

**Coopérative associative  
D'Aide à Domicile du Morbihan  
16 avenue d'Auray - 56340 Plouharnel**



**COCOONING  
SERVICES**

# **PROJET DE SERVICE**

Mai 2025

## TABLE DES MATIERES

<b>I.</b>	<b>Contexte et présentation de Cocooning Services.....</b>	<b>p.3</b>
-	Nos valeurs	
<b>II.</b>	<b>Gouvernance et Organisation.....</b>	<b>p.4</b>
1.	Structure et Gouvernance	
2.	Modalités d'Organisation	
3.	L'organigramme	
<b>III.</b>	<b>Territoire d'intervention.....</b>	<b>p.5</b>
<b>IV.</b>	<b>Contexte démographique</b>	
<b>V.</b>	<b>Contexte réglementaire</b>	
<b>VI.</b>	<b>L'enjeu de départ.....</b>	<b>p.6</b>
<b>VII.</b>	<b>Les objectifs</b>	
-	Les objectifs généraux	
-	Les objectifs spécifiques	
<b>VIII.</b>	<b>Publics accompagnés.....</b>	<b>p.7</b>
<b>IX.</b>	<b>Description des prestations</b>	
<b>X.</b>	<b>Notre Charte Qualité et Bientraitance.....</b>	<b>p.8</b>
<b>XI.</b>	<b>Modalités d'intervention et coordination.....</b>	<b>p.10</b>
<b>XII.</b>	<b>Évaluation et Amélioration Continue.....</b>	<b>p.11</b>
<b>XIII.</b>	<b>Ressources humaines</b>	
<b>XIV.</b>	<b>Gestion des risques.....</b>	<b>p.13</b>
<b>XV.</b>	<b>Réseaux et partenariats sur le territoire.....</b>	<b>p.14</b>
<b>XVI.</b>	<b>Perspectives de développement et orientations stratégiques.....</b>	<b>p.15</b>
➤	Orientations stratégiques	
➤	Orientations prioritaires de développement	
<b>XVII.</b>	<b>Conclusion.....</b>	<b>p.18</b>

*Le projet de service puise son fondement dans l'historique de l'établissement. En effet, le projet prend en compte son démarrage, sa particularité, son ambition, afin de permettre à l'établissement Cocooning Services de continuer à être une « entreprise de services à la personne pas tout à fait comme les autres ... »*

## I. Contexte et présentation de Cocooning Services

La coopérative Cocooning Services a été créée le 17 juin 2019. Elle a été déclarée à la préfecture du Morbihan le 6 janvier 2020, en SCOP – SARL, conformément à l'article 21 bis de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération.

Le démarrage fut avec 2 salariées au sein de l'Eclosérie (incubateur d'entreprises) à Plouharnel. Nous avons rejoint nos locaux actuels en octobre 2020.



Dès le départ nous avons fait le choix d'une entreprise privée non lucrative, le statut coopératif nous a semblé tout à fait adapté aux valeurs que nous souhaitons défendre, à savoir : la solidarité et le partage ; la prééminence de la personne humaine ; la responsabilité dans un projet commun ; la démocratie et la non-lucrativité individuelle.

A ce jour, nous comptons 12 salariées dont 5 salariées associées.

Au cours de ces 5 premières années, nous avons accompagné plus de 215 bénéficiaires (personnes âgées, personnes en situation de handicap, actifs et en relais téléalarme).

### Nos valeurs :

**L'altruisme, l'éthique et la professionnalisation sont l'ADN de notre SCOP. Nous aspirons à les traduire au quotidien par :**



- L'exigence : tendre à dépasser notre cahier des charges et nos obligations légales.
- L'écoute : réactives à toute demande pour s'adapter, améliorer et innover en fonction.
- La solidarité : envers nos salariés et nos bénéficiaires « Chacun veille sur l'autre ».
- L'humanité : garder une taille gérable, bénéfique au sentiment d'appartenance entre Scop-salariée-bénéficiaire, pour construire une intervention adaptée, préservant la relation humaine.

## II. Gouvernance et Organisation

### 1. Structure et Gouvernance

La coopérative est dirigée démocratiquement, et les décisions sont prises collectivement par les associées salariées. Chacune est **associée à la gouvernance** de l'entreprise, et participe activement à la définition des objectifs de service, des modalités d'organisation, et de la répartition des tâches.

Le respect des principes démocratiques est au cœur de notre modèle coopératif. Toutes les associées disposent d'une voix égale au sein des organes décisionnels.

### 2. Modalités d'organisation

Le service est structuré de manière à garantir une **réactivité** et une **proximité** avec les bénéficiaires cocoonés :

