



# PROJET DE SERVICE

## 2019-2022

**DA GER SERVICES**

MEMBRE DE **ALLIANCE DOMICILE ARMOR**

11 Juillet 2018

## **PREAMBULE : UNE DEMARCHE CONSTRuite SUR LE RESPECT ET L'ETHIQUE**

---

ALLIANCE DOMICILE ARMOR est un GCSMS en cours de création fruit de l'alliance entre deux services : Age d'Or Services (JOBIC Eurl), créée en 2010 et dirigée par Cyril JOBIC et Da Ger Services à Perros-Guirec créée en 2007 et dirigée par Marc Jacob.

**La finalité d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR est de proposer à des personnes âgées et des adultes en situation de handicap une offre professionnelle et qualitative pour rester à domicile dans le respect de leur souhait et de leur projet de vie.**

ALLIANCE DOMICILE ARMOR, a pour mission, au travers des services la composant, d'assurer l'accompagnement et le soutien en vue du maintien ou de l'acquisition par la personne d'une autonomie la plus large possible, y compris vis-à-vis des services. Les services accompagnent les personnes dans leur vie quotidienne, sociale, personnelle. Ils les soutiennent dans leurs projets.

ALLIANCE DOMICILE ARMOR met en avant le libre choix de la personne accompagnée et œuvre en faveur d'un plein exercice de sa citoyenneté.

**La valeur fondamentale qui structure ALLIANCE DOMICILE ARMOR est le respect de chacun.**

- *Respecter l'autre, c'est faire abstraction des intentions individuelles pour se centrer sur son statut d'être humain en dehors de toute forme de préjugé.*
- *C'est au travers du respect de la personne que prend sens l'exigence et donc le respect de tout ce qui concerne les valeurs humaines.*
- *Le respect est un ciment social fondé sur des valeurs acceptées de tous.*

Les services s'engageant au sein d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR s'engagent à respecter et à faire respecter, pour chacune des personnes accompagnées, leurs droits fondamentaux rappelés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (Loi 2002-02 du 2 janvier 2002).

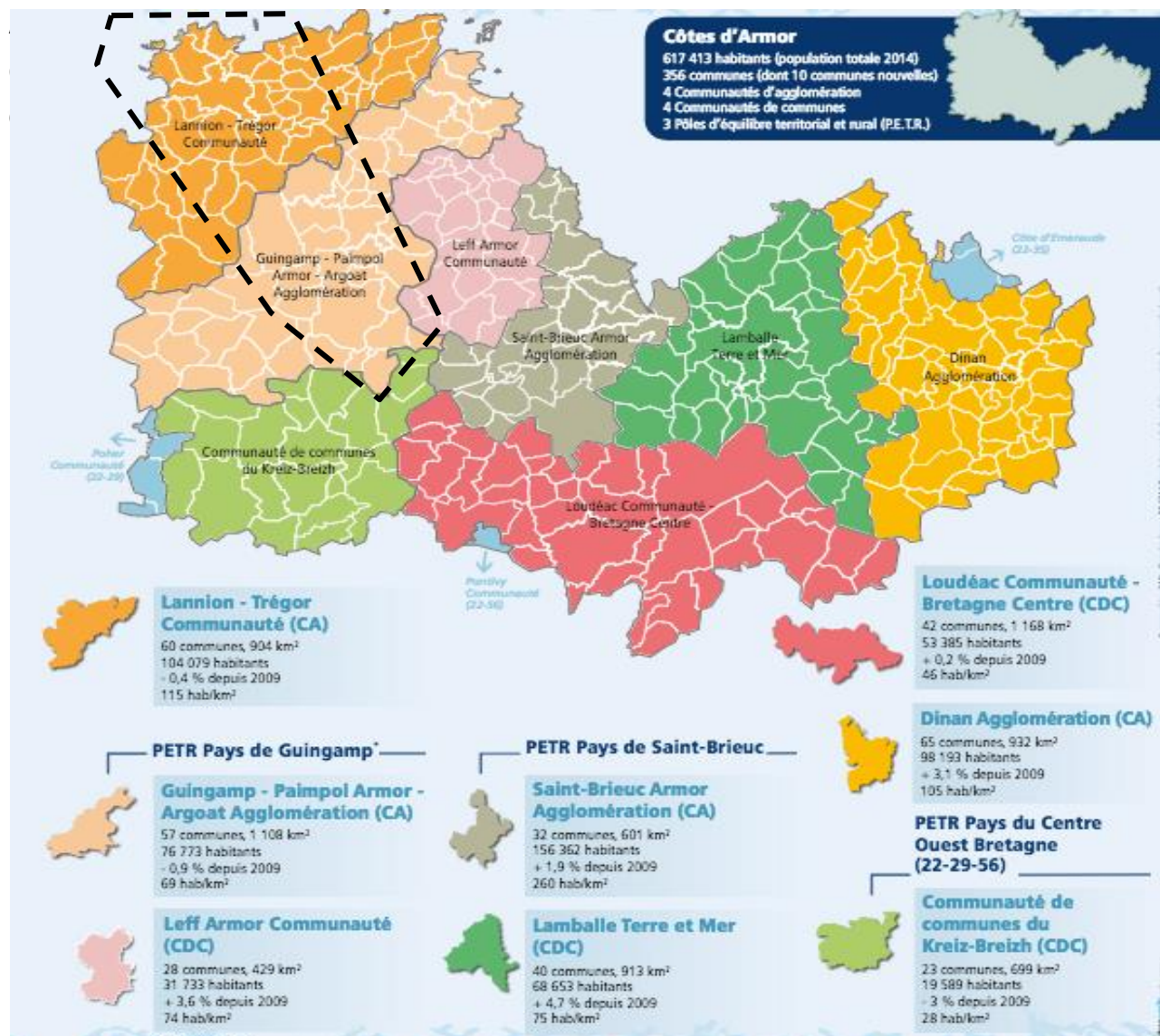
**Une Charte éthique définit les valeurs et objectifs d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR : elle est signée par chacun des membres fondateurs et sera proposée à tout nouveau service souhaitant intégrer le GCSMS. Cette Charte fondera les valeurs d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR et fera obligation aux structures adhérentes de la respecter strictement.**

