



Ville de
MIONS

CCAS | CENTRE COMMUNAL
D'ACTION SOCIALE

PROJET DE SERVICE 2021 - 2026

Service d'Aide et
d'Accompagnement à Domicile



Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Centre Communal d'Action Sociale

7 Allée du Château 69780 Mions



LE MOT DU PRÉSIDENT

Maintenir les personnes âgées le plus longtemps possible à domicile est une priorité du CCAS de Mions. Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile y contribue de part ses missions et son engagement au quotidien sur le terrain.

Cependant, l'équilibre budgétaire de ce services est difficile à trouver et ce depuis de nombreuses années. En effet, l'encadrement des tarifs par l'État ne permet pas d'ajuster les recettes aux dépenses de la structure. Une étude rendue publique par Capital précise que le tarif moyen fixé par les conseils départementaux est de 20,67€ alors que le coût de revient moyen est de 24,24€ ce qui ne permet pas de financer des temps de coordination et des actions de qualité en faveur du service rendu. A ce jour, l'équilibrage budgétaire du SAAD de Mions n'est possible que grâce au versement d'une subvention d'équilibre par la Ville de Mions, via le budget du CCAS. Pour que ce service soit viable et autonome sur du long termes il est nécessaire :

- de réduire la masse salariale en mettant en œuvre la loi relative à l'exonération des charges patronales pour les SAAD
- d'augmenter régulièrement les tarifs dans le respect du cadre réglementaire afin de couvrir les charges
- de répondre à l'ensemble des préconisations de la charte nationale qualité des services à la personne afin de maintenir le financement de certains partenaires.

A titre indicatif, en 2020, le budget du Service d'aide et d'accompagnement à domicile a été de 275 036€.

La subvention d'équilibre versée par le CCAS pour un montant de 141 811 € représentait 52% des recettes, le reste des recettes provenant de la participation des bénéficiaires et des organismes financeurs pour 29% et des autres produits relatifs à l'exploitation pour 19% .

Le SAAD du CCAS de Mions, créé en 1978 est un outil précieux pour la ville puisqu'il s'agit d'un service public en capacité de répondre aux besoins urgents des Miolands, y compris en période de crise sanitaire. Il contribue au maintien à domicile d'une quarantaine de personnes âgées en perte d'autonomie pour la section maintien à domicile et d'environ 80 personnes pour la section portage de repas étant précisé qu'une liste d'attente est toujours active pour la section maintien à domicile. Cependant, concernant la section maintien à domicile, il s'agit d'un service fragile de part sa structuration actuelle, son fort taux d'absentéisme et qui a besoin de voir son projet redéfini.

C'est dans ce contexte que la direction du CCAS a travaillé en lien étroit avec la cheffe de service du Saad et l'équipe de professionnels pour réaliser un diagnostic précis de la situation du service à fin décembre 2020 tant sur le plan de l'activité que sur le plan des moyens alloués.

Cette analyse a permis d'élaborer le projet de service (2021-2025) et de définir nos objectifs et notre plan d'actions pour les 5 prochaines années.

Claude COHEN

*Maire de Mions
Président du CCAS*

HISTORIQUE DU SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

1978

Création d'un Service d'aides ménagères à domicile par délibération du Conseil d'Administration du Bureau d'aide sociale de Mions.

2000

Signature d'une convention avec la **Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales (CNRACL)** pour un versement direct des prises en charge de leurs bénéficiaires au SAAD.

2002

Attribution d'un agrément au service pour une durée de 5 ans par le Département du Rhône.

2009

Signature d'une convention avec la **Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale (MGEN)** pour un versement direct des prises en charge de leurs bénéficiaires au service d'aide ménagère.

Signature d'une convention avec le **Groupe Inter Mutuelles Assistance (GIMA)** pour un versement direct des prises en charge de leurs bénéficiaires au service d'aide ménagère.

2011

Signature d'une convention avec la **Mutualité Sociale Agricole (MSA)** pour un versement direct des prises en charge de leurs bénéficiaires au service d'aide ménagère.

2012

Renouvellement agrément du SAAD en date du 07 juin 2007. Le SAAD est autorisée à assurer la fourniture de services à la personne exclusivement au bénéfice des particuliers.

2015

Évolution du service d'aide ménagère qui devient **Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)** conformément au cahier.

des charges qui lui est imposé suite à l'adoption de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (dite "Loi ASV").

Nouvelle tarification du service de portage de repas à domicile indexée sur les revenus fiscaux mensualisés des bénéficiaires.

2016

Signature d'une convention avec la **Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) du Rhône** pour un versement direct des prises en charge de leurs bénéficiaires au SAAD.

2018

La Métropole de Lyon **autorise** l'établissement jusqu'au 02 Janvier 2027.

Le SAAD anciennement agréé ayant basculé dans l'autorisation est soumis à l'obligation légale de procéder à l'évaluation de ses activités et de la qualité de ses prestations au moyen d'évaluations internes et externes selon le calendrier fixé par le décret du 2 mai 2017.

Évaluation externe du SAAD par un organisme indépendant.

Signature d'une convention avec la Métropole de Lyon pour un **versement direct des prises en charge** des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (**APA**) ou la prestation de compensation du handicap (**PCH**) au SAAD.

2020

Signature d'une convention avec la Métropole de Lyon pour la mise en place du **système de pointage des interventions (télégestion)** pour les bénéficiaires de l'APA et de la PCH.

ORGANISME GESTIONNAIRE

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Mions est l'organisme gestionnaire du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD).

Le CCAS est un établissement public administré par un Conseil d'Administration et présidé par le Maire. Il est le premier interlocuteur social des Miolands de par sa proximité et son attachement à la commune de Mions.

Le Conseil d'Administration du CCAS qui est au cœur de cette politique sociale, impulse et définit les priorités et les modalités d'attribution des aides en respectant trois principes fondamentaux :

- son champ d'intervention s'inscrit dans le domaine de l'action sociale
- les aides sont réservées aux habitants de la commune
- les aides sont accordées avec égalité de traitement parmi les bénéficiaires

Le CCAS est une structure de proximité s'adressant à tous les habitants pour que chacun trouve sa place à Mions.

POURQUOI UN PROJET DE SERVICE ?

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale impose aux services médico-sociaux d'établir un projet de service. Il est l'élément central de la stratégie des services médico-sociaux. Il définit la politique générale du service et impulse une dynamique pour les cinq années à venir.

Rédiger un projet de service, c'est répondre aux trois points suivants :

- analyser l'existant
- déterminer les objectifs pour les années à venir
- déterminer les modalités d'action et les indicateurs pour y parvenir

Il est établi à partir :

- des dispositions obligatoires dans les services médico-sociaux
- des recommandations des bonnes pratiques professionnelles de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Établissements et Services sociaux et Médico-sociaux (ANESM)

Il développe notamment le vivre ensemble et les actions à destination des seniors ou intergénérationnelles.

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) est une des réponses de la collectivité à l'accompagnement des Seniors dans leur parcours de vie afin de leur permettre de se maintenir à domicile. Le CCAS de Mions, en complément de son action sociale sur la commune et du SAAD gère également une résidence autonomie. Ces trois services permettent de répondre aux besoins des seniors de la Ville de Mions de manière coordonnée.

