LES OBJECTIFS QUALITÉ

2026

LES USAGERS

- 95 % de satisfaction sur le travail réalisé à domicile
- 42% de retours des enquêtes de satisfaction
- Information régulière des personnes sur leurs droits
- Mise en œuvre d'une procédure de recueil du droit à l'image des personnes

LES SALARIES

- 95% de satisfaction de travailler dans l'association
- Baisse de l'absentéisme (- de 10%, hors congés maternité et parentaux)
- Finalisation de la démarche de sectorisation
- Mise en place d'actions de sensibilisation aux droits des usagers

DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Réduction des déplacements
- Réduction de la consommation énergétique par salarié
- Initiation d'une démarche de tri des déchets dans les bureaux

DÉVELOPPEMENT ET RELATION AVEC LES INSTITUTIONS

- 58000 heures d'activité prestataire
- Aménagement de nouveaux locaux de travail
- Conventionnement CARSAT
- Mise en œuvre du projet « Retisser le lien » pour accompagner des personnes très isolées vers des activités collectives
- Formalisation de partenariats avec les acteurs de santé (Centres de santé, Hospitalisation à domicile, infirmiers à domicile...)

LE SYSTÈME QUALITÉ

- Diffusion d'une sensibilisation aux recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé
- Actualisation du contrat de prestation
- Déploiement des plans d'action issus du référentiel des services autonomie à domicile et de l'évaluation HAS
- Audit sur la sécurité informatique et corrections si nécessaire

POLITIQUE QUALITÉ ET INDICATEURS 2026

Madame, Monsieur,

2025 a été une année particulière pour le service d'aide à domicile Soli'Service Château Silhol. Jamais nous n'avions atteint ce niveau d'activité, jamais nous n'avions effectué autant d'heures de prestation auprès de bénéficiaires si nombreux.

Ce résultat doit, je l'espère, à la qualité du travail réalisé mais aussi à une politique assumée de privilégier l'accompagnement des personnes les plus dépendantes, les situations les plus complexes et de nous en donner les moyens. Mais cela nous oblige car la croissance de l'activité n'est pas un objectif pour une association non lucrative, en tous cas pas pour la nôtre. L'objectif est de maintenir et de faire progresser un niveau de qualité d'accompagnement et si possible, ensuite, de le proposer à un nombre toujours plus grand de bénéficiaires.

Il nous faut donc nous prémunir de la crise de croissance mais les indicateurs restent bons. Cette année encore le taux de satisfaction à l'enquête de satisfaction dépasse le 95% de satisfaits. Les effectifs sont stables avec une ancienneté en progression constante, témoin d'une qualité de vie et de conditions de travail satisfaisantes.

L'audit d'évaluation effectué en janvier 2026 nous donne une moyenne de 18/20. C'est bien mais cela pourrait être mieux et nous voyons bien les marges de progression : continuer de nous adapter aux spécificités de chacun, proposer des réponses innovantes pour un public qui évolue (salariés comme personnes accompagnées), faire face aussi à des contraintes règlementaires toujours croissantes... Et le tout avec des moyens financiers redevenus contraints après une embellie ces dernières années.

Ce document est la synthèse de ces ambitions. Aux équipes, que je sais engagées et passionnées, de le mettre en œuvre !

Merci de votre confiance.

Etienne RUAS

Président

Date d'application le 30 mai 2026 Indice : 22

PROPOSER LA MEILLEURE QUALITÉ DE PRESTATION AU DOMICILE

L'indicateur fondamental est issu de l'enquête qualité que remplissent les usagers : 95% de taux de satisfaction. C'est un objectif que nous parvenons à atteindre sans discontinuer depuis plus de 10 ans. Pour que ce résultat soit crédible, il convient d'avoir un échantillon de répondants significatifs (42%) ce qui constitue un objectif en soi.

Par ailleurs, suite à l'évaluation HAS, les auditeurs ont pointé la question des droits de bénéficiaires : droit à l'intimité, l'intégrité, la dignité, la liberté de croyances, ainsi que le droit à l'image. Non que ces doits ne soient pas respectés - nous l'espérons et y veillons, cela va de soi - mais il nous semble important de vous en informer régulièrement pour permettre même et surtout aux plus vulnérables de les faire toujours valoir. Nous devons aussi mettre en œuvre de façon constante une procédure veillant au respect de votre droit à l'image.