# 1. Identification

Dénomination : GCSMS « Alliance Domicile Armor » ou ADA, Président : Marc JACOB

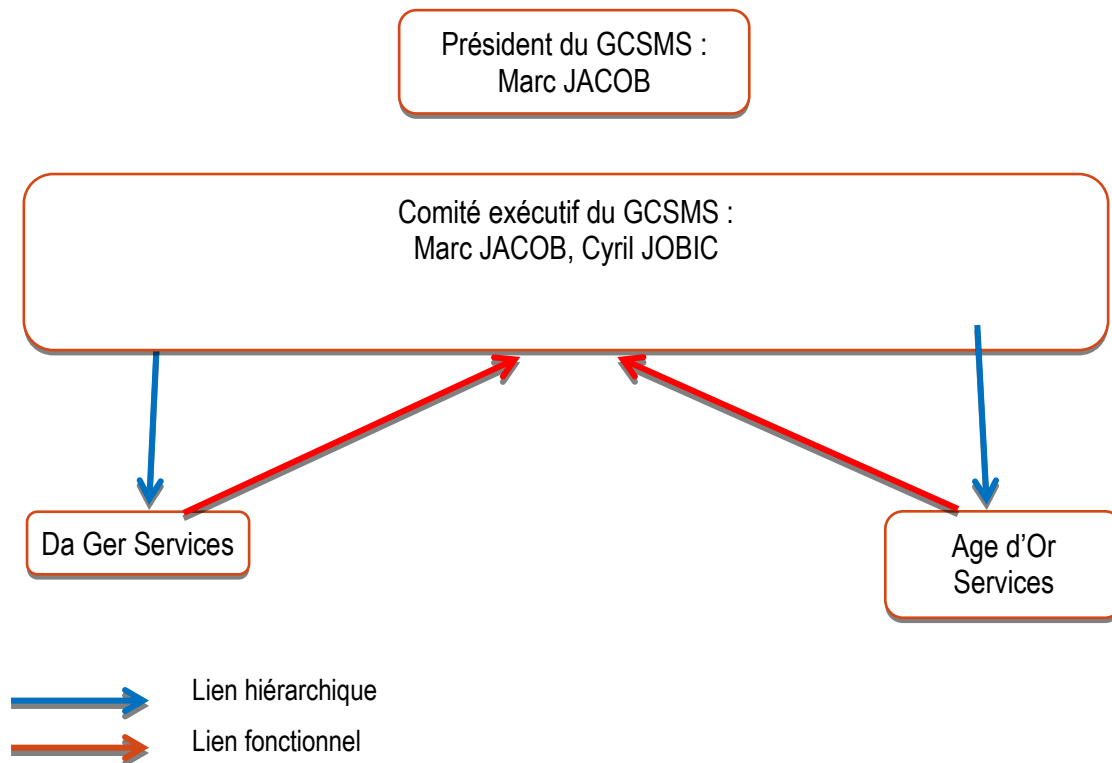
Adresse : 22b rue des frères Le Montréer, 22700 Perros-Guirec

Téléphone : 02 96 49 00 60



## 2. Organisation du GCSMS

---



Chacun des dirigeants des services conserve le lien hiérarchique avec sa structure, à charge d'appliquer les orientations et la politique définie collectivement au sein du GCSMS.

Le GCSMS fixe les orientations générales et ne se substitue en aucun cas à la responsabilité directe de chacun des dirigeants de service.

Le président du GCSMS représente le GCSMS dans ses relations avec les autorités de tutelle et les partenaires et aura toutes délégations pour contractualiser au nom du groupement.