La Commission Permanente du CCAS, instruit et statue les demandes dans les domaines suivants :

- aides facultatives
- admissions à la Résidence autonomie Marianne
- admissions au Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
- admissions au Service de portage de repas pour les personnes de moins de 65 ans
- toutes autres demandes d'aides ou de services proposés par le CCAS

Le projet de service vise à une amélioration de l'accompagnement des bénéficiaires dans le respect d'une réalité budgétaire. Nous avons fait le choix de réaliser ce 1er projet par nos propres moyens, sans aide extérieure.

La direction du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile a réalisé :

- une enquête auprès des bénéficiaires
- deux groupes de travail avec des membres du personnel
- un groupe de travail avec des membres de la commission permanente du CCAS
- un groupe de travail dans le cadre de l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS)
- des entretiens auprès du Président et de la Vice-Présidente du CCAS pour recueillir leur avis

Ces différentes études ont servies de base à l'élaboration de ce nouveau projet 2021-2026.

LE CADRE JURIDIQUE ET D'AUTORISATION

Le régime juridique des services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) est modifié par la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.

Conformément aux dispositions des 6° et 7° du I. de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles :

Désormais tous les services intervenants auprès des publics fragiles au sens du code de l'action sociale et des familles (CASF), personnes âgées, personnes en situation de handicap, familles en difficultés, relèvent du régime de l'autorisation délivrée par le Président du Conseil départemental.

Depuis le 30 décembre 2015, tous les services agréés relevant du droit d'option ont basculé automatiquement dans le régime de l'autorisation, sans habilitation à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale, pour une durée de 15 ans à compter de la date de leur dernier agrément.

PRESENTATION DU SERVICE

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) de Mions a renouvelé son agrément en 2012. Il était autorisé pour assurer un service à la personne. En 2015, avec la loi ASV, le service est réputé autorisé pour une durée de 15 ans à compter de la date du dernier agrément soit du 02 Janvier 2012 au 02 Janvier 2027.

Les publics concernés sont, les personnes âgées, ou en situation de handicap ou en sortie d'hospitalisation.

Les missions du SAAD de Mions sont de :

- contribuer au maintien du bénéficiaire dans son cadre de vie le plus longtemps possible
- soutenir le bénéficiaire dans les actes de la vie quotidienne afin de préserver son autonomie
- maintien ou développement des activités sociales
- soulager les aidants

Tous les services d'aide à domicile sont désormais soumis aux mêmes règles de fonctionnement prévues par le Code de l'action sociale et des familles et par le cahier des charges national annexé au décret n° 2016-502 du 22 avril 2016.

Les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) désignent les organismes privés ou publics qui interviennent en qualité de prestataires, pour des actions liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage. Ils accompagnent notamment les personnes âgées dépendantes, les personnes handicapées ainsi que les familles fragilisées.

Pour mettre en œuvre ses missions notre service propose les prestations suivantes :

- l'aide au maintien à domicile
- le portage de repas à domicile

Le service a également pour mission complémentaire d'accompagner les bénéficiaires, les conseiller et orienter les familles lorsque c'est nécessaire.



• La section maintien à domicile

Les missions

Le concept de "maintien à domicile " englobe l'ensemble des moyens mis en œuvre pour qu'une personne en perte d'autonomie puisse rester à son domicile dans de bonnes conditions. Le SAAD n'étant pas un service de soins infirmiers, il ne peut se substituer aux professionnels de santé pour des actes tels que : mise en place de bas de contention, entretien des ongles, préparation et distribution des médicaments...

Pour autant, lorsque le SAAD de Mions est couplé à un service de soins infirmiers, il peut constituer une alternative à l'entrée en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD).

Les Prestations proposées



Aide à la toilette



Aide à l'entretien du linge



Aide à l'habillage



Accompagnements extérieurs



Transferts



Aide à la préparation des repas



Aide à l'entretien du logement



Temps de présence

• La section portage de repas à domicile

Dans le cadre de ses actions d'aide au maintien à domicile le SAAD propose aux personnes résidant sur Mions qui le nécessitent, un service de portage de repas à domicile assurant une alimentation équilibrée et variée. Ce service consiste en une livraison d'un repas par bénéficiaire et par jour.

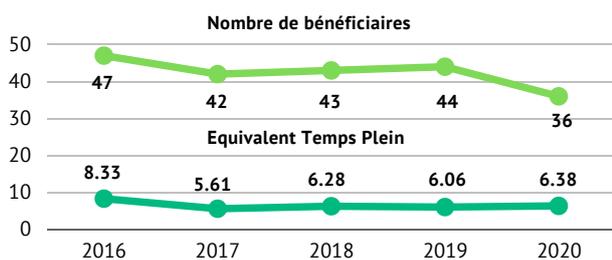
Il s'adresse aux personnes âgées de 65 ans et plus. Pour toutes les personnes de moins de 65 ans, l'accès au service de portage de repas à domicile est étudié par la Commission Permanente du CCAS de Mions.



ÉTAT DES LIEUX ET DIAGNOSTIC

ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DU SERVICE - SECTION MAINTIEN À DOMICILE

Évolution du nombre de bénéficiaires et des ETP



Données CCAS - 31/12/2020

Le nombre de bénéficiaires accompagnés entre 2017 et 2019 était relativement stable après avoir légèrement diminué fin 2016. La moyenne sur ces 4 années était de 44 bénéficiaires. En 2020, la baisse est majoritairement liée à la crise sanitaire. Le nombre d'ETP a diminué en 2017 parallèlement à la baisse d'activité. Entre 2017 et 2020 le nombre d'ETP reste stable, le nombre moyen d'ETP étant de 6. En 2020, le service compte 6.38 ETP remplaçants inclus.

Évolution du nombre d'heures d'interventions réalisées



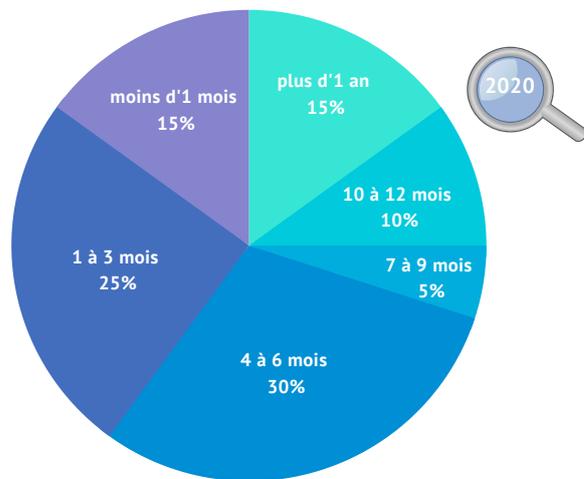
Données CCAS - 31/12/2020

On constate que le nombre d'heures réalisées diminue plus, en proportion, que le nombre de bénéficiaires. Entre 2016 et 2019, le nombre d'heures a diminué de - 33%. Le nombre moyen d'heures par bénéficiaires est passé de 172 heures en 2016 à 123 en 2019.

Évolution du taux d'absentéisme de 2016 à 2020

Depuis 2016 le taux d'absentéisme moyen est de 20,2%. En 2020, le taux d'absentéisme a été de 34.68%, en raison de la crise sanitaire qui est venue aggraver la situation déjà fragile. A titre indicatif, le seuil d'alerte selon le site officiel du MEDEF (Lyon Rhône.fr) est de 8%.

