



Val de Cher
services

Notre métier, vous rendre la vie plus facile



RÉSEAU
adedom
La fédération du domicile

Service Autonomie à Domicile

PROJET DE SERVICE

2026 - 2030



Table des matières

PRÉAMBULE.....	5
1. Édito du Directeur.....	5
2. Mot de la Présidente.....	6
3. Méthodologie d'élaboration.....	7
4. Table de correspondance avec le décret n°2024-166.....	8
HISTOIRE ET IDENTITÉ DE L'ASSOCIATION	9
a. Une frise historique, de l'aide à domicile rurale au Service Autonomie à Domicile (1971-2026)	9
b. L'organisme gestionnaire	10
c. Nos valeurs	12
d. La stratégie de bientraitance, fondement de notre action	13
e. Le territoire d'intervention	14
RÉPONSE AUX ORIENTATIONS NATIONALES, DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES.....	15
a. Les orientations nationales et territoriales	15
b. L'ancrage territorial.....	17
c. La dynamique d'innovation et d'évolution	18
d. Les partenaires institutionnels et opérationnels.....	19
e. La stratégie d'approche inclusive	20
f. Le profil des personnes accompagnées	21
L'OFFRE DE SERVICE — SIX SERVICES AU DOMICILE	23
a. Le service autonomie à domicile (SAD)	23
b. Le service d'aide à domicile.....	24
c. Le service de portage de repas à domicile	24
d. Le SAVE — Service d'Accompagnement VÉhiculé.....	25
e. Le service prévention de la perte d'autonomie	26
f. Le service de téléassistance	27
g. Une offre complémentaire : le partenariat habitat alternatif Livamo	27
h. Modalités tarifaires, devis, plan d'aide individualisé	28
LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ, LES DROITS ET LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES.....	30
a. La co-construction du plan d'aide individualisé	30
b. Le recueil du consentement et l'expression du choix	31
c. Le respect de l'intimité, de la vie privée et de la dignité au domicile	32
d. Le respect des droits et libertés et la liberté d'aller et venir au domicile.....	32
e. La participation des usagers	33
f. La place de l'entourage et le soutien aux proches aidants	34
g. La confidentialité et la protection des données.....	35
h. La fin d'accompagnement et l'orientation éventuelle	35

LE PARCOURS DU BÉNÉFICIAIRE — VIE SOCIALE, INCLUSION ET LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT	38
a. Le premier contact et la première visite à domicile.....	38
b. La présentation des intervenants et la mise en place du planning.....	39
c. Une journée type d'intervention chez un bénéficiaire	39
d. Les transmissions, la traçabilité et la continuité de service	40
e. La coordination entre intervenants et la gestion des aléas	41
f. La lutte contre l'isolement social en milieu rural.....	41
g. Les visites de courtoisie bénévoles	42
h. Les ateliers collectifs et les sorties	42
i. La préparation à l'arrivée des heures de lien social APA	42
j. L'ouverture sur la communauté locale	43
LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS.....	44
a. L'organigramme et la présentation de l'équipe.....	44
b. L'organisation du travail.....	45
c. Les bénévoles et leur place dans le projet associatif	45
d. Le parcours professionnel	46
e. La qualité de vie et les conditions de travail	46
f. Valorisation et reconnaissance des professionnels	48
g. Stratégie et pilotage RH.....	49
LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES	50
a. La stratégie de prévention et de lutte contre la maltraitance	50
b. L'évaluation de la qualité et le pilotage de la démarche	51
c. La gestion du risque médicamenteux.....	52
d. La prévention du risque infectieux.....	53
e. La gestion de crise et la continuité d'activité.....	54
f. La protection des données personnelles.....	55
g. Le recueil et le traitement des plaintes, réclamations et événements indésirables	56
LES OBJECTIFS, PROJETS ET ACTIONS SUR LES 5 PROCHAINES ANNÉES	58
a. Issus de la préparation à l'évaluation HAS de 2026	58
b. Issus du CPOM et des financeurs	58
c. Issus des ateliers professionnels AMALTIA	59
d. Issus du Groupe d'Expression des Usagers et des enquêtes de satisfaction	59
e. Synthèse — axes stratégiques 2026-2030, plan d'actions opérationnel et fiches actions	60
Les 4 axes stratégiques 2026-2030.....	60
Plan d'actions opérationnel.....	62
Fiches actions détaillées.....	63
Modalités de validation, de transmission et de diffusion du projet de service	70
ANNEXES	71
Glossaire des sigles.....	72
Notes	74

Cadre réglementaire de référence	75
1. Le cadre général du secteur social et médico-social	75
2. Le statut associatif et les agréments	75
3. La transition vers le Service Autonomie à Domicile	76
4. La prévention de la perte d'autonomie	76
5. Les droits et libertés des personnes accompagnées	76
6. La qualité et l'évaluation externe	77
7. La protection des personnes vulnérables	77
8. La protection des données personnelles	77
9. Le droit du travail et la protection des salariés	77
10. Le cadre financier et tarifaire	78
11. Le cadre territorial	78
Table de correspondance des stratégies HAS	79
Charte des droits et libertés de la personne accompagnée.....	80
Charte de bientraitance.....	81
Charte d'usage de l'intelligence artificielle	83
Règlement intérieur du Groupe d'Expression des Usagers.....	84
Organigramme.....	87
Cartographie du territoire d'intervention	88
Synthèse de l'enquête de satisfaction 2025.....	89

PRÉAMBULE

1. Édito du Directeur

Depuis 1971, Val de Cher Services accompagne, jour après jour, les familles et les personnes âgées ou en situation de handicap d'un territoire rural qui a façonné notre identité autant que nos pratiques. Cinquante-cinq ans après sa création, notre association demeure fidèle à l'intuition qui l'a fait naître : sur un territoire où l'isolement géographique et le vieillissement de la population sont des réalités quotidiennes, personne ne devrait rester sans solution parce que trop éloigné des villes et des services.

Ce projet de service 2026-2030 s'inscrit dans un contexte de transformation profonde de notre secteur. L'évolution vers le Service Autonomie à Domicile, portée par le décret n°2024-166 et par les exigences du référentiel de la Haute Autorité de Santé, nous invite à formaliser plus encore ce que nous faisons souvent par habitude et par conviction : mesurer la qualité de nos interventions, structurer notre démarche de prévention de la maltraitance, garantir à chaque personne accompagnée le respect de ses droits et de ses choix. Cette exigence réglementaire, loin d'être une contrainte extérieure à notre projet associatif, en est le prolongement naturel.

Mais un projet de service ne se décrète pas depuis un bureau de direction. Il se construit avec celles et ceux qui le vivent au quotidien. C'est pourquoi nous avons fait le choix, pour cette révision, d'une démarche résolument participative. Les intervenants à domicile ont été réunis en ateliers thématiques pour partager leurs constats de terrain, leurs difficultés, leurs propositions. Les personnes accompagnées ont, elles aussi, été invitées à s'exprimer au sein d'un groupe d'expression des usagers, dont les travaux ont directement nourri les orientations retenues. Cette méthode, exigeante en temps et en organisation, était pour nous une condition de la sincérité du projet : un document qui prétend placer la personne accompagnée et le professionnel au cœur de l'action ne peut être écrit sans eux.

Les axes stratégiques qui structurent ce projet traduisent les priorités qui se sont dégagées de ce travail collectif. Ils portent une ambition commune : concilier l'exigence de qualité attendue par les autorités de contrôle et de tarification, la préservation de nos valeurs associatives (solidarité, respect mutuel, respect sociétal, écoute, bientraitance, respect de l'environnement) et les réalités concrètes d'un exercice professionnel en milieu rural.

Je tiens à remercier les administrateurs, les membres de l'équipe encadrante et l'ensemble des intervenants qui ont pris le temps de contribuer à cette réflexion, ainsi que les personnes accompagnées et leurs proches qui ont accepté de partager leur regard sur notre accompagnement. Ce projet de service est le leur autant que le nôtre. Il nous engage collectivement pour les cinq années à venir.

Le Directeur
Jérôme RAYNAUD

2. Mot de la Présidente

Présider Val de Cher Services, c'est d'abord recevoir un héritage. Celui d'administrateurs bénévoles qui, génération après génération, ont fait le choix de consacrer une part de leur temps à une cause exigeante et profondément humaine, qui trouve tout son sens dans la satisfaction de contribuer concrètement au quotidien de centaines de familles de notre territoire. Je veux ici saluer le travail de mes prédécesseurs à la présidence, qui ont construit patiemment ce que nous sommes aujourd'hui, et rendre hommage à l'engagement constant des membres de notre Conseil d'Administration.

Notre association a fait, dès sa création, un choix qui continue de nous distinguer : celui d'une gouvernance associative où les administrateurs ne se contentent pas de valider des comptes, mais s'impliquent réellement dans les orientations et dans la vie du service.

Cette gouvernance de proximité est une force. Elle garantit que les décisions prises restent fidèles à notre projet initial de non-lucrativité et de solidarité de proximité, et qu'aucune logique gestionnaire ne prenne le pas sur notre mission première : être utiles aux personnes de notre territoire qui en ont besoin.

Le projet de service que vous tenez entre les mains a été présenté et discuté en Conseil d'Administration à chacune de ses étapes. Ce n'est pas une formalité : c'est la garantie que les orientations retenues pour les cinq années à venir engagent réellement notre association dans son ensemble, et pas seulement sa direction.

Je tiens à ce titre à saluer la méthode choisie pour son élaboration. Consulter les intervenants à domicile dans des ateliers dédiés, redonner la parole aux personnes accompagnées à travers le Groupe d'Expression des Usagers : ce sont des choix qui demandent du temps et de l'organisation, mais qui sont la traduction concrète de nos valeurs de fonctionnement démocratique et de respect mutuel. Un projet de service décidé sans ceux qui le vivent n'aurait pas de sens pour notre association.

Les années qui s'ouvrent devant nous ne seront pas sans défis. L'évolution de notre secteur vers le Service Autonomie à Domicile, les exigences renouvelées de la Haute Autorité de Santé, ainsi que les défis propres à l'exercice de notre mission en milieu rural, nous demanderont collectivement de la rigueur et de l'adaptation. Le Conseil d'Administration entend accompagner cette période avec la même vigilance qu'il a toujours portée à l'association : soutenir la direction et les équipes dans leurs projets, tout en restant garant de nos valeurs fondatrices ainsi que des nouvelles valeurs imposés par l'évolution de la société.

Je remercie chaleureusement l'ensemble des administrateurs pour leur engagement, la direction et les équipes salariées pour leur professionnalisme et leur investissement au quotidien, ainsi que les bénévoles et les personnes accompagnées qui ont pris part à la construction de ce projet.

C'est ensemble, dans cette dynamique associative qui nous caractérise depuis plus de cinquante ans, que nous continuerons à faire de Val de Cher Services un acteur solide et fidèle à ses valeurs pour notre territoire.

Martine KEMIH
Présidente

3. Méthodologie d'élaboration

Le présent projet de service n'a pas été rédigé depuis un bureau, isolément. Il est l'aboutissement d'une démarche méthodique engagée sur plusieurs mois, associant appropriation réglementaire, structuration institutionnelle et consultation directe des professionnels et des personnes accompagnées.

Une démarche engagée en amont, sur le plan réglementaire.

La réécriture du projet de service a débuté par une phase d'appropriation du nouveau cadre juridique applicable aux établissements et services sociaux et médico-sociaux. Une formation dédiée à la maîtrise du décret n°2024-166 du 29 février 2024 a été suivie par la direction dès juin 2025 animée par Barot Conseil, permettant d'identifier précisément le contenu minimal désormais exigé et d'anticiper les attendus du référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé. Cette étape a permis de poser la structure générale du document et de planifier les travaux à conduire avec les équipes.

Une co-construction avec les professionnels de terrain.

Entre février et mars 2026, l'association s'est fait accompagner par le cabinet AMALTIA pour l'animation de quatre ateliers thématiques réunissant les intervenants à domicile, l'encadrement et la direction.

Chaque atelier a permis de partager un diagnostic commun (forces, faiblesses, opportunités, menaces) sur un axe précis du projet de service, et de faire émerger des pistes d'actions concrètes directement issues du vécu professionnel :

Date	Atelier	Thématique
02/02/2026	Atelier n°1	Préserver l'autonomie et prévenir la dépendance
09/02/2026	Atelier n°2	Valoriser les professionnels et développer leurs compétences
16/02/2026	Atelier n°3	Optimiser les outils administratifs pour les auxiliaires de vie
23/02/2026	Ateliers n°4 et 5	Les critères HAS 2.2.2, 2.2.3, 2.2.6 et 2.2.7 dans le projet de service de vie

Ces temps de travail ont produit une matière riche (constats de terrain, points de vigilance, propositions d'actions) directement exploitée dans la rédaction des chapitres du présent document, notamment ceux relatifs à l'accompagnement personnalisé, aux droits des personnes et à la qualité de vie au travail.

Une consultation directe des personnes accompagnées.

En parallèle, le Groupe d'Expression des Usagers a été relancé, avec un règlement intérieur adopté par le Conseil d'Administration le 10 février 2026. Une première réunion s'est tenue le 25 mars 2026, permettant de recueillir directement les attentes et propositions des bénéficiaires et de leurs proches concernant l'accompagnement à domicile. Cette instance, prévue par la réglementation mais non obligatoire pour un service autonomie à domicile, constitue pour l'association un espace de démocratie participative essentiel : elle vient compléter les enseignements de l'enquête de satisfaction conduite annuellement auprès de l'ensemble des personnes accompagnées.

Une validation institutionnelle à chaque étape.

L'ensemble de cette démarche a été suivi et validé par le Conseil d'Administration, garant de la cohérence du projet avec les valeurs et les orientations stratégiques de l'association. Le présent projet de service a ainsi été co-construit à trois niveaux complémentaires : la gouvernance associative, les professionnels intervenants, et les personnes accompagnées elles-mêmes — traduisant concrètement l'exigence de participation portée par le référentiel HAS.

4. Table de correspondance avec le décret n°2024-166

Ce tableau précise la manière dont chaque point du contenu minimal obligatoire fixé par le décret n°2024-166 du 29 février 2024 (article D.311-38-3 du Code de l'action sociale et des familles) est traité dans le présent projet de service.

Point du décret (Art. D.311-38-3 CASF)	Contenu attendu	Traité dans le projet de service
1°	Modalités de coordination et de coopération avec d'autres personnes physiques ou morales concourant aux missions exercées.	Chapitre 2, point d (partenaires institutionnels et opérationnels) Chapitre 4, point h (stratégie de continuité et de fluidité des parcours)
2°	Démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance : repérage des risques, signalement, traitement, bilan annuel, modalités de communication aux personnes accompagnées, actions en matière de gestion du personnel, de formation et de contrôle, désignation de l'autorité extérieure de recours.	Chapitre 1, point d (stratégie de bientraitance) Chapitre 7, point a (stratégie de prévention et de lutte contre la maltraitance)
3°	Conditions d'organisation et de fonctionnement : projet de l'organisme gestionnaire, évolutions depuis la création, missions et cadre juridique, orientations départementales et régionales, profil des personnes accompagnées, catégories de professionnels, orientations de formation, modalités de supervision.	Chapitre 1 (histoire et identité de l'association) Chapitre 2, point a (orientations nationales et territoriales) Chapitre 3 (offre de service) Chapitre 6 (professionnels et compétences mobilisés)
4°	Critères d'évaluation et de qualité : objectifs d'évolution, de progression et de développement de la qualité de l'accompagnement, dans le respect des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.	Chapitre 7 (démarche qualité et gestion des risques), en particulier point b (évaluation de la qualité et pilotage de la démarche)
5° a (le cas échéant)	Services au sein desquels sont dispensés des soins palliatifs.	Chapitre 4, point h (accompagnement de fin de vie en coordination avec les acteurs du soin) — Val de Cher Services n'étant pas habilitée aux actes de soins, ce point est traité sous l'angle de la coordination avec les professionnels de santé, et non de la dispensation directe de soins palliatifs.
5° b (le cas échéant)	Mesures prises en application du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM).	Chapitre 6, points d et e (parcours d'intégration, majoration kilométrique inscrits au CPOM) Chapitre 8, point b (issus du CPOM et des financeurs)

01

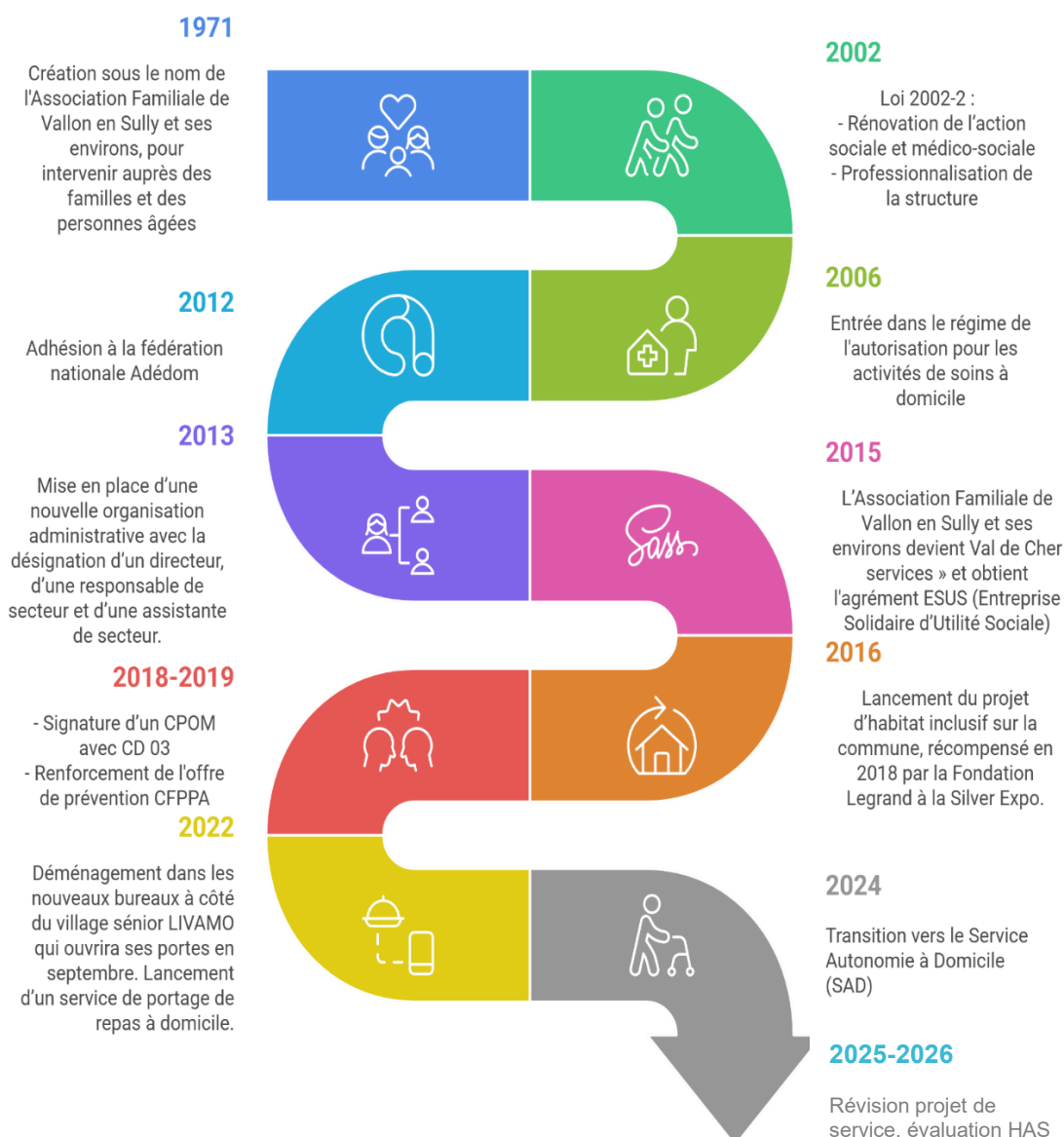
HISTOIRE ET IDENTITÉ DE L'ASSOCIATION

a. Une frise historique, de l'aide à domicile rurale au Service Autonomie à Domicile (1971-2026)

L'histoire de **Val de Cher Services** est celle d'une structure qui a su, sur plus de cinquante ans, se transformer sans jamais renoncer à sa vocation d'origine : être utile aux familles et aux personnes âgées d'un territoire rural.

L'association naît en 1971 sous le nom d'Association Familiale de Vallon-en-Sully et ses environs, pour intervenir auprès des familles et des personnes âgées du secteur. Une première étape de structuration intervient en 2002, dans le sillage de la loi 2002-2 relative à la rénovation de l'action sociale et médico-sociale, qui engage l'association sur la voie de la professionnalisation.

NOTRE HISTOIRE



La décennie suivante voit l'association consolider son ancrage professionnel et son organisation interne.

En 2012, elle rejoint la fédération nationale Adessadomicile (devenue **Adédom**), qui lui apporte depuis un appui technique et un réseau de pairs. En 2013, une nouvelle organisation administrative est mise en place, avec la désignation d'un directeur, d'une responsable de secteur et d'une assistante de secteur.

2015 marque un tournant identitaire : l'association devient **Val de Cher Services** et obtient l'agrément **d'Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale (ESUS)**, reconnaissance de son utilité sociale sur le territoire.

Cette période d'affirmation se poursuit dès 2016 avec le lancement d'un projet d'habitat inclusif sur la commune, une initiative saluée en 2018 par la Fondation Legrand à la Silver Expo — une distinction qui témoigne de la capacité de l'association à innover sur un territoire rural.

Entre 2018 et 2019, l'association franchit une nouvelle étape de contractualisation avec la signature d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec le Conseil Départemental de l'Allier, tout en renforçant son offre de prévention en partenariat avec le CFPPA.

En 2022, elle s'installe dans de nouveaux locaux, à proximité du village senior Livamo, fruit des travaux engagés par l'association sur l'habitat inclusif, et diversifie son offre avec le lancement d'un service de portage de repas à domicile.

2024 ouvre une nouvelle page avec la transition vers le Service Autonomie à Domicile (SAD), qui redéfinit le cadre réglementaire de l'ensemble de l'activité de l'association.

Cette transition engage naturellement la révision du projet de service. Dès juin 2025, la direction engage une première phase d'appropriation du nouveau cadre réglementaire, avec une formation dédiée au décret n°2024-166 du 29 février 2024 animée par Barot Conseil, qui fixe le contenu minimal désormais exigé pour tout projet d'établissement ou de service. Une session de sensibilisation collective, ouverte aux professionnels de terrain, complète cette phase de préparation en septembre 2025.

Le premier trimestre 2026 est celui de la co-construction : quatre ateliers thématiques sont animés par le cabinet AMALTIA entre février et mars, réunissant intervenants, encadrement et direction autour des grands axes du projet de service. En parallèle, le Groupe d'Expression des Usagers est relancé, avec un règlement intérieur adopté en février 2026 et une première réunion tenue le 25 mars 2026, donnant directement la parole aux personnes accompagnées.

C'est de cette démarche collective qu'est né le présent projet de service 2026-2030, dont la validation prépare l'association à son évaluation externe par la Haute Autorité de Santé, prévue en septembre 2026. Plus de cinquante ans après sa création, Val de Cher Services reste fidèle à son intuition fondatrice, tout en se dotant des outils et du cadre nécessaires pour continuer à répondre, avec exigence, aux besoins d'un territoire rural en profonde évolution démographique et d'exigences nationales accrues.

b. L'organisme gestionnaire

Val de Cher Services est une association loi 1901 à but non lucratif, dont le siège social est situé 14, route de Nassigny à Vallon-en-Sully (03190). Elle est autorisée par arrêté du Conseil Départemental de l'Allier depuis le 20 octobre 2006. L'autorisation a été renouvelée par arrêté du Président du Conseil Départemental de l'Allier en date du 4 novembre 2021, pour une durée de 15 ans à compter du 24 octobre 2021, cette autorisation ayant fait l'objet d'un arrêté modificatif le 3 avril 2024 redéfinissant la zone d'intervention du service.

(SIRET 77554879500050, code APE 8810A – Aide à domicile, n° FINESS EJ 030784748, n° FINESS ET 030784755).

Une gouvernance associative de proximité. L'association est administrée par un Conseil d'Administration composé de membres bénévoles, présidé par Madame Martine KEMIH. Fidèle au choix statutaire opéré dès sa création, ce mode de gouvernance repose sur la non-lucrativité et sur un engagement bénévole réel dans la vie du service : les administrateurs ne se limitent pas à un rôle de validation budgétaire, mais s'impliquent directement dans les orientations stratégiques et le suivi de la démarche qualité — un fonctionnement détaillé au chapitre 9,

notamment à travers le rôle de l'administrateur pilote de la démarche qualité. Le Conseil d'Administration se réunit régulièrement pour arrêter les orientations de l'association, valider le budget et les tarifs des services, et suivre la mise en œuvre du projet de service.

Une direction opérationnelle dédiée. La gestion quotidienne du service est assurée par le Directeur, Jérôme RAYNAUD, présent au sein de l'association depuis novembre 2005 et nommé Directeur le 1er janvier 2013. Ce parcours interne de plus de vingt ans, dont treize à la direction, garantit une connaissance fine du territoire, des équipes et des bénéficiaires, et assure une continuité de pilotage précieuse dans un contexte de transformation réglementaire du secteur. Cette expérience s'accompagne d'une démarche de professionnalisation continue : le Directeur est titulaire du Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Directeur d'Établissement ou de Service d'Intervention Sociale (CAFDES) depuis le 12 mars 2025, certification qui atteste d'une expertise reconnue en matière de pilotage stratégique et de conduite du changement dans le secteur social et médico-social. Le Directeur est chargé du pilotage global du service, des relations partenariales et institutionnelles, ainsi que du développement des projets de l'association.

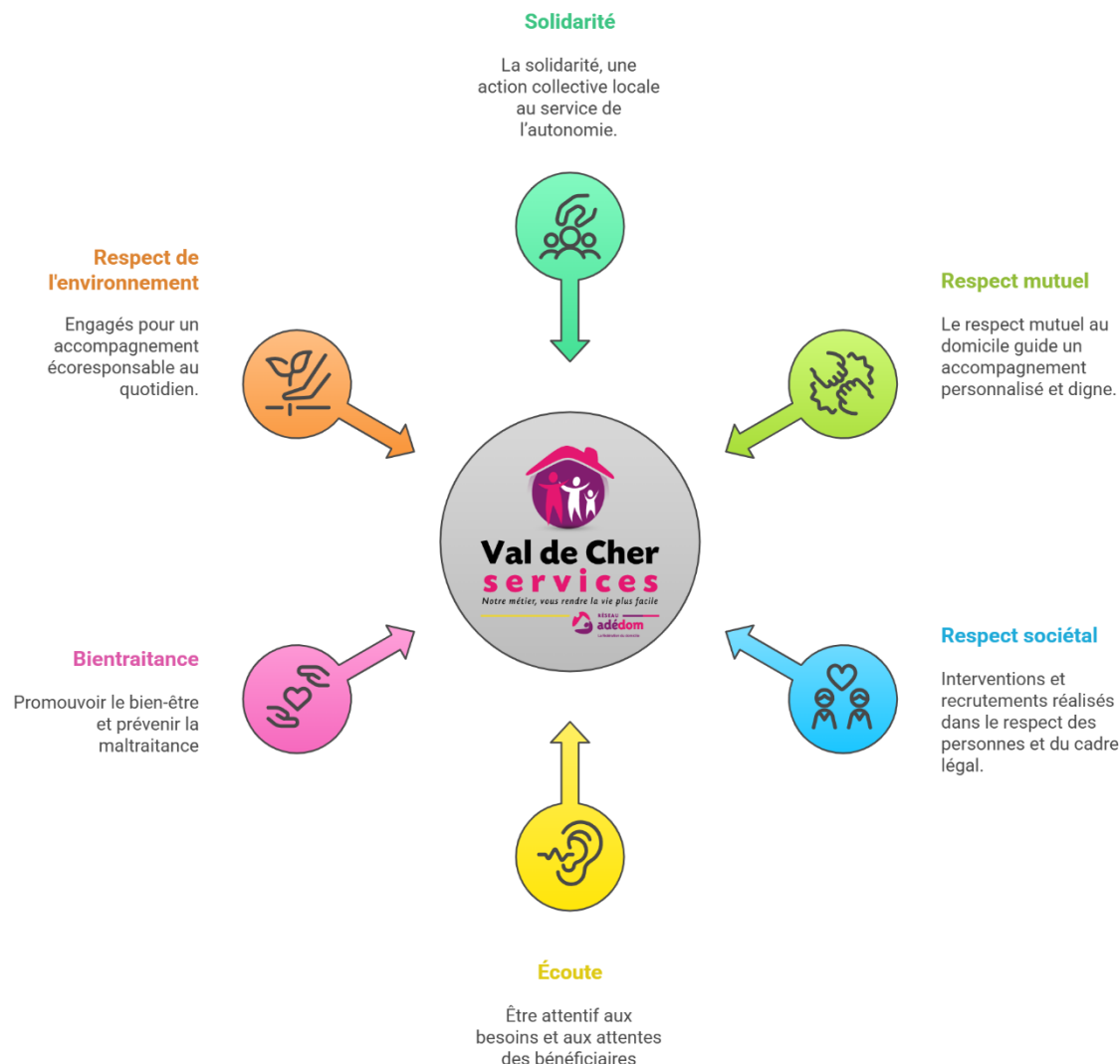
Un ancrage dans un réseau national. Depuis 2012, Val de Cher Services est adhérente de la fédération Adédom, réseau national de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile. Cette adhésion apporte à l'association un appui technique (veille juridique et réglementaire, formation, échanges de pratiques entre structures adhérentes) précieux dans un contexte d'évolution rapide du cadre applicable au secteur, notamment à l'occasion de la transition vers le Service Autonomie à Domicile et de la préparation à l'évaluation externe HAS. Cet ancrage fédératif conforte également l'association dans une dynamique de professionnalisation continue, sans jamais remettre en cause son projet associatif d'origine ni son autonomie de gouvernance.

Cet ancrage fédératif ne se limite pas à une adhésion : le Directeur, Jérôme RAYNAUD, y exerce les fonctions de délégué territorial adjoint pour la région Auvergne-Rhône-Alpes et siège à la commission technologie et mutualisation des achats. Cette implication place Val de Cher Services au plus près des organes décisionnels de sa fédération, lui permet d'exercer une veille institutionnelle de premier niveau sur les évolutions du secteur, et de faire entendre, au-delà de son propre territoire, la voix d'une structure rurale de taille humaine.

Nom et Organisme gestionnaire	VAL DE CHER SERVICES
Statut juridique	Association 1901
Création	02/02/1971
Siret	77554879500050
Code APE	8810A
N° FINESS	EJ : 030784748 / ET : 030784755
Catégorie FINESS	Service Autonomie Aide (anciennement Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile) — SAA — 460 — SERVICE — PA/PHA/PHE — Social
Effectifs	26 salariés – 17 Équivalents temps plein
Président	Martine KEMIH
Directeur	Jérôme RAYNAUD
Coordonnées de l'organisme	14 route de Nassigny 03190 VALLON EN SULLY ☎ : 04 70 06 54 84 📧 : contact@valdecherservices.fr
Type de structure	<i>Service Autonomie à Domicile</i>
Autorisation d'ouverture	Par arrêté du Président du Conseil Départemental de l'Allier, Date 20 octobre 2006
Renouvellement	Par arrêté du Président du Conseil Départemental de l'Allier, Date 4 novembre 2021
Public accueilli	Personnes âgées et personnes en situation de handicap

c. Nos valeurs

Les valeurs de Val de Cher Services se sont construites au fil de plus de cinquante ans de pratique quotidienne auprès des familles et des personnes âgées d'un territoire rural, et elles continuent aujourd'hui d'orienter chacune de nos décisions, de la gouvernance associative jusqu'à l'intervention à domicile.



La solidarité est une valeur essentielle de notre association : elle se traduit par une action collective locale, au service de l'autonomie des personnes en perte d'autonomie sur notre territoire d'intervention.

Le respect mutuel guide chacune de nos interventions, à l'égard de la personne accompagnée ainsi que de son entourage et des aidants, comme des salariés qui interviennent à leurs côtés. Nous intervenons dans un espace chargé d'intimité et d'histoire personnelle : le domicile. C'est pourquoi nous mettons à la disposition de la personne accompagnée les moyens humains et techniques adaptés à sa situation, pour qu'elle puisse continuer à vivre selon ses choix.

Le respect sociétal engage l'association, dans les limites de ses possibilités d'intervention et du cadre juridique en vigueur, à intervenir au domicile des personnes quelles que soient leurs origines sociales ou culturelles, leurs croyances et leurs convictions — idéologiques, religieuses ou sexuelles. Ce même principe guide l'association lors du recrutement de ses intervenants.

L'écoute traduit notre volonté de rester proches de nos bénéficiaires : une veille permanente sur leurs besoins, leurs attentes et leurs demandes, pour mieux adapter les réponses que nous leur apportons.

La bientraitance consiste à promouvoir le bien-être de la personne accompagnée, en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. Elle se traduit par le respect de la dignité de chacun, à travers des manières d'être, de penser et d'agir qui encadrent l'ensemble de nos interventions à domicile.

Le respect de l'environnement, enfin, engage l'association dans une démarche d'accompagnement écoresponsable au quotidien : optimisation des déplacements, utilisation de produits et d'accessoires de travail plus respectueux, gestion des déchets, économie d'eau et d'énergie.

