



# MANUEL QUALITE

## SERVICES DU SOUTIEN A DOMICILE



### Services aux personnes à domicile (NF 311)

*Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification*

11, rue Francis de Pressensé  
93571 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX

**Numéro de version :** 02

**Date de mise en application :** 19/09/10

**Responsables de la mise en œuvre :**

*Geneviève MASCARELLI*, Responsable  
des Services de Soutien à Domicile

*Nicolas VALLICIONI*,

Assistant Démarche Qualité

# SOMMAIRE

## Chapitre 1 : Présentation du CCAS de Nice

A – Généralités.....	Page 4
B – Références.....	Page 4
C – Le Centre Communal d’Action Sociale de Nice.....	Page 4
1) Des missions obligatoires.....	Page 4
2) Des missions facultatives.....	Page 4
D – Les services du Soutien à Domicile du CCAS de Nice.....	Page 6

## Chapitre 2 : Politique Qualité et déroulement de la Démarche Qualité

A – Le périmètre de certification.....	Page 9
B – Les exigences générales.....	Page 9
C – La Politique Qualité des services de soutien à domicile .....	Page 9
D – La diffusion de la Politique Qualité du CCAS de Nice .....	Page 11
E – Les étapes de la Démarche Qualité des services de soutien à domicile.....	Page 12
1) Evaluation de la qualité du service perçue par le client	
2) Attention portée à l’expression du client	
3) Mise en place d’actions d’amélioration	
4) Suivi de la démarche	
F – Le système documentaire du CCAS de Nice.....	Page 14

## Chapitre 3 : La Déontologie des services du soutien à domicile

A – Les références déontologiques.....	Page 16
1) Mise en œuvre des principes de déontologie préconisés par la norme de qualité « AFNOR »	
2) La charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie	
3) Le statut de nos agents	
4) La charte de déontologie du Centre Communal d’Action Sociale de Nice	
B – Application de notre déontologie .....	Page 17
1) Nos pratiques lors de la sélection d’un candidat	
2) Au cours du déroulement de la prestation	
C – Diffusion de notre déontologie .....	Page 17
1) Diffusion aux bénéficiaires	
2) Diffusion aux agents	
3) Diffusion aux services partenaires en interne	

## Chapitre 4 : La communication et la coordination avec les partenaires

A – La coordination.....	Page 20
1) Avec les partenaires extérieurs à l’administration	
2) En interne	
3) Au domicile des bénéficiaires	
B – Le Schéma Départemental d’Organisation Médico-Sociale.....	Page 21
C – La communication.....	Page 22

## Chapitre 5 : Le management

A – Statut des agents de la fonction publique territoriale.....	Page 24
B – Les entretiens annuels d’évaluation des agents du CCAS de Nice.....	Page 24
C – L’élaboration du plan de formation des services .....	Page 25

# **Chapitre 1 :**

## **Présentation du CCAS de Nice**

## A – Généralités

Le présent Manuel Qualité décrit l'organisation des Services du Soutien à Domicile du Centre Communale d'Action Sociale (CCAS) de Nice et expose les dispositions générales qui constituent le système qualité. Il traduit l'engagement des Services du Soutien à Domicile en réponse aux exigences de la norme NF X 50-056 dite « Services aux personnes à domicile »

Le domaine d'application de ce manuel est le service d'Aide à Domicile, les Services de Soins Infirmiers à Domicile et le service des Repas à Domicile du CCAS de Nice.

Les mises à jour du Manuel Qualité sont effectuées par l'Assistant Démarches Qualité et sont approuvées par la Direction Générale du CCAS.

## B – Références

### Normes

NF X 50-056 : Services aux personnes à domicile

NF 311 V4 : Règles de certification Services aux personnes à domicile

### Textes législatifs

Loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Loi du 26 Juillet 2005 relative au développement des services à la personne

### Recommandations de l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (A.N.E.S.M.S.)

Une veille réglementaire sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles est assurée au sein du CCAS.

## C – Le Centre Communal d'Action Sociale de Nice

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Nice est un Etablissement Public Communal. Doté d'une autonomie juridique et financière, il est présidé, de droit, par le Maire de la commune, et administré par un Conseil d'Administration avec un Vice-président élu par ce Conseil ([Cf. annexe 1 : Organigramme du CCAS de Nice](#)).

Régi par les articles L.123-4 à L.123-9 et R.123-1 à R.123-26 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le Centre Communal d'Action Sociale assure :

### 1) Des missions obligatoires :

- Il anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en étroite liaison avec les institutions publiques et privées.
- Il Instruit des dossiers des demandes d'aide sociale soit au titre de la solidarité nationale, soit au titre de la solidarité communale.
- Il assure l'analyse des besoins sociaux de la commune.

### 2) Des missions facultatives :

Le CCAS de Nice a choisi d'orienter ses actions auprès de deux populations : les personnes âgées, et les personnes en situation de précarité ou de difficulté sociale. Compte tenu de leurs besoins et fragilités spécifiques, la prise en charge de ces populations nécessite un accompagnement, et la mise en œuvre d'actions sociales de proximité.

Ces interventions constituent un facteur de cohésion et de développement social sur la Ville de Nice : elles ont pour objectif d'aider toute personne en difficulté à retrouver ou à développer son autonomie au quotidien, notamment dans le domaine social et médico-social.

## 2.1) Les personnes âgées :

Soucieux de satisfaire la volonté des personnes âgées résidant à Nice de rester le plus longtemps possible à leur domicile, le CCAS met à leur disposition un ensemble de services permettant de préserver leur autonomie et leur cadre de vie. Information et coordination, aide et soins à domicile, portage de repas, animation sont autant de prestations proposées aux seniors de la commune.

Conséquence de l'évolution des besoins, l'objectif principal de ces services est de lutter contre l'isolement des personnes âgées, facteur aggravant de la perte d'autonomie.

Quand les bénéficiaires ne sont plus en mesure, en raison de leur état de santé ou de leurs difficultés sociales, de demeurer à leur domicile, le CCAS peut les orienter, s'ils le souhaitent, vers une des structures d'hébergement dont il assure la gestion. (Un accueil de jour, trois logements foyer ou et quatre EHPAD).

## 2.2) Les personnes en situation de précarité ou de difficulté sociale :

D'autre part, le CCAS réalise une mission de développement social en faveur des populations en risque d'exclusion ou en situation précaire, en partenariat avec les institutions publiques et privées.

