

REPUBLIQUE FRANCAISE
VILLE DE DOLE
EXTRAIT
du registre des Délibérations du Conseil d'Administration du
Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de DOLE

Nbre de membres du C.A. en exercice : 17 SEANCE DU : **VINGT-SEPT MARS DEUX MILLE VINGT TROIS**
Nbre de membres présents : 13
Nbre de procurations : 01 Président : M. Jean-Baptiste GAGNOUX
Nbre de membres votants : 14 Secrétaire : Mme Delphine BERNARDOT

Date de convocation : 17 mars 2023
Date de publication : 04 avril 2023

Présents : Mmes CRETIN-MAITENAZ Blandine, DRAY Frédérique, GRUET Justine, BUSSIERE Pierrette, DEJEUX Jacqueline, CALLEJA DEL CASTILLO Maria-Del-Mar, NICOLET Joëlle
MM DRUET Timothée, GAGNOUX Jean-Baptiste, CIGLIA Fabrice, MOUGIN Alain, PANIER Yves, POIROT Guy

Excusés avec procuration de vote :

M. GOMET Nicolas à M. DRUET Timothée

N° : 27.03.23.16

OBJET : RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022 DU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

Pour rappel, le CCAS propose un service de portage de repas à domicile. Les repas sont confectionnés par le Syndicat Mixte de la Grande Tablée.

Ce service est organisé en 3 tournées qui s'effectuent du lundi au vendredi entre 7h30 et 11h30. Le service livre des repas pour tous les jours de l'année.

En moyenne, ce sont 119 repas qui sont livrés par jour. Le nombre total de bénéficiaires sur l'année a diminué passant de 234 en 2022, contre 254 en 2021 et 285 en 2020. Le nombre de bénéficiaires par tournée varie chaque mois avec des départs et des nouveaux bénéficiaires. La moyenne d'âge des bénéficiaires reste quasiment stable autour de 82 ans. Le nombre de potages livrés pour le soir diminue avec 6582 potages servis soit -18% par rapport à 2021.

Les 2/3 des bénéficiaires prennent des repas tous les jours de la semaine.

Les pertes de livraison sont globalement en diminution (hospitalisations comme convenances personnelles).

Les mouvements restent nombreux avec moins de nouvelles inscriptions que l'année 2021 et plus d'arrêts définitifs. L'arrêt des livraisons est justifié par le fait que les bénéficiaires ne souhaitent qu'une livraison temporaire ou qu'ils n'apprécient pas les repas. La majorité des arrêts concernent des personnes qui entrent en EHPAD.

Le service compte 3 agents chargés des tournées. Ils ont effectué près de 21 000 Km en 2022. Le secrétariat et la facturation sont assurés par une secrétaire et la directrice de la résidences autonomie.

Vu la présentation du rapport d'activités 2022 ;

- Le Conseil d'administration **PREND ACTE** du rapport annuel d'activités 2022 ci-annexé, relatif au service de portage de repas à domicile.

Une copie de la présente délibération sera transmise aux services suivants :

* Sous-préfecture ; * Résidences autonomie * Trésorerie Principale ; * C.C.A.S. (2).

Pour extrait certifié conforme.

Le Président du C.C.A.S.,

Jean-Baptiste GAGNOUX





Rapport d'activités 2022

Service de portage de repas à domicile

Sommaire

I. L'IDENTITÉ	2
1. Présentation du service	2
2. Organisme gestionnaire	2
3. Fonctionnement	2
II. ACTIVITÉ	3
1. Bénéficiaires	3
3. Mouvements du service	5
4. Livraison	6
III. RESSOURCES HUMAINES	6
1. Effectif réel et statuts	6
2. Taux d'absentéisme	7
3. Remplacements	7
4. Taux de rotation des effectifs	7
5. Travailleurs handicapés	7
6. Contrats aidés	8
7. Formation réalisées	8
IV. DÉMARCHE QUALITÉ - PROJETS	8
1. Projet de service	8
3. Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels	8
4. Système d'information	8
5. Événements indésirables	9
6. Enquête de satisfaction	9

I. L'IDENTITÉ

1. Présentation du service

Service de portage de repas à domicile

Résidence Autonomie des Paters

75 Rue des Paters 39100 DOLE

FINESS : 390782407

☎ 06.99.98.45.34

repasadomicile@dole.org

Nom de la directrice : Mme KOCH Isabelle

2. Organisme gestionnaire

Centre Communal d'Action Sociale

23 avenue Georges Pompidou, 39100 DOLE

☎ 03.84.72.96.96 ccas-dole@dole.org

Administré par un Conseil d'Administration :

Nom du Président : GAGNOUX Jean-Baptiste

Nom de la Vice-présidente : DRAY Frédérique

Liste des membres : Mmes ANTOINE, GRUET, BUSSIÈRE, DEJEUX, GRAVIER, NICOLET, GIROD, CRETIN-MAITENAZ

Mrs CUINET, CIGLIA, GOMET, MOUGIN, PANIER, POIROT, DRUET,

Directrice du CCAS : BERNARDOT Delphine

Listing des établissements gérés par le CCAS:

- Résidence autonomie des Paters
- Résidence autonomie du Val d'amour (fin d'activité au 1 Novembre 2022)
- Abri de nuit Gleitz (fin d'activité au 31 Décembre 2022)

3. Fonctionnement

Le service de portage de repas à domicile est organisé en trois tournées qui s'effectuent du lundi au vendredi entre 7h30 et 11h30. Le service livre des repas pour tous les jours de l'année.