Seront discutés et arrêtés dans le cadre du GCSMS :

- **Pilotage de la gestion** : les moyens et les besoins des services
- **La démarche qualité** avec une politique qualité commune,
- **Veille documentaire et juridique**: mise en place de documents et procédures communes à l'ensemble des services : le GCSMS doit permettre aux services d'avoir des documents et outils conformes en permanence à l'état du droit et de ses évolutions,
- **Politique de gestion des ressources humaines et de valorisation des compétences**, plan formation, relations sociales, politique de management des équipes

### 3. Valeurs, éthique et objectifs généraux

---

L'objectif principal des services constituant le GCSMS ALLIANCE DOMICILE ARMOR est de favoriser l'aide et le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes et/ou handicapées, dans la durée ou momentanément, par la mise en œuvre d'une aide aux actes essentiels ou dans les actes de la vie courante et d'engager des démarches de préservation de l'autonomie.

Les services exercent un accompagnement et un soutien prolongés dans le temps, modulés en fonction des évolutions constatées. Les services proposent un accompagnement personnalisé. Dans leur éthique d'action, les services s'engagent à prendre en charge tout bénéficiaire qui en fait la demande quelle que soit sa localisation dans le secteur d'intervention des services, même dans les secteurs les plus isolés. Les services s'engagent également sur une capacité à répondre dans l'urgence à toute demande.

Ils coordonnent en collaboration avec les partenaires extérieurs (services sociaux, services d'évaluation, professionnels de santé, services de protection des majeurs) et les aidants naturels, familles et proches, les interventions dans les domaines suivants :

- **Personnel** : écoute individualisée, soutien à la vie relationnelle (familiale, amicale et sociale).
- **Vie quotidienne** : économie familiale, santé, logement, démarches administratives, loisirs, aide à la mobilité et à la communication, aide aux actes de la vie quotidienne.

Ces principes et modes de fonctionnement se déclinent dans le cadre du strict respect de loi n°2002-2, faisant prévaloir procédures et outils permettant à tout moment de recueillir l'avis et le consentement des bénéficiaires afin de les associer pleinement à la démarche d'aide et d'accompagnement à domicile.

### 4. Les principes fondateurs de l'accompagnement au cœur de notre action

---

Ces principes sont :

- **ECOUTE** : parce qu'elle est la clé d'une réponse adaptée à un besoin
- **DISPONIBILITE** : pour tous ; personnes aidées, familles, salariés
- **ENTRAIDE, SOLIDARITE** : en mobilisant des moyens matériels ou aides que nous redéployons auprès de personnes en difficulté sociale
- **BIENVEILLANCE, PRENDRE SOIN** : nous disons souvent aux familles que nous prenons soin de leurs parents âgés comme nous aimerions qu'on le fasse pour nos propres parents

- **EFFICACITE** : mettre tous les moyens en œuvre pour répondre dans les délais impartis à une demande, y compris dans l'urgence.
- **ENGAGEMENT ET IMPLICATION** : mener à son terme toute action, toute recherche de solution, toute aide
- **FIABILITE** : cars nous souhaitons que les familles qui font appel à notre service aient l'absolue conviction que nos prestations seront menées à bien à tout moment en évitant tout dysfonctionnement possible.

Concrètement, ces principes sont menés à bien dans le cadre suivant :

a) Nous élaborons un plan d'aide après **EVALUATION PRECISE DU BESOIN** avec le demandeur (rencontre au domicile).

Nous nous engageons à ne pas proposer une offre de service qui serait abusive ou contraire aux règles du code de la consommation et à **RECHERCHER LES POSSIBILITES DE PRISE EN CHARGE** chaque fois que possible (APA, prestation d'aide-ménagère d'une caisse de retraite, etc).

b) Le temps de **PREPARATION DE L'INTERVENTION**, de mise en place, de suivi, d'échanges avec la personne aidée, l'entourage, les autres professionnels de pour s'assurer de la pertinence de l'intervention proposée.

Les prestations ne débutent qu'après signature d'un contrat fixant nos engagements et détaillant les prestations offertes, l'organisation des interventions ainsi que leur coût prévisionnel.

c) **CONTINUE DU SERVICE** avec un fonctionnement 7 jours sur 7 avec des horaires atypiques si nécessaires. Ouverture des bureaux sur de larges créneaux horaires et accessibilité à un responsable en dehors des heures d'ouverture.

d) **LA QUALITE** : visites à domicile, enquêtes de satisfaction.

e) Les interventions du personnel sont planifiées avec le bénéficiaire. Un temps est accordé à la **PRESENTATION de l'INTERVENANT**, à la **PRISE DE CONSIGNES, AUX TRANSMISSIONS ET A LA COORDINATION**. Nous veillons à la mise en place d'un

intervenant qui viendra habituellement au domicile et évitons autant que possible toute multiplication de changements qui ne peuvent qu'amener un manque d'efficacité et perturber la personne aidée.

Nous définissons avec la personne à aider le PROFIL de l'auxiliaire de vie ou de l'assistante de vie pouvant le mieux répondre aux besoins.

En cas d'absence pour congés, le remplacement est prévu et organisé à l'avance par les services. Le bénéficiaire est informé de l'identité du remplaçant (celui-ci s'identifie là encore par son badge et sa carte professionnelle).