Ces six valeurs ne sont pas restées théoriques dans l'élaboration du présent projet de service : elles ont directement inspiré la méthode retenue pour sa co-construction, associant intervenants, encadrement, administrateurs et personnes accompagnées. Elles constituent le fil conducteur qui relie chacun des chapitres qui suivent.

d. La stratégie de bientraitance, fondement de notre action

La bientraitance n'est pas, chez Val de Cher Services, un concept abstrait réservé aux documents institutionnels : c'est une culture partagée par l'ensemble des professionnels, du bénévole à la direction, qui inspire les actions individuelles et les relations collectives au sein du service. Elle vise à promouvoir le bien-être de la personne accompagnée en gardant présent à l'esprit, à chaque instant, le risque de maltraitance.

Cette culture s'appuie sur une charte de bientraitance (voir annexe), discutée collectivement afin que chacun partage une même définition et le même niveau d'exigence dans sa mise en œuvre quotidienne. Concrètement, elle se traduit par le respect scrupuleux de l'intimité et des choix de vie des personnes accompagnées, par une communication empathique et patiente, et par une posture professionnelle qui privilégie le "**faire avec**" plutôt que le "**faire à la place**", pour soutenir l'autonomie plutôt que la réduire. Dès son accueil, chaque nouvelle recrue est sensibilisée à ces principes, afin d'inscrire la bientraitance dans les pratiques dès les premiers pas au sein de l'association.

En miroir de cette culture positive, l'association a structuré une véritable stratégie de prévention de la maltraitance. Les situations à risque sont identifiées et font l'objet d'une vigilance renforcée (isolement extrême d'une personne accompagnée, détresse d'un aidant familial, troubles du comportement pouvant générer de l'agressivité).

Marie-Dominique CATHELIN MARSAUD, Responsable de secteur, a été nommée référente bientraitance au sein de l'association. Cette fonction se décline en trois missions complémentaires. Elle agit d'abord comme veilleuse des pratiques du quotidien : elle observe et questionne les manières de faire des professionnels dans les situations ordinaires de l'accompagnement, bien au-delà des seuls signalements de dysfonctionnement. Elle est ensuite animatrice de la démarche de bientraitance : elle propose des temps d'échange, de sensibilisation et d'analyse de pratiques professionnelles, et veille à ce qu'une définition commune et partagée de la bientraitance reste vivante au sein de l'association, connue de tous et régulièrement réinterrogée. Elle constitue enfin un relais entre les équipes, les personnes accompagnées et la gouvernance : elle fait remonter les constats de terrain, les attentes exprimées par les usagers et les points de tension organisationnels, et s'assure que ces éléments nourrissent les décisions de l'association, notamment en matière de conditions de travail et d'organisation du service.

La stratégie de bientraitance portée par l'association repose ainsi sur plusieurs leviers : une définition commune de la bientraitance validée par le GEU du 28/08/2026 et le conseil d'administration du 01/09/2026, élaborée avec les professionnels et les personnes accompagnées ; une communication large de cette définition auprès de l'ensemble des parties prenantes (salariés, bénévoles, usagers, partenaires) ; des moyens dédiés à la qualification et à la sensibilisation des équipes ; des temps d'analyse de pratiques professionnelles ; une prise en compte effective des droits et attentes des personnes, notamment à travers le projet personnalisé et les espaces d'écoute existants ; et une attention portée à l'organisation du travail (effectifs, reconnaissance, coopération) comme condition d'un accompagnement bientraitant. Cette stratégie fait l'objet d'une réévaluation annuelle dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la

qualité. La démarche de prévention de la maltraitance s'inscrit en complément de cette stratégie, comme l'un de ses outils opérationnels, sans s'y substituer. Elle comprend plusieurs volets :

Repérage des situations à risque : les facteurs de risque de maltraitance sont identifiés (isolement extrême d'un usager, situation de grande détresse de l'aidant familial, interventions auprès d'une personne présentant des troubles du comportement pouvant générer de l'agressivité, etc.) et font l'objet d'une vigilance accrue. Des fiches d'incident spécifiques permettent de signaler tout acte ou parole maltraitante, ou tout événement indésirable survenu chez un bénéficiaire.

Procédure de signalement et de traitement : toute alerte, exprimée par un salarié, un bénévole, une personne accompagnée ou un proche, est recueillie par la référente bientraitance et traitée avec diligence et confidentialité. Le directeur mène l'investigation nécessaire et prend les mesures qui s'imposent, pouvant aller jusqu'au signalement aux autorités compétentes lorsque la gravité des faits l'exige.

Recours à une autorité extérieure : conformément à la réglementation, les personnes accompagnées disposent d'un recours vers une autorité extérieure au service, dont les coordonnées leur sont communiquées dès leur admission.

Cette exigence de vigilance permanente se double d'un principe de questionnement continu : les pratiques de bientraitance sont régulièrement discutées en équipe et évoquées au sein du Groupe d'Expression des Usagers, afin qu'aucune routine ne vienne jamais s'installer au détriment de la qualité de l'accompagnement.

e. Le territoire d'intervention

Le territoire d'intervention de Val de Cher Services est la clé de compréhension de toute notre organisation. L'association couvre aujourd'hui une superficie d'environ 836 km², répartie entre 24 communes du département de l'Allier et 4 communes du département du Cher, soit 28 communes au total, une particularité qui place le service à la croisée de deux départements, avec les enjeux de coordination administrative et de financement que cela implique.

Ce périmètre a connu une extension significative depuis le précédent projet de service, qui couvrait environ 640 km². Cette progression traduit le développement de l'activité de l'association sur son territoire d'origine et témoigne de sa capacité à répondre à une demande croissante dans un contexte de vieillissement démographique généralisé sur l'ensemble de son secteur rural.

Pour organiser son intervention sur un territoire aussi étendu, l'association a structuré son activité en quatre secteurs géographiques : Vallon-en-Sully, Cher, Estivareilles et Chazemais. Cette sectorisation permet une meilleure connaissance de proximité des bénéficiaires par les intervenants qui leur sont dédiés, tout en optimisant l'organisation des tournées sur un territoire à faible densité de population.

Cette ruralité n'est pas un simple élément de contexte : elle façonne l'ensemble de nos pratiques professionnelles. Les distances entre domiciles sont importantes, l'habitat est dispersé, et une part significative des bénéficiaires réside dans des lieux parfois difficiles d'accès. Nos intervenants parcourent chaque année un volume kilométrique conséquent pour assurer la continuité du service. Un temps de déplacement est intégré à part entière dans l'organisation des plannings et dans le calcul du temps réellement consacré à l'accompagnement.

Être acteur de ce territoire, c'est avant tout garantir une présence là où l'offre de services est structurellement plus faible qu'en zone urbaine. Sans notre intervention, nombre de bénéficiaires n'auraient pas de solution, en raison de leur éloignement des grandes villes et des structures commerciales et médicales. Cette réalité fonde la légitimité et l'utilité sociale de l'association sur son territoire, et oriente directement les priorités du présent projet de service, notamment en matière de mobilité, de coordination des interventions et de lutte contre l'isolement.

02

RÉPONSE AUX ORIENTATIONS NATIONALES, DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES

Stratégie de développement durable et achat responsable

Conformément à la loi n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, et en cohérence avec les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies, Val de Cher Services a défini une stratégie de développement durable et d'achat responsable articulée autour de deux axes : réduire l'impact environnemental de son activité au quotidien, et structurer une politique d'achats intégrant des critères environnementaux, sociaux et locaux.

Des actions et des outils concrets déclinent cette stratégie et évoluent selon les possibilités de l'association. Sur le premier axe, Val de Cher Services optimise les déplacements et les tournées de ses intervenants, réduit progressivement le recours aux produits jetables et engage une réflexion sur le covoiturage entre salariés pour les réunions de service. L'association a fait l'acquisition d'un véhicule hybride (Peugeot 208), mis à disposition des intervenants pour les interventions réalisées les week-ends et jours fériés, ainsi que de matériel d'entretien des locaux limitant la consommation d'eau, en complément des bandeaux microfibres à pré-imprégnation déjà utilisés au domicile des personnes accompagnées, qui permettent une réduction de 80 % à 95 % de la consommation d'eau et de produits d'entretien. La réduction de l'utilisation du papier est engagée via le déploiement de la signature électronique (solution YouTrust), qui limite les impressions et sécurise la circulation des documents.

Sur le second axe, Val de Cher Services ne dispose pas à ce jour d'une politique d'achats formalisée intégrant des critères environnementaux, sociaux ou locaux. Les actions déjà engagées (véhicule hybride, matériel économe en eau, dématérialisation des signatures) traduisent une sensibilité croissante à ces enjeux, mais relèvent pour l'instant de décisions ponctuelles plutôt que d'une politique structurée. La formalisation de cette politique d'achats responsables constitue un axe de progrès identifié pour la période 2026-2030 (cf. plan d'actions).

Cette stratégie est coconstruite avec les professionnels, les personnes accompagnées et les fournisseurs. Elle fait l'objet d'une évaluation annuelle permettant d'adapter les actions engagées aux résultats obtenus.

a. Les orientations nationales et territoriales

Le présent projet de service ne se construit pas en dehors de son environnement réglementaire et institutionnel. Il s'inscrit délibérément dans le prolongement des orientations fixées, à l'échelle nationale, par le législateur, et à l'échelle départementale, par le Conseil Départemental de l'Allier.

Le cadre national : la loi « Bien vieillir » et le décret n°2024-166. La loi n°2024-317 du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie constitue le texte de référence de la présente décennie pour l'ensemble du secteur médico-social intervenant auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

Elle poursuit plusieurs objectifs qui irriguent directement le présent projet de service : renforcer le pilotage de la politique de prévention de la perte d'autonomie et lutter contre l'isolement social, promouvoir la bientraitance en luttant contre les maltraitances des personnes vulnérables et garantir leurs droits fondamentaux, et faciliter l'exercice des métiers de l'aide à domicile. C'est également cette loi qui a organisé et accompagné la transformation des services d'aide et de soins à domicile en Services Autonomie à Domicile (SAD) — un « virage SAD » que Val de Cher Services a engagé dès 2024, en unifiant sous une même autorisation ses missions d'aide et d'accompagnement.

Ce virage réglementaire s'est accompagné d'une exigence nouvelle de formalisation : le décret n°2024-166 du 29 février 2024 fixe le contenu minimal obligatoire du projet de service pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Ce décret structure directement l'architecture du présent document.

Le cadre départemental : le Schéma Unique des Solidarités 2023-2027. Adopté par le Conseil Départemental de l'Allier, le Schéma Unique des Solidarités 2023-2027 constitue le cadre de référence de l'action sociale sur le territoire. Il comprend un volet Autonomie, directement dédié à l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, et un socle transversal, commun à l'ensemble des politiques sociales départementales. Val de Cher Services s'attache à décliner concrètement ces deux volets dans son offre de service et son projet associatif.

Le volet Autonomie fixe quatre axes stratégiques :

Axe (Volet Autonomie)	Objectifs départementaux	Déclinaison chez Val de Cher Services
1 — Agir en prévention de la perte d'autonomie et favoriser le maintien à domicile	• Prévention • Soutien au maintien à domicile • Optimisation des SAAD	Ateliers de prévention Repérage systématique des fragilités Diversification de l'offre (SAD, portage de repas, SAVE, téléassistance)
2 — Adapter l'offre de réponses pour accompagner le parcours de vie	• Formes d'accompagnement plurielles • Transitions sans rupture • Situations complexes	Partenariat habitat inclusif Livamo Coordination avec les EHPAD et établissements du territoire
3 — Soutenir les aidants et les professionnels	• Solutions de répit • Attractivité des métiers	Concertations familiales trimestrielles Politique de formation, de tutorat et de qualité de vie au travail
4 — Moderniser la gouvernance, coordonner la politique autonomie et améliorer sa visibilité	• Connaissance du territoire • Dématérialisation • Coopération territoriale	Participation aux instances de coordination gérontologique Outils numériques de liaison Ancrage via le réseau Adédom

Le socle transversal du schéma, commun à toutes les politiques sociales du Département, comporte sept axes, dont plusieurs trouvent un écho direct dans les pratiques de l'association :

Axe transversal	Déclinaison chez Val de Cher Services
1 — Renforcer la prévention	Ateliers de prévention Repérage des fragilités intégré à chaque intervention
2 — Renforcer la participation et la fluidité des parcours	Groupe d'Expression des Usagers Enquêtes de satisfaction Coordination avec les partenaires de santé
3 — Garantir un accueil performant et accessible	Accueil de proximité par secteur Accompagnement face aux démarches et outils numériques
4 — Renforcer l'attractivité des métiers du social	Formation Tutorat Qualité de vie au travail (<i>cf. chapitre 06</i>)
5 — Réaffirmer le rôle d'autorité de tarification et de contrôle	Préparation à l'évaluation HAS Démarche qualité et gestion des risques (<i>cf. chapitre 07</i>)
6 — Mieux observer les besoins des populations	Suivi d'indicateurs d'activité, bilans annuels du projet de service
7 — Mieux faire connaître nos services	Communication auprès des bénéficiaires, des partenaires et du grand public

Cette double lecture (Volet Autonomie et socle transversal) confirme que le projet de service de Val de Cher Services ne se limite pas à répondre aux exigences réglementaires minimales : il s'inscrit pleinement dans la dynamique départementale de transversalité des politiques sociales, tout en restant fidèle à sa conviction fondatrice : faire de la prévention le socle de l'action, et garantir, sur un territoire rural, la même qualité d'accompagnement qu'ailleurs.

Le cadre du département du Cher. Si l'essentiel de l'activité de Val de Cher Services se déploie sur le territoire de l'Allier, l'association intervient également sur quatre communes du département du Cher. Ces interventions s'inscrivent dans le cadre du schéma unique départemental « Cher Solidarités » 2024-2028, adopté par le Conseil Départemental du Cher, qui structure sa feuille de route autour de quatre axes stratégiques : agir en prévention à tous les âges de la vie, agir de manière réactive, agir au plus près des personnes concernées, et agir dans un cadre de coopération simplifié avec l'ensemble des acteurs.

Ce schéma se décline en 21 engagements opérationnels, parmi lesquels plusieurs concernent directement le secteur de l'aide à domicile et trouvent un écho dans les pratiques de Val de Cher Services : soutenir le maintien à domicile des personnes âgées et des personnes en situation de handicap (engagement n°16), activer la mise en œuvre du futur Service Public Départemental de l'Autonomie — SPDA (engagement n°19), soutenir l'appui et le répit des aidants (engagement n°20), et favoriser le développement d'un territoire plus inclusif (engagement n°21).

Ces priorités rejoignent celles portées par le Schéma Unique des Solidarités de l'Allier, ce qui permet à l'association de conduire une action cohérente sur l'ensemble de son territoire d'intervention, malgré la coexistence de deux cadres départementaux distincts.

b. L'ancrage territorial

Au-delà des données géographiques présentées dans la première partie (superficie, communes, secteurs), l'ancrage de Val de Cher Services sur son territoire se lit avant tout dans la nature de sa relation avec les communes, les élus locaux et les habitants. Cette proximité, construite depuis plus de cinquante ans, constitue un atout stratégique que l'association entend consolider dans le cadre du présent projet de service.

Un partenaire reconnu des communes. Les municipalités du territoire d'intervention considèrent Val de Cher Services comme un interlocuteur privilégié pour toute action en faveur des aînés. Le Directeur, Jérôme RAYNAUD, siège aux Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) de Vallon-en-Sully et de Huriel, ce qui permet à l'association de contribuer directement aux politiques sociales locales et de rester informée des besoins émergents sur ces deux communes. L'association est également associée à des événements locaux en faveur des aînés, à l'image de sa participation à la Semaine Bleue de Huriel.

Cet ancrage se traduit aussi par une présence active au-delà de son secteur d'implantation historique : Val de Cher Services organise, de façon ponctuelle, des conférences de prévention dans plusieurs communes de son territoire d'intervention — Vallon-en-Sully, Vaux, Chazemais, Audes et Estivareilles. Ces temps d'information et de sensibilisation portent sur des thématiques variées du bien vieillir : la prévention des chutes, la mémoire, le sommeil, l'habitat et son adaptation, le bien-être, ou encore l'activité physique adaptée. Ils sont organisés en partenariat avec des acteurs reconnus de la prévention — l'ARSEPT, la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie de l'Allier (CFPPA 03) — et animés par des intervenants qualifiés tels qu'un sophrologue ou des éducateurs sportifs de l'EPGV (Éducation Physique et de Gymnastique Volontaire).

Ouvertes à l'ensemble des habitants et pas seulement aux personnes déjà accompagnées par le service, ces conférences permettent à l'association de faire vivre concrètement sa mission de prévention sur l'ensemble de son périmètre d'intervention, y compris dans les communes les plus éloignées de son siège. Cette relation de confiance avec les élus locaux, construite dans la durée, facilite l'accès aux dispositifs municipaux et contribue à la visibilité du service auprès des habitants.

Un « lieu-ressource » pour les familles du territoire. Du fait de son ancienneté et sa connaissance fine du tissu local, Val de Cher Services est fréquemment sollicitée par des familles à la recherche d'une solution pour un proche âgé ou en perte d'autonomie, y compris lorsque celui-ci ne devient pas usager du service, par choix ou par éloignement géographique. L'association les oriente alors vers les dispositifs adéquats (autre service d'aide à domicile, portage de repas, dispositifs départementaux). Cette posture de « communauté locale bienveillante » dépasse le strict périmètre contractuel de l'association et contribue à la diffusion d'une culture de la bientraitance et de l'information sur les droits (APA, PCH) à l'échelle du territoire.

Une légitimité fondée sur la proximité. Cet ancrage territorial n'est pas seulement relationnel : il conditionne directement la qualité de l'accompagnement. La connaissance du tissu local (habitants, professionnels de santé de proximité, associations, commerces) permet aux intervenants de repérer plus facilement les situations de fragilité et de mobiliser rapidement les ressources adaptées. Cette proximité constitue, sur un territoire rural où l'offre de services est structurellement plus rare qu'en zone urbaine, un facteur déterminant de la qualité et de la continuité de l'accompagnement.

c. La dynamique d'innovation et d'évolution

Rester fidèle à sa vocation d'origine, pour Val de Cher Services, suppose de savoir anticiper les évolutions de son environnement plutôt que de les subir. Trois dynamiques structurent aujourd'hui cette capacité d'adaptation : la transition numérique, le développement de l'habitat alternatif, et l'engagement en faveur du développement durable.

La transition numérique au service de la coordination. L'association s'est engagée de longue date dans la modernisation de ses outils de travail. La télégestion est en place depuis 2009, et depuis 2020, chaque intervenant à domicile est équipé d'un outil mobile (Ximi mobile), complété par l'usage de Teams pour la coordination entre l'équipe administrative et les équipes de terrain — le tout dans un cadre de sécurité informatique conforme au RGPD. L'association a également intégré la Messagerie Sécurisée de Santé (MSS – Mon SISRA) pour ses échanges avec les professionnels de santé, garantissant la confidentialité et la traçabilité des informations partagées.

Le portefeuille électronique, une sécurisation des achats pour le compte des usagers. Pour les personnes accompagnées qui le souhaitent, Val de Cher Services propose un dispositif de portefeuille électronique : chaque intervenant concerné est équipé d'une carte bancaire dédiée, lui permettant d'effectuer les courses et achats nécessaires au bénéficiaire sans jamais manipuler d'espèces ni avancer de fonds personnels. Ce dispositif sécurise à la fois l'intervenant, en la protégeant de toute suspicion ou risque lié à la gestion d'argent liquide appartenant à autrui, et la personne accompagnée, grâce à une traçabilité complète et infalsifiable de chaque dépense engagée en son nom. Cette sécurisation des achats du quotidien s'inscrit pleinement dans la stratégie de bientraitance de l'association, en écartant tout risque de litige ou de suspicion autour des sommes confiées aux intervenants.

Focus : l'application Ximi Family, une innovation au service des familles. Val de Cher Services a déployé l'application mobile Ximi Family, qui relie en temps réel les usagers, leurs aidants et les équipes de l'association.

Cette application propose notamment :

le suivi du planning en temps réel, permettant aux usagers, aidants et tuteurs de connaître à tout moment les horaires, intervenants et prestations prévues, et d'être informés instantanément de toute modification ;

une messagerie sécurisée, intégrant un cahier de liaison numérique, pour fluidifier les échanges entre les familles et l'équipe d'intervention ;

un accès aux documents en ligne : factures, devis, attestations fiscales et justificatifs, consultables et téléchargeables à tout moment ;

un suivi des dépenses, permettant à l'usager, à ses proches aidants ou à son tuteur de consulter directement les justificatifs des achats réalisés via le portefeuille électronique ;

des alertes en temps réel, pour prévenir immédiatement les familles de tout changement.

L'accès à Ximi Family est délivré de manière sécurisée par l'association (QR code ou lien dédié) et reste, à ce jour, entièrement gratuit pour les usagers, leurs proches aidants et leurs tuteurs. Cette innovation traduit concrètement la volonté de l'association de sortir les aidants de l'isolement informationnel qui accompagne souvent l'aide à un proche, en leur redonnant une visibilité directe sur l'accompagnement — y compris sur le plan financier — sans devoir multiplier les appels téléphoniques auprès de l'équipe.

Le développement de l'habitat alternatif : le partenariat Livamo. Depuis 2022, Val de Cher Services est partenaire du village senior Livamo, une résidence services de 25 logements implantée à Vallon-en-Sully, fruit des travaux engagés par l'association sur l'habitat inclusif dès 2016. L'association y assure ses prestations habituelles — aide à la personne, aide-ménagère, accompagnement véhiculé, téléassistance — et contribue à l'accompagnement du projet de vie de chaque résident, en favorisant sa participation aux activités collectives et le maintien du lien avec l'environnement local. Ce partenariat s'accompagne d'une réflexion sur les outils domotiques (chemin lumineux, tablette numérique, enceinte connectée) mis à disposition des résidents, pour faciliter le maintien de leur autonomie au sein d'un habitat pensé pour eux.

Le développement durable, une stratégie désormais formalisée. En cohérence avec la valeur de respect de l'environnement portée par l'association, Val de Cher Services a structuré cet engagement en une stratégie de développement durable et d'achat responsable, présentée en ouverture de ce chapitre. Cette stratégie couvre à la fois la réduction de l'impact environnemental de l'activité quotidienne et la structuration progressive d'une politique d'achats responsables, axe de progrès identifié pour la période 2026-2030.

Ces actions, bien que progressives, s'inscrivent dans une responsabilité sociétale que l'association entend approfondir sur la durée du présent projet de service.

d. Les partenaires institutionnels et opérationnels

L'accompagnement à domicile ne peut reposer sur les seules ressources de Val de Cher Services : il s'inscrit nécessairement dans un réseau de partenaires qui permet d'assurer la continuité, la qualité et la complémentarité des interventions autour de chaque personne accompagnée.

Les partenaires de santé et de coordination gériatrique. L'association entretient des liens étroits avec les cabinets d'Infirmiers Diplômés d'État Libéraux (IDEL) et les Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD). Le 1er avril 2025, une convention de partenariat avec le cabinet d'Infirmiers Diplômés d'État Libéraux (IDEL) **DUMAS GERZAGUET**, permettant une coordination quotidienne autour des bénéficiaires communs (transmissions croisées, vigilance partagée sur l'évolution de l'état de santé, articulation des passages au domicile). La convention prévoit la mise en place d'un outil commun de transmission, **la messagerie sécurisée en santé (MSS)**, pour fluidifier ces échanges. Val de Cher Services s'inscrit également dans le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) de l'Allier, qui facilite l'orientation et le suivi des situations complexes, en lien avec les services du Département et les établissements de santé, La MSS est aussi utilisée dans ce cadre. L'association participe par ailleurs à la Conférence Territoriale de l'Autonomie pilotée par le Conseil Départemental, qui réunit l'ensemble des acteurs de l'autonomie (services d'aide, de soins, établissements, caisses de retraite) pour définir collectivement la stratégie gériatrique du territoire.

Les partenaires sociaux et médico-sociaux. Val de Cher Services collabore étroitement avec les Maisons Départementales de l'Autonomie (MDA) et leurs assistantes sociales de secteur, en charge de l'évaluation et du suivi des plans d'aide (APA, PCH) : l'association peut signaler une situation préoccupante aux travailleurs sociaux référents, qui orientent réciproquement des bénéficiaires vers le service dans le cadre de l'élaboration ou de l'ajustement des plans d'aide. Un lien est également entretenu avec les établissements d'hébergement du territoire (EHPAD, résidences autonomie), afin de faciliter les admissions lorsqu'un usager ne peut plus rester à domicile, et de permettre, à l'inverse, une prise en charge ponctuelle par le service lors des retours temporaires de résidents en famille.

Le développement de l'habitat alternatif : le partenariat Livamo. Depuis 2023, Val de Cher Services est liée par une convention de coopération au village senior Livamo « Les Fontaines », implanté à Vallon-en-Sully, fruit des travaux engagés par l'association sur l'habitat inclusif dès 2016. Cette convention organise l'entretien des logements et du linge des locataires pris en charge financièrement par Livamo.

En complément de ce cadre conventionnel, les résidents du village qui le souhaitent peuvent également souscrire, à titre individuel, aux autres prestations habituelles de l'association (aide à la personne, portage de repas à domicile, accompagnement véhiculé, téléassistance, ainsi que la participation aux actions de prévention) au même titre que tout autre bénéficiaire du territoire.

Les partenaires de la protection juridique des majeurs. Pour les personnes accompagnées faisant l'objet d'une mesure de protection juridique, Val de Cher Services travaille en lien étroit avec les associations tutélaires du département — l'UDAF 03 et l'ATNA — ainsi qu'avec les mandataires judiciaires à la protection des majeurs. Cette coordination est essentielle pour assurer la cohérence entre le plan d'aide mis en œuvre au domicile et les décisions prises dans le cadre de la mesure de protection, notamment concernant la gestion budgétaire de la personne accompagnée.

Les partenaires de la prévention. Les actions de prévention de l'association (ateliers, conférences décrites au point b) sont conduites dans le cadre d'une convention de partenariat avec l'ARSEPT Auvergne, ainsi qu'avec la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie de l'Allier (CFPPA 03), et animées par des intervenants qualifiés (sophrologue, éducateurs sportifs EPGV...etc.).

Les partenaires de l'emploi et de la formation. Pour sécuriser ses recrutements dans un secteur en tension, Val de Cher Services travaille avec France Travail et la Mission Locale afin de faire connaître les métiers de l'aide à domicile (réunions d'information, immersions), et accueille chaque année des stagiaires en formation d'aide à domicile en lien avec les centres de formation du territoire.

Un réseau de pairs, dans une logique de complémentarité plutôt que de concurrence. L'association entretient des relations confraternelles avec d'autres services d'aide à domicile du département adhérents à d'autres fédérations (ADMR, UNA Allier, Adédom) : bien qu'intervenant sur un même marché, ces échanges réguliers, notamment dans le cadre de la Conférence Territoriale de l'Autonomie, permettent de réfléchir collectivement aux enjeux communs du secteur — pénurie d'aides à domicile en zone rurale, articulation entre SAD et EHPAD.

Ces partenariats, qu'ils soient formalisés par convention ou construits dans la durée par la pratique du terrain, ne relèvent pas d'une logique de vitrine institutionnelle : ils conditionnent directement la qualité et la continuité du parcours de chaque personne accompagnée.

e. La stratégie d'approche inclusive

Conformément aux articles L114-1, L114-2, L246-1 et L311-3 du Code de l'action sociale et des familles, à la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées et à la loi n°2005-102 du 11 février 2005, Val de Cher Services a défini une stratégie d'inclusion articulée autour de deux axes : garantir l'accès de chaque personne accompagnée aux ressources de droit commun du territoire, quelle que soit sa situation ou son lieu de résidence, et soutenir son autodétermination et son pouvoir d'agir dans la construction de son projet de vie.

Cette stratégie vise à réduire les situations d'exclusion, en particulier en milieu rural où l'éloignement géographique peut fragiliser le lien social, et à permettre une pleine participation à la vie sociale, culturelle et citoyenne.

Des actions et des outils concrets déclinent cette stratégie et évoluent selon les besoins repérés chez les personnes accompagnées. L'association organise ses modalités d'intervention de façon à ne laisser aucune zone du territoire, même isolée, sans réponse.

Elle propose des ateliers de prévention favorisant le maintien du lien social, ainsi qu'un service d'accompagnement véhiculé (SAVE) qui facilite les sorties indispensables et les sorties de loisirs, contribuant directement à l'inclusion sociale des bénéficiaires en compensant leurs difficultés de mobilité.

Elle mobilise enfin ses partenariats territoriaux comme leviers d'inclusion, notamment avec l'EPGV, la société Livamo et les collectivités locales, afin d'ouvrir aux personnes accompagnées des occasions de participation à la vie locale.

Cette stratégie fait l'objet d'un suivi régulier dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

f. Le profil des personnes accompagnées

En 2025, Val de Cher Services a accompagné 283 usagers, pour un total de 18 199 heures d'intervention réalisées et 13 265 interventions effectuées sur l'année. Cette activité progresse de façon continue depuis 2023, avec une hausse de 7,76 % des heures et de 6,79 % du nombre de bénéficiaires entre 2024 et 2025.

Un public majoritairement âgé et féminin. Sur l'ensemble de ce public, 71 % sont des femmes, pour un âge moyen de 79 ans. Le public en perte d'autonomie bénéficiant d'une prise en charge par un tiers payeur (APA, PCH ou caisse de retraite), soit 101 usagers en 2025, présente un profil légèrement plus âgé, avec une moyenne de 81,5 ans, et une répartition par sexe comparable à celle de l'ensemble des bénéficiaires (69 % de femmes). Cette légère différence d'âge entre les deux populations s'explique naturellement : les prestations financées par un tiers payeur ciblent les situations de perte d'autonomie les plus caractérisées, tandis que le public global inclut également des bénéficiaires plus jeunes ou moins dépendants, au travers du ménage, du portage de repas, de prestations de confort sans prise en charge et actions de prévention.

Un niveau de dépendance majoritairement significatif. Parmi les personnes accompagnées dont le GIR est connu (soit 67 usagers, évalués au titre de l'APA), 68,7 % relèvent d'un GIR compris entre 1 et 4, ce qui traduit un niveau de dépendance nécessitant des prestations d'aide à la personne : aide à la toilette, au lever et au coucher, à l'habillage, à la mobilisation et aux transferts. Aucune personne accompagnée ne relève à ce jour du GIR 1. Les 31,3 % restants, en GIR 5 ou 6, sollicitent davantage un accompagnement pour les actes de la vie quotidienne, tels que l'entretien du cadre de vie et du linge, les courses, ou la stimulation physique et intellectuelle. Cette proportion de bénéficiaires fortement dépendants (68,7 %) reste remarquablement stable dans le temps, puisqu'elle atteignait déjà 68,87 % en 2019.

Une diversité de situations et de publics spécifiques. Au-delà des personnes âgées en perte d'autonomie, qui constituent la majorité de son activité, Val de Cher Services accompagne également des personnes adultes en situation de handicap vivant à domicile (handicap moteur, sensoriel ou intellectuel, sans critère d'âge), ainsi que, de façon plus ponctuelle, des personnes convalescentes ou atteintes de pathologies invalidantes temporaires nécessitant une aide à domicile le temps de leur rétablissement. L'association intervient enfin auprès de publics actifs et de familles pour des prestations d'entretien du cadre de vie, en dehors de toute problématique de perte d'autonomie. De nombreux bénéficiaires cumulent des pathologies chroniques liées au grand âge (troubles cognitifs, maladies neurodégénératives, diabète, troubles de la mobilité), ce qui impose une coordination étroite avec les professionnels de santé du territoire, notamment dans le cadre de la convention avec le cabinet DUMAS-GERZAGUET.

Une répartition par type de prise en charge qui reflète la diversité des niveaux de dépendance. Sur les 18 199 heures réalisées en 2025, 13 374 heures relèvent du SAAD autorisé, dont 11 129 heures financées au titre de l'APA et 2 245 heures au titre de la PCH ; ces prises en charge concernent les bénéficiaires les plus en perte d'autonomie. Les 4 824 heures restantes relèvent du SAAD non autorisé, dont 2 202 heures financées par des caisses de retraite ou mutuelles pour des bénéficiaires en GIR 5-6, et 2 622 heures réalisées hors financement institutionnel.

Des modalités de prise en charge adaptées à chaque situation. Val de Cher Services intervient en mode prestataire, ce qui permet d'adapter l'intervention à chaque situation : fréquence des passages, de quelques

heures hebdomadaires à plusieurs interventions quotidiennes, y compris les week-ends ; amplitude horaire pouvant couvrir une plage continue de 7h à 20h selon les besoins. Les interventions peuvent être financées par un plan d'aide APA ou PCH, par une caisse de retraite, ou sans prise en charge extérieure, dans le respect du principe d'accès inclusif décrit précédemment.

Une présence sur l'ensemble du territoire. L'activité 2025 s'est traduite par 33 021 kilomètres indemnisés au titre des trajets inter-vacations, en hausse de 12,12 % par rapport à l'exercice précédent. Cette donnée objective concrètement la contrainte de dispersion territoriale évoquée au chapitre 1.

