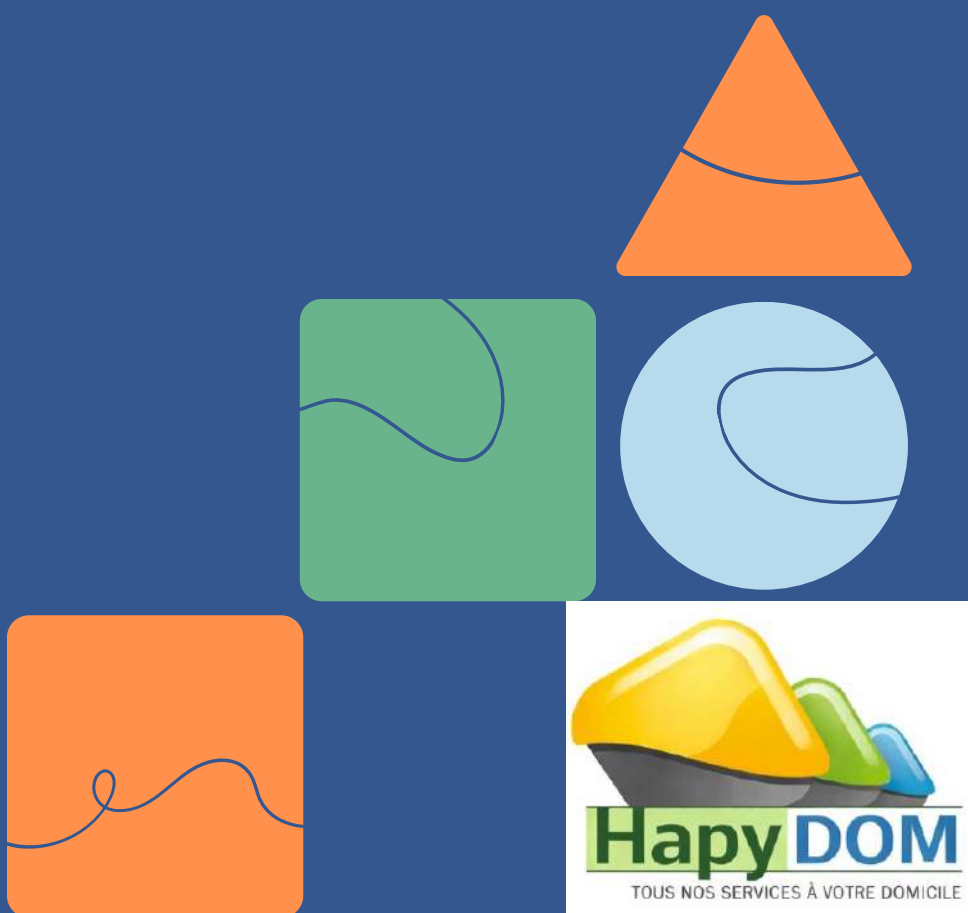
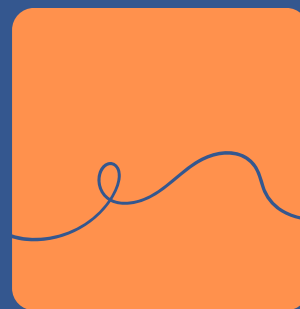


Rapport d'Activité 2025



Service Autonomie à Domicile
HAPYDOM



L'année **2025** s'inscrit dans la continuité de l'engagement du Service Autonomie à Domicile **HAPYDOM** en faveur du maintien à domicile et de la préservation de l'autonomie des personnes accompagnées.

Dans un contexte d'évolution du secteur de l'aide à domicile et de transformation des organisations, **HAPYDOM** a poursuivi sa mission de service de proximité, en s'appuyant sur des équipes engagées, des pratiques professionnelles sécurisées et un travail partenarial renforcé sur les territoires de Tarbes, Lourdes et Lannemezan.