Les services concernés assurent le traitement des situations d'urgence et conduisent des actions d'insertion dans les domaines du logement, du travail, des ressources, et de la santé.

## D – Les services du Soutien à Domicile du CCAS de Nice

Le CCAS propose à ses clients quatre services à domicile ([Cf. annexe 2 : Organigramme des services du soutien à domicile](#)), prestataires de soins d'hygiène, de soutien aux actes quotidiens de la vie courante, d'entretien du logement et de portage des repas. Ces quatre services sont placés sous l'autorité hiérarchique du **Service du Soutien à Domicile**, dont la mission est de coordonner leurs actions, de les harmoniser, de les améliorer, et de faire émerger les besoins non couverts pour créer, le cas échéant, de nouvelles prestations.

Le **SIAS-CLIC** (Service d'Information et d'Accompagnement des Seniors - Centre Local d'Information et de Coordination gérontologie) accueille les bénéficiaires potentiels et les informe, en fonction de leurs attentes, et de l'évaluation précise et personnalisée de leurs besoins. Il renseigne également sur l'offre générale en services, proposée sur la ville en faveur des seniors.

### **Nos 4 services multi sites... :**

#### Le pôle aide à domicile :

Le pôle d'aide à domicile du CCAS de Nice se situe au 4ème étage du 6 Avenue Félix Faure à Nice. Il emploie à la date du 1<sup>er</sup> Janvier 2010 113 agents, 104 agents à domicile et 13 administratifs ([Cf. annexe 3 : Organigramme du pôle Aide à Domicile](#)) et a effectué pour l'année 2009 environ 140 000 heures de prestation auprès de 813 bénéficiaires. Ce service **uniquement prestataire**, c'est-à-dire que le CCAS est l'employeur des agents intervenant à domicile, propose deux types d'intervention aux personnes âgées ou handicapées :

- l'aide à la personne, qui propose un accompagnement renforcé et professionnel, assure aux personnes dépendantes une aide pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie courante.
- l'aide à la maîtrise de l'environnement, qui consiste à soutenir les bénéficiaires pour la réalisation des tâches matérielles d'entretien de leur domicile et les courses.

L'interface entre le service et l'agent intervenant est assurée auprès des bénéficiaires, par quatre responsables de secteur. Elles ont pour mission de superviser au domicile le travail accompli par les agents, de les évaluer, et d'être à l'écoute de leurs besoins pour faciliter leurs interventions.

D'autre part, elles assurent le suivi de l'évolution des situations des bénéficiaires afin d'ajuster la prestation au besoin, et les informent sur tous les sujets en rapport avec le service dont ils bénéficient, et l'offre complémentaire du CCAS.

Ces responsables travaillent en étroite collaboration avec l'agent de planification de leur secteur, qui est chargé d'organiser le calendrier des interventions, et de pourvoir au remplacement des agents absents.

Notre service intervient dans le cadre de prises en charge individuelles accordées par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (la Prestation de compensation du handicap), le Conseil Général des AM (APA, Aide sociale) ou par les caisses de retraite des bénéficiaires.

#### Les deux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) :

Le CCAS gère deux SSIAD :

Le SSIAD Nice Ouest se trouve au 2 Bis avenue de petit Fabron à Nice, il emploie à la date du 1<sup>er</sup> Janvier 2010 21 agents ([Cf. annexe 4 : Organigramme du service de soins infirmiers à domicile Nice Ouest](#)) et a pris en charge 117 patients pour l'année 2009 représentant 28155 journées de soins.

Le SSIAD Pasteur se situe lui au 2 Avenue Antonia Augusta à Nice, il emploie pour sa part à la date du 1<sup>er</sup> Janvier 2010 24 agents ([Cf. annexe 5 : Organigramme du service de soins infirmiers à domicile Pasteur](#)) et a pris en charge 178 patients pour l'année 2009 représentant 31840 journées de soins.

Les Services de soins infirmiers à domicile dispensent, aux personnes âgées ou handicapées, assurées sociales, résidant sur la commune de Nice et bénéficiant d'une prescription médicale, des soins quotidiens d'hygiène et de toilette.

Ces soins sont effectués par des aides soignants diplômés, placés sous l'autorité et la responsabilité d'un infirmier coordinateur.

Les SSIAD n'assurent pas de soins infirmiers, mais ces prestations peuvent être incluses dans la prise en charge, avec recours à un infirmier libéral ayant passé convention avec ces services. La coordination des interventions des autres professionnels médicaux et paramédicaux auprès des bénéficiaires, relève également de leurs missions.

La mise en place de ces soins d'hygiène et de confort de qualité, favorisent le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes ou des personnes handicapées, et permettent d'éviter ou de retarder une hospitalisation ou un placement en institution.

#### Le service des repas à domicile :

Les locaux de ce service se situent au premier étage du foyer logement Saint Barthélémy, au 64 Avenue Cyrille Besset à Nice. Il emploie à la date du 1<sup>er</sup> Janvier 2010 4 agents [\(Cf. annexe 6 : Organigramme du service des repas à domicile\)](#) et a géré pour l'année 2009 la livraison de 157 386 repas auprès de 812 bénéficiaires. Les seniors en perte d'autonomie et les personnes atteintes d'un handicap peuvent bénéficier, si elles le souhaitent, de repas à domicile, en liaison froide 7 jours/ 7, midi et soir. Une société prestataire assure la préparation et la livraison des repas.

Les livraisons ont lieu le matin, du lundi au vendredi de 8 h30 à 12h30. Une double livraison est effectuée les jeudis et vendredis pour les samedis et dimanches. Il en est de même pour les jours fériés.

Des régimes alimentaires adaptés sont proposés. La participation laissée à la charge des intéressés suit un barème de ressources validé chaque année par le conseil d'administration du CCAS.

Le pôle administratif du service est en liaison téléphonique constante avec les bénéficiaires et le prestataire. Trois agents référents, employés par le CCAS rendent régulièrement visite aux bénéficiaires pour recueillir leur avis sur la qualité des repas et du service et exercer une vigilance auprès des personnes fragiles et isolées.

#### ***...placés sous le label de la qualité :...***

Dans un souci permanent d'amélioration de la qualité, le CCAS s'est engagé dans une démarche de certification de ses services de soutien à domicile. Cette démarche s'est concrétisée par la certification de ces services selon la norme AFAQ/AFNOR « Services aux personnes à domicile ».



