). Son montant est personnalisé et calculé en fonction du degré de dépendance (GIR) et des ressources du bénéficiaire.
- ✓ Les personnes elles-mêmes pour le reste à charge de l'APA ou PCH.
- ✓ La dotation qualité versée par la Collectivité européenne d'Alsace dans le cadre d'un CPOM déterminant des actions spécifiques en vue d'améliorer la qualité des accompagnements proposés.

Les tarifs d'accompagnement du SAD sont soumis à un taux maximum d'évolution annuel défini chaque année par arrêté ministériel. C'est le ministre chargé des Solidarités qui publie cet arrêté, en lien avec le ministère des Finances. Ce pourcentage d'évolution, s'applique au prix plafond des SAD et permet de tenir compte de l'inflation et des coûts spécifiques des services. Ils n'ont pas été modifiés lors de la reprise de l'activité de PA Services par Handicap Services Alister afin d'assurer la plus grande fluidité de l'opération.

1.3.4. La situation géographique

1.3.4.1. Territoire d'intervention

PA service intervient sur plusieurs secteurs du département du Bas - Rhin, en proposant un accompagnement à domicile aux personnes âgées et/ou en situation de handicap.

L'organisation de notre service repose sur trois secteurs principaux :

- **Secteur Obernai / Molsheim** et les villages environnants ;
- **Secteur Barr / Stotzheim** et les villages alentour ;
- **Secteur Benfeld / Erstein** et les villages alentours.

Chaque secteur est pris en charge par un groupe d'auxiliaires de vie dédié, permettant une meilleure proximité avec les personnes accompagnées et une réactivité optimale.

Les interventions couvrent à la fois des zones urbaines et rurales, ce qui nous permet de répondre à une grande diversité de besoins.

1.3.4.2. Caractéristiques socio-économiques des secteurs

Parmi les trois secteurs, deux sont principalement ruraux et présentent des populations avec un niveau de ressources financières plus limité comparé au secteur urbain.

Cette diversité socio-économique nécessite une adaptation des services proposés et une approche personnalisée, afin d'assurer l'accessibilité des prestations à toutes les personnes accompagnées, quels que soient leurs moyens.

Le secteur **Barr / Stotzheim** représente la zone de plus forte demande. Il s'agit d'un territoire très rural avec une proportion importante de personnes accompagnées très dépendants.

La densité de professionnels de santé (infirmiers, médecins et autres intervenants) y étant limitée, la demande d'aide sans secteur est très forte.

1.3.4.3. Concurrence dans la zone

La zone de chalandise de PA Services est desservie par plusieurs acteurs de l'aide à domicile, qu'ils soient associatifs ou entrepreneuriaux :

- L'ABRAPA
- SERVIRE PRO
- MILLEPATTE
- AUX BONS SOINS
- PETIT FILS
- AGE D'OR
- TOUT A DOM
- DOMALIANCE
- AZAE
- ALADOM
- ASSOCIATION A DEMAIN

Face à cette concurrence, PA Services se distingue par sa proximité, la qualité de son accompagnement individualisé et sa capacité à intervenir efficacement sur des zones rurales peu dotées en ressources humaines et médicales.

1.3.5. Population accompagnée

1.3.5.1. Caractéristiques des personnes accompagnées :

PA Services accompagne principalement :

- Des personnes âgées, majoritairement âgées de 70 à 90 ans, représentant une population vieillissante nécessitant des accompagnements prolongés et adaptés à l'évolution de leur dépendance.
- Des personnes en situation de handicap, dont les besoins peuvent varier en fonction du type et de la sévérité du handicap.

La répartition hommes/femmes indique que 59 % de nos personnes accompagnées sont des femmes, et 41 % des hommes, reflétant ainsi la prédominance féminine dans notre population suivie.

Parmi les personnes accompagnées, 91,45 % sont des seniors et 8,55 % sont en situation de handicap. Cette répartition met en évidence une majorité de personnes accompagnées âgées, tout en rappelant l'importance d'adapter les interventions pour garantir l'inclusion et le bien-être des personnes en situation de handicap.

La structure accompagne 85 personnes bénéficiaire de l'APA (L'Allocation Personnalisée d'Autonomie) contre 10 personnes bénéficiaire de la PCH (La Prestation de Compensation du Handicap). Par ailleurs entre 5 et 10 personnes autofinancent sans aucune aide publique leurs prestations à domicile.

Un tiers des personnes accompagnées relève des GIR 1 et 2.

Les dépendances des personnes en situation de handicap accompagné par la structure ne se mesure pas en GIR car il dépend de la PCH.

1.3.5.2. Typologie des besoins

Une grande partie des personnes accompagnées présente :

- Des troubles cognitifs (démences, Alzheimer, troubles de mémoire, troubles du comportement).

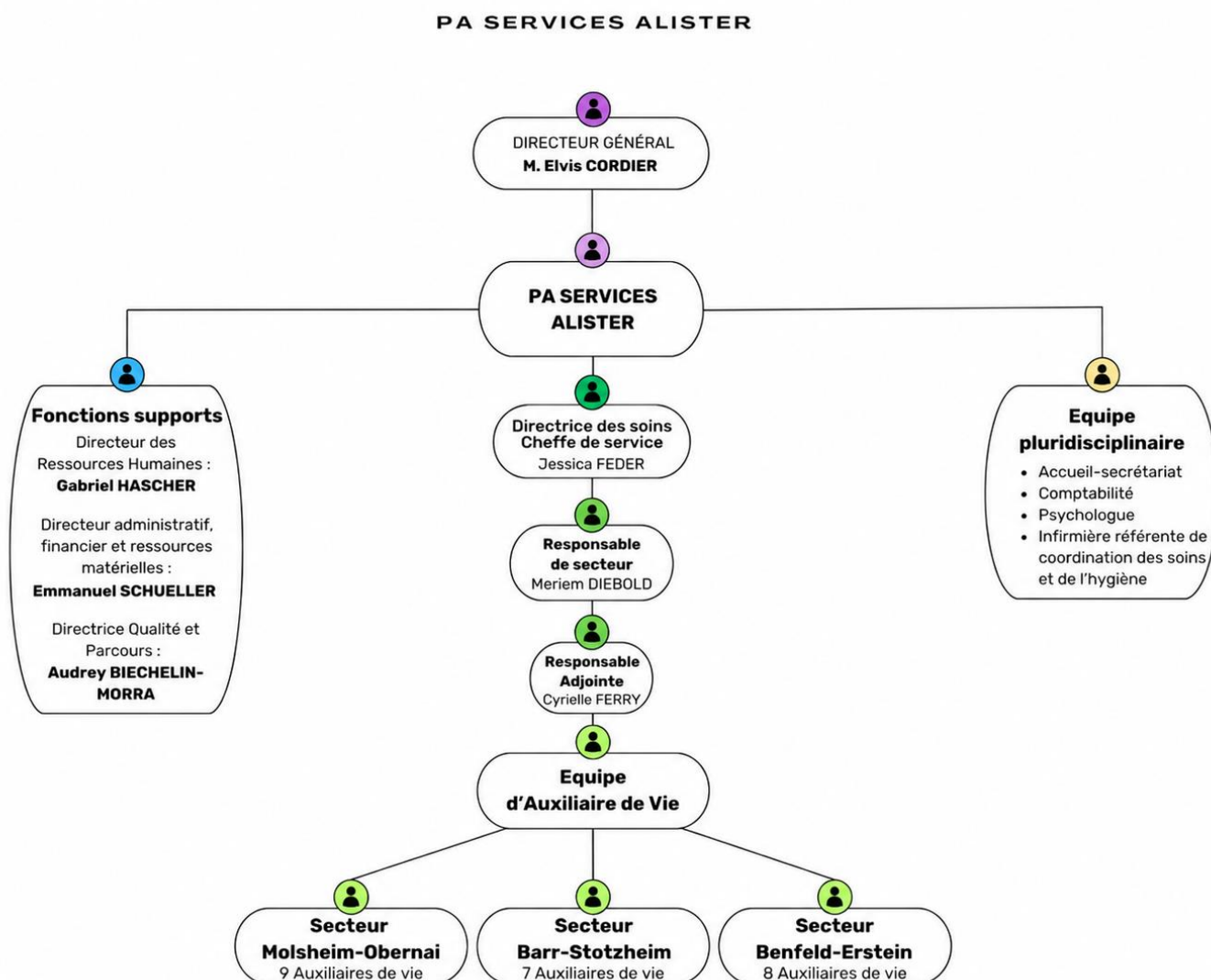
- Des troubles moteurs (mobilité réduite, chutes fréquentes, perte d'autonomie partielle ou totale).

Les interventions concernent souvent des personnes très fragilisées, présentant une pathologie évolutive et à dégradation rapide, nécessitant un accompagnement attentif et réactif.

La majorité des personnes accompagnées dispose d'un aidant principal, le plus souvent un membre de la famille (conjoint, enfant ou proche). Sur 101 personnes accompagnées, seulement 6 personnes sont isolées, sans aidant proche.

La présence d'aidants familiaux constitue un atout majeur pour assurer un suivi cohérent et personnalisé, tout en posant des défis organisationnels pour garantir un service de qualité, stable et réactif.

1.4.Composition de l'équipe



L'équipe de PA Services Alister est intégrée à la plateforme de services Handicap Services Alister, qui permet de soutenir le service dans l'ajustement et la personnalisation des accompagnements proposés. Cette coordination permet de renforcer la cohérence de l'accompagnement des personnes.

Les échanges et partenariats internes sont pluridisciplinaires, favorisant une approche globale des accompagnements.

1.5.Des principes d'accompagnement respectueux des droits des personnes

L'accompagnement proposé par PA Services ALISTER s'inscrit dans les valeurs, les principes et le cadre déontologique portés par l'association ALISTER. Notre mission repose sur un objectif central : **soutenir les personnes âgées ou en situation de handicap pour qu'elles puissent vivre chez elles, en sécurité, dans le respect de leurs choix, de leur rythme et de leur projet de vie.**

1.5.1. Une approche centrée sur la personne

PA Services place la personne au cœur de l'accompagnement. Le domicile reste son lieu de vie, son espace privé, et c'est à nos intervenants de s'adapter à son mode de vie, à ses habitudes, à son rythme et à ses priorités — dans la limite du raisonnable et dans le respect de la sécurité.

Notre action vise en priorité :

- la satisfaction des besoins de la personne accompagnée ;
- la préservation de son autonomie ;
- le maintien de son identité, de sa dignité et de ses repères ;
- le soutien à son autodétermination, c'est-à-dire sa capacité à faire ses propres choix et à agir pour elle-même.

Nos interventions s'inscrivent dans le respect des chartes des droits et libertés des personnes âgées dépendantes et des personnes en situation de handicap, références fondatrices de notre engagement.

1.5.2. Le respect des valeurs associatives

Les valeurs d'ALISTER structurent l'ensemble des pratiques de PA Services :

 Dynamisme

Interventions réactives, professionnelles, portées par une énergie positive et une capacité à s'adapter aux situations.

 Respect

Respect de la personne, de son histoire, de ses croyances, de son projet de vie, de son intimité et de son domicile.

 Esprit d'équipe

Coopération permanente entre professionnels : transmission, astreintes, soutien mutuel, cohésion.

 Bienveillance

Posture d'écoute, d'attention, de non-jugement et de soutien constant auprès des personnes accompagnées et de leurs proches.

Ces valeurs guident l'ensemble de nos décisions et de nos pratiques quotidiennes.

1.5.3. Le respect des droits fondamentaux

PA Services applique les principes du Projet d'Établissement concernant :

La non-discrimination : Aucun accompagnement n'est conditionné par l'âge, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou le mode de vie.

Le droit à l'information et au consentement : Les prestations sont expliquées clairement, et le consentement est recherché à chaque étape.

Le respect de l'intimité et de la vie privée : Frapper avant d'entrer, préserver la pudeur, respecter le choix du professionnel homme/femme quand cela est possible.

La protection : Tous les professionnels sont sensibilisés à la bientraitance et au repérage des situations à risque. Une procédure de signalement existe et une cellule maltraitance peut être mobilisée.

L'autodétermination : Les choix de la personne passent avant tout : habitudes, priorités, organisation du quotidien. Ces droits sont détaillés dans **le livret d'accueil ainsi que dans la charte des droits et libertés**, actuellement en cours de co-rédaction avec le Conseil de la Vie Sociale (CVS) d'ALISTER.

1.5.4. Une exigence d'individualisation des interventions

Chaque intervention débute par une évaluation des besoins au domicile, permettant de construire une proposition d'accompagnement personnalisée, transparente et adaptée.

Aucune intervention ne démarre sans :

- Signature du contrat de prestation,
- Explication des modalités,
- Respect du délai de rétractation de 14 jours (hors urgence et renoncement formel).

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) est réévalué régulièrement et ajusté selon l'évolution de la situation, conformément aux principes du Projet d'Établissement.

1.5.5. Un travail d'équipe sécurisant pour la personne et les professionnels

PA Services fonctionne selon une organisation structurée :

- Une responsable de secteur et une responsable adjointe assurent la coordination et la qualité des interventions ;
- Une astreinte permet de répondre aux urgences et besoins des intervenants et des familles ;
- Les missions des auxiliaires de vie sont définies clairement et régulièrement réexpliquées ;
- Des formations continues sont proposées, notamment sur la bientraitance, les droits, le rôle professionnel ou la gestion des situations sensibles.

PA Services a été l'une des premières structures d'Alsace à utiliser la télégestion Domiphone, garantissant fiabilité et transparence des interventions.

1.5.6. La bientraitance et la prévention des risques

L'équipe est particulièrement attentive à la protection des personnes vulnérables.

Tous les nouveaux intervenants sont sensibilisés à la bientraitance.

Des formations régulières portent sur les abus de faiblesse, le respect de l'intimité, la posture professionnelle.

Les protocoles internes sont accessibles à tous et leur application est contrôlée.

Les professionnels savent repérer les signaux de risque et les tracer grâce aux outils de la plateforme (XIMI et AGEVAL).

Une cellule maltraitance d'ALISTER peut être mobilisée immédiatement en cas de suspicion de maltraitance ou de signalement.³

³ Procédure détaillée au chapitre

1.5.7. Une éthique de l'intervention au domicile

L'ensemble des principes éthiques présentés dans le Projet d'Établissement s'applique intégralement aux prestations de PA Services : neutralité, respect, confidentialité, protection des données, juste distance professionnelle, refus de prosélytisme.

Pour garantir cela :

- Les principes éthiques sont présentés lors des rencontres d'élaboration du plan d'aide ;
- Ils sont rappelés lors des formations mensuelles ;
- Ils figurent dans le livret d'accueil et les supports d'information mis à disposition des personnes et des familles.
- La réflexion éthique est encouragée par l'association qui a mis en place un comité d'éthique.

2. Le projet d'établissement

2.1. Le contexte

2.1.1. Associatif

2.1.1.1. Poursuivre la dynamique collective

Depuis 2006, Handicap Services Alister développe une offre de services adaptée à l'évolution des besoins des personnes en situation de handicap. Le Projet d'Établissement 2021-2025 a marqué une étape structurante en fédérant les équipes autour d'une mission, de valeurs communes et d'une vision partagée.

Le Projet d'Établissement 2026-2030 s'inscrit dans cette continuité. Il vise à consolider cette culture commune, tout en intégrant les évolutions, notamment le développement de nouveaux dispositifs et l'élargissement du périmètre associatif.

2.1.1.2. Conforter l'organisation en plateforme de services

Le précédent Projet d'Établissement (PE) a posé les bases d'un fonctionnement en plateforme de services. Notre projet d'établissement 2026-2030 conforte ce mode de fonctionnement et cette plateforme, désormais enrichie par :

- Handiconsult Sud Alsace : notre dispositif d'accès aux soins spécialisé pour les personnes en situation de handicap ;
- l'Aide à la Vie Partagée : offrant de nouvelles modalités d'accompagnement au vivre ensemble en habitat inclusif ;
- PA Services Alister : qui renforce la diversité de l'offre, les compétences internes et le territoire d'intervention

Ces évolutions invitent à clarifier encore davantage l'articulation des services, à optimiser la coordination et à renforcer la fluidité des parcours dans une logique de réponses modulables et cohérentes.

2.1.1.3. Approfondir la transversalité et harmoniser les pratiques

Le PE 2021-2025 avait initié une transversalité autour de trois axes :

- L'accompagnement aux soins,
- La coordination des parcours,
- La participation à la vie sociale.

Le PE 2026-2030 vise à approfondir cette dynamique, en intégrant les nouvelles équipes dans une démarche de pratiques partagées et d'enrichissement mutuel fondés sur l'amélioration continue portée par la démarche qualité.

L'ambition est de faire de la transversalité un principe de fonctionnement permanent, garant de la cohérence et de la qualité des accompagnements dans un contexte d'offre élargie.

2.1.2. Un projet d'établissement inscrit dans les orientations des politiques publiques

Le Projet d'Établissement 2026-2030 s'inscrit dans la continuité des politiques publiques départementales, régionales, nationales et internationales, ainsi que dans les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Il se construit en cohérence avec les évolutions récentes de l'action sociale et médico-sociale, notamment les démarches de transformation de l'offre, l'évolution du cadre réglementaire et les orientations visant à renforcer les droits, la participation et l'inclusion des personnes en situation de handicap.

2.1.2.1. Au niveau départemental

La référence structurante est le document élaboré par la CeA "Stratégie Bien Vieillir 2025-2030"⁴, dont les axes guident les actions des acteurs locaux :

- favoriser et faciliter l'inclusion des personnes âgées et des personnes en situation de handicap dans la société ;
- contribuer à une politique active de prévention de la dépendance ;
- soutenir les proches aidants ;
- garantir une vie à domicile dans les meilleures conditions ;
- accompagner l'évolution des établissements et services ;
- conforter la logique de parcours et fluidifier les réponses.

2.1.2.2. Au niveau régional

Le Projet Régional de Santé Grand Est 2018-2028, piloté par l'ARS, reste le cadre de référence.

L'axe 5 porte tout particulièrement sur l'amélioration de l'accès aux soins, à l'autonomie et à l'inclusion des personnes en situation de handicap, des personnes âgées et des publics fragiles, dans une logique de parcours coordonné, de proximité et de prévention.

Les évolutions récentes du PRS, notamment en matière d'accès aux soins et de santé publique, soutiennent directement les actions innovantes de l'association, comme Handiconsult Sud Alsace.