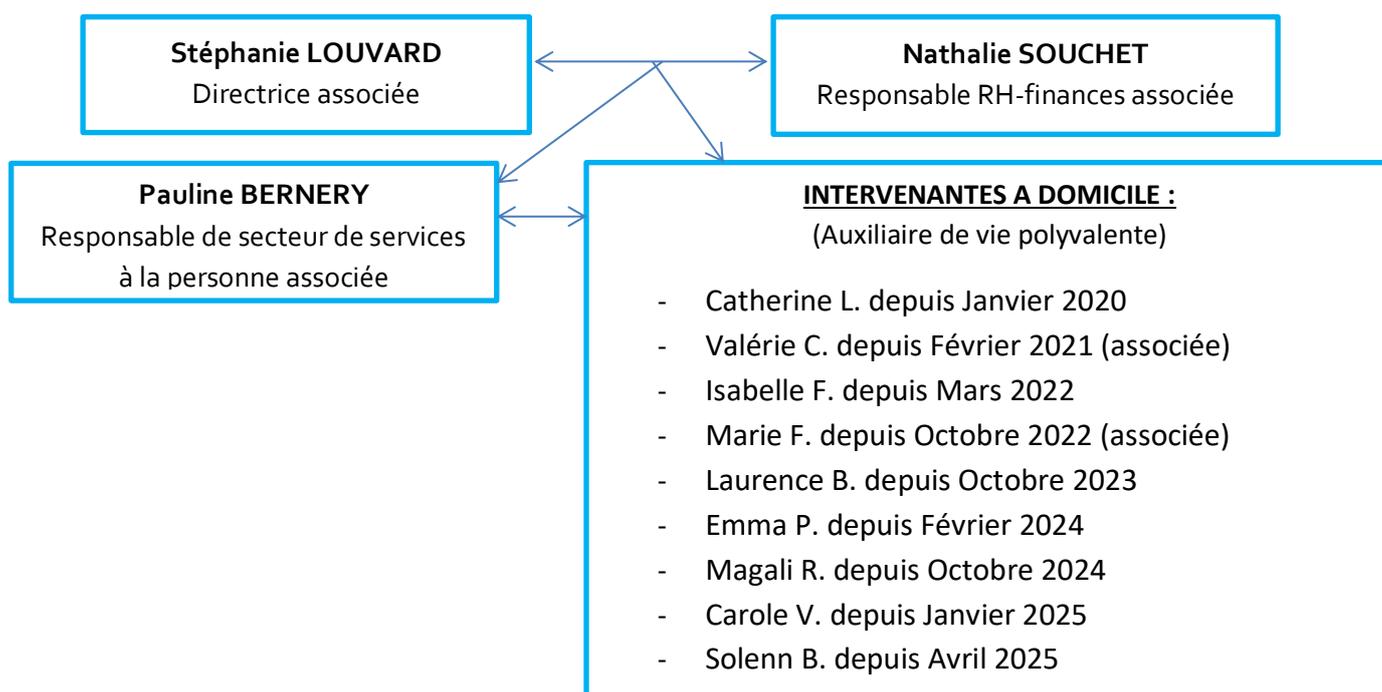
- **Une équipe de direction**

- La directrice en charge de l'organisation des plannings, de la coordination des intervenantes, du suivi des cocoonés, de la gestion des autorisations et de la SCOP... Elle fait également des interventions auprès des cocoonés.
- La responsable RH/finance en charge du suivi des intervenantes, de la gestion financière, du suivi des cocoonés, et de la gestion de la SCOP... Elle fait également des interventions auprès des cocoonés.

- **Une responsable de secteur** en charge du suivi des intervenantes et des cocoonés, du suivi des plans d'aide APA, du suivi qualité... Elle fait également des interventions auprès des cocoonés.

- **Les intervenants (es) à domicile**

### 3. L'organigramme



### III. Territoire d'intervention

Notre SCOP travaille sur une zone restreinte afin d'offrir un réel service de proximité pour ses bénéficiaires mais aussi pour ses salariées.



Le siège du SAAD est implanté à Plouharnel, située au sud de la communauté de communes AQTA (Auray Quiberon Terre Atlantique).

Notre zone d'intervention s'étend sur les communes de Ploëmel, Erdeven, Belz, Etel, St Pierre de Quiberon et Carnac.

### IV. Contexte démographique



Le choix de notre zone d'intervention est un choix stratégique, en effet le littoral morbihannais n'échappe pas à la problématique du contexte démographique des plus de 75 ans.

Alors que la proportion de ces personnes au niveau national en 2015 est de 9,10%, elle est supérieure dans la majorité de nos communes d'intervention.

La projection en 2040 qui propose une proportion des plus de 75 ans à 14,6% de la population est inférieure à la proportion déjà existante dans certaines de ces communes.

### V. Contexte réglementaire

En tant que service autonomie à domicile, nous veillons à respecter l'ensemble des principes et des obligations issus des lois qui régissent le secteur :

- **Droit à l'information** : Les usagers ont droit à une information claire, accessible et complète sur les services qui leur sont proposés, sur leur prise en charge, ainsi que sur les modalités de réclamation.
- **Respect des libertés et de la dignité** : Les usagers sont traités avec dignité, et leur consentement éclairé est recueilli avant toute intervention.
- **Accessibilité** : Nos services sont accessibles sans discrimination, et nous nous engageons à adapter nos prestations aux besoins spécifiques de chaque usager.
- **Participation des usagers** : Les usagers sont invités à participer à l'évaluation et à l'adaptation des services, garantissant ainsi leur prise en compte dans les décisions qui les concernent.

Notre service autonomie à domicile opère dans un environnement marqué par des politiques publiques visant à améliorer la prise en charge des personnes âgées en perte d'autonomie. La Loi d'Adaptation de la Société au Vieillissement (ASV) et le Plan National de Soutien à l'Autonomie sont des cadres essentiels qui guident nos actions. Ces politiques visent à renforcer l'offre de services pour les personnes âgées, améliorer la qualité des soins et de l'accompagnement, et soutenir les aidants.