En cas d'absence non prévisible (arrêt maladie, par exemple) nous veillons à organiser le remplacement au jour et à l'horaire d'intervention prévus, sauf cas où l'intervention peut être différée avec l'accord du bénéficiaire de 24 heures (ménage, travaux d'entretien du logement). La personne aidée est prévenue de ce remplacement.

#### 4.1 Informer l'utilisateur - Valoriser ses droits

---

La notion de Document Individuel de Prise en Charge est fondamentale pour l'action des services : il s'agit de partir du besoin, des aides que le service pourra mettre en place en regard des attentes et des droits des usagers et des capacités des services de mener à bien leurs missions. **Ce document est commun pour l'ensemble des entités constituant le GCSMS.**

Le DIPIC requiert que chaque personne soit considérée dans son identité à la fois unique et complexe. Il implique la prise en compte des étapes suivantes :

- **Dialoguer** sur le sens que prend cette orientation d'accompagnement.
- **Approfondir la connaissance de la personne**, son histoire, mais aussi ses aspirations, ses goûts, ses habitudes de vie, son fonctionnement, ses besoins, ses désirs, ses capacités.
- **Transcrire** les orientations désignées en objectifs à atteindre.
- **Décrire** ce que le service attend de la personne mais aussi ce qu'elle est en droit d'attendre du service.
- **Définir** les moyens et les stratégies au regard des orientations et des objectifs.

Le DIPIC sera :



- Construit par le bénéficiaire et le représentant du service, en lien, le cas échéant, avec la famille et/ou le représentant légal.
  - Porté à la connaissance des intervenants à domicile.
  - Elaboré dans un délai de six mois à compter de la date de signature du contrat.
  - Signé par le bénéficiaire, le représentant du service et le mandataire judiciaire en cas de mesure de tutelle, à l'issue de ces six mois.
- **Évalué et remis** à jour au minimum une fois tous les 2 ans, ou plus tôt si l'évolution de l'accompagnement l'exige. D'ailleurs suite au développement par l'ANESM de l'outil « OUTIL DE REPÉRAGE DES RISQUES DE PERTE D'AUTONOMIE OU DE SON AGGRAVATION », ALLIANCE DOMICILE ARMOR va s'approprier ce support afin de conduire les suivis individuels de ses usagers.

**Le Livret d'accueil est commun aux trois services. Le document est en cours de finalisation.**

**L'un des points importants dans les relations avec les usagers est la procédure de médiation interne en s'appuyant sur une personne qualifiée extérieure pour favoriser toute résolution à l'amiable de litiges éventuels entre les services et les usagers.** Les services membres du GCSMS ont expressément convenu du respect et de la bonne application des solutions préconisées par le Médiateur.

**Il est enfin, prévu de créer un lieu d'expression des usagers par la mise en place de conseils de la vie sociale au sein de chacun des services membres du GCSMS.**

## **4.2 L'engagement de la qualité**

C'est le point central de l'action du GCSMS. **La finalité du GCSMS est un fonctionnement bâti sur une qualité réelle, voulue à tout moment et pour laquelle nous nous efforçons de mettre en place les meilleurs moyens.**

**Un Guide de la Démarche Qualité reprenant à la fois les référentiels existant et le cahier des charges fixé par le Conseil Départemental est en cours d'élaboration.** Ce guide fixera une méthode commune, des exigences et obligations communes et un calendrier. Ce guide sera la ligne directrice du Plan d'amélioration continue de la qualité.

Il permettra de fonder une éthique de l'action du GCSMS et de déterminer un véritable fil conducteur, une image de marque propre au GCSMS.



S'assurer de la qualité, c'est **donner la parole régulièrement à nos bénéficiaires** pour s'exprimer, notamment au travers de questionnaires de satisfaction que nous exploitons à l'attention des organismes financeurs et de nos partenaires qui en sont chaque fois informés.

Nous effectuons également des **visites ou passages réguliers** afin de faire un point ou s'assurer que les interventions conviennent. Lors de la mise en place d'une nouvelle intervention, nous effectuons un à plusieurs passages afin de nous assurer de la satisfaction de l'utilisateur et de la bonne adéquation de l'aide mise en place.

Nous assurons, enfin, un **lien constant avec les familles** lorsqu'elles ne sont pas sur place et leur rendons compte chaque fois que nécessaire des informations utiles ou nouvelles concernant les parents aidés.

Enfin, favoriser le suivi et les échanges avec la famille et les autres professionnels : la qualité résultant d'une bonne organisation et d'un bon déroulement des interventions s'appuie sur des **outils pratiques** que nous mettons en place au domicile :

- Classeur de l'utilisateur avec le livret d'accueil et l'ensemble des documents administratifs et d'échanges nécessaires au bon suivi de la prestation
- Fiches consignnant l'organisation type des interventions, les habitudes de vie ou informations utiles à connaître pour les intervenants
- Mise en place de cahiers de transmission permettant au personnel d'échanger y compris avec les intervenants extérieurs (médecin traitant, infirmier, kinésithérapeute) et la famille.