⁴ <https://www.alsace.eu/media/8993/cea-strategie-bien-vieillir-2025-2030.pdf>

2.1.2.3. Au niveau national

Les références majeures sont :

- Les principes fondateurs
 - la loi 2002-2, qui pose les droits fondamentaux des usagers et les outils garantissant leur participation et la qualité des accompagnements ;
 - la loi du 11 février 2005, qui confirme le droit à compensation, la participation, la citoyenneté et le maintien en milieu ordinaire.
- L'évolution des politiques du handicap
 - la démarche de la Réponse Accompagnée pour Tous (RAPT) issue du rapport PIVETEAU « Zéro sans solution » ;
 - la notion d'inclusion par l'habitat, présentée dans le rapport Piveteau-Wolfrom, qui soutient notamment le développement de l'Aide à la Vie Partagée (AVP) ;
 - la Charte Romain Jacob, qui promeut l'accès égal aux soins pour les personnes en situation de handicap.
 - La stratégie nationale de transformation de l'offre médico-sociale :
 - Le rapport Piveteau est déterminant dans la structuration des politiques publiques actuelles. Décliné à travers le plan d'action « Ambition Transformation 2019-2022 », il décrit 26 objectifs visant à : sécuriser les parcours, garantir des réponses modulaires, favoriser l'accès à la santé, à la formation, à l'emploi, au logement, et renforcer la participation sociale.
 - La réforme SERAFIN-PH: La transformation de l'offre est étroitement liée à la refonte du financement des ESSMS à travers la réforme SERAFIN-PH (Services et Établissements : Réforme pour une Adéquation des FINancements aux Parcours). Elle vise à : attribuer des budgets équitables en fonction des besoins ; rendre le financement plus lisible et plus ajusté aux prestations réellement délivrées. L'association a déjà initié un travail de traduction de ses prestations selon la nomenclature SERAFIN-PH.
- Les politiques d'accès aux soins

Le projet s'inscrit dans les objectifs de la stratégie « Ma Santé 2022 », toujours structurante, notamment pour :

- l'amélioration de l'accès aux soins pour tous,
- la réduction des renoncements aux soins,
- le développement du numérique en santé.

2.1.2.4. Au niveau international

Le projet s'appuie sur :

- la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) des Nations Unies (ONU), pilier des politiques contemporaines du handicap ;
- la Déclaration universelle des droits de l'homme ;
- la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, qui consacre le respect des droits humains, la non-discrimination, l'inclusion et la participation sociale.

Ces textes internationaux constituent les fondements éthiques et juridiques du projet d'établissement.

2.2. La démarche

La construction du Projet d'Établissement 2026-2030 repose sur une démarche participative, progressive et structurée, mobilisant l'ensemble des acteurs de la plateforme Handicap Services Alister. Elle s'appuie à la fois sur le cadre réglementaire, sur l'analyse des besoins des personnes accompagnées, et sur une dynamique collective favorisant la co-construction interservices.

2.2.1. Un ancrage réglementaire et stratégique

La révision du Projet d'Établissement s'inscrit dans le cadre :

- de l'article L.311-8 du CASF, modifié par la loi du 7 février 2022 et son décret d'application du 29 février 2024, qui précise les contenus obligatoires du PE ;
- du référentiel d'évaluation des ESMS produite par la HAS en 2022 ;
- des politiques publiques en faveur des personnes en situation de handicap et de perte d'autonomie ;
- de la volonté de renforcer la pertinence, l'efficacité et la cohérence des actions de la plateforme.

Ce contexte a permis de définir les enjeux de la révision, les thématiques transversales à aborder et les exigences de structuration attendues.

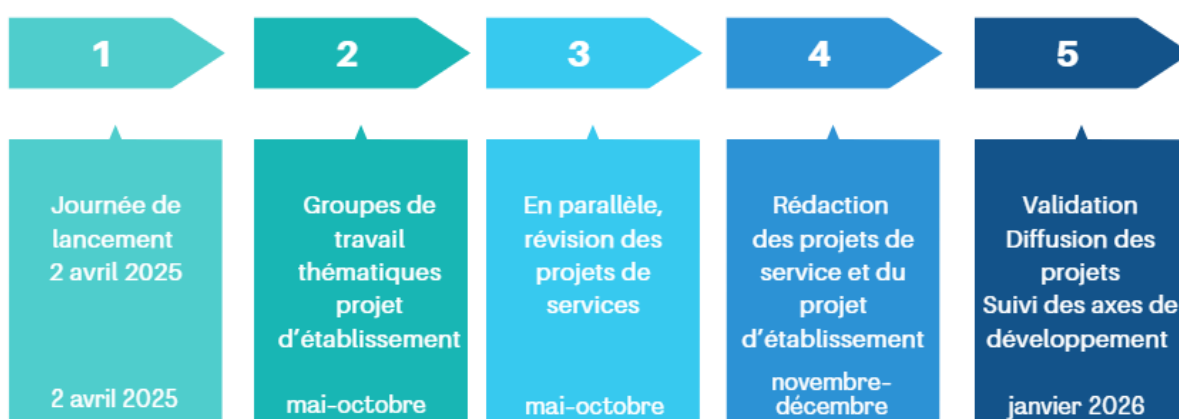
2.2.2. 2 avril 2025 : une journée de lancement, mobilisatrice !

Le 2 avril 2025 s'est tenue une journée de lancement réunissant des représentants :

- des personnes accompagnées, membres du CVS
- du Conseil d'Administration
- du comité de direction et des encadrants
- des professionnels de nos dispositifs
- du Comité de pilotage qui ont suivi le projet "2021-2025"

Cette journée avait pour objectif de construire une feuille de route commune à l'élaboration du PE et des PS et de lancer les ateliers et la démarche de participation active. Elle a permis d'installer un cadre de travail commun et une dynamique collective.

2.2.3. La méthodologie :



Suivi par le COPIL rédaction Projet d'Établissement ...

2.2.3.1. Analyse partagée des besoins et des caractéristiques du public

A partir d'un travail réalisé dans chaque service et dispositif avec les équipes, chaque chef de service a présenté :

- les caractéristiques de son public,
- l'évolution de ses besoins,
- les problématiques rencontrées au quotidien.

Après chaque présentation, l'ensemble des participants a pu proposer des idées de solutions grâce à un outil interactif.

Ce croisement entre analyse professionnelle et propositions collectives a permis d'identifier :

- des besoins récurrents,
- des attentes émergentes,
- des pistes d'amélioration partagées.

Ces éléments ont constitué la base des futures orientations du PE et des PS.

2.2.3.2. Construction collective des solutions d'accompagnement

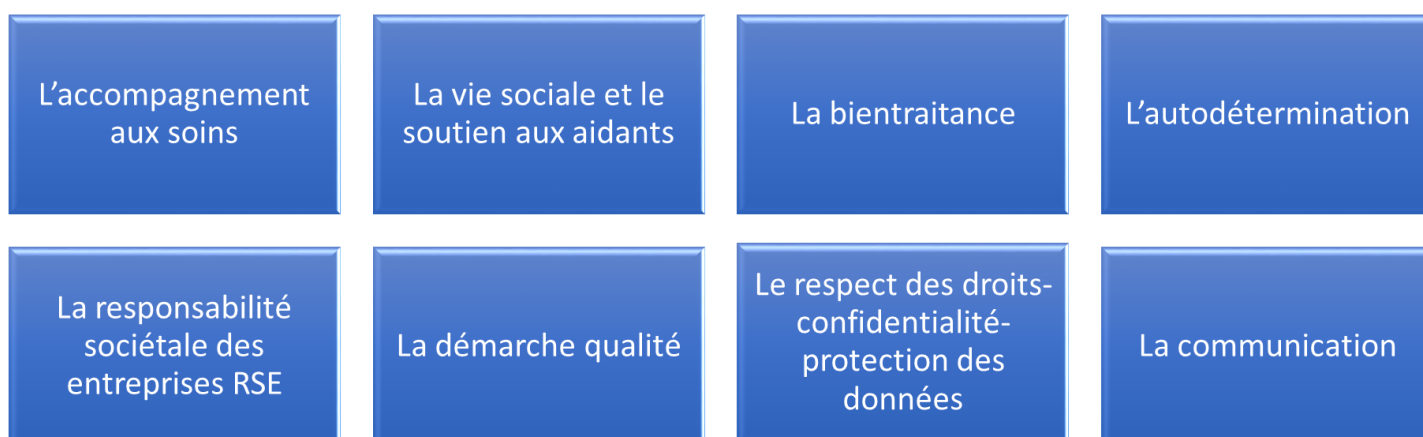
Chaque service équipe a travaillé sur des solutions d'accompagnement en lien avec les besoins identifiés. Les chefs de service ont présenté ces pistes, qui ont été confrontées aux propositions formulées par les participants.

Ce travail a permis :

- de challenger les pratiques,
- de faire émerger des idées nouvelles,
- de prioriser les idées en déterminant des axes de travail pertinents, partagés et réalistes,
- de dégager des orientations transversales pour la plateforme.

2.2.3.3. Les thématiques transversales

8 thématiques transversales au PE et PS ont été définies :



Des ateliers autour de chaque thématique ont été organisés lors de la journée de lancement

2.2.3.4. Elaboration de la feuille de route

Les résultats des échanges, des ateliers et des propositions ont été rassemblés pour construire une feuille de route structurée, comprenant :

- les grandes orientations du PE,
- les enjeux transversaux,
- les actions à mener,
- les délais et responsables,
- les éléments de suivi.

Cette feuille de route a été soumise à l'avis du Conseil d'Administration d'Alister, qui l'a approuvée. Elle a ensuite été déclinée le présent PE et dans chaque projet de service.

2.3. Construction et rédaction du Projet d'Établissement

Sur la base de la feuille de route élaborée lors de la journée de lancement, la construction et la rédaction du Projet d'Établissement 2026-2030 se sont appuyées sur une organisation du travail collaborative et structurée, associant les professionnels de l'ensemble des services de la plateforme Handicap Services Alister.

Des groupes de travail thématiques, composés de professionnels issus des différents services et dispositifs de la plateforme, ont été constitués. Chaque groupe a travaillé à partir des orientations définies dans la feuille de route afin de réfléchir :

- à la structuration du Projet d'Établissement ;
- au contenu des thématiques retenues ;
- aux principes communs et axes de développement à formaliser.

Cette organisation a favorisé le croisement des regards professionnels, la mise en commun des pratiques et l'émergence d'une vision partagée à l'échelle de la plateforme.

En parallèle, le Comité de Pilotage (COPIL) du Projet d'Établissement, constitué lors de la mise en œuvre du PE 2021-2025, s'est réuni de manière régulière tout au long du processus. Il a assuré :

- le suivi de l'avancement des travaux ;
- la cohérence globale du projet ;
- la validation progressive des productions des groupes de travail.

Les **chefs de service** ont été pleinement impliqués dans la démarche. Ils ont participé aux différents groupes de travail et sont membres du COPIL PE. À ce titre, ils ont été chargés de décliner les orientations du Projet d'Établissement par thématique au sein de leurs projets de service, garantissant ainsi l'articulation entre le cadre stratégique de la plateforme et les modalités opérationnelles propres à chaque service.

Cette double dynamique – collective et hiérarchisée – a permis de consolider un Projet d'Établissement à la fois transversal, cohérent et opérationnel.

2.4. Validation et diffusion

Une fois rédigé, le Projet d'Établissement 2026-2030 a été soumis à l'avis du **Conseil de la Vie Sociale (CVS)**, afin de recueillir l'avis des représentants des personnes accompagnées et de leurs proches, conformément aux principes de participation et de démocratie sanitaire et sociale.

À l'issue de cette consultation, le projet a été soumis à l'avis du Conseil d'Administration de l'association, puis diffusé à l'ensemble des parties prenantes : professionnels, personnes accompagnées, partenaires institutionnels et autorités de contrôle et de tarification. Le Projet d'Établissement constitue ainsi un document de référence partagé, porteur de sens, de cohérence et d'engagement collectif pour la période 2026-2030.

3. LE PARCOURS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

Le parcours de la personne accompagnée au sein de PA Services Alister repose sur une démarche structurée et personnalisée. Il s'articule autour de trois grandes phases : l'admission, l'accompagnement et la fin d'intervention. Chaque étape vise à garantir un soutien adapté, respectueux des besoins et des droits de la personne, tout en assurant la continuité et la qualité des accompagnements.

3.1.Phase d'admission

3.1.1. Réception et instruction de la demande

3.1.1.1. Canaux de réception des demandes

Les demandes d'accompagnement peuvent provenir de différents interlocuteurs :

- ✓ Le site internet de la structure
- ✓ Le listing de la CEA
- ✓ Le bouche-à-oreille (42,7 % des sollicitations)
- ✓ Les recommandations des partenaires médico-sociaux : assistants sociaux, infirmiers libéraux, médecins traitants...

La forte proportion de demandes issues du bouche-à-oreille témoigne de la satisfaction des personnes accompagnées et de la reconnaissance professionnelle de PA Services Alister.

3.1.1.2. Première prise de contact

La demande peut être initiée par la personne concernée, un aidant familial ou un professionnel (assistant social, infirmier, médecin...).

Elle s'effectue majoritairement par téléphone ou par courriel.

À réception, la responsable de secteur ou son adjointe :

- ✓ Échange avec le demandeur pour recueillir les informations essentielles.
- ✓ Complète la fiche de besoins initiaux (identité, autonomie, environnement, aides en place, plan d'aide, pathologies...).
- ✓ Vérifie le respect des critères d'admission.
- ✓ Planifie une visite à domicile si les conditions sont réunies.

3.1.1.3. Gestion des demandes urgentes

Conformément à l'avenant 43, les prises en charge APA/PCH urgentes peuvent être mises en place en moins de 72 heures.

Dans ces situations, un déplacement immédiat au domicile ou à l'hôpital (service de soins, SSR...) peut être réalisé afin de sécuriser le maintien ou le retour à domicile.

3.1.2. Critères d'admission

L'admission repose sur les critères suivants :

- ✓ Fréquence des interventions : refus des accompagnements uniquement le week-end.
- ✓ Refus des suppléances ponctuelles : pas d'interventions destinées à remplacer un autre service de manière temporaire.
- ✓ Zone géographique d'intervention adaptée aux capacités de la structure.
- ✓ Disponibilité du personnel.
- ✓ Adhésion de la personne au projet d'aide.
- ✓ Comportement compatible avec la sécurité des intervenants.
- ✓ Présence d'un matériel de transfert adapté, lorsque nécessaire.
- ✓ Acceptation du rendez-vous à domicile : aucune proposition tarifaire n'est effectuée sans visite préalable.

3.1.3. Visite d'évaluation à domicile

L'évaluation initiale est effectuée au domicile par la responsable de secteur et son adjointe, généralement en présence d'un aidant ou du représentant légal.

3.1.3.1. Objectifs de la première visite

Mieux comprendre la situation globale de la personne.

Évaluer les besoins en aide humaine.

Vérifier l'adaptation du domicile (sécurité, ergonomie...).

Présenter la structure, ses missions et ses limites d'intervention.

3.1.3.2. Contenu de l'évaluation

Elle porte notamment sur :

- ✓ l'état de santé et la mobilité,
- ✓ les habitudes de vie,
- ✓ l'environnement social et familial,
- ✓ les aides humaines, techniques et financières existantes,
- ✓ les attentes de la personne et de ses proches,
- ✓ Une analyse des risques pour la personne :
 - risques liés à l'isolement ;
 - risques domestiques ;
 - risques de chutes ;
 - risques nutritionnels ;
 - risques de maltraitance.

L'évaluation est consignée dans une grille dédiée puis intégrée au dossier de l'utilisateur informatisé (DUI) via le logiciel Ximi.

3.1.3.3. Suites de la visite

- ✓ Identification des actions relevant du SAD ou d'autres partenaires (infirmiers, kinésithérapeutes, services spécialisés...).

- ✓ Proposition de relais vers un partenaire en mesure de conseiller la personne sur les aménagements et aides techniques adaptées pour assurer la sécurité et favoriser l'autonomie du bénéficiaire tout en prévenant les risques professionnels et en améliorant les conditions de travail des salariés.
- ✓ Orientation vers les dispositifs APA/PCH si nécessaire.
- ✓ Élaboration d'un devis personnalisé, transmis sous 5 jours ouvrés.
- ✓ La mise en place intervient après réception du devis signé.

3.1.4. Phase d'accueil et contractualisation

3.1.4.1. Mise en place du contrat

À réception du devis signé :

- ✓ Application du délai légal de rétractation de 14 jours.
- ✓ Rédaction du contrat de prestation.
- ✓ Organisation d'un second rendez-vous à domicile au terme de ce délai.

Ce rendez-vous a pour objectifs de :

- ✓ Formaliser l'accompagnement : contrat, consentements, documents réglementaires.
- ✓ Identifier d'éventuels besoins complémentaires (infirmiers libéraux, kinésithérapeutes...).
- ✓ Élaborer avec la personne son projet de vie personnalisé.

Cette seconde visite correspond en principe à la première intervention et permet de présenter l'intervenant et affiner l'évaluation afin de garantir la continuité et la qualité de l'accompagnement.

3.1.4.2. Documents remis lors de la seconde visite

- ✓ **Documents d'accompagnement** : Livret d'accueil de la structure ; Charte des droits et libertés de la personne accompagnée ; Informations sur le référent de la CEA (Commission des Établissements et Services d'Aide à Domicile)
- ✓ **Documents contractuels et administratifs** : Contrat de prestation ; Document de recueil du consentement au traitement des données personnelles ; Document de désignation de la personne de confiance ; Tarifs
- ✓ **Documents d'orientation** : Listing des infirmiers(ères) libéraux(ales) du secteur
- ✓ **Fiche de liaison** : incluant un QR code pour le client et un QR code de communication avec les autres intervenants médico-sociaux

Pa Services n'effectuant pas d'actes de soins infirmiers, pour garantir un accompagnement sécurisé et complet, un listing des infirmiers(ères) libéraux(ales) référencés sur chaque secteur est donc remis aux personnes accompagnées. Cette démarche facilite l'orientation vers des professionnels compétents et favorise une coordination efficace du parcours de soins et de vie à domicile, renforçant la complémentarité des acteurs du maintien à domicile.

3.2. Phase d'accompagnement

3.2.1. Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

Les objectifs du projet d'accompagnement sont maintenir ou améliorer l'autonomie, prévenir les fragilités et adapter en continu les interventions.

3.2.1.1. Structure du PAP

Le PAP se compose de trois rubriques principales : **Moyens, Organisation, et Attentes / Objectifs.**

La rubrique Moyens :

Cette rubrique recense l'ensemble des ressources mobilisées pour la prise en charge du bénéficiaire :

- **Humaines** : auxiliaires de vie, aidant, professionnelle soignant.....
- **Matérielles et techniques** : matériel d'aide à la mobilité, équipement spécifique, outils numériques.
- **Financières** : financement des interventions selon les droits du bénéficiaire (APA, PCH, etc.).
- **Coordination** : implication des proches aidants et coordination avec les partenaires médicaux et sociaux (médecin traitant, infirmier, kinésithérapeute, etc.).

La rubrique Organisation :

Cette rubrique décrit la planification et la réalisation des interventions :

- **Évaluation initiale** : recueil des besoins et attentes du bénéficiaire, identification des risques (chutes, isolement, perte d'autonomie) et accès au logement.
- **Planification des interventions** : fréquence, durée, horaires et détails des actes réalisés lors de chaque intervention.
- **Protocoles spécifiques** : mise en place de procédures adaptées en fonction de besoins particuliers (troubles cognitifs, dépendance, situations complexes).

La rubrique Attentes / Objectifs

Cette rubrique précise :

- Les attentes et objectifs de la personne accompagnée.
- Les attentes de l'aidant principal ou du représentant légal
- Les objectifs sont mesurables, progressifs et individualisés, permettant d'évaluer l'efficacité du PAP au fil du temps.

Le PAP est systématiquement contresigné par le bénéficiaire ou son représentant légal et un exemplaire lui est remis.