Répartition de la durée d'attente des bénéficiaires ayant sollicité leur admission



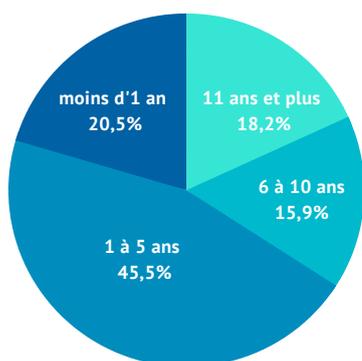
Données CCAS - 31/12/2020

Le nombre de demandeurs augmente au fil des mois cependant l'effectif présent n'a pas permis de répondre à la demande depuis 2019. Une liste d'attente a été mise en place et des critères d'admission permettant de prioriser les admissions ont été adoptés, fin 2020, et validés par la commission permanente pour prioriser les demandes.

Au 30 juin 2020, **20 Miolands** étaient sur liste d'attente pour un total de **276 heures** mensuelles à réaliser. Pour 15% des demandes, le temps d'attente dépassait 1 an. Depuis, la liste d'attente a diminué car les prospects ont trouvé d'autres solutions auprès de services privés.

Le taux d'absentéisme est supérieur au seuil d'alerte depuis de nombreuses années. En 2020, on note une forte augmentation de celui-ci, liée en partie à la crise sanitaire. Par conséquent il a été nécessaire de créer une liste d'attente la demande étant plus importante que les heures mobilisables.

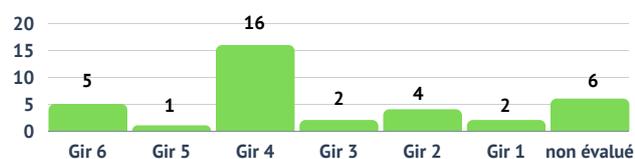
Répartition de la durée d'accompagnement des bénéficiaires



Données CCAS - 31/12/2020

La majorité des bénéficiaires est prise en charge depuis au moins 5 ans. Cet accompagnement sur plusieurs années, permet d'instaurer une relation de confiance avec le service. Cette durée participe à un sentiment de sécurité et de stabilité essentiel au bien-être des bénéficiaires. Il permet aussi de mettre en place des actions de prévention de la perte d'autonomie et de les adapter à l'évolution de la situation des personnes âgées prises en charge.

Répartition du GIR des bénéficiaires en 2020

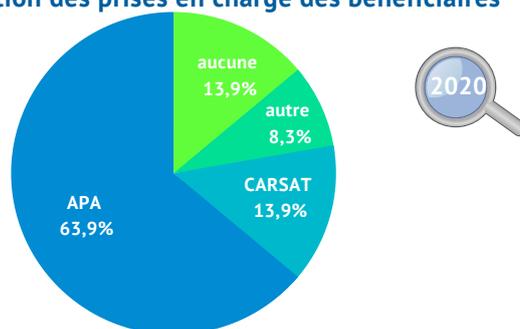


Données CCAS - 31/12/2020

Le service accompagne majoritairement des personnes dont le degré d'autonomie a été évalué en GIR 1 à 4.

Par les moyens qu'il met en œuvre mais aussi par les différentes aides des organismes, nous constatons que le service participe au soutien des bénéficiaires face à leur perte progressive d'autonomie.

Répartition des prises en charge des bénéficiaires



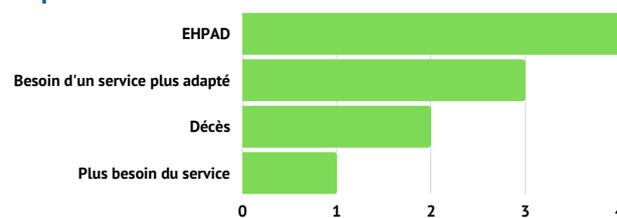
Données CCAS - 31/12/2020

La majorité des bénéficiaires font l'objet d'une prise en charge par un organisme.

L'APA étant majoritaire en 2020 avec 63,9% des bénéficiaires concernés compte tenu de la prise en charge majoritaire de personnes relevant des GIR 1 à 4.

Pour 13,9% des bénéficiaires, ils ne relèvent pas d'une prise en charge au regard de leur degré d'autonomie ou de leurs ressources et font appel au service uniquement pour des prestations de ménage.

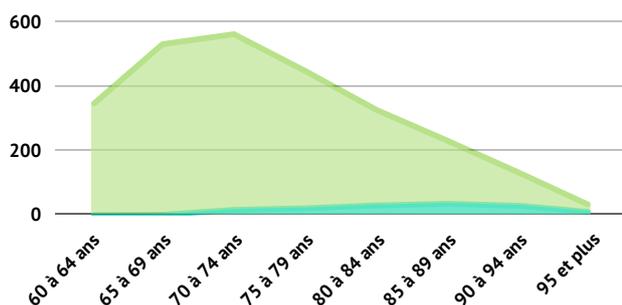
Répartition des motifs d'arrêt de service en 2020



Données CCAS - 31/12/2020

La moyenne d'âge des personnes qui mettent fin au service est de 86 ans. On peut observer que le départ en EHPAD est la première cause d'arrêt du service. La 2ème étant l'impossibilité du service à répondre aux besoins des bénéficiaires en perte d'autonomie nécessitant des interventions sur des plages horaires beaucoup plus importantes, le soir, les nuits et les week-ends.

Bénéficiaires du SAAD comparés aux personnes âgées de plus de 60 ans du régime général de la CARSAT en 2020



Source CARSAT 2020 et CCAS de Mions

En 2020, seules des personnes âgées de 75 ans et plus étaient prises en charge au titre du maintien à domicile par le SAAD à l'exception d'une personne. Les autres bénéficiaires de moins de 75 ans relevaient du portage de repas.

Au delà de 95 ans 43,5% des personnes âgées du régime général de la CARSAT étaient pris en charge par le service.

Augmentation des tarifs du service



L'augmentation du tarif est limitée annuellement par une circulaire pour les bénéficiaires de la Caisse Nationale Assurance Vieillesse et par arrêté conjoint du ministre des solidarités et de la santé, du ministre de l'économie des finances et de la relance pour les autres bénéficiaires.

Le tarif du SAAD a évolué en fonction du tarif de la CARSAT entre 2016 et 2020 avec une augmentation du tarif de 3,5% (20,30€ à 21€).

La montant pris en charge au titre de l'APA a quant à lui augmenté entre 2016 et 2020 de 14,3% (17,5€ à 20€). Le ticket modérateur (il s'agit du reste à charge des bénéficiaires entre le tarif facturé par le SAAD et le montant de la prise en charge de l'APA par la Métropole de Lyon) a quand à lui diminué de 64%. (2,8€ à 1€). Le reste à charge est passé de 2,80€/heure à 1,00€/heure.

Par ailleurs le SAAD n'applique pas de facturation aux usagers pour les kilomètres effectués par les agents pendant les interventions.