#### **Services aux personnes à domicile (NF 311)**

*Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et garantit que le respect de la déontologie, l'accueil, l'analyse de la demande, l'élaboration de l'offre de service, le devis, le contrat, les dispositions pour l'intervention, les compétences des personnes, le suivi, le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client sont contrôlés régulièrement*

*par  
AFNOR Certification  
11, rue Francis de Pressensé  
93571 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX*

**Chapitre 2 :**

**Politique Qualité et  
déroulement de la Démarche  
Qualité**

## A – Le périmètre de certification

Le périmètre de la certification NF X50-056 « Services aux personnes à domicile » délivré par AFAQ/AFNOR comprend :

- le Siège Social
- le Service d'Aide à Domicile
- le Service des Repas à Domicile
- le Service de Soins Infirmiers à Domicile Fabron
- le service de Soins Infirmiers à Domicile Pasteur

## B – Les exigences générales

Les Services du Soutien à Domicile du CCAS de Nice établissent, documentent, mettent en œuvre un système qualité. Ce système est basé sur la norme NF X50-056 « Services aux personnes à domicile ».

Ces services se sont engagés dans une démarche d'amélioration continue favorisant la qualité de leurs prestations afin de répondre aux besoins et aux attentes de ses bénéficiaires.

Cette démarche se construit avec un engagement fort de la Direction Générale autour du cœur de métier de ces services : l'aide et les soins à domicile. Ce cœur de métier se décline par la maîtrise :

- de l'accueil
- du traitement de la demande
- des prestations à domicile

et est soutenu par la mise en œuvre

- d'un management des compétences
- d'une communication interne et externe contrôlée
- d'une évaluation de la démarche d'amélioration de la qualité

## C – La Politique et les Objectifs qualité des services du soutien à domicile

Le CCAS de Nice vise pour l'ensemble de ses services de maintien à domicile, **un niveau de qualité identique qui satisfasse** les besoins et les attentes de ses clients, et de ses différents partenaires (aussi bien en interne qu'en externe). Ceci est réalisé conformément aux valeurs de service public qui guide l'action du CCAS de Nice, tout en assurant aux agents des conditions de travail leur permettant d'exprimer leurs compétences dans le meilleur environnement possible.

Pour pouvoir atteindre ce but, une politique et des objectifs qualité ont été définis au sein de la structure par Le Directeur Général.

## POLITIQUE ET OBJECTIFS QUALITE

Le CCAS de Nice vise pour l'ensemble de ses services de maintien à domicile, un niveau de qualité identique qui satisfasse les besoins et les attentes de ses clients, et de ses différents partenaires (aussi bien en interne qu'en externe). Ceci conformément aux valeurs de service public qui guide notre action collective, tout en assurant à ses agents des conditions de travail leur permettant d'exprimer leurs compétences dans le meilleur environnement possible.

Pour pouvoir atteindre ce but, des objectifs qualité ont été définis au sein de notre structure :

**Etre à l'écoute de nos bénéficiaires afin d'identifier le plus clairement possible leurs besoins par la distribution et l'exploitation de questionnaires de satisfaction au minimum une fois par an.**

**Objectif :** Maintenir le taux de satisfaction des bénéficiaires des services du soutien à domicile à plus de 90 %.

**Indicateurs de suivi :** Taux de satisfaction des bénéficiaires pour l'année en cours.



**Répondre aux attentes des bénéficiaires en terme de jours et d'heures d'interventions des agents du service Accompagnement à Domicile.**

**Objectif :** Réduire à 20 % le taux de fin de prise en charge dû à une inadaptation des jours et d'heures d'interventions des agents du service Accompagnement à Domicile.

**Indicateur de suivi :** Taux de fin de prises en charge dues à une inadaptation des jours et heures d'interventions du service Accompagnement à Domicile.

**Assurer un suivi très précis de la réalisation des actions d'améliorations validées par le Comité Technique Consultatif, par la mise en place pour chaque service certifié de comités de pilotage trimestriels.**

**Objectif :** Mettre en place pour chaque service certifié des comités de pilotage des actions d'améliorations trimestriels.

**Indicateurs de suivi :** Planning de réalisation et compte rendu des comités de pilotage.



**Etre à l'écoute des agents pour les accompagner dans les difficultés professionnelles qu'ils rencontrent dans la prise en charge d'un public fragile et dépendant. Cela passe notamment par la mise en place de groupe de parole et par la mise à disposition aux agents de questionnaires de satisfaction.**

**Objectif :** Avoir, d'ici 2011 une réduction de 3.5 points du taux d'absentéisme pour le service d'aide à domicile, de 6 points pour celui du service des repas à domicile et maintenir celui des services de soins infirmiers à domicile à 8 %.

**Indicateur de suivi :** Evolution du taux d'absentéisme dans les services.

La matérialisation de ces objectifs nous permettra entre autres de maintenir la certification AFNOR « Services aux personnes à domicile » obtenue en Avril 2007 et renouvelée en Avril 2009, et ainsi d'attester vis-à-vis de l'extérieur de l'importance que nous accordons à la qualité de nos prestations ainsi qu'aux attentes de nos bénéficiaires.

