



PROJET DE SERVICE · 2025-2030

Notre feuille de route pour les cinq prochaines années

Synthèse pour : nos salariés, nos bénéficiaires et nos partenaires

SARL ASDP · Agence de Sainte-Geneviève-des-Bois

NOTRE MISSION

Permettre à chacun de rester chez soi, en sécurité et dans la dignité.

Respect

Bientraitance

Professionalisme

Partage et proximité

Complice de Vie en 2025

59

salariés

316

personnes
accompagnées

44 564

heures réalisées

37

communes en
Essonne

72 % des personnes accompagnées ont 75 ans ou plus. Le portage de repas s'est arrêté en juillet 2025 pour se recentrer sur le maintien à domicile.

Qui sommes-nous

Un service autorisé

Service autonomie à domicile « aide », autorisé par le Conseil départemental de l'Essonne depuis le 19 mai 2014.

Employeur de ses équipes

Mode prestataire exclusif. Agence créée en 2013 à Sainte-Geneviève-des-Bois.

Trois zones d'intervention

Sainte-Geneviève-des-Bois, Arpajon et Évry-Courcouronnes.

Nos prestations

Aide à l'autonomie 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h.
Services confort du lundi au vendredi.

Un parcours d'accompagnement en 6 étapes

1

Premier contact

Vous nous appelez, nous prenons rendez-vous.

2

Visite d'évaluation

Chez vous : vos besoins et vos habitudes.

3

Proposition

Plan d'intervention et devis.

4

Contrat

Signature et remise du livret d'accueil.

5

Mise en place

Présentation de l'intervenante ou de l'intervenant.

6

Vérification

Entre 1 semaine et 1 mois après le démarrage.

Les droits des personnes accompagnées

Les documents remis

- Livret d'accueil
- Contrat de prestation (DIPEC)
- Plan d'intervention individualisé
- Charte des droits et libertés
- Règlement de fonctionnement

Les recours et la parole

- Personne de confiance
- Personne qualifiée et médiateur de la consommation
- Réclamation auprès de l'agence
- Enquête annuelle de satisfaction
- 3133 en cas de maltraitance

Bientraitance, éthique et sécurité

Une charte éthique

Respect général, intervention individualisée, relation triangulaire.

Un comité dédié

Comité Bientraitance et Éthique, réuni le 14 septembre 2026 avec 8 salariés volontaires.

Un signalement protégé

Procédure écrite, protection des lanceurs d'alerte, numéro national 3133.

Des risques maîtrisés

Aide aux médicaments encadrée, risque infectieux, plan de continuité (9 scénarios). Aucun acte de soin.

Les professionnels

53

intervenants

43 assistantes de vie et 10 aides ménagères.

6

personnes d'encadrement

Sous la direction de la gérante.

1

parcours d'intégration

Tutorat, suivi à un mois, formation à la bientraitance.

Qualité de vie au travail : groupes de parole et d'analyse de pratiques, droit à la déconnexion, prévention des risques professionnels.

Ce que vous nous avez dit

94 %

des salariés se sentent écoutés
quand ils signalent une situation

67 %

placent la qualité de
l'accompagnement en priorité

61 %

citent la formation comme
premier levier

Pour les personnes accompagnées et leurs proches, l'essentiel est l'écoute, la gentillesse et le fait de garder la même intervenante ou le même intervenant.

Consultations de septembre-octobre 2026 : 18 salariés et 5 personnes ou proches.

D'où nous partons

Nos forces

- Ancrage local sur 37 communes
- Culture de bientraitance co-construite
- Équipe d'encadrement structurée
- Outils numériques : télégestion, Dôme, Ezio, Elaborha

Nos points de vigilance

- Nombre de personnes accompagnées en baisse depuis 2022
- Recrutement tendu, turn-over de 48 % en 2025
- Trajets longs en secteur rural
- Démarche qualité à structurer

Nos 3 axes pour 2025-2030

1

Développer l'activité

- Atteindre 7 500 h par mois
- Se rapprocher du soin
- Structurer le fonctionnement de l'agence

2

Qualité de vie au travail

- Mieux intégrer les nouvelles recrues
- Améliorer les pratiques managériales
- Prévenir les risques professionnels et psychosociaux

3

Amélioration continue

- Signer le CPOM
- Déployer Elaborha
- Formaliser les politiques HAS
- Renforcer la participation, avec des supports FALC

Comment nous mesurons les progrès

Indicateur	Départ	Cible 2030
Heures de prestation par mois	≈ 3 714 h (2025)	7 500 h
Turn-over des salariés	48 % (2025)	20 %
Taux d'absentéisme	21 % (2025)	10 %
Salariés formés à la bientraitance	40 %	100 %
Salariés écoutés et informés des suites	94 % (2026)	95 %

Et maintenant ?

8 AU 10 DÉCEMBRE 2026

Évaluation HAS

Visite d'évaluation de l'agence.

31 MARS 2027

Rapport d'évaluation

Les recommandations entrent dans le plan d'actions.

CHAQUE ANNÉE

Revue du projet

Par le comité de pilotage, avec les retours des équipes et des personnes.

Le projet complet est consultable à l'agence et peut vous être transmis sur demande.