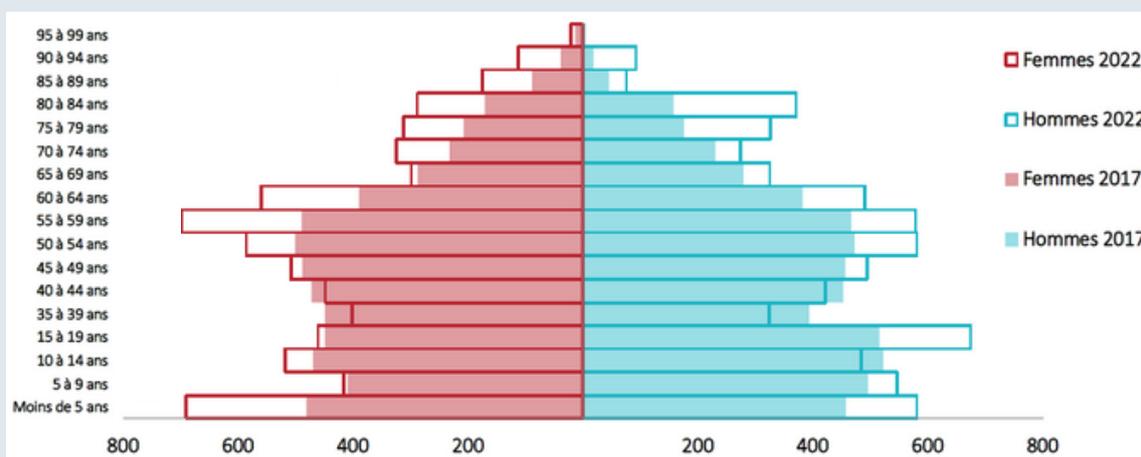


La Commission Permanente a fait le choix de prioriser les interventions d'aide à la personne et aux personnes en perte d'autonomie.

Le règlement de fonctionnement du service devra définir les conditions d'accès à celui-ci, notamment concernant l'accès au Saad aux personnes sans prise en charge financière.

Le projet de service devra se positionner sur l'intérêt de proposer une offre de service le soir, les nuits et les week-ends. Suivre des bénéficiaires sur une longue période, favorise l'individualisation de la prise en charge.

Pyramide des âges de la population projetée 2017-2022

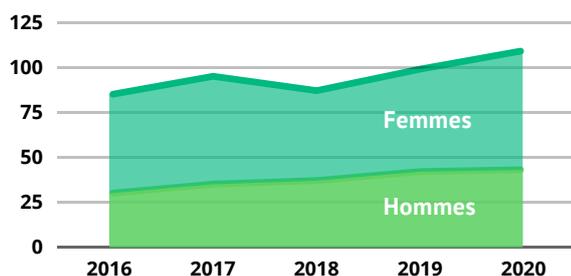


Le rapport diagnostic de l'Analyse de Besoins Sociaux, réalisé par le cabinet Ithéa Conseils prévoit une augmentation du nombre de seniors (60 ans et plus) y compris des seniors + (75 ans et plus) d'ici à 2022.

ÉTAT DES LIEUX ET DIAGNOSTIC

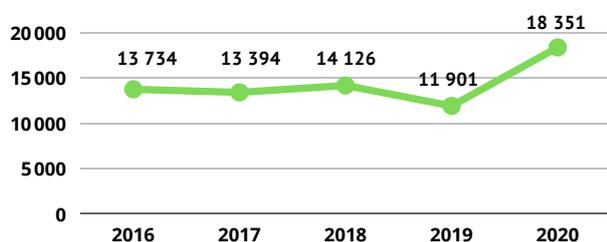
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DU SERVICE - SECTION PORTAGE DE REPAS À DOMICILE

Nombre de bénéficiaires et répartition par sexe



En 2020, le service a accompagné 109 Miolands dont 43 hommes et 66 femmes. L'activité de portage de repas augmente progressivement depuis 2018.

Évolution du nombre de repas facturés



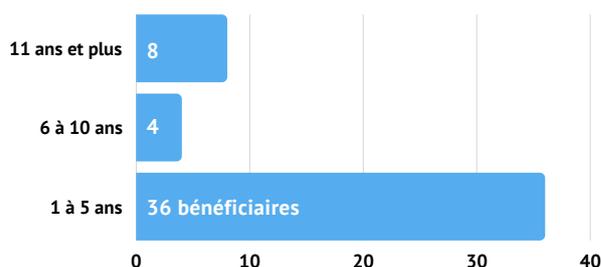
Entre 2016 et 2018, le nombre de repas était relativement stable. On note une légère diminution des repas facturés et livrés en 2019. Sur cette année 2019 la baisse d'activité était principalement liée à l'insatisfaction de certains bénéficiaires.

En 2020, en moyenne 1529 repas par mois ont été livrés. Cette augmentation est liée au confinement décidé par le Gouvernement pendant la crise sanitaire mais aussi au fonctionnement du service qui propose des repas différents les week-ends et de meilleure qualité d'après les bénéficiaires.

On note une hausse importante du nombre de repas livrés et facturés au cours des confinements en mars et en novembre et une légère baisse pendant la période estivale qui s'explique par les départs en vacances. De nombreux bénéficiaires ayant intégré le service durant les confinements ont maintenu leur inscription depuis.

Durée d'accompagnement des bénéficiaires

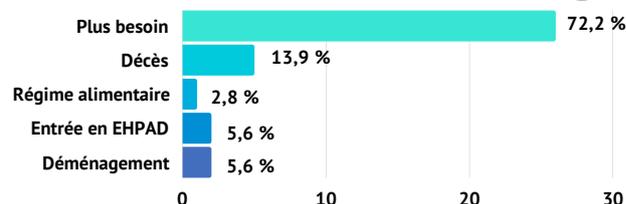
Répartition de la durée d'accompagnement des bénéficiaires



La durée moyenne d'accompagnement est de 2 ans et demi.

Nous pouvons constater que l'accompagnement s'arrête pour différents motifs :

Répartition des arrêts de service



6,3% des bénéficiaires ont arrêté le portage de repas car ils doivent suivre un régime alimentaire sur prescription médicale que le service ne peut fournir à ce jour, ce qui peut être un frein lors des demandes d'inscription.

Évolution du nombre de repas facturés par mois



REPARTITION DES BENEFICIAIRES DU SAAD SUR LA COMMUNE EN 2020



Comme on peut le constater, les bénéficiaires sont majoritairement repartis autour du centre ville : Centre, Le Charbonnier, Mangetemps et Pasteur.

Dans les quartiers plus éloignés, le SAAD accompagne peu de bénéficiaires. Cette répartition géographique démontre un besoin de communication sur les activités du SAAD auprès de l'ensemble des quartiers éloignés du centre de Mions.



L'ENQUÊTE AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES

Une enquête auprès des bénéficiaires du service de maintien à domicile (30 personnes) et du portage de repas à domicile (56 personnes) a été diffusée fin 2019.

Sur les 86 questionnaires, 54 nous ont été retournés (28 pour le maintien à domicile et 24 pour le service de portage de repas à domicile)

On note que les Miolands font appels au SAAD pour les raisons suivantes :

- incapacité de faire certains actes quotidiens
- perte du conjoint
- retour d'hospitalisation pour convalescence
- changement de service

La récurrence des motifs confirme le rôle du SAAD auprès des personnes en perte d'autonomie.

SECTION MAINTIEN A DOMICILE

Pour **73%** des bénéficiaires, le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile du CCAS est le premier service qui les prend en charge. Ils font appel au service car le tarif est attractif, le service est local...

Continuité du service : **60 %** des bénéficiaires précisent que l'intervention prévu à pu être maintenue en cas d'absentéisme grâce à l'intervention d'une remplaçante.

