

ANNEE 2026 - N° 14

EDITION TRIMESTRIELLE - DIFFUSION MARS 2026

# L'écho de SPAD

## Premier sourire du printemps

Tandis qu'à leurs œuvres perverses  
Les hommes courent haletants,  
Mars qui rit, malgré les averses,  
Prépare en secret le printemps.

Pour les petites pâquerettes,  
Sournoisement lorsque tout dort,  
Il repasse des collerettes  
Et cisèle des boutons d'or.

*Théophile Gautier*



Z.A route des chênes  
73200 GILLY-SUR-ISERE  
04.79.37.49.55  
contact@services-spad.com  
www.services-spad.com



Chers bénéficiaires,

Nous vous remercions d'avoir choisi SPAD pour vous accompagner.

**Voici comment fonctionne notre service :**

**SPAD repose sur une équipe organisée en pôles de compétences**, ce qui nous permet de garantir une continuité de service. Cela signifie que, même en cas d'absence de votre aide à domicile (pour des raisons de congés, de maladie, de formation ou d'autres empêchements), nous faisons de notre mieux pour assurer votre intervention.

Il est important de noter que la gestion des remplacements peut être complexe. Nous devons tenir compte de deux critères principaux : l'heure de l'intervention prévue et les compétences nécessaires du remplaçant. Si nous ne parvenons pas à combiner ces deux éléments, **nous privilégions toujours la compétence**. Nous vous demandons donc un peu de flexibilité sur les horaires si la situation l'exige.

En choisissant notre service, **vous avez un interlocuteur** à qui vous pouvez vous adresser en cas de difficultés. Cela vous permet d'échanger sur les modalités et **les ajustements de votre prise en charge**. Contrairement à un emploi direct, où vous gérez tout vous-même, notre service ne peut pas garantir une aide à domicile exclusivement dédiée à vous.

Pour les situations plus complexes ou à fort passage, nous essayons de constituer de petites équipes. De plus, depuis la fin de l'année, nous avons mis en place **des référents de situation**. Leur rôle est de transmettre vos informations, de faire remonter vos demandes et de veiller au bon déroulement des interventions. Vous pouvez compter sur ces « **aides à domicile ressources** » pour vous accompagner.

**Notre objectif est de vous offrir un véritable confort lors de vos interventions à domicile**. N'hésitez pas à nous faire part de vos questions ou de vos besoins.

Cordialement,  
L'équipe de SPAD

## 2

# Votre avis compte

---

Nous avons envoyé deux questionnaires afin de recueillir votre avis sur :

- **La mise en place d'une petite conciergerie**, permettant de bénéficier de services complémentaires, comme par exemple emporter une couette au pressing. N'hésitez pas à en discuter avec votre aide à domicile afin de faire remonter vos demandes, car nous souhaitons adapter ce futur service à vos besoins.
- **Le petit matériel paramédical** dont vous pourriez avoir besoin au quotidien. Afin de mieux répondre à vos besoins, nous aimerions connaître votre avis à ce sujet. Cependant, seuls certains de ces équipements sont pris en charge par la Sécurité sociale. Nous réfléchissons donc à la mise en place d'un espace de dépôt ou de revente de matériel à prix symbolique, afin de faciliter l'accès à ces équipements pour tous.

Votre avis nous aidera à adapter au mieux ces deux projets.



## Nos sorties



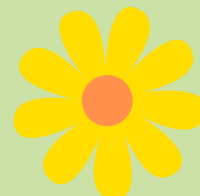
**31**  
**MARS**

### Le Cep Gourmand

Montmélian

*Demi-journée*

Jeux - Promenade - Molki



**28**  
**AVRIL**

### La Campagnarde

Les Mollettes

*Demi-journée*

Jeux - Promenade - Molki



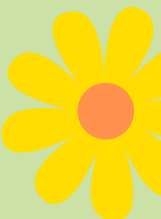
**11**  
**JUIN**

### Brasserie Les Quais

Aix-Les-Bains

*Demi-journée*

Avec croisière sur le lac



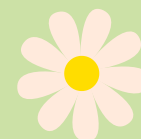
**23**  
**JUILLET**

### Village des biquettes

Les Lindarets - Avoriaz

*Journée*

Promenade



# TALENTS PARTAGÉS : UN SPECTACLE ENSEMBLE

Vous êtes bénéficiaire ou aide à domicile ?  
Vous avez un talent, quel qu'il soit, que vous souhaitez partager ?  
**Nous vous invitons à participer à un projet artistique unique !**