La promotion de la qualité se traduit dans une Charte Qualité interne communiquée à l'ensemble des bénéficiaires avec le Livret d'accueil et le règlement de fonctionnement :

#### **Article 1**

*Notre structure s'engage à respecter les exigences légales, réglementaires et conventionnelles auxquelles elle est soumise. Elle s'engage à communiquer des informations pratiques claires.*

#### **Article 2**

*Notre structure s'engage à la plus grande confidentialité sur les données relatives à ses usagers et à ne divulguer aucune information hors requête des instances de justice ou de la réglementation en vigueur.*

### **Article 3**

*Notre structure s'engage à assurer la continuité des prestations y compris pendant les jours fériés ainsi que les congés annuels et les arrêts maladie.*

### **Article 4**

*Notre structure s'engage à avoir des locaux ouverts au public au minimum 35 heures par semaine sans interruption dans l'année.*

### **Article 5**

*Notre structure s'engage à accueillir l'utilisateur avec disponibilité, amabilité, courtoisie et convivialité, à le faire bénéficier d'un contact personnalisé et à le mettre rapidement en contact avec un interlocuteur compétent.*

### **Article 6**

*Notre structure s'engage à identifier une personne référente pour chaque usager.*

### **Article 7**

*Notre structure s'engage à proposer à l'utilisateur la solution la plus adaptée à sa situation familiale et/ou financière. Elle s'engage à protéger son autonomie.*

### **Article 8**

*Notre structure s'engage à dispenser à l'utilisateur une prestation dont il pourra choisir les éléments qualitatifs et quantitatifs avec des engagements réciproques formulés clairement et sans ambiguïté. L'utilisateur a la possibilité de mettre fin à son contrat ou annuler sa demande sans contrepartie financière.*

### **Article 9**

*Notre structure s'engage à ne jamais laisser un demandeur sans réponse en l'orientant vers un autre partenaire sur le même secteur géographique.*

### **Article 10**

*Notre structure s'engage à faire bénéficier l'utilisateur d'une prestation se déroulant dans les conditions optimales de qualité et de sécurité, conforme aux engagements pris et qui tiennent compte de l'évolution de sa situation.*

### **Article 11**

*En cas de problème dû à une défaillance de l'un de nos services, notre structure s'engage à mettre en place sans délai les actions correctives nécessaires. Si malgré toutes les précautions prises, un litige venait à survenir, notre structure s'engage à intervenir dans les plus brefs délais afin de convenir ensemble d'une solution dans un esprit d'intérêt mutuel.*

### **Article 12**

*Notre structure s'engage dans une démarche continue de la qualité selon les normes ou recommandations préconisées par les autorités de tutelle.*

### **Article 13**

*Notre structure inscrit les droits et l'information de l'utilisateur dans ses priorités. Les personnels sont formés à la question du respect des droits de l'utilisateur. Notre structure s'engage à remettre à chaque nouvel usager cette Charte Qualité afin que ce dernier soit averti des obligations du service.*

## **4.3 Un professionnalisme reposant sur le recrutement de personnels qualifiés et la valorisation des compétences**

---

### **4.3.1 Promouvoir les métiers du domicile par un niveau d'exigence en matière de recrutement et de gestion du personnel**

L'action d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR repose principalement sur les notions de projet individuel, d'accompagnement personnalisé.

Toutefois le travail pluridisciplinaire d'équipe est essentiel au regard de la complexité des situations existentielles rencontrées.

- C'est un élément indispensable à toute démarche de professionnalisation.
- La diversité des compétences rend plus objective l'approche des situations et dégage en partie le facteur affectif.
- Le regard des autres professionnels sur le travail de chacun oblige à réfléchir sur ses actions, à les questionner.

***La finalité d'Alliance Domicile Armor est un fonctionnement bâti sur une qualité réelle, voulue à tout moment et pour laquelle nous nous efforçons de mettre en place les meilleurs moyens. Il ne suffit pas de dire que l'on fait de la qualité, encore faut-il y accorder une attention de chaque instant.***

**Le taux de qualification au sein des trois services est important à souligner (plus de 60% des personnels)** car, actuellement, l'un des objectifs est de tendre vers un niveau de qualification de 30% dans le secteur de l'aide à domicile.

Les services membres du GCSMS s'efforcent de mener à bien une politique d'accueil, de bonne intégration et de valorisation des compétences de ses salariés :

- Les grilles de salaires sont discutées annuellement avec les représentants du personnel. Le taux horaire du SMIC n'existe que pour une seule situation, le salarié débutant, sans qualification en année 1. Les grilles de salaires prévoient une prise d'ancienneté chaque année et des possibilités d'évolution interne

du personnel par la promotion des compétences. Les dirigeants des services souhaitent maintenir dans le cadre du GCSMS les démarches de négociations régulières au sein de leurs services.

- Formation continue du personnel ; des partenariats seront recherchés avec le GRETA en particulier.
- A ces orientations de base s'ajoutent la mise en œuvre de la prévoyance, de la mutuelle et même d'œuvres sociales (par exemple, bons d'achat, billetterie pour le Festival des Chants de Marins, adhésion à ARMORICE, etc).

