

PROJET DE SERVICE 2026-2030



Accueil de jour des Deux Rives

1 Avenue de Bordeaux

82400 Valence d'Agen

Tél : 05.63.39.98.72

SOMMAIRE

1- Présentation générale du service

- 1-1- Le Centre Intercommunal d'Action Sociale des Deux Rives (CIAS)
- 1-2- Le service d'accueil de jour des Deux Rives
- 1-3- Historique et évolution du service
- 1-4- Situation géographique
- 1-5- Jours et horaires d'ouverture
- 1-6- Organisation et modalités de transport
- 1-7- Outil de communication : le cahier de liaison

2. Finalités et objectifs

- 2-1- Objectifs généraux pour les personnes accueillies
- 2-2- Objectifs pour les aidants
- 2-3- Objectifs organisationnels et territoriaux

3. Public accueilli et modalités d'admission

- 3-1- Description du public concerné
- 3-2- Conditions d'admission et motifs d'exclusion
- 3-3- Procédure d'admission

4. Organisation interne et partenariats

- 4-1- Locaux et environnement
- 4-2- Équipe pluridisciplinaire

5. Contenu de l'accompagnement et projet personnalisé

- 5-1- Principes et valeurs de l'accompagnement
- 5-2- Construction et suivi du projet personnalisé
- 5-3- Activités proposées et déroulement d'une journée type

6. Soutien aux aidants

7. Qualité, éthique et évaluation

8. Aspects administratifs, financiers et réglementaires

9- Une dynamique collective au service de l'amélioration continue

9-1- L'expression des professionnels

9-1-1- Une méthodologie participative ancrée dans la réalité du terrain

9-1-2- Des valeurs partagées comme fondement du projet de service.

9-1-3- Une analyse partagée des forces et des axes de vigilance

9-1-4- Des opportunités et des risques intégrés dans la réflexion stratégique

9-1-5- Une amélioration continue portée par l'engagement collectifs

9-2- L'expression des usagers.

9-2-1- Appréciation des locaux et des activités

9-2-2- Relation, communication et respect des droits

9-2-3- Attentes et pistes d'amélioration exprimées

10- Axes stratégiques et plans d'actions du projet de service.

10-1- Enjeu général

10-2- Axes d'amélioration

Conclusion

1- Présentation générale du service

1-1- Le Centre Intercommunal d'Action Sociale des Deux Rives (CIAS)

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale est un établissement public de coopération intercommunale créé en 1992. Il intervient sur le territoire de la Communauté des Communes des Deux Rives représentant 28 communes et une population de près de 19 000 habitants.

Carrefour de l'action sociale, il a pour objectifs de mettre en place des actions répondant à la demande sociale identifiée sur son territoire d'intervention, d'informer les usagers sur leur accès aux droits ainsi que d'orienter et d'aider les populations en difficulté sociale en jouant un rôle de connecteur entre tous les acteurs sociaux.

Situé sur un territoire rural à la population vieillissante, le bien-être et la prise en charge des populations âgées sont des préoccupations majeures où le maintien à domicile est favorisé par ses initiatives.

De ce fait, de nombreux services ont été mis en place en faveur des personnes âgées et/ ou handicapées.

1-2- Le service d'accueil de jour des Deux Rives

L'accueil de jour des Deux Rives est un service médico-social destiné à 12 personnes âgées de plus de 60 ans en situation de dépendance, vivant à domicile, avec ou sans troubles cognitifs (type maladie d'Alzheimer ou apparentées).

Le service propose un accompagnement structuré en journée afin de soutenir le maintien à domicile tout en offrant un espace d'échanges, de stimulation et de socialisation aux personnes accueillies.

1-3- Historique et évolution du service

Créé le 16 Décembre 1996 par l'association ALDS (Association Locale pour le Développement de la Santé), l'accueil de jour s'est d'abord développé comme une

~~réponse innovante aux besoins~~ croissants des personnes âgées dépendantes du territoire et de leurs proches.

L'autorisation initiale portait sur une capacité de 10 places, permettant déjà de proposer un accompagnement individualisé dans un cadre à taille humaine.

Au fil des années, l'activité du service et les demandes du territoire ont mis en évidence la nécessité d'augmenter le nombre de places afin de répondre à un plus large public tout en conservant la dimension de proximité.

C'est dans ce contexte que le 2 Juin 2003, la capacité de l'accueil de jour a été portée à 12 places personnes âgées, offrant ainsi une meilleure adéquation entre l'offre de service, les besoins des usagers et les attentes des partenaires locaux.