**Objectif : Créer un spectacle vivant où les talents des bénéficiaires, accompagnés de leurs aides à domicile seront mis en valeur, dans une ambiance conviviale et collaborative.**



**Tous les talents sont les bienvenus :**  
chant, danse, théâtre, musique, poésie, magie,...



**Pour plus d'informations, discutez-en avec votre aide à domicile ou appelez-nous au 04.79.37.49.55**

Les répétitions peuvent se dérouler à domicile afin de s'adapter aux contraintes de chacun. Tout sera mis en place pour que votre participation soit accessible et adaptée à vos besoins.

# 4 Infos utiles



## Protection juridique des personnes vulnérables : l'abus de faiblesse est un délit

L'abus de faiblesse consiste à exploiter la vulnérabilité d'une personne pour la conduire à un acte ou une abstention gravement préjudiciable.

**L'abus de faiblesse est un délit.**

**L'auteur utilise des moyens tel que la pression psychologique ou la manipulation pour escroquer sa victime ou abuser d'elle.**

**Il profite de son état d'ignorance.** C'est le fait de profiter d'une personne vulnérable (une personne âgée, une personne souffrant d'un handicap, une personne malade, une femme en état de grossesse...) pour la contraindre à un acte qui lui sera préjudiciable (par exemple, lui faire signer un contrat, l'amener à prendre un engagement ou l'obliger à une inaction qui desservira ses intérêts).

Sur le principe, seule la victime d'un abus de faiblesse peut porter plainte. Si une personne que vous connaissez en a été victime, vous ne pourrez donc pas porter plainte à sa place (sauf si vous êtes son tuteur, voire son curateur en l'assistant). **Néanmoins, en tant que membre de la famille, proche ou tiers (professionnel ou non), vous avez la possibilité de signaler les faits délictueux au procureur de la République.**

**L'abus de faiblesse peut concerner des personnes déjà sous sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle (même si le risque est - a priori - plus limité du fait de leur protection juridique)**

.Selon la gravité des faits et leur répétition, le procureur pourra envisager :

- l'engagement de poursuites judiciaires à l'encontre de l'auteur (ou des auteurs) de l'abus de faiblesse, avec la possibilité de sanctions pénales et civiles.

- la saisie du juge des tutelles en vue d'une éventuelle mise sous protection juridique de l'adulte vulnérable (en cas d'urgence, une mesure de sauvegarde de justice, ou sinon, une mise sous tutelle ou sous curatelle ).

La faiblesse de la victime doit être démontrée par tous les moyens (rapports médicaux, témoignages, jugement ou projet de mise sous protection juridique...). Il faut également prouver que l'auteur du délit était au courant de la vulnérabilité de sa victime, ce qui lui aura permis de profiter de sa faiblesse. Enfin, il faut faire valoir l'existence d'un préjudice subi par la victime (perte de sommes d'argent, vente ou achat à des conditions anormales, traumatisme psychologique...).

**Sanctions légales**

Selon l'article 223- du Code pénal, l'abus de faiblesse est puni de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende. Si l'infraction est commise via un service en ligne ou support numérique, les peines peuvent atteindre cinq ans d'emprisonnement et 750 000 euros d'amende, et jusqu'à sept ans et un million d'euros d'amende en cas de bande organisée.

**Exemples et contextes fréquents**

L'abus de faiblesse peut se manifester par des démarchages à domicile ou par téléphone, des transactions conclues dans l'urgence, ou la manipulation d'une confiance excessive. Les préjudices peuvent inclure détournement de fonds, engagements financiers, relations contraintes ou emprise psychologique.