Communication auprès des bénéficiaires : **60%** expriment être suffisamment informé par les différentes prise en charge financières possible.

Pour **73%** des bénéficiaires, l'accompagnement réalisé par les agents correspond à leurs besoins et leurs attentes.

L'enquête fait également ressortir des points de vigilances :

- **10%** des bénéficiaires expliquent que le service n'est pas en capacité d'assurer l'ensemble des prises en charges qui leurs sont accordées par les organismes.
- **16%** des bénéficiaires n'ont pas connaissances des personnes à contacter en cas d'urgence.

SECTION PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

L'analyse est faussée par un **retour de seulement 50% des questionnaires.**

Il semblerait qu'une majorité des personnes mécontentes n'aient pas répondu.

Parmi les réponses apportées :

- **89% sont satisfaits par le service**
- **81% sont satisfaits par la qualité des repas**
- **71% sont satisfaits par les tarifs indexés sur les revenus**
- 32% précisent ne pas être satisfaits par les entrées
- 7% peu satisfait par le service
- 4% ne se sont pas prononcé sur leur satisfaction

Les agents du SAAD qui interviennent auprès de bénéficiaires sur le temps du repas ont constaté que les repas proposés étaient peu adapté aux personnes âgées tant au niveau de la composition (abondance de féculent, peu de légumes) que de la texture (semoule, boulgour...) ce qui favorise les fausses routes.

Quelle réponse apporter aux bénéficiaires en cas d'absentéisme ?
Quelle communication développer pour informer les personnes âgées de la commune ?

L'absence de réponse pose question.
Il faudra s'interroger sur les modalités de communication pour améliorer le taux de réponse.
L'adaptation des menus aux personnes âgées est

L'ENQUETE AUPRES DES AGENTS DU SERVICE

Lors d'une réunion d'équipe, les agents sociaux du maintien à domicile ont fait part de leurs réflexions sur le fonctionnement du SAAD.

LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

Les agents expriment des difficultés face à l'accompagnement des personnes en grande dépendance. Ces prises en charge complexes nécessitent des techniques professionnelles spécifiques afin de répondre aux besoins de ces bénéficiaires.

Les agents expriment également être en difficulté et avoir besoin d'être accompagnés avec des familles conflictuelles, en cas de sorties d'hospitalisation, dans l'attente d'entrées en EHPAD ou en cas de décès de la personne accompagnée.

Un cahier de liaison au domicile du bénéficiaire permet actuellement aux agents de faire remonter chaque semaine au Chef du service des informations, des questionnements, des difficultés rencontrées auprès des bénéficiaires. Il est également utilisé pour communiquer avec la famille.

Or cet outil de communication connaît des limites et ne permet pas une remontée d'informations suffisamment efficace des incidents et du contenu des interventions à la Direction du CCAS.



Il semble nécessaire de :

- repenser la remontée d'informations par l'élaboration d'un outil de reporting à destination des agents et des familles (informations claires, fiche de signalement...)
- proposer un plan de formation aux agents centré sur l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie
- proposer aux agents un accompagnement dans l'exercice de leurs missions par le biais de l'analyse de la pratique

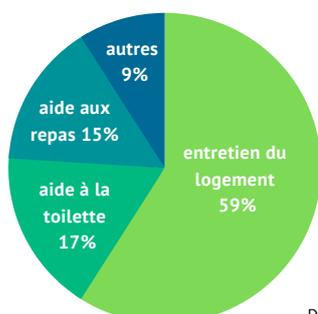
SECTION MAINTIEN A DOMICILE

Le premier point relevé par les agents sociaux, est la représentation du service par le grand public comme étant un service de "femmes de ménage".

La méconnaissance du cadre d'intervention et des missions du service : Des actes infirmiers sont parfois demandés aux agents qui ne sont pas qualifiés pour ces missions et par conséquent qui ne sont pas réalisés.

Nous pouvons constater que la part dévolue à l'entretien du logement est majoritaire alors que les interventions pour des actes essentiels (aide à la toilette et l'aide à la préparation des repas) sont moins sollicités.

Répartition des prestations du maintien à domicile



Données CCAS - 31/12/2019

Il est nécessaire que le règlement du service pose le cadre des missions des agents afin d'éviter à l'avenir que les agents soient perçus uniquement comme des "femmes de ménage".

Il est important de rappeler que un SAAD est un service médico-social et que par conséquent sa mission première est l'accompagnement à la prévention de la perte de l'autonomie par une aide humaine à la réalisation des actes de la vie quotidienne.

Il est nécessaire d'intégrer une réflexion autour de la démarche qualité dans le projet de service.

Le projet personnalisé doit fixer le cadre de l'accompagnement pluridisciplinaire pour le bénéficiaire, en incluant la famille et/ou les aidants.



ÉVALUATION EXTERNE

Dans le cadre de son autorisation de fonctionnement, le SAAD à l'obligation de réaliser une évaluation externe. Fin 2018, le SAAD a réalisé avec l'aide du prestataire Elantiel son évaluation externe. L'évaluation externe a été finalisée en mars 2019 et a donné lieu à plusieurs recommandations pour permettre la mise en conformité du service conformément aux obligations issues de la loi du 02 janvier 2002.

L'évaluation externe préconise la mise en place et/ou l'actualisation des documents obligatoires suivants :

- Projet de service
- Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)
- Livret d'Accueil et Règlement de fonctionnement
- Contrat individuel de prestations
- Projet de vie personnalisé
- Dossier Individuel de Prise en Charge (DIPEC)

Outre ces documents, les évaluateurs ont formulé d'autres préconisations :

- Mettre en place des procédures de suivi des situations, de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance.

- Permettre aux agents d'échanger sur le pratique professionnel et les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles.
- Prendre en compte l'expression des bénéficiaires
- Formaliser des collaborations interprofessionnelles autour du bénéficiaire
- Inclure de manière explicite la dimension sociale du SAAD à travers les documents
- Suivre régulièrement de l'accompagnement du bénéficiaire

Outre ces documents, les évaluateurs ont formulé d'autres préconisations :

- Prendre en compte l'expression des bénéficiaires
- Formalisations des collaborations interprofessionnelles autour du bénéficiaire
- inclure de manière explicite la dimension sociale du SAAD à travers les documents
- suivi régulier de l'accompagnement du bénéficiaire

La prochaine évaluation interne aura lieu en janvier 2022 et l'évaluation externe en janvier 2025.

ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX

L'analyse des besoins sociaux réalisée par le cabinet ITHEA Conseil sur la commune pour le CCAS et la Ville de Mions en 2021 a mis en évidence certains constats concernant l'aide à domicile des seniors : malgré une offre développée par le CCAS pour le maintien à domicile, les acteurs évoquent comme ailleurs un manque d'intervenants pour l'aide à domicile lié aux difficultés de recrutement de professionnels. Un enjeu de continuité du service public d'aide à domicile a été ainsi soulevé notamment au vu de l'émergence de nombreuses offres privées qui peuvent fidéliser leurs intervenants grâce à des avantages salariaux. Les acteurs ont également mentionné un enjeu pour les seniors précaires quant à l'accès à ce type de services privés qui sont généralement à un coût élevé. Par ailleurs, l'étendue de la ville peut être un obstacle pour la mobilité des seniors tout particulièrement les seniors en perte d'autonomie. Les participants aux groupes de réflexion de l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) ont ainsi évoqué le besoin de pouvoir accompagner ces seniors dans leur parcours au sein de la commune, notamment ceux de quartiers plus éloignés du centre.