Le 20 Juillet 2010, l'accueil de jour a été transféré au Centre Intercommunal d'Action Sociale des Deux Rives, marquant une étape importante dans son intégration dans la politique gérontologique intercommunale.

Ce rattachement a permis de renforcer les coopérations avec l'ensemble des services du CIAS à destination des personnes âgées.

Depuis le 1^{er} Janvier 2024, l'accueil de jour est médicalisé, ce qui se traduit par la présence de professionnels de santé. Cette médicalisation vise à mieux prendre en compte l'ensemble des dimensions de la santé des personnes accueillies et à sécuriser les parcours de vie à domicile.

1-4- Situation géographique

Implanté au cœur de la commune de Valence d'Agen, l'accueil de jour des Deux Rives s'inscrit dans un environnement de proximité, facilement accessible pour les habitants du territoire.

Sa localisation permet de répondre à un besoin clairement identifié de répit pour les aidants familiaux, tout en proposant aux personnes âgées dépendantes un lieu ressource favorisant le maintien des capacités, la lutte contre l'isolement et la continuité du projet de vie à domicile.

1-5- Jours et horaires d'ouverture

Le service est ouvert du lundi au vendredi (soit 5 jours par semaine) de 9h00 à 17h00, avec une capacité d'accueil journalière de 12 places, en journées complètes ou en demi-journées selon les besoins et le projet personnalisé de la personne.

1-6- Organisation et modalités de transport

Le transport domicile-accueil de jour et accueil de jour-domicile est assuré par un agent du Centre Intercommunal d'Action Sociale accompagné d'un agent de l'accueil de jour, ce qui garantit un encadrement sécurisant tout au long du trajet. La prestation de transport est intégrée à l'offre de service proposée par le service, sans démarche supplémentaire pour la personne accueillie ou sa famille.

Le secteur géographique desservi correspond à l'ensemble du territoire de la Communauté de Communes des Deux Rives, permettant ainsi aux habitants des différentes communes de bénéficier du service dans des conditions homogènes. Les tournées sont organisées de manière à optimiser les temps de trajet tout en respectant le rythme de chaque usager.

Le territoire de la Communauté de Communes des Deux Rives comprend les communes de :

Auvillar, Bardigues, Castelsagrat, Clermont-Soubiran, Donzac, Dunes, Espalais, Gasques, Golfech, Goudourville, Grayssas, Lamagistère, Le Pin, Malause, Mansonville, Merles, Montjoi, Perville, Pommevic, Saint Antoine, Saint Cirice, Saint Clair, Saint Loup, Saint Michel, Saint Paul d'Espis, Saint Vincent Lospinasse, Sistels, Valence d'Agen.

Le véhicule utilisé est spécifiquement adapté aux personnes à mobilité réduite, avec notamment un dispositif d'accès pour fauteuil roulant.

La personne accueillie conserve cependant la possibilité de venir par ses propres moyens, si elle le souhaite ou si cela s'avère plus adapté à son organisation personnelle.

1-7- Outil de communication : le cahier de liaison

Le cahier de liaison se montre un outil précieux favorisant le lien entre le service et le domicile de la personne accueillie. Il s'agit d'un moyen de communication permettant d'échanger les informations entre famille, aidant, professionnels du domicile et l'équipe de l'accueil de jour.

Cet outil permet de relater les activités de la journée, mais également les remarques et les suggestions éventuelles de chacun.

2. Finalités et objectifs

La finalité principale de l'accueil de jour est de contribuer au maintien de l'autonomie et de la qualité de vie des personnes âgées dépendantes tout en apportant un soutien structuré à leurs aidants. Le service s'inscrit dans une logique de complémentarité avec les dispositifs de maintien à domicile et l'offre médico-sociale locale (EHPAD, SAD, réseaux gérontologiques, CLIC, etc.).

2-1- Objectifs généraux pour les personnes accueillies

- Maintenir et développer les capacités existantes (cognitives, motrices, sensorielles, sociales).
- Prévenir ou retarder l'aggravation de la perte d'autonomie et le recours à l'institutionnalisation.
- Rompre l'isolement et favoriser le lien social, la participation citoyenne et l'estime de soi.
- Proposer un environnement sécurisant et contenant, respectueux du rythme et de l'histoire de vie.

2-2- Objectifs pour les aidants

- Offrir des temps de répit réguliers, sécurisés et programmés.

- Soutenir les aidants par l'écoute, l'information, l'orientation et des actions de formation/sensibilisation.
- Associer les aidants au projet personnalisé et à l'évaluation de l'accompagnement.