**En résumé, l'abus de faiblesse sur une personne vulnérable est un délit grave, encadré par la loi, et il existe des moyens légaux pour protéger la victime et sanctionner l'auteur.**

Lire l'article en entier sur le site : [La plainte pour abus de faiblesse | Adultes vulnérables](#)

MINISTÈRE  
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,  
DE L'AUTONOMIE  
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

Justice  
Santé  
Prévention

Victime ou témoin  
de maltraitance  
envers un adulte vulnérable\*  
en établissement ou à domicile ?

Appelez le numéro national  
d'écoute et de signalement :

**3133**  
LE NUMÉRO CONTRE  
LES MALTRAITANCES

Des professionnels à votre écoute, pour vous aider.  
Appel gratuit 7j/7j, de 9h à 20h.

Accessibilité  
pour les personnes  
sourdes ou  
malentendantes :



[3133.gouv.fr](https://3133.gouv.fr)

\*les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou de précarité...

# AIX-LES-BAINS

SAVOIE - FRANCE

## **GROUPE DE PAROLE CONJOINTS et EX CONJOINTS de personnes souffrant de bipolarité UNAFAM 73**

Ce groupe offre un espace d'échanges destiné aux conjoints, qu'ils vivent ou non sous le même toit. Il répond aux besoins spécifiques des personnes dont le partenaire souffre de troubles bipolaires. Il permet à chacun de partager, en toute confiance, son vécu, ses difficultés, sa souffrance, et d'explorer ensemble les attitudes et comportements qui peuvent favoriser de meilleures conditions de vie au quotidien. **8 séances / an**

**2026**

**26 février**

**26 mars**

**30 avril**

**28 mai**

**25 Juin**

**24 septembre**

**5 novembre**

**3 décembre**

**AIX LES BAINS**

**Jeudi de 18 h à 20 h**

**Maison des Associations**

**25 Bd de l'Anglais**

**73100 AIX LES BAINS**

Co-Animé par un binôme : une psychologue clinicienne et une coordinatrice bénévole de l'Unafam 73— Inscription préalable obligatoire. Réservé aux adhérents .  
1re séance gratuite— 5 euros la séance .

Plus d'informations :

**Unafam Savoie**

**Union des familles de personnes souffrant  
de troubles psychiques .**

**Contact : 73@unafam.org**

  
**unafam**  
**DÉLÉGATION DE LA SAVOIE**

## Synthèse

Ce rapport présente l'analyse consolidée de 47 enquêtes de satisfaction complétées par des usagers accompagnés à domicile. Les résultats montrent un niveau de satisfaction global très élevé, une absence de signalement de maltraitance physique et quelques remarques isolées concernant la communication et l'organisation (plannings / remplacements).

### 1. Méthodologie

L'enquête vise à mesurer la perception de bienveillance et la qualité des prestations. Le questionnaire explore : (1) la maltraitance ressentie, (2) la satisfaction sur les actes du quotidien et la posture professionnelle, (3) la satisfaction globale et l'expression libre.

### 2. Échantillon

Nombre d'enquêtes analysées : 47.

Taux d'exploitation : 100% (questionnaires exploitables).

### 3. Indicateurs clés

- Taux de satisfaction globale : 97.9 % (46/47)
- Maltraitance physique : 0 signalement (100 % de réponses négatives)
- Maltraitance psychologique : 8.5 % (4/47) – signalements isolés
- Confiance envers les intervenants : 100 % (tendance unanimement positive)