## **VI. L'enjeu de départ**

Notre 1er enjeu a porté sur l'accompagnement des aînés sur ce territoire très vieillissant, en proposant un service qui favorise le maintien à domicile de qualité. A travers ce service nous tenons à accompagner les personnes socialement fragiles et lutter contre l'isolement social des usagers, en leur offrant un accompagnement de proximité.

L'accompagnement des aînés sur le territoire est un véritable enjeu des 30 prochaines années. En effet, en 2015 plus de 2 millions de personnes de plus de 60 ans étaient en perte d'autonomie en France, dont 1 459 000 vivants à domicile.

En 2020, près de 4 millions de Français auront plus de 80 ans (source INSEE). La projection à horizon 2030 verrait une hausse annuelle de 20 000 personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie et de 40 000 personnes au-delà de 2030 (Rapport Libault 2019 « Concertation Grand âge et autonomie »). Le 3ème âge représentera 33% de la population française en 2040 (source INSEE).

## **VII. Les objectifs**

### **Objectifs généraux :**

Les objectifs généraux de notre service sont de :

- **Favoriser le maintien à domicile** des personnes âgées, en situation de handicap ou à mobilité réduite pour qu'elles puissent vivre de manière autonome et sécurisée à domicile.
- **Lutter contre l'isolement social** des personnes accompagnées, en leur offrant un accompagnement de proximité.
- **Soutenir les aidants des personnes accompagnées** en leur proposant des services de répit.
- Œuvrer pour la **solidarité intergénérationnelle** et la lutte contre la maltraitance.

### **Objectifs spécifiques :**

- Répondre à une priorité affirmée du maintien à domicile.
- Favoriser le bien-être chez soi quel que soit son lieu de vie.
- Porter des actions de prévention sur la perte d'autonomie et l'aide aux aidants.
- Proposer un projet d'accompagnement personnalisé.
- Travailler en partenariat étroit sur le territoire favorisant une véritable implication locale.
- Porter un service à dimension humaine : les personnes au cœur du projet (les bénéficiaires, les salariés et les partenaires).

## VIII. Publics accompagnés

Les bénéficiaires de nos services sont principalement :

- **Les personnes âgées** : en particulier celles qui souffrent de perte d'autonomie (troubles cognitifs, difficultés motrices...)
- **Les personnes à mobilité réduite** : qu'il s'agisse de handicaps moteurs ou sensoriels.

Notre service veille à offrir des prestations personnalisées et adaptées aux besoins de chaque bénéficiaire, en respectant leurs choix, leur dignité, et leur autonomie.

Notre approche est inclusive, veillant à ce que nos services soient accessibles à toutes les personnes, sans discrimination, et en tenant compte de la diversité des besoins et des situations. Nous encourageons la participation active de toutes les parties prenantes dans le processus de co-construction et de mise en œuvre de nos stratégies d'accompagnement, en respectant et en valorisant la diversité des personnes accompagnées.

En adoptant cette approche, nous visons à offrir un accompagnement de qualité, respectueux et bienveillant, qui répond aux besoins spécifiques de chaque personne accompagnée et contribue à leur bien-être et à leur inclusion dans la société.

## IX. Description des prestations

Notre service autonomie à domicile « Cocooning Services » propose plusieurs prestations adaptées aux besoins des usagers. Voici les principales prestations :

### Aide à la Personne

- **Aide à la toilette et à l'hygiène** : Aide à la toilette, aux soins d'hygiène, à l'habillement et au déshabillage
- **Aide à la mobilité** : Accompagnement au lever, coucher, aide à la marche, accompagnement aux courses...
- **Aide aux repas** : Préparation de repas, aide à la prise alimentaire pour les personnes ayant des difficultés.

### Entretien du logement et du linge

- **Entretien de la maison** (entretien logement, gestion du linge)
- **Repassage, rangement...**

### Accompagnement Administratif et Social

- **Aide à la gestion de l'administratif**, aide à la compréhension des documents officiels (factures, courriers administratifs, etc.)
- **Aide à la gestion des démarches sociales et administratives** (aide aux démarches d'allocations, suivi des droits sociaux)

## **X. Notre Charte Qualité et Bienveillance**

Cocooning Services s'engage à respecter strictement les droits des clients garantis par l'article L311-3 du code de l'action sociale et des familles et la «Charte des droits et libertés de la personne accueillie» mentionnée à l'article L311-4 dudit code. Elle s'inspire des principes de la «Charte de la dépendance 2007» adoptée par la Fondation Nationale de Gérontologie, de la «Charte Handicapés» conçue par l'A.F.E.J.I. (Association des Flandres pour l'Education, la Formation des Jeunes et l'Insertion sociale et professionnelle) et fait sienne la définition de la maltraitance retenue par l'A.F.P.A.P. (Association Française de Protection et d'Assistance aux Personnes âgées).

### **Garantie de l'intimité et de la dignité du client**

**ARTICLE 1** - Cocooning Services s'engage à établir une relation humaine de confiance et de dialogue avec le client et son entourage familial et social. Elle respecte strictement l'intimité des personnes et des familles, leur intégrité et dignité physique, leur culture et leurs croyances, leur choix de vie, leur espace privé et leurs biens. Elle s'interdit toute discrimination.