Pour l'année 2022, la moyenne du nombre de repas livrés par jour s'élève à 119 répartis en 38 repas pour la première tournée, 45 repas pour la deuxième tournée et 36 repas pour la dernière.

II. ACTIVITÉ

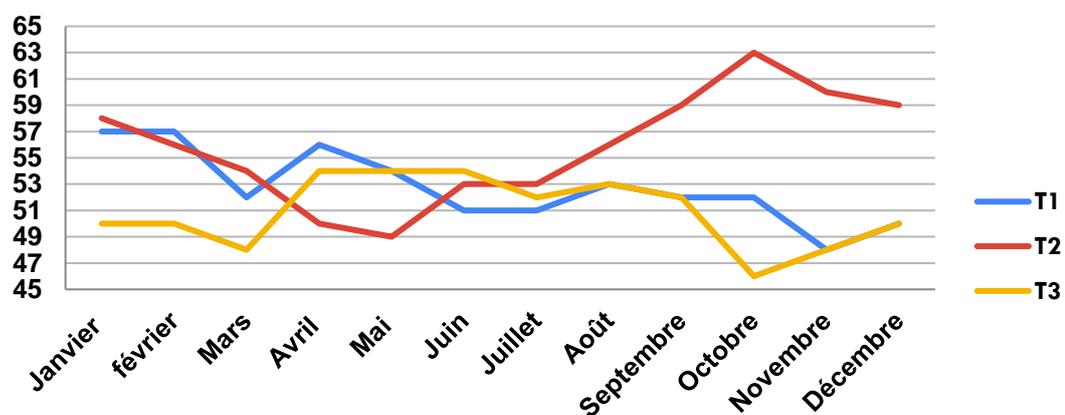
1. Bénéficiaires

	2020	2021	2022
Nombre de bénéficiaires sur l'année (établi en fonction des facturations)	285 (+12% par rapport à 2019)	254 (-10,9% par rapport à 2020)	234 (-7,8% par rapport à 2021)
Répartition par tournées	T1 = 88 T2 = 119 T3 = 78	T1 = 85 T2 = 86 T3 = 83	T1 = 81 T2 = 74 T3 = 79

PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES PRÉSENTS:

	au 31 décembre 2020	au 31 décembre 2021	Au 31 décembre 2022
Nombre de bénéficiaires	167 (+12% par rapport à 2019)	173 (+8,9% par rapport à 2020)	147 (- 15% par rapport à 2021)
Répartition par tournée	T1 = 45 T2 = 75 T3 = 47	T1 = 57 T2 = 62 T3 = 51	T1 = 48 T2 = 53 T3 = 46
Nombre de femmes	127	132	108
Nombre d'hommes	40	38	39
Dont couples	11	11	7
Moyenne d'âge	84,86 ans	83,24 ans	82,67
Nombre 80 ans et plus	126	122	96
Nombre moins de 80 ans	41	48	51

Evolution du nombre de bénéficiaires par mois et par tournée

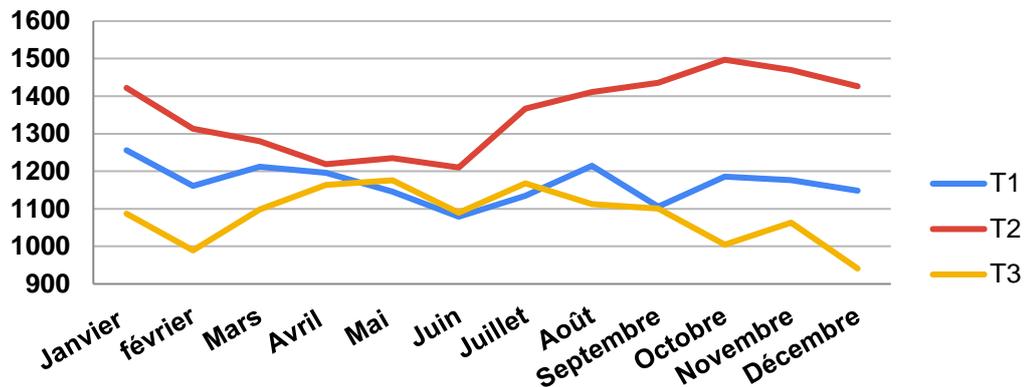


Commentaires : Le nombre total de bénéficiaires sur l'année a diminué par rapport à l'année précédente de près de 10% ; le nombre de bénéficiaires présents au 31 décembre 2022 est également en nette diminution par rapport à celui du 31/12/2021 (-15%). On peut noter des fluctuations mensuelles du nombre de bénéficiaires pour chaque tournée avec une tendance continue à la baisse pour la tournée 1, une baisse puis une reprise à l'automne pour la tournée mais avec une nouvelle baisse en fin d'année, un certain maintien pour la tournée 3 entre le début et la fin de l'année. La moyenne d'âge des bénéficiaires continue à diminuer légèrement.