3.2.2. Suivi de l'évolution des besoins

Le suivi continu des besoins vise à ajuster les interventions et prévenir la perte d'autonomie.

Le PAP est réévalué au minimum une fois par an, avec des visites d'adaptation et de suivi réalisées au domicile du bénéficiaire.

3.2.2.1. Réévaluation annuelle

Cette visite comprend notamment :

- L'évaluation du niveau d'autonomie à l'aide d'outils internes et de grilles de repérage (AGGIR, échelles de fragilité, observations des auxiliaires de vie) ;
- L'analyse des conditions de sécurité au domicile (risques de chute, matériel adapté)
- Le repérage de facteurs de vulnérabilité (isolement, troubles cognitifs, changements comportementaux, fatigue, perte d'appétit) ;
- L'évaluation de la satisfaction du bénéficiaire vis-à-vis des prestations reçues ;
- L'actualisation du plan d'intervention (fréquence, horaires, contenu des prestations).

3.2.2.2. Réévaluation à la demande

Elle peut être déclenchée par :

- ✓ le bénéficiaire ou l'aidant,
- ✓ une auxiliaire de vie constatant un changement,
- ✓ un partenaire médical ou social.

Les AVS jouent un rôle clé dans le repérage des signaux d'alerte.

3.2.2.3. Réévaluation post-hospitalisation

Avant toute reprise d'intervention, une visite est réalisée pour :

- ✓ évaluer l'impact du séjour hospitalier,
- ✓ adapter le matériel et l'environnement,
- ✓ actualiser le PAP et coordonner avec les professionnels de santé.

3.2.2.4. Traçabilité

Toutes les réévaluations et toutes modifications sont datées, signées, enregistrées dans Ximi et archivées dans le dossier de la personne accompagnée.

Les PAP respectent la RGPD et la confidentialité des données personnelles. Les informations sont stockées dans le logiciel de gestion Ximi, accessible uniquement aux responsables habilités.

La traçabilité est assurée conformément aux normes SAD (documentation des actes, suivi des protocoles, respect des procédures de sécurité et de qualité).

3.2.2.5. Satisfaction

Une enquête annuelle de satisfaction est réalisée pour recueillir le ressenti du bénéficiaire sur :

- L'adéquation entre ses besoins et les prestations fournies.
- La réactivité de l'équipe face à l'évolution de sa situation.

3.3. La fin de l'accompagnement

3.3.1. Demande de fin d'accompagnement

L'accompagnement d'un bénéficiaire peut prendre fin dans les situations suivantes :

- Hospitalisation avec impossibilité de retour à domicile ;
- Placement en établissement spécialisé (habitat inclusif, EHPAD, etc.) ;
- Décision du bénéficiaire de mettre un terme à l'accompagnement ;
- Décès du bénéficiaire

3.3.2. Procédure de clôture du dossier

En cas de fin d'accompagnement, la structure procède à la clôture du dossier du bénéficiaire dans le logiciel de gestion **XIMI**.

- **Placement en établissement spécialisé** : Une attestation d'entrée en structure est demandée à l'aidant ou au représentant légal du bénéficiaire afin de confirmer la prise en charge.
- **Décès du bénéficiaire** : Un acte de décès est sollicité afin de formaliser la fin de l'accompagnement.

L'ensemble des documents relatifs au bénéficiaire est archivé dans le **dossier individualisé** du client sur XIMI, conformément aux obligations légales et au respect de la confidentialité des informations.

Aucun préavis n'est requis pour la clôture du dossier du bénéficiaire. Dès réception des documents nécessaires, toutes les interventions et missions sont arrêtées dans XIMI.

L'accès extranet du bénéficiaire demeure actif afin de permettre au bénéficiaire ou à son aidant de consulter :

- Les factures ;

- Le planning des interventions passées ;
- Les notes d'information et documents mis à disposition.

4. LES PRESTATIONS PROPOSEES PAR LE SERVICE

PA Services prend en charge les missions relevant d'une aide à l'autonomie ou d'une suppléance à la dépendance des personnes souhaitant vivre à domicile :

4.1. L'aide à la personne

Elle s'effectue dans le cadre de l'hygiène et intègre la toilette, l'habillage, les transferts, les déplacements à l'intérieur et à l'extérieur ainsi que la gestion de l'incontinence.

4.2. La gestion du cadre de vie

Elle comprend les tâches ménagères effectuées au niveau des pièces à vivre, la gestion du linge, les courses et l'aide aux repas qui comprend la préparation voire l'aide à la prise alimentaire pour la personne qui ne peut pas le faire.

4.3. L'animation et stimulation

L'auxiliaire de vie peut intervenir en relais et sous l'autorité du kinésithérapeute ou de l'orthophoniste pour assurer une continuité dans la réalisation des exercices demandés entre les séances de rééducation. Elle peut aussi simplement proposer des activités de maintien de la vie sociale pour que la personne en perte d'autonomie reste intégrée à la société.

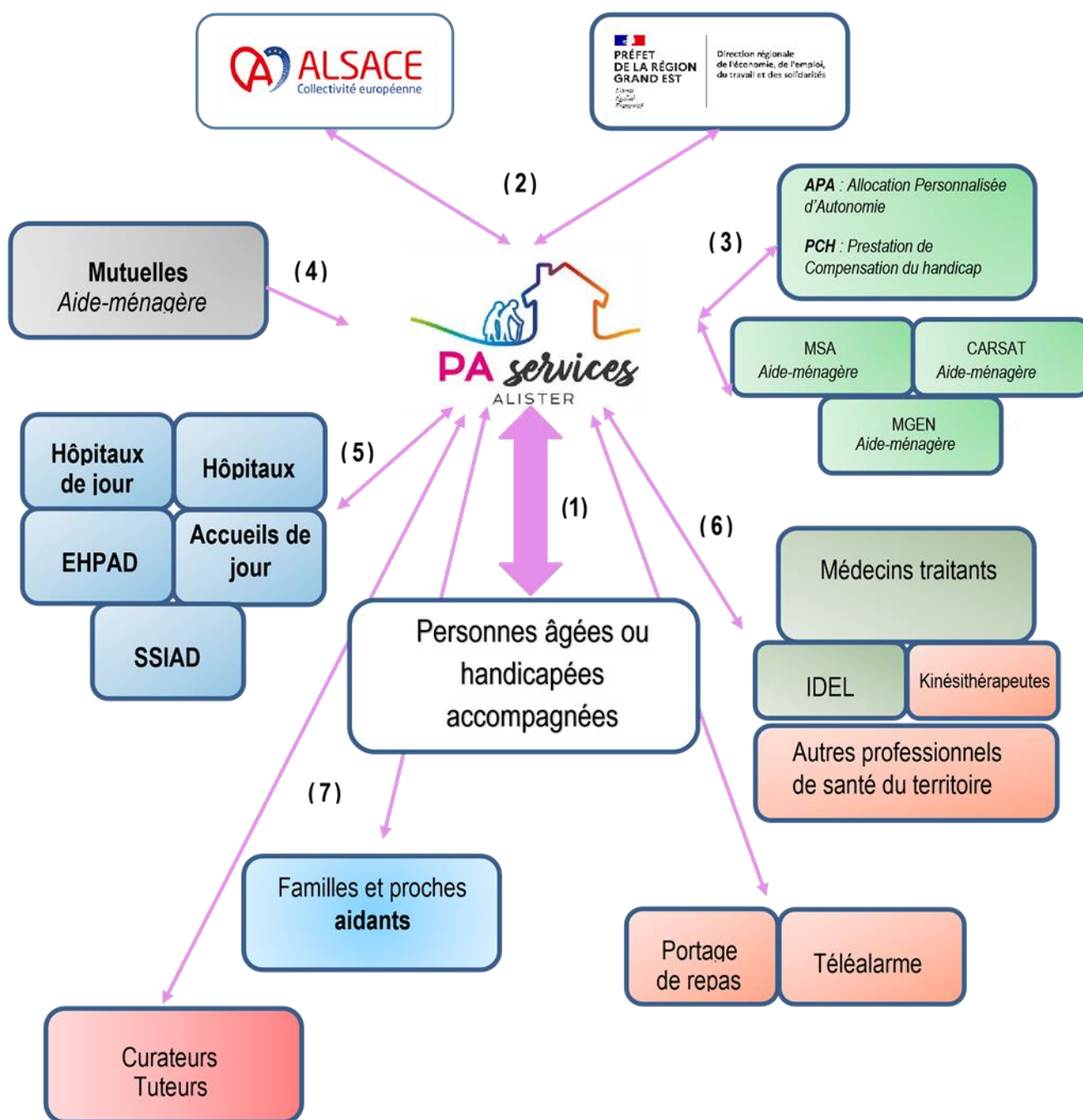
4.4. L'aide aux aidants

PA Services Alister soutient les proches aidants afin qu'ils puissent rester dans leur rôle familial ou amical, sans assumer seuls la charge liée à la dépendance. Les auxiliaires de vie apportent un relais essentiel et contribuent à prévenir l'épuisement. Lorsqu'un besoin de répit est identifié, l'équipe oriente la personne vers les partenaires du territoire (plateformes de répit, accueils de jour, hébergements temporaires, services médico-sociaux...). Une liste des dispositifs existants sur le territoire est remise aux aidants.

Le dispositif des *Stammtisch des aidants* portés par l'association offre également un espace d'échange et de soutien pour les aidants, favorisant l'information, le partage d'expérience et la rupture de l'isolement.

5. COLLABORATIONS RESEAUX ET PARTENARIATS

5.1. Maillage territorial



5.1.1. Impact des partenariats sur la qualité de vie au travail

Les partenaires médicaux contribuent à améliorer la **QVT** des intervenants grâce à :

- Un appui clinique en cas de situation complexe,
- Des déplacements rapides sur sollicitation,
- Une clarification des rôles de chacun,
- Un circuit de communication simplifié (signalement d'un changement d'état, régulation des situations urgentes non vitales).

Cette coopération réduit la charge mentale des professionnels, sécurise les interventions et améliore leur confort de travail.

5.1.2. Dispositif numérique pour fluidifier les échanges

PA Service a mis en place un cahier numérique avec un QR code dédié aux partenaires médico-sociaux, placé au domicile des personnes accompagnées. Ce dispositif permet :

- D'échanger directement avec PA Service via la messagerie sécurisée de l'agence,
- De transmettre rapidement des informations concernant le suivi des personnes accompagnées,
- De faciliter la coordination entre le SAD et les professionnels externes,
- D'assurer un suivi réactif et sécurisé des situations complexes.

- (1) Contrat de prestation – DIPEC – Projet Personnalisé
- (2) Autorisation, Agrément, CPOM
- (3) Financements
- (4) Ordres de mission
- (5) Collaboration et partenariat
- (6) Collaboration, prescripteurs
- (7) Référents

5.2. Favoriser l'accès aux soins

5.2.1. Mise en relation avec les professionnels de santé du territoire

PA Service ne réalisant pas certains actes, notamment les actes de soins, un **protocole de mise en relation** avec les infirmiers libéraux (IDEL) et les SSIAD du secteur a été formalisé (voir annexe).

À l'issue de l'évaluation initiale des besoins, et avec l'accord du bénéficiaire, le service :

- Propose la liste des IDEL et SSIAD intervenant sur le secteur,
- Prend attache avec ces professionnels si nécessaire pour faciliter la mise en relation,
- Transmet aux partenaires soignants les éléments pertinents de l'évaluation initiale, dans le strict respect du consentement.

Des **conventions de partenariat** sont en construction avec certains acteurs de santé locaux : IDEL de Benfeld, fournisseurs de matériel médical, SSR de Molsheim.... (voir contenu des conventions).

Nous réfléchissons au développement de partenariats avec de nouveaux professionnels experts dans l'accompagnement en santé (ergothérapeutes, kinésithérapeutes, fournisseurs de matériel médical...).

5.2.2. Coordination des interventions aide / soins

L'équipe de PA Service peut, en cas de besoin, s'appuyer sur différents services supports internes à l'association :

- **L'infirmière référente de coordination des soins et de l'hygiène :**
Son expertise peut être sollicitée pour examiner une situation nécessitant un avis professionnel en lien avec les soins, l'hygiène ou la sécurité. Son rôle reste toutefois complémentaire et ne se substitue pas à celui des professionnels de santé libéraux assurant le suivi médical du bénéficiaire.
- **Le psychologue de Handicap Services Alister** apporte un soutien essentiel aux équipes. Il intervient lorsque les situations sont émotionnellement éprouvantes, en cas de difficultés relationnelles, ou face à des situations complexes (fin de vie, maladies neurodégénératives, troubles du comportement...). Il propose également des espaces d'analyse de pratiques permettant aux intervenants de se préserver et de prévenir les risques psychosociaux.

Afin de garantir la cohérence et la continuité des accompagnements, PA Service organise régulièrement des **réunions de coordination** réunissant les intervenants du SAD, les professionnels de santé partenaires et, si souhaité, le bénéficiaire ou ses proches.

Ces réunions peuvent être initiées par PA Service, la personne accompagnée ou sa famille, les professionnels médicaux ou médico-sociaux du territoire.

Elles peuvent se tenir dans les locaux de PA Service, chez les partenaires ou directement au domicile de la personne accompagnée, selon ce qui est le plus adapté à la situation.

Objectifs :

- Adapter les accompagnements au domicile,
- Harmoniser les pratiques entre intervenants,
- Prévenir la perte d'autonomie (chutes, dénutrition, isolement),
- Maintenir le lien social et la continuité du parcours de soin.

Les personnes accompagnées sont systématiquement informées des échanges avec les professionnels partenaires. Leur accord est formalisé via la **fiche de consentement à l'utilisation et au partage des données personnelles**, signée lors de la contractualisation.

Aucun échange d'informations à caractère médical ou confidentiel n'est effectué sans consentement préalable.

5.2.3. Contribution des partenaires à la montée en compétences des équipes

Les partenariats médicaux participent activement à la professionnalisation des équipes. En collaboration avec les IDEL, kinésithérapeutes, médecins traitants, structures hospitalières et équipes mobiles, PA Service organise :

- Des formations thématiques (Alzheimer, douleur, hygiène complexe, aides techniques, prévention des risques),
- Des temps d'échange lors des réunions par secteur,
- Des analyses conjointes de situations complexes,
- Un soutien des intervenants au domicile dans les situations délicates.

Ces coopérations renforcent les compétences des intervenants en :

- Transmissions ciblées,
- Repérage des aggravations,

PA Service sollicite régulièrement les structures sanitaires du territoire (hôpitaux, HAD, DAC, Hôpitaux du jour, Alsace SEP) afin de sécuriser les retours à domicile et favoriser la continuité du parcours.

6. L'ORGANISATION DU SERVICE

6.1.L'amplitude du service

Les locaux de PA Services Alister sont situés au 4 rue Jean-Marie Lehn à Rosheim.

Il s'agit de bureaux administratifs, la structure ne disposant pas de locaux annexes dédiés aux activités sur site.

Les bureaux sont implantés dans un hôtel d'entreprise sécurisé, conforme à l'ensemble des réglementations en vigueur relatives à l'accueil du public.

Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes en situation de handicap, garantissant un accueil inclusif et sécurisé pour toutes les personnes accompagnées et partenaires.

6.1.1. Accueil téléphonique et physique

- Accueil téléphonique : du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h.
- Accueil physique : du lundi au vendredi, de 9h à 17h, uniquement sur rendez-vous.

Un standard téléphonique délocalisé au sein de l'association ALISTER est également organisé 2,5 jours par semaine : le lundi matin, le mardi de 8h30 à 17h et le jeudi de 8h30 à 17h.

L'accueil téléphonique et physique est assuré par l'équipe administrative, en fonction de leurs présences et de leurs disponibilités.

6.1.2. Gestion des urgences et continuité de service :

Afin de renforcer la réactivité en cas d'urgence, **PA Services Alister a mis en place un système d'astreinte**, permettant l'extension de l'accueil téléphonique :

- Du lundi au vendredi
 - De 6h30 à 8h30
 - De 17h00 à 21h
- Les samedis, dimanches et jours fériés :
 - De 6h30 à 21h.

Cette astreinte est exclusivement dédiée aux personnes accompagnées **en situation d'urgence** (hospitalisation, chute, décès, incident médical ou social nécessitant une intervention immédiate).

Grâce à cette organisation, PA Services Alister garantit une accessibilité permanente et sécurisée pour ses personnes accompagnées, favorisant une réactivité optimale et un accompagnement personnalisé dans le respect des besoins et des situations individuelles.

Une astreinte spécifique est dédiée aux professionnels. Elle permet aux intervenants, sur les mêmes horaires d'avoir une encadrante au téléphone. Un protocole est en place pour réguler le recours à l'astreinte.

En cas de difficultés liées à des problématiques d'absentéisme pour lesquelles aucune solution de remplacement n'aurait été trouvée, une adaptation des interventions priorisant les actes essentiels est réalisée par les encadrantes.

La formalisation de ces « ajustements » est en cours afin de garantir aux personnes accompagnées les interventions liées aux actes essentiels de la vie quotidienne (levers, toilettes, changes, habillage, alimentation...).

6.2. Compétences et qualifications

PA Services Alister s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire disposant des compétences techniques, relationnelles et organisationnelles nécessaires à l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap à domicile. Les compétences métiers reposent sur des qualifications adaptées, une organisation hiérarchique clairement définie et un cadre d'intervention garantissant la qualité et la sécurité des prestations.

6.2.1. Compétences métiers des intervenants

Les intervenantes à domicile disposent de qualifications ou d'expériences reconnues dans le secteur médico-social. Elles disposent notamment des titres ou diplômes suivants :

- ✓ **Diplôme d'État d'Accompagnant Éducatif et Social (DEAES – spécialité domicile)**
- ✓ **Titre professionnel Assistant(e) de Vie aux Familles (ADVF)**
- ✓ **Diplôme d'Aide-Soignant(e) (AS)**
- ✓ **Bac Pro ASSP / SAPAT ou certifications équivalentes**

Ces qualifications permettent aux professionnelles de maîtriser les gestes essentiels du métier : aide à l'autonomie, accompagnement dans les actes de la vie quotidienne, soutien à la vie sociale, prévention des risques, observation de l'état de santé et transmissions fiables.

Les intervenantes développent également des compétences relationnelles fondamentales : écoute, respect du rythme, posture bientraitante, adaptation aux habitudes de vie, accompagnement des aidants naturels.

Par dérogation à ce principe, et lorsque les conditions de recrutement le justifient, l'association peut recruter des professionnels ne répondant pas encore à ces critères. Dans ce cas, un parcours d'intégration et de professionnalisation est mis en place afin de garantir la qualité des accompagnements. Ce parcours alterne des périodes de doubleure auprès de professionnels expérimentés, des actions de formation professionnelle et une montée en compétences progressive, avec une prise en charge graduée de situations de plus en plus complexes.

6.2.2. Rôle des encadrantes et cadre d'intervention

L'équipe d'encadrement garantit la coordination, la cohérence et la qualité des interventions. Le cadre d'intervention repose sur :

- le respect des droits et libertés de la personne accompagnée,
- la personnalisation de l'accompagnement,
- la sécurité des intervenants et des personnes accompagnées,
- la continuité du service,
- la traçabilité des informations dans le logiciel métier.