Ce rapport d'activité retrace les temps forts de l'année 2025, à travers les chiffres clés, l'activité opérationnelle, les actions menées en matière de prévention, de bientraitance, de formation et de communication, ainsi que les partenariats développés au service des personnes accompagnées.

Il met également en lumière la mobilisation des professionnels du service et les perspectives pour l'année **2026**, marquées par la poursuite de la mise en conformité avec le cahier des charges des Services Autonomie à Domicile et l'engagement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, en lien avec les attendus de la Haute Autorité de Santé.





SOMMAIRE

1. Introduction	4
<u>Présentation du SAD HAPYDOM</u>	
2. Quelques chiffres clés	5
3. Les ressources humaines	7
4. Développement des compétences et formations	8
5. Prévention, bientraitance & qualité de vie au travail	11
6. Partenariat, travail en réseau	13
Transmission du savoir faire & découverte du métier d'intervenant à domicile	14
Actions de valorisation, recrutement et attractivité	15
7. Projet de service 2025-2029	19
8. Perspectives & objectifs 2026	20
9. Conclusion	22



1. Introduction

Présentation du SAD HAPYDOM

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) **HAPYDOM**, implanté dans les Hautes-Pyrénées, accompagne au quotidien l'ensemble du public dans différents domaines de la vie quotidienne. Son intervention se décline en plusieurs types d'aide :

- **Aide matérielle** : entretien du cadre de vie, réalisation de courses, préparation et assistance à la prise des repas, maintenance et vigilance temporaires au domicile, que ce soit dans la résidence principale ou secondaire.
- **Aide technique** : accompagnement pour les transferts, le lever et le coucher, assistance à la toilette et à l'habillage/déshabillage, ainsi que surveillance de la prise des médicaments.
- **Aide à la mobilité et aux déplacements** : accompagnements pour les sorties, promenades, rendez-vous et activités.
- **Aide relationnelle et sociale** : soutien dans les échanges et la communication, maintien du lien avec les professionnels médicaux, stimulation cognitive et participation à des sorties ou activités sociales.
- **Aide administrative** : appui pour la prise de rendez-vous et la réalisation de démarches administratives simples.

Ainsi, le **SAD HAPYDOM** s'attache à apporter un accompagnement global, personnalisé et sécurisé, favorisant le maintien de l'autonomie et du lien social des personnes accompagnées.



**Proximité, bientraitance,
professionnalisation et
prévention guident chaque
action pour assurer un
accompagnement de qualité,
respectueux et sécurisé des
personnes accompagnées**