L'analyse des besoins sociaux a permis de définir des pistes d'action concernant le Service d'Aide et d'accompagnement à domicile :

- Valoriser le métier pour faciliter le recrutement en agissant sur la question de la formation et des salaires.
- Proposer des formations locales mutualisées avec d'autres structures de façon partenariale avec une rotation des agents en formation afin d'éviter des absences pouvant entraîner des ruptures de parcours pour les seniors.
- Développer des services d'aide à domicile tarifés pour les plus précaires en partenariat avec la Métropole de Lyon
- Renforcer le travail en collaboration avec les intervenants à domicile
- Renforcer les partenariats avec les structures environnantes (EHPAD notamment...) pour favoriser au mieux les arrivées dans les nouvelles structures.
- Créer une prestation d'accompagnement au sein du SAAD du CCAS.

LES MOYENS FINANCIERS

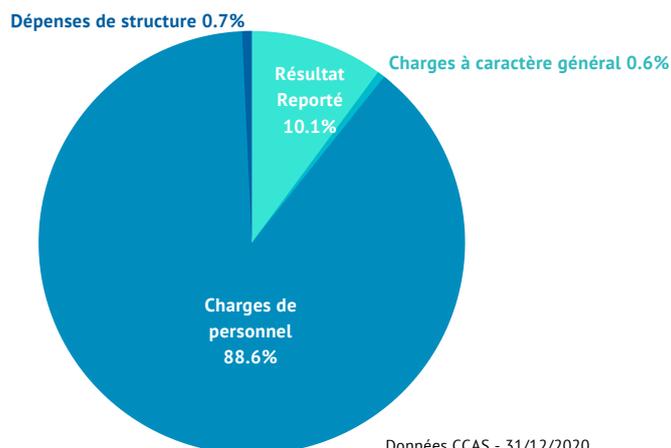
DÉPENSES 2020

002 – RÉSULTAT REPORTE DE FONCTIONNEMENT	26 390,48 €
011- CHARGES A CARACTÈRE GÉNÉRAL	1 502,03 €
012- CHARGES DE PERSONNEL ET FRAIS ASSIMILES	231 787,11 €
016- DÉPENSES AFFÉRENTES A LA STRUCTURE	1 919,26 €
TOTAL DES DÉPENSES	261 598,88 €

RECETTES 2020

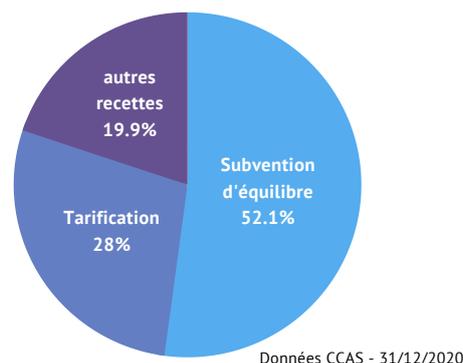
002 – RÉSULTAT REPORTE DE FONCTIONNEMENT	0,00 €
017- PROD. TARIFICATION MÉTROPOLE	51 027,30 €
017- PROD. TARIFICATION USAGERS	22 609,48 €
017- PROD. TARIFICATION ORGANISMES	2 489,83 €
018-REMBOURSEMENTS S/REM PERSONNEL	46 494,89 €
018- REFACTURATION BUDGET ANNEXE	6 069,00 €
018- SUBVENTION D'ÉQUILIBRE CCAS	141 811,00 €
018-SUBVENTION SOUTIEN COVID	1 532,00 €
018- AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE	2,31 €
TOTAL DES RECETTES	272 033,50 €

Répartition des dépenses



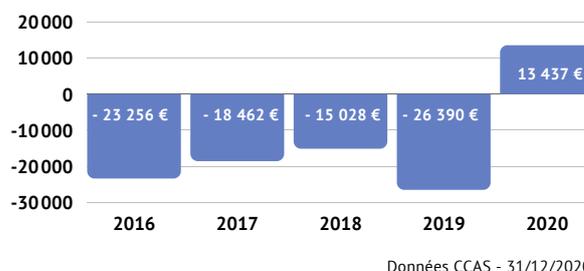
La masse salariale est le principal poste de dépense du service, suivi en 2020, par le déficit cumulé. L'absentéisme des agents a donc un impact direct sur le déficit.

Répartition des recettes



En 2020, le versement d'une subvention d'équilibre plus importante que les années précédentes a permis de résorber le déficit cumulé depuis plusieurs années. Il conviendra de réduire l'absentéisme et les dépenses de personnel, notamment de remplacement, afin stabiliser la situation.

Résultats cumulé



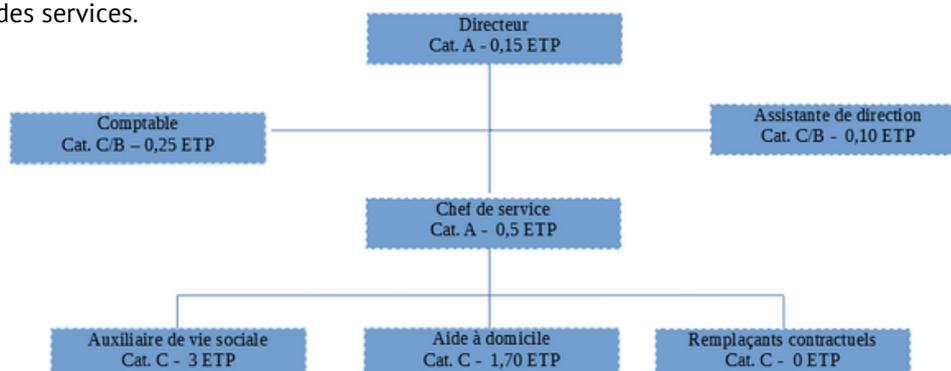
Le résultat cumulé s'est amélioré en 2020 compte-tenu du résultat excédentaire de l'exercice. Cette tendance devrait se confirmer pour 2021 avec le transfert de la section portage de repas de la résidence vers le SAAD.



LES MOYENS HUMAINS

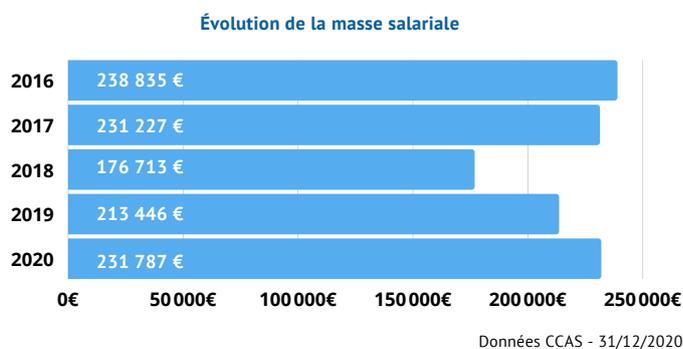
Organigramme du service

L'organigramme présenté ci-dessous a été actualisé le 15 avril 2021 conformément à la délibération n°ASO_DL_2021_022 relative à la réorganisation du CCAS et de ses services annexes. Cette réorganisation a permis de mieux répartir les postes administratifs au sein des services du CCAS et ainsi de prendre en compte la réalité des coûts pour chacun des services.