6.3. Fonctions et délégation

L'organisation de PA Services Alister repose sur une articulation claire des missions de chaque fonction, favorisant la complémentarité et la qualité des accompagnements.

6.3.1. Médecin coordonnateur

Le médecin coordonnateur est garant de la qualité et de la sécurité des soins au sein de la plateforme.

Il :

- valide et suit la mise en œuvre du projet de soins,
- garantit la conformité du dossier de soins,
- assure la coordination des équipes soignantes et des intervenants libéraux,
- est l'interlocuteur privilégié des praticiens hospitaliers et spécialistes,
- contribue au volet soignant de la politique de formation,
- émet un avis sur les conventions de partenariat,
- donne un avis sur les admissions et les sorties.

Il n'est **pas** médecin traitant des personnes accompagnées ; il ne réalise des prescriptions qu'en cas d'urgence ou d'absence de la médecine de premier recours.

6.3.2. Directrice des soins et cheffe des Services Autonomie à Domicile

La Directrice des soins assure la coordination générale des soins au sein de la plateforme, en lien direct avec le médecin coordonnateur. Elle :

- organise et harmonise les pratiques des SAD (CLA68 et PA Services Alister) et des habitats inclusifs,
- accompagne la responsable de secteur dans les problématiques relatives à la santé et à l'accompagnement,
- veille à la cohérence globale des pratiques professionnelles au sein de la plateforme.

6.3.3. Responsable de secteur de PA Services Alister

La responsable de secteur :

- anime, coordonne et supervise les équipes pluridisciplinaires intervenant au domicile,
- veille à la qualité et à la sécurité des prestations,
- travaille en lien avec Mme FEDER (directrice des soins et cheffe de service) et la DRH pour toute question organisationnelle ou liée au cadre d'intervention,
- s'assure que les moyens mis en œuvre permettent un accompagnement conforme aux besoins et aux exigences du service.

6.3.4. Responsable adjointe

Elle seconde la responsable de secteur et assure également des missions spécifiques :

- organiser les prises en charge urgentes en collaboration avec la responsable de secteur notamment en sortie d'hospitalisation,
- veiller à la qualité des prestations réalisées par les intervenantes.
- Organise les réévaluation au domicile des personnes accompagnées.
- Rédige les PAP et s'assure de leurs mise à jour régulières en fonction des besoins des personnes accompagnées.

6.3.5. Les aides à domicile

Les aides à domicile représentent le **cœur de métier** de PA Services Alister. Présentes 7 jours sur 7, elles assurent :

- les tâches liées à l'hygiène et au confort,
- la gestion du cadre de vie des personnes accompagnées,
- la stimulation, l'animation et les activités favorisant la vie sociale,
- le soutien aux aidants naturels, en alertant si un risque d'épuisement est identifié,
- l'accompagnement du projet de vie et la veille à sa mise en œuvre quotidienne.

Elles jouent un rôle central dans le repérage des fragilités, la prévention de la perte d'autonomie et la qualité de la relation de proximité avec les personnes accompagnées.

6.3.6. Les fonctions support

En tant que service intégré à l'association ALISTER, PA Services bénéficie de l'appui des fonctions support, essentielles au bon fonctionnement du service :

- Direction des finances et ressources matérielles
- Direction de la qualité
- Services administratifs et d'accueil
- Direction des ressources humaines

Chaque fonction support intervient en coordination avec la responsable de secteur et la cheffe de service pour garantir une gestion optimale, une organisation fluide et la conformité réglementaire du service.

6.4. Les réunions

6.4.1. Réunion plénière trimestrielle

PA Service organise une réunion plénière tous les trimestres, rassemblant les responsables de Pa Service, le directeur général, le DRH, la directrice des soins et cheffe de service ainsi que l'ensemble des équipes intervenantes. Cette réunion se tient dans les locaux de la structure PA Service Alister à Rosheim.

Cette réunion a pour objectif :

- De présenter et d'échanger sur les nouvelles modalités organisationnelles et de soins,
- De faire un point sur les ressources humaines,
- D'aborder les sujets divers relatifs au fonctionnement et à l'amélioration de la qualité des interventions.

Elle favorise la coordination, la communication et la cohérence des pratiques au sein de l'ensemble des équipes, tout en renforçant la cohésion et l'harmonisation des méthodes de travail.

Les échanges au cours de cette réunion contribuent directement à l'amélioration continue de la qualité des prises en charge des personnes accompagnées, à l'adaptabilité du travail des équipes, à la prévention des risques liés à la maltraitance et au repérage des situations de fragilité. Ils participent également à l'amélioration de la qualité de vie au travail des auxiliaires de vie et au développement de leurs compétences professionnelles.

Ainsi, la réunion plénière trimestrielle permet à PA Service d'optimiser la continuité et la qualité des interventions, de garantir un environnement de travail sûr et épanouissant pour les équipes, tout en assurant la protection, le bien-être et la prise en charge adaptée des personnes accompagnées.

6.4.2. Réunion de Direction

Une réunion pluridisciplinaire mensuelle se tient dans les locaux de la structure HANDICAP SERVICES ALISTER à Mulhouse.

Elle a pour objectif d'échanger sur le fonctionnement général de la structure et de discuter des difficultés rencontrées lors de l'accompagnement des personnes âgées ou en situation de handicap.

Chaque professionnel participant est invité à partager son point de vue, permettant ainsi des regards croisés et une analyse globale et approfondie des situations.

Cette réunion réunit :

- La Direction Générale ;
- La Direction des Ressources Humaines ;
- La Direction des Soins ;
- La Responsable de secteur de PA SERVICES ALISTER et son adjointe ;
- Les représentants des fonctions supports impliqués dans la gestion courante de la structure.

Les échanges au cours de cette réunion permettent :

- La coordination des services et des missions de la structure ;
- L'analyse des situations complexes ou particulières ;
- La définition des axes d'amélioration stratégique.

6.4.3. Réunion de fonctionnement

Une réunion hebdomadaire est organisée entre les responsables de PA SERVICES ALISTER, la Direction des Ressources Humaines (DRH) et la Direction des Soins.

Les objectifs principaux de cette réunion sont :

- Échanger sur le fonctionnement quotidien du service ;
- Gérer les affaires courantes, notamment en matière de recrutement et d'accompagnement des personnes accompagnées ;
- Recenser les besoins en formation de l'équipe ;
- Identifier et travailler sur des axes d'amélioration concernant le fonctionnement global de la structure.

Ces réunions permettent de maintenir une coordination optimale entre les différents services et d'assurer la continuité et la qualité des prestations effectuées auprès des personnes accompagnées.

6.4.4. Réunion de secteur

Une réunion mensuelle de secteur est organisée pour chacun des secteurs d'intervention : (Barr / Stotzheim ; Obernai / Molsheim ; Benfeld / Erstein).

Cette réunion réunit les responsables de la structure et les auxiliaires de vie, et constitue un temps privilégié d'échange autour :

- Des prises en charge et situations des personnes accompagnées ;
- Des demandes de formation et des difficultés rencontrées sur le terrain ;
- Des suggestions d'amélioration pour le fonctionnement de la structure ;
- De la planification des interventions et de l'organisation pratique.

Ces temps d'échange favorisent :

- La transmission d'informations et de connaissances entre les différents auxiliaires de vie
- Le partage des bonnes pratiques professionnelles ;
- Le renforcement de la cohésion d'équipe et le développement de l'esprit d'entraide au sein des différents groupes.

6.4.5. Transmissions quotidiennes

Toutes les transmissions quotidiennes sont tracées et enregistrées via le logiciel XIMI. Chaque transmission fait l'objet d'un retour individualisé par les responsables de la structure auprès des salariés concernés.

Cette méthode permet :

- De préserver l'intégrité et la continuité des informations ;
- D'assurer une traçabilité sécurisée des échanges ;
- De garantir la qualité et la sécurité des interventions auprès des personnes accompagnées.

6.4.6. Temps d'échanges informels

Les échanges entre professionnels se font également en dehors des réunions formelles, par :

- Mails ;
- Contacts téléphoniques ;
- Entretiens individuels ou collectifs ;
- Rencontres sur le terrain.

Ces échanges permettent :

- Une transmission rapide et actualisée des informations ;
- Une adaptation immédiate des prises en charge ;
- La détection précoce de la dégradation de l'état d'un bénéficiaire, le repérage de nouvelles fragilités ou la découverte d'un isolement social récent.

Tous ces échanges se réalisent dans le respect strict de la discrétion professionnelle et du secret médical.

6.4.7. Comité de Direction (CODIR)

Le Comité de Direction (CODIR) se réunit deux fois par mois afin d'aborder les questions transversales et le fonctionnement interservices. Le président de l'association HANDICAP SERVICES ALISTER et médecin coordonnateur y participe une fois par mois.

Ces réunions permettent de :

- Coordonner les actions entre services ;
- Prendre des décisions stratégiques pour l'organisation et le suivi des interventions ;
- Assurer une veille sur la qualité et la sécurité des accompagnements proposés aux personnes accompagnées.

6.5. La traçabilité

6.5.1. Des informations au sujet des personnes accompagnées

Lors de l'admission d'une personne, un dossier individuel est créé dans le logiciel XIMI et est mis à jour au fil des interventions afin de refléter l'évolution de l'accompagnement.

Ce dossier peut contenir :

- **Informations administratives** : identité complète de la personne, coordonnées de la personne de confiance ou de l'entourage proche, organisme tuteur, gestion des clés, etc.
- **Observations des professionnels** de PA Services Alister, permettant un suivi précis et personnalisé.
- **Fiches de suivi** : alimentation, élimination urinaire et fécale, ainsi que les transmissions narratives réalisées par les intervenants.

- **Diagramme de soins** détaillant les interventions prévues et réalisées.
- Habitudes de vie et attentes de la personne, afin de personnaliser l'accompagnement.
- **Projet personnalisé du bénéficiaire**, définissant les objectifs et priorités de l'accompagnement.
- **Documents contractuels** : contrat, devis, factures, règlement intérieur, consentement pour le traitement des données personnelles.
- **Évaluation des risques liés à l'intervention**, visant à informer et prévenir les risques professionnels pour l'ensemble de l'équipe d'intervenants.

Cette organisation permet d'assurer un suivi complet et sécurisé, tout en garantissant que l'accompagnement soit adapté aux besoins, habitudes et attentes de chaque bénéficiaire.

Ce dossier est accessible par la personne accompagnée (loi 2002) dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations, ou documents, par le DPO de l'association s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative conformément à la législation. Les informations sur ce sujet sont apportées dans le livret d'accueil.

6.5.2. De l'activité

Les actes réalisés sont systématiquement tracés dans l'outil informatique XIMI via le cahier numérique. Les trames de prestations individualisées constituent également un outil de traçabilité de l'activité. Elles sont incluses dans l'outil XIMI et disponibles sur l'ensemble des tablettes des intervenantes.

Chaque trame est renseignée de manière individuelle et fournit des informations sur la réalisation des tâches prévues. Lors des interventions, chaque intervenante doit compléter, via sa tablette, la trame individuelle du bénéficiaire concernant les tâches du jour effectuées. Ces informations sont ensuite remontées directement dans le logiciel XIMI, ce qui permet un suivi quotidien des prestations réalisées au domicile des personnes accompagnées.

L'exploitation de ces données permet de vérifier :

- la concordance entre les moyens alloués (APA & PCH) et la dispensation des prestations ;
- la réalisation des rapports d'activité, ainsi que le pilotage et la gestion de l'activité du service.

7. LA BIENTRAITANCE ET LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

La bientraitance est au cœur de notre projet associatif. Elle est un fil conducteur de toutes nos pratiques. Elle traduit nos valeurs de respect, d'écoute et de dignité, et s'inscrit pleinement dans les missions de notre établissement : accompagner chaque personne dans sa singularité, en garantissant sa sécurité, ses droits et son bien-être.

Notre engagement s'appuie sur les recommandations de la HAS⁵ et de l'ANESM⁶, ainsi que sur les textes de loi encadrant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance.

⁵ Évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité - Guide https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2024-10/guide_mif.pdf

⁶ La bientraitance: définition et repères pour la mise en œuvre https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_bientraitance.pdf

Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_maltraitance_etablissement.pdf

L'objectif est d'assurer un accompagnement de qualité, dans un environnement où chaque personne se sent reconnue, respectée et protégée.

7.1. Une définition partagée

La bientraitance est avant tout une démarche collective et partagée. Elle repose sur un travail d'équipe, nourri par des regards croisés entre professionnels, personnes accompagnées et proches aidants.

C'est une posture professionnelle fondée sur :

- l'écoute active,
- la relation de confiance,
- la bienveillance,
- et le respect de la dignité et de l'intégrité de chaque personne.

Elle vise à favoriser et à respecter l'expression de la personne, ses droits, ses choix, son accès aux soins et à ses besoins fondamentaux, dans un environnement sécurisé et respectueux.

La bientraitance garantit ainsi un accompagnement de qualité, individualisé, et contribue à prévenir activement toute situation de maltraitance.

La maltraitance, quant à elle, se définit comme tout acte, ou omission, porté à l'encontre d'une personne vulnérable, qui porte atteinte à ses droits et à son intégrité physique, psychologique ou morale.

Elle peut être **volontaire** (violences, humiliations, abus, négligences délibérées) **ou involontaire** (négligence liée à un manque de moyens, de formation ou d'attention).

La loi n° 2022-140 du 7 février 2022 instaure une nouvelle définition de la maltraitance par la création de l'article L. 119-1 du Code de l'action sociale et des familles (CASF).

Cette définition souligne la complexité de la maltraitance et élargit la définition précédemment employée, auparavant limitée à la seule notion de violence.

7.2. Bientraitance et engagement du service

PA Service s'engage à garantir la **bientraitance** de chaque personne accompagnée, en respectant sa dignité, son autonomie et son bien-être physique et psychique. La bientraitance se traduit par :

- le respect de la dignité et de la vie privée des usagers,
- l'écoute active de leurs besoins et attentes,
- la participation des personnes accompagnées et de leur entourage aux décisions relatives à leur accompagnement,
- le maintien de l'autonomie et le soutien à la vie sociale.

Les professionnels sont formés et sensibilisés aux bonnes pratiques et à la prévention de la maltraitance. Les interventions sont suivies et évaluées grâce à l'outil numérique **XIMI** et à des fiches d'observation, permettant de tracer les signaux à risque repérés et ajuster le projet personnalisé d'accompagnement.

Le service met en place des **indicateurs de bientraitance** pour suivre et améliorer la qualité des interventions :

- Enquêtes de satisfaction annuelles auprès des personnes accompagnées et de leurs proches,
- Suivi des signalements et événements indésirables,
- Évaluation régulière de la qualité des interventions,
- Extranet des personnes accompagnées et des salariés pour remonter les retours et observations.

La révision régulière des pratiques et du projet de service garantit que la bientraitance est respectée et améliorée en continu. Le service se conforme aux normes **HAS/CNSA** et à la législation en vigueur concernant la protection des personnes et la qualité des prestations.

7.3.Repérage des risques liés à l'isolement, à la perte d'autonomie et à la maltraitance

Nous nous appuyons sur la grille de repérage des risques de maltraitance de la HAS⁷. Cette grille est présentée et mise à disposition des professionnels.

Lorsqu'un professionnel observe un de ces signes, il est invité à partager son observation :

- avec le supérieur hiérarchique,
- en réunion d'équipe,
- ou dans les groupes d'analyse de pratiques professionnelles (GAPP).

La traçabilité est essentielle :

Cette vigilance quotidienne constitue un levier de protection essentiel.

Le repérage des risques est réalisé à différents niveaux et enregistré dans **XIMI** pour assurer un suivi précis et traçable.

7.3.1. Repérage initial à l'admission :

- Évaluation globale de l'autonomie via des outils validés (AGGIR/GIR, grilles d'évaluation...),
- Analyse des besoins spécifiques : aide à la toilette, repas, ménage, accompagnement social, activités de stimulation
- Identification des facteurs de risque : isolement social, perte d'autonomie physique ou cognitive, troubles de santé, suspicion de maltraitance,
- Recueil de l'avis de l'entourage (famille, proches, médecins traitants).

7.3.2. Repérage quotidien par les professionnels :

⁷ https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2024-10/grille_reperage_maltraitance_personnes_agees_07_mai_v1.pdf

Outil numérique XIMI – cahier numérique et grilles de tâches

: suivi des interventions, observation des refus, changements de comportements, absence d'aidant ou dégradation de l'état de santé, transmission narrative....

- **Extranet intervenant – déclaration d'événements indésirables** : remontée directe des anomalies ou situations préoccupantes vers le responsable, puis consignation dans **AGEVAL**,
- **Échanges téléphoniques ou mails** avec les intervenants et les partenaires médico-sociaux.

← Choisissez un type



Autres informations / observations diverses
Communication famille / aidant
Dégradation de l'état de santé / Repérage des fragilités
Environnement et conditions de vie
Information des professionnelles hors PA services
Matériel et équipements
Modification du comportement
Organisation et déroulement des interventions
Rendez-vous et suivi médical

Après identification, les situations sont signalées par les responsables via l'outil numérique AGEVAL en tant qu'événement indésirable ou déclaration de situation de maltraitance.

7.4. Gestion des situations préoccupantes

En fonction des informations remontées via AGEVAL, le traitement se fait selon la nature de la situation :

- Événement indésirable : l'information est prise en charge par la Commission d'Actions de Progrès (CAP), qui analyse, enregistre et propose des actions correctives ou préventives.
- Situation de maltraitance : l'information est traitée par la cellule de gestion des situations de maltraitance, composée du Directeur Général, de la Directrice Qualité et de la Directrice des Soins, qui évaluent la situation et proposent les mesures adaptées pour garantir la sécurité et le bien-être des personnes accompagnées.

7.4.1. Commission d'Actions de Progrès (CAP)

La CAP est une commission pluridisciplinaire chargée d'enregistrer, d'analyser et de tracer les événements indésirables survenus dans le cadre des activités du service. Elle propose et suit les actions correctives ou préventives validées par la direction générale. La CAP favorise l'amélioration continue, la culture positive de l'erreur et la sécurité des interventions. Son fonctionnement est défini dans le document interne « **Règlement de fonctionnement de la CAP** ».

7.4.2. Cellule de gestion des situations de maltraitance

Un guide interne permet aux professionnels d'identifier les situations à risque et de remonter les faits via :

- La Fiche de Déclaration d'Événement Indésirable (EI).

Le protocole précise que la **cellule de crise** se réunit sans délai (maximum 24h) selon l'urgence identifiée par les responsables de PA Services. Ses missions sont :

- Analyser les éléments relevés,
- Qualifier la situation de maltraitance,
- Proposer les mesures adaptées

7.5. Formation et engagement de la structure

- Formation continue des salariés sur la bientraitance, la prévention de la maltraitance et le repérage des situations à risque,
- Échanges et coordination : réunions d'équipe régulières, partage des observations, transmission aux instances compétentes (médecin, assistante sociale, ARS), ajustement des projets personnalisés d'accompagnement.
- Partage des bonnes pratiques et identification des axes d'amélioration lors des réunions d'équipe,
- Communication adaptée avec les personnes fragiles ou en perte d'autonomie,
- Engagement permanent du service à promouvoir la bientraitance et le respect des usagers.