03

L'OFFRE DE SERVICE — SIX SERVICES AU DOMICILE



Une offre globale, pensée pour le maintien à domicile

- **Aide-ménagère et entretien du domicile** – soulager le quotidien et préserver un cadre de vie sain
- **Aide à la personne (auxiliaire de vie)** – accompagner les actes essentiels dans le respect de la dignité
- **Accompagnement social et sorties (SAVE)** – maintenir le lien social et compenser les difficultés de mobilité
- **Téléassistance et veille** – sécuriser 24h/24 le maintien à domicile
- **Actions collectives de prévention** – préserver l'autonomie et prévenir la perte d'autonomie
- **Portage de repas à domicile** – garantir une alimentation adaptée et un passage de vigilance quotidien

Une offre qui évolue avec les besoins des personnes accompagnées, les réalités du territoire et les orientations des politiques publiques.

a. Le service autonomie à domicile (SAD)

Le Service Autonomie à Domicile constitue le cœur historique de l'activité de Val de Cher Services. Il s'agit d'une activité autorisée par le Conseil Départemental de l'Allier, relevant du régime de l'autorisation institué par la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Cette autorisation couvre trois missions principales : l'assistance dans les actes quotidiens de la vie pour les personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques ; l'aide à l'insertion sociale de ces mêmes publics ; et l'accompagnement dans leurs déplacements en dehors du domicile.

Un SAD Aide, complémentaire des soins. Val de Cher Services est autorisée en tant que SAD Aide, ce qui signifie que l'association intervient sur l'accompagnement de la vie quotidienne, et non sur les actes de soins. Le SAD recouvre ainsi l'ensemble des interventions relevant de l'aide à la personne : aide au lever et au coucher, aide à la toilette (complète ou partielle), aide à l'habillage, aide à la prise des repas, et aide aux transferts (par exemple du lit au fauteuil). Ces interventions touchent à l'intimité et à la santé de la personne accompagnée. Elles sont donc confiées à des auxiliaires de vie formées et expérimentées, en capacité de prendre en charge des publics dépendants, y compris des personnes désorientées.

Dès qu'un besoin lié aux soins est identifié, Val de Cher Services oriente la personne accompagnée vers un cabinet d'Infirmiers Diplômés d'État Libéraux (IDEL) présent sur son secteur d'intervention, ou vers un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), selon le choix de la personne et dans le respect du principe de libre choix garanti par la réglementation. Cette orientation s'appuie notamment sur la convention de partenariat avec le cabinet DUMAS-GERZAGUET présentée au chapitre 2, qui permet une coordination quotidienne entre les interventions d'aide et les interventions de soins autour des bénéficiaires communs. Le SAD se concentre ainsi pleinement sur son rôle d'accompagnement de la vie quotidienne, en complémentarité avec les professionnels de santé du territoire.

Un plan d'aide individualisé pour chaque bénéficiaire. Chaque personne accompagnée par le SAD bénéficie d'un plan d'aide personnalisé, élaboré lors de l'admission avec sa participation et, le cas échéant, celle de sa famille. Ce document précise la nature des interventions, leur fréquence, leurs horaires, ainsi que les objectifs recherchés (maintien de l'hygiène, soulagement de l'aidant, stimulation cognitive, par exemple). Il est révisé au moins une

fois par an, ou à chaque changement notable de situation. Dans la mesure du possible, un même intervenant référent est attribué à chaque bénéficiaire, afin d'installer une relation de confiance stable dans la durée.

Une amplitude et une réactivité adaptées aux besoins. Le SAD peut intervenir de quelques heures hebdomadaires à plusieurs passages quotidiens, toute l'année, y compris les week-ends, sur une amplitude horaire pouvant couvrir une plage continue de 7h à 20h. L'association sait également répondre dans l'urgence : une aide peut être mise en place en 48 heures à la suite d'une sortie d'hospitalisation imprévue, une réactivité particulièrement appréciée des familles comme des partenaires hospitaliers.

b. Le service d'aide à domicile

À côté du Service Autonomie à Domicile, qui concentre les actes essentiels de la vie quotidienne, Val de Cher Services propose un service d'aide à domicile distinct, centré sur l'entretien du cadre de vie et le confort matériel de la personne, sans intervention sur les actes essentiels (toilette, lever, coucher, habillage).

Un entretien complet du cadre de vie. Ce service recouvre le ménage courant (entretien des sols, des surfaces, dépoussiérage, aspiration), le nettoyage des sanitaires et des équipements électroménagers, ainsi que l'entretien des vitres et des surfaces vitrées du logement. Il vise à maintenir un cadre de vie sain, sécurisé et agréable pour la personne accompagnée, en particulier lorsque son état physique ne lui permet plus d'assurer seule ces tâches.

L'entretien du linge. Le service d'aide à domicile comprend également l'entretien courant du linge de la personne accompagnée : lavage et séchage (lorsque le domicile est équipé), repassage, pliage et rangement dans les espaces de rangement habituels du logement. Cette prestation est réalisée sur place, au domicile de l'usager, avec son propre matériel (lave-linge, sèche-linge, fer à repasser). Elle peut être associée au ménage courant lors de la même intervention ou souscrite de manière indépendante, selon les besoins et le volume de linge de la personne.

L'aide aux courses. Le service d'aide à domicile comprend enfin l'accompagnement pour les courses alimentaires et du quotidien, réalisées soit avec la personne accompagnée, soit pour son compte lorsque son état ne lui permet plus de se déplacer. Cette prestation peut, pour les usagers qui le souhaitent, s'appuyer sur le dispositif de portefeuille électronique présenté au chapitre 2, qui sécurise les achats réalisés par l'intervenant pour le compte du bénéficiaire.

Une prestation ouverte au-delà du seul public en perte d'autonomie. Ce service d'aide à domicile n'est pas réservé aux personnes âgées ou en situation de handicap : il s'adresse aussi, plus largement, à des actifs et à des familles du territoire qui souhaitent un accompagnement ponctuel ou régulier pour l'entretien de leur logement, en dehors de toute problématique de dépendance. Cette ouverture élargit l'utilité sociale de l'association sur son territoire rural, où l'offre de services à la personne reste peu développée.

Une prestation qui reste un point de vigilance et d'observation. Parce qu'elle amène l'intervenant à circuler dans l'ensemble du logement et à manipuler les affaires personnelles de la personne accompagnée, cette prestation est aussi, en pratique, un moment privilégié de vigilance sur les conditions de vie et l'état général du bénéficiaire, en complément des prestations d'aide à la personne lorsqu'elles coexistent.

c. Le service de portage de repas à domicile

Val de Cher Services propose un service de portage de repas à domicile, destiné aux personnes en perte d'autonomie permanente ou passagère qui ne peuvent plus assurer seules la préparation de leurs repas.

Un partenariat local avec Saveurs et Traditions du Bocage. Les repas sont confectionnés par Saveurs et Traditions du Bocage, implantée à Saint-Victor, l'une des communes du territoire d'intervention de l'association. Bien que la société ait rejoint depuis le groupe API, elle conserve son équipe et ses valeurs d'origine, ce qui permet à Val de Cher Services de maintenir un partenariat de proximité fondé sur une relation de confiance installée dans la durée. Les repas sont livrés en liaison froide, ce qui garantit leur

sécurité sanitaire jusqu'au moment de leur consommation, la personne accompagnée ou l'intervenant assurant alors leur remise en température.

Une organisation de livraison flexible sur quatre jours. La livraison est organisée sur quatre passages hebdomadaires, permettant de couvrir l'ensemble des sept jours de la semaine : le lundi pour le repas du lundi, le mardi pour les repas du mardi et du mercredi, le jeudi pour les repas du jeudi et du vendredi, et le vendredi pour les repas du week-end (samedi et dimanche). Cette organisation permet à chaque bénéficiaire de commander uniquement les jours dont il a besoin, sans obligation de souscrire à la semaine complète, offrant ainsi une souplesse adaptée aux besoins réels de chacun.

Un service pensé autour de quatre objectifs. Val de Cher Services conçoit ce service comme un appui indispensable au maintien à domicile, et non comme une simple prestation logistique. Il s'agit d'abord de préserver le plaisir du repas, moment de la journée auquel l'association attache une attention particulière plutôt que de le réduire à sa seule fonction nutritionnelle. Les repas proposés tiennent compte des goûts de chacun ainsi que des régimes alimentaires spécifiques (sans sel, adapté au diabète, par exemple), pour garantir une alimentation à la fois équilibrée et respectueuse des habitudes de la personne. Enfin, l'association veille à maintenir l'autonomie de chaque bénéficiaire en lui laissant, s'il le souhaite, la possibilité de continuer à faire lui-même certains achats auprès des commerces de proximité, le portage de repas venant compléter cette autonomie plutôt que s'y substituer entièrement.

Un moment de lien social et de vigilance. Au-delà de sa fonction nutritionnelle, la livraison de repas constitue un temps de passage régulier au domicile qui rompt l'isolement des personnes les plus fragiles du territoire. Ce contact fréquent avec le livreur en fait également un point de vigilance précieux : toute évolution inhabituelle de l'état de la personne (chute, confusion, absence de réponse) peut ainsi être repérée rapidement et transmise à l'équipe d'encadrement, en cohérence avec la stratégie de prévention et de repérage des fragilités présentée au chapitre 2.

Une prestation complémentaire du SAD. Le portage de repas peut être souscrit seul ou en complément d'un accompagnement par le SAD ou le service d'aide à domicile. Pour les bénéficiaires accompagnés par plusieurs services de l'association, cette complémentarité permet une vigilance croisée sur l'état de la personne, chaque intervenant pouvant faire remonter une observation à l'équipe encadrante.

d. Le SAVE — Service d'Accompagnement VEHICULÉ

Le SAVE (Service d'Accompagnement VEHICULÉ) permet à Val de Cher Services d'accompagner les usagers dans leurs déplacements en dehors du domicile, lorsque leur perte de mobilité ne leur permet plus de se déplacer seules. Cette activité s'inscrit dans le cadre de l'autorisation délivrée par le Conseil Départemental de l'Allier au titre de la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015, qui prévoit explicitement la prestation de conduite du véhicule personnel de la personne accompagnée, ainsi que son accompagnement dans ses déplacements (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante).

Des déplacements essentiels comme des sorties de loisirs. Le SAVE couvre un large éventail de besoins : rendez-vous médicaux, courses, démarches administratives, mais aussi sorties de loisirs telles qu'une promenade, une visite chez un proche ou la participation à un club ou une activité locale. Cette double vocation, utilitaire et sociale, distingue le SAVE d'un simple service de transport : il s'agit avant tout de maintenir l'inclusion sociale de la personne accompagnée en compensant ses difficultés de mobilité, conformément à la stratégie d'approche inclusive présentée au chapitre 2.

Un véhicule adapté aux personnes en fauteuil depuis 2026. Val de Cher Services s'est équipé en 2026 d'un véhicule TPMR (Transport de Personnes à Mobilité Réduite), permettant désormais de proposer l'accompagnement véhiculé aux usagers en fauteuil roulant. Cette acquisition élargit sensiblement le public pouvant bénéficier du SAVE : elle répond à un besoin jusqu'alors non couvert, celui des personnes dont le handicap moteur rendait impossible tout accompagnement véhiculé avec les moyens antérieurs de

l'association. Elle traduit concrètement l'engagement de Val de Cher Services en faveur d'un accès inclusif à l'ensemble de ses services, quelle que soit la situation de mobilité de la personne accompagnée.

Un dispositif renforcé de sorties collectives. Au-delà de l'accompagnement individuel, Val de Cher Services organise également des sorties collectives en minibus, destinées à rompre l'isolement des personnes du territoire. Ces sorties s'inscrivent dans la même logique que les ateliers de prévention présentés au chapitre 2 : elles créent du lien entre les participants et répondent à la même ambition de lutte contre l'isolement social en milieu rural.

Des modalités adaptées aux disponibilités du service. Le SAVE est proposé selon la disponibilité du personnel d'intervention, moyennant un défraiement kilométrique. Cette organisation, propre à un territoire rural où les distances sont importantes, implique une anticipation des demandes de la part des bénéficiaires et de leurs familles, en particulier pour les rendez-vous programmés à l'avance.

e. Le service prévention de la perte d'autonomie

Le service prévention de Val de Cher Services repose sur une conviction simple : préserver l'autonomie suppose d'agir avant que la dépendance ne s'installe, et non uniquement d'y répondre une fois installée. Ce service, coordonné par la responsable de secteur sous la responsabilité du Directeur, se déploie selon deux axes complémentaires : des actions de prévention individuelles et collectives, animé au quotidien par l'intervenant assurant l'animation. Il s'inscrit dans l'Axe 3 du programme de la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie de l'Allier (CFPPA 03), consacré à la coordination et à l'appui des actions de prévention mises en œuvre par les services autonomie à domicile. A cela s'ajoute un repérage systématique des fragilités au cours des interventions à domicile dans le cadre des autres services.

Une activité 2025 conséquente et diversifiée. En 2025, le service prévention a organisé 49 séances. Le public touché est majoritairement âgé de 70 à 79 ans, mais s'étend de 60 à plus de 90 ans, et reste très largement composé de personnes peu ou pas dépendantes, confirmant la vocation préventive de ce service, tournée vers l'anticipation plutôt que la réponse à une dépendance déjà installée. Ces actions sont principalement financées par la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie de l'Allier.

Des thématiques larges, couvrant l'ensemble des dimensions du bien vieillir. Les ateliers proposés couvrent l'activité physique, l'alimentation, la santé mentale et cognitive, le lien social, l'habitat et le cadre de vie, la mobilité (dont la sécurité routière), l'accès aux droits, l'usage du numérique, ou encore la préparation à la retraite. Ils se déroulent dans plusieurs lieux du territoire : les locaux de l'association à Vallon-en-Sully, le pôle convivialité du village Livamo, la salle polyvalente et le parc de Vallon-en-Sully, ou encore une salle communale à Vaux, illustrant la volonté de l'association d'aller à la rencontre des habitants plutôt que de concentrer l'offre en un seul lieu.

Une démarche d'évaluation d'impact engagée en 2025. Après avoir participé à une journée de sensibilisation organisée par la CNSA le 13 mai 2025, Val de Cher Services a expérimenté une première démarche d'évaluation d'impact sur certaines actions, à l'aide de questionnaires remis aux participants avant (T0) et après (T1) les ateliers. Cette première expérimentation a par exemple permis de mesurer, pour l'atelier numérique, une meilleure autonomie des participants dans leurs démarches administratives en ligne et une diminution de leurs appréhensions liées au numérique, en plus du renforcement du lien social entre participants. L'association prévoit de structurer davantage cette démarche d'évaluation en 2026, avec un suivi à plus long terme des effets des actions (T2).

Une communication et un repérage adaptés aux publics fragiles. Les supports de communication du service prévention ont été retravaillés pour rester accessibles et compréhensibles par un public senior. Les temps d'échange organisés lors des ateliers permettent également de repérer certaines situations de fragilité (isolement, perte d'autonomie, difficultés d'accès aux droits ou au numérique), et d'orienter les personnes concernées vers d'autres actions de prévention ou vers les services d'accompagnement de l'association.

Une organisation résiliente. Le service a su maintenir l'ensemble de son programme malgré une période de vacance du poste de coordination du service prévention entre juin et novembre 2025, grâce à une réorganisation interne et à la mobilisation de l'équipe, démontrant la capacité de l'association à sécuriser la continuité de ses actions.

Un véhicule TPMR pour lever le frein de la mobilité. Pour faciliter l'accès aux actions de prévention des personnes en situation de handicap ou de mobilité réduite, Val de Cher Services s'est équipée d'un véhicule TPMR (Transport de Personnes à Mobilité Réduite), livré au début de l'été 2026. Ce même véhicule permet désormais également de proposer l'accompagnement véhiculé aux usagers en fauteuil dans le cadre du SAVE, présenté au point d.

f. Le service de téléassistance

Val de Cher Services propose à ses usagers un service de téléassistance, en partenariat avec Tunstall / Vitaris, numéro un de la téléassistance en France. Ce partenariat avec un acteur de référence garantit à l'association un service fiable et réactif pour ses bénéficiaires comme pour leurs proches. Une simple pression sur un bouton d'alerte permet de joindre à tout moment, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, la centrale d'écoute, qui prend immédiatement contact avec la personne pour évaluer la situation et déclencher la réponse appropriée, qu'il s'agisse d'une urgence ou simplement d'un besoin d'être rassuré.

Des dispositifs à domicile ou en mobilité, selon le mode de vie de chacun. L'association propose plusieurs dispositifs, à domicile ou en mobilité. La téléassistance à domicile s'adresse aux personnes qui souhaitent un médaillon relié à un transmetteur fixe. Les dispositifs en mobilité quant à eux permettent de bénéficier de cette même sécurité en dehors du domicile, lors des sorties et des déplacements de proximité : elle repose sur un boîtier équipé d'une touche SOS ou sur une montre connectée, qui permettent, grâce à la géolocalisation, d'alerter la centrale d'écoute par une simple pression. Cette solution mobile reste néanmoins pensée pour un périmètre restreint autour du domicile, afin que les services de secours locaux, notamment le Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS), puissent intervenir dans des délais compatibles avec l'urgence de la situation. Ce choix entre plusieurs dispositifs permet d'adapter le service au mode de vie de chaque bénéficiaire, qu'il reste principalement chez lui ou qu'il conserve une vie active à proximité de son domicile.

Un rôle d'accompagnement de bout en bout. Val de Cher Services analyse la situation et les besoins de chaque personne pour l'orienter vers le dispositif le plus adapté (médaillon, détecteur de chute, solution mobile), prend en charge l'installation complète du matériel au domicile ainsi que sa mise en service, et assure le service après-vente en cas de panne ou de dysfonctionnement. Cette prise en charge complète évite à la personne accompagnée, souvent peu familière avec ce type d'équipement, d'avoir à gérer seule une relation directe avec l'opérateur.

Une porte d'entrée vers d'autres besoins. L'installation et le suivi de la téléassistance constituent souvent un premier point de contact entre l'association et de nouveaux bénéficiaires, parfois avant même la mise en place d'une aide à domicile. Ce moment permet à l'équipe de repérer d'éventuels besoins complémentaires (action de prévention, aide à la personne, portage de repas, SAVE) et d'orienter la personne vers l'offre de service la plus adaptée à sa situation, dans la continuité de la stratégie de prévention présentée au point e.

g. Une offre complémentaire : le partenariat habitat alternatif Livamo

Au-delà des six services décrits dans ce chapitre, Val de Cher Services propose une offre complémentaire aux résidents du village senior Livamo « Les Fontaines », à Vallon-en-Sully. Ce partenariat, présenté en détail au chapitre 2 (dynamique d'innovation et partenaires institutionnels), mérite d'être rappelé ici sous l'angle de l'offre de service proposée aux résidents.

Une prestation conventionnée, distincte des services individuels. Dans le cadre de la convention de coopération signée avec Livamo, Val de Cher Services assure l'entretien des logements et du linge des locataires du village, ainsi que l'animation d'ateliers de convivialité et de prévention au sein de la résidence. Ces prestations sont prises en charge financièrement par Livamo, et non par les résidents eux-mêmes.

Une offre individuelle, au choix de chaque résident. En complément de ce cadre conventionnel, les résidents de Livamo qui le souhaitent peuvent également souscrire, à titre individuel et dans les mêmes conditions que tout autre bénéficiaire du territoire, aux six services présentés dans ce chapitre : aide à la personne dans le cadre du SAD, service d'aide à domicile, portage de repas, SAVE, service prévention, ou téléassistance. Cette double entrée, collective par la convention et individuelle par souscription personnelle, permet à chaque résident de composer un accompagnement à la carte, adapté à sa situation propre, tout en bénéficiant de la présence régulière de l'association au sein de son lieu de vie.

Un lieu de vie qui facilite la continuité de l'accompagnement. La présence quasi quotidienne de Val de Cher Services au sein du village, du fait de la convention, facilite la mise en place rapide d'une prestation individuelle supplémentaire si l'état de santé d'un résident vient à évoluer. Cette proximité constitue un atout pour la continuité de l'accompagnement, en particulier pour des résidents qui souhaitent différer autant que possible une entrée en établissement.

h. Modalités tarifaires, devis, plan d'aide individualisé

Une évolution majeure du cadre tarifaire à compter de 2027. Jusqu'en 2026, Val de Cher Services était habilitée à l'aide sociale, et le tarif horaire de ses prestations était fixé chaque année par arrêté du Président du Conseil Départemental de l'Allier. À compter de 2027, le Conseil Départemental de l'Allier a décidé de retirer l'habilitation à l'aide sociale à l'ensemble des Services Autonomie à Domicile du département. Dans ce nouveau cadre, c'est désormais le Conseil d'Administration de Val de Cher Services qui fixera lui-même le tarif horaire des prestations, dans les limites du taux d'évolution maximum annuel fixé par l'arrêté relatif au prix des prestations des services d'aide et d'accompagnement à domicile. L'association ne comptant à ce jour aucun bénéficiaire relevant de l'aide sociale, cette transition s'opérera sans impact direct sur les personnes actuellement accompagnées. Ce changement constitue néanmoins une responsabilité nouvelle pour la gouvernance associative, qui devra désormais concilier l'équilibre financier de l'association avec le maintien de son principe d'accès inclusif, quelle que soit la situation financière des personnes accompagnées, présenté au chapitre 2.

Une grille tarifaire actualisée annuellement. Le tarif de référence du service prestataire varie selon le type de prise en charge : un tarif de base s'applique aux interventions sans prise en charge ainsi qu'aux heures réalisées au-delà du plan d'aide, quel que soit le financeur, tandis qu'un tarif spécifique, s'applique aux heures couvertes par un plan d'aide financé par le Conseil Départemental de l'Allier et du Cher (APA, PCH). Les prises en charge par les caisses de retraite (CARSAT, CNRACL, MSA) relèvent du tarif de base, y compris pour les heures de dimanche et de jour férié. Ces tarifs, réévalués chaque année par le Conseil d'Administration dans les limites du taux d'évolution maximum autorisé, sont éligibles à l'abattement fiscal applicable aux services à la personne, sous réserve de l'évolution des dispositions fiscales en vigueur. La grille tarifaire en vigueur est communiquée à toute personne accompagnée dès le premier contact.

Une offre de téléassistance accessible. Le service de téléassistance présenté au point f fait l'objet d'un abonnement mensuel facturé par notre partenaire, dont le montant figure dans la grille tarifaire en vigueur ; une prise en charge partielle par le Conseil Départemental, une caisse de retraite ou un CCAS reste possible selon la situation de la personne.

Des frais annexes clairement identifiés. Une cotisation annuelle facultative est proposée à chaque bénéficiaire, chacun restant libre d'adhérer ou non à l'association. Les déplacements effectués à la demande du bénéficiaire (hors trajets domicile-domicile des intervenants) font l'objet d'une facturation kilométrique, précisée dans la grille tarifaire en vigueur, de même que l'abonnement au portefeuille électronique présenté au chapitre 2 pour les usagers qui souscrivent à ce service.

Un devis gratuit et systématique au-delà d'un certain montant. Un devis gratuit est établi sur simple demande, et devient systématique pour toute prestation dont le montant mensuel dépasse 100 euros.

Un premier contact par téléphone ou dans nos locaux, suivi d'une évaluation systématique à domicile. Toute nouvelle demande débute par un premier contact, par téléphone ou directement dans les locaux de l'association, qui permet de recueillir les grandes lignes de la situation et d'orienter la personne vers le ou les services les plus adaptés parmi les six présentés dans ce chapitre. Ce premier échange est systématiquement suivi d'une évaluation à domicile, gratuite, qui seule permet d'appréhender concrètement l'environnement de vie de la personne : configuration du logement, accessibilité, présence ou non d'un entourage aidant, éléments de contexte que ni un échange téléphonique ni une rencontre au siège ne peuvent révéler. Cette évaluation en conditions réelles conditionne la pertinence du plan personnalisé d'accompagnement qui sera ensuite élaboré.

Un délai de mise en place adapté à chaque situation. Le délai entre la demande et la première intervention dépend à la fois de l'urgence de la situation et des disponibilités du planning des équipes au moment de la demande. Comme évoqué au point a, l'association sait faire preuve de réactivité lorsque la situation l'exige, notamment à la suite d'une sortie d'hospitalisation imprévue, tout en tenant compte des contraintes réelles d'organisation d'un service intervenant sur un territoire rural étendu.

Un accompagnement dans la recherche de financements. Lorsque la situation le nécessite, Val de Cher Services accompagne la personne dans l'élaboration de ses démarches auprès des tiers payeurs susceptibles de financer tout ou partie de l'intervention : Conseil Départemental au titre de l'APA ou de la PCH, caisses de retraite, mutuelles. Cette aide administrative, réalisée gratuitement, vise à limiter le reste à charge pour la personne accompagnée, dans la continuité du principe d'accès inclusif présenté au chapitre 2.

Un plan personnalisé d'accompagnement, élaboré après retour du financeur. Une fois la prise en charge du tiers payeur connue, une visite à domicile permet d'élaborer le plan personnalisé d'accompagnement, qui précise la nature, la fréquence et les horaires des interventions, ainsi que les objectifs recherchés. Cette étape s'accompagne de la remise des documents obligatoires (livret d'accueil, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement), de la signature du Document Individuel de Prise en Charge (DIPC), de la désignation d'une personne de confiance, et de l'évaluation des risques professionnels liés au domicile pour la sécurité de l'intervenant. Un délai de rétractation de 14 jours est systématiquement proposé à la personne accompagnée après la signature du DIPC.

Des dispositifs de paiement facilitant l'accès au service. Les personnes accompagnées peuvent régler leurs factures par prélèvement automatique, virement ou chèque. Elles peuvent également recourir au Chèque Emploi Service Universel (CESU) pour tout ou partie du règlement. Pour les interventions qui ne font l'objet d'aucune prise en charge par un tiers payeur, Val de Cher Services propose le dispositif de l'avance immédiate du crédit d'impôt : la personne accompagnée ne règle alors que le montant net de son reste à charge, la part correspondant au crédit d'impôt étant versée directement à l'association par l'administration fiscale, sans avance de trésorerie à faire ni délai à attendre jusqu'à la déclaration annuelle de revenus. Ce dispositif facilite concrètement l'accès au service pour les personnes dont la situation financière rendrait difficile l'avance du montant total de la prestation.

04

LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ, LES DROITS ET LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Stratégie de respect des droits fondamentaux

Conformément aux articles L.311-3 à L.311-8 du Code de l'action sociale et des familles, à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie annexée à l'arrêté du 8 septembre 2003, et aux recommandations de la HAS relatives aux droits des personnes accompagnées et à l'autodétermination, Val de Cher Services a défini une stratégie de respect des droits fondamentaux articulée autour de deux axes : garantir à chaque personne accompagnée un accès effectif à l'information, à la participation et à la confidentialité, et soutenir son autodétermination ainsi que l'exercice plein de ses choix dans le cadre de l'accompagnement à domicile.

Des actions et des outils concrets déclinent cette stratégie et évoluent selon les besoins repérés chez les personnes accompagnées.

Elle se traduit par le recueil systématique du consentement lors de l'admission et à chaque révision du projet personnalisé, présenté au point b, par le respect de l'intimité et de la vie privée au domicile, présenté au point c, par la liberté d'aller et venir, présentée au point d, et par la participation active des usagers à la vie du service, notamment via le Groupe d'Expression des Usagers, présentée au point e.

L'information des personnes sur leurs droits, y compris le dispositif de la personne qualifiée prévu à l'article L.311-8 du CASF, est assurée dès l'admission et rappelée tout au long de l'accompagnement.

La désignation de la personne de confiance fait l'objet d'un formulaire dédié, transmis systématiquement à chaque personne accompagnée ; le choix exprimé est ensuite enregistré et tracé dans le logiciel Ximi, garantissant sa disponibilité pour l'ensemble de l'équipe.

a. La co-construction du plan d'aide individualisé

L'admission d'une personne accompagnée par Val de Cher Services ne se limite pas à une formalité administrative : elle constitue le point de départ d'une relation de confiance, construite avec la personne elle-même et, si elle le souhaite, avec son entourage.

Une évaluation initiale centrée sur la personne, pas seulement sur ses besoins. Comme décrit au chapitre 3 (modalités tarifaires), l'évaluation initiale se déroule au domicile de la personne, seul cadre permettant d'appréhender concrètement son environnement de vie. Mais au-delà de l'évaluation des besoins matériels (aide à la toilette, ménage, courses), cette visite est l'occasion d'échanger sur les habitudes de vie, les préférences, le rythme de la personne, et sur ce qui compte réellement pour elle dans son quotidien. Le plan personnalisé d'accompagnement qui en résulte n'est donc pas la simple traduction d'un besoin identifié, mais le fruit d'un dialogue avec la personne concernée.

Une co-construction, et non une prescription. Chaque objectif inscrit dans le plan personnalisé d'accompagnement est discuté avec la personne accompagnée : elle reste décisionnaire des priorités de son accompagnement, dans la limite des prestations autorisées par le financement dont elle dispose. Par exemple, une personne peut préférer consacrer une partie de son temps d'intervention à une sortie plutôt qu'à une tâche ménagère, si cela correspond davantage à ce qui compte pour elle à ce moment de sa vie. Cette logique de co-construction rejoint directement la posture du « faire avec » présentée au chapitre 3, point e.

Un document formalisé et soumis à la signature de la personne accompagnée. Le plan personnalisé d'accompagnement est formalisé dans un document dédié, proposé à la signature de l'utilisateur. Cette

signature matérialise l'accord de la personne sur le contenu de son accompagnement, et garantit qu'elle en a été partie prenante plutôt que simple destinataire.

Un document vivant, révisé dans le temps. Le plan personnalisé d'accompagnement n'est pas figé au moment de l'admission : il a vocation à être révisé dès qu'un changement notable de situation le justifie (évolution de l'état de santé, hospitalisation, changement de l'entourage aidant). À ce jour, Val de Cher Services ne parvient pas systématiquement à réviser chaque plan personnalisé d'accompagnement selon une périodicité annuelle fixe. L'association souhaite néanmoins tendre vers cet objectif au cours des cinq prochaines années, en adaptant son organisation pour permettre une révision plus régulière et plus systématique de chaque plan, au-delà des seules révisions déclenchées par un changement de situation.

Un même intervenant référent autant que possible. Dans la mesure des contraintes d'organisation du service, un même intervenant est attribué en référence à chaque bénéficiaire, afin d'installer une relation de confiance stable dans la durée, condition essentielle pour qu'une véritable co-construction de l'accompagnement puisse s'installer.

b. Le recueil du consentement et l'expression du choix

Conformément à l'article 4 de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, Val de Cher Services garantit à chaque personne accompagnée le libre choix entre les prestations qui lui sont proposées, la recherche systématique de son consentement éclairé, et sa participation directe à la conception de son accompagnement.

Un consentement recherché avec des mots simples. Le consentement éclairé suppose que la personne comprenne réellement ce qui va être fait avec elle, et non qu'elle se contente de signer un document qu'elle n'aurait pas compris. Les intervenants et l'encadrement de Val de Cher Services veillent à expliquer chaque intervention avec des mots simples et adaptés à la personne, avant de rechercher son accord. Lorsque la personne rencontre des difficultés de compréhension ou d'expression, ce consentement peut être recherché avec l'aide de son entourage ou de son représentant légal, sans jamais s'y substituer si la personne a la capacité de s'exprimer elle-même.

Un choix qui porte sur l'intervenant comme sur les prestations. Ce principe de libre choix se traduit très concrètement dans l'organisation du service : le choix de l'intervenant attribué à chaque bénéficiaire tient compte, autant que possible, du secteur géographique, du profil de la personne et de ses besoins spécifiques. Si la relation avec un intervenant ne convient pas à la personne accompagnée, celle-ci peut en faire part à l'équipe encadrante. Ce refus motivé est alors mentionné dans la fiche client, avec la raison associée, et l'association a la possibilité de bloquer la planification de ce professionnel chez cet usager, afin de garantir que la décision de la personne soit réellement suivie d'effet et non simplement enregistrée.

Le droit de dire non. Le respect du choix de la personne implique aussi le respect de son droit de refuser une prestation, y compris une prestation prévue à son plan personnalisé d'accompagnement. Si une personne accompagnée refuse par exemple une toilette complète un jour donné, l'intervenant n'impose rien : il explique les risques éventuels de ce refus, propose une alternative (une toilette simplifiée, par exemple), et réévalue la situation lors du passage suivant. Chaque refus exprimé fait l'objet d'une transmission narrative via l'application mobile des intervenants Ximi mobile, ce qui permet à l'équipe encadrante de suivre les refus répétés et d'éviter qu'un refus ponctuel ne devienne un renoncement silencieux à un besoin réel.

Un droit de renonciation à tout moment. Conformément à l'article 5 de la Charte des droits et libertés, la personne accompagnée peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie, ou en demander la modification. Ce droit s'exerce dans le respect des décisions de justice, des mesures de protection judiciaire éventuelles, et des procédures de révision prévues.

Un axe de progrès pour les cinq prochaines années. Val de Cher Services ne dispose pas, à ce jour, d'outils facilitant l'expression des personnes rencontrant des difficultés de communication (supports imagés,

pictogrammes, méthode Facile à Lire et à Comprendre). L'association a l'ambition de construire de tels outils au cours de la période couverte par le présent projet de service, afin de garantir l'exercice effectif du droit à la participation pour l'ensemble des personnes accompagnées, y compris celles dont l'expression est la plus fragile.

c. Le respect de l'intimité, de la vie privée et de la dignité au domicile

Intervenir au domicile d'une personne, c'est pénétrer dans son espace le plus personnel. Val de Cher Services considère que chaque intervenant agit à ce titre comme un invité professionnel, tenue de respecter les limites fixées par la personne accompagnée, et non comme un professionnel en terrain neutre.

