

Projet de service

2025 - 2030



**ACCOMPAGNER
DANS LA
BIENVEILLANCE, C'EST
NOTRE CHOIX !**

MAI 2025



SOMMAIRE

LE MOT DES DIRIGEANTES	03
Obligations Légales et Stratégies Nationales	04
<ul style="list-style-type: none">• Le projet de service : une obligation légale au service de la stratégie• Les orientations nationales pour la prise en charge des personnes âgées et de la perte d'autonomie	
NOTRE TERRITOIRE	06
<ul style="list-style-type: none">• Diagnostic• Ses acteurs auprès des personnes en perte d'autonomie• CEKA Services, bien ancré et ouvert sur son territoire	
LES ENJEUX DES SAP	09
CEKA SERVICES	10
<ul style="list-style-type: none">• En quelques dates• En quelques chiffres• Nos valeurs• Nos missions socles• Nos services• Notre parcours client• Nos principes d'intervention, notre approche éthique et notre politique de prévention et de lutte contre la maltraitance.• Soutien aux aidants• Notre organigramme pour rester agile• Notre équipe en chiffres• Processus de recrutement• Notre parcours salarié• Formations, soutien et accompagnement de notre équipe• Initiatives	
NOS OBJECTIFS	25
<ul style="list-style-type: none">• Nos objectifs à moyen terme• Nos objectifs éco-responsables	
GLOSSAIRE	27

Le mot des dirigeantes

CEKA SERVICES : 20 ANS D'ENGAGEMENT ET D'INNOVATION



Depuis 2003, CEKA Services évolue dans le secteur des services à la personne, s'adaptant aux évolutions législatives tout en affirmant son expertise et sa capacité à innover.

En 2025, notre engagement reste plus fort que jamais, car nous sommes convaincues qu'un accompagnement de qualité repose avant tout sur une relation de confiance et un engagement partagé.

Nos valeurs humanistes nous ont naturellement conduites à former nos intervenants à la philosophie Montessori adaptée à l'aide à domicile, renforçant ainsi notre spécialisation dans l'accompagnement des personnes atteintes de troubles cognitifs, avec une approche plus respectueuse et centrée sur la personne.

Entreprise responsable et proche de nos clients, de leurs aidants, de nos salariés et de nos partenaires, CEKA Services aime prendre soin, depuis plus de 20 ans, en veillant à garantir un accompagnement bienveillant et sur mesure.

Ce projet de services a été conçu en collaboration avec notre équipe et nos bénéficiaires. Cette approche nous permet d'harmoniser notre vision de développement et d'innovation à long terme avec les attentes et besoins de nos clients.

Nous sommes immensément fières de notre équipe, sans qui rien ne serait possible ! Ces véritables héros du quotidien incarnent des valeurs essentielles : un savoir-être exemplaire, une grande capacité d'adaptation (car chaque personne est unique !) et, avant tout, une bienveillance sincère.

✨ Notre ambition : offrir une expérience attentionnée, chaleureuse et résolument personnalisée.

✨ Notre engagement : préserver et transmettre nos valeurs d'enthousiasme, de bienveillance et de respect.

En route vers l'avenir,

Cendrine & Karen

Fondatrices et directrices de CEKA Services

Le projet de Service : une obligation légale au service de la stratégie

OBLIGATIONS LEGALES ET STRATEGIE NATIONALE

Le projet de service s'inscrit dans un cadre législatif, puisqu'il constitue une obligation. Conformément à l'article L311-8 du Code de l'action sociale et des familles, modifié par l'article 22 de la loi n° 2022-140 du 7 février 2022, chaque établissement ou service social ou médicosocial doit définir un projet d'établissement ou de service. Ce document définit les objectifs de la structure, notamment en matière de coordination, de coopération, d'évaluation des activités et d'amélioration de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

Au-delà de cette exigence réglementaire, le projet de service représente une opportunité stratégique. Il permet de mener une réflexion approfondie sur l'avenir de la structure et de définir sa vision pour les cinq prochaines années. Il contribue à structurer l'offre, optimiser les opérations, améliorer l'expérience des usagers, et repenser l'organisation interne, notamment en matière de gestion des ressources humaines, de formation et de démarche qualité. Il constitue également un levier essentiel pour renforcer le positionnement de l'organisation sur son territoire.

Dans cette dynamique, notre projet de service nous a conduit à analyser notre situation actuelle et à nous projeter vers l'avenir. Il nous permet d'adapter notre structure aux évolutions de son environnement et d'anticiper les défis à venir.



Les orientations nationales pour la prise en charge des personnes âgées et de la perte d'autonomie

OBLIGATIONS LEGALES ET STRATEGIE NATIONALE

Loi de 2001 (APA) : Création de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) pour financer des prestations adaptées aux besoins des personnes âgées dépendantes, qui a entraîné une croissance dans le secteur des SAP.

Loi de 2002 : Intégration des services d'aide à domicile (SAAD) dans les services médico-sociaux, leur conférant un rôle central dans l'accompagnement des personnes âgées.

Loi Borloo (2005) : Introduction du droit d'option pour les SAAD, entre autorisation de fonctionnement et agrément qualité, favorisant une offre diversifiée et adaptée permettant le développement des SAP.

Loi NOTRE (2015) : renforcement du rôle du Conseil départemental en matière de solidarité, incluant le pilotage des politiques d'autonomie.

Loi ASV (2015) : La loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement restructure le secteur en :

- améliorant le financement de l'APA à domicile,
- reconnaissant le soutien aux proches aidants à travers le droit au répit et le congé de proche aidant,
- mise en place de nouvelles aides pour prévenir la perte d'autonomie,
- renforçant la transparence et l'information sur les prix pratiqués en EHPAD
- créant le Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA).

Décret du 22 avril 2016 mettant en place le cahier des charges de l'autorisation pour les SAAD.

Arrêté du 1er octobre 2018 fixant le cahier des charges de l'agrément.

Rapports clés (2019) :

- **Le rapport Libault :** 175 propositions visant à passer d'une gestion de la dépendance à un véritable soutien à l'autonomie.
- **Le rapport El KHOMRI** favorise une offre de services attractive et adaptées aux besoins des usagers et des professionnels.

Ordonnance du 23 Mars 2020 : mise en place de communautés 360, un dispositif piloté par la MDPH pour une meilleure coordination des acteurs de l'accompagnement départementaux.

Séjour de la santé (2020) : revalorisation salariales et l'investissement dans les EHPAD.