8. LA DEMARCHE QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES

8.1.Nos engagements qualité envers les personnes accompagnées

PA Services Alister inscrit son action dans une démarche qualité centrée sur le respect, la personnalisation et la bientraitance. Nous nous engageons à :

- **Assurer une réponse adaptée et digne**, dans le respect de l'intimité, des choix, des valeurs et de la culture de chaque personne.
- **Co-construire un projet de vie personnalisé**, élaboré avec la personne accompagnée selon les bonnes pratiques professionnelles.
- **Préserver et stimuler l'autonomie**, en ajustant régulièrement les interventions à l'évolution de la situation.
- **Garantir la continuité, la cohérence et la sécurité des interventions**, en veillant à la stabilité des intervenants et à une organisation fiable, même en cas d'imprévu.
- **Favoriser l'inclusion et l'autodétermination**, en reconnaissant la personne comme actrice et partenaire de son accompagnement.
- **Agir avec bientraitance**, en sécurisant les personnes vulnérables et en partageant uniquement les informations nécessaires à la qualité de l'accompagnement.
- **Soutenir les proches aidants**, en contribuant à prévenir leur épuisement.
- **Assurer la compétence des intervenants**, grâce à un recrutement exigeant, une formation continue et un encadrement de proximité.
- **Faire preuve d'écoute, de disponibilité et de réactivité**, notamment en répondant aux réclamations dans un délai maximal de 15 jours.
- **Respecter les droits fondamentaux**, dont la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante.
- **Encourager l'expression des personnes accompagnées et de leurs familles**, afin d'améliorer continuellement la qualité de nos services.

8.2.L'amélioration continue de la qualité des prestations

Le processus d'amélioration continue de la qualité est nourri par plusieurs sources d'identification d'axes d'amélioration :

- La remontée et le traitement par notre **Commission d'Actions de Progrès (CAP)** des déclarations d'événements indésirables par les professionnels et des plaintes et réclamations des personnes accompagnées, de leurs proches ou de partenaires ;
- Les retours des enquêtes annuelles de satisfaction ;
- Les conclusions de séminaires ;

- Les retours du CVS ;
- Les conclusions des auto-évaluations « audits flash » et évaluations HAS.
- Les plans d'action des PS et du PE.

8.2.1. Le traitement des événements indésirables :

PA SERVICES s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques, dans laquelle la remontée, l'analyse et le traitement des événements indésirables (EI) constituent un levier essentiel pour sécuriser les accompagnements et les interventions à domicile.

Un événement indésirable est défini comme tout événement inattendu susceptible de perturber ou de retarder l'accompagnement des personnes accompagnées, le fonctionnement du service ou la sécurité des personnes et des professionnels. Cette définition large permet d'intégrer aussi bien les situations concernant les personnes accompagnées que celles impliquant les professionnels, les partenaires, les équipements ou l'organisation du service

8.2.1.1. Une culture de signalement partagée

L'ensemble des professionnels de PA SERVICES est mobilisé dans une logique de signalement systématique et non culpabilisante des événements indésirables. Tout salarié constatant ou étant témoin d'un EI est tenu de le déclarer, afin de garantir la traçabilité des situations, l'analyse collective des causes et la mise en œuvre d'actions correctives et préventives adaptées

Les signalements sont réalisés de manière factuelle, synthétique et objective, sans jugement ni interprétation, en décrivant :

- les circonstances et le déroulé chronologique de l'événement,
- les conséquences pour la personne accompagnée, le professionnel ou l'organisation,
- les mesures immédiates mises en œuvre,
- une estimation de la gravité de l'événement

8.2.1.2. Modalités de remontée des événements indésirables

Les modalités de déclaration sont adaptées à la nature de l'événement.

Lorsqu'un événement indésirable concerne une personne accompagnée, le professionnel réalise une transmission narrative dans le dossier informatisé de la personne (XIMI) garantissant ainsi la protection des données personnelles au sujet des personnes accompagnées.

La déclaration institutionnelle est ensuite effectuée dans AGEVAL le logiciel de gestion de la démarche qualité de l'association, par l'une des responsables de PA SERVICES, garantissant ainsi la traçabilité et la transmission de l'information à la Commission d'Actions de Progrès (CAP), sans modification ni réinterprétation des faits rapportés. Lorsqu'un événement indésirable concerne un professionnel ou le fonctionnement du service, la déclaration est réalisée directement par le salarié via l'extranet salarié. Cette déclaration est ensuite traitée par les responsables, puis intégrée dans AGEVAL afin d'assurer un suivi institutionnel et une analyse collective.

En cas d'impossibilité d'accès aux outils numériques, toute modalité alternative permettant l'information du responsable hiérarchique est utilisée, avant retranscription dans AGEVAL

8.2.1.3. Analyse, suivi et retour d'information

L'ensemble des événements indésirables déclarés est transmis à la Commission d'Actions de Progrès (CAP), instance pluridisciplinaire chargée de l'analyse des situations, de l'identification des causes et de la définition des actions d'amélioration. La CAP se réunit mensuellement et peut, le cas échéant, réorienter certains événements vers la direction ou les dispositifs spécifiques (notamment en matière de bientraitance) en fonction de leur gravité ou de leur nature.

Un retour d'information est systématiquement assuré auprès des professionnels concernés et des responsables de service. Les décisions, analyses et actions engagées sont tracées, contribuant à la diffusion d'une culture qualité partagée et à l'amélioration continue des pratiques professionnelles au sein de PA SERVICES.

8.2.2. Le traitement des plaintes réclamations et compliments

PA SERVICES attache une importance particulière à l'expression des personnes accompagnées, de leurs proches et des professionnels.

8.2.2.1. Un recueil accessible et pluriel

Les personnes accompagnées, leur entourage et les professionnels peuvent exprimer une plainte, une réclamation ou un mécontentement par différents canaux : oralement, par écrit (courrier, courriel), ou via les outils numériques mis à disposition par le service. Les membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS) peuvent également être des relais pour recueillir ces expressions et orienter les personnes vers la procédure adaptée.

Les professionnels sont attentifs à accueillir ces expressions de manière bienveillante, à informer les personnes de leurs droits et des modalités de traitement, et à transmettre sans délai les éléments recueillis à l'encadrement.

Les compliments et retours positifs, qu'ils concernent les interventions, les professionnels ou l'organisation du service, sont également recueillis par les mêmes canaux. Ils participent à la reconnaissance du travail des équipes et à l'identification des pratiques à valoriser.

8.2.2.2. Traçabilité et traitement des situations

L'ensemble des plaintes et réclamations fait l'objet d'une traçabilité formalisée via le logiciel institutionnel AGEVAL, garantissant un suivi structuré, sécurisé et partagé. Le responsable de secteur assure un premier niveau d'analyse, visant à comprendre le contexte, à rechercher des éléments complémentaires et, lorsque cela est possible, à apporter une réponse rapide permettant de désamorcer la situation .

Un accusé de réception est systématiquement adressé à la personne à l'origine de la réclamation dans un délai défini, et une réponse motivée lui est apportée dans des délais compatibles avec la nature et la gravité de la situation. Lorsque la réclamation concerne une situation de maltraitance ou un risque de maltraitance, la procédure spécifique dédiée est immédiatement mobilisée .

Les compliments font également l'objet d'une traçabilité et sont portés à la connaissance des équipes et de l'encadrement. Ils peuvent être partagés au sein des instances internes afin de valoriser les pratiques professionnelles et renforcer la dynamique collective.

8.2.2.3. Analyse collective et amélioration continue

Les plaintes, réclamations et, le cas échéant, les retours positifs sont analysés par la Commission d'Actions de Progrès (CAP), instance pluridisciplinaire chargée d'identifier les causes des dysfonctionnements, de proposer des actions correctives et de suivre leur mise en œuvre. Cette analyse contribue à l'amélioration continue de l'organisation, des pratiques professionnelles et de la qualité du service rendu aux personnes accompagnées .

Les enseignements issus de ces analyses alimentent le plan d'actions du service et participent à la diffusion d'une culture qualité partagée, fondée sur l'écoute, la transparence et la reconnaissance des droits et de la parole des personnes accompagnées.

8.2.3. La Commission d'Actions de Progrès (CAP)

Elle occupe une place centrale dans notre démarche qualité.

Cette commission pluridisciplinaire, qui se réunit chaque mois, a pour mission de **recenser, tracer et analyser les événements survenus au sein de la plateforme à savoir les EI et les plaintes et réclamations.**

La CAP composée de professionnels représentant l'ensemble des services prend connaissance des déclarations survenues au cours du mois.

Les membres de la CAP analysent les déclarations et si nécessaire, proposent des actions correctives ou préventives. La CAP d'après son analyse mesure la gravité des événements et réaffecte le traitement des événements graves à la direction générale et propose de signaler aux instances compétentes.

Son organisation et ses modalités de fonctionnement sont formalisées dans un document interne intitulé « **Règlement de fonctionnement de la CAP** ».

La déclaration des événements indésirables tout comme les plaintes et réclamations est encadrée par un protocole nommé « **protocole de gestion des événements indésirables** ».

Ces protocoles sont disponibles en format numérique via AGEVAL et en format papier dans chaque service.

Les axes d'amélioration identifiés par la CAP et validés par la direction alimentent le plan global d'amélioration de la qualité.

8.2.4. Les enquêtes de satisfaction :

Chaque année une enquête par service est transmise aux personnes accompagnées.

Les résultats sont communiqués au CODIR ainsi qu'au CVS. Les points faibles sont identifiés et peuvent donner lieu soit à de nouveaux objectifs d'amélioration soit alimenter des objectifs d'amélioration en cours.

8.2.5. Les séminaires :

Des séminaires thématiques sont organisés soit pour un service ou une unité de travail soit pour l'ensemble des salariés. Les pistes de travail issus de ces séminaires peuvent donner lieu soit à de nouveaux objectifs d'amélioration de la qualité soit alimenter des objectifs d'amélioration en cours.

8.2.6. Les évaluations HAS et auto-évaluations :

Les résultats des évaluations HAS sont utilisés comme point de départ pour identifier nos axes de progrès. À la réception du rapport, une analyse rapide et partagée permet de faire ressortir :

- ✓ ce qui fonctionne bien et doit être consolidé ;
- ✓ ce qui doit être amélioré à court ou moyen terme.

Ces éléments alimentent un plan d'action ciblé, suivi régulièrement par les responsables de services et la démarche qualité.

Entre deux évaluations externes, des audits flash sont organisés sur des thèmes clés (PAP, droits, traçabilité IMAGO, bientraitance, gestion des risques...).

Ils sont courts, simples et visent à :

- ✓ vérifier l'application des actions prévues ;
- ✓ repérer rapidement les écarts ;
- ✓ ajuster les pratiques si nécessaire.

Les retours des audits flash viennent compléter ou réorienter le plan d'action.

Ainsi, la **combinaison retours HAS + audits flash permet de maintenir un rythme d'amélioration continue, d'impliquer les équipes et de préparer efficacement la prochaine évaluation.**

8.3. La gestion des risques

La gestion des risques fait partie intégrante du fonctionnement de la plateforme. Elle vise à anticiper, prévenir et maîtriser les situations susceptibles d'impacter la sécurité des personnes accompagnées, des professionnels ou l'organisation des services.

8.3.1. La cartographie des risques

La plateforme dispose d'une cartographie des risques permettant d'identifier et d'évaluer les principaux risques auxquels l'établissement peut être exposé.

Cet outil, mis à jour régulièrement, constitue un support de pilotage essentiel.

Notre objectif pour les cinq prochaines années est de réévaluer cette cartographie chaque année, d'y intégrer les nouveaux risques identifiés et de suivre l'atteinte des actions d'amélioration engagées.

8.3.2. Les risques sanitaires

Le Plan Bleu

Le Plan Bleu organise la réponse de l'établissement en cas de situation sanitaire exceptionnelle (épidémie, canicule, crise sanitaire...).

Il garantit la continuité des accompagnements et la sécurité des personnes dans un contexte dégradé.

La cellule hygiène

Composée de professionnels soignants et membres du CODIR, la cellule d'hygiène veille à :

prévenir et maîtriser les risques infectieux ;

garantir des pratiques d'hygiène conformes aux recommandations ;

assurer une veille sanitaire et actualiser les procédures si nécessaire.

La cellule hygiène s'appuie également sur le DAMRI (Démarche d'Analyse et de Maîtrise des Risques Internes), qui constitue une cartographie plus spécifique des risques infectieux et de leur niveau de maîtrise.

8.4. La gestion des comportements-problèmes⁸

⁸ Référence aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles: https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/rbpp_comportements_problemes_volets_1_et_2.pdf

L'établissement accompagne des personnes présentant des handicaps dont les troubles du comportement peuvent constituer une dimension intrinsèque des déficiences liées aux pathologies accompagnées, notamment d'origine neurologique ou cognitive. Dans ce cadre, les comportements-problème sont appréhendés comme des manifestations d'une difficulté, d'un besoin non satisfait, d'un déséquilibre ou d'une situation de vulnérabilité.

8.4.1. Une évaluation globale et contextualisée des situations

La gestion des comportements-problème repose avant tout sur une évaluation globale, pluridisciplinaire et évolutive de la situation de la personne accompagnée. Cette évaluation prend en compte :

- son état de santé, y compris la douleur, la fatigue ou l'évolution de la pathologie ;
- son niveau de compréhension et ses capacités de communication ;
- son environnement de vie, ses habitudes et son rythme ;
- son histoire, son vécu et ses ressources ;
- les facteurs contextuels susceptibles d'influencer les comportements (changements, stress, incompréhension, ruptures de repères).

Une attention particulière est portée aux changements de comportement, même subtils, considérés comme des signaux d'alerte pouvant traduire une évolution de l'état de santé, une souffrance psychique ou une difficulté d'adaptation.

8.4.2. Des principes d'accompagnement respectueux des droits et des choix

Les interventions de l'établissement s'inscrivent dans une approche fondée sur le respect des droits, des libertés et des choix de la personne accompagnée, conformément à la loi du 2 janvier 2002. L'accompagnement privilégie la personnalisation des réponses, en tenant compte des capacités, des besoins et du projet de vie de chaque personne.

La notion de bientraitance, telle que portée par l'établissement, constitue un cadre éthique central : elle implique une posture professionnelle respectueuse, une attention constante à la dignité de la personne et la recherche de réponses adaptées, proportionnées et non violentes, y compris dans les situations complexes.

8.4.3. Favoriser l'expression et la participation de la personne

L'établissement veille à offrir à chaque personne accompagnée des possibilités effectives d'expression, adaptées à ses capacités :

- expression orale lors des échanges avec les professionnels ;
- recueil des plaintes et réclamations, dans un cadre accessible et explicite ;
- adaptation des modalités de communication au niveau de compréhension de la personne (langage simplifié, reformulation, supports adaptés).

L'expression de la personne est considérée comme un levier essentiel de prévention des comportements-problème, en permettant d'identifier les incompréhensions, les frustrations ou les besoins non exprimés.

8.4.4. Une vigilance partagée et des pratiques professionnelles structurées

Les professionnels de l'établissement sont formés aux spécificités des handicaps accompagnés et disposent des compétences nécessaires pour comprendre les troubles du comportement en lien avec les pathologies. Ils sont toutefois conscients que ces troubles peuvent évoluer vers des comportements-problème en fonction du contexte, de l'état de santé ou de l'environnement.

Dans ce cadre, l'établissement s'engage dans :

- Un repérage précoce des situations à risque ;
- La mise en place progressive d'une définition commune et partagée des comportements-problème au sein des équipes ;
- L'élaboration d'outils de repérage, tels qu'une grille d'observation et d'analyse, permettant d'objectiver les situations, d'en comprendre les déclencheurs et d'harmoniser les réponses professionnelles.

Les situations sont analysées de manière collégiale, en équipe pluridisciplinaire, afin de garantir la cohérence des accompagnements et d'éviter les réponses inadaptées ou isolées.

8.4.5. Adapter l'accompagnement et prévenir les ruptures

Lorsque des comportements-problèmes sont identifiés, des ajustements de l'accompagnement peuvent être proposés : adaptation des modalités d'intervention, réévaluation du projet personnalisé, mobilisation des partenaires ou des aidants, et, si nécessaire, recours à des ressources spécialisées. Le médecin et le neuropsychologue de l'association peuvent également être sollicités pour apporter des éclairages et conseils aux équipes.

Cette démarche vise à prévenir les situations de rupture de parcours, à sécuriser les interventions et à maintenir un accompagnement respectueux, individualisé et bienveillant, au service du bien-être et de l'autonomie de la personne accompagnée.

8.5. La gestion des risques de maltraitance

La maltraitance constitue un risque majeur dans le champ de l'aide et du soin à domicile. Sa prévention, son repérage et son traitement s'inscrivent dans un dispositif institutionnel global, décrit de manière détaillée dans le chapitre « Bienveillance et lutte contre la maltraitance » du Projet d'établissement de l'association.

Pour PA SERVICES, la gestion du risque de maltraitance est intégrée comme un axe prioritaire de la démarche qualité et de la gestion des risques, compte tenu des spécificités de l'intervention à domicile, du travail en autonomie des professionnels et de la vulnérabilité potentielle des personnes accompagnées.

8.5.1. Un dispositif institutionnel structuré et décliné au service PA SERVICES

L'association s'appuie sur un dispositif institutionnel structuré, décliné opérationnellement au sein de PA SERVICES, qui précise notamment :

- les situations à risque et les signaux d'alerte,
- les modalités de repérage et de recueil des faits,
- les circuits d'alerte et de signalement,
- les règles de traçabilité et de partage de l'information,
- le rôle des différentes instances, dont la cellule de gestion des situations de maltraitance,
- les obligations légales de signalement aux autorités compétentes (ARS, CeA, Procureur).

Ce dispositif constitue le socle de la maîtrise du risque de maltraitance et repose sur une vigilance partagée de l'ensemble des professionnels, quel que soit leur métier ou leur fonction.

8.5.2. Repérage, alerte et traçabilité

Les professionnels de PA SERVICES sont sensibilisés au repérage des situations à risque de maltraitance lors de leurs interventions à domicile. Ils disposent d'outils, notamment d'une grille d'évaluation issue des

recommandations de la HAS, leur permettant d'identifier des signaux d'alerte, y compris lorsqu'ils relèvent de « signaux faibles ».

Lorsqu'une situation préoccupante est repérée :

- les faits sont recueillis de manière factuelle, précise et sans interprétation,
- une alerte est transmise sans délai à la hiérarchie,
- une transmission narrative est réalisée dans le dossier informatisé (XIMI), dans la rubrique dédiée au risque de maltraitance,
- la déclaration est ensuite reprise à l'identique dans l'outil institutionnel AGEVAL par un responsable de PA SERVICES, garantissant la traçabilité et la sécurisation du signalement.

8.5.3. La cellule de gestion des situations de maltraitance

La cellule de gestion des situations de maltraitance, mobilisable via AGEVAL, constitue un outil central du pilotage du risque au sein de PA SERVICES. Elle permet :

- une analyse rapide, collégiale et pluridisciplinaire des situations,
- la mise en œuvre immédiate de mesures de protection adaptées,
- l'orientation vers les autorités compétentes lorsque la situation l'exige,
- le suivi des actions correctives et préventives décidées.

