



- **Projet de Service  
2024-2029**



**AVS Service**  
1 route de Bitche  
57200 Sarreguemines  
Tél.: 03 87 95 22 69  
Mail: [service@avs-service.fr](mailto:service@avs-service.fr)



*"Il est fou de penser obtenir un résultat différent en faisant les mêmes choses"*

*Albert Einstein*



## **SOMMAIRE**

Introduction	P3
Pourquoi un projet de service	P4
Cadre Juridique et d'Autorisation	P4
Conditions d'organisation et de fonctionnement	P5
L'équipe AVS Service	P5
Prévention et lutte contre la maltraitance	P6-7
Conclusion	P8

# INTRODUCTION

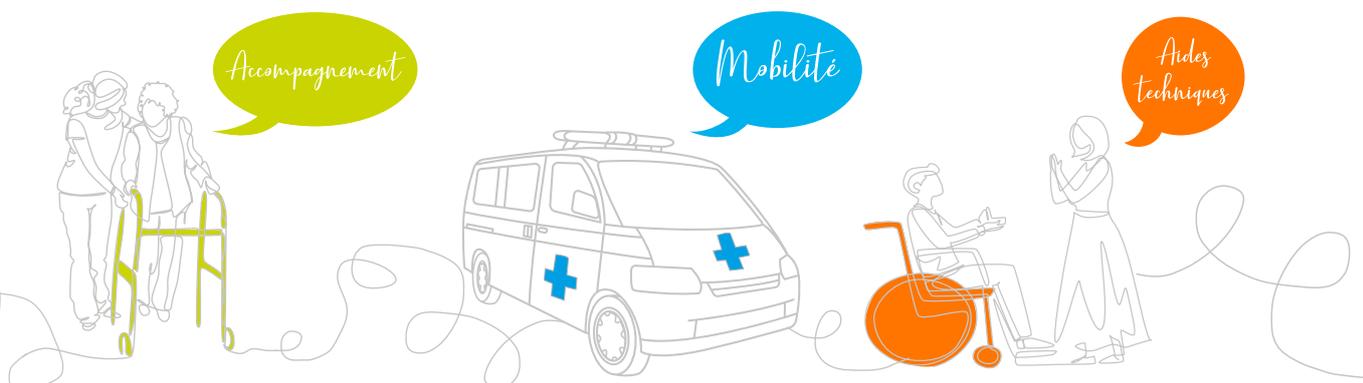
Depuis sa création en 2006, AVS Service s'est engagée à **répondre aux besoins croissants d'aide et d'accompagnement à domicile des personnes âgées et dépendantes**. L'évolution démographique prévoit une augmentation significative du nombre de personnes âgées dans les années à venir. Selon les projections, les besoins d'aide et d'accompagnement à domicile augmenteront de 20 % dans les 10 prochaines années et de 60 % d'ici 30 ans. Face à ces défis, il est impératif pour notre SAD de développer **des solutions innovantes et adaptées**.

L'ensemble du secteur de l'aide à domicile est confronté à un paradoxe majeur : bien que le besoin de services d'accompagnement soit croissant en raison de l'augmentation de la population âgée et des personnes handicapées, les structures d'aide ont de plus en plus de mal à trouver du personnel qualifié. Cette difficulté découle des conditions de travail souvent précaires (rémunération insuffisante, horaires étendus, amplitude horaire importante). De plus, les contraintes financières des services à domicile limitent les investissements dans la formation et la professionnalisation du secteur.

Le vieillissement de la population pose également des défis sociétaux, car les personnes souhaitent majoritairement vieillir chez elles. Pour répondre efficacement à cette demande, les services à domicile doivent s'adapter en offrant des solutions de qualité et en assurant une présence sur l'ensemble du territoire. Cela nécessite d'**accompagner aussi bien les aidants professionnels que les familles** dans un contexte où le secteur privé propose des offres parfois concurrentielles.

Face à ces enjeux, notre AVS Service doit aujourd'hui se confronter à des réalités économiques importantes. L'augmentation des coûts liée à la nécessité d'améliorer la qualité et la professionnalisation du service pose un défi majeur. Les structures d'aide à domicile sont également confrontées à des difficultés de recrutement et à un turn-over élevé du personnel, en raison des faibles salaires et des conditions de travail exigeantes. Ces problématiques économiques sont exacerbées par une pression croissante pour maintenir une qualité de service élevée tout en gérant efficacement les ressources financières limitées.

Au sein de cette dynamique, **AVS Service vise à professionnaliser et valoriser le travail d'accompagnement à domicile**, tout en soutenant une approche intégrée pour garantir la qualité des prestations et la stabilité des emplois.