2. Quelques chiffres clés

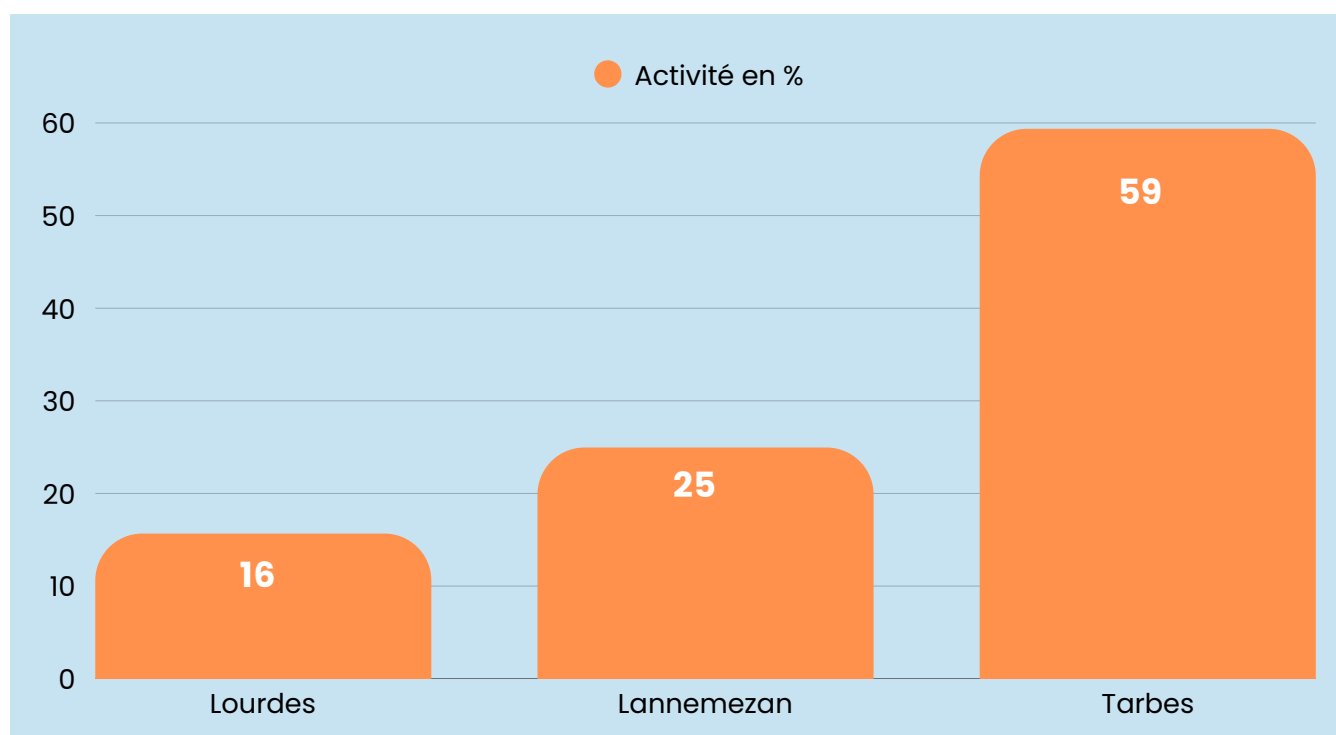


506 personnes
accompagnées



60 365 h
d'intervention réalisées
41 366 interventions

3 sites d'intervention



Une activité en transformation, inscrite dans un projet de service renouvelé

En 2025, **506** personnes ont bénéficié de l'accompagnement du **SAD HAPYDOM**, soit une progression de **+14 %** par rapport à 2024. Cette croissance témoigne de la **confiance** placée dans le service et de son **ancrage territorial** renforcé sur les trois sites de Tarbes, Lourdes et Lannemezan – un ancrage que le Projet de Service 2025-2029, validé par le Conseil d'Administration le 09 avril 2025, vient structurer et consolider pour les cinq années à venir.

Dans le même temps, le volume d'heures réalisées a connu une légère baisse (**-3 %**), dans un contexte sectoriel où plusieurs facteurs peuvent se combiner : évolution des profils et des plans d'aide, tensions sur le recrutement d'intervenants qualifiés, pression sur les ressources des ménages.

Une analyse approfondie de ces déterminants constituera un axe de travail prioritaire pour 2026, afin d'adapter au mieux la réponse du service aux besoins réels du territoire..

Ces chiffres d'activité sont à lire avec les **résultats de satisfaction 2025**, qui constituent le signal le plus fort de l'année :

- **94,83 %** des personnes accompagnées recommanderaient HAPYDOM à leurs proches (**+0,6 pt vs 2024**)
- **100 %** estiment que leur dignité et leur discrétion sont respectées
- **96,88 %** des intervenants sont satisfaits de travailler chez HAPYDOM
- **100 %** des salariées de la filière support sont satisfaits (communication & travail d'équipe)

Malgré les tensions sur le volume d'heures, la satisfaction des personnes accompagnées et des professionnels progresse. C'est le signe que les investissements humains et qualitatifs du service portent leurs fruits.



3. Les ressources humaines

107 salariés mobilisés

96 salariés

filière intervention



11 salariés

filière support



PLANNING



Les équipes constituent la richesse du SAD Hapydom. Elles veillent chaque jour au bien-être et à la dignité des personnes accompagnées.

Elles les accompagnent avec attention, professionnalisme et respect, et apportent une présence attentive et sécurisante, dans le respect de chacun.



4. DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES & FORMATIONS

En 2025, les salariés des **deux filières** ont bénéficié de formations visant à

- renforcer les compétences professionnelles,
- sécuriser les pratiques,
- améliorer la qualité de l'accompagnement

1116.50

heures
au total

Thématiques ciblées pour la filière intervention

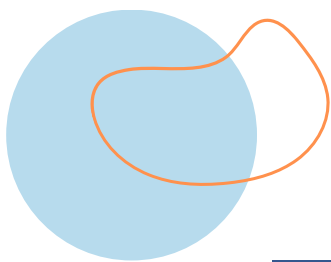


- Tutorat (accueillir, Intégrer, Transmettre)
- Sauveteur Secouriste du Travail (initial)
- Sauveteur Secouriste du travail (maintien et actualisation)
- Bienveillance et personnes dépendantes
- Accompagner les personnes atteintes de maladies psychiques, psychiatriques et addictions
- Eviter l'épuisement professionnel
- Analyse de la pratique professionnelle
- Accompagner les bénéficiaires atteints de troubles cognitifs autour de leurs prises alimentaires
- Risque Routier



889
Heures

32 salariés
formés



Thématiques ciblées pour la filière support

- Formation Arcad 360
- Formation Incendie et manipulation d'extincteurs
- Maintien et actualisation des compétences SST
- Actualisation logiciel métier ARCAD
- Modulation du temps de travail et règles de planification
- Actualisation en droit social
- Les fondamentaux de la cybersécurité



227.50
Heures

9
salariées
formées



Pourcentage de l'équipe formée

	2024	2025
Intervention	32,32 %	33,33 %
Support	54,55 %	81,82 %
Global	34,55 %	38,32 %



En 2025 l'effort de formation s'est poursuivi avec une progression du taux de salariés formés de **+ 3.77 points**

La formation constitue un levier essentiel pour garantir la qualité de l'accompagnement et l'adaptation des pratiques professionnelles aux besoins des personnes accompagnées.



6. Prévention, Bientraitance et qualité de vie au travail



Tout au long de l'année, **HAPYDOM** s'engage pour la **prévention, la bientraitance et la qualité de vie au travail** en accompagnant ses intervenants à domicile à travers des ateliers, des communications régulières et des temps d'échanges autour des droits et libertés. Ces initiatives visent à sensibiliser, prévenir les risques et renforcer les bonnes pratiques au quotidien. »





Atelier sensibilisation à la promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance

auprès de toute la filière intervention



SMS mensuels de prévention des risques adressés sur chaque mobile professionnel à la filière intervention et support



Rappels abordés en réunions mensuelles sur

- *risque routier
- *chutes,
- *addictions,
- *fortes chaleurs,
- *risques chimiques,
- *risque brulure, coupure,
- *risque médicamenteux
- *charge mentale,....



1 Droit - 1 mois

Présentation à la filière intervention, chaque mois, de 1 des 12 droits de **la Charte des droits et liberté de la personne accompagnée**. (réflexion éthique, bonnes pratiques, définition, pratiques contraires)

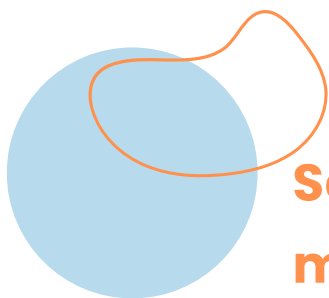


6 – Partenariat, travail en réseau

HAPYDOM s'appuie sur un réseau de partenaires variés pour renforcer la qualité de ses interventions et proposer un accompagnement adapté aux besoins des bénéficiaires.

Nos collaborations couvrent la formation, la sensibilisation et l'expertise spécialisée.