Création de la branche autonomie (2020) – cette branche de la Sécurité sociale, pilotée par la CNSA, finance les dépenses liées à la perte d'autonomie.

Loi de 2022 : Renforcement des SAAD avec un tarif plancher national, dotations complémentaires pour les CPOM, et création des Services Autonomie à Domicile (SAD).

SPDA (2022) : Mise en place d'un Service Public Départemental de l'Autonomie, visant à coordonner l'information, l'accès aux droits et la coordination des acteurs, Cette nouvelle instance repose sur 3 axes principaux : la programmation et le suivi de l'offre, l'accès aux droits et aux parcours, la coordination des acteurs et des politiques.

Ma santé 2022, un engagement collectif. Cette réforme vise à maintenir à domicile, autant que possible, les personnes fragiles, âgées ou présentant plusieurs pathologies.

Loi de financement de la sécurité sociale 2023 : renforce la politique de soutien à l'autonomie par de nouvelles modalités de tarification de l'aide à domicile, des actions contre l'isolement des personnes âgées, l'adaptation des logements à la perte d'autonomie, l'augmentation des postes d'infirmiers et d'aides soignants en EHPAD.

Loi 2023 : Avec l'entrée en vigueur du décret 2023-608 du 13 juillet 2023, le service d'autonomie à domicile (SAD) devient l'unique établissement social et médico-social destiné à fournir à domicile une assistance dans les actes quotidiens de la vie et/ou des prestations de soins,

Analyse : Les orientations nationales traduisent une volonté forte d'anticiper et d'accompagner le vieillissement. Depuis l'APA en 2001, chaque réforme a renforcé l'inclusion, le soutien et la coordination médico-sociale.

Les récentes avancées montrent une progression vers une prise en charge globale du vieillissement, conciliant autonomie, solidarité et adaptation sociétale.

Diagnostic

La Seine-et-Marne présente des taux de couverture médicale et d'accès aux services de santé inférieurs à la moyenne nationale

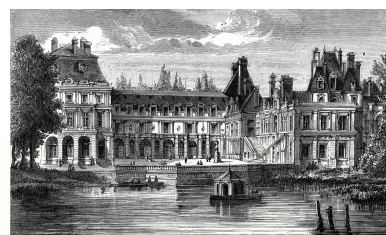
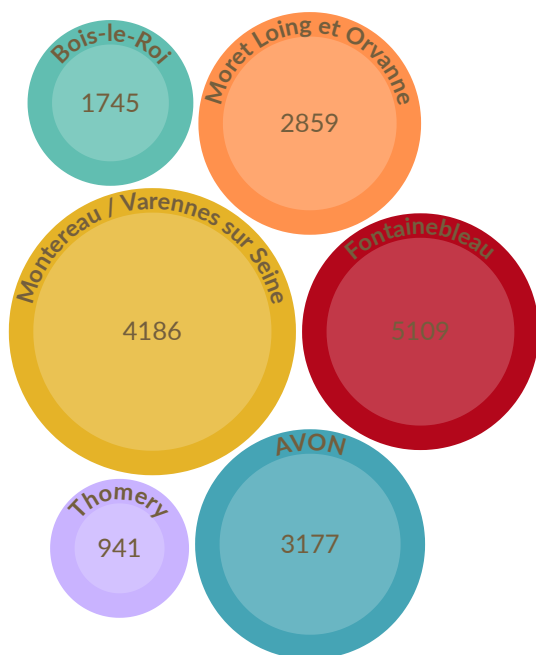
D'ici 2030, l'Île-de-France comptera 23 % de personnes âgées dépendantes en plus, atteignant 421 400 individus. La région, déjà moins équipée et adaptée qu'au niveau national, verrait le maintien à domicile progresser de 29 %, faute d'infrastructures suffisantes. Parallèlement, la proportion de résidents en institution en situation de dépendance sévère passerait de 62 % à 68 %.

Source : Insee Analyses Ile-de-France - No 96 - Paru le : 16/04/2019

La Seine et Marne : un département jeune qui connaît un rapide vieillissement de sa population : la Seine et Marne est le 5ème département le plus peuplé d'Ile-de-France mais connaît une répartition inégale de sa population, une croissance démographique importante et un vieillissement de plus en plus accentué de sa population. D'après les projections de l'INSEE, d'ici à 2050, la population âgée de plus de 75 ans pourra être 2 fois plus importante que celle d'aujourd'hui.

Nombre de personnes âgées de + de 65 ans sur nos principales communes d'intervention