2-3- Objectifs organisationnels et territoriaux

- Contribuer à la coordination gériatrique de territoire (participation aux réunions de coordination, conventions de partenariat).
- Développer une culture de qualité, d'évaluation et d'amélioration continue du service.

3. Public accueilli et modalités d'admission

3-1- Description du public concerné

- Personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie, présentant des troubles cognitifs ou physiques, vivant à domicile.
- Personnes diagnostiquées ou en cours de diagnostic de pathologie neuro-dégénérative (Alzheimer et maladies apparentées, Parkinson, démences mixtes...) lorsque le maintien à domicile reste possible avec un accompagnement adapté.
- Aidants principaux (conjoint, enfant, proche) impliqués dans l'accompagnement à domicile, pour lesquels un besoin de répit et de soutien a été identifié.

3-2- Conditions d'admission et motifs d'exclusion

- Admission sur orientation du médecin traitant, de la consultation mémoire, de l'équipe médico-sociale du Conseil Départemental, du CLIC, du Service

Autonomie à Domicile, ou sur demande directe de la famille, après évaluation pluridisciplinaire.

- Exclusions possibles : troubles du comportement majeurs non stabilisés, besoin de soins techniques lourds non compatibles avec la sécurité du groupe, refus exprimé et réitéré de la personne.

3-3- Procédure d'admission

- Premier contact téléphonique avec recueil des attentes de la personne et de l'aidant.
- Entretien d'accueil au domicile ou dans le service, avec évaluation gériatrique (autonomie, cognition, mobilité, nutrition, humeur, environnement, réseau) et recueil de l'histoire de vie.
- Visite(s) d'essai en accueil de jour, avec observation partagée et ajustement.
- Élaboration et signature du contrat de séjour, avec consentement éclairé de la personne et association de l'aidant.

4. Organisation interne et partenariat

4-1- Locaux et environnement

Les locaux comprennent une salle d'activités et de repas, espace central de la journée, permettant l'organisation d'ateliers collectifs, de temps d'échange et de repas.

Une salle de repos est également mise à disposition afin de permettre aux personnes accueillies de se détendre, de se reposer ou de s'isoler si nécessaire, dans le respect de leur rythme et de leurs besoins.

L'ensemble des espaces est aménagé pour garantir confort, accessibilité et bien-être tout au long de la journée.

4-2- Équipe pluridisciplinaire**Gouvernance et direction générale**

Le Conseil d'Administration du CIAS constitue l'organe décisionnel du service. Il définit les orientations stratégiques, valide le budget et veille à la bonne mise en œuvre des missions confiées au service.

Sous son autorité, le Directeur Général des Services (DGS) du CIAS assure la direction administrative et opérationnelle de l'ensemble des services du CIAS, dont l'accueil de jour.

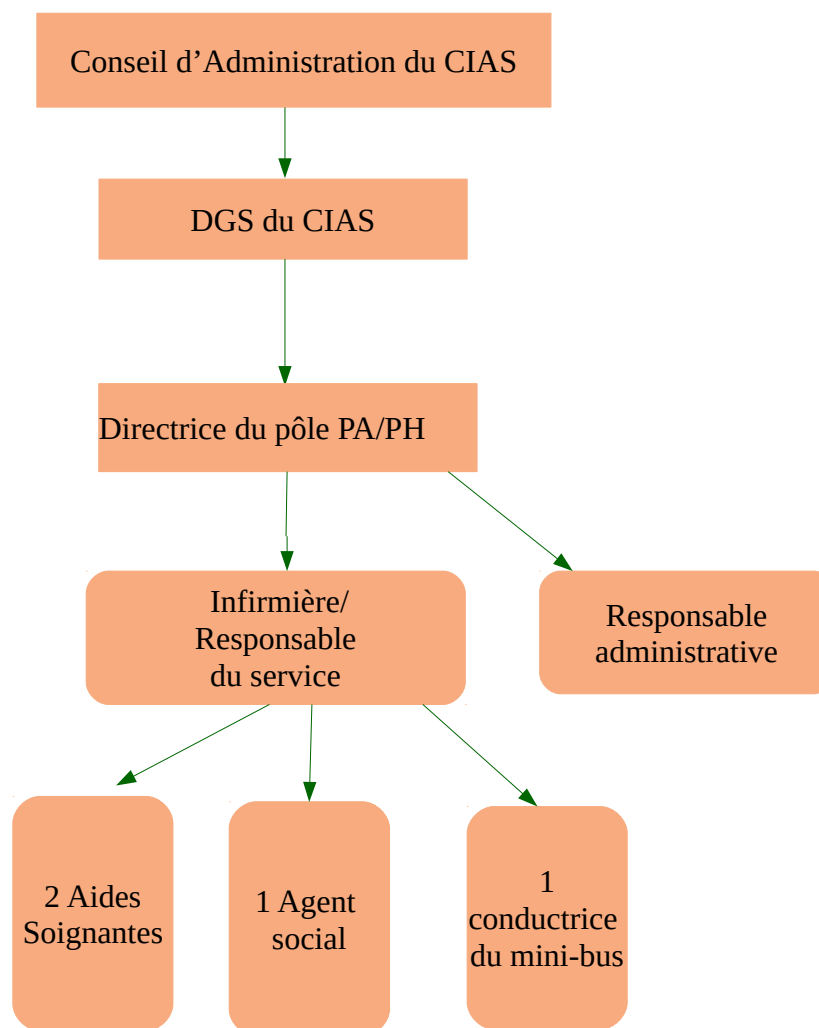
La Directrice du pôle Personnes Âgées / Personnes Handicapées (PA/PH) assure la responsabilité directe de l'Accueil de jour. Elle veille à la cohérence des actions, à la qualité des prestations et à la coordination entre les différents acteurs internes et externes du secteur médico-social.