#### 4.3.2 Une politique de formation

Pour mémoire, la ligne directrice du plan de formation doit s'appuyer sur :

- l'obligation d'adapter ses salariés à leur poste de travail ;
- les principes de non-discrimination dans l'accès à la formation, l'obligation de consulter deux fois par an les partenaires sociaux dans l'entreprise ;
- les obligations fiscales de contribution au titre de la formation professionnelle continue.

Le plan de formation donne une vision globale des actions de formation qui seront engagées sur l'année par le G.I.E. Ces actions se répartiront en trois catégories, selon leur objectif :

- **l'adaptation au poste de travail** : il peut s'agir de formations techniques, d'une journée à plusieurs journées portant aussi bien sur les gestes et postures, le confort et le positionnement de la personne âgée dépendante ou handicapée, l'alimentation, la connaissance des protocoles et procédures, gestion des conflits, etc
- **l'évolution des emplois** : qualification de personnels à même d'évoluer vers des diplômes ou qualifications. Un partenariat avec le GRETA est envisagé sur ce point afin de bâtir les projets localement en s'appuyant sur les établissements de Lannion et Paimpol.
- **le développement des compétences** : cela passera notamment par l'approfondissement des connaissances sur certaines patholoGCSMSs (maladies d'Alzheimer ou de Parkinson), le toucher dans la relation d'aide, l'accompagnement de fin de vie.

Étapes :

- **Comprendre les orientations stratégiques du secteur et définir les orientations du plan :**
  - cette réflexion se fera entre les structures membre pour l'année N+1 au regard des orientations nationales, de la branche du maintien à domicile et des spécificités du secteur en terme de particularités des prises en charge. Il sera judicieux d'évaluer les besoins des salariés en fonction du niveau d'exigence des financeurs dans la qualité des prises en charge.
- **Recueillir et hiérarchiser les besoins :**
  - Les besoins individuels des salariés seront collectés afin de déterminer les besoins individuels spécifiques et de valider ou non les demandes individuelles au regard de l'enveloppe disponible.
- **Définir les actions de formation au regard des besoins collectifs des structures membre:**
  - Des groupes de formations en INTRA seront organisés avec un prestataire de formation afin d'optimiser économiquement le plan de formation, de faire se rencontrer les professionnelles des 3 entités afin de confronter leurs pratiques professionnelles.
- **Établir et chiffrer le budget du plan de formation**

#### **4.3.3 Le travail en équipe**

Mais, surtout, nous voulons que le salarié soit un acteur à part entière à la prise en charge par les remontées d'information, les constatations qu'il peut faire au quotidien ou les propositions qu'il est encouragé à formuler pour une qualité de prestation rendue et une satisfaction du bénéficiaire. Il s'agit d'une vision du travail en équipe, d'une **CO-REALISATION**.

**Des réunions d'équipes seront systématisées : point autour de situations données afin de les analyser et coordonner les équipes, ateliers d'analyse de la pratique professionnelle.**

Lors des entretiens d'embauche, nous insistons auprès des candidats sur le sens de l'engagement, l'intérêt porté à autrui et les qualités personnelles propres qui peuvent être mise au service de la personne aidée dans le **PRENDRE SOIN**.

Lors de l'embauche, enfin, le personnel est informé de la DISPONIBILITE totale de son encadrement qu'il doit pouvoir alerter à tout moment, quel que soit le motif, afin de mobiliser les meilleurs moyens si nécessaires ou de réadapter une intervention quand l'urgence le nécessite.

Initiative, enfin, qui mérite d'être soulignée, la démarche d'amélioration de la qualité s'appuiera également sur un questionnaire-« baromètre » interne fait auprès du personnel : l'objectif est de donner la parole aux intervenants et de pouvoir les entendre sur leurs attentes.

#### **4.4 Développer le travail en partenariat avec les organismes extérieurs**

---

La mission même d'un SAAD implique un mouvement d'ouverture à des partenaires et un travail en réseau.

Ce travail en réseau se développe en fonction des besoins des personnes accompagnées. La mise en œuvre des projets personnalisés nécessite des partenariats nombreux et multiformes. C'est dans cette optique que les services membres d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR ont signé des conventions avec ses différents partenaires : CPAM, Réseau de soins palliatifs, Hospitalisation à Domicile, Réseau de santé Géront'Ouest, la MAIA, la Plateforme Territoriale d'Appui « Cap santé » , les caisses de retraite (CARSAT, MSA, ENIM, RSI, CNMSS, CNRACL, MGEN...) ou des mutuelles.

De même l'accompagnement proposé aux personnes suivies par les services ne saurait se faire sans une étroite collaboration avec leur représentant légal, lorsque celles-ci bénéficient d'une mesure de tutelle ou de curatelle. Le Document Individuel de Prise en charge est élaboré avec la personne et discuté avec son représentant légal. Des liens formalisés ou non ont été établis par les membres d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR avec les différents organismes de tutelle du territoire (UDAF, ACAP, APM22, notamment).

