

PROCÉDURE

Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA)

Informations documentaires

Référence	Vivéo-PROC-PPA-013
Version	2.0 — Avril 2026
Date de création	09/12/2025
Rédacteur	Bruno BASSET — Directeur
Validé par	Bruno BASSET — Directeur
Statut	Validé le 8 avril 2026
Prochaine révision	19/04/2027
Procédure associée	Vivéo-PROC-EI-001 — Gestion des Événements Indésirables / Vivéo-PROC-DROITS-004 — Droits des personnes accompagnées

1. Définitions et périmètre

1.1 Définition du Projet Personnalisé d'Accompagnement

Le Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) est un outil de coordination individualisé visant à répondre, sur le long terme, aux besoins, attentes et préférences de chaque personne accompagnée par Vivéo Toulouse. Il est co-construit avec la personne elle-même, et le cas échéant avec ses proches aidants ou son représentant légal, dans le respect de son autonomie et de son consentement éclairé.

Le PPA ne se limite pas à l'inventaire des prestations délivrées : il constitue la feuille de route de l'accompagnement, prenant en compte la globalité de la situation de la personne — dimensions physique, cognitive, sociale, environnementale et familiale.

1.2 Définitions associées

Le terme bénéficiaire désigne toute personne physique accompagnée par Vivéo Toulouse dans le cadre d'une prestation d'aide à domicile autorisée, qu'elle soit financée par l'APA, la PCH ou à titre privé.

La Visite d'Évaluation à Domicile (VED) est la démarche de recueil conduite par la coordinatrice de secteur au domicile du bénéficiaire, permettant d'alimenter le PPA. Elle peut être initiale (à l'ouverture du dossier) ou de révision (annuelle ou anticipée).

1.3 Périmètre d'application

La présente procédure s'applique à l'ensemble des bénéficiaires de Vivéo Toulouse bénéficiant d'une prise en charge APA ou PCH, pour lesquels un PPA est obligatoire. Elle s'applique également, à titre de bonne pratique, aux bénéficiaires en prise en charge privée pour lesquels la réalisation d'un PPA est fortement recommandée.

2. Cadre réglementaire

2.1 Textes de référence

Art. L.311-3 du CASF (Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002) — Droits fondamentaux des usagers et accompagnement individualisé de qualité.

Art. D.312-7 du CASF — Obligation d'un projet individualisé d'aide, d'accompagnement et de soins fondé sur une évaluation globale des besoins.

Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 — Cahier des charges des SAD : impose la mise en œuvre effective du PPA pour toute personne accompagnée.

Référentiel HAS ESSMS (actualisé le 8 juillet 2025) — Critères 1.10.1 à 1.10.6 (noyau central du PPA) et critères 1.6.1 à 1.6.3 et 1.7.1 à 1.7.4.

2.2 Critères HAS applicables

Critère HAS	Objet
1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.
1.10.2	La personne, avec son entourage et les professionnels, co-construit le projet d'accompagnement.
1.10.3	Les professionnels évaluent les besoins avec des outils validés.
1.10.4	Les professionnels co-construisent le projet avec la personne et son entourage.
1.10.5	Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes pour mettre en œuvre le PPA.
1.10.6	Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le PPA au moins une fois par an.
1.6.1 à 1.6.3	Expression de la personne : soutien, outils adaptés, analyse du recueil.
1.7.1 à 1.7.4	Consentement, adhésion, ré-interrogation du refus, traçabilité.

3. Acteurs et responsabilités

Acteur	Rôle dans la procédure PPA
Coordinatrice de secteur (Pauline NICOLLET)	Pilote l'ensemble du processus PPA : planification, conduite de la VED, rédaction, saisie dans les outils, coordination interdisciplinaire, suivi des révisions.

Acteur	Rôle dans la procédure PPA
Direction (Bruno BASSET)	Approbation de la procédure. Arbitrage en cas de situation complexe. Signalement externe si l'évaluation révèle un EI ou une situation à risque.
Bénéficiaire (et/ou représentant légal)	Participation active à la co-construction du PPA. Exprime ses attentes, besoins et préférences. Signe le document. Peut demander révision à tout moment.
Proches aidants	Participent selon la volonté exprimée du bénéficiaire. Apportent des informations complémentaires sur le contexte de vie.
Intervenant à domicile (ADVF)	Observateur de terrain : signale au responsable de secteur toute évolution des besoins ou de l'environnement susceptible de déclencher une révision anticipée du PPA.
Professionnels de santé extérieurs (médecin, IDEL, kiné...)	Informés de la prise en charge par Vivéo Toulouse. Peuvent être sollicités pour coordination interdisciplinaire.

4. Procédure de réalisation du PPA

4.1 En amont — Préparation de la visite

La coordinatrice de secteur planifie le PPA en consultant le tableau de suivi (fichier EXCEL SUIVI ACTIVITE RH_C, onglet APA-PCH) afin d'identifier les bénéficiaires dont le PPA est à réaliser ou à renouveler dans les délais impartis. Elle prend rendez-vous avec le bénéficiaire en respectant la date limite de réalisation et ses disponibilités.