La dignité et l'intégrité : reconnaître la personne comme sujet, jamais comme objet. Le respect de la dignité suppose de traiter chaque personne accompagnée avec équité et respect, sans geste ni parole dégradante ou infantilissante. Concrètement, cela se traduit par un vouvoiement systématique sauf demande contraire de la personne, l'usage d'un vocabulaire respectueux qui évite toute familiarité excessive, l'explication de chaque geste avant sa réalisation lors d'une aide à la toilette ou à l'habillage, et le respect du rythme de la personne, y compris lors de l'aide au repas, sans jamais la presser. Toute situation susceptible de compromettre la dignité d'une personne, par exemple une tenue vestimentaire négligée révélant un défaut de suivi, est signalée en équipe.

L'intimité et la vie privée : préserver le corps et la sphère personnelle. L'intimité concerne tout ce qui relève du corps et de ce que la personne accepte ou non de montrer. Elle se traduit par des règles simples mais systématiques : fermer la porte de la chambre et les rideaux pendant la toilette ou l'habillage, couvrir le corps de la personne autant que possible pendant les soins d'hygiène, et limiter la présence de tiers durant ces moments. La vie privée, plus large, couvre également la sphère personnelle de la personne : ses habitudes de vie, ses relations, ses affaires. Un intervenant frappe systématiquement avant d'entrer dans une pièce, y compris lorsqu'il dispose des clés du domicile, et attend l'autorisation de la personne. Il ne consulte ni un courrier, ni un document personnel, ni un placard sans l'accord explicite de la personne concernée, sauf si celle-ci le lui demande expressément pour l'aider. Lorsque la personne reçoit un appel téléphonique privé ou la visite d'un proche, l'intervenant se retire ou s'écipe dans une autre pièce, pour lui laisser son espace.

Un principe rappelé dans les documents de référence, mais qui vit surtout dans la pratique quotidienne. Ces principes figurent dans le règlement de fonctionnement et la Charte des droits et libertés de la personne accompagnée, remise à chaque bénéficiaire dès son admission. Leur application réelle repose avant tout sur la formation initiale des intervenants et sur une réunion d'échange de pratiques organisée mensuellement pour chaque professionnel, qui constitue un temps régulier de partage sur les situations rencontrées et de rappel de ces principes fondamentaux.

Un signalement immédiat en cas de manquement. Si un manquement à ces principes est constaté, que ce soit par une observation directe, un signalement d'un collègue, ou une remontée de la personne accompagnée ou de sa famille, un plan d'action est engagé sans délai par l'encadrement, en cohérence avec la stratégie de prévention de la maltraitance présentée au chapitre 7.

d. Le respect des droits et libertés et la liberté d'aller et venir au domicile

Le domicile n'est pas un lieu neutre : c'est l'espace où la personne accompagnée exerce pleinement ses droits fondamentaux, au premier rang desquels la liberté d'aller et venir, garantie par la loi du 2 janvier 2002 et réaffirmée par l'article 8 de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Une liberté à concilier avec la sécurité, sans jamais l'annuler. Accompagner une personne en perte d'autonomie implique de concilier deux exigences parfois contradictoires : préserver sa liberté et son autonomie, dans le respect de ses habitudes et de son désir d'indépendance, tout en assurant sa sécurité, en particulier lorsque des troubles cognitifs ou une fragilité physique exposent la personne à un risque réel. Ce sont ces arbitrages permanents, entre protection et liberté, entre encadrement et respect de l'autonomie,

que Val de Cher Services appelle les paradoxes du domicile. Il n'existe pas de réponse générique à ces paradoxes : chaque situation appelle une évaluation individualisée, fondée sur l'écoute de la personne, la concertation avec son entourage, et une réévaluation régulière plutôt qu'une décision figée une fois pour toutes.

Des droits concrets, exercés au quotidien. Ce principe se traduit dans des situations très concrètes : encourager une personne à maintenir ses sorties à l'extérieur selon ses souhaits, tout en évaluant les risques en équipe si nécessaire ; l'informer sur son droit de vote et l'accompagner dans ses démarches si elle le souhaite (procuration, déplacement au bureau de vote) ; respecter ses pratiques religieuses ou spirituelles, qu'il s'agisse d'un régime alimentaire particulier ou d'un temps de prière. Toute restriction à la liberté d'aller et venir, lorsqu'elle est rendue nécessaire par la sécurité de la personne, doit être évaluée, justifiée et réévaluée régulièrement par l'équipe, et jamais s'installer comme une habitude non questionnée.

La personne de confiance, systématiquement désignée à l'admission. La désignation d'une personne de confiance est systématiquement proposée à chaque personne accompagnée lors de la mise en place de sa première intervention. Cette désignation n'est en revanche pas systématiquement revue à l'occasion des révisions ultérieures du plan personnalisé d'accompagnement, alors même que la situation de la personne, ou son entourage, peuvent évoluer au fil du temps. Val de Cher Services souhaite intégrer ce point de vigilance à sa pratique, en profitant de chaque révision du plan personnalisé d'accompagnement pour vérifier que la personne de confiance désignée reste toujours d'actualité.

La personne qualifiée, un recours extérieur désigné par le Département. Au-delà de l'équipe de l'association, toute personne accompagnée ou son représentant légal peut saisir gratuitement la personne qualifiée, désignée par arrêté du Conseil Départemental de l'Allier, pour faire valoir ses droits en cas de litige ou de difficulté dans sa relation avec le service. Cette personne qualifiée agit comme médiatrice, en toute indépendance de l'association. Ses coordonnées figurent dans le livret d'accueil remis à chaque usager de l'association dès son admission.

e. La participation des usagers

Les Services Autonomie à Domicile n'étant pas soumis à l'obligation de créer un Conseil de la Vie Sociale, Val de Cher Services a construit sa propre organisation de la participation des usagers, articulée autour de trois leviers complémentaires : un groupe d'expression dédié, une enquête de satisfaction annuelle, et un dispositif de recueil des plaintes et réclamations.

Le Groupe d'Expression des Usagers (GEU). Constitué une première fois en juillet 2018, ce groupe avait été suspendu à partir de 2020 en raison de la crise sanitaire, puis progressivement mis en sommeil faute de renouvellement suffisant de ses membres. Il a été relancé en 2026, avec un règlement intérieur adopté par le Conseil d'Administration le 10 février 2026 et une première réunion tenue le 25 mars 2026. Le GEU réunit quatre collèges : les bénéficiaires des services (quatre titulaires), les familles, proches aidants ou représentants légaux (un titulaire), le personnel de l'association (un titulaire) et un représentant de l'association gestionnaire (un titulaire), ce dernier assurant l'animation du groupe en la personne de l'administrateur pilote qualité. Le groupe se réunit au minimum deux fois par an, sur convocation adressée dix jours à l'avance, et donne lieu à un compte rendu diffusé à l'ensemble des membres ainsi qu'au personnel. Les mandats, d'une durée d'un an renouvelable, ont volontairement été raccourcis par rapport à l'ancien règlement (mandats de trois ans), pour faciliter le renouvellement des membres et éviter l'essoufflement du dispositif observé par le passé.

Le rôle du GEU dépasse la simple consultation : il vise à donner son avis sur l'organisation et le fonctionnement du service, à formuler des propositions d'amélioration, et à contribuer à la démarche d'amélioration continue de la qualité. Les échanges sont strictement confidentiels, le groupe traitant des améliorations collectives plutôt que des situations individuelles. Val de Cher Services s'engage à tenir informés les membres des suites données à leurs avis et propositions, et à communiquer au moins une fois par an à l'ensemble des bénéficiaires sur les travaux réalisés.

L'enquête de satisfaction annuelle. Val de Cher Services conduit chaque année une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble des personnes accompagnées. L'édition 2025, dont les résultats ont été présentés au GEU en mars 2026, a recueilli des réponses très majoritairement favorables : 97,9 % de satisfaction globale, 97,9 % concernant l'amabilité et la confiance envers les intervenants, 95,7 % concernant la discrétion, et un taux de recommandation de 93 %. Deux axes d'amélioration ont été identifiés : la gestion des remplacements en cas d'absence d'un intervenant, et la faible connaissance du Groupe d'Expression des Usagers par les bénéficiaires eux-mêmes, plus des deux tiers d'entre eux ignorant son existence au moment de l'enquête. L'association a également constaté, à cette occasion, une certaine réticence de certains bénéficiaires à répondre franchement aux enquêtes, par crainte de porter préjudice à leur intervenant ; ce point fait l'objet d'un rappel régulier auprès des personnes accompagnées, les retours ayant pour seule vocation d'améliorer le service et d'accompagner les professionnels dans leur progression, non de les sanctionner.

Le recueil des plaintes et réclamations. Toute personne accompagnée, sa famille ou son représentant légal peut faire part d'une plainte ou d'une réclamation concernant l'accompagnement reçu. Chaque plainte ou réclamation est consignée dans le logiciel Ximi sous forme de demande, conformément à une procédure formalisée encadrant leur enregistrement. Elle fait ensuite l'objet d'un traitement individuel, avec une analyse de la situation et une réponse apportée à la personne à l'origine du signalement. Ce dispositif, distinct du GEU qui traite des sujets collectifs, permet un traitement personnalisé de chaque situation signalée.

f. La place de l'entourage et le soutien aux proches aidants

L'accompagnement d'une personne en perte d'autonomie repose rarement sur le seul service à domicile : il s'appuie très souvent sur un binôme aidant-aidé, où un conjoint, un enfant ou un proche assume au quotidien une charge affective et matérielle considérable. Val de Cher Services considère cet entourage comme un partenaire à part entière de l'accompagnement, et non comme un simple tiers.

Associer l'entourage sans s'y substituer. Dans le respect du choix de la personne accompagnée, l'entourage est associé autant que possible à l'élaboration et au suivi du plan personnalisé d'accompagnement, ainsi qu'à la désignation de la personne de confiance. Cette association vise à sécuriser la cohérence de l'accompagnement, sans jamais que la parole de l'aidant ne se substitue à celle de la personne elle-même lorsque celle-ci est en capacité de s'exprimer.

Une concertation renforcée pour les situations complexes. Cette proposition est directement issue des ateliers menés avec le personnel d'intervention dans le cadre de la co-construction du présent projet de service. Val de Cher Services souhaite mettre en place des réunions de concertation réunissant la famille, le service et les intervenants concernés, dès que la situation d'une personne accompagnée le nécessite (aggravation de la dépendance, tensions dans l'accompagnement, désaccord sur les modalités d'intervention). Ces temps de concertation, formalisés par un compte rendu et un plan d'actions synthétique, visent à mieux faire reconnaître le point de vue des intervenants auprès des familles, tout en construisant collectivement les réponses les plus adaptées.

Une vigilance sur l'épuisement de l'aidant. Le repérage des fragilités, présenté au chapitre 3, ne concerne pas seulement la personne accompagnée : les intervenants sont également attentifs aux signes d'épuisement de l'aidant lui-même (fatigue persistante, isolement social, tensions dans la relation), l'aidant étant une personne vulnérable à part entière. Lorsqu'un tel signal est repéré, l'équipe encadrante peut orienter l'aidant vers les dispositifs de répit et de soutien existant sur le territoire.

Un enjeu territorial partagé avec le Département. Le soutien aux aidants constitue une priorité affirmée du Schéma Unique des Solidarités de l'Allier pour la période 2024-2028, qui vise à structurer une offre de répit plus lisible et mieux coordonnée sur l'ensemble du territoire. Pour orienter les aidants qu'elle repère, Val de Cher Services s'appuie sur les conseillers autonomie du Conseil Départemental, qui peuvent mettre en relation l'aidant avec les structures d'accueil et de répit adaptées à sa situation. Lorsqu'une situation d'urgence se présente, l'association peut également solliciter SAMU Santé, qui, dans certaines situations, accompagne l'admission et la coordination avec les acteurs de santé et d'hébergement à la suite d'un passage aux urgences. Val de Cher Services

entend s'inscrire dans cette dynamique départementale, en orientant systématiquement les aidants repérés vers les ressources disponibles, plutôt que de chercher à répondre seule à l'ensemble de leurs besoins.

Ximi Family, un outil concret au service des proches aidants. Comme présenté au chapitre 2, l'application Ximi Family permet aux proches aidants, avec le consentement de la personne accompagnée, de suivre en temps réel le planning des interventions, d'échanger avec l'équipe via une messagerie sécurisée intégrant un cahier de liaison numérique, et de consulter les documents et justificatifs relatifs à l'accompagnement. Pour un aidant qui ne peut être physiquement présent à chaque intervention, souvent parce qu'il vit lui-même à distance ou concilie cet accompagnement avec une activité professionnelle, cet outil réduit sensiblement la charge mentale liée au besoin d'être informé en permanence, sans pour autant se substituer à la relation de confiance construite avec l'équipe d'intervention.

g. La confidentialité et la protection des données

La confidentialité constitue le socle de la relation de confiance entre Val de Cher Services et les personnes qu'elle accompagne. Intervenir au domicile suppose d'accéder à des informations sensibles, tant sur la santé que sur la vie privée des bénéficiaires, ce qui impose une vigilance constante de la part de l'ensemble des professionnels et bénévoles de l'association.

Des règles simples, appliquées au quotidien. Chaque intervenant verrouille systématiquement l'écran de son outil professionnel (tablette, téléphone) après chaque utilisation, et utilise exclusivement ses propres identifiants d'accès, qu'il ne communique jamais à un collègue ni à un membre de la famille. Aucune photo ou vidéo d'une personne accompagnée n'est prise sans son autorisation écrite préalable, tracée dans son dossier. Les situations individuelles ne sont jamais évoquées en public, ni partagées sur des outils personnels : seuls les canaux et outils prévus par l'association (transmissions, logiciel Ximi, messagerie sécurisée) sont utilisés pour échanger des informations relatives à une personne accompagnée. Ce principe s'applique également au sein du Groupe d'Expression des Usagers, présenté au point e, où la confidentialité des échanges est une règle explicite du fonctionnement.

Le principe du "besoin d'en connaître". L'accès aux informations d'une personne accompagnée est limité aux seuls professionnels dont l'intervention le justifie réellement, et non à l'ensemble de l'équipe par défaut. Ce principe protège la personne accompagnée contre une circulation excessive de ses informations personnelles au sein même de l'association.

Un registre des traitements et un pilote RGPD identifié. Val de Cher Services dispose d'un registre des traitements de données formalisé, recensant l'ensemble des données personnelles traitées par l'association et les finalités de ces traitements. Le pilotage de la conformité RGPD est assuré par le Directeur, Jérôme RAYNAUD, en l'absence, à ce jour, d'un Délégué à la Protection des Données (DPO) désigné au sens strict du règlement européen.

Une conformité au RGPD, y compris dans les partenariats. Cette exigence s'étend aux traitements de données réalisés dans le cadre des partenariats de l'association. À titre d'exemple, dans le cadre de la convention avec le village Livamo présentée au chapitre 2, Val de Cher Services agit en tant que sous-traitant au sens du RGPD pour les données des locataires qui lui sont communiquées, Livamo restant responsable du traitement, chacune des parties s'engageant contractuellement à garantir la confidentialité et la sécurité de ces informations.

Des outils numériques pensés pour la sécurité des données. Les outils numériques utilisés par l'association, qu'il s'agisse du logiciel métier Ximi, de l'application Ximi Family mise à disposition des familles, ou de la Messagerie Sécurisée de Santé utilisée avec les partenaires de santé, intègrent nativement des exigences de sécurité conformes au RGPD, comme précisé au chapitre 2.

h. La fin d'accompagnement et l'orientation éventuelle

Stratégie de continuité et de fluidité des parcours

Conformément aux articles L311-3 et L312-7 du Code de l'action sociale et des familles, aux articles L1110-4 et R1110-1 du Code de la santé publique, ainsi qu'aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS relatives à la coordination des parcours et au repérage des situations de rupture, Val de Cher Services a défini une stratégie de continuité et de fluidité des parcours articulée autour de deux axes : anticiper les transitions de la personne accompagnée, notamment en fin d'accompagnement ou lors d'un changement d'orientation, et sécuriser la circulation des informations utiles entre les professionnels et les partenaires concernés, dans le respect du secret professionnel, du secret partagé et de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Concrètement, cette stratégie se traduit par un ancrage territorial fort et par une coopération active avec les établissements et dispositifs du territoire, en particulier les EHPAD et les résidences autonomie, présentée en détail au point *Coopérations et partenariats territoriaux*. La coordination avec les établissements de santé s'appuie sur une réunion d'échange annuelle avec le service social du Centre Hospitalier de Montluçon, ainsi que sur des échanges par mail avec les assistantes sociales des autres établissements du territoire, sécurisés via la **Messagerie Sécurisée de Santé (MSS)** lorsque les informations transmises relèvent du secret médical partagé.

Cette organisation garantit qu'une personne accompagnée qui doit intégrer un établissement, ou qui en revient de manière temporaire, bénéficie d'une transmission des informations utiles et d'une continuité de son accompagnement, sans rupture de parcours. La personne accompagnée est associée aux décisions concernant son orientation et informée des solutions et alternatives envisageables.

Cette stratégie fait l'objet d'un suivi régulier dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Un retour à l'autonomie, une issue à valoriser. Certaines personnes accompagnées, notamment à la suite d'une convalescence ou d'une hospitalisation, retrouvent une autonomie suffisante pour se passer progressivement de l'aide à domicile. Cette issue, positive, est encouragée par la posture du « faire avec » présentée au chapitre 3 : l'objectif de l'accompagnement n'est jamais de créer une dépendance au service, mais bien de soutenir l'autonomie de la personne, y compris lorsque cela conduit à alléger, voire à mettre fin à l'intervention.

Une orientation vers l'hébergement, lorsque le domicile n'est plus possible. Lorsque l'aggravation de la perte d'autonomie ne permet plus de garantir un maintien à domicile sécurisé, Val de Cher Services accompagne la personne et sa famille dans la réflexion sur une orientation vers un établissement d'hébergement (EHPAD, résidence autonomie). Cette période de transition, souvent chargée d'émotion pour la personne comme pour ses proches, s'appuie sur la connaissance du tissu local de l'association et sur ses liens avec les établissements du territoire, présentés au chapitre 2. Elle peut donner lieu, le cas échéant, à un accompagnement transitoire renforcé le temps que l'entrée en établissement se concrétise.

Un accompagnement de fin de vie en coordination avec les acteurs du soin. Val de Cher Services n'étant pas habilitée aux actes de soins, comme rappelé au chapitre 3, l'accompagnement de la fin de vie à domicile se construit en coordination étroite avec les professionnels de santé : médecin traitant, infirmiers libéraux ou SSIAD, et, si nécessaire, les dispositifs spécialisés tels que l'Hospitalisation à Domicile (HAD) ou le réseau de soins palliatifs du territoire. Le rôle de l'intervenant à ce stade reste celui d'un accompagnement humain, respectueux du rythme et des volontés de la personne, en présence attentive plutôt qu'en prescription de soins. Les souhaits exprimés par la personne, lorsqu'ils sont connus (directives anticipées, personne de confiance), sont respectés dans la limite du rôle de l'association.

Un soutien à l'équipe elle-même, via le dispositif de branche Pros-Consulte. Le décès d'une personne accompagnée, parfois après plusieurs années de relation de confiance, peut représenter une épreuve pour l'intervenant qui l'accompagnait. Les partenaires sociaux de la Branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile ont mis en place, à destination de l'ensemble des salariés, un service gratuit d'écoute et de soutien psychologique, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sans rendez-vous, par

téléphone ou par tchat. Ce service, assuré par des psychologues diplômés soumis au secret professionnel, garantit un anonymat complet : les échanges ne sont ni écoutés ni enregistrés, et le numéro de téléphone du salarié n'est communiqué ni au psychologue ni à l'équipe dirigeante du prestataire. Il permet à chaque intervenant d'aborder, au-delà du seul deuil d'une personne accompagnée, toute problématique professionnelle ou personnelle : stress au travail, conflit, épuisement professionnel, manque de reconnaissance, ou toute autre difficulté rencontrée dans l'exercice de son métier. Cette prestation, prise en charge par la Branche de l'aide à domicile, s'inscrit dans une démarche de prévention des risques psychosociaux, et complète l'attention portée par l'encadrement de Val de Cher Services au vécu professionnel de ses équipes.

05

LE PARCOURS DU BÉNÉFICIAIRE — VIE SOCIALE, INCLUSION ET LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT

Stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement

Conformément aux articles L311-3, L311-4, L232-6 et D344-5-3 du Code de l'action sociale et des familles, au Plan national d'action de prévention de la perte d'autonomie et aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS relatives à l'accompagnement vers et dans l'habitat, Val de Cher Services a défini une stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement, articulée autour de deux axes : maintenir et développer les capacités et le pouvoir d'agir de la personne accompagnée dans tous les domaines de sa vie, et prévenir les situations d'isolement social propres au milieu rural, en s'appuyant sur les attentes de la personne, l'évaluation régulière de ses besoins et la mobilisation des ressources de son environnement.

Des actions et des outils concrets déclinent cette stratégie et évoluent selon les besoins repérés chez les personnes accompagnées. Le service organise des ateliers hebdomadaires (lundi, jeudi et vendredi) favorisant le lien social et le maintien des capacités, ainsi que des visites de courtoisie assurées par des bénévoles auprès des personnes les plus isolées. Le repérage des fragilités s'intègre systématiquement aux interventions à domicile, permettant d'orienter la personne vers les dispositifs médicaux ou sociaux adaptés dès qu'un besoin est identifié. La personne accompagnée est associée à l'évaluation de ses besoins et à la construction des réponses apportées, dans une logique de préservation de son autonomie plutôt que de substitution.

Le dispositif national des heures de lien social financées par l'APA, bien qu'en vigueur depuis le 1er janvier 2024, n'est à ce jour pas mobilisable dans l'Allier, le Conseil départemental ne l'ayant pas encore mis en place. Val de Cher Services suit son éventuelle activation afin de l'intégrer dès que possible à ses actions de prévention de l'isolement.

Cette stratégie fait l'objet d'une réévaluation régulière dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité, au regard notamment de la participation aux actions de prévention et du nombre de visites de courtoisie réalisées.

a. Le premier contact et la première visite à domicile

Ce chapitre retrace, de façon chronologique, le parcours concret d'un bénéficiaire au sein de Val de Cher Services, du tout premier contact jusqu'aux mécanismes qui garantissent la continuité de son accompagnement au quotidien.

Un premier contact qui pose les bases de la confiance. Comme présenté au chapitre 3, tout commence par un appel téléphonique ou une rencontre dans les locaux de l'association, à l'initiative de la personne elle-même, d'un proche, ou parfois d'un partenaire (hôpital, MDA, cabinet infirmier). Ce premier échange est décisif : il s'agit souvent, pour la personne ou sa famille, d'un moment où se mêlent soulagement de trouver une solution et appréhension de faire entrer un tiers dans son quotidien. L'équipe administrative de Val de Cher Services veille à recevoir cette demande avec disponibilité et sans précipitation, en prenant le temps d'écouter la situation avant d'orienter vers la suite du parcours.

Une première visite à domicile, décisive pour la suite. Cette première visite, réalisée gratuitement, est bien plus qu'une formalité d'évaluation : c'est le moment où la personne rencontre pour la première fois un représentant concret de l'association, autrement que par téléphone. Cette visite permet de présenter clairement l'association, ses services, et la façon dont l'intervention pourrait se dérouler, avant même que la personne n'ait à s'engager. Elle est aussi l'occasion, comme évoqué au chapitre 4, de recueillir les habitudes de vie et les préférences de la personne, dans un climat volontairement rassurant.

Des documents remis dès cette étape. À l'issue de cette visite, un devis est proposé, accompagné d'une première présentation des documents qui seront remis lors de l'admission (livret d'accueil, charte des droits et libertés). Cette transparence dès le premier contact permet à la personne de prendre sa décision en toute connaissance de cause, sans découvrir ces éléments après coup.

b. La présentation des intervenants et la mise en place du planning

Une fois le devis accepté et le plan personnalisé d'accompagnement élaboré, reste une étape déterminante pour la suite de la relation : faire connaissance avec les intervenants qui interviendront au domicile.

Une attribution pensée en fonction du secteur et du profil de la personne. Comme évoqué au chapitre 1, Val de Cher Services organise son activité en quatre secteurs géographiques. L'intervenant attribué à une nouvelle personne accompagnée est choisi en priorité au sein de ce secteur, pour limiter les temps de trajet et permettre une connaissance fine du territoire, mais également en tenant compte, autant que possible, des spécificités de la situation (type d'accompagnement, disponibilités horaires, affinités éventuelles).

Une présentation qui installe la relation de confiance. La première intervention est l'occasion d'une présentation en bonne et due forme entre l'intervenant et la personne accompagnée. Ce moment permet à la personne de mettre un visage et une présence sur ce qui, jusque-là, restait une démarche administrative. L'intervenant prend connaissance du logement, des habitudes de la personne, et des consignes particulières mentionnées dans le plan personnalisé d'accompagnement.

Un planning communiqué et accessible en temps réel. Le planning des interventions est établi par l'équipe encadrante en fonction du plan personnalisé d'accompagnement, puis communiqué à la personne accompagnée. Selon la nature et l'urgence des besoins identifiés, Val de Cher Services s'attache à mettre en place la première intervention dans des délais raisonnables, dans la limite des disponibilités de planning déjà évoquées au chapitre 3.

Une information adaptée à chaque profil, plutôt qu'un canal unique. Comme présenté au chapitre 2, l'application Ximi Family permet aux usagers, à leurs proches aidants et à leurs tuteurs de consulter le planning en temps réel. Mais Val de Cher Services ne s'en remet pas uniquement à cet outil numérique : selon le profil de chaque personne accompagnée et ses moyens de communication, toute modification de planning peut également être transmise par mail, par téléphone, ou directement par l'intervenant à domicile ou par l'aidant de la personne. Cette diversité de canaux garantit qu'aucune personne, y compris celles les moins à l'aise avec le numérique, ne soit tenue à l'écart d'une information qui la concerne directement.

Un même intervenant référent, dans la mesure du possible. Comme rappelé au chapitre 4, Val de Cher Services s'efforce d'attribuer un même intervenant référent à chaque bénéficiaire, pour installer une relation stable dans la durée. Lorsqu'un changement d'intervenant devient nécessaire (absence, changement de secteur, demande de la personne), l'équipe encadrante veille à ce que la transition soit accompagnée d'une présentation similaire à celle de la première intervention, plutôt que de laisser la personne découvrir un nouveau visage sans préparation.

c. Une journée type d'intervention chez un bénéficiaire

Au-delà des procédures et des principes déjà présentés, il est utile de décrire concrètement le déroulement d'une intervention, tel qu'il se vit au quotidien chez une personne accompagnée par Val de Cher Services.

L'arrivée, un moment qui donne le ton de toute l'intervention. L'intervenant sonne ou frappe avant d'entrer, même lorsqu'il dispose des clés du domicile, conformément au respect de l'intimité présenté au chapitre 4. Dès son arrivée, il scanne son badge de télégestion via son téléphone professionnel, ce qui enregistre automatiquement l'heure de début de son intervention. Ce premier contact du jour est aussi un moment d'observation : un simple échange permet à l'intervenant de prendre la mesure de l'état général de la

personne, de repérer une éventuelle fatigue inhabituelle ou un changement de comportement, en cohérence avec la stratégie de repérage des fragilités présentée au chapitre 3.

Le déroulé de l'intervention, guidé par le plan personnalisé d'accompagnement. Selon les besoins de la personne, l'intervention peut associer plusieurs types de prestations dans un même passage : aide à la toilette et à l'habillage, préparation ou aide à la prise du repas, entretien du logement, aide aux courses. Chaque geste est expliqué avant d'être réalisé, dans le respect du rythme de la personne, sans précipitation. Lorsque le temps le permet, l'intervenant prend aussi un moment d'échange avec la personne, moment souvent aussi précieux pour celle-ci que les tâches elles-mêmes, en particulier lorsqu'elle vit seule et isolée sur le territoire rural.

La vigilance sur la prise des médicaments. Comme précisé au chapitre 7, l'intervenant ne prépare jamais lui-même un pilulier, mais peut rappeler à la personne qu'il est l'heure de prendre son traitement, lorsque celui-ci a déjà été préparé par un professionnel de santé ou un proche. Toute anomalie constatée (pilulier non préparé, doute sur la prise effective) est transmise sans délai à l'équipe encadrante.

Le départ et la transmission, pour assurer la continuité. Avant de quitter le domicile, l'intervenant s'assure que la personne est en sécurité et que rien d'anormal n'appelle une vigilance particulière. Il scanne à nouveau son badge pour enregistrer la fin de l'intervention, puis renseigne, si nécessaire, une transmission à destination de l'équipe encadrante ou de l'intervenant suivant : une observation sur l'état de la personne, une information pratique (produit manquant, rendez-vous à venir), ou une alerte plus urgente en cas de fragilité repérée.

Une journée qui peut réunir plusieurs bénéficiaires. La plupart des intervenants accompagnent plusieurs personnes au cours d'une même journée, sur un même secteur géographique, avec des temps de trajet entre chaque domicile intégré à l'organisation de leur planning, comme évoqué au chapitre 1. Cette organisation en tournée impose une gestion rigoureuse des horaires, tout en laissant à chaque intervention le temps nécessaire pour ne pas être vécue par la personne comme une simple case à cocher dans un emploi du temps.

d. Les transmissions, la traçabilité et la continuité de service

La qualité d'un accompagnement à domicile repose en grande partie sur la capacité de l'ensemble des intervenants à disposer, à chaque passage, d'une information fiable et à jour sur la situation de la personne. Chez Val de Cher Services, cette continuité passe par un outil unique : le cahier de liaison numérique.

Le cahier de liaison numérique, support unique des transmissions. Les transmissions entre intervenants se font via l'application Ximi mobile, sous la forme de transmissions narratives rédigées directement par l'intervenant à l'issue de son passage, en cas d'élément particulier à signaler. Ce cahier de liaison numérique remplace ainsi le traditionnel cahier papier laissé au domicile, avec un double avantage : l'information est immédiatement accessible à l'ensemble des intervenants suivants, quel que soit le moment de leur passage, et il génère une alerte automatique par mail, consultée par l'équipe encadrante, sans attendre un signalement téléphonique.

Une transmission qui sécurise la continuité de l'accompagnement. Chaque transmission narrative peut porter sur des informations très diverses : une observation sur l'état de la personne, un événement particulier survenu pendant l'intervention, une information pratique à relayer (produit à racheter, rendez-vous médical à venir), ou une alerte plus urgente en cas de fragilité repérée, comme évoqué au chapitre 3. Cette traçabilité continue garantit qu'aucune information importante ne se perde d'un passage à l'autre, y compris lorsque plusieurs intervenants différents se succèdent auprès d'une même personne au cours de la semaine.

Un partage possible avec les familles, selon le sujet. Comme présenté au chapitre 2, ce même outil permet également, lorsque le sujet concerne directement l'usager ou ses proches aidants, une transmission sur l'application Ximi Family, dans le respect du consentement de la personne accompagnée. Cette transparence renforce la confiance entre les familles et l'équipe d'intervention, en évitant que les informations importantes ne circulent uniquement de bouche à oreille lors des visites.

e. La coordination entre intervenants et la gestion des aléas

Le remplacement d'un intervenant absent reste, dans le secteur de l'aide à domicile en milieu rural, l'un des défis d'organisation les plus difficiles à résoudre pleinement. Val de Cher Services l'assume avec honnêteté : c'est aujourd'hui l'un des points de vigilance les plus clairement identifiés par les personnes accompagnées elles-mêmes, comme l'a confirmé l'enquête de satisfaction 2025 et les échanges du Groupe d'Expression des Usagers.

Un constat partagé avec les usagers eux-mêmes. Lors de la réunion du GEU du 25 mars 2026, plusieurs membres ont signalé découvrir l'identité de l'intervenant remplaçant au moment même de son arrivée, faute d'information préalable suffisante. Un autre point de vigilance a été identifié : la difficulté de synchronisation entre le passage des infirmières libérales et celui des auxiliaires de vie, source de décalages parfois imprévisibles dans l'organisation de la journée d'une personne accompagnée.

Une organisation anticipée, sauf aléa imprévisible. Les congés des intervenants sont organisés à l'avance, ce qui permet à l'équipe encadrante d'anticiper les besoins de remplacement et, le cas échéant, les recrutements nécessaires pour couvrir ces périodes. Cette anticipation permet de limiter les changements d'intervenant non préparés dans la grande majorité des situations. Seuls les événements imprévus, au premier rang desquels un arrêt maladie non anticipé, échappent à cette organisation planifiée et peuvent conduire à un remplacement dans l'urgence, avec le risque de défaut d'information préalable évoqué par les membres du Groupe d'Expression des Usagers.

Des solutions déjà mobilisées, à renforcer. Pour limiter l'impact de ces aléas, Val de Cher Services s'appuie sur plusieurs leviers : la remise du planning directement par les intervenants lors de leur passage, la consultation en temps réel via l'application Ximi Family, et l'envoi par mail pour les personnes qui le préfèrent. Un déploiement plus large et plus systématique de Ximi Family auprès des bénéficiaires et de leurs proches constitue justement l'un des leviers que l'association souhaite renforcer au cours des cinq prochaines années, afin que la consultation du planning en temps réel devienne le réflexe premier de la majorité des familles, en complément des autres canaux d'information.