### **Garantie d'une information gratuite, claire et loyale**

**ARTICLE 2** - Cocooning Services met à la disposition des clients une documentation écrite, à jour, complète, claire et précise. Elle établit un contrat de prestation (DIPC) avec le client, elle l'informe des tarifs, des possibilités de réduction et établit un devis gratuit. Un délai de rétractation de 14 jours est prévu (bordereau de rétractation fourni). Un livret d'accueil est remis au client.

**ARTICLE 3** - Cocooning Services offre un accueil physique et téléphonique cohérent avec son offre de services. L'accueil téléphonique est personnalisé. Il est assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 12 heures par jour (8h à 20h). Un numéro d'appel spécifique aux usagers de Cocooning Services est communiqué aux clients pour l'ensemble des prestations. Un suivi des messages téléphoniques est mis en place.

**ARTICLE 4** - Cocooning Services établit une facturation claire et détaillée. Cocooning Services adresse une fois par an une attestation fiscale au client.

### **Garantie d'une prestation adaptée aux besoins**

**ARTICLE 5** - Une proposition d'intervention individualisée est élaborée au domicile du client par Cocooning Services avec la participation du client, ou de son entourage direct, à défaut, en vue de son consentement éclairé selon ses capacités. Cocooning Services réalise une Analyse de la Demande de Prestations (ADP). Elle doit être la plus adaptée possible aux besoins du client, préserver son autonomie et s'insérer, le cas échéant, dans la continuité avec les autres interventions.

**ARTICLE 6** - Cocooning Services se donne les moyens de répondre aux situations d'urgence par une astreinte téléphonique et remplacement des salariés si besoin.

**ARTICLE 7** - Cocooning Services garantit la continuité des interventions, y compris, le cas échéant, les week-end et jours fériés. Le client est informé des conditions générales de remplacement en cas d'absence de l'intervenant.

**ARTICLE 8** - Les intervenants participent au dispositif de suivi individualisé de l'intervention en faisant remonter les événements importants concernant le client. Un cahier de liaison est tenu à jour chez le client dépendant.

**ARTICLE 9** - Cocooning Services organise le traitement des réclamations, tient à jour l'historique des interventions et informe le client sur les recours possibles en cas de litige. Elle met en place des contrôles internes et déclenche une enquête annuelle auprès des clients sur leur perception de la qualité des interventions. Le client dispose d'un droit de renonciation ou de demander le changement du déroulement des prestations dont il bénéficie. La définition de l'intervention est réactualisée chaque année.

### **Garantie du professionnalisme des prestations**

**ARTICLE 10** - Cocooning Services assume la responsabilité d'un processus global d'intervention. Elle respecte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale.

**ARTICLE 11** - Cocooning Services s'assure des aptitudes et qualités professionnelles de son personnel. Dans le cadre d'un processus de recrutement rigoureux, elle vérifie leurs qualifications ou diplômes légalement requis et teste leur savoir-faire technique et leur savoir être.

**ARTICLE 12** - Les intervenants sont soumis au respect d'un règlement intérieur qui encadre strictement leur intervention. En particulier, ils sont tenus à une discrétion professionnelle et ne doivent en aucun cas s'immiscer dans la gestion patrimoniale du client.

**ARTICLE 13** - Cocooning Services fait respecter la ponctualité des intervenants. En cas d'imprévu, elle prévient le client dans les meilleurs délais. Elle gère les éventuels conflits avec le client.

**ARTICLE 14** - Les intervenants sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens, tels que : formation, échange de pratiques, entretiens individuels, écoute psychologique, etc.

**ARTICLE 15** – Grace à son réseau de partenaires (Conseil Départemental, EAS, CMA), Cocooning Services informe et oriente les clients et/ou leur proche, vers les interlocuteurs concernés, afin de leur garantir l'accès aux droits.

### **Alerte maltraitance**

**ARTICLE 16** - Cocooning Services contribue à la prévention de la maltraitance sous toutes ses formes, notamment par une information auprès des clients et une formation adaptée des intervenants. Lorsque cela est nécessaire, Cocooning Services transmet un signalement aux autorités compétentes après en avoir prévenu, si besoin, les familles ou les proches.

*La bientraitance est une démarche proactive qui vise à promouvoir le bien-être, la dignité et les droits des personnes accompagnées. Elle implique une attitude respectueuse, bienveillante et éthique de la part des professionnels. Les objectifs de la bientraitance sont d'assurer le respect des droits des personnes accompagnées, de favoriser leur autonomie et leur participation active dans les décisions les concernant, en garantissant un accompagnement de qualité.*

## **XI. Modalités d'intervention et coordination**

Cocooning Services accorde une importance essentielle à la personnalisation de l'accompagnement et à la qualité de la relation dès les premiers échanges. Notre démarche s'inscrit dans une approche éthique, participative et respectueuse de la personne accompagnée.

### **Analyse de la demande et évaluation de la situation**

À chaque nouvelle demande de prestation, une rencontre est systématiquement organisée **au domicile de la personne concernée**, ou à l'hôpital si la situation le nécessite. L'objectif est de réaliser une **analyse approfondie de la demande**, prenant en compte non seulement les besoins fonctionnels, mais aussi les attentes, le projet de vie, le contexte familial et environnemental.

Lorsque la demande provient de la famille, nous nous assurons **de l'accord explicite de la personne accompagnée**, et privilégions la **présence d'un proche** lors de la visite afin de garantir une compréhension partagée et une adhésion éclairée au futur accompagnement.