L'équipe professionnelle

L'équipe comprend :

- Une Infirmière/ responsable de service (coordination, gestion des ressources, lien avec la direction et les partenaires).
- Deux aides-soignantes dont une titulaire du diplôme d'Assistante de soins en gériatrie et un agent social (accompagnement des actes de la vie quotidienne, animation d'ateliers, observation clinique).
- Des intervenants extérieurs selon le projet : associations culturelles ou sportives.

Organigramme



Le développement des compétences

L'accueil de jour accorde une place centrale au développement continu des compétences de ses professionnels.

Conscient que la qualité de l'accompagnement repose sur la compétence, l'engagement et la complémentarité des équipes, le service s'inscrit dans une démarche de formation permanente.

Chaque professionnel bénéficie d'un accompagnement dans la construction de son parcours de professionnalisation, favorisant à la fois la montée en compétences individuelle et la cohérence collective des pratiques.

Les axes prioritaires de formation portent notamment sur :

- l'accompagnement de la perte d'autonomie, des troubles cognitifs et des situations de dépendance complexes ;
- la bientraitance, la communication bienveillante et la prévention de la maltraitance
- les formations AFGSU

le développement des compétences relationnelles, du travail en équipe et de la coordination

Les formations sont planifiées lors de l'entretien individuel de fin d'année.

5. Contenu de l'accompagnement et projet personnalisé

5-1- Principes et valeurs de l'accompagnement

L'accompagnement repose sur :

- Le respect de la dignité, de la liberté de choix, de la confidentialité et de l'intimité.
- La participation de la personne à son projet, l'individualisation des réponses, la prise en compte de l'histoire de vie.
- La valorisation des capacités restantes plutôt que la focalisation sur les pertes.
- Un cadre structurant et rassurant (rythme de journée, repères spatio-temporels, rituels).

La Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Parce que bien comprendre ses droits est essentiel, et afin de nous adresser clairement aux personnes âgées, nous avons retravaillé la charte de la personne accueillie pour la rendre plus lisible et accessible à tous.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(arrêté du 8 Septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles)

6- Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge doit favoriser le maintien des liens familiaux

J'ai le droit de garder un lien avec ma famille

- *Par téléphone
- *Avec des visites

Ma famille peut participer :
 * A mon projet
 * A mon avenir



5- Droit à la renonciation



J'ai le droit de
 *Changer d'avis
 *Demander le changement de mes aides

Je dois faire la demande par écrit

Ma demande doit respecter la loi

4- Droit de choisir

Dans le respect de la loi et selon mes besoins, je peux choisir entre différents accompagnements

J'ai le droit de comprendre afin de pouvoir donner mon accord sur mon accompagnement

J'ai le droit de participer :

- *Au projet d'accueil
 - *A mon projet personnalisé
- Si je ne peux pas dire mes choix, je peux demander de l'aide à

- *Ma famille
- *Mon tuteur
- *Une personne de confiance

3- Droit à l'information

J'ai le droit de recevoir et de comprendre les informations sur :

- *Ce qui me concerne
- *Le livret d'accueil
- *Mon accompagnement

Je suis informé(e) de mes droits



2- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

Je suis accompagné(e) selon mes besoins

Mes besoins sont écrits dans mon Projet Personnalisé

Ma prise en charge est adaptée à mes besoins



1- Principe de non-discrimination

Je dois être respecté(e) comme je suis
 Je suis accompagné(e) comme je suis avec mes différences