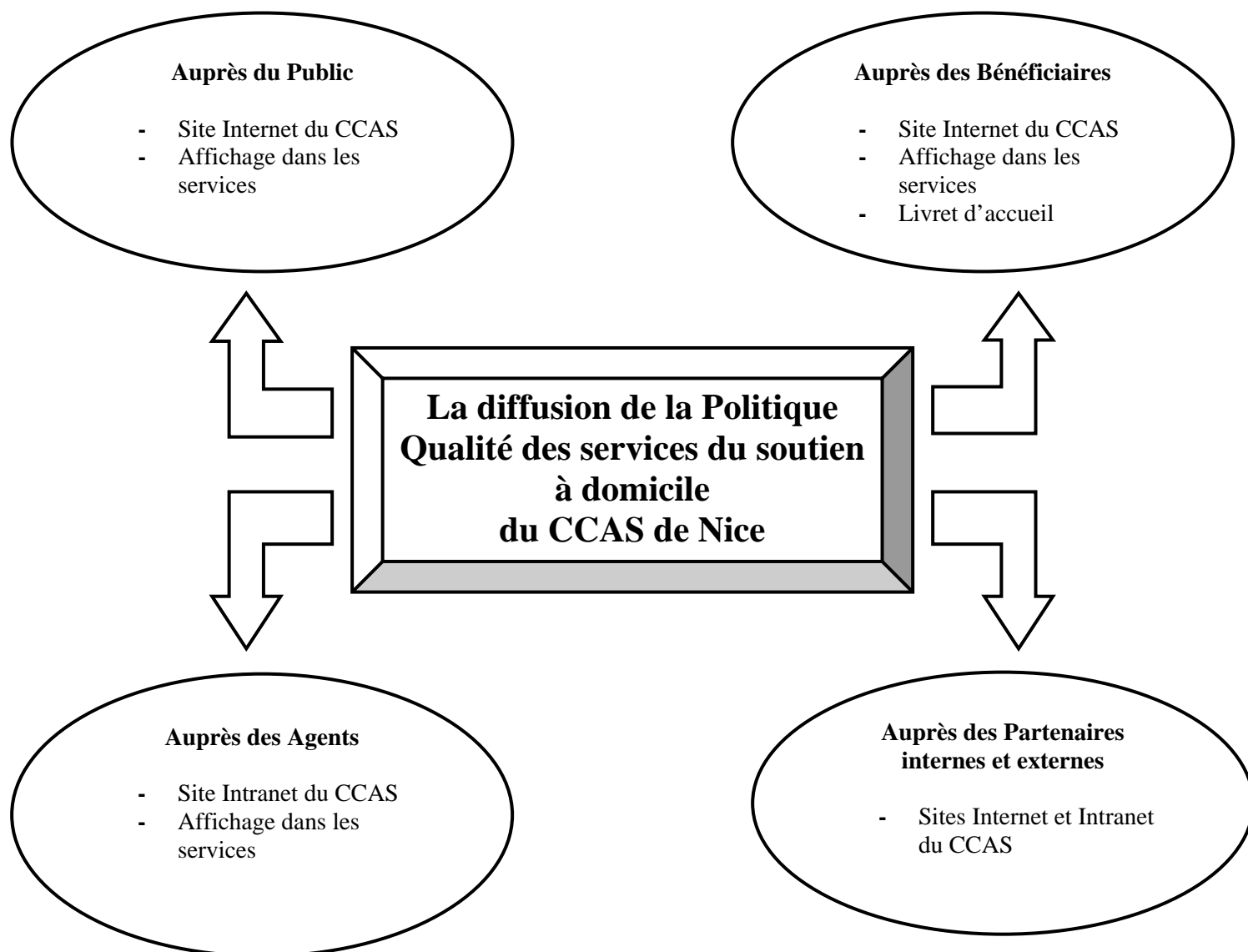
Le

Le Directeur Général

Eric BERNARD

## D – La diffusion de la Politique Qualité du CCAS de Nice

La politique qualité des services du soutien à domicile du CCAS de Nice est largement diffusée en interne mais aussi à l'extérieur de la structure :



## **E – Les étapes de la Démarche Qualité des services de soutien à domicile**

Le suivi de la démarche qualité des Services de Soutien à Domicile se décline selon les modalités suivantes :

### **1/ Evaluation de la qualité du service perçue par le client :**

#### 1.1/ Enquêtes de satisfaction :

Nous diffusons et analysons deux types de questionnaires :

- un questionnaire spécifique à la qualité de l'accueil réservé par le service
- un questionnaire annuel ou de fin de prise en charge, qui permet d'analyser la satisfaction du bénéficiaire sur l'ensemble de la prestation.

Les questionnaires sont remis aux bénéficiaires par les agents, et analysés par l'Assistant Démarches Qualité.

#### 1.2/ Remontées d'information par les intervenants à domicile:

De façon périodique, ce thème est abordé lors des réunions de service, par le responsable avec les agents, et fait l'objet d'un compte rendu.

### **2/ Attention portée à l'expression du client :**

#### 2.1/ Les contacts :

L'ensemble des Services du Soutien à Domicile a mis en place un système d'enregistrement des contacts (des procédures spécifiques à chaque service) avec les bénéficiaires ou les concernant. L'ensemble des contacts est analysé mensuellement par la responsable des Services de Soutien à Domicile.

#### 2.2/ Les réclamations et les conflits :

Une attention particulière est apportée par les services aux réclamations écrites et orales formulées par les bénéficiaires ou leur entourage ainsi qu'aux éventuels conflits pouvant en découler. Des procédures d'enregistrement et de traitement des réclamations ont été mises en place dans chaque service. L'analyse globale des réclamations et des conflits est réalisée par la responsable des services du soutien à domicile.

### **3/ Mise en place d'actions d'amélioration :**

#### 3.1/ Actions correctives :

Les dysfonctionnements détectés à partir du traitement des réclamations, de la gestion des conflits, des questionnaires de satisfaction, et des remontées d'information, sont enregistrés, analysés et donnent lieu aux actions correctives appropriées. Les réponses immédiates aux réclamations orales sont assurées par le service. En ce qui concerne les réclamations écrites, les réponses sont faites par le Directeur Général du CCAS, sur proposition du responsable du service concerné.

#### 3.2/ Actions préventives :

L'analyse de l'ensemble des outils de suivi détaillés ci-dessus fait l'objet d'une présentation annuelle au Comité Technique Consultatif (CTC) qui définit et valide des actions d'amélioration.

Cette instance, créée par le CCAS dans un souci d'unicité de la démarche, est constituée de représentants des bénéficiaires (associations de seniors) des agents (représentants syndicaux), de la Direction générale du CCAS, des responsables des services du soutien à domicile, de l'Assistant Démarches Qualité et, si nécessaire de représentants des services centraux (DRH, Finances, informatique...). Il est placé sous la présidence d'un Elu Municipal, siégeant au Conseil d'Administration du CCAS.