Avant la visite, la coordinatrice consulte le PPA précédent pour identifier les évolutions depuis la dernière évaluation, récupère la fiche de renseignements des professionnels de santé dans le dossier papier du bénéficiaire, et prépare la chemise PPA après vérification de son contenu à l'aide de la check-list dédiée.

Elle se connecte au formulaire numérique PPA via le site Vivéo (accès sécurisé avec les identifiants fournis par le support) et sélectionne le formulaire « Aide à Domicile — PPA — Projet Personnalisé d'Accompagnement Vivéo ».

4.2 Étape 1 — Conduite de l'échange avec le bénéficiaire

La coordinatrice conduit la visite dans une posture d'écoute active, de bienveillance et d'absence de jugement, favorisant l'expression libre du bénéficiaire. Elle recueille les informations en suivant le formulaire PPA sur le téléphone de l'agence, tout en maintenant un échange naturel et non directif.

Elle identifie les changements depuis le précédent PPA, repère les nouvelles fragilités ou ressources, et établit ou entretient le lien de confiance avec le bénéficiaire et ses proches aidants. Elle s'assure que le bénéficiaire comprend le rôle et les objectifs du PPA, et recueille son consentement explicite à la démarche.

4.3 Étape 2 — Évaluation de l'environnement domiciliaire

À l'issue de l'échange, la coordinatrice réalise une visite des lieux (seule ou en présence du bénéficiaire ou d'un proche) afin d'évaluer les contraintes et spécificités du domicile : accessibilité, sécurité, équipements disponibles, risques de chute, conditions d'hygiène, et adéquation avec les prestations envisagées.

Tout élément relevant d'un risque pour la sécurité ou le bien-être de la personne est immédiatement signalé à la direction et peut déclencher l'ouverture d'une fiche Événement Indésirable (EI) conformément à la procédure Vivéo-PROC-EI-001.

4.4 Étape 3 — Synthèse, plan d'aide et ressources complémentaires

À l'issue de la visite, la coordinatrice analyse la situation globale du bénéficiaire et formalise le plan d'aide personnalisé en définissant : les objectifs de l'accompagnement (maintien de l'autonomie, soulagement de

l'aidant, amélioration du confort, prévention des risques), les prestations retenues et leur fréquence, les desideratas d'horaires, de jours et de profil d'intervenant, et les besoins prioritaires identifiés.

En cas de problématiques hors du champ des prestations de Vivéo Toulouse (isolement social, difficultés financières, épuisement de l'aidant, aides techniques...), la coordinatrice oriente le bénéficiaire vers les ressources disponibles dans la chemise PPA : associations d'aidants, dispositifs d'écoute, formulaires APA/téléassistance, liste des IDEL, liste des psychologues conventionnés, CLIC, MAIA.

Elle recueille également l'identité complète des professionnels de santé intervenant auprès du bénéficiaire afin d'alimenter le volet coordination interdisciplinaire.

4.5 Étape 4 — Saisie, archivage et coordination

Au retour à l'agence, la coordinatrice récupère le formulaire PPA sur le drive (chemin : Gestion Opérationnelle/Vie du client_bénéficiaire/Aide à domicile) dans le dossier Eléments PP à Valider, elle vérifie son contenu. Elle l'intègre dans le dossier nominatif du bénéficiaire et dans le logiciel Ogust (onglet Documents du bénéficiaire, emplacement VEB/PPA, libellé : PPA_nomdubénéficiaire_date).

Elle crée une tâche dans l'onglet Activités d'Ogust avec un résumé synthétique du PPA, met à jour les interlocuteurs dans l'onglet Définition, et actualise le tableau Excel SUIVI ACTIVITE RH_C avec la date de réalisation et la date prévisionnelle du prochain PPA.

4.6 Coordination interdisciplinaire

La coordinatrice contacte les professionnels de santé identifiés pour les informer de la prise en charge par Vivéo Toulouse et, le cas échéant, partager les éléments du PPA pertinents pour la coordination. Ce contact est tracé dans Ogust (Activités > Tâches > Coordination Interdisciplinaire).

Tout échange avec un professionnel de santé extérieur est conduit dans le strict respect du cadre déontologique : aucune information médicale n'est transmise sans l'accord explicite du bénéficiaire ou de son représentant légal.

5. Fréquence de réalisation et conditions de révision

5.1 Fréquence standard

Situation	Fréquence	Responsable
PPA initial	À l'ouverture de tout nouveau dossier APA/PCH — dans un délai de 30 jours suivant le début de la prise en charge	Coordinatrice de secteur
Révision annuelle obligatoire	Au moins une fois par an — date limite visible dans SUIVI ACTIVITE RH_C	Coordinatrice de secteur
Révision anticipée	Dès que la situation du bénéficiaire évolue significativement (voir §5.2)	Coordinatrice de secteur sur signalement ADVF ou initiative propre

5.2 Déclencheurs d'une révision anticipée

Une révision anticipée du PPA est déclenchée dans les situations suivantes, sans attendre l'échéance annuelle :