*Source Insee - recensement 2020

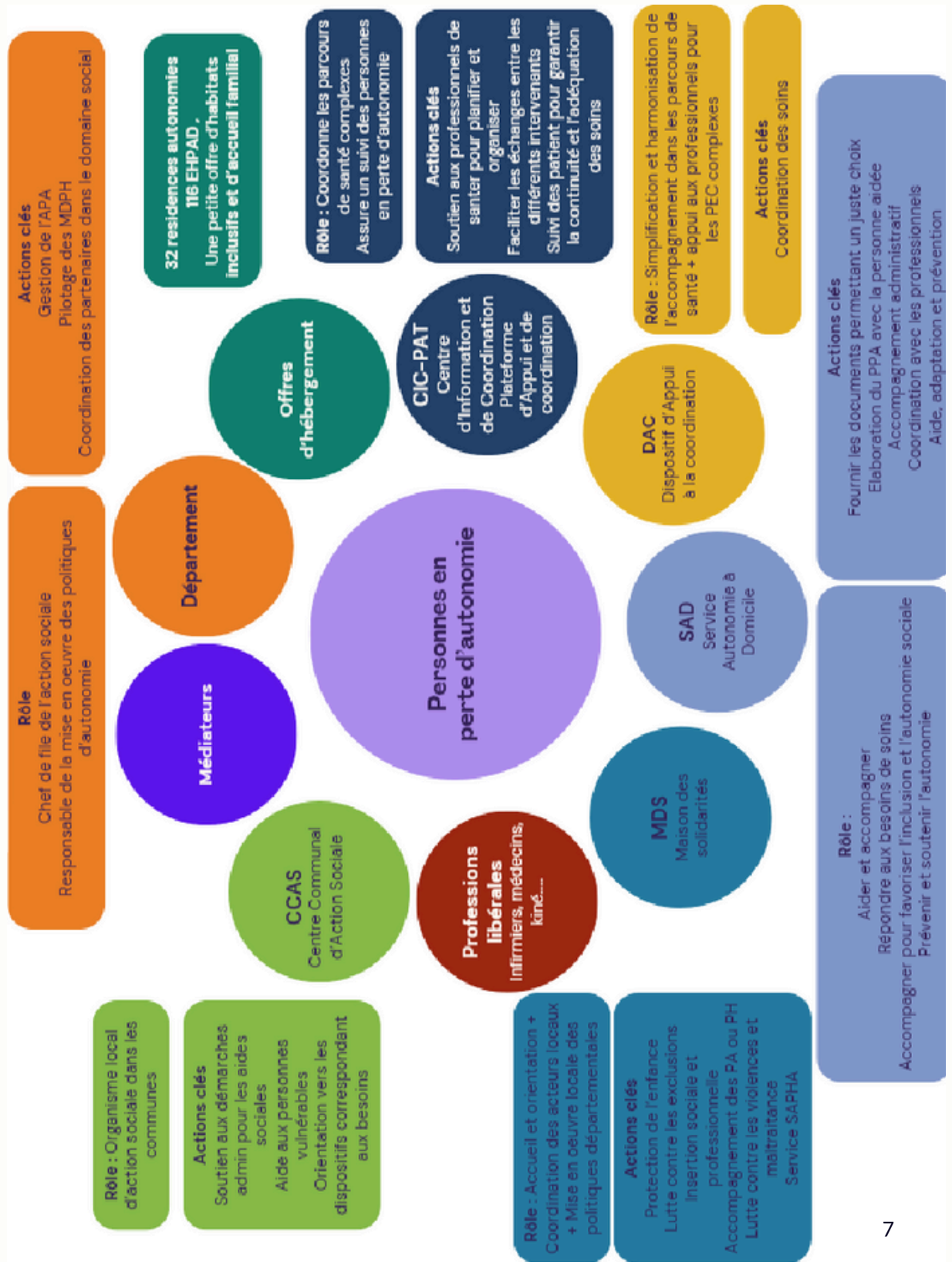


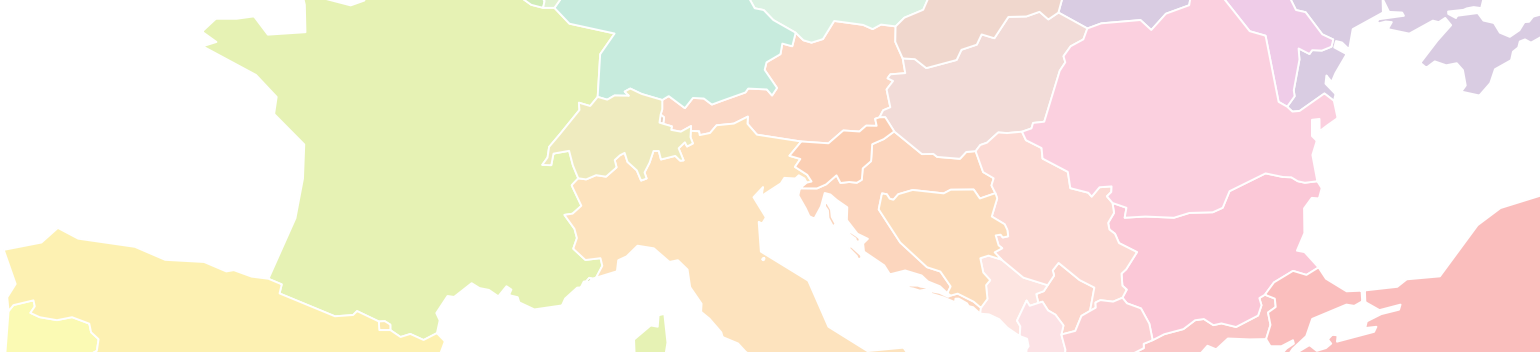
CEKA Services, située en Seine-et-Marne, opère dans l'arrondissement de Fontainebleau, le plus au sud du département.

Nos communes d'intervention se trouvent dans les 4 cantons qui les composent actuellement :
Fontainebleau, Montereau, Nangis et Nemours.

NOTRE TERRITOIRE

Les acteurs de la prise en charge de la perte d'autonomie





CEKA Services, ancrée et engagée sur son territoire

NOTRE TERRITOIRE



LA PROXIMITE : UN PETIT SECTEUR D'INTERVENTION LIMITROPHE POUR CHAQUE AGENCE

Etre proche de nos clients, pour faciliter les échanges et proposer des lieux de rencontre et donc du lien social.

Etre proche de nos salariés, pour réduire les temps de trajet et améliorer la qualité de vie au travail.

Etre proche de nos partenaires pour être reconnu comme partenaire local.

Et favoriser la diminution de notre impact carbone

PARTENAIRES LOCAUX

Partenaires institutionnels

Mairie, CD, département, région, maisons départementales, France Travail, OPCO....

Acteurs du sanitaire et social

Infirmiers, kiné, médecins...professions libérales
Hopitaux et cliniques

Autres entreprises de SAP

Et s'ancrer en collaborant... parler des objectifs



SYNERGIE LOCALE

Nous collaborons avec les acteurs locaux – collectivités, associations et entreprises – pour renforcer le dynamisme économique et social du territoire. Notre engagement va au-delà du service : nous participons activement à la vie locale et favorisons l'emploi de proximité.

Et une connaissance approfondie des acteurs locaux pour mieux accompagner nos clients et faire parti de l'écosystème local de l'autonomie

des Services A la Personne



VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

L'augmentation de l'espérance de vie et le vieillissement démographique génèrent une demande croissante pour des services adaptés aux personnes âgées, notamment en matière de maintien à domicile. Les enquêtes réalisées sont très claires à ce sujet, les personnes souhaitent en majorité rester à leur domicile car c'est le lieu où elles ont leurs repères, où elles se sentent en sécurité.



PENURIE DE MAIN D'OEUVRE

Attirer, recruter et fidéliser des intervenants compétents représente un défi majeur, particulièrement dans un secteur où les métiers restent peu valorisés, méconnus et faiblement rémunérés. L'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT) constitue un levier essentiel pour répondre à cette problématique.



QUALITÉ ET SATISFACTION

Assurer des prestations de qualité, adaptées aux besoins spécifiques de chaque client, est une priorité essentielle. Cela passe par une personnalisation des services, un suivi attentif et une évaluation continue des interventions, afin de garantir une satisfaction optimale et l'adéquation entre les besoins et la réponse apportée.