Sensibilisations à l'utilisation du matériel de transfert

Sécuriser les transferts & préserver la santé des salariés et des personnes accompagnées

orkyn
RÉINVENTER LA SANTÉ DU QUOTIDIEN

**FILIERE
INTERVENTION**



**FILIERE
SUPPORT**



Transmission de savoir-faire & découverte du métier d'intervenant à domicile

Pendant plusieurs semaines, des salariés ont accueilli des stagiaires de l'AFPA en formation ADVF (Assistant de Vie Aux Familles) en tant que tuteurs de stage, partageant leur savoir-faire et permettant aux stagiaires de découvrir concrètement le métier et les réalités du terrain.

Par ailleurs, la cadre de secteur et l'assistante de secteur chargée du recrutement se sont rendues dans les centres de formation pour rencontrer les stagiaires, présenter HAPYDOM, expliquer le métier et répondre aux questions des futurs professionnels.



Actions de valorisation, recrutement & attractivité

Pour continuer sa mobilisation à valoriser le métier d'aide à domicile

Salon seniors et salon TAF à Tarbes



Job in Tarbes – Jardin massey





Job Dating Lycée Saint Vincent de Paul



CES ACTIONS ONT PERMIS DE RENFORCER LA VISIBILITE DU SERVICE ET L'ATTRACTIVITE DES METIERS DU DOMICILE



Ces supports permettent de valoriser les actions menées par le service, de diffuser des informations de prévention, de partager des conseils pratiques (santé, alimentation, bien-être) et de renforcer le lien avec l'ensemble des acteurs.



7. PROJET DE SERVICE 2025-2029

Service Autonomie à Domicile • HAPYDOM

Le Projet de Service 2025-2029 constitue la feuille de route du SAD HAPYDOM pour les cinq années à venir. Élaboré de manière participative avec l'ensemble des équipes, des personnes accompagnées et de la gouvernance, il répond aux exigences du Décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 fondateur des Services Autonomie à Domicile et s'inscrit dans les orientations du schéma départemental de l'autonomie des Hautes-Pyrénées 2022-2026.

Il s'articule autour de cinq axes stratégiques prioritaires, chacun décliné en actions concrètes portées par les équipes de direction et d'encadrement.

AXE 1	Renforcement de la qualité des services Améliorer durablement la qualité de l'accompagnement des personnes en agissant sur les conditions de travail, les pratiques professionnelles et les outils de suivi individualisé.
AXE 2	Structuration et professionnalisation Renforcer l'attractivité du service, sécuriser les parcours professionnels et moderniser les outils de gestion des ressources humaines pour réduire le turn-over et fidéliser les équipes.
AXE 3	Digitalisation et innovation Consolider les outils numériques au service de la coordination, de la traçabilité et de la sécurité des données, dans le cadre du programme ESMS Numérique de l'ARS Occitanie.
AXE 4	Développement et diversification des services Élargir et adapter l'offre de services aux évolutions des besoins du territoire, en s'appuyant sur les partenariats formalisés et les engagements du CPOM 2023-2027.
AXE 5	Pérennisation financière et recherche de financements Assurer la viabilité économique du service en diversifiant les sources de financement, en optimisant les ressources disponibles et en recherchant de nouveaux partenariats financiers.



8. Perspectives & objectifs 2026

POUR 2026, LE SAD HAPYDOM ENTRE DANS LA DEUXIÈME ANNÉE DE SON PROJET DE SERVICE 2025-2029



Poursuivre la démarche qualité HAS — évaluation prévue en septembre 2026

Engagée depuis 2024 et inscrite dans l'Axe 1 du Projet de Service, la démarche qualité HAS se poursuit avec méthode. L'auto-évaluation a été réalisée, le tableau de pilotage des critères est constitué et régulièrement actualisé, les fiches critères sont en cours de finalisation et l'équipe a été sensibilisée à la démarche. L'évaluation, prévue en septembre 2026, constituera une étape importante dans cette démarche d'amélioration continue portée collectivement par le service.



Attirer, intégrer et fidéliser les professionnels — Axe 2 du Projet de Service

Répondre à la demande croissante (+14 % de bénéficiaires en 2025) suppose de renforcer les capacités d'intervention. Conformément à l'Axe 2 du Projet de Service, HAPYDOM amplifiera ses actions d'attractivité et de fidélisation : déploiement du tutorat, amélioration des conditions d'exercice, valorisation des parcours professionnels, présence renforcée dans les établissements de formation et sur les événements emploi du territoire. L'objectif est clair : faire correspondre la capacité d'intervention à la confiance que les personnes accompagnées placent dans le service.