### **Co-construction de la prestation et organisation**

Lors de cette première rencontre, nous définissons avec la personne accompagnée (et ses proches si souhaité) :

- Les **missions précises** attendues,
- Les **jours et horaires souhaités**,
- Les **possibilités de planification** en lien avec nos ressources humaines.

À l'issue de cet échange, la directrice-coordinatrice étudie les disponibilités internes pour organiser une **planification réaliste, stable et réactive**.

Lors de cette visite, nous remettons au futur client :

- Un **devis personnalisé**,
- Le **livret d'accueil** détaillant les engagements du service, les droits de la personne et les modalités pratiques.
- Une information sur la personne de confiance et les directives anticipées est également réalisée. Un livret est remis à l'utilisateur.

### **Formalisation de l'accompagnement**

Une fois l'accord donné par les deux parties, nous procédons à l'élaboration du **Document Individuel de Prise en Charge (DIPC)**. Celui-ci est signé avec le bénéficiaire et intègre :

- Le **règlement de fonctionnement**,
- Le formulaire sur la **personne de confiance**,
- Un document sur les **directives anticipées**,
- Ainsi que l'ensemble des **documents légaux** requis.

Une **date de démarrage** est convenue, et tous les éléments sont transmis à la personne accompagnée.

### **Mise en place de la prestation et coordination avec l'intervenante**

Le **jour de la première intervention**, une **accompagnatrice ou membre de la direction** est systématiquement présente aux côtés de l'intervenante, afin d'assurer une transition douce et sécurisante. En amont, l'intervenante a reçu une **fiche mission détaillée**, synthétisant les échanges avec le bénéficiaire, les objectifs de la prestation, les points de vigilance, et toute information utile pour un accompagnement respectueux et adapté.

## **XII. Évaluation et Amélioration Continue**

Nous avons mis en place une **démarche d'évaluation continue** et de **qualité des services** :

- **Évaluation et réévaluation des besoins :**

Les besoins des bénéficiaires sont évalués au démarrage de l'intervention comme indiqué ci-dessus ainsi que régulièrement tout au long de l'accompagnement.

- **Suivi de la satisfaction des usagers :**

- Des appels qualité sont régulièrement menés pour recueillir l'avis des bénéficiaires et de leurs familles sur la qualité des prestations et retranscrit sur un document de suivi et sur notre logiciel interne dans le dossier du bénéficiaire.
- Une enquête de satisfaction annuelle en format papier et en ligne : chaque fin d'année, nous proposons à nos bénéficiaires de répondre à cette enquête de façon anonyme ou non. Nous leur transmettons ensuite les résultats par courrier et en diffusion sur notre réseau social. Ainsi, selon les retours nous mettons en place des actions pour répondre aux éléments qui peuvent être manquant ou aux situations pour lesquelles les bénéficiaires sont insatisfaits.

**Etant un service de proximité avec une direction présente sur le terrain, le contact avec les bénéficiaires et leurs familles est régulier.**

## **XIII. Ressources humaines**

### **Une équipe polyvalente et solidaire**

Chez Cocooning Services, nous avons fait le choix d'une organisation horizontale et solidaire. Toutes les salariées, y compris l'équipe de direction, interviennent ponctuellement et régulièrement au domicile des bénéficiaires. Ce fonctionnement permet une meilleure connaissance du terrain, renforce la cohésion d'équipe, et constitue un réel atout pour assurer la continuité de l'accompagnement en cas d'absence ou de congés d'un intervenant.

### **Accueil et intégration des nouveaux salariés**

Dans le cadre de notre politique d'intégration et de professionnalisation, chaque nouvelle embauche fait l'objet d'un accompagnement rigoureux. Dès la prise de poste, des **journées de doublure** sont organisées avec les intervenantes expérimentées du service.

Ces temps de terrain permettent une prise en main progressive et sécurisée des prestations, tout en favorisant la transmission des savoir-faire et des valeurs de notre service.

Par ailleurs, **chaque nouvelle prestation** donne lieu à un **accompagnement systématique** par un membre de l'équipe de coordination. Cette organisation garantit une continuité de service de qualité et rassure à la fois les intervenantes et les bénéficiaires.

Lors de leur arrivée, les salariées reçoivent un **accueil au bureau** au cours duquel leur sont remis :

- les documents relatifs au fonctionnement de Cocooning Services (règlement intérieur, livret d'accueil, procédures internes, etc.) ;
- les **équipements de protection individuelle (EPI)** nécessaires à leur sécurité ;
- des explications individualisées sur les outils utilisés et les attentes de la structure.

Cet échange en présentiel permet également de répondre à toutes les questions et d'établir un lien de confiance dès les premiers jours.

### **Politique de formation continue**

Chaque année, lors des entretiens annuels, et tous les deux ans dans le cadre des entretiens professionnels, les salariées sont invitées à exprimer leurs souhaits en matière de formation. En lien avec les profils des bénéficiaires accompagnés, nous orientons nos priorités de formation vers des thématiques spécifiques :

- les troubles de la déglutition,
- la maladie d'Alzheimer et troubles apparentés,
- les gestes de premiers secours (PSC1), proposés de façon régulière,
- un simulateur de vieillissement en lien avec notre partenaire Présence Verte.

Cette politique permet de renforcer les compétences des intervenantes et d'assurer une prise en charge de qualité, adaptée aux besoins évolutifs du public.