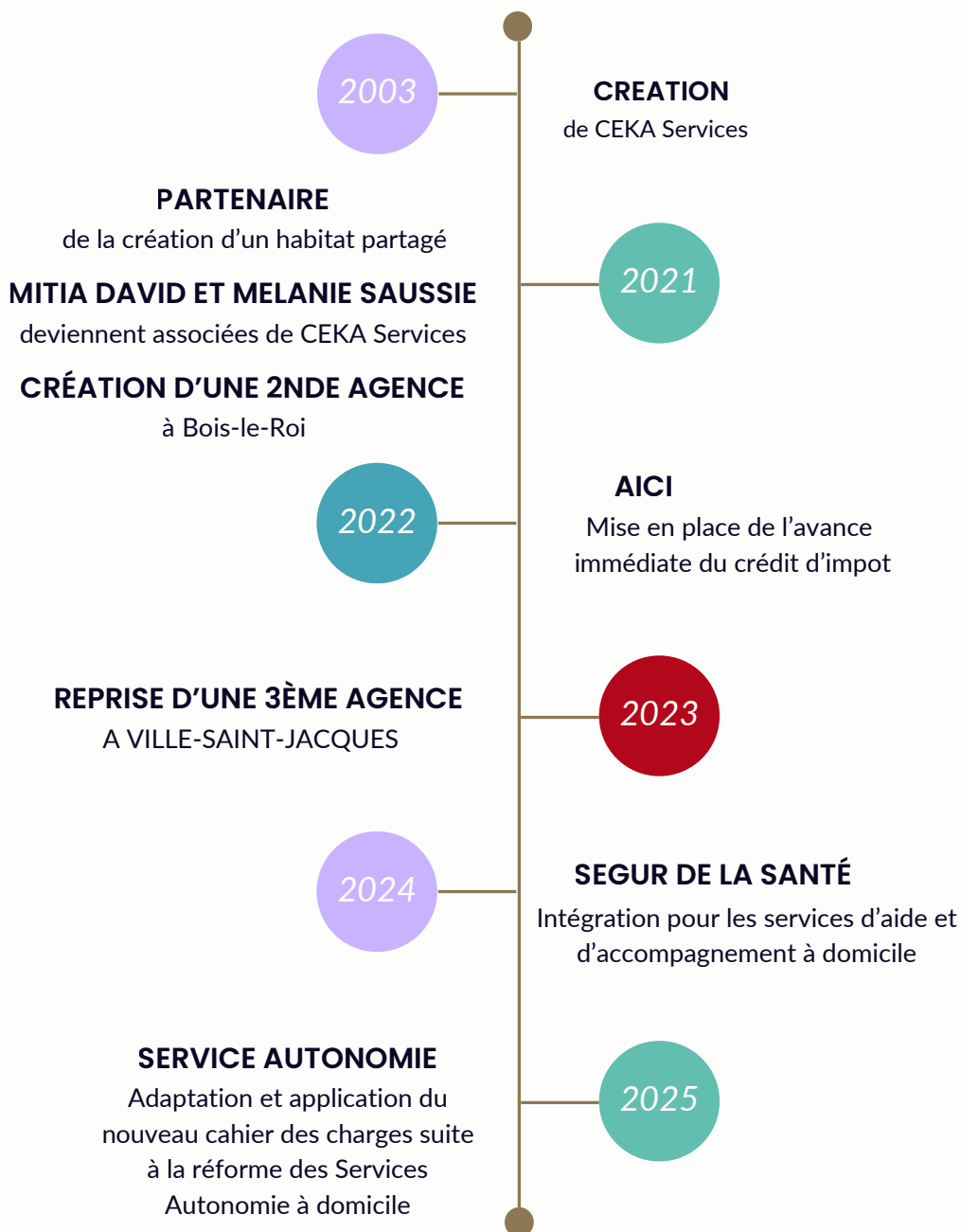


RESPECT ET VALEURS HUMAINES

Face à une demande en constante augmentation, il est primordial de préserver la dimension humaine et l'éthique des services. Garantir une prise en charge bienveillante, fondée sur l'écoute active et une attention personnalisée, demeure essentielle pour assurer un accompagnement de qualité et respectueux des besoins de chacun.



En quelques dates





En quelques chiffres

source 2023

CEKA SERVICES



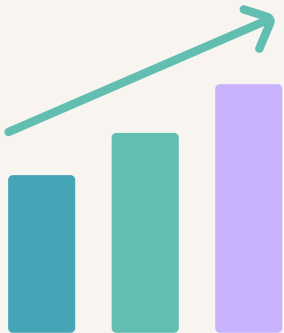
674 personnes aidées



66.420 heures réalisées



74 salariés



CA = 1.763.872 €



Résultat : 19.049 €



3 agences



9.672 chemises repassées

Nos valeurs

Engagement

C'est d'abord la conscience professionnelle, le sens du devoir et l'intégrité morale. C'est une éthique qui repose sur la bienveillance envers chaque personne aidée et chaque membre du personnel, grâce à notre approche empathique et personnalisée.

C'est aussi une démarche sociétale, écoresponsable et locale, en cohérence avec notre culture d'entreprise : le respect d'autrui et de l'environnement.

Autonomisation

C'est un accompagnement au quotidien pour combattre la perte d'autonomie en répondant aux besoins spécifiques et personnels de chaque personne aidée

C'est donner l'envie de faire, redonner le sourire et rétablir l'estime de soi à travers des petits gestes qui représentent de grands progrès.

C'est aussi donner la possibilité aux aidants de donner du temps autrement à leurs aimés.

Envie

C'est un élan du cœur, la volonté de susciter des vocations et de belles rencontres. C'est donner à nos employés l'envie de mettre leurs qualités humaines au service des autres, pour embellir le quotidien de chacun.

C'est aussi stimuler, redonner le goût de la vie aux personnes dépendantes, en proposant du lien social et en leur apportant un soutien unique.



Engagement



Autonomisation



Envie



Nos missions socles



AIDER ET ACCOMPAGNER DANS LES GESTES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Elaborer avec la personne aidée un projet d'accompagnement personnalisé, adapté à son cadre de vie, ses habitudes et ses choix. Mieux la connaître permet de respecter ses goûts, ses envies et ses valeurs, tout en préservant son libre arbitre, son individualité et son environnement, et en renforçant sa confiance en ses potentiels.



RÉPONDRE AUX BESOINS DE SOIN

Faciliter l'accès aux soins à nos clients en mettant en relation avec un professionnel du soin qui se concrétise par la prise d'un rendez-vous.