Des pistes d'amélioration identifiées avec les usagers eux-mêmes. Le Groupe d'Expression des Usagers a directement contribué à identifier des pistes de progrès pour les cinq prochaines années : généraliser la remise de planning de main à main par les intervenants plutôt que par voie postale, jugée plus fiable et moins onéreuse, et mieux informer les bénéficiaires de ce changement de mode de distribution. Cette co-construction directe avec les usagers illustre concrètement l'esprit du présent projet de service, présenté en méthodologie d'élaboration.

Une organisation de tournées pensée pour limiter les interruptions. Au-delà des remplacements, l'organisation quotidienne des plannings est pensée pour limiter les interruptions dans la journée de travail de chaque intervenant, en tenant compte des temps de trajet entre les domiciles sur un territoire étendu, comme évoqué au chapitre 1. Cette organisation contribue indirectement à la qualité du service rendu : un intervenant dont le planning est trop fragmenté est plus exposé à la fatigue et au retard, deux facteurs qui affectent directement la personne accompagnée.

f. La lutte contre l'isolement social en milieu rural

L'isolement des personnes âgées ou en situation de handicap constitue l'un des risques majeurs identifiés sur le territoire d'intervention de Val de Cher Services, un risque renforcé par la ruralité et par les confinements liés à la crise sanitaire de 2020, qui ont durablement marqué les pratiques du secteur. La lutte contre cet isolement est un axe prioritaire du présent projet de service, qui se décline concrètement à travers plusieurs leviers complémentaires : les ateliers collectifs et les sorties, les visites de courtoisie bénévoles présentées au point g, la préparation aux heures de lien social APA, et l'ouverture de l'association sur la communauté locale.

g. Les visites de courtoisie bénévoles

À l'occasion des échanges du Groupe d'Expression des Usagers du 25 mars 2026, plusieurs membres ont proposé de développer un réseau de bénévoles dédié à des visites de courtoisie : des temps de compagnie simple, sans acte technique, prenant la forme d'une visite à domicile, d'un moment de lecture ou d'une conversation.

Un partenariat envisagé avec l'antenne locale des Petits Frères des Pauvres. Plutôt que de construire un dispositif entièrement nouveau, Val de Cher Services souhaite étudier un partenariat avec l'équipe des Petits Frères des Pauvres de Montluçon, association reconnue de longue date dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées. Cette équipe, constituée depuis 2009, rassemble aujourd'hui 25 bénévoles au service de 26 personnes accompagnées, à travers des visites hebdomadaires à domicile ou en établissement, ainsi que des temps conviviaux collectifs (sorties, goûters, fête de fin d'année). Son mode de fonctionnement, fondé sur des visites en binôme et une réunion mensuelle de partage entre bénévoles, offre un cadre déjà éprouvé sur lequel l'association pourrait s'appuyer.

Une réponse à un isolement que l'intervention professionnelle seule ne peut combler. Aussi présent soit-il, un intervenant à domicile reste contraint par le temps imparti à chaque passage, cadré par le plan personnalisé d'accompagnement. Les visites de courtoisie répondent à un besoin différent : celui d'une présence sans obligation de faire, purement relationnelle, qui vient compléter les ateliers conviviaux et l'accompagnement véhiculé déjà présentés au point f, sans s'y substituer.

Une étude de faisabilité à conduire. La mise en place de ce partenariat suppose de clarifier plusieurs points : la capacité de l'équipe de Montluçon à couvrir un territoire aussi étendu que celui de Val de Cher Services, les modalités de mise en relation entre ses bénévoles et les bénéficiaires volontaires de l'association, ainsi que les garanties de confidentialité et de bientraitance à formaliser entre les deux structures. Ce premier contact sera engagé une fois le présent projet de service validé par le Conseil d'Administration, dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'actions 2026-2030.

h. Les ateliers collectifs et les sorties

Des ateliers conviviaux hebdomadaires, aux thématiques variées. L'association organise chaque semaine plusieurs ateliers conviviaux, dans la salle de réunion de l'association ou au pôle de convivialité du village Livamo, avec une programmation dédiée selon les jours : les lundis sont consacrés aux loisirs créatifs, les jeudis aux jeux et au tricot autour d'un thé, et les vendredis matin à un atelier mémoire. Cette diversité de formats permet à chaque bénéficiaire de trouver un temps de convivialité adapté à ses centres d'intérêt, tout en favorisant les rencontres et les échanges réguliers entre bénéficiaires du territoire. À ces rendez-vous hebdomadaires s'ajoutent des ateliers plus ponctuels, organisés autour de différentes thématiques de prévention, en écho aux actions présentées au chapitre 3.

Un accompagnement facilité vers la vie locale. Grâce au SAVE présenté au chapitre 3, Val de Cher Services facilite l'accès des personnes accompagnées aux activités de la vie locale : repas des aînés organisés par les communes, actions de prévention, événements associatifs. Cet accompagnement véhiculé permet à des personnes qui ne pourraient plus s'y rendre seules de continuer à participer à la vie de leur commune, plutôt que de s'en trouver progressivement exclues du seul fait de leur perte de mobilité.

i. La préparation à l'arrivée des heures de lien social APA

Depuis janvier 2024, un dispositif national permet aux bénéficiaires de l'APA de disposer jusqu'à deux heures par semaine consacrées à des activités de convivialité, financées selon les mêmes modalités que l'aide à domicile classique. Ce dispositif n'étant pas encore déployé dans le département de l'Allier à ce jour, Val de Cher Services souhaite consacrer la période du présent projet de service à s'y préparer activement, pour être en capacité de le proposer dès son entrée en vigueur sur le territoire.

S'appuyer sur un service prévention déjà structuré. Val de Cher Services dispose déjà, comme présenté au chapitre 3, d'un service prévention actif, animé par une professionnelle dédiée, qui organise ateliers collectifs, actions de repérage des fragilités et temps de convivialité auprès de 467 bénéficiaires en 2025. Ce service constitue une base solide et déjà éprouvée sur laquelle l'association souhaite s'appuyer pour accueillir le futur dispositif des heures de lien social, plutôt que de créer une organisation parallèle.

Un projet de rattachement au service prévention. L'association envisage de rattacher les futures heures de lien social au service prévention existant, afin de favoriser la participation des usagers aux actions collectives déjà en place (ateliers conviviaux, actions de prévention thématiques) plutôt que de cantonner ce nouveau dispositif à des visites individuelles isolées. Cette articulation permettrait à la fois de simplifier l'organisation interne, de renforcer la fréquentation des actions collectives existantes, et de donner davantage de sens à ces heures en les inscrivant dans une dynamique de service déjà connue et appréciée des bénéficiaires, comme en témoignent les résultats de l'enquête de satisfaction 2025.

Identifier les bénéficiaires prioritaires. En prévision du déploiement du dispositif, l'association souhaite d'ores et déjà repérer, parmi les bénéficiaires de l'APA qu'elle accompagne, les personnes pour lesquelles ce dispositif répondrait le plus directement à une situation d'isolement identifiée, afin de pouvoir les orienter en priorité vers le service prévention dès son ouverture effective sur le territoire.

j. L'ouverture sur la communauté locale

Au-delà des actions individuelles et collectives déjà présentées dans ce chapitre, Val de Cher Services veille à ce que la lutte contre l'isolement ne se limite pas à un cercle fermé de bénéficiaires, mais s'inscrive dans une dynamique d'ouverture vers l'ensemble de la vie locale.

Une mixité volontairement recherchée au sein du village Livamo. Les ateliers et actions de prévention organisés au pôle de convivialité du village Livamo, présenté au chapitre 2, ne sont pas réservés aux seuls résidents de la résidence services : ils sont volontairement ouverts aux habitants des communes environnantes. Cette mixité sociale et territoriale permet la rencontre entre les seniors du village Livamo et ceux du reste du territoire, contribuant à élargir les réseaux relationnels de chacun et à inscrire la résidence dans une dynamique de vie locale partagée plutôt que dans un entre-soi.

Une ambition de rester associée aux projets d'habitat du territoire. Fort de cette expérience, Val de Cher Services souhaite participer à d'autres projets d'habitat en cours sur le territoire, notamment celui actuellement engagé à Huriel. L'association entend y apporter son expertise en matière de service à domicile et de prévention sociale, pour contribuer à faire de ces lieux de véritables pôles de vie ouverts sur leur environnement, plutôt que des structures isolées.

Un ancrage dans le tissu associatif local. Comme évoqué au chapitre 2, la participation de Val de Cher Services à des événements organisés par les communes ou les CCAS (Semaine Bleue, repas des aînés) s'inscrit dans cette même logique d'ouverture : l'association n'agit pas en vase clos, mais cherche à tisser des liens avec les acteurs associatifs et municipaux du territoire, condition pour que la lutte contre l'isolement dépasse le seul périmètre de ses interventions contractuelles.

06

LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS

Stratégie ressources humaines et prévention des risques professionnels et QVCT

Conformément aux articles L4121-1 et R4121-1 du Code du travail, à l'article L6321-1 relatif à la formation professionnelle, au décret n°2022-1284 du 3 octobre 2022 relatif à la protection des lanceurs d'alerte, ainsi qu'aux articles D344-5-10 et D344-5-14 du Code de l'action sociale et des familles, Val de Cher Services a défini une stratégie ressources humaines articulée autour de deux axes : accompagner l'ensemble du parcours professionnel des salariés, du recrutement au maintien dans l'emploi, en développant leurs compétences et leur fidélisation, et prévenir les risques professionnels sous toutes leurs formes, qu'ils soient physiques, psychosociaux ou liés à l'usure professionnelle.

Des actions et des outils concrets déclinent cette stratégie et évoluent selon les besoins de l'équipe et les évolutions du secteur. La prévention des risques professionnels s'appuie sur une évaluation annuelle actualisée dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), la fourniture d'équipements de protection adaptés, la formation systématique du personnel à la PRAP2S et au Sauveteur Secouriste du Travail, ainsi que sur des dispositifs d'alerte pour les salariés isolés en intervention. Le personnel est informé de la procédure de protection du lanceur d'alerte, lui garantissant de pouvoir signaler tout dysfonctionnement grave sans crainte de représailles. La Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) permet d'anticiper les évolutions des métiers et des besoins du service, tandis que la qualité de vie au travail se concrétise par un aménagement des plannings, des espaces d'expression réguliers entre professionnels et un accompagnement individualisé lors des entretiens professionnels biennaux.

En l'absence d'instance représentative du personnel compte tenu de la taille de la structure, le dialogue social s'exerce directement lors des échanges de pratiques, temps collectifs au cours desquels l'organisation du service elle-même est questionnée et peut être ajustée avec les professionnels.

Cette stratégie est coconstruite avec les professionnels et fait l'objet d'une évaluation annuelle, au regard notamment du nombre de formations réalisées.

a. L'organigramme et la présentation de l'équipe

Val de Cher Services fonctionne avec une équipe à taille humaine, organisée autour de fonctions clairement identifiées, qui permet des relations de proximité entre le personnel administratif et les équipes de terrain.

Une gouvernance et une direction identifiées. L'association est présidée par Martine KEMIH, à la tête d'un Conseil d'Administration bénévole, au sein duquel Serge DUCHIER assure le rôle d'administrateur pilote de la démarche qualité. La direction opérationnelle est assurée par Jérôme RAYNAUD, Directeur, dont le parcours et les fonctions ont été présentés au chapitre 1.

Un encadrement resserré, organisé autour de trois services. Sous la responsabilité du Directeur, l'encadrement de proximité est assuré par Marie-Dominique CATHELIN MARSAUD, Responsable de secteur, également référente bientraitance de l'association, comme présenté au chapitre 1. Elle coordonne les trois services de l'association : le Service Autonomie, qui regroupe l'ensemble des intervenants à domicile, assistants de vie et auxiliaires de vie sociale ; le Service Portage de Repas, assuré par Julien LATOUR, livreur ; et le Service Prévention, animé au quotidien par France BARSE, intervenante et animatrice, dont les actions ont été présentées au chapitre 3.

Une organisation à taille humaine, revendiquée comme un atout. Cette taille humaine permet des relations de proximité entre le personnel administratif et le personnel de terrain, loin de toute logique de structure anonyme. Elle s'accompagne d'une politique de gestion des ressources humaines fondée sur le management

participatif, qui permet à l'association d'être à l'écoute de ses intervenants et de partager certaines décisions avec les équipes. La disponibilité et l'écoute du personnel d'encadrement visent à ce que chaque intervenant se sente appartenir à une équipe, soutenu et accompagné dans l'exercice de sa mission, plutôt que livré seul à son quotidien professionnel.

b. L'organisation du travail

L'organisation quotidienne du travail des intervenants s'appuie sur plusieurs dispositifs déjà présentés dans les chapitres précédents sous l'angle de l'usager ; ce point les reprend sous l'angle de l'organisation interne du service.

Une sectorisation qui structure l'affectation des tournées. Comme présenté au chapitre 1, l'activité de Val de Cher Services est organisée en quatre secteurs géographiques : Vallon-en-Sully, Cher, Estivareilles et Chazemais. Chaque intervenant est rattaché en priorité à un secteur, ce qui permet de construire des tournées cohérentes, limitant les temps de trajet entre les domiciles successifs, une contrainte déterminante sur un territoire rural étendu de 836 km².

Une planification pilotée par l'encadrement. Les plannings sont établis par Marie-Dominique CATHELIN MARSAUD, Responsable de secteur, à partir des plans personnalisés d'accompagnement de chaque bénéficiaire, en tenant compte des disponibilités des intervenants, des contraintes de secteur, et des impératifs liés aux remplacements présentés au chapitre 5. Cette planification est un exercice d'équilibriste permanent, qui doit concilier la continuité de la relation entre un intervenant référent et son bénéficiaire, la maîtrise des temps de trajet, et la nécessité de couvrir l'ensemble des besoins du territoire.

La télégestion, un suivi en temps réel de l'activité. En place depuis 2009, comme évoqué au chapitre 2, la télégestion permet d'enregistrer automatiquement l'heure de début et de fin de chaque intervention, via le badge scanné par l'intervenant sur son téléphone professionnel. Ce dispositif garantit la fiabilité du suivi des heures réalisées, base de la facturation aux bénéficiaires et aux financeurs, et permet à l'encadrement de disposer d'une vision en temps réel de l'activité de chaque intervenant.

Des transmissions qui irriguent toute l'organisation. Le cahier de liaison numérique, présenté au chapitre 5, ne bénéficie pas qu'aux familles : il constitue également, pour l'encadrement, un outil de pilotage de l'activité, permettant de repérer rapidement une situation nécessitant un ajustement du plan personnalisé d'accompagnement ou une intervention de l'équipe encadrante.

Une coordination hebdomadaire entre encadrement et direction. Une réunion de coordination interne réunit chaque semaine le Directeur et Marie-Dominique CATHELIN MARSAUD, afin de suivre les indicateurs d'activité, d'ajuster les plannings si nécessaire, et de traiter les situations particulières (plaintes, incidents, changements de situation chez un bénéficiaire). Le suivi de ces indicateurs s'appuie sur le menu rapport du logiciel Ximi, qui centralise les données d'activité de l'association. Cette régularité garantit une réactivité de l'encadrement plutôt qu'un traitement des difficultés au fil de l'eau, sans vision d'ensemble.

c. Les bénévoles et leur place dans le projet associatif

Val de Cher Services reste, dans son fonctionnement quotidien, une association essentiellement portée par des professionnels salariés. L'engagement bénévole y occupe néanmoins une place réelle au sein de sa gouvernance.

Un Conseil d'Administration engagé et diversifié. Le Conseil d'Administration de Val de Cher Services est composé de dix membres bénévoles. Le bureau réunit Martine KEMIH, Présidente, Solange AMISET, Trésorière, et Bernard BROUSSE, Secrétaire. Il est complété par sept administrateurs et administratrices : Stéphane AMISET, Lisette BUISSON, Jacqueline BROUSSE, Serge DUCHIER, Guy GILARDIN, Corinne GUYONNET et Françoise SAUTEREAU.

Un engagement qui dépasse la seule gouvernance institutionnelle. Plusieurs administrateurs mettent leurs compétences au service de sujets précis de l'association. Serge DUCHIER assure le pilotage de la démarche qualité, présenté au chapitre 1. Guy GILARDIN s'implique sur les questions de protection des données, en appui du Directeur, pilote RGPD de l'association présenté au chapitre 4. Corinne GUYONNET s'investit sur les questions de risques professionnels, en lien avec la politique de qualité de vie au travail présentée plus loin dans ce chapitre.

Les autres administrateurs et administratrices participent régulièrement aux commissions de l'association et à l'organisation des actions de prévention présentées au chapitre 3. Cette répartition des sujets entre administrateurs traduit concrètement le choix statutaire d'une gouvernance associative de proximité, rappelé au chapitre 1 : les administrateurs ne se limitent pas à un rôle de validation, mais s'investissent chacun selon ses compétences et ses affinités sur des sujets qui touchent directement au fonctionnement du service.

d. Le parcours professionnel

Dans un secteur marqué par une tension durable sur les métiers de l'aide à domicile et par des difficultés de recrutement de personnel diplômé, Val de Cher Services fait le choix de miser sur la montée en compétences progressive de ses salariés plutôt que sur le seul recrutement de profils déjà qualifiés, souvent rares sur un territoire rural.

Un recrutement pragmatique, ouvert à la montée en compétences. Plutôt que d'exiger systématiquement un diplôme à l'embauche, l'association privilégie des formations non diplômantes rapidement mobilisables, qui pourront ensuite être valorisées dans le cadre d'une Validation des Acquis de l'Expérience. Cette approche permet d'élargir le vivier de recrutement, en particulier sur un territoire où les candidats déjà diplômés sont peu nombreux, tout en garantissant une montée en compétences continue une fois le salarié en poste.

Un parcours d'intégration structuré autour du tutorat, inscrit au CPOM. Chaque nouvelle arrivée est accompagnée d'un parcours d'intégration comprenant un accueil administratif, la présentation de l'équipe et de l'organigramme, ainsi qu'un accompagnement par une tutrice sur les premiers temps de la prise de poste, pour sécuriser les premiers pas de l'intervenant sur le terrain. Un livret d'accueil du salarié, comprenant la charte de bientraitance et les règlements internes, est remis à cette occasion. Le rôle des tutrices, ainsi que le volet de formation digitale intégré à ce parcours d'intégration, sont inscrits dans le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens de l'association, qui prévoit une dotation complémentaire dédiée à cette action. Cet ancrage contractuel garantit à Val de Cher Services les moyens de structurer durablement ce dispositif au cours des cinq prochaines années, plutôt que de le faire reposer sur la seule bonne volonté de l'encadrement.

Une formation obligatoire commune à tous les salariés. L'ensemble du personnel bénéficie de deux certifications obligatoires : la SST (Sauveteur Secouriste du Travail), qui permet d'agir efficacement en cas de situation d'urgence au domicile, et la PRAP2S (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique, secteur Sanitaire et Social), qui vise à réduire les risques liés aux manutentions et aux mauvaises postures. Ces deux certifications renforcent la sécurité, tant pour les bénéficiaires que pour les intervenants eux-mêmes.

Des échanges de pratiques comme outil de formation continue. Comme évoqué au chapitre 4, une réunion d'échange de pratiques est organisée mensuellement pour chaque intervenant. Ces temps réguliers, associés à des formations digitales courtes et ciblées, permettent une montée en compétences continue sans nécessiter de longues sessions présentiels, difficiles à organiser pour des professionnels dont l'essentiel du temps de travail se déroule au domicile des bénéficiaires.

Une supervision assurée par l'encadrement de proximité. Le suivi individuel de chaque intervenant est assuré par Marie-Dominique CATHELIN MARSAUD, Responsable de secteur, dans le cadre de la coordination hebdomadaire présentée au point b. Val de Cher Services souhaite enrichir ce suivi par des retours plus réguliers, à l'oral comme à l'écrit, tout au long du parcours du salarié, et non uniquement à l'occasion de l'entretien de fin de période d'essai.

e. La qualité de vie et les conditions de travail

Val de Cher Services conduit depuis plusieurs années un travail structuré sur la prévention des risques professionnels, avec des résultats concrets sur les conditions de travail de ses intervenants.

Une politique de prévention des risques physiques structurée. L'ensemble des intervenants de l'association a été formé à la PRAP2S (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique, secteur Sanitaire et Social), qui permet à chaque professionnel de monter en compétences pour observer et analyser les risques liés à l'activité physique dans une situation de travail donnée, et proposer des pistes d'amélioration. Les situations rencontrées sont remontées lors des réunions d'échanges de pratiques présentées au point d ; si aucune solution n'y est trouvée, le COPIL prévention est sollicité, avec l'appui de ressources d'ergonomes et d'ergothérapeutes mobilisées via Ergodom03. Cette organisation en plusieurs niveaux garantit qu'aucune situation à risque ne reste sans réponse, même lorsqu'elle nécessite une expertise que l'association ne possède pas en interne.

Du matériel ergonomique mis à disposition au domicile. Val de Cher Services sensibilise les bénéficiaires à l'importance d'un matériel d'entretien respectueux de la santé de leur intervenant : aspirateur léger à manche réglable, kit de dépoussiérage à manche télescopique, produits ménagers non corrosifs, ou encore lit électrique et aides techniques de transfert (lève-personne, drap de glisse) lorsque la situation l'exige. Cette démarche, résumée par le message adressé aux bénéficiaires eux-mêmes, bénéficier d'une aide à domicile est une chance, qui s'accompagne en retour d'une attention portée à la santé de celui ou celle qui vient la leur apporter, illustre concrètement l'articulation entre qualité de l'accompagnement et qualité de vie au travail.

Une majoration de l'indemnité kilométrique, inscrite au CPOM. Au-delà du barème conventionnel, Val de Cher Services bénéficie, dans le cadre de son Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens, d'une dotation complémentaire permettant de verser à ses intervenants une majoration de 0,05 euro par kilomètre parcouru. Cet ancrage contractuel sécurise, pour la durée du présent projet de service, un avantage concret et directement perceptible par les salariés sur un poste particulièrement sensible dans un territoire rural où les déplacements sont nombreux, comme rappelé au chapitre 1.

Une prise en charge de séances de bien-être. L'association prend en charge, à hauteur de 120 euros par an et par salarié, des séances contribuant au bien-être (ostéopathie, sophrologie, ou autres pratiques comparables). Ce dispositif traduit une attention portée à la santé globale des professionnels, au-delà de la seule prévention des risques physiques liés à l'activité, et vient compléter les autres leviers de qualité de vie au travail déjà en place.

Une couverture sociale renforcée. L'association a souscrit auprès d'Harmonie Mutuelle un régime de prévoyance couvrant le décès, la perte totale et irréversible d'autonomie, la rente éducation, le maintien de salaire, l'incapacité temporaire totale et l'invalidité, ainsi qu'une complémentaire santé obligatoire pour les salariés en CDI. Des congés spécifiques, au-delà du cadre légal, sont également accordés pour des événements familiaux ou personnels (mariage, naissance, décès, déménagement), témoignant d'une attention portée à la vie personnelle des salariés.

Une sécurisation des déplacements professionnels. Compte tenu de l'importance des déplacements sur le territoire rural de l'association, Val de Cher Services a contracté depuis 2020 une assurance auto-mission qui couvre les salariés utilisant leur véhicule personnel pour des missions spécifiques (transport accompagné, courses), sans surcoût à leur charge. L'indemnité kilométrique versée aux intervenants intègre l'ensemble des composantes réelles du coût d'usage d'un véhicule (amortissement, carburant, entretien, assurance).

Une protection affirmée pour les lanceurs d'alerte. Val de Cher Services garantit à chaque professionnel le respect de ses droits en matière de protection du lanceur d'alerte, conformément à la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence et à la lutte contre la corruption, dite loi Sapin II, renforcée par la loi n°2022-401 du 21 mars 2022 et le décret n°2022-1284 du 3 octobre 2022. Est reconnu comme lanceur d'alerte tout membre du personnel qui révèle ou signale, de manière désintéressée et de bonne foi, des informations portant sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général. Dans le contexte de Val de Cher Services, cela recouvre notamment les signalements de situations de maltraitance, de dysfonctionnements graves ou de manquements aux droits des personnes accompagnées, en cohérence avec la stratégie présentée au chapitre 7.

Des garanties concrètes pour tout lanceur d'alerte de bonne foi. L'identité du salarié qui effectue un signalement est protégée par une confidentialité stricte, toute divulgation étant passible de sanctions pénales. Le lanceur d'alerte bénéficie également d'une irresponsabilité pénale et civile pour les informations qu'il révèle, ainsi que d'une interdiction absolue de toute mesure de représailles, qu'il s'agisse d'un licenciement, d'une sanction ou de toute autre forme de discrimination. Il peut, en complément, solliciter le soutien du Défenseur des droits, joignable gratuitement au 09 69 39 00 00.

Un circuit de signalement organisé en trois niveaux, selon un principe de subsidiarité. Au niveau interne, le professionnel informe d'abord oralement et sans délai sa hiérarchie, la Responsable de secteur Marie-Dominique CATHELIN MARSAUD ou le Directeur Jérôme RAYNAUD, puis formalise son signalement par écrit à l'aide du formulaire « Signalement d'événement indésirable ou de fait de maltraitance », disponible à l'accueil et sur l'espace Teams de l'association. Si aucune réaction n'intervient dans un délai de trois mois, le salarié peut porter son signalement au niveau externe, auprès du Défenseur des droits, de l'autorité judiciaire, de l'ARS ou du Conseil Départemental. En cas de danger grave et imminent, ou d'absence de traitement du signalement, une divulgation publique reste possible et demeure protégée par la loi.

Une information systématique du personnel. La fiche RH-LA-01 « Protection du lanceur d'alerte » est remise à chaque salarié lors de son intégration, avec émargement daté, et intégrée au livret d'accueil du salarié. Elle reste disponible en permanence sur l'espace Teams de l'association, et son contenu est rappelé lors des réunions d'équipe et des temps d'échanges de pratiques présentés au chapitre 6, point d.

f. Valorisation et reconnaissance des professionnels

Au-delà des dispositifs de formation et de prévention des risques déjà présentés, Val de Cher Services attache une importance particulière à la reconnaissance de ses professionnels, dans un secteur où le sentiment de non-reconnaissance constitue l'une des causes fréquentes de désengagement et de turnover.

Une reconnaissance qui passe par l'écoute et le management participatif. Comme rappelé au chapitre 1, l'association a fait le choix d'un management participatif, qui permet d'associer les intervenants à certaines décisions plutôt que de les leur imposer. Cette reconnaissance se construit au quotidien, à travers la disponibilité de l'encadrement et les réunions d'échanges de pratiques présentées au point d, qui offrent à chaque professionnelle un espace où sa parole et son expérience de terrain sont prises en compte.

Un devoir de représentation qui valorise l'image du métier. Le livret d'accueil du salarié rappelle que chaque intervenant est garant de l'image du service qu'il représente, que ce soit au domicile des bénéficiaires, en réunion ou à l'extérieur. Cette exigence de discrétion, de politesse et de tenue professionnelle, loin d'être une contrainte à sens unique, valorise en retour le professionnalisme du métier d'aide à domicile, encore trop souvent perçu de l'extérieur comme peu qualifié.

Une reconnaissance concrète, déjà inscrite dans les avantages présentés au point e. La majoration de l'indemnité kilométrique et la prise en charge de séances de bien-être, présentées au point précédent, constituent des marques tangibles de reconnaissance du travail fourni par les intervenants, au-delà des seuls discours de valorisation.

Une reconnaissance collective, à travers les temps de cohésion d'équipe. Val de Cher Services souhaite renforcer ces temps collectifs et mieux présenter les nouveaux arrivants à l'ensemble des équipes, afin de renforcer le sentiment d'appartenance à une même équipe, au-delà de l'isolement propre à un métier exercé majoritairement seul, au domicile des bénéficiaires. Ces temps de cohésion ont jusqu'alors été moins plébiscités par les salariés que souhaité, et l'association entend travailler sur les conditions de leur réussite pour obtenir une meilleure adhésion du personnel. Cette réflexion passera peut-être par la mise en place de temps rémunérés, plutôt que par des temps de convivialité proposés sur la base du volontariat bénévole, afin de ne pas faire reposer la cohésion d'équipe sur le seul temps personnel des salariés.

g. Stratégie et pilotage RH

Le pilotage des ressources humaines de Val de Cher Services repose sur une gouvernance partagée entre la direction salariée et les instances associatives bénévoles.

Une gouvernance RH partagée entre direction et encadrement. Le pilotage des ressources humaines s'appuie sur la coordination hebdomadaire entre le Directeur et Marie-Dominique CATHELIN MARSAUD, Responsable de secteur, présentée au point b, qui permet de suivre au fil de l'eau les situations individuelles et les besoins d'organisation de l'équipe. Cette coordination porte notamment sur les nouveaux clients et la planification de leur plan d'aide, sur les besoins en temps et en compétences nécessaires pour couvrir ces nouvelles interventions, ainsi que sur les disponibilités du planning lorsqu'un ajustement est nécessaire. Elle est complétée par l'implication de Corinne GUYONNET, administratrice bénévole, sur les questions de risques professionnels, comme évoqué au point c. Cette gouvernance partagée entre professionnels salariés et bénévoles associatifs illustre, une fois encore, le mode de fonctionnement propre à Val de Cher Services, où les administrateurs ne se limitent pas à un rôle de validation.

Une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels au service de l'anticipation. Val de Cher Services conduit une démarche de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP), qui lui permet d'anticiper les besoins futurs en personnel liés aux départs programmés (retraite notamment) ou aux évolutions de compétences et de postes au sein de l'équipe. Cette anticipation est d'autant plus nécessaire sur un territoire rural où le recrutement reste, comme rappelé au point d, un exercice durablement contraint : elle permet à l'association de préparer un remplacement ou une montée en compétences avant que le besoin ne devienne urgent.

Un partenariat avec Xelya pour construire un véritable tableau de bord RH. Comme présenté au point b, le suivi des indicateurs d'activité s'appuie aujourd'hui sur le menu rapport du logiciel Ximi. Val de Cher Services s'appuie sur sa convention de partenariat avec la société Xelya, éditrice de cette solution, pour conduire le travail de construction d'un tableau de bord RH plus complet, intégrant des indicateurs élargis (attractivité des postes, absentéisme, turnover, volume de formation dispensé). L'association vise une mise en place de cet outil dans un délai de deux ans, tout en cherchant à avancer plus rapidement si les conditions le permettent, afin de disposer au plus tôt des éléments nécessaires à la prise de décision.

07

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

Stratégie d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques

Conformément au référentiel national d'évaluation de la Haute Autorité de Santé et aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles applicables au secteur, Val de Cher Services a défini une stratégie d'amélioration continue de la qualité articulée autour de deux axes : piloter la qualité au moyen d'instances et d'outils structurés associant l'ensemble des parties prenantes, et maîtriser les risques inhérents à l'activité d'accompagnement à domicile, qu'ils concernent la maltraitance, les risques infectieux, la gestion de crise, la protection des données ou le traitement des plaintes et événements indésirables.

Des actions et des outils concrets déclinent cette stratégie et évoluent selon les besoins repérés dans l'exercice de l'activité. Le pilotage s'appuie sur un COPIL qualité réunissant annuellement la direction, la présidente, le pilote qualité et la responsable de secteur (référénte bientraitance), ainsi que sur un programme annuel d'amélioration continue de la qualité (PACQ) structuré selon la trame nationale AN-ACQ, précisant pour chaque écart identifié l'action à mener, son responsable, son échéance et son indicateur de suivi. Cette organisation est complétée par des audits internes, l'analyse régulière des indicateurs d'activité, les retours d'expérience de l'équipe et les enquêtes de satisfaction des usagers. La gestion des risques est déclinée dans chacun des domaines détaillés ci-après : prévention de la maltraitance, prévention des risques infectieux, gestion de crise et continuité d'activité, protection des données, et traitement des plaintes et événements indésirables. L'ensemble de cette organisation s'inscrit dans une logique de réévaluation permanente selon la roue de Deming (Plan, Do, Check, Act), garantissant une adaptation continue aux évolutions réglementaires et aux besoins des personnes accompagnées.

Cette stratégie est coconstruite avec les professionnels, les personnes accompagnées et les instances participatives. Elle est réévaluée chaque année, au regard notamment du résultat de l'évaluation externe HAS et du taux de réalisation des actions inscrites au PACQ.

a. La stratégie de prévention et de lutte contre la maltraitance

Conformément à l'article L.119-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, la maltraitance désigne toute atteinte portée aux droits, aux besoins fondamentaux, à la santé ou à la dignité d'une personne en situation de vulnérabilité, dans le cadre d'une relation de confiance, de dépendance ou d'accompagnement. Val de Cher Services affirme une politique de tolérance zéro face à toute forme de maltraitance, qu'elle soit physique, psychologique, verbale, organisationnelle ou liée à une négligence, active ou passive. Cette exigence, déjà posée en préambule du présent document, se traduit ici de façon opérationnelle, conformément au décret n°2024-166, qui impose de préciser les moyens de repérage, les modalités de signalement et de traitement, ainsi que la réalisation d'un bilan annuel.

Le repérage des situations à risque. Val de Cher Services a identifié plusieurs facteurs de risque nécessitant une vigilance renforcée : l'isolement extrême d'une personne accompagnée, la détresse d'un aidant familial, ou des situations pouvant générer de l'agressivité chez une personne présentant des troubles du comportement. Les intervenants, formés au repérage des signaux d'alerte (changement de comportement, méfiance inhabituelle, blessures inexpliquées), sont les premiers en mesure d'identifier ces situations lors de leurs passages réguliers au domicile.