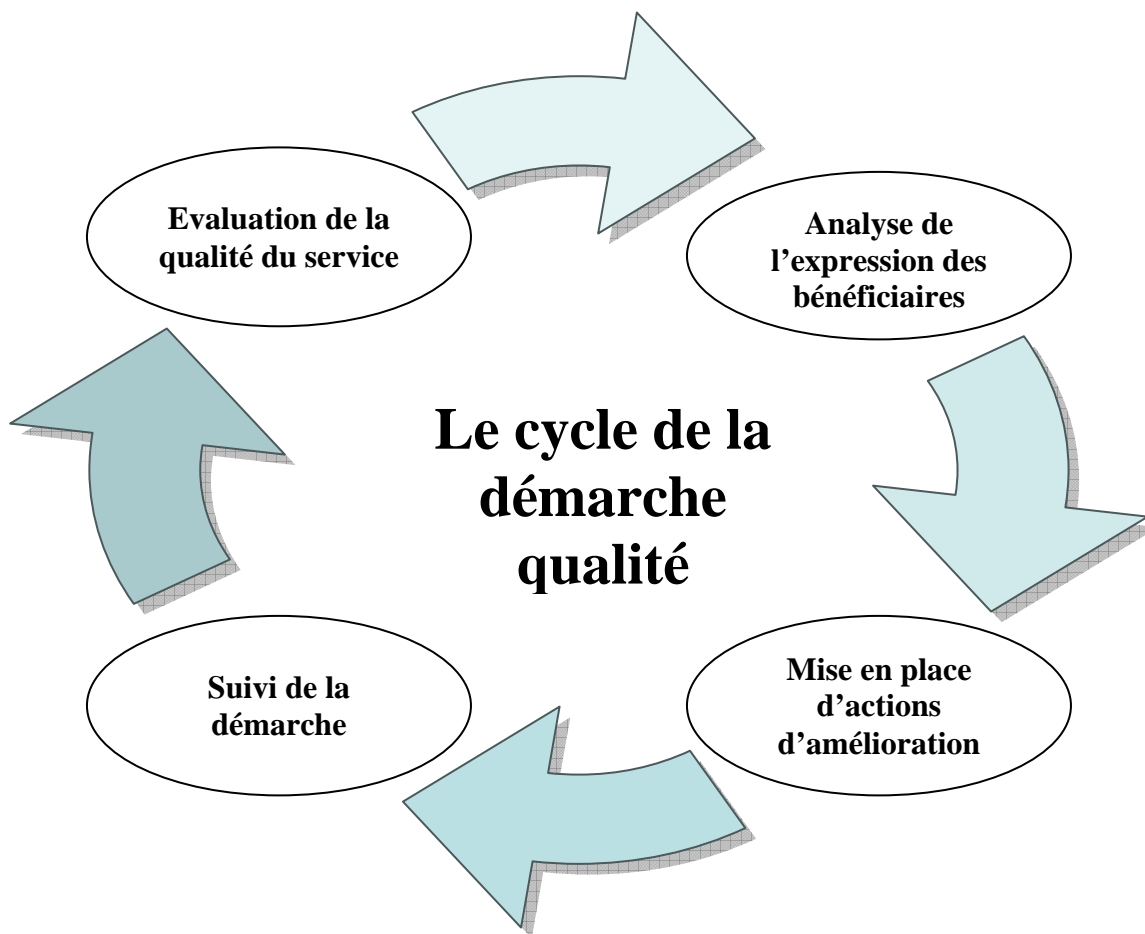
## 4/ Suivi de la démarche

### 4.1/ Suivi de l'application des procédures et du système documentaire :

Vigilant à ce qu'un même niveau de qualité soit assuré par l'ensemble des services de soutien à domicile, le CCAS a mis en place un contrôle interne sous forme d'audits réalisés par des agents formés à cette démarche. Une planification annuelle des audits internes est réalisée.

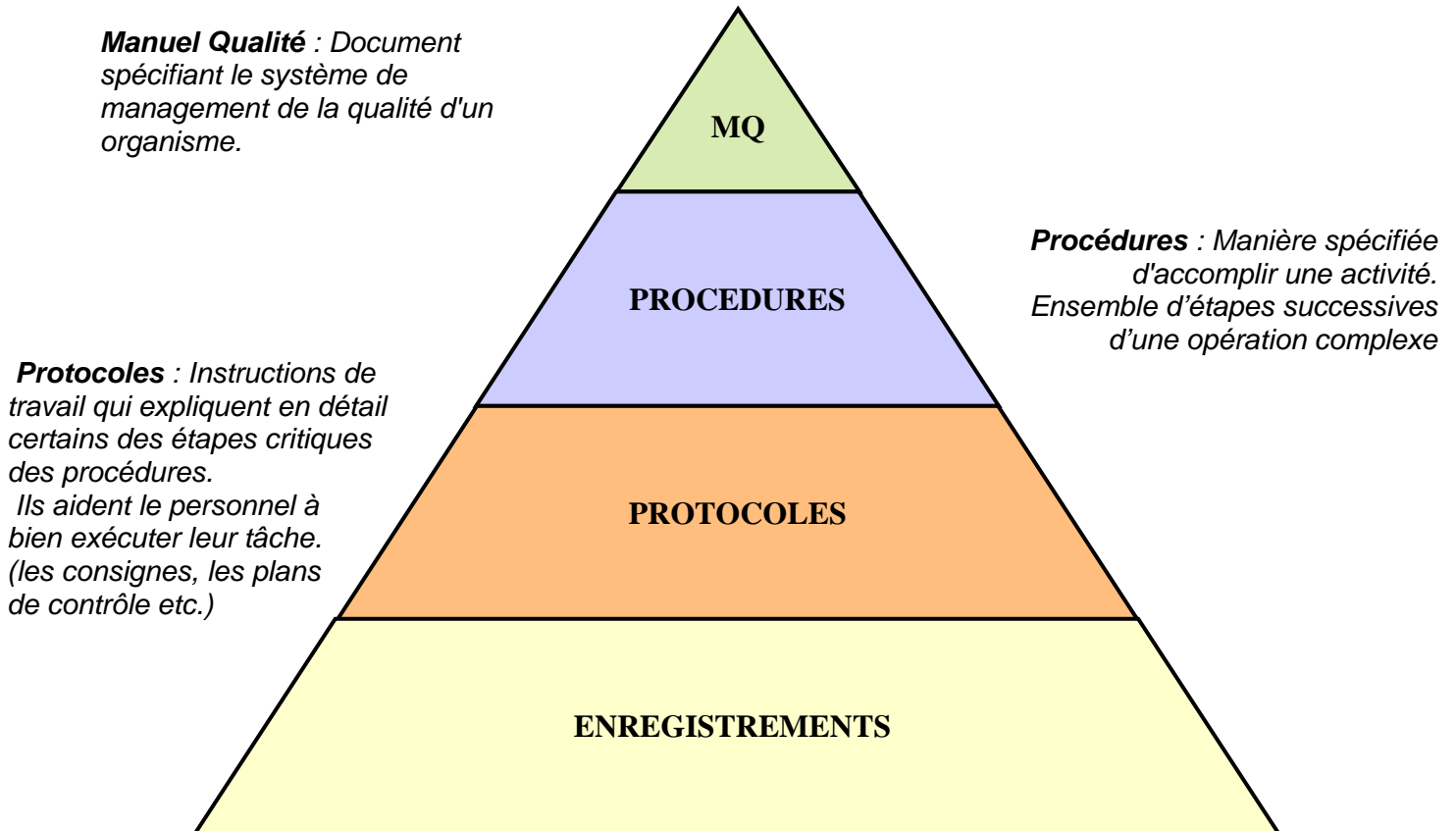
### 4.2/ Suivi des actions correctives et préventives :

Un Comité de Pilotage des Actions d'Amélioration a été créé afin de s'assurer de l'application des actions d'améliorations validées par le CTC. Ce comité de pilotage se réunit une fois par trimestre. Il est composé du responsable du service du soutien à domicile, des responsables des services certifiés ainsi que de l'Assistant Démarches Qualité.