### **Gestion des absences et des remplacements**

En cas d'absence signalée par une salariée, l'astreinte est activée et une procédure interne est immédiatement déclenchée. Nous nous appuyons sur un barème de priorisation établi dans notre Document Individuel de Prise en Charge (DIPC), donnant la priorité aux interventions essentielles liées à l'autonomie (soins d'hygiène, aide au repas, etc.).

Une fois les priorités définies, l'équipe identifie les salariés disponibles pour assurer les remplacements. L'intervenante mobilisée est ensuite informée de la mission. Cette procédure est intégrée à notre plan de gestion de crise, garantissant réactivité et qualité dans la continuité du service rendu.

### **Qualité de Vie au Travail (QVT)**

Chez Cocooning Services, on sait que le métier d'auxiliaire de vie est exigeant, physiquement et moralement. Pour prendre soin des autres, il faut aussi pouvoir prendre soin de soi. C'est pourquoi nous mettons la qualité de vie au travail au cœur de notre fonctionnement.

Cela passe d'abord par des plannings construits avec attention : on évite les coupures trop longues, on limite les kilomètres inutiles, et on reste disponibles pour ajuster en cas de coup dur (enfants malades, fatigue, imprévus...). La parole des salariées compte : que ce soit en réunion d'équipe, en entretien individuel ou par un simple coup de fil, chacune peut faire remonter ce qui ne va pas ou proposer des idées.

Les moments collectifs sont importants pour garder du lien : pauses-café, réunions... On essaie de créer des espaces où l'on peut souffler, échanger, s'entraider. Une salle est spécifiquement dédiée à cet accueil dans nos locaux.

Parce que nous sommes une SCOP, chaque salariée a aussi la possibilité de s'impliquer dans les décisions qui concernent l'avenir de la structure. Ça donne du sens au travail et renforce le sentiment d'appartenance.

Enfin, nous sommes vigilantes face à l'usure professionnelle : nous sommes à l'écoute, nous ajustons les situations complexes, et nous encourageons la formation continue pour que chacune puisse évoluer, monter en compétences, ou simplement prendre du recul.

#### **XIV. Gestion des risques**

##### **Anticiper pour mieux réagir**

Chez Cocooning Services, la sécurité des bénéficiaires comme des intervenantes est au cœur de nos priorités. Conscients des aléas pouvant perturber l'organisation du service (absences imprévues, intempéries, urgences médicales, etc.), nous avons mis en place une démarche structurée de gestion des risques, articulée autour de deux documents internes intitulés « *DUERP : identification, évaluation et prévention des risques professionnels* » et « *Gestion de crise et événements indésirables* ».

##### **Un plan de gestion de crise opérationnel**

Ces documents, régulièrement actualisés, formalisent les procédures à suivre en cas de situations critiques :

- Absence imprévue d'un intervenant,
- Problème de santé ou accident au domicile,
- Crise sanitaire,
- Intempéries majeures,
- Conflits ou situations à risque avec les bénéficiaires ou l'entourage.

Il définit les rôles de chacun, les circuits d'alerte, les priorités d'intervention et les ressources mobilisables. L'astreinte téléphonique (active de 8h à 20h) constitue un outil essentiel dans cette organisation, permettant une réactivité rapide face aux imprévus.

##### **Prévention et amélioration continue**

Les situations à risque ou les événements indésirables font l'objet d'un signalement, analysé à posteriori pour en tirer des enseignements. Cette démarche favorise la prévention et permet de renforcer en continu notre dispositif. La remontée d'informations par les salariées est encouragée, dans une logique de transparence et de recherche de solutions partagées.

## **XV. Réseaux et partenariats sur le territoire**

Comme ciblé dans nos objectifs spécifiques, nous travaillons en partenariat étroit sur le territoire favorisant une véritable implication locale

Cocooning Services s'engage à co-construire sa stratégie d'accompagnement en collaboration avec les personnes accompagnées, leurs familles, les professionnels de santé et les partenaires locaux. Cette approche collaborative permet de prendre en compte les besoins, les préférences et les objectifs de chaque personne accompagnée, en adoptant une approche centrée sur la personne.

Nous nous inscrivons activement dans le territoire en établissant des partenariats avec les acteurs locaux. Ces partenariats nous permettent de développer un réseau de ressources et de services adaptés aux besoins spécifiques du territoire et de la population locale.

- **Intégration Locale :**

Cocooning Services est reconnu auprès des acteurs locaux, avec qui nous collaborons de manière régulière.

Ainsi nous collaborons avec les infirmiers libéraux des différentes communes où nous intervenons, les CCAS<sup>1</sup> de notre secteur d'intervention, les professionnels du paramédical du secteur selon les besoins des personnes accompagnées : Orthophoniste, kinésithérapeute, ergothérapeute...

- **Réseau de partenariats :**

Cocooning Services à développer un réseau de partenariats avec les différents acteurs du territoire pour faciliter l'accès aux ressources et aux services nécessaires à l'accompagnement de ses bénéficiaires.

Ainsi nous sommes régulièrement en lien avec l'Espace Autonomie santé d'Auray, l'équipe mobile gériatrique, le centre médico psychologique et social, les assistantes sociales de secteur et du GHBA et le conseil départemental du Morbihan.