## POURQUOI UN PROJET DE SERVICE

Ce projet de service est essentiel pour orienter nos actions et nos interventions afin de garantir une prise en charge de qualité et répondre aux besoins évolutifs de nos bénéficiaires. Il s'agit de définir **des objectifs clairs**, d'adopter **des pratiques professionnelles efficaces** et d'**assurer une gestion efficiente des ressources humaines et matérielles**. En élaborant ce projet de service, nous nous engageons à améliorer continuellement nos prestations, à **favoriser le bien-être au travail** de nos collaborateurs et à renforcer notre engagement envers la qualité des services rendus.



## CADRE JURIDIQUE ET D'AUTORISATION

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, notre Service d'Aide à Domicile (SAD) est soumis à un cadre juridique spécifique visant à garantir la qualité et la sécurité des prestations fournies. Ce cadre a été modifié et renforcé par la loi du 18 décembre 2015, qui a introduit de nouvelles exigences en matière de qualité, de transparence et de droit des usagers. En tant qu'établissement médico-social, notre SAD doit respecter ces dispositions légales et obtenir les autorisations nécessaires pour exercer ses activités.



# CONDITIONS D'ORGANISATION & DE FONCTIONNEMENT

Nous opérons une transformation managériale, passant du taylorisme moderne à la co-construction des plannings avec les intervenantes. Nous avons mis en place un système de télégestion mobile instantanée pour faciliter la communication et la coordination des interventions. La gestion dématérialisée des données et des envois postaux permet d'optimiser nos processus administratifs. Des formations innovantes en e-learning sont proposées pour le développement des compétences de nos équipes. Nous nous engageons à promouvoir le bien-être au travail en visant l'objectif zéro Risque Psycho-Social (RPS).

## NOTRE SOMMES UN EMPLOYEUR ENGAGÉ.

Nous sommes déterminés à éliminer les tâches chronophages et abrutissantes pour être au plus proche de nos collaboratrices et de nos bénéficiaires, afin de répondre efficacement aux défis futurs du secteur de l'aide à domicile.

## LE CERCLE D'OR D'AVS SERVICE EST LE SUIVANT :

Pourquoi faisons ça ?

Nous sommes une entreprise sociale dont la raison d'être est d'**humaniser l'accompagnement des personnes** qui ont besoin d'aide.

Comment faisons-nous ça ?

En **valorisant les professionnelles et en réconciliant les enjeux humains et économiques** du secteur du "prendre soin".

Que faisons-nous : de l'aide à domicile, pour **maintenir l'autonomie des personnes dépendantes en toute dignité.**

Nous nous engageons à respecter nos engagements

## L'ÉQUIPE AVS

Nous avons effectué, en 2023, 75 000 heures de prestations auprès de 700 clients répartis comme suit :



Notre équipe est constituée de 105 salariées dont 7 administratifs et 98 salariées de terrain, répartis sur trois secteurs géographiques (bassin houiller, Sarreguemines et pays de Bitche).

L'organisation administrative est constituée d'une **équipe Opérationnelle** (gestion des plannings, mise en place, visite à domicile, management des équipes de terrain) et d'**une équipe Support RH et Facturation.**

La qualité de nos prestations dépend de notre organisation humaine.

# PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

## 1.6 - DÉFINITION DE LA MALTRAITANCE

La maltraitance désigne tout acte ou omission, intentionnel ou non, qui porte atteinte à la dignité, à la sécurité physique ou psychique d'une personne, ou qui compromet gravement son bien-être. Selon le Conseil de l'Europe, elle peut prendre plusieurs formes :

- 1** Violence Physique : Coups, brûlures, ligotage, soins brusques ou absence de réponse aux besoins physiologiques.
- 2** Violence Psychique ou Morale : Dévalorisation, chantage, abus d'autorité, infantilisation, non-respect de l'intimité.
- 3** Violence Financière ou Matérielle : Vols, escroqueries, exigence de pourboires, non-respect des biens ou locaux.
- 4** Violence Médicale ou Médicamenteuse : Manque de soins, absence d'information sur les traitements, surdosage, ou abus de sédatifs.
- 5** Privation de Droits : Limitation de la liberté, entrave aux droits civiques ou religieux.
- 6** Négligence Active : Actions délibérées d'abandon, de mauvais traitements ou de manquements conscients.
- 7** Négligence Passive : Négligence due à l'ignorance ou à l'inattention de l'entourage.