## F – Le système documentaire du CCAS de Nice

Le système documentaire du CCAS repose sur quatre types de documents le Manuel Qualité (MQ), les procédures, les protocoles et les enregistrements. Ce système peut se schématiser sous la forme suivante



**Enregistrements** : Ils servent à apporter la preuve de ce qui a été fait. Les enregistrements de la qualité permettent de démontrer que les produits ou services sont conformes aux exigences spécifiées. Ils sont destinés à fournir des preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus en matière de qualité

La gestion du système documentaire est centralisée afin d'en assurer la viabilité et l'efficacité. L'Assistant Démarches Qualité est chargé du suivi des modifications du manuel qualité, des procédures et des protocoles. Les enregistrements qualité sont gérés par le secrétariat du Services du Soutien à Domicile.

# Chapitre 3

## La Déontologie des services du soutien à domicile

## **A – Les références déontologiques :**

La déontologie de nos services s'appuie sur les principes fondateurs de la démarche qualité que nous conduisons, sur les orientations des chartes relatives à la protection des personnes vulnérables, et sur le statut de la fonction publique territoriale applicable au CCAS.

### **1) Mise en œuvre des principes de déontologie préconisés par la norme de qualité « AFNOR » :**

#### 1.1) Le respect

Nos agents sont tenus à l'égard du bénéficiaire au plus grand respect :

- de sa vie privée, de sa dignité et de son intimité,
- de ses valeurs et idéaux,
- de son cadre de vie, et de ses relations
- de ses choix de vie.

#### 1.2) L'intervention individualisée

Nous nous attachons à réaliser une intervention individualisée :

- en accord avec les choix du bénéficiaire ou du donneur d'ordre,
- en n'imposant aucune forme d'aide,
- en réalisant l'intervention à partir de l'évaluation des besoins du bénéficiaire établie avec sa participation et son consentement,
- en réajustant l'intervention dès que nécessaire.

#### 1.3) La relation triangulaire

Nous mettons en œuvre une relation triangulaire. En cas de difficulté avec un agent, ou si le bénéficiaire souhaite obtenir des informations ou des modifications de service, il peut s'adresser quand il le souhaite à la responsable du service concerné ou à l'un de ses collaborateurs, dont les coordonnées lui ont été communiquées dans le livret d'accueil.

L'agent, de son côté, est tenu de communiquer à sa hiérarchie toutes les informations concernant la situation du bénéficiaire qui peuvent avoir une incidence sur la prestation.

Le service s'inscrit donc dans une relation triangulaire : bénéficiaire – agent social – hiérarchie.

### **2) La charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie :**

Nous nous efforçons de réaliser toutes nos prestations dans le respect des grands principes énoncés par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

### **3) Le statut de nos agents:**

Tous nos intervenants sont agents de la fonction publique territoriale. A ce titre, ils sont soumis aux obligations légales du fonctionnaire, et notamment aux obligations éthiques à l'égard des bénéficiaires : (*Cf. Chapitre Management paragraphe 1*).

Pour les repas à domicile la confection des repas et leur livraison sont déléguées à une société privée. Néanmoins, ces prestations sont suivies et contrôlées par quatre agents du CCAS

### **4) La charte de déontologie du Centre Communal d'Action Sociale de Nice**

Cette chartre a été adoptée par le Comité Technique Paritaire ([Cf. annexe 7: Charte déontologique du CCAS de Nice](#)) et le Conseil d'Administration dans sa séance du 3 juillet 2006.

## **B – L’application de notre déontologie**

### **1) Nos pratiques lors de la sélection d’un candidat :**

Le jury de sélection s’assure, par une mise en situation, que le candidat est en mesure d’appliquer les 3 principes déontologiques de base de la démarche qualité :

- Respect du bénéficiaire et de son cadre de vie.
- Prise en charge individualisée.
- Relation triangulaire.

### **2) Au cours du déroulement de la prestation :**

Dès qu’un manquement à la déontologie est constaté, l’agent est immédiatement convoqué par la responsable du service qui recadre son intervention. Le compte rendu de cet entretien est alors transmis à la Direction des Ressources Humaines du CCAS. Si la situation se reproduit, elle peut donner lieu à des sanctions administratives (Cf. Chapitre Management paragraphe 1).

Le bénéficiaire reçoit au minimum une fois par an, la visite du responsable du service concerné, ou de l’un de ses collaborateurs et/ou d’un(e) assistant(e) social(e) du SIAS CLIC. Il peut de son côté, requérir leur intervention quand il le souhaite

## **C – La diffusion de notre déontologie**

### **1) Diffusion aux bénéficiaires :**

#### 1.1) Le système documentaire

Lors de chaque admission sont remis au bénéficiaire :

- le livret d’accueil du service,
- le règlement de fonctionnement,
- le contrat de service,
- la Charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie (voir procédure : « Préparation de l’intervention »)
- les principes moraux du service ([Cf. annexes 8, 9, 10, 11 : Principes moraux des services à domicile du CCAS de Nice](#)) qui sont remis par les agents lors de la première intervention. Les agents expliquent aux bénéficiaires ces principes, ce qui les engage à les avoir toujours à l’esprit.

Chaque agent possède un exemplaire type des documents réglementaires remis au client.

#### 1.2) Le site Internet du Centre Communal d’Action Sociale

Sur ce site figure une rubrique « déontologie » des services de soutien à domicile où tous nos principes sont rappelés.