Consolider la digitalisation et la coordination — Axe 3 du Projet de Service

La poursuite du déploiement du Dossier Usager Informatisé (DUI) dans notre Outil de gestion et de suivi des interventions à domicile, l'engagement dans le programme ESMS Numérique de l'ARS Occitanie, et le renforcement de la cybersécurité constituent les priorités numériques de 2026. Ces outils sont au service de la coordination des intervenants, de la traçabilité des accompagnements et de la qualité du suivi des personnes.



8. Perspectives & objectifs 2026



Développer et diversifier les services — Axe 4 du Projet de Service

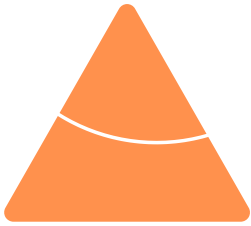
Conformément aux engagements du CPOM 2023-2027 avec le Conseil Départemental des Hautes-Pyrénées, 2026 verra la poursuite du projet de mobilité, le renforcement des coopérations avec les habitats inclusifs du département, l'amplification du soutien aux aidants et le renforcement des partenariats avec les établissements de santé pour faciliter les sorties d'hospitalisation. Ces actions s'inscrivent directement dans les priorités du schéma départemental de l'autonomie 2022-2026.



Réamorcer & renforcer les partenariats locaux pour soutenir la croissance de l'activité

Dans un contexte de tension sur les volumes d'heures (-3 % en 2025 malgré +14 % de personnes accompagnées), le service s'attachera à renforcer sa visibilité auprès des prescripteurs — assistantes sociales, professionnels de santé, tuteurs, résidences autonomie, lycées, organismes de formation — et à fluidifier les entrées en accompagnement. L'objectif est de faire correspondre la capacité d'intervention à la demande réelle du territoire, en s'appuyant sur les outils de coordination formalisés dans le Projet de Service.

Ces cinq priorités sont les premières traductions opérationnelles du Projet de Service 2025-2029, adopté par le Conseil d'Administration le 09 avril 2025. Elles forment un programme cohérent, articulé autour d'une conviction centrale : la qualité de l'accompagnement des personnes et la qualité de vie au travail des professionnels se construisent ensemble, dans la durée, avec méthode et exigence. L'évaluation HAS de septembre 2026 constituera le premier jalon de reconnaissance externe de cet engagement.



9 . CONCLUSION

L'année 2025 a confirmé l'engagement du Service Autonomie à Domicile HAPYDOM en faveur d'un accompagnement de qualité, respectueux des besoins et du projet de vie des personnes accompagnées.

Le signal le plus fort de cette année est celui de la confiance : avec **506 personnes accompagnées** en **2025** contre 443 en 2024, soit une progression de **+14 %**, HAPYDOM a vu sa file active croître significativement, attestant de la pertinence de son positionnement et de la qualité de sa réputation sur le territoire des Hautes-Pyrénées.

Cette dynamique positive s'est heurtée à une réalité que le secteur du domicile connaît durablement : les tensions sur le recrutement et l'évolution des plans d'aide ont pesé sur le volume d'heures réalisées. Cet écart entre une demande en hausse et une capacité d'intervention sous pression constitue le principal enjeu opérationnel de l'année, auquel le service répond avec lucidité et méthode.

Malgré ce contexte, les équipes ont fait preuve d'un engagement exemplaire. Les actions menées tout au long de l'année – formation des professionnels, prévention des risques, bientraitance, communication et développement partenarial – témoignent d'une volonté collective constante d'améliorer les pratiques et de garantir un service sécurisé et humain.

