

LA RÉDACTION DU PROJET DE SERVICES

OBJECTIFS DU PROJET DE SERVICE

Le projet de service constitue le document stratégique de référence du SAD. Il formalise les orientations, les priorités d'action et les moyens mis en œuvre. Il doit refléter la vision propre de la structure, sa philosophie de travail, tout en répondant aux exigences du cahier des charges de la réforme des SAD.

ÉTAPES DE LA DÉMARCHE

- 1. Lancer la démarche** : Définir le cadre de travail. Désigner un référent, fixer un calendrier, formaliser une feuille de route. Organiser une réunion de lancement avec l'équipe de direction et les responsables de secteur.
- 2. Diagnostiquer l'existant** : Analyser les documents actuels, repérer les écarts avec les exigences du cahier des charges, cartographier les pratiques, formaliser les points forts et les axes d'amélioration.
- 3. Structurer autour du plan type** : Organiser les contenus selon les grandes rubriques identifiées dans la check-list de l'ANAP. Veiller à assurer la lisibilité du document et la cohérence entre les différentes parties.
- 4. Mobiliser les parties prenantes** : Associer les équipes, recueillir les attentes des usagers, solliciter les partenaires clés pour garantir la pertinence et l'appropriation du document (prévoir des formats courts de consultation).
- 5. Rédiger le projet** : Adopter un style clair et synthétique et un ton homogène. Distinguer les objectifs stratégiques des procédures. Illustrer par des exemples concrets ou des outils existants.
- 6. Valider et diffuser** : Faire relire le projet en interne et, si possible, à des partenaires extérieurs. Présenter le document en réunion d'équipe. Le transmettre aux autorités de contrôle.
- 7. Mettre à jour régulièrement** : Inscrire le projet dans une dynamique continue. Prévoir un calendrier de révision (le document est établi pour une durée maximale de cinq ans)

PRINCIPES MÉTHODOLOGIQUES ESSENTIELS

- Le projet de service n'est pas un empilement de procédures. Il présente une **vision stratégique**, une ligne directrice.
- Chaque orientation doit être justifiée par un **diagnostic** et associée à des **moyens concrets**.
- Il est indispensable de veiller à une **parfaite cohérence** entre les objectifs définis et les moyens (internes comme externes) réellement mobilisables. Cette articulation est un gage de crédibilité du projet et d'efficacité opérationnelle.
- Il est préférable de **partir de l'existant**, en l'évaluant de façon critique, plutôt que de repartir de zéro sans ancrage opérationnel.
- L'implication progressive **des équipes** est indispensable : elle garantit l'appropriation et renforce la cohérence avec les pratiques de terrain.
- Le projet de service est aussi un **outil de dialogue** avec les partenaires institutionnels et financiers. Il peut être valorisé dans les démarches de conventionnement, d'appel à projets ou de contractualisation locale.

STRUCTURE RECOMMANDÉE DU PROJET DE SERVICE

Selon le cahier des charges, le projet de service doit être constitué *a minima* des éléments suivants :

- La plage horaire durant laquelle les prestations d'aide et de soin (le cas échéant) peuvent être proposées,
- Les conditions de l'évaluation de la demande et des besoins de la personne,
- L'organisation de la coordination des activités d'aide et de soin pour les SAD mixtes ,
- L'organisation permettant de garantir la mise en relation ou l'orientation des personnes vers un professionnel de santé par un SAD aide,
- Le cas échéant, l'organisation mise en place par le gestionnaire pour soutenir les aidants,
- L'organisation de la participation des personnes accompagnées,
- La formalisation du dispositif interne de gestion des risques pour dans un objectif de prévention de la maltraitance,
- Les actions de promotion de la qualité de vie au travail et à la prévention des risques professionnels.

CONSEILS DE RÉDACTION

Travaillez par modules thématiques. Intégrez en annexe les procédures existantes ou les outils de terrain (fiches réflexes, annuaires, protocoles). Veillez à produire un document vivant, accessible et utile à vos équipes comme aux partenaires !