Nous avons également des conventionnements avec **la Ligue contre le cancer du Morbihan** pour permettre à des personnes atteintes d'un cancer de bénéficier d'une aide à domicile afin de leur soulager le quotidien et avec **Présence verte** pour permettre à nos bénéficiaires de profiter d'une téléassistance 24h/24. Si ce bénéficiaire le souhaite, nous proposons notamment une prestation d'intervention téléalarme afin d'être appelé par ce partenaire (service ouvert également en dehors de ce partenariat).

De plus, nous avons participé à la semaine de la lutte contre la dénutrition en 2021 et chaque année, nous suivons les actions réalisées et partageons au sein de nos locaux, auprès des bénéficiaires et des professionnels les différentes recommandations spécifiques à cette action qui sont essentielles et indispensables.

---

<sup>1</sup> Centre communal d'action sociale

## **XVI. Orientations stratégiques et perspective de développement**

Cocooning Services inscrit son développement dans une démarche d'amélioration continue en cohérence avec les cinq axes stratégiques définis par la Haute Autorité de Santé dans le cadre du modèle d'évaluation des ESSMS<sup>2</sup>.

### **• Orientations stratégiques :**

#### **1. Garantir les droits et promouvoir l'autonomie de la personne accompagnée**

Nous poursuivons nos efforts pour renforcer la personnalisation de l'accompagnement, en adaptant nos interventions aux projets de vie des bénéficiaires. Une attention particulière est portée à la bientraitance, au respect du consentement, et à l'expression des besoins, dans une logique de co-construction des prestations. La mise à jour régulière du DIPC et l'écoute active des retours des clients restent des priorités.

#### **2. Construire une offre de service adaptée, inclusive et coordonnée**

Nous veillons à ajuster en permanence notre offre aux évolutions du territoire et aux besoins repérés, notamment en matière de perte d'autonomie, de pathologies neurodégénératives et d'isolement social. Le travail en réseau local (infirmiers libéraux, kinésithérapeutes, SSIAD, familles, etc.) est renforcé pour garantir un accompagnement coordonné et global.

#### **3. Piloter l'organisation au service de la qualité**

La gouvernance partagée propre à notre statut de SCOP favorise l'engagement des salariées dans la démarche qualité. L'ensemble de nos procédures (gestion des remplacements, plan de crise, évaluation des besoins) est formalisé, suivi et mis à jour. L'utilisation d'un logiciel métier permet un suivi rigoureux des interventions, tout en facilitant la traçabilité et la communication interne.

#### **4. Maîtriser les risques et améliorer les pratiques professionnelles**

Nos documents « DUERP : Identification, évaluation et prévention des risques professionnels » et « Gestion de crise et événements indésirables » constituent le socle de notre dispositif de prévention des risques. Par ailleurs, la formation continue et l'analyse des pratiques permettent de faire évoluer les compétences de l'équipe face aux situations complexes. L'identification des signaux faibles et le retour d'expérience sont intégrés dans notre fonctionnement. La présence en interne de deux « référent-santé » permet également un soutien pour les équipes face aux situations complexes qu'elles peuvent être amenées à rencontrer.

#### **5. Inscrire la stratégie dans une dynamique de développement**

Nos orientations stratégiques pour les années à venir visent à consolider notre modèle coopératif, à renforcer notre ancrage territorial, et à garantir une attractivité durable de notre structure.

---

<sup>2</sup> Etablissements et services sociaux et médico-sociaux

- **Orientations prioritaires de développement**

1. **Développer l'attractivité et la stabilité des ressources humaines**

Cocooning Services mise sur une politique RH innovante et humaine, centrée sur la qualité de vie au travail et la participation active des salariées à la vie de la structure. Les leviers mobilisés sont les suivants :

- **Valorisation du statut SCOP**, avec la possibilité pour chaque salariée de devenir associée ;
- **Souplesse dans l'organisation du travail** : choix des jours travaillés, amplitude horaire définie selon les disponibilités, annualisation des temps de travail pour plus d'équilibre ;
- **Qualité de vie au travail** : présence d'une astreinte soutenante, posture d'écoute et de bienveillance dans la coordination, reconnaissance du travail effectué ;
- **Avantages sociaux** : mise en place de titres-restaurant et réflexion continue sur les moyens d'améliorer les conditions de travail ;
- **Stimulation professionnelle** : accès régulier à des formations ciblées, participation aux décisions stratégiques, implication dans les projets d'amélioration continue.

2. **Favoriser la lutte contre l'isolement des personnes accompagnées**

En complément de son activité d'aide et d'accompagnement à domicile, Cocooning Services a initié une dynamique associative à travers **Cocooning Solidaire**, une structure indépendante mais étroitement liée au service, ayant pour vocation de créer du lien social et de lutter contre l'isolement des personnes âgées.

Les actions menées visent à rompre la solitude par des propositions accessibles, adaptées aux envies et aux capacités de chacun :

- **Activités collectives de loisirs** : après-midis jeux de société, sorties cinéma, temps de chant ou de partage dans des lieux conviviaux ;
- **Interventions individuelles à domicile** : visites de convivialité, séances de massage bien-être ou présence relationnelle pour les personnes ne pouvant se déplacer.

Cette orientation traduit la volonté de Cocooning Services de dépasser une approche strictement fonctionnelle de l'aide à domicile, pour intégrer pleinement la **dimension relationnelle et citoyenne de l'accompagnement**. Elle s'inscrit dans une logique de prévention, de santé globale, et de maintien de l'autonomie psychosociale.