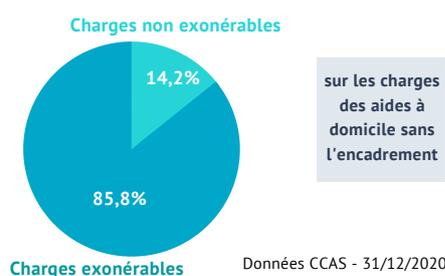


Exonération des charges patronales

La masse salariale est le premier poste de dépense au sein du Service d'aide et d'accompagnement à domicile par conséquent il est important de dégager des marges de manœuvre afin d'améliorer l'équilibre budgétaire.



Estimation proportion de charges relevant de l'exonération pour les aides à domiciles



Les structures d'aide à domicile employant des professionnels qui interviennent dans le domicile à usage privatif des personnes fragiles et notamment les personnes âgées ou handicapées peuvent bénéficier d'une exonération des cotisations patronales d'assurances sociales (maladie, maternité, invalidité, vieillesse) et d'allocations familiales conformément à l'article L241-10 Code de la Sécurité Sociale, mis à jour par la loi n° 2020-1577 du 14 décembre 2020, ces dispositions entrent en vigueur le 1er janvier 2021. Un travail est engagé avec la Direction des Ressources Humaines afin de mettre en place cette exonération dès 2022 et une demande de remboursement des cotisations éligibles à l'exonération sera déposée auprès des services de l'URSAFF qui statuera sur la recevabilité de cette demande.

Rémunération et fidélisation des agents

À partir du 1er octobre 2021, les aides à domicile du secteur associatif intervenant chez les personnes âgées et handicapées vont bénéficier d'une revalorisation de leur salaire de 13 à 15 % en moyenne. Cette augmentation peut atteindre jusqu'à 300 € par mois. Cette revalorisation ne concerne que les aides à domicile du secteur associatif et ne s'applique donc pas aux aides à domicile employés dans le secteur privé commercial, ni aux agents de la Fonction Publique Territoriale intervenant dans les services gérés par les CCAS. Cette augmentation des salaires a été décidée par le Gouvernement pour valoriser les professionnels de l'aide à domicile qui avaient été en première ligne durant la crise sanitaire. Cette décision crée une distorsion entre les professionnels privée/public en termes de rémunération des agents et risque de complexifier à l'avenir le recrutement de nouveaux professionnels dans un secteur déjà en tension et qui rencontre des difficultés de recrutement. Il conviendra de s'interroger sur la rémunération de nos agents et leurs avantages sociaux afin de :

- fidéliser les agents
- donner envie aux jeunes professionnels de rejoindre la Fonction Publique alors que le secteur privé propose des avantages sociaux souvent plus attractifs (tickets restaurants, financement de la formation d'AVS, véhicules de fonction pour certains ...)
- revaloriser le métier d'Auxiliaire de Vie Sociale (AVS)

LES OBJECTIFS DU PROJET DE SERVICE

- **Répondre aux préconisations de l'évaluation externe et mettre en conformité le service avec la réglementation en vigueur (obligation légale) :**

- Élaborer ou mettre à jour les outils relatifs aux droits des usagers prévus par la loi du 2 janvier 2002 réformant l'action sociale et médico-sociale :
 - Élaborer un livret d'accueil
 - Mettre en œuvre la charte des droits et libertés
 - Mettre en place le dossier individuel de prise en charge
 - Mettre à jour le règlement de fonctionnement du service (critères d'admission, ...)
 - Améliorer l'accompagnement des bénéficiaires et réaliser les projets de vie
 - Mettre à jour le contrat individuel de prestations
 - Élaborer le Document Unique d'Évaluation des risques professionnels (DUERP)



- **Prévenir les effets liés à l'absentéisme**

- Stabiliser les effectifs et fidéliser les agents notamment par la revalorisation légale des salaires
- Proposer un plan de formation adapté aux évolutions du projet de service et à la prévention de la maltraitance
- Permettre aux agents de développer des projets collectifs répondant aux besoins repérés auprès des bénéficiaires dans le cadre des projets de vie individualisés.
- Organiser les modalités de remplacement pour limiter les effets liés à l'absentéisme
 - Recourir à l'apprentissage pour former de nouveaux agents
- Valoriser le travail des agents afin de contribuer à l'amélioration de la qualité du service



- **Stabiliser le budget du service**

- Revoir l'équilibre budgétaire
- Travailler sur l'exonération des charges patronales du SAAD
- Réfléchir aux modalités de rémunération des agents afin de fidéliser les agents qui sont présents, impliqués et investis (RIFSEEP)



- **Améliorer la communication**

- Communiquer sur le projet de service et les missions du SAAD auprès du grand public, des bénéficiaires et des familles
- Améliorer la remontée d'informations par l'élaboration d'un outil de reporting à destination des agents, de l'encadrement et des familles (informations claires, fiches de signalement)



- **Développer le partenariat avec les professionnels de santé de la Ville de Mions afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement dans le cadre de la mise en place des projets individualisés**

- Communiquer avec les professionnels de santé de la Ville de Mions
- Travailler en partenariat avec les SAAD qui interviennent auprès des mêmes bénéficiaires et proposer des réunions d'équipe pluridisciplinaires lorsque c'est nécessaire.
- Proposer de l'analyse de la pratique aux agents



- **Répondre aux besoins des bénéficiaires les plus fragiles, rompre avec l'isolement et favoriser le lien social**

- Améliorer la mobilité des bénéficiaires du Service d'aide à domicile
 - Évaluation des besoins en termes de mobilité des seniors
 - Proposer un service payant de transport à la demande pour les personnes âgées de plus de 75 ans isolées et vulnérables
- Proposer des actions collectives (sorties, ateliers de prévention de la perte d'autonomie à la Résidence, ...)



- **Améliorer la qualité de service afin de répondre aux préconisations de la Charte Nationale qualité services à la personne**

FICHE ACTION N°1

METTRE EN CONFORMITÉ LE SERVICE AVEC LES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

PERSONNES EN CHARGE DU PROJET

- Direction
- Chef de service du SAAD

ECHEANCIER

Juin 2022

PERSONNES CONCERNEES

- Professionnels du SAAD
- Bénéficiaires

OBJECTIFS

- Mettre en conformité le service au cadre réglementaire
- Répondre aux préconisations de l'évaluation externe

MOYENS A METTRE EN OEUVRE

- Temps dédié par l'équipe de cadres avec les agents et les administrateurs

DESCRIPTIF DES ACTIONS

- Élaborer les documents pour mettre en conformité le service au cadre réglementaire: livret d'accueil, mise en œuvre de la charte des droits et libertés, Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC), règlement de fonctionnement, projet de vie individualisé
- Mettre à jour le contrat individuel de prestations
- Recueillir la validation des membres du Conseil d'Administration sur le contenu des documents
- Communiquer sur les documents auprès des bénéficiaires

INDICATEURS

- Élaboration des outils
- Nombre de DIPEC réalisés
- Nombre de projets de vie personnalisés réalisés

