

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**

L'an deux mille vingt-cinq, le deux octobre à 18h00,

OBJET

**Présentation du rapport
d'évaluation du SAD et plan
d'actions 2025-2030**

(Point n°1)

D 25-020

Date de Convocation :

25 septembre 2025

Date d'affichage :

16 octobre 2025

Nombre de membres

En exercice : 17

Présents :

10 présents jusqu'au point n° 1

11 présents à partir du point n° 1

Votants :

14 votants jusqu'au point n° 1

15 votants à partir du point n° 1

Le Conseil d'Administration, dûment convoqué, s'est réuni en lieu ordinaire de ses séances, sous la Présidence de Madame PHILIPPEAUX, Présidente.

Etaient présents : Mme Anne-Marie PHILIPPEAUX, Mme Anne-Marie VAN VEEN, Mr Francis NICAISE, Mr François GERNIER (A partir du point n° 1), Mme Françoise KLEFFERT, Mme Christine MAHERAULT, Mme Françoise HECQUET, Mme Isabelle VIVIER, Mr Jean MONTIER, Mme Christine DAVID, Mme Stéphanie LAVAULT

Absents excusés : Mme Christelle DOUIS, Mr François DOUIS, Mme Ghyslaine BERGOGNE, Mme Fabienne AUDOUARD, Mme Agnès FERAY, Mme Christelle CHENEGRIN

Madame LODS est désignée secrétaire de séance.

Madame Christelle DOUIS a donné pouvoir à Madame Anne-Marie PHILIPPEAUX

Monsieur François DOUIS a donné pouvoir à Madame Christine DAVID

Madame Ghyslaine BERGOGNE a donné pouvoir à Monsieur Jean MONTIER

Madame Christelle CHENEGRIN a donné pouvoir à Madame Stéphanie LAVAULT

Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité des services, le service autonomie à domicile doit faire procéder tous les 5 ans à une évaluation de la qualité des prestations délivrées selon le dispositif élaboré par la Haute Autorité de Santé (HAS) et selon un calendrier établi par le Conseil départemental.

Pour rappel, le Conseil départemental est l'autorité délivrant l'autorisation de fonctionner du SAD. Le référentiel national de l'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS, élaboré par l'HAS, est structuré en 3 chapitres (la personne, les professionnels, la résidence) autour de 9 thématiques qui permettent d'évaluer la qualité des accompagnements des personnes.

Ces thématiques s'articulent autour de :

- La bienveillance et l'éthique,
- Les droits à la personne accompagnée,
- L'expression et la participation de la personne accompagnée,
- La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement,
- L'accompagnement à l'autonomie,
- L'accompagnement à la santé,
- La continuité et la fluidité des parcours,
- La politique des ressources humaines,
- La démarche qualité et gestion des risques.

Ce référentiel comporte au total 42 objectifs déclinés en 157 critères d'évaluation. Pour chacun des critères est précisé son champ d'application, son niveau d'exigence, ses éléments d'évaluation et les référencements associés. Les critères sont répartis en 2 niveaux d'exigence : 139 qui correspondent au niveau standard attendu et 18 dits « impératifs » qui impliquent la mise en place d'un plan d'actions spécifiques dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation.

L'évaluation du SAD a été réalisée les 19 et 20 juin 2025 par l'organisme habilité CERTIPAQ. Les conclusions ont été rendues au Conseil départemental du Calvados.

Le bilan de l'évaluation fait état dans un premier temps du contexte du service repris par le CCAS de Courseulles en 2017. La gouvernance du service reposait alors sur une responsable à temps plein, non formée, accompagnée de la directrice du CCAS à mi-temps, ainsi que d'une assistante administrative. Les premières orientations du SAD ont porté sur la structuration du service : mise en place d'un logiciel métier, élaboration d'un projet de service et garantie de la continuité des interventions.

En 2020, en pleine crise sanitaire liée au COVID-19, la responsable du service quitte ses fonctions. La nouvelle encadrante arrivée en 2021 s'attelle alors à développer des outils professionnels visant à harmoniser et sécuriser les pratiques.

En 2023, un changement d'éditeur informatique est opéré. Pour garantir une transition efficace, le service fonctionne en parallèle sur l'ancien et le nouveau logiciel pendant plusieurs mois. Toutefois, l'importation des données s'avère impossible en raison d'incompatibilités entre les deux systèmes. La formation de l'ensemble du personnel à la télégestion est finalisée fin 2024.

Par ailleurs, en février 2024, le poste d'assistante administrative devient vacant. Plusieurs tentatives de recrutement échouent au cours des dix mois suivants, générant une forte tension organisationnelle. Ce n'est qu'en décembre 2024 que le poste est enfin pourvu, permettant un retour à un fonctionnement plus stable du service.

Le rapport d'évaluation indique en conclusion que malgré les difficultés structurelles rencontrées ces dernières années (notamment la reprise du service, le changement de responsable, la crise sanitaire liée au COVID-19 et les tensions sur le recrutement de postes clés) le service autonomie à domicile s'inscrit désormais dans une dynamique d'évolution positive. La réorganisation en cours, les réflexions menées sur son fonctionnement et la mise en place d'outils adaptés en témoignent. De plus, la gouvernance est reconnue tant par les professionnels que par les bénéficiaires pour son implication quotidienne et sa disponibilité. Porté par cette impulsion, et grâce à l'engagement collectif de l'ensemble des agents dans un travail d'équipe cohérent et solidaire, le service est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations à tous les niveaux.

Les critères impératifs non atteints au moment de l'évaluation font l'objet d'un plan d'action construit de manière concertée avec les professionnels. Cette démarche vise à favoriser une appropriation progressive des outils et à assurer un déploiement homogène et partagé des bonnes pratiques (ci-joint en annexe).

VU la loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé ;

VU le Code l'Action Sociale et des Familles ;

CONSIDERE le rapport de l'évaluation externe du service autonomie à domicile faite par l'organisme habilité CERTIPAQ les 19 et 20 juin 2025, ci-joint ;

CONSIDERE que les conclusions de l'évaluation externe du SAD ont été rendues au Conseil départemental du Calvados ;

CONSIDERE la proposition de préfiguration du plan d'actions en annexe ;

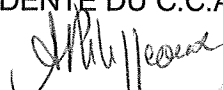
Où cet exposé et après en avoir délibéré, le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale,

PREND ACTE du rapport de l'évaluation externe du SAD CERTIPAQ les 19 et 20 juin 2025.

PREND ACTE de la préfiguration du plan d'actions proposée en annexe.

Pour extrait certifié conforme au registre des délibérations du Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale.

LA PRESIDENTE DU C.C.A.S


Anne-Marie PHILIPPEAUX