Délivrer à toute personne qui en manifeste le besoin une information sur l'offre de soins disponible (IDEL, centre de santé infirmier, SAD mixte ou autre)



AIDER À L'INSERTION SOCIALE

Lors de l'évaluation des besoins à domicile, identifier les signes de fragilité, de perte d'autonomie et d'isolement. Puis, dans le cadre du PAP, proposer des actions adaptées en mobilisant des partenaires externes ou les ressources internes de CEKA Services.



PRÉVENIR LA PERTE D'AUTONOMIE

La prévention doit être un pilier essentiel de l'accompagnement, notamment contre la dénutrition, la déshydratation, les chutes, l'isolement et la maltraitance.

L'objectif est de préserver, voire restaurer, l'autonomie de la personne accompagnée.

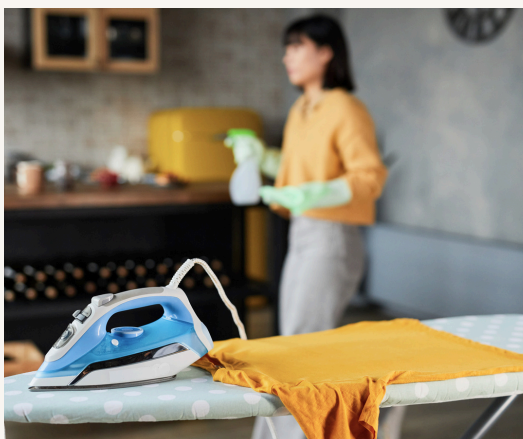


SOUTENIR LES AIDANTS

Nous organisons des ateliers en interne pour soulager les aidants et collaborations avec des partenaires et collectivités afin de faciliter l'accès aux cafés des aidants, accueils de jour, ressources documentaires, émissions et groupes de parole.

Nos services

CEKA SERVICES



CONFORT POUR TOUS

- Entretien du domicile
- Entretien du linge
- Courses
- Préparation des repas
- Home-sitting
- Assistance administrative

du lundi au vendredi de 8h00 à 18h30



SOUTIEN A L'AUTONOMIE

- Aide au lever et coucher
- Aide à la toilette et à l'habillage
- Aide aux repas
- Rappel prise de médicaments
- Aide à la sortie d'hospitalisation

7 jours sur 7 de 7h30 à 20h30



ACTIVITÉS ET LIEN SOCIAL

- Ateliers cognitifs individuels
- Ateliers en groupe
- Aide à la mobilité (promenades, sorties cinéma, culturelles, rendez-vous médicaux...)

du lundi au vendredi de 9h à 17h

Notre parcours client

Accueil téléphonique du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

CEKA SERVICES

1 ACCUEIL

- Identification des besoins
- Devis gratuit

2 EVALUATION & CONSEIL

- Analyse des besoins
- Conseil & Prévention notamment dénutrition, déshydratation, chutes, isolement, maltraitance...

3 LA COORDINATION ET LE SUIVI

- Evaluation des interventions réalisées,
- Attribution d'un référent dédié.
- Echanges réguliers permettent d'ajuster les actions en fonction des besoins.
- Gestion des remplacements, pour assurer la continuité des interventions en cas d'absence prévue ou imprévue d'un intervenant.

4 COOPÉRATION & PERSONNALISATION

- Co-construction avec la personne aidée de son Projet d'Accompagnement Personnalisé,
- Proposition de services complémentaires internes ou externes, mises à jour et suivi réguliers.

Ce parcours permet de garantir un accompagnement personnalisé et une expérience client optimale et respectueuse.

Il assure une expérience fluide, l'adéquation entre les projets d'accompagnement personnalisé et les interventions.

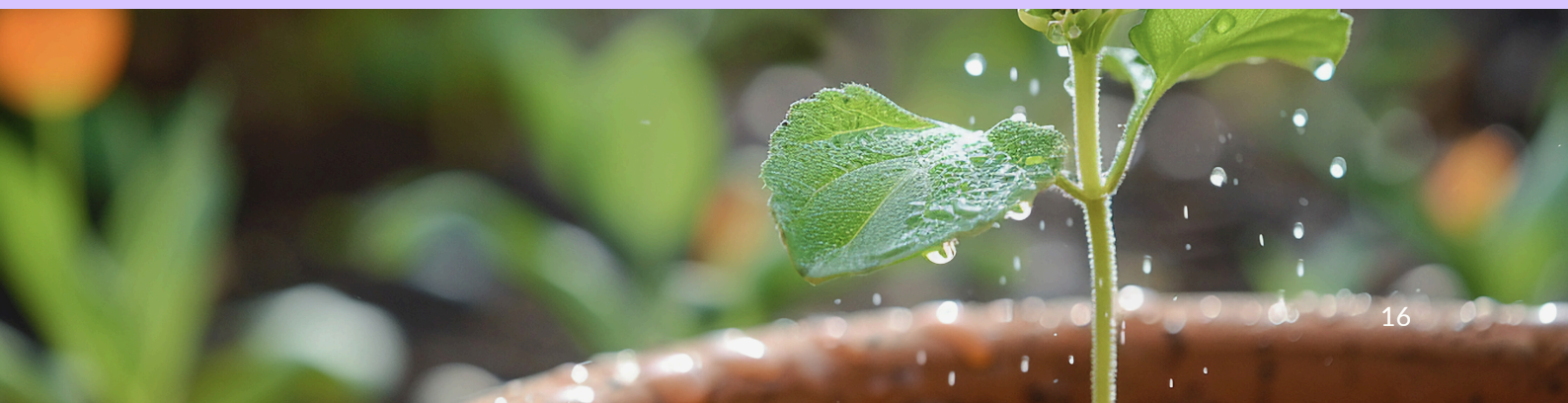
- ✓ **Accueil & devis gratuit**
- ✓ **Evaluation à domicile**
- ✓ **Signature du DIPEC**
- ✓ **Début des interventions**
- ✓ **P.A.P**
- ✓ **Suivis réguliers**
- ✓ **Adaptation aux nouveaux besoins**
- ✓ **Astreinte en dehors des horaires d'ouverture de 07h30 à 20h30**
- ✓ **Enquête satisfaction**

Nos principes d'intervention, notre approche éthique et notre politique de prévention et de lutte contre la maltraitance.

Notre démarche s'appuie sur une philosophie d'accompagnement inspirée notamment de la Philosophie Montessori, qui valorise l'autonomie et le respect des capacités de chacun. Nous plaçons la bienveillance au cœur de nos actions tout en veillant à garantir la sécurité, la dignité et le respect des choix de la personne accompagnée.