9- Principe de prévention et de soutien

Avec mon accord, j'ai le droit d'être soutenu(e) dans mes projets
 *Par les professionnels
 *Par ma famille
 *Par la personne de mon choix
 Mon accompagnement doit me permettre de me sentir bien

8- Droit à l'autonomie

J'ai le droit de me déplacer librement
 *Pour ma famille
 *Pour des loisirs à l'extérieur
 J'ai le droit de :
 *Recevoir de la visite
 J'ai le droit d'avoir des effets personnels

7- Droit à la protection

J'ai le droit
 *Au respect de la confidentialité de mes informations personnelles
 *Le droit à la protection à la sécurité sanitaire et alimentaire
 *Le droit à la santé et aux soins

TOP SECRET

12- Respect de la dignité et intimité

J'ai le droit
 *D'être respecté(e)
 *De rester moi-même
 *D'avoir mon intimité



11- Droit à la pratique religieuse

J'ai le droit d'avoir une religion
 Je respecte les autres religions
 Je respecte la liberté d'autrui



10- Droits civiques

J'ai le droit d'exercer mes droits civiques
 J'ai le droit d'être aidé(e) pour connaître
 *Mes droits
 *Mes devoirs
 *Mes libertés

5-2- Construction et suivi du projet personnalisé

Pour chaque personne accueillie, il est élaboré :

- Un diagnostic partagé (santé, autonomie, cognition, communication, environnement social).
- Des objectifs individualisés (par exemple : maintenir la marche autonome, stimuler le langage, réduire l'anxiété, encourager la participation aux activités de groupe).
- Une évaluation régulière (au moins annuelle ou à chaque changement de situation), associant la personne, l'aidant et les professionnels.

5-3- Activités proposées et déroulement d'une journée type

L'accueil de jour propose un programme structuré d'activités thérapeutiques, cognitives, physiques, créatives et sociales, adaptées au profil des bénéficiaires.

Exemples d'activités :

- Ateliers de stimulation cognitive : ateliers mémoire, jeux de langage, repères dans le temps.
- Activités physiques adaptées : gymnastique douce, équilibre, marche accompagnée, motricité fine.
- Ateliers de vie quotidienne : cuisine, mise de table, jardinage, petit bricolage.
- Ateliers artistiques et sensoriels : musique, chant, arts plastiques, atelier des sens (odeurs, textures, dégustation).
- Activités sociales et citoyennes : sorties de proximité, participation à la vie locale.

Une journée type comprend :

- Accueil personnalisé, collation, installation et repérage.
- Matinée centrée sur les activités de stimulation (cognitive, motrice) et les ateliers de vie quotidienne.
- Repas pris en commun, comme temps de socialisation et de rééducation aux gestes du quotidien.

- Après-midi plus axée sur la détente, les ateliers sensoriels, les activités artistiques ou les sorties.
- Temps de régulation, départ progressif, transmission avec les aidants (retour sur la journée).

6. Soutien aux aidants

Le soutien aux aidants fait partie intégrante du projet de service :

- Entretiens d'écoute individuelle, orientation vers des dispositifs de soutien psychologique ou social.
- Transmission régulière d'informations sur l'évolution de la personne, dans le respect de sa vie privée et de son consentement.

7. Qualité, éthique et évaluation

Le service s'engage dans une démarche de qualité et d'amélioration continue, conformément aux recommandations nationales pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Axes de qualité :

- Formalisation de procédures (admissions, accompagnement, gestion du risque, transmissions, confidentialité, prévention de la maltraitance).
- Plan de formation continue de l'équipe sur la gériatrie, les maladies neuro-dégénératives, la communication adaptée, les approches non médicamenteuses.
- Mise en place d'outils d'évaluation interne et externe : indicateurs de fréquentation et de satisfaction des personnes et des aidants.
- Animation d'une réflexion éthique autour des situations complexes (respect de l'autonomie, consentement, liberté d'aller et venir, contention, fin de vie).

8. Aspects administratifs, financiers et réglementaires

Le projet de service s'inscrit dans le cadre réglementaire des accueils de jour pour personnes âgées dépendantes, tel que défini par le code de l'action sociale et des familles et les schémas départementaux de l'autonomie.

- Capacité d'accueil : 12 places autorisées.
- Autorité de tarification : ARS Occitanie et Conseil départemental du Tarn-et-Garonne.
- Financement : forfait soins et participation des usagers.
- Documents remis aux usagers : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, charte des droits et libertés, projet de service synthétisé.