Les résultats relatifs à la satisfaction 2025 en sont la preuve la plus concrète : **94,83 %** des personnes accompagnées recommanderaient HAPYDOM à leurs proches, **100 %** estiment que leur dignité et leur discrétion sont respectées et **96,88 %** des intervenants se déclarent satisfaits de travailler au sein du service. Ces chiffres, obtenus dans un contexte exigeant, sont le reflet direct de l'engagement des équipes.



9 . CONCLUSION

L'année 2026 sera avant tout l'année du Projet de Service 2025-2029. Ce document stratégique, élaboré avec l'ensemble des acteurs, trace la feuille de route pour les cinq années à venir autour de **cinq axes prioritaires** :

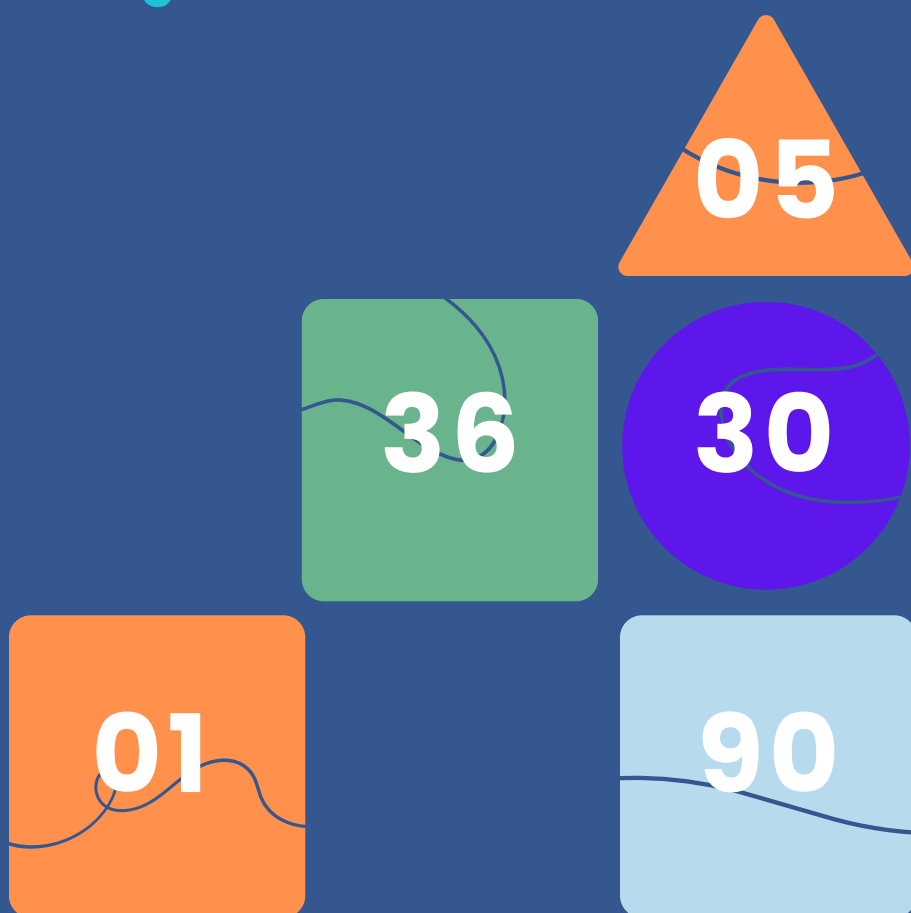
- qualité des services,
- professionnalisation,
- digitalisation,
- développement
- et pérennisation financière.

Elle sera également marquée par l'évaluation HAS, programmée en septembre 2026: auto-évaluation réalisée, tableau de pilotage des critères constitué, fiches critères formalisées, équipe sensibilisée à la démarche.

Le SAD HAPYDOM entend ainsi poursuivre et amplifier son action au service des personnes accompagnées, en s'appuyant sur des valeurs de proximité, de professionnalisme et de bientraitance et sur l'équipe dont l'implication quotidienne demeure la véritable richesse du service.



Siège – 7 rue Morane Saulnier – 65000 TARBES



www.hapydom.com