### 4. Résultats détaillés

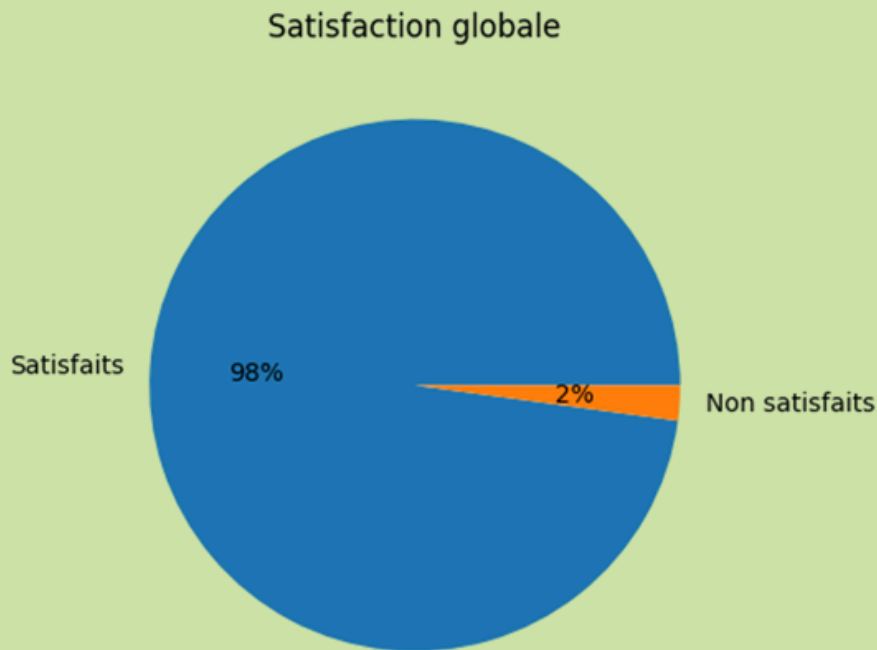
#### 4.1 Bienveillance

Maltraitance physique : aucun signalement. Les items (brusquerie, contrainte de gestes, absence d'aide) sont unanimement renseignés en "non" sur le corpus.

Maltraitance psychologique : quelques réponses positives isolées (communication / relationnel). Aucun élément ne met en évidence un phénomène répété ; ces retours constituent néanmoins des points de vigilance sur la communication et la continuité de l'accompagnement.

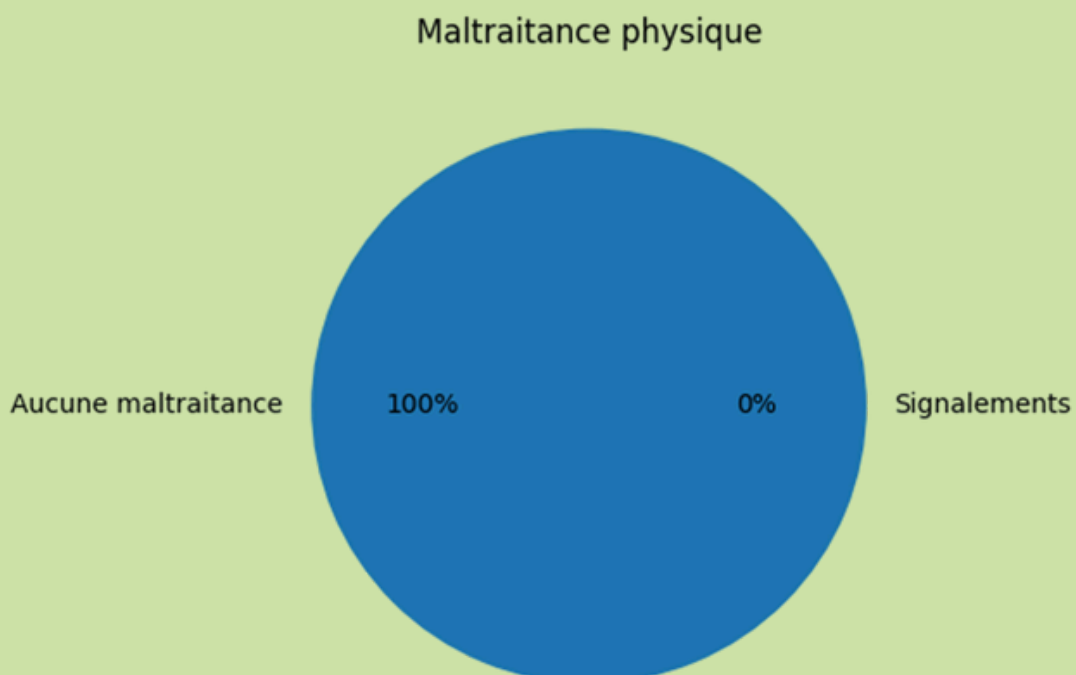
### Graphique - Satisfaction globale

La satisfaction globale est de 97.9 %. Un seul questionnaire exprime une insatisfaction globale, ce qui confirme une perception très favorable du service rendu.