9- Une dynamique collective au service de l'amélioration continue

Le projet de service de l'accueil de jour pour personnes âgées dépendantes s'inscrit dans une démarche résolument collective et participative. Il est le fruit d'un travail de réflexion mené lors de l'atelier « Construire ensemble notre projet de service », réunissant les professionnels de l'accueil de jour autour d'un objectif commun : analyser les pratiques existantes, partager les constats de terrain et définir collectivement des axes d'amélioration au service des usagers et de leurs aidants.

Cet atelier a constitué un temps structurant de dialogue professionnel, favorisant l'expression de chacun, la mise en commun des expériences et la construction d'une vision partagée du service.

9-1- L'expression des professionnels

9-1-1- Une méthodologie participative ancrée dans la réalité du terrain

L'atelier « Construire ensemble notre projet de service » s'est appuyé sur une méthodologie favorisant l'implication active de l'ensemble des participants. Les professionnels ont été invités à contribuer à travers :

- l'identification des forces, faiblesses, opportunités et menaces du service ;
- une réflexion sur les valeurs professionnelles guidant l'accompagnement au quotidien ;
- l'analyse des atouts du service et des priorités d'amélioration à court, moyen et long terme.

Cette approche participative a permis de recueillir des réponses issues de l'expérience directe des professionnels, au plus près des besoins des personnes accueillies. Elle garantit un projet de service réaliste, cohérent et opérationnel, en adéquation avec les ressources existantes et les contraintes du contexte.

9-1-2- Des valeurs partagées comme fondement du projet de service

Les échanges ont mis en évidence un socle de valeurs communes, largement partagées par l'équipe et incarnées dans les pratiques professionnelles :

- le respect de la dignité, de l'autonomie et du rythme de la personne âgée ;
- la bienveillance et l'écoute active, tant auprès des usagers que de leurs aidants ;
- la convivialité et le maintien du lien social, essentiels au bien-être et à la prévention de l'isolement ;
- la coopération et la solidarité au sein de l'équipe, favorisant la qualité et la continuité de l'accompagnement ;
- l'engagement professionnel, reposant sur des compétences, une posture éthique et une volonté d'adaptation permanente.

Ces valeurs constituent le cadre de référence du projet de service et orientent l'ensemble des actions menées au sein de l'accueil de jour.

9-1-3- Une analyse partagée des forces et des axes de vigilance

La réflexion collective a permis de mettre en lumière de nombreux points forts, parmi lesquels :

- la qualité de l'accompagnement global proposé aux usagers ;
- la diversité et l'adaptation des activités et animations ;
- la qualité de la relation avec les familles et les aidants ;
- l'implication, la stabilité et la cohésion de l'équipe ;
- l'ancrage territorial et le partenariat avec les acteurs locaux.

Parallèlement, l'atelier a permis d'identifier des axes d'amélioration, reconnus et partagés par l'ensemble des participants, notamment :

- l'adaptation et le confort des locaux ;
- le renforcement des outils de communication et de transmission ;
- la gestion de la charge administrative croissante ;
- le besoin de moyens matériels et financiers supplémentaires ;
- l'amélioration continue de l'organisation du travail.

L'identification collective de ces éléments constitue un levier essentiel pour prioriser les actions et engager des améliorations concrètes.

9-1-4- Des opportunités et des risques intégrés dans la réflexion stratégique

L'atelier a également permis d'inscrire le projet de service dans une vision prospective, en tenant compte :

- des opportunités de développement, telles que les projets intergénérationnels, l'ouverture sur le territoire, les partenariats culturels, sociaux et médico-sociaux ;
- des points de vigilance et des risques liés aux contraintes réglementaires, budgétaires, organisationnelles ou environnementales.

Cette approche globale permet d'anticiper les évolutions à venir et d'adapter le fonctionnement du service dans une logique de sécurisation et de pérennisation.

9-1-5- Une amélioration continue portée par l'engagement collectif

La démarche engagée lors de l'atelier « Construire ensemble notre projet de service » ne constitue pas une action ponctuelle, mais le point de départ d'un processus d'amélioration continue. Celui-ci repose sur :

- des temps réguliers d'échanges et de réflexion en équipe ;
- la prise en compte des retours des usagers et de leurs aidants ;
- l'ajustement des pratiques professionnelles en fonction des besoins identifiés ;
- l'évaluation régulière des actions mises en œuvre.