### **2) Diffusion aux agents :**

#### 2.1) Pour les deux Services de Soins Infirmiers à domicile :

Le document relatif à la déontologie ([Cf. annexes 8 et 9](#)) est affiché dans les locaux du service. Une présentation systématique des principes de déontologie est faite aux nouveaux agents recrutés, et des rappels réguliers lors des réunions de service. Une feuille d’émargement permet d’en rendre compte.

## 2.2) Pour le Pole Aide à Domicile :

Le document relatif à la déontologie ([Cf. annexe 10](#)) est affiché dans les locaux du service. Une présentation systématique des principes de déontologie est faite aux nouveaux agents recrutés.

Une réunion trimestrielle est organisée entre les responsables de secteur et les agents. Elle permet de faire des rappels au sujet de la déontologie. Ces principes sont également abordés en entretien annuel d'évaluation

## 2.3) Pour le service des Repas à Domicile :

Le document relatif à la déontologie ([Cf. annexe 11](#)) est affiché dans les locaux du service. Une présentation systématique des principes de déontologie est faite aux nouveaux agents recrutés. Une fois par an, une réunion est organisée pour rappeler les principes de déontologie du service.

## **3) Diffusion aux services partenaires en interne :**

Une rubrique relative à la déontologie des services de soutien à domicile figure sur notre serveur intranet, accessible à tous les services.

**Chapitre 4 :**  
**La communication et la  
coordination avec les  
partenaires**

## **A – La coordination**

### **1) Avec les partenaires extérieurs à l'administration :**

La coordination avec les partenaires extérieurs à l'administration est mise en œuvre par le Service d'Information et d'Accompagnement en faveur des Seniors-Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique (SIAS-CLIC), et ses quatre relais territorialisés.

Ce service a pour mission l'information, l'accueil, le conseil et l'orientation des seniors et de leurs familles, sur tous les domaines qui les concernent (soutien à domicile, hébergement, droits, prestations, loisirs). Il organise, avec les partenaires de terrain institutionnels, associatifs et privés, un réseau opérationnel, véritable « veille médico-sociale gérontologique ». La relation des services du soutien à domicile avec le SIAS-CLIC s'effectue par l'envoi d'une fiche de liaison « interservices ».

### **2) En interne :**

Le service du soutien à domicile est chargé de coordonner les actions des différents services certifiés du CCAS, de veiller à la pérennité de leurs moyens et participe à la démarche qualité.

Des réunions trimestrielles sont organisées entre les SSIAD, le pôle d'aide à domicile et le service des repas à domicile, au cours desquelles les situations suivies en commun sont abordées. Les responsables de service se contactent dans l'intervalle à chaque fois qu'une situation le justifie. Tout événement particulier au domicile nécessitant une évaluation sociale est signalé au moyen d'une fiche de liaison inter-services.

Le SIAS/CLIC organise des comités techniques, une fois par mois, sur chaque zone, auxquels sont conviés des partenaires internes ou externes ; les situations problématiques des services du soutien à domicile y sont débattues.

### **3) Au domicile des bénéficiaires :**

#### Pour l'Aide à Domicile

La coordination des intervenants au domicile du bénéficiaire s'opère par l'intermédiaire du cahier de liaison sur lequel chaque intervenant note les informations qu'il juge nécessaire de porter à la connaissance des autres partenaires.

La responsable de secteur, si nécessaire, relaie l'information auprès du partenaire concerné sur signalement de l'agent social. Elle assure deux permanences hebdomadaires qui permettent des rencontres ou des contacts téléphoniques avec les différents partenaires.

#### Pour les SSIAD

La coordination des intervenants au domicile du patient s'opère par l'intermédiaire du dossier de soins. En cas d'urgence, les informations sont relayées auprès des partenaires concernés par l'infirmier coordonnateur, sur signalement téléphonique de l'auxiliaire de soins.