En cas de danger imminent, les mesures de protection d'urgence sont mises en œuvre sans délai, en lien avec les services compétents.

8.5.4. Vigilance professionnelle et culture qualité

La prévention du risque de maltraitance repose également sur :

- la vigilance quotidienne des professionnels,
- la traçabilité des alertes et signaux faibles dans les outils institutionnels (XIMI, AGEVAL),
- les temps d'échanges professionnels (réunions d'équipe, groupes d'analyse des pratiques),
- les actions de formation et de sensibilisation à la bientraitance et à la gestion des situations à risque.

Ces éléments participent au développement d'une culture commune de bientraitance, fondée sur la responsabilité collective, la protection des personnes accompagnées et le soutien des professionnels.

8.5.5. Intégration dans le pilotage qualité

La gestion du risque de maltraitance est suivie par :

- ✓ le comité de pilotage qualité,
- ✓ les indicateurs liés aux signalements,
- ✓ les audits internes,
- ✓ les retours d'expérience,
- ✓ les revues périodiques de la procédure.

Les procédures de déclaration aux autorités (ARS, CeA, Procureur), prévues par la réglementation, sont référencées dans la version actualisée du guide interne de gestion des situations de maltraitance.

8.6. Signaler

La gestion des risques nécessite une veille constante et une réactivité immédiate afin de garantir la sécurité des personnes accompagnées. En fonction de la gravité des faits, il est crucial de signaler les situations aux autorités compétentes, en suivant une procédure claire et adaptée.

8.6.1. À l'ARS GE (Agence Régionale de Santé Grand Est)

Dès que l'événement présente les caractéristiques d'un EIG-S (conséquences non attendues de type décès, mise en jeu des fonctions vitales ou risques de séquelles), le signalement est effectué auprès de l'ARS Grand Est « sans délai » par transmission à l'ARS du volet 1 de déclaration.

Une nouvelle procédure « Signalement, gestion et analyse des Événements Indésirables Graves (EIG) et des Événements Indésirables Graves Associés aux Soins (EIGS) » est formalisée et sera effective pendant la période du présent PE.

8.6.2. À la CeA (Collectivité européenne d'Alsace)

Selon l'article L.331-8-1 du CASF, les établissements et services et les lieux de vie et d'accueil doivent informer sans délai, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, les autorités administratives compétentes pour leur délivrer l'autorisation prévue à l'article L. 313-1 ou pour recevoir leur déclaration en application des articles L. 321-1 et L. 322-1 de tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées.

La procédure Plan Bleu, révisée annuellement prévoit formellement le signalement de tout dysfonctionnement grave. Celle-ci sera complétée par les autres cas de figure pendant la période d'exécution du présent plan bleu.

8.6.3. Signalement au procureur de la République

Le procureur est saisi lorsqu'une protection judiciaire devient indispensable pour une personne majeure vulnérable, soit parce qu'elle ne peut plus défendre seule ses intérêts, soit parce qu'elle est en danger (abus, maltraitance, isolement). Il pourra engager des poursuites pénales et mettre en place une mesure de protection juridique. La procédure est décrite dans le guide de gestion des situations de maltraitance.

8.7. Le respect des principes d'accompagnements

La qualité de l'accompagnement repose avant tout sur le respect des droits des personnes, la personnalisation des interventions, la co-construction des projets et l'implication active des personnes accompagnées. Ces principes constituent le socle commun de l'ensemble des prestations délivrées au sein de la plateforme.

8.7.1. Supervision par la direction qualité

La direction qualité veille à l'effectivité de ces principes au regard des attendus de la HAS ainsi qu'à **l'harmonisation des pratiques sur l'ensemble de l'association.**

Elle s'assure notamment que les documents réglementaires – DIPEC, livret d'accueil, contrat de prestations, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés – sont bien diffusés, expliqués et utilisés dans chaque service.

Afin de garantir une information complète et cohérente, une check-list par service est en cours d'élaboration. Elle précisera les documents à remettre à chaque étape du parcours, les informations essentielles à transmettre, les moments clés où ces transmissions doivent être tracées.

8.7.2. Un fonctionnement au service de la personnalisation

L'organisation permet d'offrir un accompagnement personnalisé, en mobilisant de manière souple, réactive et coordonnée l'ensemble des compétences disponibles au sein des services et dispositifs de l'association.

Lorsque les besoins exprimés ou observés dépassent les ressources internes de notre service, nous construisons **des réponses partagées avec nos partenaires du territoire** : acteurs du soin, établissements médico-sociaux, services sociaux, associations spécialisées, collectivités, dispositifs de droit commun... Cette coopération permet d'éviter les ruptures de parcours, de sécuriser les transitions, d'élargir les solutions possibles et d'assurer un accompagnement centré sur la personne.

La mise en place du **Dossier Usager Informatisé (DUI)** constitue un appui essentiel à cette dynamique. Outil structurant, il :

- ✓ centralise les informations utiles à l'accompagnement,
- ✓ facilite la coordination pluridisciplinaire,
- ✓ garantit la confidentialité et la sécurité des données,
- ✓ renforce la traçabilité des actions,
- ✓ et permet une actualisation continue des éléments du parcours.

L'objectif reste constant : **proposer une réponse la plus personnalisée possible, au service du projet de vie de la personne accompagnée tout en garantissant la continuité de l'accompagnement.**

8.7.3. L'implication des personnes accompagnées dans la démarche qualité

L'amélioration continue s'appuie également sur la participation directe des personnes accompagnées.

Plusieurs dispositifs sont prévus :

- ✓ Une enquête annuelle de satisfaction, permettant d'identifier les points d'appui et les pistes d'amélioration.
- ✓ La participation aux instances : comité d'éthique, Conseil de la Vie Sociale (CVS), groupes thématiques.
- ✓ Une information claire sur les modalités de dépôt des plaintes et réclamations, ainsi que sur le rôle, les missions et le fonctionnement du CVS.
- ✓ Une consultation régulière des personnes sur l'évolution de l'offre de services (ex. : développement d'activités sportives adaptées, relayage, actions de prévention...).

8.8. Le développement des compétences professionnelles

Un plan de formation aligné avec les priorités de la démarche qualité a été élaboré en lien avec les équipes. Il tient également compte des besoins des salariés identifiés lors des entretiens professionnels.

La référente bientraitance s'assure de la mise en place d'informations et de sensibilisation en lien avec la prévention de la maltraitance.

Des modalités d'intégration sont mises place pour accompagner les nouveaux professionnels. Cette démarche permet une transmission des savoirs et des savoir-faire en s'appuyant sur l'expertise des pairs. Elle permet de valoriser l'expérience des différents professionnels et de la montée en compétence des salariés.

Des groupes d'analyse pratique ont lieu mensuellement permettant à chacun de prendre du recul sur ses interventions, de questionner sa posture et d'enrichir ses pratiques. Ces espaces offrent un temps d'analyse et

d'évaluation précieux, favorisant la montée en compétences et la cohésion d'équipe. Ces groupes vont être étendus sur l'ensemble des services.

Comme évoqué précédemment des séminaires sont organisés sur des thématiques en lien avec des axes de notre projet d'établissement. Dans cette dynamique, une journée au vert, axée sur la bientraitance a été organisée. Ces temps sont propices à une réflexion commune et des regards croisés.

Dans la dynamique du projet d'établissement 2021-2025, des groupes de travail transversaux ont été créés sur différentes thématiques.

L'ensemble de ces actions participe à un développement professionnel durable, fondé sur la reconnaissance des savoirs, la participation active des équipes et l'inscription dans une dynamique qualité portée collectivement.

8.9. Suivi, évaluation et communication

La démarche qualité s'inscrit dans un pilotage continu, appuyé sur des outils de suivi partagés, des temps d'évaluation réguliers et une communication adaptée aux différents publics.

Le plan d'action qualité, structuré et suivi dans AGEVAL, constitue la base commune de travail pour l'ensemble des équipes. Il est actualisé en continu en fonction :

- ✓ des constats issus du terrain et des réunions internes (CAP, équipes, CODIR),
- ✓ des retours des professionnels,
- ✓ des résultats des évaluations externes HAS.

Ces mises à jour permettent d'ajuster à la fois les actions et les méthodes, afin de garantir la conformité aux exigences réglementaires et de soutenir une amélioration continue centrée sur les besoins réels des personnes accompagnées.

Un tableau de bord qualité, construit à partir du plan d'action AGEVAL, permet de suivre l'avancement des actions, d'identifier les écarts et de mesurer les résultats attendus.

Ce tableau est présenté régulièrement en CODIR, puis partagé avec les équipes pour favoriser la mobilisation collective et la transparence.

La communication des résultats fait également partie intégrante de la démarche :

- ✓ les points importants du suivi qualité sont présentés au Conseil de la Vie Sociale (CVS), permettant d'associer les personnes accompagnées et leurs proches ;
- ✓ la démarche qualité est intégrée aux rapports d'activité annuels ;
- ✓ des éléments clés figurent dans les livrets d'accueil, afin d'informer dès l'admission sur les engagements de la structure et les modalités de participation.

8.10. Gouvernance qualité

La démarche qualité repose sur une gouvernance structurée, permettant une coordination cohérente des actions menées à l'échelle de la plateforme.

Dans cette organisation, le **COPIL Qualité** constitue l'instance centrale de pilotage. Il rassemble la direction générale, la direction qualité, la direction des soins, les chefs de service et les professionnels impliqués dans les chantiers transversaux afin de suivre les plans d'actions, d'harmoniser les pratiques et de garantir une dynamique d'amélioration continue.

Dans cette logique, un **COPIL Soins**, est mis en place afin de structurer, harmoniser et sécuriser les pratiques de soins au sein de la plateforme. Ce COPIL Soins traite notamment des thématiques suivantes :

- ✓ coordination des soins,

- ✓ mise à jour des procédures en lien avec le projet de soins,
- ✓ analyse de pratiques soignantes,
- ✓ cohérence des interventions entre services,
- ✓ veille documentaire et partage des outils professionnels.

Ses travaux sont essentiels pour garantir la qualité, la sécurité et la continuité des soins apportés aux personnes accompagnées.

Afin de renforcer la cohérence institutionnelle et d'éviter la multiplication d'instances séparées, le **COPIL Soins est intégré au COPIL Qualité**, dans une logique de gouvernance unifiée.

La création du COPIL Qualité constitue une étape clé pour structurer et pérenniser la démarche d'évaluation continue. En associant l'ensemble des acteurs du soin autour d'objectifs communs, cette instance favorisera l'harmonisation des pratiques, le partage d'expériences et l'amélioration constante de la qualité des prises en charge.

9. LA DEMARCHE RSO (RESPONSABILITE SOCIETALE DES ORGANISATIONS) :

Conformément aux orientations posées lors de notre journée associative du 7 juin 2024, dévolue au bilan intermédiaire du projet d'établissement 2021-2025, l'association a décidé d'engager une démarche RSO sur l'ensemble de ses services. Ces orientations ont d'ailleurs été confirmées lors de la journée de lancement du PE 2026-2030, du 3 avril 2025 et renforcées par les orientations du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens proposé par nos Autorités de tarification et de contrôle (ATC) qui contient un volet RSO. Ces orientations viennent renforcer notre politique RSO en insistant sur la réalisation de formations pour le personnel et la nécessaire sensibilisation à la transition écologique et énergétique en santé. Nos ATC nous enjoignent d'initier parallèlement une réflexion sur notre bilan carbone.

Dans notre conception associative, la RSO concerne trois grands domaines :

- Le domaine environnemental :
 - o La gestion durable des ressources naturelles
 - o La réduction des émissions de gaz à effet de serre
 - o La gestion des déchets
- Le domaine social :
 - o L'amélioration des conditions de travail
 - o Le respect des droits de l'homme
 - o La promotion de la diversité et de l'inclusion
 - o Le développement des compétences des salariés
 - o La santé et la sécurité au travail
- Le domaine sociétal
 - o La gouvernance éthique et transparente
 - o La lutte contre la corruption
 - o Les relations équitables avec les fournisseurs
 - o L'investissement dans les communautés locales

Ces dispositions ont structuré les travaux du COPIL RSO mis en place en 2024 et animé par un prestataire spécialisé dans ces domaines et plus particulièrement dans la transition écologique des organisations. Les travaux préparatoires engagés dès 2024 ont permis de mettre l'accent sur la sensibilisation au bon usage des énergies en équipant les services de petit matériel favorisant des démarches vertueuses (triplette avec interrupteurs, bacs de tri, affichage relatif à l'économie des énergies...).

Ce COPIL poursuivra son action entre 2026 et 2030 et intégrera les nouvelles orientations du CPOM.

10. LA PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES⁹

La protection des données personnelles est un engagement majeur de notre association.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et aux obligations du secteur médico-social, nous veillons à ce que chaque information concernant les personnes accompagnées soit traitée de manière sécurisée, pertinente et respectueuse de leurs droits.

10.1. Finalité et partage des données

Avant toute transmission d'information, les professionnels s'assurent que :

- la finalité de la transmission est légitime et clairement identifiée ;
- les données communiquées sont strictement nécessaires, adaptées et proportionnées à cette finalité ;
- le destinataire a bien qualité à recevoir l'information.

Les destinataires possibles des données peuvent être, selon les situations :

- les professionnels appartenant à la même équipe d'accompagnement ou à une équipe de soins, lorsque la confidentialité ou le secret professionnel s'appliquent ;
- les acteurs intervenant dans la gestion financière ou administrative de la personne (tutelles, curatelles...) ;
- les organismes instructeurs ou financeurs de prestations sociales ;
- les autorités administratives compétentes, dans le cadre d'un signalement réglementaire (CASF) ;
- les partenaires financeurs, uniquement à partir de données anonymisées, sauf disposition légale contraire.

Lorsque la personne ne souhaite pas que certaines informations soient communiquées (notamment à la famille), sa volonté est strictement respectée.

Les données sensibles ne sont transmises que par des supports sécurisés et uniquement si le destinataire est équipé pour en assurer la confidentialité.

10.2. Le registre des traitements

La mise en place d'un registre des traitements constitue un axe de progrès identifié dans ce Projet d'Établissement. Conformément au RGPD, ce registre doit recenser l'ensemble des traitements de données personnelles effectués

⁹ Référentiel relatif aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement social et médico-social des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et de celles en difficulté, CNIL, 2021. [Consulter](#).

au sein de la plateforme : quelles informations sont collectées, pour quelle finalité, par quels professionnels, avec quelles mesures de sécurité et pendant combien de temps.

Sa création permettra aux équipes de disposer d'un outil clair et accessible pour comprendre le cadre applicable à leurs pratiques, sécuriser la rédaction des documents et fiabiliser les échanges d'informations au quotidien.

Il servira également de support lors de l'élaboration ou de la révision des procédures impliquant la gestion de données.

Ce travail sera conduit progressivement, en lien avec la DPO, afin de renforcer la maîtrise interne de la protection des données et la conformité globale de nos dispositifs.

10.3. Sécurité des données

10.3.1. Le dossier informatisé de l'utilisateur XIMI

Pour l'activité de PASA nous avons pris la décision de maintenir l'utilisation du logiciel métier XIMI. Ce logiciel fonctionne en Cloud et est hébergé au sein de serveurs agréés dont la confidentialité des données est garantie par la société XELYA dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données.

Du fait du fonctionnement en Cloud, l'accès au logiciel XIMI est possible de n'importe où et sur n'importe quel support dès lors que l'on dispose d'une connexion internet. Cependant l'entrée dans le logiciel est sécurisée par un identifiant et un mot de passe.

Le logiciel XIMI intègre également deux extranets complémentaires : un pour les intervenants et un pour les personnes accompagnées dont l'accès est sécurisé par identifiant et mot de passe. Sur ces extranets les utilisateurs retrouvent les plannings, les bulletins de paie, les factures et toutes les informations de la vie de l'association.

Tous les professionnels de PASA disposent d'un accès sécurisé. La cheffe de service dispose quant à elle droits étendus sur l'ensemble du logiciel et sur les paramétrages. Les services support (RH et comptabilité) de l'association disposent également d'accès en gestion et en suivi.

Les auxiliaires de vie disposent sur leur tablette professionnelle de l'application XIMI mobile qui leur permet de « badger » leur arrivée et leur départ d'une intervention en flashant le QR code spécifique du patient. Via cette application ils peuvent communiquer avec l'équipe encadrante en adressant des sms et des photos qui sont internes à l'application et ne restent pas dans l'historique de leur téléphone. XIMI mobile est ainsi totalement sécurisé et conforme aux RGPD.

La sécurité des données repose sur plusieurs mesures strictes :

10.3.2. Gestion des accès :

Les professionnels accèdent uniquement aux données dont ils ont besoin.

Les connexions se font par identifiants personnels et authentification forte pour l'accès à la messagerie sécurisée de santé des professionnels soignants.

10.3.3. Protection des supports

Les cahiers de transmissions sont les seuls documents papiers conservés dans les locaux. Ils sont conservés dans des armoires fermées à clé.

Les bureaux sont verrouillés lors des absences.

Les documents obsolètes sont détruits de manière sécurisée, conformément aux règles de confidentialité et de protection des données.

10.3.4. Usage des outils informatiques

Verrouillage obligatoire des sessions en cas d'absence prolongée.

Mise à jour régulière des logiciels, antivirus et systèmes d'exploitation.

Gestion formalisée de l'ouverture et de la fermeture des comptes utilisateurs et attribution des profils selon les règles s'appliquant aux métiers et fonctions des professionnels.

Impressions sécurisées par code d'accès.

10.3.5. Transmission des informations

La transmission de données personnelles se fait via les outils sécurisés :

- MSSanté pour la transmission des données de santé à l'extérieur de la plateforme de services.
- XIMI : pour les données sensibles (y compris de santé) entre professionnels de PA Services Alister.

Avant tout envoi, le destinataire est vérifié avec attention.

10.3.6. Gestion des incidents

En cas d'incident de sécurité celui-ci doit être signalé au supérieur hiérarchique en plus de la DPO et de la direction selon notre charte informatique ¹⁰et traité sans délai avec nos prestataires.

10.3.7. Traçabilité

Les comptes rendus, transmissions ou notes doivent être saisis dans XIMI.

Les notes manuscrites sont détruites une fois retranscrites dans le dossier informatisé.

10.3.8. Archivage des dossiers

L'archivage répond à des règles strictes : les dossiers sont archivés automatiquement après deux ans de clôture.

Dossiers papier :

- conservés deux ans en armoires sécurisées,
- puis vingt ans en archivage intermédiaire dans un espace à accès restreint.

Les documents obsolètes sont détruits chaque année par une société habilitée.

Les durées de conservation respectent les obligations légales, notamment l'article R.1112-7 du Code de la Santé Publique pour les dossiers médico-sociaux.

10.4. Droit à l'image

Toute utilisation de l'image d'une personne nécessite son accord préalable, écrit et éclairé.

¹⁰ Cf Charte informatique V1-022024 <https://alister.ageval.fr/documents.php?ouvrir=1358285>

L'autorisation précise la finalité (communication interne, externe, supports institutionnels...) et peut être retirée à tout moment.