- Dans ce cadre, nous nous engageons à :
- Co- élaborer un projet d'accompagnement personnalisé pour chaque personne aidée, en tenant compte de ses besoins, ses souhaits et ses capacités.
 - Construire un projet de services aligné avec nos valeurs et nos obligations réglementaires.
 - Veiller au consentement de la personne avant toute intervention, tout en respectant son droit de refuser un soin ou une assistance.
 - Évaluer en permanence les prises de risques, en équilibrant la liberté individuelle et la nécessité de protection.
 - Être attentifs aux dysfonctionnements et aux risques de maltraitance, avec une vigilance accrue sur les pratiques qui pourraient nuire à la personne accompagnée.
 - Assurer une veille sur les risques de maltraitance et, le cas échéant, procéder à un signalement aux autorités compétentes.

la bienveillance en tant que valeur fondamentale





Soutien aux aidants

L'accompagnement et le soutien à domicile des personnes âgées et des personnes en situation de handicap par leurs aidants représentent un enjeu majeur.

Si la présence et l'implication des proches aidants sont essentielles pour assurer un maintien durable à domicile, les études révèlent qu'un tiers d'entre eux est en état d'épuisement, et que 40 % des conjoints aidants décèdent avant la personne aidée. En plus de cette charge physique et émotionnelle, les aidants sont confrontés à l'isolement social, à des difficultés financières et à des obstacles au retour à l'emploi. (Voir schéma Autonomie 2024-2028 du département de Seine-et-Marne.)

Soutenir et Accompagner les Aidants

- Sensibiliser et Former nos intervenants à repérer les signes d'épuisement des aidants.
- Sensibiliser nos coordonnateurs au sein de CEKA pour assurer un suivi et une écoute active.



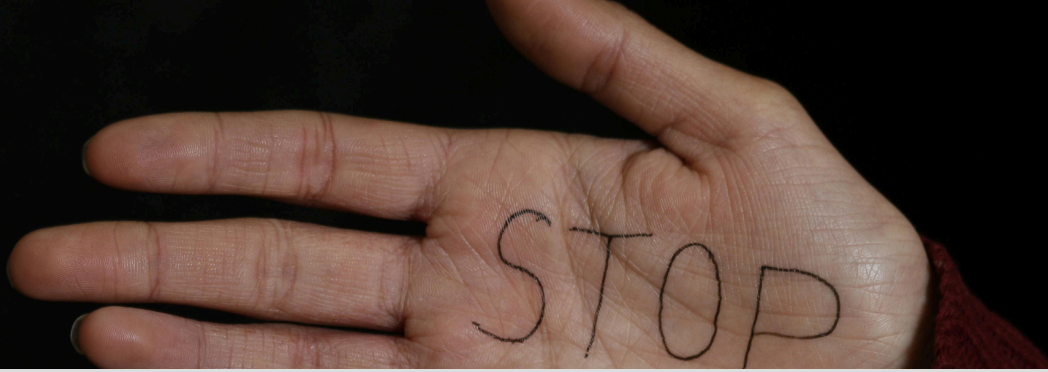
Offrir aux aidants des temps de répit

- Organiser des activités extérieures pour les personnes aidées
- Promouvoir des ateliers de groupe axés sur les capacités préservées, afin de valoriser les compétences restantes plutôt que les pertes

Orienter vers des solutions adaptées

- Faire connaître les accueils et les solutions temporaires
- Informer sur les plateformes de répit





Comment réagir face à la maltraitance

Les formes de maltraitance sont variées :

Maltraitance physique :

- Violences corporelles (coups, brûlures, fractures, secousses...)
- Contention abusive ou privation de liberté
- Administration inappropriée de médicaments ou substances toxiques

Maltraitance psychologique et émotionnelle :

- Humiliations, menaces, chantage
- Isolement, négligence affective
- Harcèlement verbal ou moral

Maltraitance financière et matérielle :

- Abus de faiblesse, escroquerie
- Vols, détournement de ressources financières
- Pressions pour obtenir des biens ou des signatures de documents

Maltraitance médicale :

- Privation de soins nécessaires
- Administration inadaptée ou excessive de traitements
- Non-respect des besoins de santé de la personne

Négligence :

- Manque d'hygiène, privation d'alimentation ou d'eau
- Absence de surveillance ou d'assistance
- Conditions de vie insalubres

Maltraitance institutionnelle :

- Traitements inadaptés dans des structures de soins ou d'accueil
- Non-respect des droits fondamentaux des personnes prises en charge
- Mauvais traitements liés à une organisation défaillante

Nous avons défini les étapes de repérage, de signalement et de prise en charge des situations de maltraitance à domicile, pour être en capacité de réagir rapidement.

- **1.** Identifier et repérer des situations de maltraitance
- **2.** Evaluer l'urgence et le danger potentiel pour la victime
- **3.** Signaler la situation à votre supérieur
- **4.** Recueillir des témoignages ou éléments factuels
- **5.** Rédiger avec votre supérieur un rapport détaillant les faits, les observations et les personnes impliquées
- **6.** Transmettre au conseil départemental par mail : qualite.esms@departement77.fr via la fiche d'évènement indésirable grave
- **7.** Confidentialité et respect des droits
 - Garantir la discrétion et la protection des données personnelles
 - Respecter les droits de la victime tout au long du processus
- **8.** Mise en place d'un suivi après signalement pour éviter un abandon de la victime

Notre organisation pour rester agile

CEKA SERVICES





Notre équipe en chiffres

Assistants ménagers et assistants de vie

60 femmes - 3 hommes

63 CDI

28 assistants ménagers - 35 assistants de vie



Temps de travail choisi

Flexibilité des plannings pour répondre aux besoins familiaux

Voiture électrique sans permis

Montée en compétences progressive

Accompagnement à la VAE ou formation continue diplômante

Possibilité d'évolution vers des postes de tuteurs, coordonnateur...

Coordonnatrices

6 femmes

4 CDI + 2 alternantes



Montée en compétences progressive

Inscription dans le plan de formation diplômante

Direction

4 femmes

2 CDI et 2 TNS



Montée en compétences progressive

Inscription dans le plan de formation diplômante

Processus de recrutement

Afin de répondre aux nouvelles demandes des usagers et de pallier les absences (congés payés, arrêts maladie, congés parentaux, etc.), nous recrutons en continu des assistants ménagers et des assistants de vie.