Un référent maltraitance clairement identifié. Comme présenté au chapitre 1, Marie-Dominique CATHELIN MARSAUD, Responsable de secteur, est nommée référente bientraitance de l'association. Elle est chargée de

recueillir toute alerte ou tout doute exprimé par un salarié, un bénévole, une personne accompagnée ou un proche, quelle que soit la nature du signal.

Une procédure de signalement et de traitement diligente. Toute suspicion ou tout constat de maltraitance doit être rapporté sans délai à la référente ou à la direction. L'association s'engage à traiter chaque signalement avec diligence et confidentialité : le Directeur mène l'investigation nécessaire (entretiens, recueil de témoignages) et prend les mesures qui s'imposent, pouvant aller d'un simple rappel des bonnes pratiques jusqu'au signalement externe aux autorités compétentes lorsque les faits sont avérés et graves, à savoir le Conseil Départemental de l'Allier, autorité de tutelle de l'association, et le Procureur de la République lorsque les faits sont susceptibles de constituer une infraction pénale. Une réponse personnalisée est systématiquement apportée à la personne à l'origine du signalement, pour la tenir informée des suites données.

Une autorité extérieure de recours, conformément à l'article L.311-8 du CASF. Comme rappelé au chapitre 4, toute personne accompagnée ou son représentant légal peut saisir gratuitement la personne qualifiée désignée par arrêté du Conseil Départemental de l'Allier, en toute indépendance de l'association. Ses coordonnées figurent dans le livret d'accueil remis à chaque usager dès son admission.

Un numéro national de signalement à faire connaître. Depuis le 1er mars 2026, le 3133 est le numéro national gratuit d'écoute et de signalement des maltraitements envers les adultes vulnérables (personnes âgées, personnes en situation de handicap, personnes en situation de précarité), accessible 7 jours sur 7 de 9h à 20h. Ce numéro, qui remplace le dispositif antérieur porté par les centres Alma et le 3977, permet à toute personne accompagnée, à son entourage, ou à tout témoin d'une situation préoccupante, d'obtenir une écoute et une orientation adaptées, indépendamment de l'association. Val de Cher Services veille à faire connaître ce numéro auprès des personnes accompagnées et de leurs proches, en complément des autres recours déjà présentés (personne qualifiée, Conseil Départemental).

Une formation continue de l'ensemble du personnel. Tous les salariés ont suivi une formation sur la bientraitance et la maltraitance, incluant la gestion de situations difficiles. Ces sujets sont régulièrement abordés lors des réunions mensuelles d'échanges de pratiques présentées au chapitre 6, qui permettent d'évoquer collectivement des situations concrètes rencontrées sur le terrain.

Un bilan annuel, présenté au Conseil d'Administration et au GEU. Un bilan annuel des situations de maltraitance survenues, ou des risques signalés, est réalisé et présenté au Conseil d'Administration ainsi qu'au Groupe d'Expression des Usagers présenté au chapitre 4. Ce bilan permet de tirer les enseignements de l'année écoulée et d'ajuster, si nécessaire, le plan d'actions de l'association.

b. L'évaluation de la qualité et le pilotage de la démarche

Le référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé applicable aux établissements et services sociaux et médico-sociaux structure la démarche qualité autour de douze stratégies obligatoires. Ce point présente la façon dont Val de Cher Services pilote cette démarche dans son ensemble.

Un pilote qualité identifié au sein de la gouvernance. Comme présenté au chapitre 1, Serge DUCHIER, administrateur bénévole, assure le pilotage de la démarche qualité de l'association. Cette fonction, assumée par un membre du Conseil d'Administration plutôt que par un salarié, traduit l'implication de la gouvernance associative dans le suivi de la qualité, en complément du travail quotidien de l'équipe encadrante.

Un Plan d'Actions Correctives Qualité (PACQ) comme outil central de pilotage. Chacune des douze stratégies fait l'objet d'un plan d'actions propre, identifiant les écarts constatés entre la pratique actuelle de l'association et les exigences du référentiel, les actions à engager pour les résorber, un responsable, une échéance et un indicateur de suivi. L'ensemble de ces plans d'actions par stratégie constitue le PACQ de l'association, qui sera alimenté et actualisé tout au long de la période 2026-2030, au fil de la mise en œuvre du présent projet de service.

Un manuel qualité à construire. Val de Cher Services souhaite formaliser, au cours des cinq prochaines années, un manuel qualité regroupant l'ensemble des procédures, protocoles et outils utilisés par l'association pour garantir la qualité de l'accompagnement (procédure de signalement des événements indésirables, protocole d'admission, support de transmission, entre autres). Ce document de référence facilitera la transmission de ces pratiques aux nouveaux professionnels et constituera un support de preuve pour l'évaluation HAS.

Des indicateurs de suivi déjà mobilisés, à consolider. Plusieurs indicateurs sont d'ores et déjà suivis par l'association, à travers ses différents chapitres : le taux de satisfaction des personnes accompagnées (chapitre 4), les indicateurs d'activité issus de Ximi (chapitre 6), ou encore les résultats du programme de prévention transmis à la CFPPA 03 (chapitre 3). Val de Cher Services souhaite consolider ces indicateurs disparates en un tableau de bord qualité unique, articulé avec le futur tableau de bord RH présenté au chapitre 6, afin d'offrir une vision d'ensemble de la performance de l'association aux instances de gouvernance.

Une évaluation qui s'inscrit dans la durée du projet de service. Le pilotage de la démarche qualité ne se limite pas à la préparation ponctuelle de l'évaluation HAS : il vise à installer une dynamique d'amélioration continue sur l'ensemble de la période 2026-2030, avec des points d'étape réguliers auprès du Conseil d'Administration et des équipes.

c. La gestion du risque médicamenteux

Stratégie de gestion du risque médicamenteux

Conformément à la répartition des compétences entre aide et soin fixée par la réglementation applicable aux professions de santé et à l'autorisation en tant que SAD Aide délivrée par le Conseil Départemental de l'Allier au titre de la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015, Val de Cher Services a défini une stratégie de gestion du risque médicamenteux articulée autour de deux axes : garantir une frontière stricte et systématiquement rappelée entre les actes relevant de l'aide à la personne et ceux relevant exclusivement d'un professionnel de santé, et sécuriser la vigilance et la transmission d'informations lors de chaque intervention, en lien étroit avec les professionnels de santé qui interviennent au domicile.

Des actions et des outils concrets déclinent cette stratégie et évoluent selon les besoins repérés sur le terrain. Cette frontière est rappelée systématiquement dès l'intégration de chaque intervenant, qui reçoit une consigne stricte et non négociable : ne jamais préparer un pilulier ni administrer un traitement, cette compétence relevant exclusivement d'un professionnel de santé habilité (infirmier libéral, SSIAD, pharmacien). Le rôle de l'intervenant se limite à une vigilance sur la prise d'un traitement déjà préparé par un tiers habilité, avec transmission systématique à l'équipe d'encadrement, via l'application Ximi mobile, de toute anomalie constatée : oubli, absence du pilulier préparé, ou doute sur la bonne prise du traitement. En cas de doute sur une situation médicamenteuse, l'équipe encadrante sollicite directement le médecin traitant ou l'infirmier libéral en charge de la personne accompagnée pour validation, plutôt que de laisser l'intervenant ou l'encadrement trancher seul une question qui relève de la compétence médicale. Cette coordination s'appuie notamment sur la relation de proximité entretenue avec certains médecins du territoire, auprès desquels l'association peut être amenée à solliciter un protocole écrit formalisant la conduite à tenir pour une situation identifiée (par exemple un traitement à horaires contraints ou une situation à risque particulière), afin de sécuriser la pratique des intervenants dans la durée plutôt que de renouveler une simple consigne orale à chaque occurrence.

Cette stratégie est coconstruite avec les professionnels de santé partenaires du territoire, en particulier dans le cadre de la convention avec le cabinet DUMAS-GERZAGUET présentée au chapitre 2. Elle fait l'objet d'un suivi régulier dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité, notamment au regard du nombre de protocoles obtenus auprès des professionnels de santé.

d. La prévention du risque infectieux

Stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux

La prévention et la maîtrise du risque infectieux constituent un enjeu majeur de qualité et de sécurité des accompagnements. Val de Cher Services a défini une stratégie articulée autour de deux axes : garantir l'application des bonnes pratiques d'hygiène lors de chaque intervention, et sensibiliser en continu les professionnels comme les personnes accompagnées afin d'adapter les pratiques sans délai en cas de situation à risque ou d'évolution des recommandations nationales.

Des actions et des outils concrets déclinent cette stratégie et évoluent selon les besoins repérés sur le terrain. Une **procédure d'hygiène et sécurité** est appliquée par l'ensemble des intervenants (port de gants, précautions standard adaptées à l'aide à domicile), et des consignes sont communiquées aux personnes accompagnées, notamment en cas d'épisode épidémique. Le respect de ces règles est évalué régulièrement sur le terrain, à l'occasion des visites à domicile de la responsable de secteur et des audits internes, permettant d'ajuster la stratégie si nécessaire.

Cette stratégie est élaborée en lien avec les personnes accompagnées, les professionnels et les partenaires sanitaires. Elle fait l'objet d'un suivi régulier et d'une actualisation en fonction des résultats obtenus et des évolutions des recommandations nationales, au regard notamment du taux de conformité constaté lors des visites terrain.

À domicile, la prévention du risque infectieux ne se pose pas dans les mêmes termes qu'en établissement collectif. Il s'agit d'accompagner chaque personne en sécurité dans son propre lieu de vie, tout en protégeant à la fois la personne accompagnée et l'intervenant. Val de Cher Services a formalisé cette vigilance de longue date dans sa procédure de sécurité et de santé au travail, qui pose des règles claires et déjà appliquées par les équipes.

Les règles d'hygiène de base. Chaque intervenant porte une tenue adaptée à son activité (blouse, gants, chaussures fermées), évite les cheveux détachés et le port de bijoux pendant l'intervention, et se lave les mains plusieurs fois par jour avec du savon, pendant trente secondes, à chaque moment clé de la journée : à l'arrivée et au départ du domicile, après être allée aux toilettes, après avoir retiré ses gants de travail, après avoir touché un animal. Une distinction est faite entre les gants de ménage, utilisés pour la manipulation des produits chimiques et l'entretien du cadre de vie, et les gants de soin, mieux adaptés lorsqu'il s'agit d'aider une personne fragile à sa toilette.

La vigilance face aux situations infectieuses. Les intervenants sont sensibilisés aux gestes barrières simples : se couvrir le nez et la bouche en cas de toux ou d'éternuement, utiliser un mouchoir jetable et le jeter aussitôt, porter un masque chirurgical s'ils sont eux-mêmes malades et doivent tout de même intervenir en présence d'une autre personne. La vaccination contre les principales maladies fait également partie des recommandations de la procédure.

La conduite à tenir en cas de blessure ou d'exposition. La procédure détaille les gestes de premiers secours à adopter en cas de piqûre, de coupure ou de morsure : lavage soigneux à l'eau et au savon, puis rinçage, désinfection le cas échéant, et consultation du médecin ou des services d'urgence si nécessaire. Les intervenants n'ont pas vocation à manipuler les déchets médicaux du domicile (seringues, aiguilles, pansements) ; leur gestion relève des professionnels de santé intervenants.

Les outils déjà en place. L'association dispose d'un Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels, actualisé chaque année. L'évaluation multidimensionnelle de la situation de la personne accompagnée, qui permet notamment de repérer les risques présents au domicile, est aujourd'hui réalisée sur tablette par la responsable de secteur, à l'aide d'une grille intégrée au logiciel Ximi. Cet outil numérique a remplacé le support papier initialement prévu dans la procédure de sécurité et de santé au travail, et permet un repérage plus réactif des situations à risque, y compris sur le plan sanitaire (état du logement, présence d'animaux non vaccinés, personne malade), ainsi qu'une sensibilisation de la personne accompagnée et de son entourage à ces enjeux. En cas d'urgence ou d'accident au domicile, une alerte peut par ailleurs être déclenchée directement depuis le terminal professionnel de l'intervenant, via le dispositif d'aide au travailleur isolé intégré au logiciel de télégestion.

Une procédure à faire évoluer. Cette procédure de sécurité et de santé au travail, bien qu'opérationnelle et appliquée, mérite une actualisation dans le cadre du présent projet de service : elle gagnerait à intégrer plus explicitement le passage de la grille papier à Ximi, la vigilance en période épidémique (grippe, gastro-entérite), les modalités de coordination avec les partenaires sanitaires du territoire, ainsi qu'un point de contact désigné en interne pour les questions d'hygiène.

e. La gestion de crise et la continuité d'activité

Un service autonomie à domicile accompagne des personnes parmi les plus vulnérables du territoire. Une interruption ou une désorganisation de l'activité, même temporaire, peut avoir des conséquences directes sur leur sécurité. Val de Cher Services dispose à ce titre d'un plan de continuité d'activité, initialement rédigé en réponse à l'épidémie de COVID-19 et dont la dernière mise à jour connue remonte à mars 2019.

Un référent désigné pour piloter la crise. Le directeur est identifié comme la personne responsable de la préparation et du pilotage du dispositif de gestion de crise épidémique : gestion des stocks de matériel de protection, rédaction et actualisation du plan, mise à jour des répertoires de contacts utiles (fournisseurs, familles, professionnels de santé). Une suppléance est prévue en cas d'indisponibilité du directeur, avec un recours possible aux membres du conseil d'administration.

L'anticipation d'un absentéisme important. Le plan pose une hypothèse chiffrée de réduction des effectifs en période épidémique : un absentéisme de 25 % sur toute la durée de l'épisode, pouvant atteindre 40 % pendant les deux semaines de pic. Cette projection permet à l'association de mesurer à l'avance le déficit de personnel à couvrir plutôt que de le découvrir dans l'urgence.

La réorganisation du travail en effectif réduit. Plusieurs leviers sont prévus pour absorber cette tension : une délégation temporaire des responsabilités de direction (le directeur ou la responsable de secteur peuvent se relayer sur le contrôle des payes, la gestion des plannings ou les visites à domicile), une nouvelle hiérarchisation des tâches donnant la priorité aux interventions essentielles et permettant de reporter certaines tâches d'entretien du logement, ainsi qu'un aménagement exceptionnel des horaires et des congés. Si ces mesures internes ne suffisent pas, le recours à des renforts extérieurs, notamment via des entreprises de travail temporaire, est envisagé.

Les mesures barrières et l'équipement de protection. Le plan prévoit la constitution de stocks de masques (FFP2 pour les intervenants en contact direct, masques chirurgicaux pour les autres personnels), de tabliers, de gants et de lunettes de protection réutilisables, ainsi que de solutions hydroalcooliques. Un stock tampon permettant de tenir sept jours en attendant un réapprovisionnement est maintenu, complété par un stock plus large visé à vingt et un jours pour le reste du matériel.

Le suivi des situations à risque et le renforcement de l'hygiène. Un système de recensement des cas suspects ou avérés, parmi les bénéficiaires comme parmi le personnel, s'appuie sur les données déjà collectées via les plannings pour retracer d'éventuelles chaînes de contamination. En période d'épidémie déclarée, le protocole d'entretien des domiciles et des locaux est renforcé : aération régulière des pièces, nettoyage humide des sols, double sac pour les poubelles contenant mouchoirs et masques usagés, attention particulière portée aux surfaces les plus fréquemment touchées (poignées, interrupteurs, tablettes, télécommandes).

Une communication organisée par public. Le plan distingue trois cibles de communication : le personnel, informé lors d'une réunion dédiée sur les nouvelles règles d'hygiène et l'organisation du travail ; les familles, informées par courrier, Ximi family, Extranet, email et par voie d'affichage au siège ; et les fournisseurs, contactés par mail et téléphone, à qui il peut être demandé de désigner une entreprise de remplacement en cas de rupture d'approvisionnement.

Une gradation en phases. Le dispositif distingue plusieurs niveaux de vigilance : une phase de non-alerte, pendant laquelle l'association entretient ses stocks, actualise son plan une fois par an et organise une communication générale sur l'hygiène ; puis une phase pandémique déclarée, qui déclenche le renforcement des mesures barrières, la distribution du matériel de protection et la mise en place du système d'enregistrement des mouvements.

Un document à réviser avant l'échéance de l'évaluation. Ce plan, bien que solide dans sa structure, porte les marques de son origine conjoncturelle : il cite un référent DDASS, organisme disparu depuis, et prévoit une suppléance nominative qui n'est plus à jour au regard des mouvements d'équipe survenus depuis sa rédaction. Sa révision, déjà prévue, sera l'occasion de l'élargir formellement au-delà du seul risque épidémique (canicule, autre catastrophe naturelle) et de l'intégrer pleinement à la démarche qualité du présent projet de service.

f. La protection des données personnelles

Stratégie numérique

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) et dans le cadre du Programme ESMS Numérique porté par la CNSA, Val de Cher Services a défini une stratégie numérique articulée autour de deux axes : mettre les outils numériques au service de la qualité de l'accompagnement, de la coordination entre professionnels et de la fiabilité de l'identification des personnes accompagnées, et garantir la sécurisation des données personnelles ainsi que la cybersécurité du système d'information.

Des actions et des outils concrets déclinent cette stratégie et évoluent selon les besoins de l'association. Le virage numérique engagé depuis 2009, renforcé en 2020 avec le déploiement de Ximi mobile et de Teams, a permis de sécuriser la coordination entre l'équipe administrative et les intervenants à domicile, ainsi que l'information des familles via l'application Ximi Family.

Bien que Val de Cher Services n'exerce pas d'activité de soins infirmiers, ses échanges réguliers avec les établissements de santé et les professionnels de santé du territoire (cf. chapitre 6) l'engagent à sécuriser l'identification des personnes accompagnées selon les mêmes exigences que ses partenaires sanitaires.

À ce titre, le dossier usager informatisé (DUI) intègre la gestion de l'Identité Nationale de Santé (INS), conformément au Référentiel National d'Identitovigilance (volet 3, spécifique aux structures non hospitalières) : chaque personne accompagnée se voit attribuer un statut de confiance sur son identité numérique (identité provisoire, validée, récupérée ou qualifiée), selon des modalités formalisées dans une charte d'identitovigilance dédiée, actualisée le 15 décembre 2023.

Cette politique est pilotée par le directeur, référent en identitovigilance, avec l'appui de la responsable de secteur et de l'éditeur Xelya.

Elle prévoit le suivi des événements indésirables liés à un défaut d'identification, la formation des professionnels dès leur intégration, ainsi qu'un bilan périodique présenté aux instances de gouvernance.

La sécurisation des données s'appuie par ailleurs sur l'hébergement par Xelya, éditeur certifié ISO 27001, ISO 27018, ISO 20000-1 et Hébergeur de Données de Santé, ainsi que sur le pilotage de la conformité RGPD assuré par le Directeur, avec l'appui de Guy GILARDIN, administrateur, pour l'ensemble de la documentation réglementaire, présentée en détail ci-après.

L'association veille également à prévenir la fracture numérique chez les personnes accompagnées les plus éloignées de ces outils, au travers d'ateliers numériques de prévention et d'une orientation vers les Maisons France Services du territoire lorsque la situation le nécessite.

L'association n'a pas encore formalisé de cadre d'utilisation de l'intelligence artificielle ; ce point constitue un axe de travail identifié pour la période 2026-2030.

Accompagner une personne à son domicile suppose de connaître beaucoup de choses sur elle : sa santé, ses habitudes, sa famille, parfois ses fragilités les plus intimes. Cette confiance accordée par la personne accompagnée engage Val de Cher Services à une vigilance constante sur la manière dont ces informations sont recueillies, partagées et conservées.

Val de Cher Services a formalisé une charte d'usage de l'intelligence artificielle, applicable à l'ensemble du personnel, définissant les outils autorisés, les données interdites de saisie et les modalités de vérification des contenus produits. Cette charte a été signée le 28/08/2026 par la direction et diffusée à l'ensemble du personnel.

Un hébergement sécurisé par un partenaire certifié. Les données des personnes accompagnées et des professionnels sont hébergées via le logiciel Ximi, édité par Xelya. Ce partenaire porte plusieurs certifications qui viennent objectiver la sécurité du système sur lequel repose l'ensemble de l'activité de VCS : la certification ISO 27001 pour la sécurité de l'information, la certification ISO 27018 spécifiquement dédiée à la protection des données à caractère personnel hébergées dans le cloud, la certification ISO 20000-1 pour la gestion du système d'information, ainsi que la certification Hébergeur de Données de Santé (HDS), pertinente dès lors que certaines informations relatives à la situation des personnes accompagnées peuvent relever de données de santé. Ces certifications ne dispensent pas VCS de ses propres obligations en tant que responsable de traitement, mais elles apportent une garantie solide sur le maillon technique de la chaîne.

Une sécurisation déjà engagée avec le passage au numérique. Le virage numérique pris par l'association depuis 2009, puis renforcé en 2020 avec le déploiement de Ximi mobile et de Teams, a été conçu dès l'origine avec un niveau de sécurité informatique conforme aux exigences du RGPD. La coordination entre l'équipe administrative et les intervenants à domicile s'appuie ainsi sur des outils sécurisés plutôt que sur des échanges informels qui exposeraient davantage les informations des personnes accompagnées.

Des règles simples appliquées au quotidien. Chaque intervenant verrouille systématiquement l'écran de sa tablette ou de son téléphone professionnel après chaque utilisation, et utilise ses propres identifiants de connexion, qu'il ne communique jamais, ni à un collègue, ni à un membre de la famille de la personne accompagnée. Aucune photo ou vidéo de la personne n'est prise sans son autorisation écrite, tracée dans son dossier.

Le partage strict de l'information utile. Les informations recueillies sur une personne accompagnée ne sont partagées qu'avec les professionnels qui en ont besoin pour assurer la qualité et la continuité de l'accompagnement, par les canaux prévus à cet effet (cahier de liaison, Ximi). Les réunions d'équipe et les transmissions sont l'occasion de rappeler régulièrement ce qui relève du besoin de savoir professionnel et ce qui n'a pas vocation à circuler au-delà.

Une gouvernance RGPD identifiée. Le pilotage de la conformité RGPD est assuré par le Directeur, avec l'appui de Guy GILARDIN, administrateur bénévole impliqué sur les questions de protection des données, en complément des garanties apportées par l'hébergeur.

L'information des personnes accompagnées. Les personnes accompagnées et leur entourage sont informés des modalités de traitement de leurs données, notamment lors de l'admission et de la signature du document individuel de prise en charge. Cette information gagnerait à être présentée sous une forme plus accessible pour les personnes en difficulté de compréhension.

Un partenaire également engagé sur la qualité de vie au travail. À titre complémentaire, Xelya est aussi certifié Great Place To Work, ce qui témoigne d'une cohérence de valeurs entre VCS et ses prestataires numériques, au-delà de la seule dimension technique.

g. Le recueil et le traitement des plaintes, réclamations et événements indésirables

Une personne accompagnée, sa famille ou un salarié peut, à tout moment, exprimer un mécontentement ou signaler une situation préoccupante. Val de Cher Services dispose sur ce point d'un ensemble de procédures formalisées, articulées entre elles, qui couvrent aussi bien la réclamation ordinaire que l'événement indésirable grave.

Le traitement du courrier, du courriel et des appels. Une procédure d'accueil et de traitement du courrier, du courriel et des messages téléphoniques encadre la réception de toute demande, réclamation comprise : décrocher après une ou deux sonneries, accueillir avec la formule consacrée, reformuler la demande pour s'assurer de sa bonne compréhension, puis traiter, transférer ou consigner selon le cas dans le logiciel Ximi. Cette rigueur dans l'accueil, même pour une simple demande, est ce qui permet de repérer tôt une insatisfaction avant qu'elle ne s'aggrave.

Le traitement de la réclamation. Une réclamation est définie comme l'expression d'une insatisfaction, d'un mécontentement ou d'une déception qu'un usager ou un intervenant attribue à l'association et dont il demande le traitement, ainsi que la non-récidive. Reçue par téléphone, elle est confirmée par écrit pour en garder une trace probante ; reçue par écrit, un délai de traitement est systématiquement communiqué. Chaque réclamation est ensuite enregistrée dans Ximi, analysée (qui, pourquoi...) puis validée en tant que réclamation si elle est justifiée. Elle est ensuite traitée par des mesures concrètes (convocation du salarié concerné si nécessaire, réajustement du planning, envoi des bons documents), puis fait l'objet d'une réponse informant la personne de la décision prise et des mesures éventuellement mises en place pour éviter que la situation ne se reproduise.

Le signalement des événements indésirables. Un événement indésirable est défini comme tout dysfonctionnement grave susceptible d'affecter la prise en charge, l'accompagnement ou le respect des droits des personnes, ou tout événement menaçant leur santé, leur sécurité ou leur bien-être. Une fiche de signalement dédiée, disponible à l'accueil, est à compléter par tout professionnel témoin d'une telle situation : description chronologique des faits, actions immédiatement entreprises, causes possibles, personnes avisées (direction, famille, mairie, gendarmerie, médecin, pompiers, SAMU), estimation de la gravité et de la fréquence. Cette même fiche sert également au signalement d'un fait de maltraitance, avec une case dédiée à cet effet.

Une chaîne d'analyse et d'archivage claire. Le formulaire complété est transmis au supérieur hiérarchique, puis l'ensemble des fiches est analysé par le directeur et la responsable de secteur, avant d'être classé selon le cas dans le classeur des événements indésirables ou dans le dossier administratif de la personne concernée. L'association rappelle explicitement à ses équipes que ces fiches ne servent pas à dénoncer ou à dénigrer le travail de chacun, mais à repérer les dysfonctionnements pour mieux les résoudre dans un processus d'amélioration continue : une culture du signalement protégée plutôt que redoutée.

Le signalement d'un fait de maltraitance. Une procédure spécifique, distincte mais articulée avec celle des événements indésirables, rappelle que la non-dénonciation d'une situation de maltraitance relève du droit pénal. Elle détaille les démarches selon le contexte : signalement à la police ou à la gendarmerie en cas de péril imminent, information du procureur de la République, contact avec le 3133, numéro national d'écoute et de signalement des maltraitements envers les adultes vulnérables (qui a remplacé, depuis le 1er mars 2026, le dispositif porté par les centres Alma et le 3977), ou signalement à l'ARS et à la direction de l'autonomie du Conseil départemental de l'Allier lorsque la maltraitance concerne un professionnel du secteur. La procédure insiste sur un principe simple mais essentiel : ne jamais rester seul face à une situation de ce type, et toujours en informer son supérieur hiérarchique pour être accompagné dans le signalement.

La déclaration d'événement indésirable grave (EIG) au Département. Lorsque l'événement compromet fortement la sécurité des biens ou des personnes, un signalement est adressé au service prévention et soutien à domicile du Conseil départemental de l'Allier, à l'adresse dédiée, en respectant un formulaire réglementaire en deux volets : un premier volet de remontée immédiate sous 48 heures, un second d'analyse approfondie et de retour d'expérience à transmettre dans les trois mois. Cette transmission ne dispense pas, le cas échéant, du signalement aux autorités judiciaires compétentes, et garantit l'anonymat des personnes concernées.

08

LES OBJECTIFS, PROJETS ET ACTIONS SUR LES 5 PROCHAINES ANNÉES

a. Issus de la préparation à l'évaluation HAS de 2026

La rédaction du présent projet de service, conduite en miroir du référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé, a permis à Val de Cher Services d'identifier plusieurs axes de progrès directement liés aux exigences de ce référentiel. Ces axes, distincts de ceux issus des ateliers professionnels, du Groupe d'Expression des Usagers ou du CPOM (présentés aux points suivants), résultent du travail d'auto-évaluation mené chapitre par chapitre au fil de la rédaction.

Structurer les outils de la démarche qualité. L'association souhaite formaliser un manuel qualité regroupant l'ensemble de ses procédures et protocoles (chapitre 7), ainsi qu'un tableau de bord qualité unique consolidant les indicateurs aujourd'hui dispersés entre plusieurs chapitres (satisfaction, activité, prévention).

Sécuriser l'exercice effectif des droits des personnes accompagnées. Plusieurs points de vigilance ont été identifiés au chapitre 4 : systématiser la vérification de la personne de confiance à chaque révision du plan personnalisé d'accompagnement, et construire des outils facilitant l'expression des personnes ayant des difficultés de communication (pictogrammes, méthode Facile à Lire et à Comprendre), qui n'existent pas à ce jour.

Renforcer la continuité et la fluidité des parcours. La gestion des remplacements, identifiée comme un point de vigilance au chapitre 5, ainsi que la structuration des réunions de concertation famille-service-intervenants pour les situations complexes (chapitre 4), constituent des axes de progrès directement liés à la stratégie de continuité des parcours attendue par le référentiel.

Structurer la gestion prévisionnelle des ressources humaines. Comme présenté au chapitre 6, Val de Cher Services souhaite consolider sa démarche de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) et construire, avec l'appui de son partenariat avec Xelya, un tableau de bord RH élargi (attractivité, absentéisme, turnover, formation).

b. Issus du CPOM et des financeurs

Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens de Val de Cher Services, ainsi que les relations avec ses différents financeurs, dessinent plusieurs priorités que l'association entend inscrire dans son plan d'actions 2026-2030.

Consolider les dispositifs déjà financés par le CPOM. Le CPOM prévoit d'ores et déjà une dotation complémentaire dédiée au parcours d'intégration des nouveaux salariés (rôle des tuteurs, formation digitale, chapitre 6) ainsi qu'à la majoration de l'indemnité kilométrique versée aux intervenants. Val de Cher Services souhaite s'assurer, sur la durée du présent projet de service, du plein déploiement de ces dispositifs déjà financés, afin qu'ils produisent tous leurs effets sur l'intégration des nouveaux salariés et sur les conditions de travail.

Anticiper la fin de l'habilitation à l'aide sociale en 2027. Comme présenté au chapitre 3, le Conseil Départemental de l'Allier a décidé de retirer, à compter de 2027, l'habilitation à l'aide sociale à l'ensemble des Services Autonomie à Domicile du département. Si cette décision ne prive directement aucun bénéficiaire actuel de Val de Cher Services d'un droit acquis à l'aide sociale, elle emporte une conséquence plus large : la participation du Conseil Départemental sera revue à la baisse pour l'ensemble des bénéficiaires de l'APA et de la PCH, et non uniquement pour les bénéficiaires de l'aide sociale. Cette évolution aura donc un impact sur la tarification de l'ensemble des usagers, et pas seulement sur celle des personnes actuellement habilitées à l'aide sociale. Val de Cher Services souhaite se doter, avant l'échéance de 2027, d'une méthode de

construction tarifaire robuste, associant le Conseil d'Administration à cette nouvelle responsabilité, et anticiper les conséquences financières de cette baisse de participation départementale sur l'équilibre économique de l'association comme sur le reste à charge des bénéficiaires.

Consolider le partenariat avec la CFPPA 03. Le programme de prévention de l'association, présenté au chapitre 3, est financé par la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie de l'Allier, dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt renouvelé chaque année. Cette dépendance à un financement non garanti d'une année sur l'autre expose le programme de prévention à une incertitude structurelle : Val de Cher Services souhaite engager un dialogue avec la CFPPA 03 sur une meilleure visibilité pluriannuelle de ce financement, pour sécuriser la continuité du service prévention sur la durée du projet de service.

c. Issus des ateliers professionnels AMALTIA

Les quatre ateliers animés par le cabinet AMALTIA Xelya en février et mars 2026, présentés en méthodologie d'élaboration, ont directement nourri la rédaction des chapitres qui précèdent. Ce point rassemble les actions concrètes issues de ces travaux qui n'ont pas encore trouvé leur place dans le plan d'actions.

Optimiser les outils administratifs pour les auxiliaires de vie. L'atelier consacré à ce thème a mis en évidence une charge mentale administrative pesant sur les intervenants, en particulier autour des transmissions écrites et de l'accès à l'information partagée sur Teams. Les professionnels présents ont proposé deux actions concrètes : mettre en place une formation aux écrits professionnels, pour harmoniser le langage utilisé dans les transmissions et le cahier de liaison numérique présenté au chapitre 5, gagner en clarté et sécuriser les informations transmises ; et créer une fiche mémo pour l'utilisation de Teams, sous la forme d'une cartographie des documents et procédures disponibles, afin que chaque intervenant retrouve facilement l'information dont il a besoin. L'objectif recherché est double : réduire la charge mentale ressentie au quotidien par les auxiliaires de vie, et fiabiliser les transmissions qui conditionnent la continuité de l'accompagnement présentée au chapitre 5.

Préserver l'autonomie et prévenir la dépendance. Cet atelier a directement nourri la stratégie de prévention présentée au chapitre 3 et le repérage des fragilités qui irrigue l'ensemble du présent projet de service.

Valoriser les professionnels et développer leurs compétences. Les échanges de cet atelier ont directement inspiré la politique de formation et le parcours d'intégration présentés au chapitre 6 (tutorat, formations digitales courtes, échanges de pratiques mensuels).

Les critères HAS relatifs aux droits fondamentaux. Les ateliers consacrés aux critères 2.2.2, 2.2.3, 2.2.6 et 2.2.7 du référentiel HAS ont directement structuré la rédaction du chapitre 4 (intimité, dignité, liberté d'aller et venir, confidentialité), garantissant que ce chapitre reflète des pratiques réellement discutées avec les professionnels de terrain, plutôt qu'une simple reformulation théorique du référentiel.

d. Issus du Groupe d'Expression des Usagers et des enquêtes de satisfaction

La première réunion du Groupe d'Expression des Usagers, tenue le 25 mars 2026, ainsi que l'enquête de satisfaction 2025 présentées au chapitre 4, ont fait émerger plusieurs pistes de progrès directement portées par la voix des bénéficiaires et de leurs proches.