#### **4.5 Promouvoir la bientraitance**

---

**ALLIANCE DOMICILE ARMOR inscrit pleinement son action dans une démarche de bientraitance** telle que définie par l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux ) : *"La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'usager, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste possible à ses besoins. La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un Service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant en permanence à l'esprit le risque de maltraitance."*

Les fondamentaux décrits dans la recommandation de bonnes pratiques professionnelles *"La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre"* de juin 2008 inspirent le cadre d'action de ALLIANCE DOMICILE ARMOR :

- Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.
- Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes.
- Une valorisation de l'expression des usagers.
- Un aller-retour permanent entre réflexion et action.
- Une démarche continue d'adaptation à chaque situation.

Les services s'engagent, par conséquent, dans une démarche de veille et de réaction si nécessaire face à toute situation de maltraitance en s'accordant sur l'acception la plus large de ce qu'elle peut recouvrir : c'est-à-dire une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

En particulier les personnels sont sensibilisés au fait que la maltraitance comprend différentes formes, ainsi définies par la réglementation :

- « violences physiques : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non-satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie) ;
- violences psychiques ou morales : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantages, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non-respect de l'intimité, injonctions paradoxales ;
- violences médicales ou médicamenteuses : manque de soins de base, non-information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...
- négligences actives : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire ;
- négligences passives : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage ;
- privation ou violation de droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse ;



■ violences matérielles et financières : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés. »

Les services s'engagent dans l'obligation de signalement sans délai de toute situation de maltraitance constatée.

## **4.6 Quelle écoute, quelle attention pour l'utilisateur dans la vie quotidienne ?**

---

L'action des services membres d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR envisage l'accompagnement de la personne dans son acception la plus large :

- Accompagnement à la personne ;
- Image de soi ;
- Ecoute et soutien au niveau de la vie relationnelle : famille, couple, enfants, voisinage, relations professionnelles ;
- Proposition de mise en relation, le cas échéant, avec des professionnels de l'accompagnement (CLIC mais aussi plateforme territoriale d'Appui « Cap Santé » ou le cadre du GEM en constitution sur Paimpol)

4.6.1 Administratif : lecture des courriers administratifs, réponses, classement, rédactions de documents, démarches auprès des organismes, favoriser l'information et l'accès aux droits, relations juridiques.

4.6.2 Alimentation : accompagnement pour les achats, équilibre alimentaire.

4.6.3 Mobilité : possibilité de se mouvoir et de se déplacer de façon autonome par un apprentissage adapté et une connaissance des possibilités existantes.

4.6.4 Adaptation du logement : identification des améliorations possible en terme d'ergonomie du logement.

4.6.5 Santé : mise en relation avec des organismes de soins, bilans de santé, suivi (en lien avec l'infirmière du réseau de santé ou les infirmiers libéraux) des examens médicaux et des visites à faire chez les spécialistes, conseils autour de l'équipement et de l'adaptation du logement au regard du handicap, ...

4.6.6 Prévention et conseils pour la santé : hygiène de vie, information alcoologie, dépendances et conduites addictives.

4.6.7 : Préparer l'entrée en institution : le cas échéant proposer des solutions de type hébergement temporaire ou accueil de jour afin de rompre la solitude et se préparer à une entrée en institution si le maintien à domicile devient problématique en terme de sécurité pour l'usager...

4.6.8 Gestion des ressources :

- *Aide à la gestion de l'argent* : évaluation des capacités de gestion, mise en place d'un carnet de comptes information sur la possibilité d'une mesure de protection (curatelle ou tutelle) si la situation le demande. (nous avons des conventions formelles ou informelles avec les organismes de tutelle comme l'udaf ou l'acap)

4.6.9 Accès à la protection juridique : relations avec le tuteur ou curateur et les associations tutélaires, aide à la demande de modification des mesures de protection.

4.6.10 Temps libre :

- *Activités* : Selon les goûts des usagers proposer des accompagnements à des expositions, manifestations culturelles ou promenade permettant de maintenir un lien social.
- *Loisirs* : sensibilisation et recherche d'activités (loisirs, culture...), organisation de loisirs, mise en relation avec les structures socioculturelles de proximité.

4.6.11 Vieillesse : l'espérance de vie des personnes a augmenté considérablement au cours des dernières décennies. Les besoins des personnes âgées suivies au ALLIANCE DOMICILE ARMOR sont principalement de:

- Prévenir et accompagner la vulnérabilité physique.
- Prévenir et accompagner la vulnérabilité psychique.
- Aider à gérer la solitude.
- Réfléchir aux différentes possibilités d'habitat (résidences services, EHPAD, accueil de jour...)

## **4.7 Principes généraux de fonctionnement des services**

---

Dans la continuité des axes ci-dessus dégagés, les services fonctionnent sans restriction tout au long de l'année, les interventions ayant lieu 7 jours sur 7 dès lors qu'un usager est dans l'attente de cette fréquence d'intervention.