RECRUTER/FIDÉLISER/ PROFESSIONNALISER LES SALARIES

Dans le même champ de préoccupations, nous devons organiser des espaces de sensibilisation et d'échanges destinés aux salariés aides à domicile afin qu'ils aient une parfaite connaissance des droits des personnes accompagnées et qu'ils puissent s'enrichir en partageant vision et expérience.

L'amélioration de la qualité de vie au travail nous semble essentielle. Une consultation annuelle auprès des salariés donne des résultats très positifs de l'appréciation qu'ils ont de leurs conditions de travail. Nous fixons un objectif de 95% de satisfaits pour 2025 et devons persévérer pour conserver les présents et attirer de nouveaux talents.

A cette fin, nous nous sommes engagés dans un travail de division de notre territoire d'intervention en deux secteurs. Cela permet de diminuer les déplacements des salariés en réduisant leur zone d'intervention et ainsi de minorer la fatigue et le stress liés à ces déplacements.

Nous devons aussi lutter contre l'absentéisme. En 2025, nous avons poursuivi la réduction de nos absences et poursuivons dans cette voie. Pour plus pertinence, nous avons peaufiné l'indicateur en dissociant les absences pour causes familiales (maternité, naissance, congé parental...).

ACTUALISER LE SYSTÈME QUALITÉ

Le système qualité regroupe l'ensemble des outils et pratiques qui participent à l'amélioration du fonctionnement du service au bénéfice des usagers.

Depuis quelques années, nous actualisons les différents outils de la loi du 2 janvier 2002. En 2026, nous nous concentrerons sur le contrat de prestation.

La transformation du service en service autonomie à domicile et donc le respect du cahier des charges ainsi que l'évaluation HAS ont amené de nouveaux objectifs qualité. Il nous faut les inclure dans notre

démarche et les mettre en œuvre dès 2026. Par ailleurs, nous avons pris du retard dans la diffusion et l'appropriation des recommandation des bonnes pratiques HAS. Il s'agit de fiches et de notes qui détaillent par exemple, le questionnement éthique, l'accompagnement des personnes handicapées, le repérage des risques de perte d'autonomie ...

Enfin, nous ne pouvons rester sans réagir avec une actualité qui se fait régulièrement l'écho de piratages informatiques ou du moins de fuites de données. Détenteurs de données personnelles des salariés et usagers, nous devons garantir la sécurisation de ces données. Nous avons des outils, procédures et intervenants spécialisés afin d'y veiller, mais notre objectif serait un audit extérieur afin de mettre à l'épreuve notre système de sécurité.

DÉVELOPPER DES PROJETS ET DES PARTENARIATS

Nous projetons un total de 58.000 heures d'intervention en mode prestataire avec toujours une augmentation de la proposition de personnes dépendantes (APA, PCH...)

Par ailleurs, suite à leur acquisition fin 2025, nous allons aménager de nouveaux locaux afin de proposer des conditions de travail et d'accueil des salariés et des bénéficiaires plus acceptables. Cela comprend par exemple une salle de réunion ainsi que des bureaux individuels plus conformes avec nos ambitions de respect de l'intimité et de la confidentialité des échanges.

Le service n'est pas conventionné avec la CARSAT qui est la caisse de retraite générale. Même si notre public a vocation a être davantage les personnes les plus dépendantes, cela compromet l'admission de personnes bénéficiaires d'aides de la CARSAT qui choisissent notre association.

Nous allons mettre en œuvre en 2026 un tout nouveau projet. « Retisser le lien » en complément de nos actions collectives de prévention santé pour les personnes âgées, se propose de cibler des personne très isolées pour les amener par un accompagnement adapté a retrouver un gout pour la sociabilité. Nous espérons obtenir à ce titre le soutien de la Conférence territoriale de l'autonomie.

Enfin, dans l'esprit des nouveaux Services autonomie à domicile, nous souhaitons pouvoir être davantage en mesure d'orienter les personnes vers des professionnels de santé : médecins, infirmiers, hospitalisation à domicile... Pour ce faire, nous allons travailler au repérage des professionnels et, dans l'idéal, conventionner pour permettre un accès facilité à leurs services.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'association a choisi d'investir cette dimension dans son projet de service 2024. Après la rédaction d'une charte et la fixation d'objectifs en matière de développement durable, nous mettons en œuvre des mesures de réduction d'impact : déplacements et consommation d'énergie dans les bureaux du siège. Les résultats sont produits chaque année au rapport d'activité. Il sont encourageants en 2025 mais nous espérons faire mieux en 2026.

Pour le moment, il n'y a pas de tri des déchets organisé dans l'immeuble qui accueille le siège de l'association. Une demande est faite en ce sens auprès de la copropriété.