Le développement de cette activité associative est soutenu par des partenariats locaux, des bénévoles, et l'implication de salariées désireuses de s'investir dans une action solidaire porteuse de sens.

3. **Améliorer la traçabilité et la formalisation dans un contexte de proximité**

Cocooning Services, en tant que structure coopérative de proximité, assume un modèle de fonctionnement souple et humain, où la direction intervient régulièrement sur le terrain. Ce choix favorise la réactivité et la connaissance fine des situations, mais limite le temps disponible pour le suivi administratif structuré et la formalisation des données.

Par ailleurs, l'absence de système de télégestion, liée à la fois à une volonté de ne pas imposer une contrainte technologique aux salariées et à des limites budgétaires, représente un frein partiel à l'automatisation des processus de traçabilité.

Dans ce contexte, Cocooning Services souhaite inscrire une nouvelle orientation stratégique autour de la **structuration et de l'harmonisation des pratiques de traçabilité**, dans un esprit pragmatique et progressif, à travers plusieurs leviers :

- **Créer des outils simples de suivi partagés** (transmissions ciblées sur le logiciel interne, procédure de signalement d'événements) accessibles à l'équipe de direction
- **Désigner une "référente traçabilité" au sein de l'équipe de coordination** pour organiser le suivi des prestations et centraliser les données clés
- **Structurer des temps dédiés au suivi administratif et qualité**, en ajustant ponctuellement les temps d'intervention de la direction sur le terrain
- **Former progressivement l'équipe de direction et de coordination aux outils de suivi de la qualité et aux attendus de l'évaluation HAS**
- **Encourager une contribution collective à la traçabilité** à travers des supports papier simples (fiches de présence, cahiers de liaison) intégrés au quotidien des intervenantes sans charge excessive.

Cette orientation vise à **renforcer la qualité du service, la sécurité des accompagnements et la conformité réglementaire**, tout en respectant l'identité coopérative, humaine et adaptable de la structure.

#### **4. Finaliser notre mise en conformité avec le nouveau cahier des charges des services autonomie**

Dans le cadre de la réforme des Services Autonomie à Domicile (SAD) et conformément à l'article L.313-1-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), notre service autonomie aide et accompagnement à domicile doit se mettre en conformité avec le nouveau cahier des charges.

Ce nouveau cahier des charges définit les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement attendues des SAD. Il vise à renforcer la qualité de l'accompagnement à domicile et à faire de ces services un pilier essentiel du virage domiciliaire. Il rappelle les exigences du CASF et les complète par des dispositions spécifiques visant plusieurs objectifs :

- Une meilleure accessibilité des services et une coordination renforcée entre aides et soins ;
- Une meilleure inscription des SAD dans leur environnement territorial ;
- Un renforcement des droits des personnes accompagnées ;
- La promotion de l'attractivité des métiers et de la qualité de l'accompagnement.

Parmi les évolutions majeures, le cahier des charges prévoit notamment que les SAD aide ont l'obligation de mettre en place une procédure permettant de répondre aux besoins de soins infirmiers des personnes accompagnées. Cette obligation se concrétise par :

- la délivrance d'une information sur l'offre de soins infirmiers disponible sur le territoire, pour toute personne non encore accompagnée par le SAD,
- la mise en relation avec un professionnel de soin susceptible de répondre aux besoins de la personne pour les usagers accompagnés par le SAD.

Dans ce contexte, les SAD sont encouragés à formaliser des conventions avec des professionnels en soins infirmiers, permettant de définir les modalités d'obtention du premier rendez-vous, l'articulation des interventions du service d'aide et des professionnels de soin et les modalités de partage d'information. Ce conventionnement peut être établi y compris avec des SAD mixtes.

Notre service travaillant sur plusieurs communes, une démarche de rapprochement avec les différents services infirmiers est enclenchée afin de pouvoir conventionner avec ses services.

## **XVII. Conclusion**

Le projet de service présenté reflète l'identité forte et singulière de notre structure : un SAAD à taille humaine, organisé en SCOP, qui place l'humain – bénéficiaires cocoonés comme salariées – au cœur de son fonctionnement. Avec 12 salariées engagées auprès d'une cinquantaine de bénéficiaires cocoonés, nous cultivons un accompagnement de proximité, souple, réactif et profondément individualisé.

Notre modèle coopératif favorise la responsabilité partagée, la solidarité d'équipe et une implication directe dans les décisions de l'entreprise, renforçant ainsi la qualité du service rendu. La direction, pleinement investie sur le terrain, assure une continuité et une cohérence dans les pratiques professionnelles, tout en garantissant une écoute constante des besoins des bénéficiaires cocoonés et des conditions de travail des intervenantes.

La création d'une association dédiée à la lutte contre l'isolement social, présidée par une ancienne salariée, témoigne également de notre ancrage local et de notre volonté d'élargir notre action au-delà de l'aide à domicile, dans une logique de lien social et de citoyenneté.

Ce projet de service s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue, nourrie par l'expérience du terrain, les retours des usagers et les engagements coopératifs des membres de l'équipe. Il traduit notre ambition : proposer un accompagnement respectueux, digne, et ajusté à chaque bénéficiaire cocooné, dans une relation de confiance et de proximité.