En présentant ces définitions en préambule, tous les intervenants (professionnels, familles et usagers) partagent une compréhension commune de la maltraitance, permettant d'identifier plus facilement les risques et de mettre en place des mesures appropriées.

La gestion des risques de maltraitance dans les services d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile (SAAD) implique une approche méthodique et proactive. Voici les actions clés à envisager :

### IDENTIFICATION DES RISQUES

> Identification a priori : Etablir une Grille d'évaluation des risques : Cette grille aide à identifier les types de risques et les facteurs associés avant qu'un incident ne survienne. Elle couvre :

Risques liés au pilotage du service : Absence de procédures claires, mauvaise gestion du personnel, manque de coordination, etc.

Risques liés à l'accompagnement individuel : Manque d'information aux employés, isolement des intervenants, absence de formation continue.



> **Risques liés à l'organisation du travail :** Gestion inadéquate du temps de travail, absence de communication, planification déficiente.

Risques liés aux droits des usagers : Non-respect des habitudes, privation de libertés, manque de respect de la dignité.

- **Identification a posteriori :** Prise en compte des incidents ou accidents pour en tirer des leçons et éviter qu'ils se reproduisent.

### 2. Analyse et Traitement des Risques

#### 2.1 Analyse :

- Identifier les causes des risques.
- Déterminer leur fréquence et gravité.

#### 2.3 Traitement :

- Prévention : Réduire la probabilité de survenue des risques.
- Atténuation : Minimiser les conséquences des risques réalisés.

### 3. Management des Risques

- Établir une culture de sécurité non basée sur la culpabilisation.
- Impliquer les personnels de direction pour une vision globale.
- Développer des pratiques centrées sur la bientraitance.

### 4. Typologie des Principaux Risques

- Violences physiques, psychiques, matérielles, financières, médicales ou médicamenteuses, négligences actives/passives.
- Les grilles d'évaluation a priori et a posteriori fournissent des indicateurs concrets pour chaque type.

### 5. Conditions Spécifiques de Mise en Œuvre

- Prises en charge variées : Adapter la boîte à outils à la prestation spécifique.
- Lieu d'intervention distinct : Respecter la vie privée et coordonner les informations entre le professionnel et la famille.
- Prise en charge durable : Prévenir les négligences passives et assurer une vigilance continue.

### 6. Gestion des paradoxes

- Définition et identification des paradoxes : identifier les conflits potentiels qui pourraient émerger entre différents objectifs ou attentes, comme la qualité de service vs l'organisation liée à la modulation ou l'autonomie vs la sécurité
- Mise en place d'une stratégie : la ritualisation des rendez-vous manageriaux et le suivi qualitatif de terrain permet le suivi des situations

### 7. Boîte à Outils

- Grille d'évaluation a priori : Permet un état des lieux des risques.
- Grilles a posteriori :
- Fiche de remontée des informations préoccupantes pour les professionnels.
- Fiche de vigilance à destination des familles.

### 8. Modalités de régulation

- Le cadre éthique et déontologique est dicté par l'article L.116-1 du CASF qui définit ainsi les fondements de l'action sociale et médico-sociale : *"L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature."*

- Procédure et gestion des conflits :

Ces outils, combinés à une approche proactive, permettent de mettre en place un système efficace de gestion des risques pour prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance dans les services à domicile.



# CONCLUSION

Comment entretenir et développer les liens de confiance et de bienveillance entre les salariés d'une entreprise d'ide à domicile et les personnes âgées en perte d'autonomie ? Cela semble impossible surtout si la priorité est donnée à l'optimisation du temps et des moyens. La recherche de la rentabilité se fait alors au détriment de l'humain.

**"Pour prendre soin des personnes âgées, il faut aussi prendre soin de celles qui s'occupent d'eux". Cet aphorisme est issu de l'ouvrage "la société du lien".**

Pour changer, les sociétés d'aide à la personne doivent mettre au centre de leurs préoccupations les besoins des salariés. Valoriser leur métier. Elles sauront alors consacrer du temps à l'écoute des patients et participer à la construction d'un service de qualité qui donne tout son sens à l'aide à la personne.

Celui que nous souhaitons pour nos proches s'ils sont un jour en situation de fragilité et doivent être accompagnés.



**SOYEZ PRÊT,  
ON RECRUTE !**



**AVS Service**  
1 rue de Bitche  
57200 Sarreguemines  
[service@avs-service.fr](mailto:service@avs-service.fr)



Lundi - Mercredi - Vendredi de 9h à 12h & de 14h à 17h  
Mardi - jeudi de 9h à 12h - Tel. 03 87 95 22 69