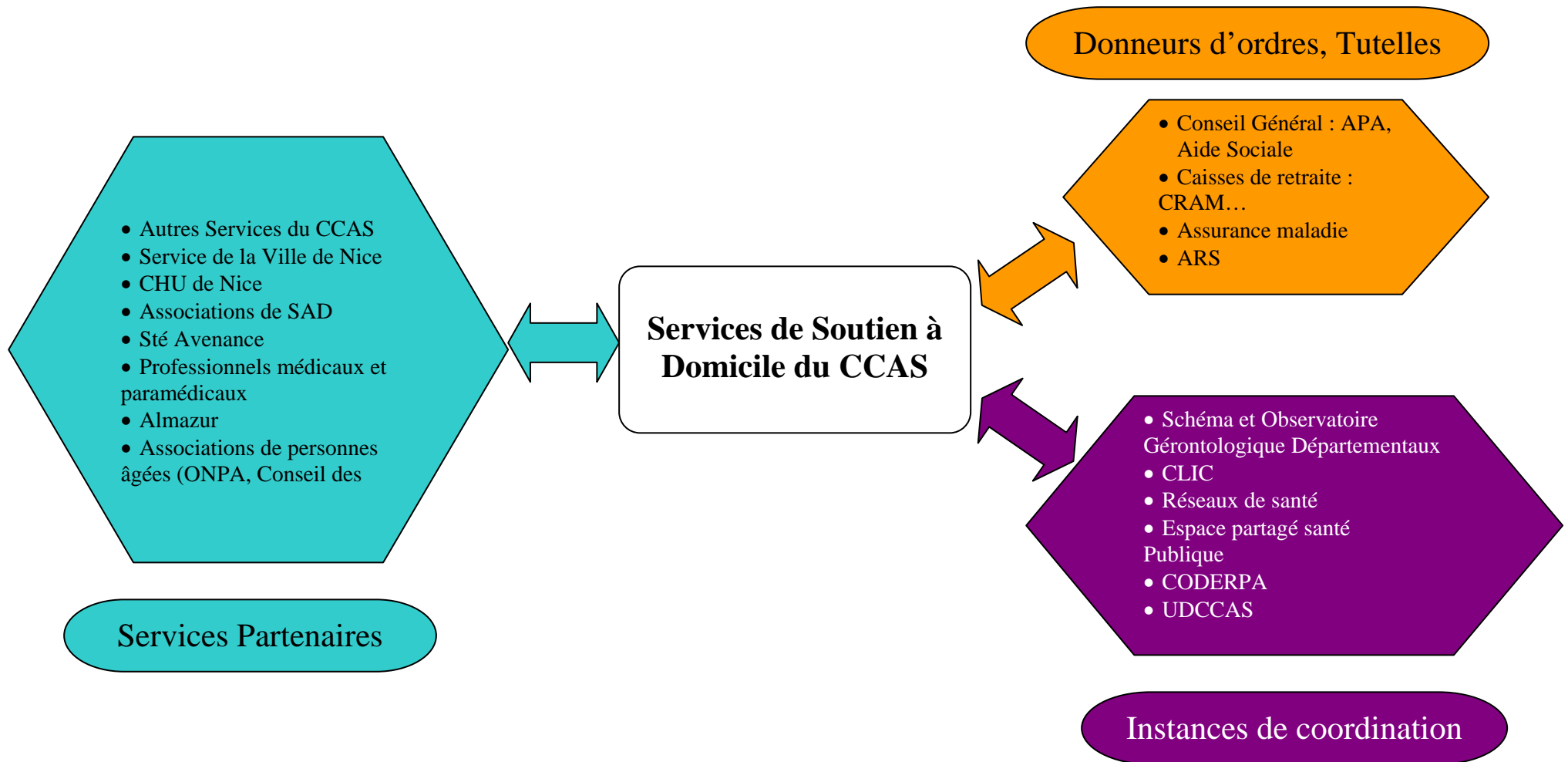
#### Pour les Repas à Domicile

La coordination avec les autres services du CCAS de Nice s'effectue par l'envoi d'une fiche de liaison et la participation du service aux réunions trimestrielles des services de soutien à domicile et aux comités techniques

La coordination avec le prestataire s'effectue par des contacts téléphoniques et la participation régulière de la responsable du service aux commissions menu.

La coordination externe au service, en faveur des bénéficiaires, s'effectue par l'intermédiaire du SIAS-CLIC qui est chargé du suivi social des clients et de la coordination avec les partenaires.

## B – Le positionnement des services du soutien à domicile du CCAS dans le Schéma Départemental d'Organisation Médico-Sociale



## C – La communication

Le CCAS de Nice dispose d'un site Internet [www.ccas-nice.fr](http://www.ccas-nice.fr). Ce site présente le CCAS de Nice et les services du Soutien à Domicile. Il donne toutes les informations nécessaires et utiles à nos bénéficiaires et à nos partenaires :

- Présentation des actions des services du soutien à domicile du CCAS de Nice
- Coordonnées des services de soutien à domicile du CCAS
- Liens vers les sites Internet de certains de nos partenaires
- ...

De plus, des dépliants décrivant l'activité des services du Soutien à Domicile sont largement distribués auprès de nos partenaires et disponibles au public. Un plan de communication, mis à jour annuellement, recense l'ensemble des supports de communications des services du Soutien à Domicile ([Cf. annexe 12 : Plan de communication](#))

# **Chapitre 5 :**

# **Le management**

## **A – Statut des agents de la fonction publique territoriale**

A l'exception d'une vingtaine d'entre eux, nos agents ont le statut de Fonctionnaires Publics Territoriaux.

Deux « grandes » lois régissent la Fonction Publique Territoriale

- La loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires
- La loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale

Ces lois et de nombreux textes forment le « statut », qui fixe les droits et obligations des agents tout au long de leur carrière, du recrutement jusqu'à la retraite. Une synthèse de ces statuts est disponible auprès des services du soutien à domicile

### **Pour mémoire, voici les obligations des agents des services publics :**

- Servir l'intérêt général et assurer la continuité du service public.
- Se conformer aux instructions du supérieur, sauf dans le cas où celles-ci seraient manifestement illégales ou de nature à compromettre gravement un intérêt public.
- Respecter le principe de neutralité du service public : faire preuve d'impartialité à l'égard des usagers.
- Informer : cette obligation consiste à satisfaire aux demandes d'information du public, à condition que ces informations soient communicables, mais également à porter à la connaissance de sa hiérarchie les informations nécessaires au fonctionnement du service.

*NB : les agents s'exposent à une sanction disciplinaire pour toute faute commise dans l'exercice ou à l'occasion de leurs fonctions.*

## **B – Les entretiens annuels d'évaluation des agents du CCAS de Nice**

L'entretien annuel d'évaluation doit être l'occasion d'un échange fructueux entre le responsable hiérarchique et l'agent.

Acte fondamental de management, il est mené dans un souci d'écoute et de respect mutuel, pour définir les progrès que toutes les parties ont à réaliser : valorisation du travail accompli, amélioration des conditions de travail, ajustements des organisations, développement des compétences de chacun, développement d'un dialogue quotidien de qualité, définition d'objectifs de travail concertés et précis.

L'entretien se déroule sur la période d'octobre à novembre, et concerne chaque échelon de la hiérarchie, du Directeur Général à l'agent chargé de tâches d'exécution.

La durée moyenne de l'entretien se situe entre une demi-heure et une heure. Il se déroule en trois temps, inclut la planification du suivi, et résume :

- Le bilan de l'évalué et le bilan de l'évaluateur
- La préparation commune de l'année à venir
- Les vœux de l'agent : développement des compétences et évolution de carrière.

La règle de confidentialité s'applique. Afin de permettre une préparation efficace de l'entretien pour les deux parties, il est conseillé de convoquer l'intéressé(e) 8 à 15 jours avant l'entretien.

Une synthèse, récapitulant les résultats obtenus de l'année écoulée et les objectifs de l'année à venir, formalise de plus les observations et les commentaires de l'évaluateur et de l'évalué, sur l'entretien qui s'est déroulé.

En milieu d'année, il est conseillé à l'évaluateur de faire un point avec l'agent, et tout au long de l'année, le responsable assure une information permanente et globale sur la stratégie et les priorités du service auprès de ses agents.

## **C – L'élaboration du plan de formation des services**

Chaque année, le plan de formation des services est élaboré. Il s'appuie sur plusieurs critères :

- Le souhait exprimé par l'agent
- L'évaluation annuelle de l'agent, réalisée par son responsable de service, en vue de pallier à des insuffisances professionnelles, dans le contexte général de la Démarche Qualité.
- Les obligations légales,
- Les attentes de l'administration, compte tenu des évolutions des pratiques et des procédures

Ainsi, certaines formations sont volontaires, d'autres conseillées, et d'autres imposées.

Un guide de la formation est disponible sur notre site intranet, ainsi que le plan général de formation du CCAS.

Le plan de formation de chacun des services de soutien à domicile est mis en œuvre et suivi au moyen d'un tableau récapitulatif à dimension individuelle et collective, support de communication au service Formation, et d'un tableau de suivi des formations tenu par les services.