Cette dynamique collective permet de renforcer le sentiment d'appartenance des professionnels, de valoriser leurs compétences et de garantir un accompagnement de qualité, évolutif et centré sur la personne âgée dépendante.

9-2- L'expression des usagers

L'enquête de satisfaction menée en 2025 auprès des bénéficiaires de l'accueil de jour met en évidence un haut niveau de satisfaction globale quant à la prise en charge, à la qualité de l'accompagnement et à la relation avec les professionnels. La grande majorité des usagers déclare se sentir bien accueillie, écoutée et soutenue, et décrit une ambiance chaleureuse et sécurisante au sein de la structure.

9-2-1- Appréciation des locaux et des activités

Les usagers expriment une appréciation très positive de la propreté des locaux, de leur aménagement ainsi que du cadre matériel mis à leur disposition. Ils considèrent que les activités proposées sont variées, adaptées à leurs besoins et contribuent à maintenir le lien social et le bien-être au quotidien.

9-2-2- Relation, communication et respect des droits

Les réponses soulignent une relation de confiance avec l'équipe, jugée disponible, attentive et respectueuse. Les usagers indiquent que la communication est aisée avec les professionnels et que la confidentialité de leurs informations personnelles est bien respectée, ce qui renforce leur sentiment de sécurité et de reconnaissance.

9-2-3- Attentes et pistes d'amélioration exprimées

Les questions ouvertes font apparaître quelques attentes, notamment le souhait de diversifier davantage certaines animations, d'améliorer le confort et de renforcer certains temps d'échange. Ces propositions constituent des repères importants pour orienter les axes d'amélioration du projet de service et continuer à faire évoluer l'accueil de jour en cohérence avec les besoins exprimés par les usagers.

10- Axes stratégiques et plans d'actions du projet de service

10-1- Enjeu général

Dans la continuité de la dynamique collective engagée lors de l'atelier « Construire ensemble notre projet de service », l'accueil de jour des Deux Rives s'engage dans une démarche structurée d'amélioration continue.

Les axes d'amélioration et le plan d'action ci-après traduisent les constats issus :

- de l'expression des professionnels,
- de l'analyse des forces et axes de vigilance,
- des attentes exprimées par les usagers,
- des opportunités de développement territorial

Ils visent à renforcer la qualité de l'accompagnement, la satisfaction des usagers et des aidants, ainsi que la pérennité du service.

10-2- Axes d'amélioration

Axe 1 – Amélioration du confort et de l'adaptation des locaux

Constat

Les professionnels ont identifié l'adaptation et le confort des locaux comme un axe de vigilance. Les usagers expriment également des attentes d'amélioration du confort matériel.

Objectif

Offrir un environnement encore plus sécurisant, confortable et adapté aux besoins des personnes âgées dépendantes.

Plan d'actions

- Réaliser un diagnostic ergonomique des espaces (salle d'activités, salle de repos, sanitaires).
- Identifier les aménagements prioritaires : sécurité, mobilier adapté, zones de repos, acoustique, éclairage.
- Programmer un plan pluriannuel d'investissement.
- Associer les usagers et l'équipe au choix des aménagements.
- Évaluer la satisfaction après travaux.

Indicateurs

- Taux de réalisation des aménagements.
- Résultats des enquêtes de satisfaction.
- Diminution des situations d'inconfort ou de fatigue.

Axe 2 – Renforcement des outils de communication et de transmission

Constat

Le besoin de renforcer les outils de communication et de transmission a été identifié par l'équipe comme un axe d'amélioration prioritaire.

Objectif

Améliorer la circulation de l'information entre professionnels, usagers, aidants et partenaires.

Plan d'actions

- Optimiser l'utilisation du cahier de liaison.
- Mettre en place des temps de transmissions formalisés.
- Développer des outils de suivi individualisé du projet personnalisé.

- Renforcer les échanges avec les aidants (entretiens réguliers, temps d'information).
- Formaliser des procédures de transmission écrite et orale.

Indicateurs

- Taux de complétude des cahiers de liaison.
- Nombre d'entretiens aidants réalisés.
- Satisfaction des familles sur la communication.

Axe 3 – Optimisation de l'organisation du travail et gestion de la charge administrative

Constat

Les professionnels soulignent une charge administrative croissante et un besoin d'amélioration de l'organisation du travail.

Objectif

Garantir un équilibre entre temps d'accompagnement direct et obligations administratives.

Plan d'actions

- Analyser la répartition des tâches au sein de l'équipe.
- Simplifier et harmoniser les documents administratifs.
- Définir des plages dédiées aux écrits professionnels.
- Mettre en place des outils numériques adaptés si possible.
- Réévaluer régulièrement l'organisation.