### Graphique - Maltraitance physique

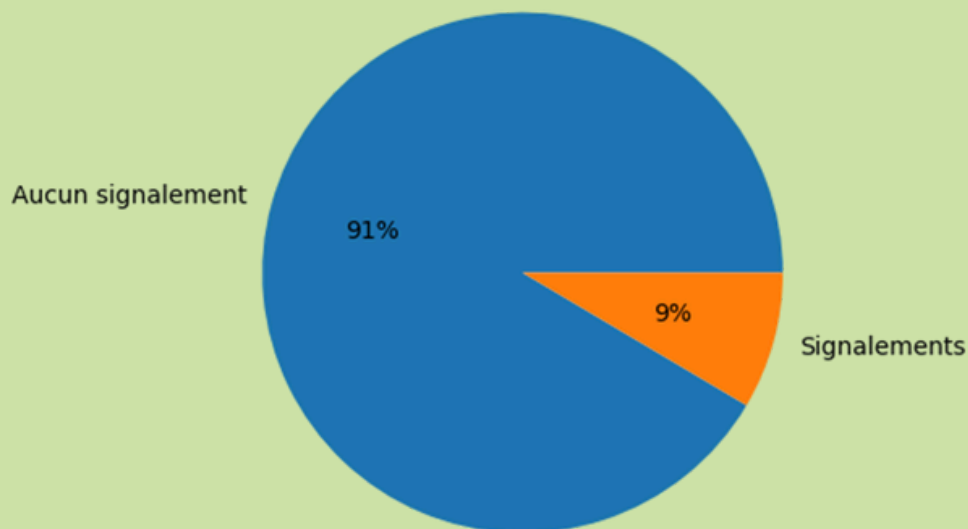
Aucun signalement n'a été relevé sur l'ensemble du corpus (0%).



### Graphique - Maltraitance psychologique

4 questionnaires (8.5 %) mentionnent un ressenti négatif sur au moins un item. Ces retours sont isolés et orientent prioritairement des actions de communication (information, transmission, posture relationnelle).

Maltraitance psychologique



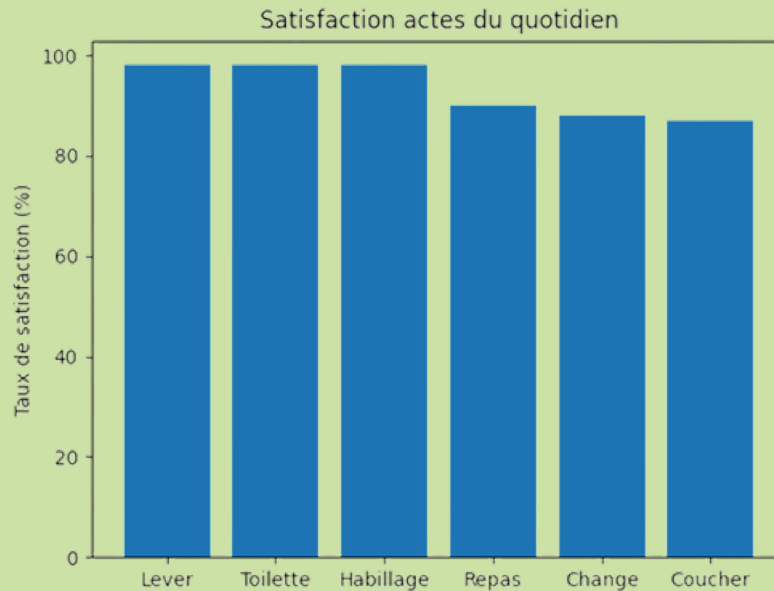
### 4.2 Satisfaction - actes du quotidien