10.5. Le Délégué à la Protection des Données (DPO)

A la date de la rédaction du présent Projet d'établissement, la Déléguée à la Protection des Données de l'association est : Mme Audrey BIECHELIN-MORRA – audrey.biechelin@alister-autonomie.fr ou DPO@alister-autonomie.fr

Elle veille au respect du RGPD, accompagne l'association dans ses obligations de conformité et est l'interlocutrice privilégiée de la CNIL et des personnes accompagnées sur le sujet des données personnelles.

Une nouvelle adresse mail générique DPO@alister-autonomie.fr a été mise en place et sera effective au cours de la période du présent PS.

10.6. Les droits des personnes

Conformément au RGPD, chaque personne accompagnée dispose de droits sur ses données :

- Droit d'accès : connaître les données détenues et obtenir une copie ;
- Droit de rectification : corriger les informations inexacts ou incomplètes ;
- Droit à l'effacement : demander la suppression des données dans les cas prévus par la loi ;
- Droit à la limitation : demander la suspension temporaire d'un traitement ;
- Droit à la portabilité : récupérer certaines données dans un format numérique réutilisable (sous conditions) ;
- Droit d'opposition : s'opposer à un traitement dans les cas prévus par la réglementation.

Toutes les demandes sont traitées dans un cadre sécurisé, avec le soutien du DPO si nécessaire.

11. LA COMMUNICATION

11.1. Vers l'extérieur :

11.1.1. Les réseaux sociaux

PA SERVICES utilise ses outils de communication numérique pour diffuser des informations institutionnelles, valoriser les actions réalisées auprès des personnes accompagnées et partager des actualités liées à l'accompagnement à domicile. Les réseaux sociaux permettent également de renforcer la visibilité de l'association et de susciter l'intérêt des publics externes, des partenaires locaux et des acteurs du territoire.

11.1.2. La création de supports de communication

PA SERVICES développe des supports de communication adaptés aux différents publics (personnes accompagnées, aidants, partenaires institutionnels, financeurs) afin d'expliquer ses missions, ses prestations et ses valeurs. Ces supports peuvent prendre la forme de brochures, de plaquettes d'information, de flyers ou de présentations institutionnelles diffusés lors de rencontres, de forums ou de manifestations locales.

La création de ces supports s'inscrit dans une logique de clarté, d'accessibilité et d'adaptation aux besoins des personnes accompagnées et de leurs proches.

11.1.3. La tenue à jour du site internet

A SERVICES dispose d'un site internet institutionnel, qui constitue un vecteur majeur d'information pour les personnes accompagnées, les aidants, les professionnels, les partenaires et le grand public. Le site présente :

- ✓ la mission, les valeurs et les engagements de PA SERVICES,
- ✓ les services proposés, leurs conditions d'accès et leurs modalités d'intervention,
- ✓ les informations pratiques (contacts, zone d'intervention, horaires),
- ✓ les actualités et les événements liés à la vie du service.

La tenue à jour du contenu du site internet est assurée de manière régulière afin de garantir une information fiable, lisible et accessible. Les évolutions réglementaires, les projets et les innovations du service sont ainsi mises à disposition de tous.

11.2. La communication en interne

La communication interne au sein de la plateforme Handicap Services Alister repose sur une organisation structurée et sur l'utilisation coordonnée de plusieurs outils numériques, garantissant la circulation fluide, fiable et sécurisée de l'information.

L'outil documentaire AGEVAL constitue l'ossature de référence : il centralise l'ensemble des procédures, documents de fonctionnement, comptes rendus, bilans et plans d'actions, assurant que chaque professionnel dispose d'informations actualisées et harmonisées.

Le logiciel XIMI complète ce dispositif en permettant une gestion précise des plannings, des interventions à domicile et des informations nécessaires à la continuité du parcours.

L'articulation de ces outils, combinée aux réunions de fonctionnement, aux transmissions et aux temps de concertation interservices, assure un partage d'information rigoureux, limite les pertes de données et renforce la cohérence des accompagnements. Cette organisation contribue à soutenir le fonctionnement en plateforme, tout en garantissant une communication interne claire, lisible et orientée vers la qualité du service rendu aux personnes accompagnées.

12.LE PROJET SOCIAL ET LE DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Handicap Services Alister dispose d'un projet social construit autour de deux grands axes : la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et le développement de la qualité de vie au travail (QVT).

12.1. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences articule le développement des compétences, la mobilité interne et l'anticipation des besoins en personnel de notre association.

12.1.1. Le développement des compétences par la formation continue.

Au cours des dernières années, la plateforme de service a consacré environ 4% de sa masse salariale à des projets de formation continue. Cette politique volontariste s'appuie essentiellement sur l'expertise d'un organisme de formation interne à l'association, ce qui facilite la souplesse, l'agilité et la réponse précise nos besoins.

Toutes les formations sont conçues et organisées pour répondre aux problématiques rencontrées par les professionnels dans les services (ex : troubles du comportement des personnes accompagnées) et être conformes aux dernières Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP).

Les plans de développement de compétences (PDC – nouvelle appellation des plans de formation) s'articulent autour de plusieurs axes complémentaires :

Handicap, pathologies et accompagnement médico-social:

Ces formations portent sur la compréhension des pathologies ou handicaps d'origines neurologiques, comme la sclérose en plaques, les traumatismes crâniens, l'AVC ou la SLA, permettant à une vingtaine de professionnels d'être formés sur ces problématiques (2 sessions de 10 personnes, 7 heures chacune). Elles sont récurrentes, prioritaires et sont systématiquement dispensées aux nouveaux salariés qui nous rejoignent.

D'autres thématiques compléteront cet axe dans les prochaines années : les maladies chroniques, le vieillissement des personnes en situation de handicap, la santé mentale, le repérage des troubles psychiques ou encore les conséquences des pathologies neurologiques évolutives.

Handicap Services Alister étant l'établissement médicosocial ressource alsacien de la filière nationale de santé Brain-Team, il bénéficie chaque année d'une place réservée et financée par BrainTeam au sein du diplôme inter-universitaire (DIU) « Du soin à l'accompagnement médico-social dans les maladies rares neuro évolutives ». Cette formation apporte des connaissances transversales sur l'ensemble des étapes indispensables à l'accompagnement des personnes porteuses de maladies rares neuro-évolutives : du soin à la prise en charge médico-sociale. Tous les professionnels de notre plateforme de service peuvent par ailleurs suivre les nombreux webinaires organisés par la filière en lien avec les centres experts nationaux des maladies rares du système nerveux central.

- Prévention, sécurité et gestes professionnels :

La sécurité des professionnels et des personnes accompagnées étant une priorité de notre association, cet axe est également récurrent. Ces actions traitent plus particulièrement les sujets comme les troubles musculosquelettiques, les techniques de manutention ou encore la formation aux premiers secours, qui mobilise chaque année plusieurs dizaines de participants.

Ces thématiques essentielles seront reconduites au cours du PE 2026-2030 avec des formations approfondies en manutention (14h) adaptées aux besoins évolutifs des personnes accompagnées. Ce domaine touche chaque année un volume important de nouveaux professionnels.

- Bienveillance, éthique et qualité de l'accompagnement :

Depuis plusieurs années, de nombreuses formations abordent la bienveillance, le refus de soin, les troubles psychiques, les démarches d'explicitation et les approches narratives ou la réflexion éthique.

Cette dynamique est renforcée par des formations sur la prévention de la maltraitance familiale, un approfondissement des approches narratives et un séminaire annuel pour l'ensemble du personnel centré sur la bienveillance comme moteur de l'accompagnement. Ces thématiques seront elles aussi reconduites au cours du PE 2026-2030.

- Communication, relation d'aide et posture professionnelle :

Depuis 2024, les équipes sont formées à l'écoute active, à la gestion du stress, à la prise de parole en public. Ces actions touchent 40 à 50 participants par an. Vu l'importance de la communication et de l'écoute dans nos accompagnements, ces formations seront maintenues et approfondies au cours des cinq prochaines années.

- Projet personnalisé, écrits professionnels et animation :

Bien souvent il s'agit de formations de longue durée qui ont permis d'améliorer la maîtrise des écrits professionnels (21h) et la construction du projet personnalisé (21h). Leurs contenus seront actualisés et poursuivis avec des modules sur la co-construction du projet (14h), la rédaction d'écrits professionnels (14h) et la mise en œuvre d'animations adaptées.

- **Management et organisation :**

Ces formations à destination des responsables et encadrant ont pour but d'améliorer leurs pratiques managériales quotidiennes dans la gestion d'équipes. Ces formations de 3 ou 4 jours par an, s'inscrivent dans un programme quinquennal. Elles traitent des sujets de managements, de réglementation dans la réalisation des plannings, les convention collective, d'organisation du travail... Ce programme pluriannuel débuté en 2024 devrait s'achever en 2029, toutefois selon les besoins des responsables et les disponibilités financières de , il pourrait être prolongé.

Les formations thématiques sont importantes pour le développement des compétences du personnel de Handicap Services Alister. Mais les formations qualifiantes sont également essentielles. C'est pourquoi bien que peu de salariés soient non-qualifiés (moins de 5% de l'effectif total), nous poursuivons nos efforts pour leur permettre d'accéder à une formation certifiante.

Les financements envisagés sont de plusieurs ordres :

- soit via des crédits CNSA et l'OPCO (Opérateur de Compétences). Le financement obtenu, le salarié concerné peut quitter son poste durant toute la durée de la formation et continuer à percevoir son salaire.
- Soit via l'alternance et le contrat de professionnalisation.
- Soit, par la voie la plus utilisée à ce jour pour permettre aux salariés de bénéficier d'une formation qualifiante : le fonds de Transition Pro. Dans ce cas, c'est le salarié qui entreprend les démarches auprès de Transition Pro (Grand Est) pour obtenir les fonds d'accès à la formation qui ne peut être d'une durée supérieure à un an. L'employeur facilite dans la mesure du possible les démarches en complétant le dossier, en appuyant sa demande et en émettant un avis favorable à son départ.

La formation est un levier clé de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences qui ne peut trouver son sens sans une intégration efficace du collaborateur et sa participation dans la vie de l'association.

12.1.2. De l'accueil du salarié à l'octroi d'un rôle décisif.

Le nombre d'embauches en cours d'année est important. Ce phénomène s'explique principalement par un secteur d'activité et un territoire de plein emploi qui dans la conjoncture actuelle facilité la mobilité externe des personnels qualifiés. Le défi des employeurs de notre secteur d'activité consiste d'abord à recruter puis à fidéliser nos salariés.

L'accueil du nouveau salarié débute par un entretien avec la Direction des Ressources Humaines, au cours duquel sont présentés l'association, ses valeurs et les éléments administratifs nécessaires à la prise de poste. À cette occasion, le livret d'accueil, la charte déontologique ainsi que la charte informatique sont remis.

Le salarié est ensuite accueilli au sein de son service d'affectation. Le fonctionnement du service, les missions, les organisations et les outils sont expliqués.

Une période de prise de poste en doublon avec un membre plus expérimenté de l'équipe est organisée. Cette période qui peut durer jusqu'à 2 semaines est particulièrement importante au sein de nos SAD (CLA68 et PASA). Il est effectivement impératif qu'un nouvel arrivant, même s'il est expérimenté, puisse connaître les principales

caractéristiques d'accompagnement des personnes en situation de handicap et de perte d'autonomie. A l'issue de cette période, un bilan est réalisé avec le responsable de proximité. Il consiste à évaluer les compétences, les acquis et les difficultés du salarié, à entendre son appréciation des missions à réaliser et à lui proposer des moyens pour renforcer ses faiblesses.

Nous attachons une grande importance aux éléments qui étonnent et surprennent un nouvel arrivant. Le regard d'une personne récemment embauchée permet souvent d'améliorer notre façon de travailler et nous conduit à développer le management participatif.

Enfin, des journées d'accueil institutionnelles sont organisées, incluant des temps de sensibilisation notamment sur la prévention et le signalement des événements indésirables, la bientraitance, ainsi que la gestion des plaintes et réclamations.

Pour la période d'exécution du présent PE, Handicap Services Alister renforcera encore le processus d'accueil de ses salariés : des journées d'accueil pour les nouveaux arrivants sont organisées au plus tard dans les six mois suivant l'embauche afin de faciliter la compréhension du fonctionnement de la plateforme de services et de ses fonctions support. Des visites sur l'ensemble des sites et services pourront aussi être organisées.

12.1.3. Management participatif et mobilité.

Les formations thématiques mentionnées supra constituent un espace d'expression au sein duquel les salariés peuvent échanger sur leurs questionnements et méthodes de travail. Toutefois, elles sont orientées uniquement vers le propos de la formation.

Afin d'élargir le champ des sujets traités, des groupes d'analyse de la pratique professionnelles (GAPP) et des espaces de discussion sur le travail de type cellule de résolution de problème sont en place. Certains groupes, supervisés par un psychologue, permettent aux salariés de s'interroger sur leur positionnement professionnel, d'obtenir des conseils pratiques et d'ajuster leur posture professionnelle. D'autres groupes sont auto-régulés, ils constituent l'amorce d'une expression sans préjugés sur l'activité. Ces démarches innovantes déjà outillées pourront au cours du présent PE être étendues.

D'autres outils de management favorisant la prise en compte de l'avis du salarié sont mis en place. C'est le cas notamment des réunions de service en présence du responsable d'équipe. Elles se font à une fréquence différente selon les services (d'hebdomadairement à mensuellement). A cette occasion, sont traités les points soulevés à l'avance par les membres de l'équipe et leur responsable. Elles sont essentielles au fonctionnement d'un service car y sont traitées toutes les problématiques et les méthodes de travail à retenir.

Enfin, des groupes de travail (GT) spécifiques au suivi des nombreux axes de notre projet d'établissement sont organisés afin d'associer l'ensemble des collaborateurs à la déclinaison des orientations stratégiques pour toute la durée du présent PE. Au cours du précédent PE, ces groupes de travail ont facilité l'appropriation du fonctionnement de la plateforme de services pour les salariés. Il en découle une conception renouvelée de la transversalité et de la complémentarité des compétences de Handicap Services Alister.

Les différents dispositifs et services sont cloisonnés et plus accessibles pour les collaborateurs. L'idée d'une mobilité professionnelle peut désormais être envisagée systématiquement. Elle permet de valoriser le savoir-faire d'un salarié pour le mettre au profit d'un autre service de la plateforme. Ainsi, un Aide-Médico Psychologique (AMP/AES) de l'accueil de jour peut s'il le souhaite candidater sur un poste au sein de logements inclusif ou juste se positionner pour réaliser une action ponctuelle qui répond à l'attente du bénéficiaire concerné. Des mobilités intersites sont également encouragées afin d'essaimer les compétences rares, de lever les craintes et d'offrir des perspectives de carrières internes motivantes pour nos salariés.

Le rôle donné aux salariés de Handicap Services Alister dans l'amélioration constante des prestations est important tout comme le sentiment de pouvoir s'exprimer et agir sur son travail. Se sentir valorisé et écouté par une organisation dans laquelle on exerce son emploi répond déjà pour nous à un critère de Qualité de Vie au Travail.

12.2. Développer la qualité de vie au travail.

Depuis de nombreuses années, Handicap Services Alister œuvre à l'amélioration des conditions de travail de ses salariés. L'intense dialogue social et l'étroite collaboration avec les Instances Représentatives du Personnel a permis de trouver des solutions à de nombreux problèmes sociaux complexes et de mieux organiser la conciliation entre les exigences de la vie professionnelle et de la vie privée.

12.2.1. Conciliation de la vie professionnelle et privée.

Bien que soumis aux problématiques de recrutement généralisées dans le milieu de l'aide à la personne, les interventions programmées dans les plans d'aide des personnes accompagnées sont honorées au sein de nos Habitats inclusifs. L'un des principaux aspects ayant permis cela repose sur les conditions de travail que proposent Handicap Services Alister. Elles répondent à la préoccupation première des candidats rencontrés lors des recrutements : la conciliation de la vie privée et professionnelle.

A l'image de nombreuses entités du secteur médico-social, nos salariés sont à plus de 80% de salariées, d'une moyenne d'âge de 39 ans, ayant pour la plupart d'entre-elles des obligations familiales. Le fonctionnement structurelle de nos dispositifs répond à certaines attentes dans la mesure où il n'y a pas de travail en soirée et les week-end. C'est le cas des les SAJ, du FAMJ, du SAMSAH et du SAVA). Pour l'habitat inclusif (CLA68 et FAM HLM), les organisations de travail limitent le travail morcelé en journée avec des créneaux le plus souvent continus.

Par ailleurs, lors de la réalisation des plannings du service, les salariés sont invités à faire part de leurs indisponibilités (3 maximum dans le mois).

Au SAMSAH, lorsqu'un accompagnement au domicile d'une personne doit se faire en dehors des horaires habituels (tôt dans la matinée), l'équipe s'entend pour respecter les impératifs familiaux des salariés. En découle une flexibilité plus importante de ces derniers lorsque cela s'avère nécessaire (une intervention en fin de journée par exemple). En somme, nos encadrants sont particulièrement attentifs et diligents aux demandes d'aménagement de planning au regard des contraintes familiales.

Pour certaines professions ayant des missions administratives ou de coordination et pour les encadrants la possibilité de télétravailler ponctuellement est ouverte.

Enfin, l'accord d'entreprise pour l'égalité professionnelle femmes/hommes permet le maintien de l'ancienneté et de la mutuelle santé lors d'une prise de congé parental d'une durée de 6 mois. Dans le même esprit, l'accord relatif à l'aménagement du temps de travail le week-end permet à certaines salariées n'ayant pas de moyens de garde en semaine pour leurs enfants de travailler spécifiquement les week-ends. L'accord conclu en ce sens prévoit une majoration salariale plus favorable que la convention collective. Cet accord, arrivant à échéance, sera rediscuté pour une possible prorogation pendant la période d'exécution du présent PE.

Un accord de congés de longue durée permet aux salariés ayant des attaches à l'étranger ou outre-mer de déroger à la période de référence (de mai à octobre) et de cumuler leurs congés sur une période longue, sous réserve de ne pas complexifier l'octroi des congés annuels aux équipes.

Toutes ces mesures prises dans un dialogue social constructif, ont pour objectifs de favoriser l'épanouissement, la qualité de vie et la fidélité de nos collaborateurs au sein de l'association.

12.2.2. Diagnostic et actions en lien à la QVCT

Dès 2026, Handicap Services Alister intégrera le projet national DAMIAC (*Diagnostic Action Mesure d'Impact et Amélioration Continue*). Il est mené par la Branche de l'Aide à Domicile en partenariat avec l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) et s'inscrit dans le projet stratégique ARIF de la Branche pour « Attirer – Recruter – Intégrer – Fidéliser pour des recrutements durables ».

Ce projet se décline en deux parties : le diagnostic et le suivi des actions.

Le projet DAMIAC permettra de mettre en place un observatoire de la QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail) tant au sein de notre association que de manière agrégée au sein de la Branche de l'aide à domicile. Par conséquent, il s'appuie sur des données actualisées quant à l'état de santé des salariés permettant d'alimenter le dialogue social, avec des données issues d'un diagnostic QVCT spécifique et commun. Il est expérimenté avec 8 structures de la Branche sur toute la France. Handicap Services Alister est partie prenante de ce projet national.

Le projet permettra également de mesurer :

- d'un côté les causes, les indicateurs, les modalités de travail, les facteurs d'usure professionnelle ;
- de l'autre, les impacts positifs sur la QVCT et les effets des actions engagées.