Développer un réseau de visites de courtoisie bénévoles. Comme présenté au chapitre 5, les membres du GEU ont proposé de développer un réseau de bénévoles dédié à des visites de courtoisie, pour répondre à un isolement que l'intervention professionnelle seule ne peut combler. Val de Cher Services souhaite étudier, après validation du présent projet de service, un partenariat avec l'antenne des Petits Frères des Pauvres de Montluçon.

Améliorer l'information en cas de changement d'intervenant. L'enquête de satisfaction 2025 et les échanges du GEU convergent sur un même constat : la gestion des remplacements reste un point de vigilance, certains bénéficiaires découvrant l'identité de l'intervenant remplaçant au moment même de son arrivée. Deux actions concrètes en découlent, présentées au chapitre 5 : généraliser la remise de planning de main à main

par les intervenants plutôt que par voie postale, et déployer plus largement l'application Ximi Family auprès des usagers et de leurs proches.

Mieux faire connaître le Groupe d'Expression des Usagers. L'enquête 2025 a révélé que plus des deux tiers des bénéficiaires ignoraient l'existence même du GEU. Cette méconnaissance limite la portée de la démarche participative que l'association souhaite pourtant installer dans la durée. Pour y répondre, les membres du GEU ont eux-mêmes proposé la création d'une lettre d'information, transmise à l'ensemble des usagers au moins une fois par an, présentant l'existence, le rôle et les travaux du groupe présenté au chapitre 4. Cette solution, portée par le GEU lui-même, illustre à nouveau la logique de co-construction qui traverse le présent projet de service.

Faire vivre les heures de lien social à travers le service prévention. Les échanges autour de l'arrivée prochaine des heures de lien social APA, présentés au chapitre 5, ont conduit à privilégier un rattachement de ce futur dispositif au service prévention déjà existant, plutôt que la création d'une organisation parallèle, pour favoriser la participation des usagers aux actions collectives déjà en place.

e. Synthèse — axes stratégiques 2026-2030, plan d'actions opérationnel et fiches actions

Les 4 axes stratégiques 2026-2030

Axe 1 — Renforcer la participation et les droits des personnes accompagnées

Enjeu : une participation réelle des usagers suppose qu'ils connaissent et s'approprient les instances qui leur sont dédiées, et que leurs droits fondamentaux soient garantis de façon systématique et non aléatoire.

Finalité : faire du GEU et de l'expression individuelle des usagers un levier vivant d'amélioration continue.

Objectifs : mieux faire connaître le GEU ; systématiser le suivi de la personne de confiance ; construire des outils d'aide à l'expression (FALC, pictogrammes) ; structurer les concertations familles-service pour les situations complexes ; développer les visites de courtoisie bénévoles ; préparer l'arrivée des heures de lien social APA.

Effets attendus : une participation des usagers effective et non symbolique ; une réduction du risque de non-respect des droits fondamentaux ; une lutte renforcée contre l'isolement.

Axe 2 — Sécuriser la continuité et la qualité de l'accompagnement

Enjeu : la gestion des remplacements et la structuration de la démarche qualité restent les deux points de vigilance les plus concrets identifiés par les usagers eux-mêmes et par le travail d'auto-évaluation HAS.

Finalité : garantir une continuité d'accompagnement fiable, quelles que soient les circonstances (absence, aléa, changement d'intervenant).

Objectifs : généraliser la remise de planning de main à main ; déployer plus largement Ximi Family ; formaliser un manuel qualité ; consolider un tableau de bord qualité unique.

Effets attendus : une meilleure information des usagers en temps réel ; une démarche qualité documentée et opposable lors de l'évaluation HAS.

Axe 3 — Valoriser et accompagner les professionnels

Enjeu : dans un secteur en tension, la fidélisation et la montée en compétences des intervenants conditionnent directement la qualité du service rendu.

Finalité : faire de Val de Cher Services un employeur qui accompagne réellement le parcours de ses salariés, au-delà des obligations minimales.

Objectifs : former les intervenants aux écrits professionnels et à l'usage de Teams ; enrichir les retours réguliers aux salariés ; repenser les temps de cohésion d'équipe (temps rémunéré) ; déployer la GEPP ; construire un tableau de bord RH avec Xelya.

Effets attendus : une meilleure fidélisation des équipes ; une réduction du turnover et de l'absentéisme ; une culture de reconnaissance mieux installée.

Axe 4 — Sécuriser le modèle économique et anticiper les évolutions réglementaires

Enjeu : la fin de l'habilitation à l'aide sociale en 2027 et la dépendance à des financements annuels non garantis (CFPPA 03) exposent l'association à une incertitude structurelle.

Finalité : anticiper ces évolutions plutôt que les subir, pour préserver l'équilibre économique de l'association et l'accès de tous à ses services.

Objectifs : construire une méthode de fixation tarifaire par le Conseil d'Administration ; dialoguer avec la CFPPA 03 sur une visibilité pluriannuelle du financement prévention.

Effets attendus : une gouvernance associative outillée pour assumer sa nouvelle responsabilité tarifaire ; une continuité sécurisée du service prévention.

Plan d'actions opérationnel

Axe	Objectif opérationnel	Action	Pilote	Partenaires	Échéance	Moyens	Indicateur
1	Faire connaître le GEU	Créer une lettre d'information annuelle	Direction / GEU	—	2027	Temps de rédaction, diffusion postale/mail	Lettre diffusée (Oui/Non)
1	Sécuriser le suivi de la personne de confiance	Intégrer sa vérification à chaque révision du PPA	Encadrement	—	2026	Grille de révision du PPA actualisée	% de PPA révisés avec vérification
1	Faciliter l'expression des usagers fragiles	Construire des outils FALC / pictogrammes	Direction / Qualité	Adédom	2028	Temps de conception, budget graphique	Outils créés et diffusés
1	Structurer les concertations complexes	Formaliser un cadre de réunion famille-service	Encadrement	Familles	2027	Trame de compte rendu type	Nombre de réunions tenues
1	Lutter contre l'isolement	Étudier un partenariat visites de courtoisie	Direction	Petits Frères des Pauvres Montluçon	2027	Temps de négociation partenariale	Convention signée (Oui/Non)
1	Préparer les heures de lien social	Former les intervenants, rattacher au service prévention	Direction / Prévention	Conseil Départemental	Selon déploiement départemental	Formation dédiée	Dispositif opérationnel dès ouverture
2	Fiabiliser l'information planning	Généraliser la remise en main propre, déployer Ximi Family	Encadrement	Xelya	2027	Communication interne et externe	Taux d'usagers utilisant Ximi Family
2	Structurer la démarche qualité	Formaliser un manuel qualité	Pilote qualité (S. DUCHIER)	—	2028	Temps de rédaction dédié	Manuel qualité finalisé
2	Piloter la qualité par la donnée	Construire un tableau de bord qualité unique	Pilote qualité	Xelya	2028	Développement outil Ximi	Tableau de bord opérationnel
3	Fiabiliser les transmissions	Former aux écrits professionnels, créer fiche mémo Teams	Encadrement	AMALTIA Xelya	2026-2027	Module de formation courte	% d'intervenants formés
3	Fidéliser les équipes	Repenser les temps de cohésion (rémunérés)	Direction / RH	—	2027	Budget dédié	Taux de participation
3	Anticiper les besoins RH	Déployer la GEPP, construire le tableau de bord RH	Direction	Xelya	2028 (2 ans visés)	Outil Ximi, temps dédié	Tableau de bord RH opérationnel
4	Sécuriser la tarification post-2027	Construire une méthode de fixation tarifaire	Conseil d'Administration	—	2027	Formation/accompagnement du CA	Méthode validée en CA
4	Sécuriser le financement prévention	Dialoguer avec la CFPPA 03 sur le pluriannuel	Direction	CFPPA 03	2027	Temps de négociation	Convention pluriannuelle obtenue (Oui/Non)

Fiches actions détaillées

Fiche 1 — Créer une lettre d'information annuelle sur le GEU

Axe stratégique de rattachement	1 — Renforcer la participation et les droits des personnes accompagnées
Contexte / justification	L'enquête de satisfaction 2025 a révélé que plus des deux tiers des bénéficiaires ignoraient l'existence du Groupe d'Expression des Usagers, limitant la portée de cette instance participative. Cette action a été proposée par le GEU lui-même.
Objectif opérationnel	Faire connaître le GEU, son rôle et ses travaux à l'ensemble des usagers.
Public concerné	L'ensemble des personnes accompagnées et leurs proches aidants.
Étapes de mise en œuvre	1) rédiger un premier contenu synthétique avec le GEU 2) valider le support et le mode de diffusion (courrier, mail, Ximi Family) 3) diffuser une première édition 4) reconduire annuellement.
Pilote et acteurs mobilisés	Serge Duchier, en lien avec les membres du GEU.
Moyens	Temps de rédaction, frais d'impression et d'affranchissement le cas échéant.
Calendrier	Première diffusion en 2027, puis annuelle.
Indicateurs d'évaluation	Lettre diffusée (oui/non) ; évolution du taux de connaissance du GEU lors de l'enquête de satisfaction suivante.
Risques / points de vigilance	Risque d'essoufflement si la lettre devient une simple formalité sans contenu renouvelé.
Conditions de réussite	Associer réellement les membres du GEU à chaque édition, plutôt que de la rédiger seule en interne.

Fiche 2 — Systématiser la vérification de la personne de confiance

Axe stratégique de rattachement	1
Contexte / justification	La personne de confiance est systématiquement désignée à l'admission, mais sa désignation n'est pas revue lors des révisions ultérieures du plan personnalisé d'accompagnement.
Objectif opérationnel	Garantir que la personne de confiance reste à jour tout au long de l'accompagnement.
Public concerné	L'ensemble des personnes accompagnées.
Étapes de mise en œuvre	1) intégrer une case dédiée dans la grille de révision du PPA 2) former l'encadrement à ce nouveau réflexe 3) déployer sur l'ensemble des révisions à venir
Pilote et acteurs mobilisés	Marie-Dominique CATHELIN MARSAUD, Responsable de secteur.
Moyens	Ajustement du support de révision existant, aucun coût significatif.
Calendrier	Dès 2026.
Indicateurs d'évaluation	Pourcentage de révisions de PPA incluant la vérification de la personne de confiance.
Risques / points de vigilance	Risque d'oubli si la vérification n'est pas intégrée formellement au support.
Conditions de réussite	Inscription de cette étape comme un champ obligatoire du support de révision, non contournable.

Fiche 3 — Construire des outils d'aide à l'expression (FALC, pictogrammes)

Axe stratégique de rattachement	1
Contexte / justification	L'association ne dispose d'aucun outil facilitant l'expression des personnes rencontrant des difficultés de communication, alors que le droit à la participation doit s'exercer pour tous.
Objectif opérationnel	Garantir l'exercice effectif du droit à l'expression pour les personnes les plus fragiles.
Public concerné	Personnes présentant des troubles cognitifs, sensoriels ou de la communication.
Étapes de mise en œuvre	1) identifier les situations les plus concernées 2) concevoir ou adapter des supports existants (pictogrammes, méthode FALC) 3) former les intervenants à leur usage 4) déployer progressivement.
Pilote et acteurs mobilisés	Direction, Qualité, avec appui possible du réseau Adédom.
Moyens	Temps de conception, budget graphique éventuel, formation courte des intervenants.
Calendrier	2028.
Indicateurs d'évaluation	Outils créés et diffusés (oui/non) ; nombre de bénéficiaires concernés équipés.
Risques / points de vigilance	Risque de sous-utilisation si les outils ne sont pas intégrés aux pratiques quotidiennes.
Conditions de réussite	Co-construire les outils avec quelques familles et intervenants volontaires avant diffusion large.

Fiche 4 — Structurer les concertations famille-service-intervenants

Axe stratégique de rattachement	1
Contexte / justification	Proposition issue des ateliers avec le personnel d'intervention, pour mieux faire reconnaître le point de vue des intervenants auprès des familles dans les situations complexes.
Objectif opérationnel	Organiser une concertation formalisée dès qu'une situation le nécessite.
Public concerné	Personnes accompagnées en situation complexe (aggravation, tension, désaccord).
Étapes de mise en œuvre	1) définir les critères de déclenchement d'une concertation 2) créer une trame de compte rendu type 3) former l'encadrement à l'animation de ces réunions.
Pilote et acteurs mobilisés	Encadrement, en lien avec les familles concernées.
Moyens	Trame de réunion, temps de coordination.
Calendrier	2027.
Indicateurs d'évaluation	Nombre de réunions tenues ; existence d'un plan d'actions synthétique à l'issue de chaque réunion.
Risques / points de vigilance	Risque de mobiliser cette procédure trop tardivement, une fois la situation déjà dégradée.
Conditions de réussite	Sensibiliser les intervenants à solliciter cette concertation dès les premiers signes de tension.

Fiche 5 — Étudier un partenariat de visites de courtoisie

Axe stratégique de rattachement	1
Contexte / justification	Proposition du GEU pour lutter contre l'isolement au-delà de ce que l'intervention professionnelle peut apporter.
Objectif opérationnel	Offrir aux bénéficiaires volontaires un temps de compagnie bénévole, relationnel et non technique.
Public concerné	Personnes accompagnées en situation d'isolement social.
Étapes de mise en œuvre	1) prendre contact avec les Petits Frères des Pauvres de Montluçon après validation du projet de service 2) évaluer la capacité de couverture du territoire 3) formaliser une convention si faisable.
Pilote et acteurs mobilisés	Direction, en lien avec l'antenne de Montluçon.
Moyens	Temps de négociation partenariale, aucun coût direct attendu.
Calendrier	2027.
Indicateurs d'évaluation	Convention signée (oui/non) ; nombre de bénéficiaires orientés.
Risques / points de vigilance	Capacité limitée de l'antenne (25 bénévoles) à couvrir un territoire aussi étendu que celui de VCS.
Conditions de réussite	Cibler prioritairement les bénéficiaires les plus isolés plutôt qu'une diffusion large d'emblée.

Fiche 6 — Préparer l'arrivée des heures de lien social APA

Axe stratégique de rattachement	1
Contexte / justification	Dispositif national existant depuis 2024, non encore déployé dans l'Allier, que l'association souhaite anticiper.
Objectif opérationnel	Être prête à proposer ce dispositif dès son ouverture sur le territoire, rattaché au service prévention.
Public concerné	Bénéficiaires de l'APA en situation d'isolement.
Étapes de mise en œuvre	1) assurer une veille sur le calendrier départemental 2) former les intervenants à la posture spécifique de ces heures 3) identifier les bénéficiaires prioritaires 4) rattacher l'organisation au service prévention.
Pilote et acteurs mobilisés	Direction, responsable de secteur
Moyens	Veille réglementaire, formation dédiée.
Calendrier	Selon le calendrier de déploiement départemental.
Indicateurs d'évaluation	Dispositif opérationnel dès l'ouverture officielle.
Risques / points de vigilance	Incertitude sur la date effective de déploiement dans l'Allier.
Conditions de réussite	Maintenir une veille active plutôt que d'attendre une communication officielle tardive.

Fiche 7 — Fiabiliser l'information sur le planning (remise main propre, Ximi Family)

Axe stratégique de rattachement	2 — Sécuriser la continuité et la qualité de l'accompagnement
Contexte / justification	Point de vigilance identifié conjointement par l'enquête de satisfaction 2025 et le GEU concernant les changements d'intervenants non annoncés.
Objectif opérationnel	Garantir une information fiable et anticipée du planning à chaque bénéficiaire.
Public concerné	L'ensemble des usagers, en particulier lors des périodes de congés et de remplacement.
Étapes de mise en œuvre	1) généraliser la consigne de remise de planning en main propre par les intervenants 2) communiquer sur ce changement auprès des bénéficiaires 3) promouvoir plus activement Ximi Family.
Pilote et acteurs mobilisés	Encadrement, avec l'appui de Xelya pour la partie applicative.
Moyens	Communication interne et externe, aucun coût significatif.
Calendrier	2027.
Indicateurs d'évaluation	Taux d'usagers utilisant Ximi Family ; évolution de la satisfaction sur ce point lors de la prochaine enquête.
Risques / points de vigilance	Fracture numérique pour certains bénéficiaires, nécessitant de maintenir des canaux alternatifs.
Conditions de réussite	Ne pas faire de Ximi Family le seul canal, en maintenant la remise en main propre et les autres modes d'information déjà en place.

Fiche 8 — Formaliser un manuel qualité

Axe stratégique de rattachement	2
Contexte / justification	Les procédures de l'association sont centralisées sur Teams, ce qui permet une mise à jour rapide et facilite leur diffusion. En pratique, cette facilité technique ne garantit pas leur actualisation réelle : certaines procédures n'ont probablement pas été revues depuis plusieurs années, faute d'un calendrier de révision formalisé.
Objectif opérationnel	Instaurer une revalidation régulière de l'ensemble des procédures de l'association, pour garantir qu'elles restent conformes à la pratique réelle et aux exigences réglementaires en vigueur.
Public concerné	L'ensemble des professionnels et bénévoles de l'association, utilisateurs des procédures.
Étapes de mise en œuvre	1) recenser l'ensemble des procédures existantes sur Teams et la date de leur dernière mise à jour 2) définir un calendrier de revalidation, a minima annuel, pour chaque procédure 3) désigner, pour chaque procédure, un responsable chargé de sa revalidation ou de son actualisation 4) tracer chaque revalidation (même sans modification du contenu).
Pilote et acteurs mobilisés	Serge DUCHIER, pilote qualité, avec l'appui de la direction et des responsables de chaque procédure.
Moyens	Temps dédié à la revue annuelle, tableau de suivi des dates de revalidation.
Calendrier	Premier recensement et lancement du calendrier de revalidation en 2026, puis cycle annuel.
Indicateurs d'évaluation	Pourcentage de procédures revalidées dans l'année ; ancienneté moyenne des procédures avant revalidation.
Risques / points de vigilance	Risque que la revalidation devienne une formalité sans réel réexamen du contenu si elle n'est pas suffisamment cadrée.
Conditions de réussite	Prévoir, pour chaque procédure, un responsable identifié et un rappel automatique (calendrier partagé, alerte Teams) plutôt que de compter sur la seule vigilance individuelle.

Fiche 9 — Construire un tableau de bord qualité unique

Axe stratégique de rattachement	2
Contexte / justification	Les indicateurs de qualité de l'association sont aujourd'hui dispersés entre plusieurs chapitres et outils (satisfaction, activité, prévention).
Objectif opérationnel	Disposer d'une vision consolidée et régulièrement actualisée de la performance qualité de l'association.
Public concerné	Gouvernance et encadrement de l'association.
Étapes de mise en œuvre	1) lister l'ensemble des indicateurs existants 2) les consolider avec l'appui de Xelya 3) présenter ce tableau de bord aux instances de gouvernance.
Pilote et acteurs mobilisés	Pilote qualité, en lien avec Xelya.
Moyens	Développement dans l'outil Ximi.
Calendrier	2028.
Indicateurs d'évaluation	Tableau de bord opérationnel et présenté au moins annuellement au Conseil d'Administration.
Risques / points de vigilance	Dépendance à la disponibilité technique de Xelya pour le développement de l'outil.
Conditions de réussite	Prioriser un nombre restreint d'indicateurs réellement utiles plutôt qu'un outil trop complexe à alimenter.

Fiche 10 — Former les intervenants aux écrits professionnels et à Teams

Axe stratégique de rattachement	3 — Valoriser et accompagner les professionnels
Contexte / justification	Action directement issue de l'atelier AMALTIA Xelya consacré à l'optimisation des outils administratifs, qui a révélé une charge mentale liée aux transmissions et à l'accès à l'information sur Teams.
Objectif opérationnel	Harmoniser le langage des transmissions et faciliter l'accès à l'information partagée.
Public concerné	L'ensemble des auxiliaires de vie.
Étapes de mise en œuvre	1) concevoir un module de formation courte aux écrits professionnels 2) créer une fiche mémo cartographiant les documents disponibles sur Teams 3) diffuser et former l'ensemble de l'équipe.
Pilote et acteurs mobilisés	Encadrement, avec l'appui du cabinet AMALTIA Xelya.
Moyens	Module de formation, fiche mémo.
Calendrier	2026-2027.
Indicateurs d'évaluation	Pourcentage d'intervenants formés ; gain de temps ressenti, mesuré lors du bilan annuel.
Risques / points de vigilance	Disponibilité des intervenants pour suivre cette formation, en plus de leurs tournées.
Conditions de réussite	Privilégier un format court et digital, adapté aux contraintes de planning des intervenants.

Fiche 11 — Repenser les temps de cohésion d'équipe

Axe stratégique de rattachement	3
Contexte / justification	Les temps de convivialité proposés jusqu'alors sur la base du bénévolat ont été peu plébiscités par les salariés.
Objectif opérationnel	Obtenir une meilleure adhésion du personnel à ces temps collectifs.
Public concerné	L'ensemble des salariés de l'association.
Étapes de mise en œuvre	1) évaluer le coût d'un passage à des temps rémunérés 2) arbitrer et budgéter cette évolution 3) déployer et mesurer la participation.
Pilote et acteurs mobilisés	Direction, Gouvernance, Responsable de secteur.
Moyens	Budget dédié à déterminer.
Calendrier	2027.
Indicateurs d'évaluation	Taux de participation aux temps de cohésion, avant/après évolution.
Risques / points de vigilance	Contrainte budgétaire pouvant limiter la fréquence de ces temps rémunérés.
Conditions de réussite	Associer les salariés eux-mêmes au choix du format retenu.

Fiche 12 — Déployer la GEPP et construire le tableau de bord RH

Axe stratégique de rattachement	3
Contexte / justification	Nécessité d'anticiper les départs programmés et les évolutions de compétences dans un contexte de recrutement durablement contraint.
Objectif opérationnel	Disposer d'une vision prévisionnelle des besoins en emplois et compétences, et d'indicateurs RH consolidés.
Public concerné	Gouvernance et encadrement de l'association.
Étapes de mise en œuvre	1) recenser les départs prévisibles et les besoins de montée en compétences 2) construire, avec Xelya, le tableau de bord RH élargi 3) présenter les résultats aux instances de gouvernance.
Pilote et acteurs mobilisés	Direction, en lien avec Xelya.
Moyens	Développement dans l'outil Ximi, temps dédié.
Calendrier	2 ans visés, avant si possible.
Indicateurs d'évaluation	Tableau de bord RH opérationnel ; nombre de départs anticipés avec succès.
Risques / points de vigilance	Dépendance au calendrier de développement de Xelya.
Conditions de réussite	Démarrer par les indicateurs les plus simples à obtenir (absentéisme, turnover) avant d'élargir.

Fiche 13 — Construire une méthode de fixation tarifaire par le Conseil d'Administration

Axe stratégique de rattachement	4 — Sécuriser le modèle économique et anticiper les évolutions réglementaires
Contexte / justification	À compter de 2027, le Conseil d'Administration devra fixer lui-même le tarif horaire des prestations, à la suite du retrait de l'habilitation à l'aide sociale par le Département, avec un impact sur la participation départementale pour l'ensemble des bénéficiaires APA et PCH.
Objectif opérationnel	Doter le Conseil d'Administration d'une méthode robuste de construction tarifaire avant l'échéance.
Public concerné	Gouvernance associative ; indirectement, l'ensemble des usagers.
Étapes de mise en œuvre	1) analyser les charges réelles du service ; 2) simuler l'impact de la baisse de participation départementale ; 3) former le Conseil d'Administration à cette nouvelle responsabilité ; 4) valider une méthode pérenne.
Pilote et acteurs mobilisés	Conseil d'Administration, Direction.
Moyens	Accompagnement ou formation externe possible (expert-comptable, réseau Adédom).
Calendrier	2027.
Indicateurs d'évaluation	Méthode validée en Conseil d'Administration avant l'échéance de 2027.
Risques / points de vigilance	Risque de déséquilibre financier si la méthode n'est pas anticipée suffisamment tôt.
Conditions de réussite	S'appuyer sur l'expérience d'autres SAD ayant déjà traversé une transition similaire, via le réseau Adédom.

Fiche 14 — Dialoguer avec la CFPPA 03 sur une visibilité pluriannuelle

Axe stratégique de rattachement	4
Contexte / justification	Le financement du service prévention dépend d'un appel à manifestation d'intérêt renouvelé chaque année, créant une incertitude qui contraint l'association à engager ses actions sans certitude de financement.
Objectif opérationnel	Sécuriser la continuité du service prévention sur la durée du projet de service.
Public concerné	Le service prévention et les 467 bénéficiaires qu'il a touchés en 2025.
Étapes de mise en œuvre	1) formaliser cette demande auprès de la CFPPA 03 ; 2) proposer un cadre pluriannuel argumenté par le bilan d'activité du service ; 3) suivre l'évolution de cette négociation.
Pilote et acteurs mobilisés	Direction, en lien avec la CFPPA 03.
Moyens	Temps de négociation, dossier argumentaire.
Calendrier	2027.
Indicateurs d'évaluation	Obtention d'une convention pluriannuelle (oui/non).
Risques / points de vigilance	Décision qui ne dépend pas uniquement de l'association, mais de l'ensemble de la gouvernance de la CFPPA 03.
Conditions de réussite	S'appuyer sur les résultats déjà obtenus (467 bénéficiaires, évaluation d'impact engagée) pour argumenter la demande.

Modalités de validation, de transmission et de diffusion du projet de service

Conformément à l'article D.311-38-4 du Code de l'action sociale et des familles, le présent projet de service, une fois finalisé, fait l'objet d'une validation, d'une transmission aux autorités compétentes et d'une mise à disposition adaptée à l'ensemble des parties prenantes.

Une validation par le Groupe d'Expression des Usagers et le Conseil d'Administration. Comme présenté en méthodologie d'élaboration, le projet de service a été suivi et validé par le Conseil d'Administration à chacune de ses étapes, après avis du Groupe d'Expression des Usagers réuni le 28 août 2026. Sa version définitive a fait l'objet d'une délibération formelle du Conseil d'Administration le 1er septembre 2026, qui en autorise la diffusion.

Une transmission aux autorités de tarification et de contrôle. Le projet de service validé, ainsi que ses révisions ultérieures, sont transmis au **Conseil Départemental de l'Allier**, autorité ayant délivré l'autorisation du service, ainsi qu'au **Conseil Départemental du Cher** pour les communes du territoire d'intervention relevant de ce département.

Un affichage accessible malgré le volume du document. Compte tenu de la longueur du projet de service, incompatible avec un affichage papier intégral dans les locaux, l'association a fait le choix d'un accès facilité par QR code, affiché dans ses locaux à proximité des autres documents obligatoires (règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêté de désignation des personnes qualifiées, composition et compte rendu du Groupe d'Expression des Usagers, tarifs applicables), et renvoyant vers la version consultable en ligne du projet de service.

Ce même QR code figure également dans le livret d'accueil remis à chaque personne accompagnée dès son admission, garantissant un accès facilité au document dès le premier contact avec l'association.

Une mise à disposition sous format adapté. Un exemplaire papier du projet de service reste consultable sur simple demande à l'accueil de l'association, pour les personnes qui le souhaitent ou qui ne disposent pas d'un accès simple au numérique.

Le QR CODE renvoie sur un page dédié et consultable en ligne, le projet de service sera hébergé sur notre site internet

ANNEXES

Glossaire des sigles

Ce glossaire recense l'ensemble des sigles utilisés dans le projet de service, classés par ordre alphabétique.

Sigle	Signification	Précision
3133	Numéro national d'écoute et de signalement des maltraitances envers les adultes vulnérables	Depuis le 1er mars 2026, remplace le 3977 porté par les centres ALMA ; gratuit, accessible 7j/7 de 9h à 20h ; complété depuis le 28/05/2026 par un formulaire de signalement en ligne
APA	Allocation Personnalisée d'Autonomie	Prestation départementale destinée aux personnes âgées en perte d'autonomie
APE	Activité Principale Exercée	Code identifiant le secteur d'activité de l'association (nomenclature INSEE)
ARS	Agence Régionale de Santé	
ARSEPT	Association Régionale d'Éducation et de Prévention sur les Territoires (Auvergne)	Créée en 2012 par les principales caisses de retraite ; œuvre à la prévention santé des seniors de plus de 55 ans à travers conférences et ateliers, animés par des professionnels de santé et des animateurs formés par l'ARSEPT
AT Nord Auvergne / ATNA	Association Tutélaire Nord Auvergne	Exerce les mesures de protection judiciaire des personnes vulnérables du fait de leur âge ou de la maladie, et assure la protection de leurs biens
CA	Conseil d'Administration	Instance de gouvernance associative de Val de Cher Services
CAFDES	Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Directeur d'Établissement ou de Service d'Intervention Sociale	Certification de niveau 7 (Bac+5) en management des organisations sociales et médico-sociales
CASF	Code de l'Action Sociale et des Familles	
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale	
CESU	Chèque Emploi Service Universel	Moyen de paiement dédié aux services à la personne
CFPPA 03	Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie de l'Allier	Instance départementale de programmation et de financement des actions de prévention
CNSA	Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie	
COFIL	Comité de Pilotage	
CPOM	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens	Contrat liant Val de Cher Services et le Conseil Départemental de l'Allier
DAC	Dispositif d'Appui à la Coordination	Dispositif départemental d'appui aux situations complexes
DIPC	Document Individuel de Prise en Charge	Document contractuel signé entre la personne accompagnée et l'association
DPO	Délégué à la Protection des Données	Fonction prévue par le RGPD
DUERP	Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels	

Sigle	Signification	Précision
EHPAD	Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes	
EIG	Événement Indésirable Grave	
EPGV	Éducation Physique et de Gymnastique Volontaire	Fédération dont sont issus les éducateurs sportifs intervenant dans les actions de prévention
ESUS	Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale	Agrément obtenu par l'association en 2015
FALC	Facile à Lire et à Comprendre	Méthode de rédaction adaptée aux personnes en difficulté de compréhension
FINESS	Fichier National des Établissements Sanitaires et Sociaux	Répertoire national d'immatriculation des établissements et services
GEPP	Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels	
GEU	Groupe d'Expression des Usagers	Instance de participation des usagers propre à Val de Cher Services
GIR	Groupe Iso-Ressources	Échelle nationale de mesure du niveau de dépendance (grille AGGIR)
HAD	Hospitalisation à Domicile	
HAS	Haute Autorité de Santé	
HDS	Hébergeur de Données de Santé	Certification applicable à l'hébergement des données de santé
IDEL	Infirmier Diplômé d'État Libéral	
ISO	International Organization for Standardization	Organisme de normalisation (normes ISO 27001, 27018 et 20000-1 mobilisées par le prestataire informatique)
MDA	Maison Départementale de l'Autonomie	
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées	
MSS	Messagerie Sécurisée de Santé	Outil de communication utilisé avec les professionnels de santé (Mon SISRA)
PACQ	Plan d'Actions Correctives Qualité	Outil de pilotage de la démarche qualité de l'association
PCH	Prestation de Compensation du Handicap	
PPA	Plan Personnalisé d'Accompagnement	
PRAP2S	Prévention des Risques liés à l'Activité Physique, secteur Sanitaire et Social	Formation obligatoire dispensée à l'ensemble du personnel
QVCT	Qualité de vie et condition de travail	
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données	
SAAD	Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile	Ancienne dénomination réglementaire, antérieure à la transition vers le SAD

Sigle	Signification	Précision
SAD	Service Autonomie à Domicile	
SAVE	Service d'Accompagnement VEHiculé	
SDIS	Service Départemental d'Incendie et de Secours	
SIRET	Système d'Identification du Répertoire des Établissements	
SPDA	Service Public Départemental de l'Autonomie	Dispositif à venir, prévu par le schéma départemental du Cher
SSIAD	Service de Soins Infirmiers à Domicile	
SST	Sauveteur Secouriste du Travail	Formation obligatoire dispensée à l'ensemble du personnel
SUS	Schéma Unique des Solidarités	Schéma départemental de référence de l'Allier (2023-2027)
TPMR	Transport de Personnes à Mobilité Réduite	Véhicule adapté acquis par l'association en 2026
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales	
VCS	Val de Cher Services	

Notes

Les noms de marques et d'outils utilisés par l'association (Ximi, Ximi Family, Livamo, Tunstall, AMALTIA Xelya, BAROT Conseil entre autres) ne sont pas des sigles et ne figurent pas dans ce glossaire ; ils sont présentés dans le corps du document, aux chapitres correspondants.

Cadre réglementaire de référence

Cette annexe recense les textes législatifs et réglementaires qui structurent le présent projet de service, organisés par grands domaines. Elle vient en complément de la table de correspondance avec le décret n°2024-166 figurant en pages liminaires, qui détaille la manière dont chaque chapitre du document répond au contenu minimal exigé.

1. Le cadre général du secteur social et médico-social

Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Texte fondateur qui a généralisé l'obligation d'élaborer un projet d'établissement ou de service pour l'ensemble des structures sociales et médico-sociales, et posé les droits fondamentaux des personnes accompagnées (participation, liberté d'aller et venir, respect de la dignité).

Article L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). Fonde juridiquement l'obligation de projet d'établissement ou de service : il définit les objectifs de l'établissement ou du service, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Le projet est établi pour une durée maximale de cinq ans, après consultation du conseil de la vie sociale ou, à défaut, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.