Indicateurs

- Temps consacré aux tâches administratives.
- Ressenti de l'équipe lors des réunions.
- Maintien de la qualité des transmissions.

Axe 4 – Développement et diversification des activités proposées

Constat

Les usagers souhaitent une diversification de certaines animations et davantage de temps d'échange.

Objectif

Renouveler et enrichir l'offre d'activités afin de maintenir la motivation et la participation des usagers.

Plan d'actions

- Co-construire un programme d'activités avec les usagers.
- Développer des ateliers intergénérationnels et partenariats locaux.
- Introduire de nouvelles activités culturelles et sensorielles.
- Adapter les activités aux capacités évolutives des personnes.
- Évaluer régulièrement l'intérêt et la participation.

Indicateurs

- Taux de participation aux activités.
- Diversité du programme annuel.
- Retours qualitatifs des usagers.

Axe 5 – Renforcement des moyens matériels et financiers

Constat

Le besoin de moyens matériels et financiers supplémentaires est identifié comme un enjeu pour pérenniser le service.

Objectif

Assurer la continuité et le développement du service dans un contexte budgétaire maîtrisé.

Plan d'actions

- Rechercher des financements complémentaires (CNR, subventions, partenariats).

- Valoriser l'activité du service auprès des financeurs.
- Développer les coopérations territoriales.

Indicateurs

- Obtention de financements.
- Maintien de la capacité d'accueil.

Axe 6 – Poursuite de la dynamique collective et de la culture qualité

Constat

La démarche participative engagée constitue un levier fort d'amélioration continue.

Objectif

Inscrire durablement la réflexion collective dans le fonctionnement du service.

Plan d'actions

- Programmer des temps réguliers de réunion d'équipe.
- Mettre en place une revue annuelle du projet de service.
- Associer usagers et aidants aux évaluations.
- Développer la réflexion éthique sur les situations complexes.
- Actualiser régulièrement les procédures qualité.

Indicateurs

- Nombre de réunions et ateliers réalisés.
- Mise à jour du projet personnalisé.
- Résultats des évaluations internes.

Axe transversal – Renforcement du lien avec les aidants

(issu à la fois des constats professionnels et des attentes exprimées)

Objectif

Consolider le rôle de l'accueil de jour comme ressource de répit et de soutien.

Plan d'actions

- Développer des temps d'échange dédiés.
- Proposer des actions d'information ou de sensibilisation.
- Faciliter l'accès aux partenaires d'aide aux aidants.
- Évaluer régulièrement leurs besoins.

Indicateurs

- Nombre d'actions aidants.
- Satisfaction des aidants.
- Maintien à domicile prolongé.

Conclusion

Le projet de service de l'accueil des Deux Rives constitue le cadre de référence de l'action collective menée au quotidien par l'ensemble des professionnels. Il formalise une vision partagée de l'accompagnement, fondée sur le respect de la personne, la bienveillance, la qualité du lien relationnel et le maintien de l'autonomie et du lien social.

Élaboré dans le cadre d'une démarche participative, notamment à travers l'atelier « Construire ensemble notre projet de service », ce document est le reflet d'une réflexion collective ancrée dans la réalité du terrain. Il traduit l'engagement des équipes à analyser leurs pratiques, à identifier leurs forces et leurs axes d'amélioration, et à faire évoluer le service en réponse aux besoins des usagers et de leurs aidants.

Le projet de service s'inscrit dans une conscience claire des enjeux actuels : évolution des besoins des personnes âgées dépendantes, attentes croissantes des familles, contraintes organisationnelles et réglementaires, et nécessité d'une adaptation permanente des pratiques professionnelles. Face à ces enjeux, l'accueil de jour affirme sa volonté de proposer un accompagnement de qualité, sécurisant, individualisé et ouvert sur son environnement.

Ce projet n'a pas vocation à être figé. Il constitue un outil vivant, appelé à évoluer au fil des évaluations, des retours d'expérience et des dynamiques partenariales. Il s'inscrit pleinement dans une démarche d'amélioration continue, portée par

~~l'implication des professionnels,~~ l'écoute des usagers et la collaboration avec les acteurs du territoire.

À travers ce projet de service, l'accueil de jour réaffirme son rôle essentiel dans le parcours de vie des personnes âgées dépendantes et dans le soutien apporté à leurs aidants. Il témoigne d'un engagement collectif au service du bien-être, de la dignité et de la qualité de vie des personnes accueillies, aujourd'hui comme demain.