- Hospitalisation du bénéficiaire ou retour à domicile après hospitalisation
- Chute grave ou accident domestique significatif
- Dégradation notable de l'autonomie signalée par l'ADVF ou un proche
- Changement de situation familiale (décès du conjoint, départ d'un aidant)
- Modification significative du plan d'aide APA/PCH

- Signalement d'une situation de maltraitance ou d'isolement sévère
- Demande expresse du bénéficiaire ou de son représentant légal
- Ouverture d'une mesure de protection juridique (tutelle, curatelle)

6. Contenu minimal du PPA

Le formulaire PPA de Vivéo Toulouse doit obligatoirement renseigner les rubriques suivantes :

Rubrique	Contenu attendu
Identification	Identité complète, date de naissance, coordonnées, représentant légal et personne de confiance.
Situation sociale et familiale	Composition du foyer, aidants présents, isolement social, ressources financières (indicatif).
État de santé et autonomie	Pathologies connues et déclarées, GIR, capacités fonctionnelles, traitements (liste — sans gestion médicamenteuse par l'ADVF).
Environnement domiciliaire	Accessibilité, risques identifiés, équipements d'aide technique, animaux de compagnie.
Attentes et préférences	Souhaits du bénéficiaire, habitudes de vie, préférences d'intervenant, horaires souhaités.
Objectifs de l'accompagnement	Objectifs co-construits, priorisés, mesurables et révisables.
Plan d'aide	Prestations retenues, fréquence, durée, jours et horaires, profil intervenant souhaité.
Professionnels de santé	Médecin traitant, IDEL, kiné, orthophoniste, pharmacien, autres intervenants — nom et coordonnées.
Ressources complémentaires	Associations, dispositifs d'aide, téléassistance, CLIC, MAIA, services mobilisés ou à mobiliser.
Consentement	Signature du bénéficiaire ou de son représentant légal — date et qualité.

7. Traçabilité et archivage

7.1 Supports de traçabilité

Support	Usage	Accès
Formulaire PPA numérique	Recueil en temps réel lors de la visite	Téléphone agence — site Vivéo
Drive agence (Google Drive)	Stockage et archivage des formulaires validés	Coordinatrice + direction
Logiciel Ogust	Dossier client — onglet Documents VEB/PPA + tâche Activités	Coordinatrice + direction
SUIVI ACTIVITE RH_C (Excel)	Tableau de bord des dates PPA réalisés et prévisionnels	Coordinatrice + direction
Dossier papier bénéficiaire	Chemise PPA physique conservée à l'agence	Coordinatrice

7.2 Règles d'archivage

Le formulaire PPA est conservé dans le dossier client Ogust et sur le drive de l'agence pendant toute la durée de la prise en charge et cinq ans après sa clôture, conformément aux obligations légales en matière

de conservation des documents médico-sociaux et aux règles RGPD définies dans la procédure Vivéo-PROC-RGPD-005.

L'accès au PPA est limité aux professionnels de Vivéo Toulouse ayant un besoin direct dans le cadre de leur mission. Il peut être communiqué au bénéficiaire ou à son représentant légal sur demande.

8. Lien avec la gestion des Événements Indésirables

Le PPA est un outil de prévention des Événements Indésirables : une évaluation rigoureuse et régulière des besoins permet d'anticiper les situations à risque avant qu'elles ne se dégradent. Réciproquement, tout EI survenant chez un bénéficiaire doit être examiné à la lumière de son PPA pour évaluer si une révision anticipée s'impose.

L'ADVF est le premier observateur des évolutions de la situation du bénéficiaire. Tout signalement d'une dégradation notable doit être transmis à la coordinatrice de secteur dans les 24 heures, qui apprécie la nécessité d'une révision anticipée du PPA conformément aux critères définis au paragraphe 5.2.

9. Amélioration continue

Dans le cadre de la démarche qualité de Vivéo Toulouse, le formulaire PPA fait l'objet d'une révision annuelle pour tenir compte des évolutions réglementaires, des retours d'expérience des coordinatrices et des bénéficiaires, et des recommandations de la HAS. Tout dysfonctionnement identifié dans la conduite des PPA (délai non respecté, rubrique insuffisamment renseignée, défaut de traçabilité) donne lieu à une action corrective inscrite au PACQ.

Les indicateurs de suivi des PPA (taux de réalisation dans les délais, taux de PPA révisés dans l'année, nombre de révisions anticipées) sont présentés en réunion mensuelle qualité et en réunion trimestrielle REX.

10. Entrée en vigueur et révision

La présente procédure entre en vigueur à compter de sa validation par la direction de Vivéo Toulouse. Elle annule et remplace la version PROC-5.1.2_PPA_V1 du 09/12/2025. Elle est révisée au minimum une fois par an, ou à l'occasion de toute évolution réglementaire significative ou de tout retour d'expérience le justifiant.

Toute modification est soumise à validation de la direction et donne lieu à la création d'une nouvelle version documentaire. Les versions antérieures sont archivées et accessibles sur demande. L'ensemble des collaborateurs concernés est informé lors de la mise en vigueur et lors de chaque révision, par voie de communication interne et intégration au parcours de formation des nouveaux entrants.