Décret n°2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Pris pour l'application de l'article 22 de la loi n°2022-140 du 7 février 2022, ce décret fixe le contenu minimal désormais obligatoire du projet de service : les modalités de coordination et de coopération avec les autres acteurs, la démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance (repérage des risques, signalement, traitement, bilan annuel), les modalités de communication auprès des personnes accompagnées, ainsi que les actions et orientations en matière de gestion du personnel, de formation et de contrôle. C'est ce décret qui structure directement l'architecture du présent projet de service.

Décret n°2024-1138 du 4 décembre 2024 fixant les modalités de publication des résultats des évaluations de la qualité des prestations délivrées par les ESSMS. Pris pour l'application de l'article L.312-8 du CASF, ce décret précise les modalités de diffusion des résultats d'évaluation externe : la Haute Autorité de Santé publie sur son site internet l'échelle de qualité et un extrait du rapport, dans un délai de 90 jours après réception ; l'établissement affiche, dans un délai de 4 mois après la transmission des résultats à la HAS, la fiche synthétique de sa dernière évaluation dans ses locaux, de manière accessible ; l'utilisateur ou son représentant peut, selon des modalités précisées dans le règlement de fonctionnement, consulter l'intégralité du rapport sur simple demande au directeur. Entré en vigueur le 1er avril 2025, ce texte impose à Val de Cher Services de mettre à jour son règlement de fonctionnement pour y intégrer ces nouvelles modalités d'accès, préalablement à son évaluation HAS de 2026.

2. Le statut associatif et les agréments

Loi n°2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire et article L.3332-17-1 du Code du travail. Fondent le régime de l'agrément « Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale » (ESUS).

Décret n°2015-719 du 23 juin 2015 relatif à l'agrément « entreprise solidaire d'utilité sociale ». Précise les conditions d'obtention et de renouvellement de cet agrément.

Loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises, dite loi PACTE. A fait évoluer le cadre de l'agrément ESUS, notamment ses conditions d'éligibilité.

Arrêté préfectoral n°1967/2023 du 2 août 2023 (Préfecture de l'Allier / DDETS-PP). Renouvelle l'agrément ESUS de Val de Cher Services pour une durée de 5 ans à compter du 2 août 2023, soit jusqu'au 1er août 2028. Cet agrément atteste de l'utilité sociale de l'association et conditionne l'accès à certains dispositifs de financement solidaire.

3. La transition vers le Service Autonomie à Domicile

Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Fonde le régime d'autorisation applicable aux missions exercées par Val de Cher Services : assistance dans les actes essentiels de la vie quotidienne, aide à l'insertion sociale, accompagnement dans les déplacements en dehors du domicile (support juridique du SAD, du service d'aide à domicile et du SAVE).

Loi n°2024-317 du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie, dite loi « Bien vieillir ». Texte de référence de la décennie pour le secteur : elle organise la transformation des services d'aide et de soins à domicile en Services Autonomie à Domicile (SAD), renforce le pilotage de la politique de prévention de la perte d'autonomie et de lutte contre l'isolement social, promeut la bientraitance et facilite l'exercice des métiers de l'aide à domicile.

4. La prévention de la perte d'autonomie

Article L.232-6 du CASF. Prévoit, parmi les préconisations pouvant être proposées par l'équipe médico-sociale lors de l'évaluation multidimensionnelle des besoins d'un demandeur de l'APA, un temps consacré au lien social concourant à prévenir la perte d'autonomie.

Décret n°2023-1431 du 30 décembre 2023 relatif au temps consacré au lien social concourant à prévenir la perte d'autonomie. Pris pour l'application de l'article 75 de la loi n°2022-1616 du 23 décembre 2022 de financement de la sécurité sociale pour 2023, ce décret fixe à **neuf heures par mois** le nombre d'heures maximal du temps consacré au lien social pouvant être proposé aux bénéficiaires de l'APA. Entré en vigueur le 1er janvier 2024, ce dispositif n'est pas encore déployé à ce jour dans le département de l'Allier ; Val de Cher Services s'y prépare activement, comme présenté au chapitre 5, point i, en prévoyant son rattachement au service prévention existant.

5. Les droits et libertés des personnes accompagnées

Charte des droits et libertés de la personne accueillie, annexée à l'arrêté du 8 septembre 2003. Document de référence énonçant les droits fondamentaux de toute personne accompagnée : non-discrimination (article 1er), libre choix et consentement éclairé (article 4), droit de renonciation (article 5), dignité et intégrité, respect de la vie privée et de l'intimité, droit à l'information, liberté d'aller et venir (article 8), participation.

Article L.119-1 du CASF. Définit juridiquement la maltraitance comme toute atteinte portée aux droits, aux besoins fondamentaux, à la santé ou à la dignité d'une personne en situation de vulnérabilité, dans le cadre d'une relation de confiance, de dépendance ou d'accompagnement.

Article L.311-8 du CASF (dispositif de la personne qualifiée). Prévoit la possibilité, pour toute personne accompagnée ou son représentant légal, de faire appel à une personne qualifiée désignée par l'autorité compétente, en cas de litige avec le service.

6. La qualité et l'évaluation externe

Référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS) applicable aux ESSMS. Structure la démarche qualité autour de 3 chapitres, 9 objectifs et 86 critères, dont certains critères impératifs. Val de Cher Services a organisé sa préparation autour de 12 stratégies clés couvrant l'ensemble des dimensions du référentiel.

Article L.312-8 du CASF. Fonde l'obligation, pour tout ESSMS, de faire évaluer la qualité de ses prestations et d'en communiquer les résultats à l'autorité ayant délivré l'autorisation ainsi qu'à la HAS (cf. décret n°2024-1138 précité).

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS (et de l'ex-ANESM). Guident les protocoles et formations internes de l'association, notamment en matière de bientraitance, de prévention des chutes à domicile, et de qualité de vie au travail des intervenants.

7. La protection des personnes vulnérables

Numéro national 3133, institué dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre les maltraitances et de la loi « Bien vieillir » du 8 avril 2024. Depuis le 1er mars 2026, ce numéro gratuit et national remplace le 3977 porté par les centres ALMA ; un formulaire de signalement en ligne complémentaire est disponible depuis le 28 mai 2026.

Cadre de la protection juridique des majeurs (Code civil, articles 425 et suivants ; loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs). Fonde l'intervention des associations tutélaires partenaires de Val de Cher Services (UDAF 03, AT Nord Auvergne).

8. La protection des données personnelles

Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Impose à Val de Cher Services, en tant que responsable de traitement, la tenue d'un registre des traitements, la désignation d'un pilote de la conformité, et le respect des principes de minimisation, de sécurité et d'information des personnes concernées.

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée pour assurer la mise en conformité du droit français avec le RGPD.

9. Le droit du travail et la protection des salariés

Loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite loi Sapin II, renforcée par la **loi n°2022-401 du 21 mars 2022** et le **décret n°2022-1284 du 3 octobre 2022**. Fonde le statut protecteur du lanceur d'alerte au sein de l'association.

Convention collective de la Branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD). Convention collective applicable à l'ensemble des salariés de Val de Cher Services, dont sont notamment issus le service d'écoute et de soutien psychologique Pros-Consulte présenté au chapitre 4, ainsi que les dispositions relatives à la formation et à la qualité de vie au travail.

10. Le cadre financier et tarifaire

Article L.313-12 du CASF. Fonde le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) conclu entre Val de Cher Services et le Conseil Départemental de l'Allier.

Cadre de la tarification des services d'aide et d'accompagnement à domicile. Jusqu'en 2026, tarification fixée par arrêté du Président du Conseil Départemental de l'Allier au titre de l'habilitation à l'aide sociale ; à compter de 2027, fixation du tarif horaire par le Conseil d'Administration de l'association, dans la limite du taux d'évolution maximum annuel fixé par l'arrêté relatif au prix des prestations.

11. Le cadre territorial

Schéma Unique des Solidarités 2023-2027 du Département de l'Allier. Cadre de référence de l'action sociale départementale, comprenant un volet Autonomie et un socle transversal commun à l'ensemble des politiques sociales.

Schéma unique départemental « Cher Solidarités » 2024-2028 du Département du Cher. Applicable aux quatre communes du territoire d'intervention de Val de Cher Services relevant de ce département.

Table de correspondance des stratégies HAS

Ce tableau recense les douze stratégies attendues par le référentiel national d'évaluation de la Haute Autorité de Santé et précise, pour chacune, l'intitulé retenu par Val de Cher Services ainsi que sa localisation dans le présent projet de service.

N°	Stratégie (référentiel HAS)	Intitulé retenu dans le projet de service	Chapitre / point
1	Bientraitance et éthique	La stratégie de bientraitance, fondement de notre action	Chapitre 1, point d
2	Prévention des risques de maltraitance et de violence	La stratégie de prévention et de lutte contre la maltraitance	Chapitre 7, point a
3	Respect des droits fondamentaux	Stratégie de respect des droits fondamentaux	Chapitre 4, en introduction
4	Inclusion et participation sociale	La stratégie d'approche inclusive	Chapitre 2, point e
5	Préservation de l'autonomie et prévention du risque d'isolement	Stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement	Chapitre 5, en introduction
6	Gestion du risque médicamenteux	Stratégie de gestion du risque médicamenteux	Chapitre 7, point c
7	Prévention et maîtrise du risque infectieux	Stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux	Chapitre 7, point d
8	Continuité et fluidité des parcours	Stratégie de continuité et de fluidité des parcours	Chapitre 4, point h
9	Ressources humaines, prévention des risques professionnels et QVT	Stratégie ressources humaines et prévention des risques professionnels et QVCT	Chapitre 6, en introduction
10	Amélioration continue de la qualité et gestion des risques	Stratégie d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques	Chapitre 7, en introduction
11	Développement durable et achat responsable	Stratégie de développement durable et achat responsable	Chapitre 2, en introduction
12	Stratégie numérique	Stratégie numérique	Chapitre 7, point f

Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

1 Droit à l'égalité



- Personne ne doit me traiter différemment
- J'ai droit au respect

2 Droit à un accompagnement adapté



Je dois avoir un accompagnement personnalisé et qui correspond à mes besoins

3 Droit à une information claire



Je dois être informé de mes droits

4 Droit de choisir et de donner son accord



Je peux choisir les aides proposées, en me faisant aider par une personne de confiance

12 Droit au respect de la dignité et de l'intimité



Je dois être respecté comme je suis. Mon corps, ma vie privée et mon intimité doivent être préservés.

11 Droit à la pratique religieuse



- Je peux choisir et pratiquer ma religion
- Je dois respecter les autres religions

Charte des droits et des libertés de la personne accompagnée



Val de Cher services

Notre métier, vous rendre la vie plus facile

RÉSEAU
adédom
La fédération du domicile

5 Droit de refuser ou de demander un changement



Je peux demander à changer ou arrêter ma prise en charge

6 Droit de garder les liens avec votre famille



Je peux continuer à voir mes enfants, mes frères et sœurs, mes voisins, mes amis, etc

10 Droit d'exercer vos droits civiques



Je peux voter et donner mon avis.

9 Droit au soutien et à la prévention



Je bénéficie d'un accompagnement adapté et mes proches sont pris en compte

8 Droit à l'autonomie



Je peux me déplacer librement et gérer mes biens personnels, tout en respectant la loi

7 Droit à la protection



Les informations sur ma vie privée restent confidentielles

Charte de bientraitance

CHARTRE DE
BIENTRAITANCE

NOTRE DÉFINITION

Pour Val de Cher Services, la bientraitance est une démarche collective et continue qui vise à garantir à chaque personne accompagnée le respect de sa dignité, de ses droits, de ses choix, de son intimité et de son autonomie. Elle se traduit par une posture professionnelle fondée sur l'écoute, le respect, l'attention portée aux besoins et aux attentes de la personne, ainsi que par la recherche constante de son bien-être et de son pouvoir d'agir.

Elle s'exerce dans tous les lieux et à tous les moments de l'accompagnement. **Au domicile**, elle implique de reconnaître que le professionnel intervient avant tout dans l'espace de vie de la personne : il en respecte les habitudes, le rythme, l'environnement, l'intimité et les choix. **À l'extérieur du domicile, notamment lors des accompagnements véhiculés**, elle suppose la même vigilance : respect des choix et du rythme de la personne, sécurité physique et relationnelle, confidentialité, prise en compte de ses capacités et de ses besoins, et maintien de sa place d'actrice de l'accompagnement.

La bientraitance consiste ainsi à privilégier, chaque fois que cela est possible, le « **faire avec** » plutôt que le « **faire à la place** », que ce soit pour les actes réalisés au domicile, les déplacements, les rendez-vous, les courses, les activités ou les démarches effectuées à l'extérieur.

Dans un territoire rural où l'isolement géographique et social peut accroître certaines vulnérabilités, elle implique également une attention particulière aux situations de fragilité et aux signaux faibles. La relation de confiance qui se construit dans la durée constitue un élément essentiel de l'accompagnement, tout en nécessitant le maintien d'une juste distance professionnelle et d'un cadre sécurisant pour chacun.

La bientraitance est enfin une culture partagée et coconstruite entre les professionnels, les bénévoles, les personnes accompagnées et l'association. Elle se nourrit de la réflexion sur les pratiques, de l'expression des personnes accompagnées, de la formation et des échanges en équipe. Elle est régulièrement réinterrogée dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Ainsi, pour Val de Cher Services, **être bientraitant, c'est adapter en permanence son accompagnement à la personne, à ses choix, à ses capacités, à son environnement et à la situation rencontrée, au domicile comme à l'extérieur, afin qu'elle reste autant que possible actrice de son parcours et de sa vie.**

« Faire avec, respecter les choix, soutenir le pouvoir d'agir. »

Val de Cher services – 14 route de Nassigny 03190 VALLON EN SULLY

Tel. : 04 70 06 54 84 – Fax : 04 70 06 09 50 – www.valdecherservices.fr – contact@valdecherservices.fr

SIRET : 775548795000049 – Code APE : 8810A – Agrément Qualité N° SAP775548795
structure autorisée par arrêté du conseil départemental en date du 24.10.2006



LES 6 REPÈRES DE NOTRE BIENTRAITANCE

Des principes concrets qui guident chaque accompagnement.

1 RESPECTER LA PERSONNE



Dignité, droits, choix, intimité et autonomie sont le point de départ de toute intervention.

2 RESPECTER LE DOMICILE



Son espace, ses habitudes, son rythme et son environnement restent les siens.

3 SÉCURISER LES DÉPLACEMENTS



À l'extérieur et en véhicule : choix, rythme, confidentialité, capacités et sécurité guident nos pratiques.

4 FAIRE AVEC



Soutenir l'autonomie et le pouvoir d'agir plutôt que faire à la place.

5 RESTER VIGILANT



Repérer fragilités et signaux faibles, avec confiance, cadre sécurisant et juste distance.

6 FAIRE VIVRE UNE CULTURE COMMUNE



Professionnels, bénévoles et personnes accompagnées font progresser ensemble les pratiques et la qualité.

Une bientraitance concrète, partagée et adaptée à chaque personne.

Val de Cher services – 14 route de Nassigny 03190 VALLON EN SULLY

Tel. : 04 70 06 54 84 – Fax : 04 70 06 09 50 – www.valdecherservices.fr – contact@valdecherservices.fr

SIRET : 77554879500043 – Code APE : 8810A – Agrément Qualité N° SAP775548795

structure autorisée par arrêté du conseil départemental en date du 24.10.2006

Charte d'usage de l'intelligence artificielle



CHARTRE D'USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Règles internes applicables à l'ensemble du personnel — Val de Cher Services

i

Cette charte fixe le cadre d'utilisation des outils d'intelligence artificielle (IA) au sein de Val de Cher Services. Elle s'applique à tout salarié, quel que soit son poste, dès lors qu'il utilise un outil d'IA dans le cadre de son activité professionnelle.

1. Outils autorisés

Seuls les outils d'IA validés par la direction peuvent être utilisés à des fins professionnelles (assistant IA mis à disposition par la structure). L'utilisation d'un autre outil d'IA non validé pour traiter des données de l'association, des salariés ou des bénéficiaires n'est pas autorisée.

2. Données interdites de saisie

Il est strictement interdit de saisir dans un outil d'IA le nom, l'adresse, les coordonnées ou toute donnée personnelle identifiante d'un bénéficiaire ou d'un salarié (état de santé, situation familiale, éléments disciplinaires, etc.). En cas de besoin, les situations doivent être anonymisées ou désignées par une fonction (« l'intervenant », « le bénéficiaire ») avant toute utilisation de l'IA.

3. Contenus produits : vérification obligatoire

Tout contenu généré par l'IA (courrier, note de service, compte rendu, publication) doit être relu et validé par son destinataire avant diffusion ou envoi. Aucun document ou fichier (Word, PDF) produit par l'IA ne doit être transmis en l'état à un salarié, un bénéficiaire, un partenaire ou une autorité de contrôle sans relecture préalable.

4. Usages encouragés

L'IA peut être utilisée pour gagner du temps sur des tâches rédactionnelles ou d'organisation : rédaction de courriers, de comptes rendus, de supports de communication, structuration de documents, reformulation. Elle reste un outil d'aide à la rédaction et à la décision, jamais un outil de décision autonome, notamment pour toute question RH, disciplinaire ou juridique.

5. En cas de doute

Situation	Interlocuteur
Question sur l'usage autorisé d'un outil d'IA	Jérôme RAYNAUD, Directeur
Doute sur une donnée à ne pas saisir	Jérôme RAYNAUD, Directeur

6. Application et diffusion

Cette charte est diffusée à l'ensemble du personnel en réunion d'équipe et est disponible auprès de la direction. Elle pourra être mise à jour en fonction de l'évolution des outils et de la réglementation applicable.

Fait à Vallon-en-Sully, le 28/08/2026

Jérôme RAYNAUD, Directeur

JEROME RAYNAUD

✓ Certifié par [signature]

Val de Cher services – 14 route de Nassigny 03190 VALLON EN SULLY

Tél. : 04 70 06 54 84 – Fax : 04 70 06 09 50 – www.valdecherservices.fr – contact@valdecherservices.fr

SIRET : 77554879500043 – Code APE : 8810A – Agrément Qualité N° 5A P775548795

structure autorisée par arrêté du conseil départemental en date du 24.10.2006

Règlement intérieur du Groupe d'Expression des Usagers



RÈGLEMENT INTERIEUR DU GROUPE D'EXPRESSION DES USAGERS DE L'ASSOCIATION VAL DE CHER SERVICES

Article 1 : Fondement

Dans le cadre de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et des dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles relatives aux droits des usagers, le service garantit la participation des personnes accompagnées à son fonctionnement.

Conformément à l'article L.311-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles, cette participation peut s'exercer soit par la mise en place d'un Conseil de la Vie Sociale, soit par d'autres formes de participation adaptées à l'activité du service.

Les **Services Autonomie à Domicile** n'étant pas soumis à l'obligation de création d'un Conseil de la Vie Sociale, l'association met en place un groupe d'expression, en complément des autres modalités de participation existantes (enquêtes de satisfaction, recueil des réclamations, participation au projet personnalisé).

Au-delà de la consultation, il s'agit de promouvoir et co-construire une dynamique participative et d'associer les usagers aux décisions prises à leur égard. C'est un lieu de concertation et de dialogue.

Le présent document constitue le règlement intérieur, adopté par le conseil d'administration de l'association.

Article 2 : Missions

Le groupe permet aux personnes accompagnées et, le cas échéant, à leurs représentants ou proches aidants :

- de donner leur avis sur l'organisation et le fonctionnement du service ;
- de faire des propositions d'amélioration ;
- de participer à l'amélioration continue de la qualité des prestations.

Article 3 : Composition

Collège n°1 : Bénéficiaires des services

4 titulaires

Tout bénéficiaire, utilisateur d'un des services fourni par l'association et volontaire pour participer au groupe d'expression.

Collège n°2 : Familles, proches aidant ou représentants légaux des bénéficiaire

1 titulaires

Les nominations des **collèges 1 et 2** sont validées, par le bureau du Conseil d'Administration de l'association sur proposition de la direction parmi les volontaires identifiés et pour satisfaire au mieux une règle de représentativité sur l'utilisation des services proposés par l'association.

Collège n°3 : Personnel de l'association

1 titulaire

Tout salarié ou salariée mis à disposition, inscrit à l'effectif permanent du service, validé par le bureau, sur proposition de la direction.

Collège n°4 : Représentant de l'Association gestionnaire

1 titulaire

Tout administrateur nommé par le Conseil d'Administration et donc adhérent de l'association.

Val de Cher services – 14 route de Nassigny 03190 VALLON EN SULLY

Tel. : 04 70 06 54 84 – Fax : 04 70 06 09 50 – www.valdecherservices.fr – contact@valdecherservices.fr

SIRET : 775548795000050 – Code APE : 8810A – organisme de services à la personne enregistré sous le N° SAP775548795
structure autorisée par arrêté du conseil départemental en date du 24.10.2021

L'absence de désignation complète de titulaires ne fait pas obstacle à la mise en place du groupe sous réserve que le nombre de représentants des bénéficiaires et de leurs familles ou de leurs représentants légaux (collège 1 et 2) soit supérieur à la moitié du nombre total des membres présents du groupe.

Article 4 : Durée du mandat

Les membres du groupe d'expression sont nommés pour 1 an. Le mandat est renouvelable.

Le mandat des représentants de tous les collèges prend fin automatiquement avec :

- le départ du service pour les collèges 1 et 2
- la fin du contrat de travail pour le collège 3
- la fin du mandat pur le collège 4

En cas de fin de mandat avant le terme d'un membre titulaire, il est remplacé par un autre volontaire du collège concerné selon les modalités de l'article 3.

Article 5 : Modalités de fonctionnement

6-1 Réunions et convocation

Le groupe d'expression est animé par le représentant du collège 4 ou à défaut le représentant du collège 3.

Le groupe se réunit au minimum 2 fois par an sur convocation de l'animateur.

Dans la mesure du possible, la convocation sera adressée au minimum 10 jours avant la date de réunion prévue.

Le groupe d'expression a la possibilité d'inviter tout salarié qu'il estimera nécessaire pour participer à ses travaux, en fonction de l'ordre du jour.

6-2 Ordre du jour

L'ordre du jour est fixé par le service et l'animateur en fonction des sujets émanant des enquêtes de satisfaction des bénéficiaires ainsi que des sujets relatifs au fonctionnement souhaités par le service. Il est communiqué en même temps que la convocation.

6-3 Confidentialité

Les informations échangées lors des débats, notamment celles concernant des personnes, doivent demeurer strictement **confidentielles**. Le devoir de réserve s'impose à chacun afin de garantir la liberté de parole et le bon déroulement des échanges. En dehors des réunions du groupe d'expression, **il est formellement interdit de rapporter les propos tenus ou de citer le nom des intervenants ainsi que celui des bénéficiaires** évoqués lors des discussions, afin de préserver la confidentialité des échanges.

6-4 Compte-rendu des réunions

Un compte-rendu incluant un relevé de conclusions est établi par l'animateur de séance ou par tout autre membre, assisté par l'équipe salariée du service, pour la logistique.

Le compte-rendu est signé par l'animateur et sa diffusion est alors assurée par l'administration du service.

Le compte-rendu est soumis à la validation des membres lors de la séance suivante où il est présenté. Toute modification est rapportée dans le compte-rendu de la séance suivante.

6-5 Diffusion du compte-rendu des réunions

Le compte-rendu de séance est adressé :

- A tous les membres du groupe d'expression lors de l'envoi de la convocation de la réunion suivante,
- Au personnel de l'association par voie d'affichage ou message Teams.

6-6 Suites données aux travaux

L'association doit tenir informés les membres du groupes d'expression des suites données à leurs avis et propositions.

6-7 Logistique

Afin de faciliter le fonctionnement du groupe d'expression, le Directeur met à disposition les moyens nécessaires sur le plan matériel et technique pour faciliter le fonctionnement du groupe. Une communication est faite à minima 1 fois par an à l'attention des bénéficiaires afin de les informer des travaux réalisés suite aux réunions du groupe d'expression.

6-8 Personnels du service

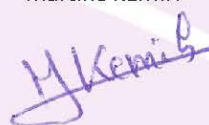
Le temps de présence des personnes représentant les personnels est considéré comme du temps de travail.

Le présent règlement a été adopté, par le Conseil d'Administration de l'Association Val de Cher Services, lors de sa séance du 10/02/2026.

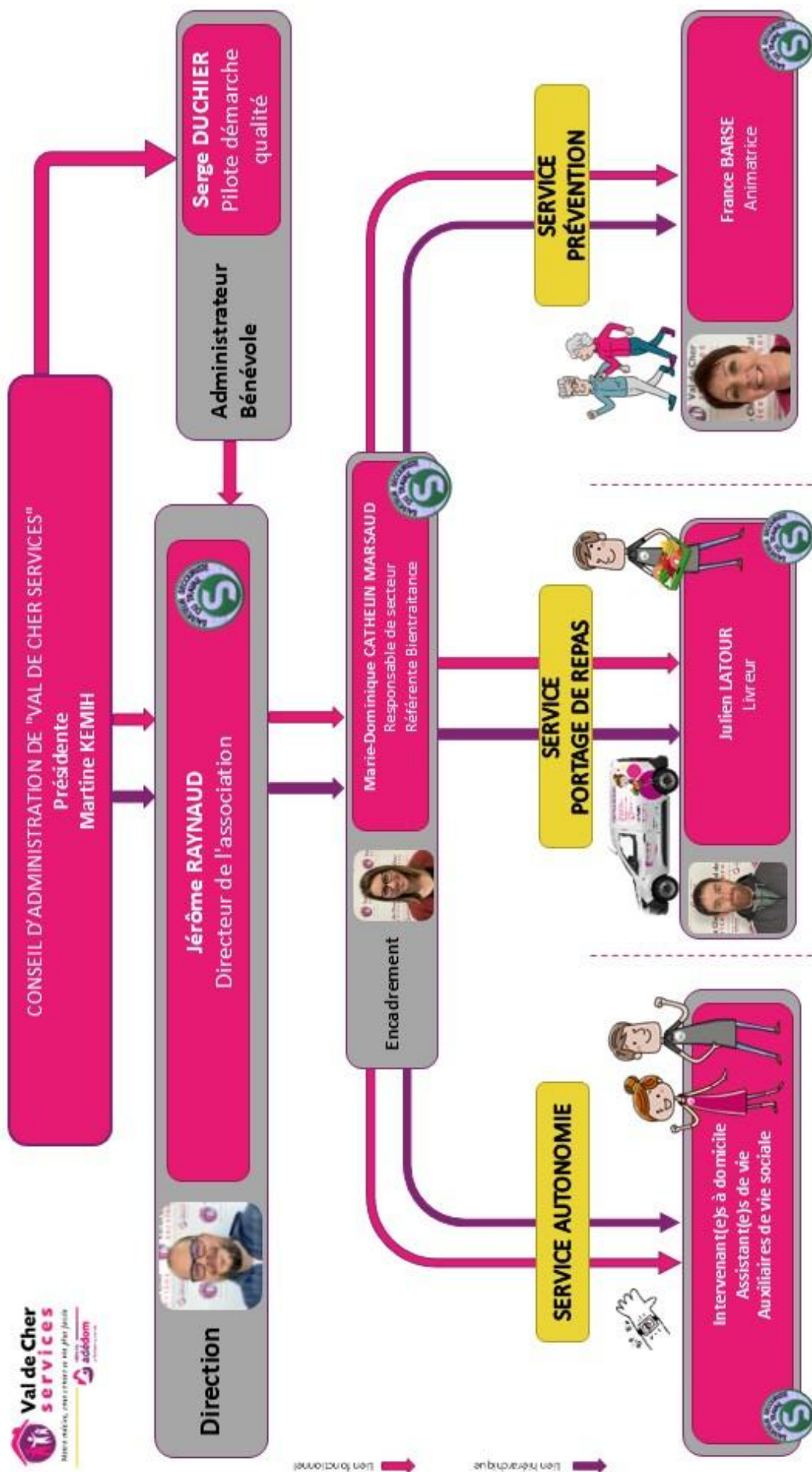
Le directeur de l'association
Jérôme RAYNAUD



La Présidente de l'Association
Martine KEMIH



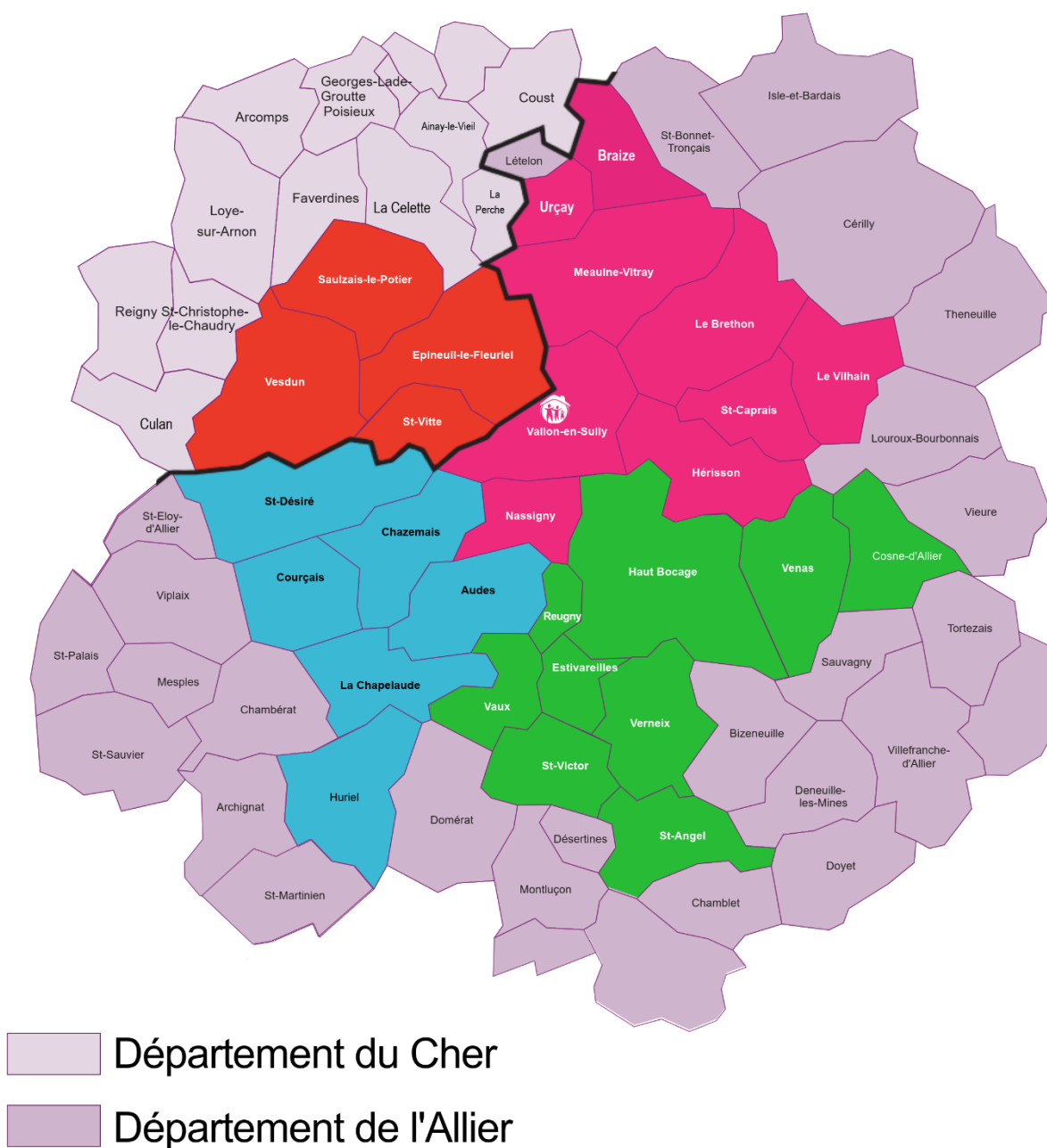
Organigramme



Cartographie du territoire d'intervention



CARTE DE NOTRE ZONE D'INTERVENTION



SECTEURS

CHAZEMAIS CHER ESTIVAREILLES VALLON EN SULLY

Synthèse de l'enquête de satisfaction 2025

Val de Cher Services : La satisfaction de nos bénéficiaires en 2025

Résultats clés de l'enquête de satisfaction annuelle auprès de 98 bénéficiaires (taux de réponse 48%)

Qui sont nos bénéficiaires ?



**70%
de femmes**

Le service est majoritairement utilisé par une clientèle féminine.

**68%
ont plus de 70 ans**

Les tranches d'âge 70-79 ans et 80-89 ans sont les plus représentées.

**68%
vivent seuls**

Une grande majorité des bénéficiaires sont des personnes vivant seules à leur domicile.



Le bouche-à-oreille est le principal canal d'information

Près d'un bénéficiaire sur deux a connu l'association par recommandation.



Des services très appréciés



97,9% de satisfaction globale

La quasi-totalité des usagers est satisfaite ou très satisfaite des services.



Qualités humaines des intervenants plébiscitées

97,9% des usagers ont confiance en leurs intervenants et saluent leur amabilité.



94% recommanderaient Val de Cher Services

Une très forte majorité des bénéficiaires est prête à recommander l'association.



Axe d'amélioration : la communication

68% ignorent l'existence du groupe d'expression des bénéficiaires.



**Val de Cher
services**

Notre métier, vous rendre la vie plus facile



RÉSEAU

adédom

La fédération du domicile

Service Autonomie à Domicile

**14 route de Nassigny
03190 VALLON EN SULLY**

Tel : 04 70 06 54 84

Email : contact@valdecherservices.fr

www.valdecherservices.fr