L'ambition du projet DAMIAC, partagée par Handicap Services Alister, est de capitaliser, valoriser et partager les actions et les pratiques innovantes et efficaces, pour améliorer la santé et la QVCT.

Concrètement, dès le premier trimestre 2026, un questionnaire sera diffusé à l'ensemble de notre personnel et portera sur les 6 sujets proposés par l'ANACT qui favorisent le dialogue social et professionnel autour de la QVCT :

- Santé au travail et prévention
- Organisation, contenu et réalisation du travail
- Projet d'entreprise et management
- Égalité au travail
- Dialogue professionnel et dialogue social

- Compétences et parcours professionnels

Trois grands chapitres structurent le questionnaire :

- Les facteurs dans la situation de travail (6 sujets ANACT) ;
- Les indicateurs de bien-être (satisfaction au travail, implication organisationnelle,)
- Les facteurs socio-démographiques (qui correspondent à la situation individuelle du salarié).

Ce questionnaire sera complété de manière anonyme en ligne et les résultats seront accessibles en toute autonomie. A l'issue de l'étape de complétion des questionnaires, Handicap Services Alister sera accompagné par un cabinet spécialisé pour la mise en place d'actions d'amélioration de la QVCT qui pourront éventuellement se décliner comme sur les champs suivants :

- Actions organisationnelles
- Actions managériales
- Actions matérielles et environnementales
- Actions liées au bien-être.

12.2.3. Les Contrats Locaux d'Amélioration des Conditions de Travail (CLACT).

Bien que le dispositif CLACT soit en voie d'extinction dans le secteur médicosocial, plusieurs contrats locaux l'Agence Régionale de Santé du Grand-Est sont en cours d'exécution et avec des actions qui se réaliseront pendant la durée du présent PE. C'est le cas notamment des projets suivants :

- **Une journée de cohésion pour l'ensemble du personnel**

Cette journée qui regroupe une grande partie du personnel (plus de 80 personnes en moyenne) est un moment de cohésion au cours duquel des thématiques différentes sont abordées chaque année comme la bientraitance, l'autodétermination. Au travers d'activités ludiques et d'un temps de formation théorique dispensés par des prestataires spécialisés dans les sujets retenus, cette journée favorise le travail d'équipe et le partage d'expériences entre salariés issus de services différents. Ainsi, elle tend à développer les compétences des salariés pour faire face aux aspirations des personnes accompagnées et trouver des axes d'amélioration de pratiques professionnelles pour y répondre.

- **Poursuivre la réflexion et les axes d'amélioration des pratiques professionnelles**

La journée mentionnée ci-dessus a été l'amorce de réflexions et d'échanges autour des pratiques professionnelles à un échelon plus proche du terrain.

Des temps de travail en commun sont désormais en place. Ils permettent de maintenir l'implication du personnel, de comprendre et d'améliorer les pratiques et de proposer des innovations. Ces pratiques ci sont par ailleurs soumises à de perpétuelles mutations compte tenu de l'évolution de l'accompagnement des personnes en situation de handicap. L'exemple le plus significatif est celui du projet de vie d'une personne qui doit évoluer et nécessite par conséquent une réflexion collective et pluriprofessionnelle sur l'adaptation de sa prise en charge. Cette réflexion, non financée dans les plans d'aide individuels, est pourtant nécessaire. Elle doit permettre au personnel de comprendre l'évolution des besoins de la personne handicapées, de s'y adapter et de proposer et évaluer en équipes des modifications de pratiques. Ces groupes de discussion sur le travail ayant fait leur preuve au cours du dernier PE seront reconduits sur le prochain.

- **Des séances d'entraînement sportif pour améliorer le bien-être au travail et la cohésion d'équipe.**

Suite à plusieurs participations à des événements sportifs locaux très fédérateurs, notre ambition est de faire participer davantage de salariés de notre association et de fait augmenter également le nombre de personnes accompagnées à ces événements. La recherche de financement de séances d'entraînements nous permettra d'actionner un levier favorisant l'adhésion de nos salariés aux futures éditions du marathon de Colmar et aux mulhousiennes ou autres...

Nous considérons que l'activité physique est également un levier permettant de maintenir et développer la santé de nos salariés dont beaucoup sont soumis à des contraintes posturales, pouvant générer des troubles musculosquelettiques (TMS). Ces séances de sport permettent aussi au personnel de se ressourcer et de limiter les risques psychosociaux qui peuvent être générés par des moments difficiles dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

- **Formation des responsables de terrain en management orienté vers la cohésion d'équipe**

Le rôle des responsables de terrain est crucial pour permettre un management favorisant le développement de chaque compétence et la cohésion d'équipe. Ils doivent également être en mesure de faire face à des aspirations et attentes nouvelles des salariés et manager les équipes en conséquence. Former les responsables est très important pour motiver les équipes et ainsi limiter l'absentéisme et le turn-over.

Toutes ces actions seront complétées et approfondies au gré des appels à projet (*notamment l'enquête sinistralité*) proposée depuis 2025 par l'ARS Grand Est) afin de solvabiliser ces actions importantes pendant la durée du présent PE.

Notre axe de développement en lien avec l'amélioration des conditions de travail consiste à maintenir la dynamique en cours et à continuer à rechercher des sources de financement afin de solvabiliser de nouvelles actions en faveur de l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail.

12.2.4. Promouvoir et développer les dispositifs d'accompagnement et d'aide sociale

Handicap Services Alister propose à ses salariés des outils pour faire face à certaines difficultés tant privées que professionnelles. Les professionnels de la branche de l'aide à domicile sont souvent les témoins de situations de vie précaire. Ils sont confrontés à la maladie, au handicap, à la fin de vie et parfois à l'agressivité des personnes accompagnées ou de leurs aidants épuisés.

Dès lors que ces éléments sont consubstantiels à notre activité, il convient d'offrir à nos équipes des moyens de prévention secondaires (se former, se préparer...) ou tertiaire (les accompagner s'ils rencontrent des difficultés). Le soutien psychologique fait partie de cet arsenal. Pour ce faire, ils peuvent solliciter directement le neuropsychologue de l'association, joignable en jour et horaires ouvrés. En complément, ils peuvent solliciter une plateforme d'écoute et de soutien, accessible 7j/7 et 24h/24, gratuite et anonyme. Des psychologues à l'écoute des salariés de notre branche professionnelle sont en mesure d'assurer une prise en charge ponctuelle ou sur quelques consultations.

En parallèle, le dispositif « ESS Facilit' et vous » proposé par notre prévoyance portée par Harmonie Mutuelle est également mobilisable. Les salariés peuvent contacter par téléphone des conseillers leur délivrant une évaluation de leurs besoins grâce à un diagnostic personnalisé et des solutions adaptées. Elles touchent tant la vie professionnelle, la sphère privée, la santé ou encore le logement.

Sur ce dernier point, notre personnel peut bénéficier des dispositifs proposés par Action Logement. Les salariés peuvent ainsi obtenir de l'aide pour trouver un logement, financer des travaux, faire face à une difficulté en lien au logement ou encore être accompagné dans leur projet d'achat de bien immobilier. En complément, Harmonie Mutuelle propose également un accompagnement pour le financement des projets immobiliers (aide au processus d'accession à la propriété, négociation des assurances de prêts immobiliers, regroupements de crédits, ...).

Pour finir, notre caisse de retraite complémentaire, Malakoff Humanis, offre un accompagnement sur mesure pour nos salariés afin de faire face aux difficultés de la vie notamment avec le service « Autonomie + ». Ce dispositif propose des solutions pour les personnes en perte d'autonomie et leurs proches aidants tant dans l'assistance au quotidien, le soutien et le répit des aidants, l'adaptation et la sécurisation du logement ou encore l'aide à la recherche d'un lieu de vie adapté.

Ce soutien est également proposé par notre complémentaire santé, Mutest, avec la garantie « mutest assistance » (ligne ouverte 7j/7j et 24h/24h) dont les services s'articulent autour de l'aide à domicile, de la garde d'enfants, du soutien scolaire, ...

13. DIRECTION ADMINISTRATIVE FINANCIERE ET DES RESSOURCES MATERIELLES (DAFRM)

La Direction Administrative, Financière et des Ressources Matérielles (D.A.F.-R.M.) constitue un pilier essentiel du fonctionnement de la plateforme de service. Totalement transversale à l'association, elle contribue à la sécurisation administrative et financière, à la bonne gestion des ressources matérielles et techniques, ainsi qu'au soutien opérationnel des équipes, dans le respect du cadre légal et réglementaire et des orientations fixées par nos autorités de tarification et de contrôle. La DAF-RM garantit la bonne gestion comptable et administrative de tous nos services et dispositifs, l'efficience des moyens engagés avec la triple contrainte de légalité, d'optimisation des moyens et de responsabilité sociétale (RSO).

13.1. Composition de la D.A.F.-R.M.

La D.A.F.-R.M. s'appuie sur une organisation structurée autour de fonctions administratives, financières, techniques et d'encadrement. Cette composition permet une prise en charge globale et coordonnée des besoins de la plateforme de services, en lien étroit avec toutes les parties prenantes : direction générale, services, prestataires, partenaires, tutelles...

13.1.1. Les fonctions administratives et financières

Cette équipe assure l'ensemble des missions de gestion courante, de suivi financier et de support administratif nécessaires au bon fonctionnement de la plateforme de services. Il constitue un point d'appui central pour les professionnels, les partenaires et les usagers.

L'équipe est composée de :

- Deux secrétaires d'accueil, chargées de l'accueil physique et téléphonique, de l'orientation des interlocuteurs et de la gestion administrative de premier niveau (courrier, réception factures...) ;
- Une secrétaire comptable, assurant le suivi des opérations comptables courantes et la gestion financière quotidienne. Elle a en responsabilité propre la saisie et le suivi comptable de certains services de l'association ;
- Un assistant administratif et comptable, contribuant aux tâches de gestion, de facturation et de suivi administratif ; Il a en responsabilité propre la saisie et le suivi comptable de plusieurs services, ainsi que la préparation de la paie pour PA Services Alister. ;
- Une assistante de direction, apportant un soutien transversal à la direction dans l'organisation, la coordination et le suivi des dossiers stratégiques, ainsi que les tâches importantes de reporting à l'ATIH ou à nos autorités de tarification et de contrôle.

13.1.2. Les fonctions techniques :

Ces fonctions techniques garantissent le bon état des locaux, des équipements et des infrastructures de l'établissement. Il contribue directement à la qualité de vie des personnes accueillies en journée ou accompagnées et des professionnels, ainsi qu'à la sécurité des biens et des personnes.

Il est composé de deux agents d'entretien polyvalents, assurant l'entretien courant des bâtiments, des espaces extérieurs et participant à la réalisation de travaux techniques de premier niveau.

13.1.3. Direction et management :

L'encadrement de la D.A.F.-R.M. est assuré par un Directeur Administratif, Financier et des Ressources Matérielles, responsable de la coordination des équipes, du respect des orientations données par la Direction générale et le Conseil d'Administration de l'association, du pilotage financier et matériel, et de la conformité réglementaire des actions menées.

En plus du management de ses équipes, le DAF-RM a également en gestion propre le pilotage des dossiers complexes à fort impact financier et la supervision de l'infrastructure informatique de l'association en lien avec notre prestataire.

Malgré des ressources humaines limitées, cette composition de la D.A.F.-R.M. permet une organisation cohérente et adaptée aux besoins de l'association. Elle garantit une répartition claire des rôles et des responsabilités, favorisant l'efficacité, la continuité de service et la qualité du pilotage administratif, financier et matériel.

13.2. Missions de la D.A.F.-R.M.

Les missions de la D.A.F.-R.M. s'inscrivent dans une logique fonctions support et de soutien stratégique et opérationnel à l'activité de l'association. Elles visent à assurer une gestion rigoureuse, sécurisée et optimisée des ressources financières et matérielles, tout en accompagnant les évolutions technologiques, organisationnelles et réglementaires.

13.2.1. Les missions administratives et financières :

Les missions administratives et financières couvrent l'ensemble des activités liées à l'accueil, à la gestion administrative, comptable et budgétaire de Handicap Services Alister et de PA services Alister. Elles contribuent à la fiabilité des informations financières, à la transparence de la gestion et au reporting auprès des autorités de tutelle.

Elles comprennent notamment :

- L'accueil du public, physique et téléphonique, et l'orientation des interlocuteurs ;
- La gestion du standard téléphonique ;
- La gestion du courrier, entrant et sortant ;
- La gestion des caisses ;
- La tenue de la comptabilité ;
- La facturation ;
- Le traitement des notes de frais ;
- L'élaboration et le suivi des budgets prévisionnels ;
- La préparation et le suivi des comptes administratifs, en lien avec les exigences des autorités de tutelle.

Ces missions sont exercées conformément au CASF et dans le respect des règles comptables et financières applicables aux associations gestionnaires d'établissements sociaux et médico-sociaux. Ainsi la D.A.F.-R.M. assure la sécurisation financière de l'association, la conformité réglementaire et la fiabilité des données transmises aux partenaires et tutelles, tout en soutenant le pilotage stratégique de la direction.

13.2.2. La gestion des EPI

Les EPI (Equipements de Protection Individuelle) sont gérés par les fonctions supports pour l'ensemble de l'association. Ils sont stockés au siège de l'association. Toutes les semaines, en collaboration avec les responsables de chaque site, un suivi et des distributions sont réalisés sur chacun des sites.

13.2.3. Les missions techniques et matérielles :

Les missions techniques visent à garantir un environnement de travail et d'accueil fonctionnel, sécurisé et adapté aux besoins des personnes accompagnées et des professionnels. Elles concernent la gestion des bâtiments d'accueils de jour, des habitats inclusifs, des locaux, des équipements et des ressources matérielles.

A date de la rédaction du présent PE, elles comprennent notamment :

- Les achats de matériel nécessaires au fonctionnement des services ;
- Le suivi et la coordination des travaux ;
- L'entretien des bâtiments et des espaces verts ;
- La gestion des opérations de maintenance ;
- La gestion locative ;
- Le suivi des contrats d'assurances ;
- La gestion du parc matériel, incluant :
 - o Les véhicules (19 véhicules) ;
 - o La téléphonie fixe ;
 - o La téléphonie mobile (environ 60 lignes) ;
 - o Les copieurs (10 copieurs) ;
 - o Le parc informatique (environ 100 PC et tablettes).

La gestion informatique est assurée en lien étroit avec notre prestataire externe, afin de garantir le bon fonctionnement des serveurs, la sécurisation des accès, la mise à jour des systèmes et le renouvellement du matériel. L'ensemble de ces missions permet d'assurer la continuité de l'activité, la sécurité des installations et la disponibilité des outils nécessaires au travail des équipes. La D.A.F.-R.M. contribue ainsi directement à la qualité de nos accompagnements.

14. LES OBJECTIFS D'EVOLUTION DE PROGRESSION ET DE DEVELOPPEMENT

Le projet de service 2026–2030 de PA SERVICES ALISTER s'inscrit dans une dynamique de consolidation, d'ajustement et de développement progressif. Les axes de progrès identifiés visent à renforcer la qualité des accompagnements, sécuriser les parcours à domicile et accompagner l'évolution des pratiques professionnelles dans un contexte de besoins croissants et de transformations du secteur de l'aide à domicile.

14.1. Consolider la personnalisation des accompagnements et le suivi des parcours

PA SERVICES souhaite poursuivre et renforcer la logique d'accompagnement personnalisé, en s'appuyant sur une évaluation fine et régulière des besoins des personnes accompagnées.

Les axes de progrès portent notamment sur :

- le renforcement de la formalisation et de l'actualisation du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP),
- une meilleure traçabilité de l'évolution des besoins, notamment en cas de situations complexes, de troubles cognitifs ou de retours d'hospitalisation,
- l'implication renforcée des personnes accompagnées et de leurs aidants dans l'ajustement des objectifs du PAP.

L'objectif est de garantir des accompagnements souples, réactifs et réellement adaptés aux situations de vie à domicile.

14.2. Renforcer la prévention des risques et la culture de bientraitance

La prévention des risques, et en particulier du risque de maltraitance, constitue un axe majeur de développement pour le service.

PA SERVICES souhaite :

- renforcer le repérage précoce des situations de fragilité (isolement, épuisement des aidants, dégradation de l'état de santé),
- consolider l'appropriation des outils de signalement et de traçabilité (XIMI, AGEVAL),
- développer les temps d'analyse collective des situations préoccupantes (réunions de secteur, CAP, groupes d'analyse de pratiques).

Cet axe vise à ancrer durablement une culture partagée de vigilance, de protection des personnes accompagnées et de soutien aux professionnels intervenant au domicile.

14.3. Développer la coordination des interventions et les partenariats de territoire

Dans un contexte de raréfaction des ressources médicales et de complexification des parcours, PA SERVICES entend renforcer son rôle d'acteur de coordination au domicile.

Les axes de développement concernent :

- la structuration et la formalisation de partenariats avec les professionnels de santé et acteurs médico-sociaux du territoire,
- l'amélioration de la coordination aide / soins, notamment autour des situations complexes ou urgentes,
- la poursuite du déploiement d'outils facilitant les échanges sécurisés avec les partenaires.

L'objectif est de fluidifier les parcours, de sécuriser les interventions à domicile et de renforcer la continuité de l'accompagnement.

14.4. Soutenir les professionnels et développer les compétences

La qualité des accompagnements repose directement sur l'engagement, les compétences et la stabilité des équipes.

PA SERVICES souhaite poursuivre ses efforts en matière de :

- développement des compétences professionnelles (formations thématiques, accompagnement des pratiques, sensibilisation aux situations complexes),
- soutien des professionnels face aux situations émotionnellement éprouvantes,
- amélioration de la qualité de vie au travail, notamment par une organisation sécurisante, des temps d'échanges réguliers et une clarification des rôles.

Cet axe vise à fidéliser les équipes, prévenir l'usure professionnelle et renforcer l'attractivité du service.

14.5. Structurer et renforcer le pilotage qualité et la gestion des risques

PA SERVICES entend poursuivre la structuration de sa démarche qualité en lien étroit avec la plateforme Handicap Services Alister.

Les axes de progrès identifiés sont :

- le renforcement du suivi des indicateurs qualité (événements indésirables, plaintes, réclamations, satisfaction),
- l'exploitation des retours d'expérience pour ajuster les pratiques,
- l'inscription des actions correctives et préventives dans une logique de pilotage partagé et d'amélioration continue.

L'enjeu est de disposer d'un pilotage lisible, opérationnel et au service des pratiques de terrain.

14.6. Poursuivre l'intégration de PA SERVICES dans la dynamique de plateforme

Enfin, le projet 2026–2030 vise à consolider l'intégration de PA SERVICES au sein de la plateforme Handicap Services Alister.

Les perspectives de développement portent sur :

- le renforcement des synergies interservices,
- l'harmonisation progressive des pratiques, outils et référentiels,
- la contribution active de PA SERVICES aux réflexions transversales portées par la plateforme (parcours, prévention, accès aux soins, inclusion).

Cette dynamique permet à PA SERVICES de bénéficier d'un appui institutionnel renforcé tout en conservant la spécificité et la proximité propres à l'accompagnement à domicile.