Nos offres sont diffusées en permanence sur les sites de recrutement professionnels, tels que France Travail, ainsi que sur les réseaux sociaux.

Chaque candidature est soigneusement étudiée et présélectionnée en fonction des compétences et de l'expérience du candidat. Une première prise de contact, par téléphone ou visioconférence, permet de valider des critères essentiels : disponibilité, motivation, moyen de transport, etc...

Un entretien en présentiel est ensuite organisé avec la responsable des ressources humaines. À cette occasion, la motivation du candidat est évaluée et des tests de positionnement professionnels sont réalisés.

Si le candidat est retenu :

- Une prise de références est effectuée afin de confirmer son expérience et son comportement professionnel.
- Des documents facilitant la prise de poste lui sont transmis en amont pour assurer une préparation optimale.
- Un rendez-vous est proposé pour la signature du contrat et la prise de poste.

Une fois le contrat signé, l'intégration commence :

- Accueil et présentation de l'équipe,
- Formation aux outils et processus internes,
- Suivi des premiers mois pour accompagner l'adaptation.



Une fois le contrat signé, **l'intégration** débute :

- Accueil et présentation de l'équipe,
- Formation aux outils et processus internes,
- Parcours d'intégration de 15 jours aux côtés d'un collègue tuteur,
- Prise de poste en autonomie
- Suivi régulier les premières semaines pour faciliter l'adaptation et favoriser la montée en compétence.



Notre parcours salarié

1

RECRUTEMENT & EMBAUCHE

Sélection du candidat
Signature du contrat de travail
Présentation à l'équipe



3

INTEGRATION DEFINITIVE & SUIVI

Validation de la période d'essai
Accompagnement et évaluations régulières des interventions pour s'assurer de l'adéquation avec les attendus qualité



2

PERIODE D'INTEGRATION

- Accueil et présentation de l'équipe,
- Formation aux outils et processus internes,
- Parcours d'intégration de 15 jours minimum aux côtés d'un collègue tuteur,
- Prise de poste en autonomie
- Suivi et évaluations régulières les premières semaines pour faciliter l'adaptation et favoriser la montée en compétence.

4

EVOLUTION ET DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Accompagner sur le long terme pour fidéliser et péreniser l'équipe

L'évaluation régulière de la qualité des interventions et de l'adéquation entre les besoins et les réponses apportées à nos bénéficiaires nous permet un contrôle constant de la qualité de nos interventions.

Elle favorise également l'amélioration continue de nos services en ajustant nos interventions en fonction des retours et des évolutions des besoins. Grâce à cette démarche, nous pouvons garantir une prise en charge adaptée, renforcer la satisfaction des bénéficiaires et optimiser l'impact de nos initiatives.

Formation, soutien et développement des compétences de notre équipe



CEKA SERVICES

Formation interne, formation continue certifiante, VAE...

Nous accordons une importance particulière à la formation et au développement des compétences de nos collaborateurs, à travers :

- Formation d'adaptation à l'emploi pour accompagner les prises de postes et - ou les changements d'orientation métier,
- Des formation sur la bientraitance, les gestes et postures, le repérage de situations de maltraitance....
- L'intégration à une formation certifiante continue pour valoriser et officialiser les compétences acquises.
- La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

Nous accompagnons individuellement via des plans de développement individuel co-construits . Ensemble, nous identifions les compétences à renforcer, les opportunités d'apprentissage et les étapes clés pour atteindre leurs objectifs professionnels. Cette démarche permet à chaque collaborateur d'évoluer à son rythme et selon ses aspirations et favorise l'engagement, la motivation et la montée en compétences de nos équipes.

Par ailleurs, un plan de formation structuré a été mis en place afin d'anticiper les évolutions du métier et d'offrir une vision claire des opportunités de développement :

- Sensibilisation des intervenants au repérage de la perte d'autonomie,
- Formation à la prévention des risques à domicile



Soutien

- Continuer à organiser des groupes de paroles, des ateliers de Gestion du stress, des analyses de pratiques...
- Proposer un Soutien psychologique en cas de situation traumatique vécue
- Rester vigilents à la prévention des risques professionnels
- Fournir les équipements professionnels tels que blouses, masques, gels, gants et bientôt les crocs



Accompagnement numérique

- Assistance à l'utilisation de nos outils numériques
- Sensibilisation à la Sécurité Numérique
- Formation aux bonnes pratiques en cybersécurité (gestion des mots de passe, phishing, RGPD...).
- Protection des données sensibles et usage responsable des outils numériques.



Initiatives

Développement personnel

Le bien-être de nos employés est une priorité essentielle pour nous. Nous avons instauré plusieurs initiatives afin de favoriser un équilibre sain entre vie professionnelle et personnelle, tout en soutenant le développement personnel. Cela inclut des plannings flexibles et des ateliers sur la gestion du stress. En 2026, nous proposerons un programme collectif d'accompagnement pour l'arrêt du tabac. De plus, un appel aux bonnes idées est mis en œuvre, et il y a par exemple un espace d'échange de vêtements

Développement professionnel

Le développement professionnel de nos collaborateurs est au cœur de notre engagement RH. Nous avons mis en place une grille de compétences claire et évolutive sur quatre niveaux, co-construite avec les équipes, offrant à chaque employé une vision précise des opportunités de progression.

Nous accordons une importance particulière à la reconnaissance et à la transparence. C'est pourquoi nous avons instauré une grille salariale accessible à tous, permettant à chacun de comprendre les critères d'évolution et d'assurer une équité au sein de l'entreprise.

Inclusion et handicap

L'inclusion est au cœur de nos engagements, et nous mettons tout en œuvre pour garantir un environnement de travail accessible et bienveillant pour tous. Dans cette optique, nous avons lancé une initiative dédiée au handicap afin de favoriser l'égalité des chances et de soutenir chaque collaborateur dans son parcours professionnel.

Cela passe par des aménagements adaptés aux besoins spécifiques, des sensibilisations régulières pour déconstruire les préjugés, ainsi qu'un accompagnement personnalisé pour les employés en situation de handicap. Nous nous engageons également à faciliter le recrutement inclusif en collaborant avec des organismes spécialisés.

Nos objectifs

01.

COOPERATION

- Travail en équipe : collaboration entre les différents acteurs du maintien à domicile
- Partenariat avec les aidants familiaux : intégration des proches dans la prise en charge
- Échange interprofessionnel : bonnes pratiques entre professionnels du secteur social et médical
- Collaboration avec les institutions : ARS (Agence Régionale de Santé), Conseil Départemental, associations
- Renforcer le sentiment d'appartenance : identifier et mobiliser des ambassadeurs, valoriser la fidélité

02.