Les services garantissent les plages d'ouverture au public suivantes : du lundi au vendredi : matin (de 9h00 à 12h30) et après-midi (de 14h00 à 17h30).

En dehors des horaires d'ouverture des bureaux, une astreinte téléphonique est assurée afin de pouvoir répondre aux différentes situations pouvant survenir notamment le week-end (demandes en urgence, mouvements de personnes aidées, intervenantes en arrêt...). Les usagers et les salariés peuvent avoir un contact avec la structure en cas d'urgence et à tout le moins laisser un message qui sera traité dans les meilleurs délais.

Les permanences d'accueil sont assurées dans les locaux des services par un référent ayant toutes compétences pour délivrer l'information la plus précise possible, disponible sans rendez-vous. Les usagers sont informés des horaires de ces permanences par affichage.

## **5. ALLIANCE DOMICILE ARMOR, acteur du bien vieillir : s'inscrire dans les orientations du Schéma Autonomie**

---

### **5.1 Mieux prendre en compte la problématique du vieillissement, développer des services innovants, veille technologique**

Cette action s'inscrit dans un certain nombre d'objectifs fixé dans le point 1.3 du Schéma Autonomie. Le GCSMS se propose d'être porteur d'une étude quantitative et qualitative (projective à 5 ans et à 10 ans) des besoins liés au vieillissement des personnes actuellement suivis par les services le composant, en appréhendant les besoins en « Gérontechnologies » : détection de chute, aide à la communication (ipad...). Le comité stratégique, organe de réflexion sera amené à être également une « veille technologique » à ce sujet par la consultation de personnes qualifiées et la recherche de produits, applications ou dispositifs nouveaux.

Mais, le défi du vieillissement de la population dans les 15 ans à venir nous amène à nous questionner sur la pertinence des moyens existant aujourd'hui, certains dispositifs proposés comme la télé-assistance pouvant être promis à des évolutions pouvant en faire non plus des outils d'assistance passifs mais des outils réactifs en réaction à des modifications d'habitudes de vie, de l'alimentation, de l'état de santé, etc. Nous allons développer, ainsi, en liaison avec notre partenaire *Tags*, des solutions innovantes qui permettront aux personnes via des capteurs de présence de détecter des situations anormales au domicile et qui génèrera une alarme automatiquement. Une autre gamme est déjà développée autour de la téléalarme avec géolocalisation pour pouvoir alerter même si on se trouve en dehors de son domicile (pour les seniors actifs).

Par ailleurs, il s'agit également de prendre en compte que les seniors sont aujourd'hui des utilisateurs, et cela de plus en plus, du numérique. Leurs attentes évolueront vraisemblablement au fil du temps, et du fait même de l'outil numérique, à l'égard de nos services. Cela suppose réfléchir aux moyens d'échanges entre eux et le service et aux nouveaux services qui peuvent leur être apportés ce faisant (télémédecine et certaines orientations décrites dans le rapport Labazée qui nous paraissent pertinentes d'être « tentées »).

**5.2 Le travail accompli actuellement sur l'élaboration d'un plan de formation commun entend proposer des modules de formation qui pourraient accueillir des aidants naturels (objectifs 1.2.2 et 1.5 du Schéma Autonomie). Cette piste de travail est intéressante à double titre :**

- Permettre au professionnel intervenant à domicile de mieux comprendre les difficultés auxquelles l'aidant naturel est confronté ;
- Permettre à l'aidant naturel d'appréhender l'approche d'une situation de la part d'un professionnel du maintien à domicile.

Sans doute est-il opportun d'ouvrir un module de formation avec intervention d'aidants naturels pour favoriser les échanges professionnels-aidants naturels.

**5.3 Travailler sur la prise en charge de l'isolement social et le répit des aidants** : depuis 2011, est mise en place sur la commune de Plouézec une initiative financée par le CCAS qui permet d'organiser chaque mois un temps convivial de partage autour d'activités de stimulation (jeux, spectacles avec l'école, etc) au profit de personnes âgées en perte d'autonomie isolées sans vie sociale. Cette initiative qui fonctionne avec un groupe d'une quinzaine de personnes et l'appui de bénévoles oeuvrant auprès d'intervenantes professionnelles pourrait être dupliquée de par les résultats favorables et la re-création de lien social qu'elle favorise (objectifs 1.2.1 et 1.2.3 du Schéma Autonomie).

Ce dispositif peut néanmoins être porteur de l'un des objectifs du point 1.5 du Schéma : organiser des temps de ce type qui ménagent un droit au répit pour les aidants naturels. L'un des avantages de mener ces groupes localement est de permettre à des personnes d'une même commune, pouvant avoir eu des liens ou un passé commun de se retrouver et, par la stimulation en résultant, d'échanger au travers de souvenirs (à l'occasion d'une de ces sessions mensuelles, il avait été proposé aux participants d'amener des photos ou souvenirs anciens afin de pouvoir échanger avec les autres membres du groupe).

Un travail d'appropriation du Schéma est en cours afin de proposer un ensemble de pistes de réflexions et des propositions d'action.