Les actes essentiels (lever, toilette, habillage) sont très bien évalués. Les réserves, minoritaires, concernent davantage repas / change / coucher, souvent associés à des interventions partielles, au niveau d'autonomie ou à l'organisation.

| Acte               | Taux de satisfaction |
|--------------------|----------------------|
| Aide au lever      | 98%                  |
| Aide à la toilette | 98%                  |
| Aide à l'habillage | 98%                  |
| Aide au repas      | 90%                  |
| Aide au change     | 88%                  |
| Aide au coucher    | 87%                  |

### Graphique - Satisfaction des actes du quotidien

Le graphique ci-dessous permet de visualiser les niveaux de satisfaction par type d'acte.



### 4.3 Posture professionnelle

La posture professionnelle est globalement jugée exemplaire : respect de la personne, des habitudes, de l'espace de vie et des convictions. Les indicateurs légèrement moins élevés concernent l'écoute des envies/choix et le respect des horaires, ce qui rejoint les verbatims liés à la coordination.

| Critère                          | Taux |
|----------------------------------|------|
| Écoute des consignes             | 100% |
| Respect des habitudes            | 100% |
| Respect de l'espace de vie       | 100% |
| Respect des croyances            | 100% |
| Respect des opinions             | 100% |
| Respect des origines             | 100% |
| Respect du choix de vie          | 100% |
| Respect des relations familiales | 100% |
| Respect des horaires             | 95%  |
| Écoute des envies / choix        | 93%  |

### 4.4 Relation de confiance

La relation de confiance est très solide. Les usagers expriment une confiance globale élevée envers les intervenants. Les leviers d'amélioration identifiés concernent principalement la continuité (remplacements) et l'information en cas de changement.

| Critère                                | Taux |
|--|------|
| Confiance envers l'intervenant         | 100% |
| Soutien / porte-parole                 | 98%  |
| Devoir de réserve                      | 100% |
| Liberté de parole                      | 94%  |
| Accompagnement du projet individualisé | 90%  |

### 4.5 Organisation de la prise en charge par le service

Les questionnaires analysés mettent en évidence une satisfaction globale très favorable de la prise en charge. La cotation générale est positive sur l'ensemble des formulaires exploitables, ce qui traduit une bonne perception du service rendu. Les répondants se déclarent majoritairement satisfaits du nombre d'intervenants, du respect des horaires et de la qualité de l'accueil téléphonique.

Toutefois, plusieurs retours soulignent des difficultés sur le plan organisationnel, notamment concernant l'information transmise lors des changements, la communication tardive des plannings et la réactivité en cas d'imprévu ou de problème. Ces éléments constituent les principaux axes de vigilance. Malgré cela, les appréciations générales restent positives et certains verbatims valorisent explicitement le travail de l'équipe.

## 5. Analyse qualitative

Points forts récurrents : professionnalisme, respect, bienveillance, confiance, qualité humaine.

Axes d'amélioration récurrents : communication (explication des missions, informations), organisation (délais de planning), continuité et remplacements (intervenants temporaires moins informés).

## 6. Recommandations / plan d'amélioration

- 1) Renforcer la transmission : fiche de liaison / consignes essentielles à jour, briefing remplaçants.
- 2) Anticiper la communication planning : informer plus tôt des changements, canal unique (SMS/appel).
- 3) Continuité : stabiliser le référent, limiter les changements non indispensables.
- 4) Suivi : traiter chaque signalement relationnel (analyse, retour usager, actions correctives).

## 7. Conclusion

L'analyse consolidée met en évidence une très forte satisfaction et une bienveillance perçue élevée. Les améliorations attendues portent principalement sur l'organisation et la communication, notamment en cas de remplacements. Ces axes seront intégrés au pilotage qualité et suivis via des indicateurs.