COORDINATION

- Formaliser nos partenariats : professions libérales pour un accompagnement personnalisé, que ce soit dans le domaine de la santé, du conseil et du soutien psychologique.
- Elargir nos réponses aux besoins de nos bénéficiaires en coordonnant es services complémentaires : Jardins & Clos...

03.

EVALUATION

- Personnaliser l'accompagnement et répondre aux besoins réels.
- Garantir la qualité des services et la satisfaction des bénéficiaires.
- Améliorer l'efficacité des formations et l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.
- Optimiser la coordination des professionnels pour un service fluide et efficace.

04.

CONSOLIDATION DE LA TRÉSORERIE

- Et nous permettre de financer le développement de nouvelles activités et la mise en place de nouvelles pratiques.

05.

EXPLORATION DE PISTES DE DEVELOPPEMENT

- Aider au répit : ateliers collectifs et ateliers individuels
- Créer un centre de formation pour faciliter l'intégration des candidats et favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, en développant :
 - un outil d'apprentissage flexible et accessible : le e-learning
 - un dispositif d'apprentissage immersif et concret : la salle de pratique
 - un parcours d'intégration à la carte
- Statut mandataire en complément du statut prestataire
- Service complémentaires de gardes de nuit à distance pour les personnes isolées en partenariat (ex "la veilleuse")
- Adhérer à un CPOM
- Proposer des solutions d'habitats alternatifs en milieu diffus

Nos objectifs éco-responsables

Réduire nos émissions carbone



Renouvellement de nos véhicules en 100 % élec et optimisation de notre consommation d'énergie quotidienne.



Privilégier la consommation locale

et soutenir les producteurs régionaux font partie intégrante de notre engagement envers un avenir plus durable.

Réduire et valoriser nos déchets



Dans l'entreprise, nous utilisons des poubelles de tri sélectif. Nous réduisons fortement le volume des déchets et nous intensifions le recyclage.



Créer des temps de réflexion collective responsable

Favoriser l'intelligence collective, l'engagement et la prise de décision éclairée.



Glossaire des services à la personne

AAH : Allocation Adulte Handicapé	GED : Gestion Electronique des Documents
AAEH : Allocation d'éducation de l'enfant Handicapé (CAF)	GIR : Groupe Iso Ressource
AGGIR : Autonomie Gérontologique Groupe Iso Ressources	HAD : Hospitalisation A Domicile
AICI : Avance Immédiate du Crédit d'Impot	HAS : Haute Autorité de Santé
Aj : Accueil de Jour	HP : Hébergement Permanent
ANESM : Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux	HT : Hébergement Temporaire
APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie	HTSH : Hébergement Temporaire en Sortie d'Hospitalisation
ARDH : Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation	IME : Institut Médico-éducatif
ARS : Agence Régionale de Santé	IPP : Incapacité Permanente Partielle
ASPA : Allocation de Solidarité des Personnes âgées	LFSS : Loi des Finances de la Sécurité Sociale
ASV : Adaptation de la Société au Vieillessement (loi)	MAIA : Méthode d'Action pur l'Intégration des services d'Aide dans le champ de l'autonomie
CAF : Caisse d'Allocations Familiales	MDA : Maison Départementale de l'Autonomie
CAJ : Centre d'Accueil de Jour	MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées
CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail	MDS : Maison Des Solidarités
CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles	NIR : Numéro d'Inscription au Registre (numéro SS)
CD : Conseil Départemental	OF : Organisme de Formation
CESU : Chèque Emploi Service Universel	OPCO : OPérateur des COmpétences
CI-CIP : Carte Invalidité / Carte Invalidité Prioritaire	OMS : Organisation Mondiale de la Santé
CLIC : Comité Local d'Information et de Coordination	PAJE : Prestation d'Accueil du Jeune Enfant
CMI : Carte Mobilité Inclusion	PASA : Pole d'Activités et de Soins Adaptés
CMP : Centre Médico Psychologique	PAP : Plan d'Accompagnement Personnalisé
CNSA : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie	PAT : Pole Autonomie Territorial
CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie	PCH : Prestation de Compensation du Handicap
CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de moyens	PFR : PlateForme d'accompagnement et de Répit
CRIP : Cellule de recueil des informations préoccupantes	PHV : Personne Handicapée Vieillissante
DA : Direction de l'Autonomie	PMV : Personne Majeure Vulnérable
DIPEC : Document Individuel de Prise En Charge	PSH : Personne en Situation de Handicap
DMP : Dossier Médical Partagé	QVCT : Qualité de Vie et des Conditions de Travail
DUERP : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels	RGPD : Règlement Général de Protection des Données
DUI : Dossier Usager Informatisé	RH : Ressources Humaines
EHPAD : Etablissement d'Hébergement de Personnes Agées Dépendantes	RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises
EMS : Etablissement Médico Social	SAAD : Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
ESA : Equipe spécialisée Alzheimer	SAD : Service Autonomie à Domicile
ESMS : Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux	SAMSAH : Service d'Accompagnement Médico-Social des Adultes Handicapés
FEDESAP : Fédération des Services à la Personne et de Proximité	SAP : services à la personne
FEI : Fiche d'Evènement Indésirable	SAPHA : Seniors - Aînés - Personne Handicapés & Aidants
FINESS : Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux	SPASAD : Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile
GCSMS : Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale	SSIAD : Service de Soins Infirmiers A Domicile
	SSR : Soins de Suite et Réadaptation
	TSA : Troubles du Spectre Autistique
	UAMA : Usagers qui ont des troubles cognitifs de type Alzheimer ou maladies apparentées
	VAD : Visite A Domicile

Au fil des discussions, nous avons imaginé une entreprise où l'autonomie et la convivialité transforment le quotidien des personnes âgées ou en situation de handicap, où l'humain reste au coeur d'un véritable vivre-ensemble.

Nous avons bâti ensemble les bases de ce projet, dessiné des objectifs porteurs de sens et ouvert un chemin plein de promesses. Notre enthousiasme est intact et nous sommes impatientes de poursuivre cette belle aventure.

Rendez-vous en 2029 pour écrire la suite de cette histoire collaborative !

Merci

Vous pouvez consulter notre projet de service dans l'une de nos trois agences ou encore sur notre site internet.