FICHE ACTION N°2

MAÎTRISER LA MASSE SALARIALE ET FIDÉLISER LES AGENTS

PERSONNE EN CHARGE DU PROJET

- Direction du CCAS
- Direction des Ressources Humaines

ECHEANCIER

Dès Janvier 2022

PERSONNES CONCERNEES

- Agents

OBJECTIFS

- Veiller à l'équilibre budgétaire du service et à la maîtrise des coûts
- Atteindre un point d'équilibre permettant de limiter le reste à charge des bénéficiaires
- Prévenir les effets liés à l'absentéisme et aux risques psychosociaux
- Stabiliser les effectifs (soutenir, fidéliser)
- Veiller à l'équilibre de la pyramide des âges du personnel dans les recrutements

MOYENS A METTRE EN OEUVRE

- Temps dédié par la Direction du CCAS et la Direction des Ressources Humaines

DESCRIPTIF DES ACTIONS

- Mettre en œuvre l'exonération des charges patronales
- Mettre en place des modalités de rémunération visant à fidéliser les agents qui sont présents, impliqués et investis via la prime RIFSEEP
- Élaborer le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)
- Former un ou plusieurs remplaçants susceptibles d'intervenir aussi bien au SAAD qu'à la Résidence Autonomie Marianne
- Accueillir des stagiaires ou des apprentis afin de transmettre les savoirs faire de l'équipe et valoriser le métier

INDICATEURS

- Équilibre du budget
- Nombre de stagiaires accueillis ou apprentis formés
- Baisse du taux d'absentéisme
- Diminution du nombre de bénéficiaires sur liste d'attente avec augmentation de l'activité

FICHE ACTION N°3

DÉVELOPPER LE PARTENARIAT ET LA COORDINATION AUTOUR DES BÉNÉFICIAIRES

PERSONNE EN CHARGE DU PROJET

- Responsable SAAD

ECHEANCIER

Dès janvier 2022

PERSONNES CONCERNEES

- Bénéficiaires et familles
- Partenaires

OBJECTIFS

- Communiquer avec les professionnels de santé de la ville et les partenaires d'aide à domicile dans un souci de coordination et d'accompagnement global des situations
- Améliorer la remontée d'information auprès des familles et de l'encadrement
- Améliorer la transmission des consignes auprès des agents du service

MOYENS A METTRE EN OEUVRE

- Temps de coordination dédié par le Chef de service

DESCRIPTIF DES ACTIONS

- Mettre en place des réunions d'équipe pluridisciplinaire lorsque c'est nécessaire dans le cadre du projet de vie des bénéficiaires
- Mettre en place un outil de pilotage destiné à améliorer le suivi des bénéficiaires et le suivi des actions

INDICATEURS

- Nombre de réunions partenariales

FICHE ACTION N°4

AMÉLIORER LA COMMUNICATION AUTOUR DU PROJET DE SERVICE

PERSONNE EN CHARGE DU PROJET

- Direction
- Responsable SAAD

ECHEANCIER

Dès janvier 2022

PERSONNES CONCERNEES

- Grand public
- Bénéficiaires et familles
- Partenaires

OBJECTIFS

- Faire connaître le SAAD et son projet aux Miolands
- Faire évoluer la représentation du SAAD par le bénéficiaire et le grand public
- Développer des outils de communication

MOYENS A METTRE EN OEUVRE

- Travailler avec le service communication de la Ville de Mions
- Définir un plan de communication
- Temps dédié avec l'équipe, les Elus

DESCRIPTIF DES ACTIONS

- Actualiser le livret d'accueil
- Mettre à jour le site internet
- Créer des outils de communication (flyers, brochures, Mag de la Ville...)
- Informer régulièrement les bénéficiaires

INDICATEURS

- Nombre d'actions de communication
- Augmentation des demandes de renseignements
- Augmentation du nombre de bénéficiaires et du nombre d'heures réalisées

FICHE ACTION N°5

AMÉLIORER LA PRESTATION DE PORTAGE DE REPAS

PERSONNE EN CHARGE DU PROJET

- Chef de service SAAD
- Responsable cuisine centrale

ECHEANCIER

Janvier 2022

PERSONNES CONCERNEES

- Agents des cuisines
- Bénéficiaires

OBJECTIFS

- Mettre en conformité le service de portage de repas avec la réglementation
- Étudier la possibilité du recours à un prestataire complémentaire pour les régimes alimentaires spécifiques

MOYENS A METTRE EN OEUVRE

- Temps dédié par le responsable de la cuisine centrale pour mettre en place l'obligation réglementaire de supprimer les emballages à usage unique
- Temps dédié par la cheffe de service du SAAD pour étudier les différentes options pour la mise en place de régimes alimentaires spécifiques

DESCRIPTIF DES ACTIONS

- Supprimer les emballages non réutilisables lors des livraisons, identifier les surcoûts et prévoir les dépenses correspondantes au budget 2022
- Étudier les besoins en termes de régimes alimentaire spécifiques et les coûts correspondants dans l'éventualité d'une mise en œuvre

INDICATEURS

- Mise en œuvre effective des bacs réutilisables
- Mise en œuvre effective de régimes alimentaires spécifiques

FIÈCHE ACTION N°6

AMÉLIORER LE SUIVI DES BÉNÉFICIAIRES ET LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

PERSONNE EN CHARGE DU PROJET

- Responsable SAAD

ECHEANCIER

Dès Janvier 2022

PERSONNES CONCERNEES

- Bénéficiaires
- Aidants

OBJECTIFS

- Mobiliser les agents dans l'accompagnement individuel ou collectif des bénéficiaires
- Proposer des actions visant à prévenir la perte d'autonomie en lien avec l'équipe de la résidence
- Favoriser le lien social
- Soutenir les agents dans la prise en charge des situations complexes

MOYENS A METTRE EN OEUVRE

- Mutualiser les moyens des services du CCAS
- Financer des actions de formation et d'analyse de la pratique

DESCRIPTIF DES ACTIONS

- Proposer un plan de formation adapté aux besoins des agents et aux problématiques des bénéficiaires comprenant des séances d'analyse de la pratique professionnelle
- Ouvrir les activités de la Résidence Autonomie Marianne aux bénéficiaires du SAAD
- S'inscrire dans une démarche visant à répondre aux préconisations de la Charte nationale qualité des services à la personne
- Mettre en place un service de transport à la demande et définir les modalités d'intervention de celui-ci dans le règlement du SAAD (à compter de janvier 2023)
- Développer des actions collectives pour les bénéficiaires et des groupes de parole pour les aidants (à compter de janvier 2024)

INDICATEURS

- Nombre de bénéficiaires du SAAD participant à des actions de la résidence
- Obtenir la labellisation qualité
- Nombre de bénéficiaires du Service de transport à la demande
- Nombre d'ateliers à destination des aidants
- Nombre d'aidants accompagnés

Centre Communal d'Action Sociale de Mions

Accueil du public : 7 allée du Château 69780 Mions

Adresse postale : CCAS Ville de MIONS
CS 43029 Mions 69965 Corbas cedex

Téléphone : 04 72 23 62 69

Mail : ccas@mions.fr

N° de SIRET : 266 900 570 000 18

Code APE : 8899B

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Accueil du public : 7 allée du Château 69780 Mions

Adresse postale : CCAS Ville de MIONS SAAD
CS 43029 Mions 69965 Corbas cedex

Téléphone : 04 72 23 62 69

Mail : ccas@mions.fr

N° de SIRET : 266 900 570 000 26

Code APE : 8810A