2. Livraison de repas

	2020	2021	2022
Nombre de repas livrés	44 539 (+ 6% par rapport à 2019)	45 449 (+ 2% par rapport à 2020)	43 297 (-4,7% par rapport à 2021)
Nombre de repas livrés par jour (en moyenne)	122	124	119
Nombre de potage servis	6 157 (+ 40% par rapport à 2019)	8 033 (+ 30% par rapport à 2020)	6 582 (-18% par rapport à 2021)
Rythme de livraison			
6-7 repas / semaine	112 (67%)	110 (65%)	96 (65%)
3-5 repas / semaine	39 (23%)	46 (27%)	39 (27%)
1-2 repas / semaine	9 (6%)	10 (6%)	9 (6%)
Aléatoire	7 (4%)	4 (2%)	3 (2%)
Durée livraison			
Bénéficiaires depuis plus d'1 an au 31/12	103 (62%)	122 (70%)	107 (73%)
Bénéficiaires depuis moins d'un an au 31/12	64 (38%)	48	40 (27%)
Pertes de livraison			
Repas décommandés par bénéficiaires	407 (- de 1%)	100	138
Repas non livrés à cause hospitalisation	2 572 (5,8%)	2041	1 552 (3,58%)

EVOLUTION DU NOMBRE DE REPAS LIVRES PAR MOIS



Commentaires : On constate une légère diminution du nombre total de repas servis sur l'année (-4.7%) avec des fluctuations mensuelles pour chaque tournée. Le nombre de potages livrés a également beaucoup diminué (-18%)

Les $\frac{2}{3}$ des bénéficiaires prennent des repas pour tous les jours de la semaine et beaucoup sont des clients fidèles (+70% depuis plus d'un an, ce nombre est en légère augmentation). Les "pertes" de livraison pour hospitalisation sont en diminution, les annulations pour convenance personnelle restent à la marge (0.3%).

3. Mouvements du service

	2020	2021	2022
Nouvelles inscriptions	135 (+39,17% par rapport à 2019)	89 (-34,04% par rapport à 2020)	78 (-12,36% par rapport à 2021)
Répartition inscriptions par tournées	T1 = 47 T2 = 54 T3 = 34	T1 = 28 T2 = 27 T3 = 34	T1 = 28 T2 = 17 T3 = 33
Arrêts définitifs	118 (+12% par rapport à 2019)	84 (-28,81% par rapport à 2020)	99 (+17,8% par rapport à 2021)
Répartition des arrêts par tournée	T1 = 43 T2 = 44 T3 = 31	T1 = 26 T2 = 22 T3 = 34	T1 = 38 T2 = 27 T3 = 34
MOTIFS DES ARRÊTS			
Hospitalisation (suite non connue)	16	5	5
Décès	16	18	16
Entrée en EHPAD	17	15	31
Demandes temporaires (retour hospitalisation...)	18	8	20

Essai sans suite	26	10	11
Autres solutions (familles, autres prestataires...)	7	9	2
Raisons financières	1	0	6
Déménagement	3	3	4
Motif non connu	14	19	4

Commentaires : Les mouvements restent nombreux avec moins de nouvelles inscriptions que l'année 2021 et plus d'arrêts définitifs. Un certain nombre de nouveaux bénéficiaires arrêtent les livraisons soit parce qu'ils ne souhaitent qu'une livraison temporaire soit parce qu'ils n'apprécient pas les repas. La majorité des arrêts concernent des personnes qui entrent en EHPAD.

4. Livraison

Kilomètres parcourus 2022 : **20 833 Kms** (- 0,2 % par rapport à 2021)
Kilomètres parcourus 2021 : 20 868 Kms (-4,5% par rapport à 2020)
Kilomètres parcourus 2020 : 21 853 Kms (-3,3% par rapport à 2019)

Nombre de Constat Européen d'Accident : 1
Nombre de franchises facturées : 1
Nombre de Déclaration Circonstanciée : 3
Nombre de déclaration d'accident du travail : 0

III. RESSOURCES HUMAINES

Le service est régi sous statuts de la Fonction Publique Territoriale.
Les agents sont rattachés au C.C.A.S.

1. Effectif réel et statuts

Au 31/12/2022	Effectif	ETP Affecté au service	Heures hebdomadaires	STATUTS
ADMINISTRATION	2	0.35		
Direction	1	0.05	1H30	Titulaire
Accueil/Secrétariat	1	0.30	10H30	Titulaire
AGENTS TECHNIQUES	3	2.80		
Agents polyvalents	2	2	35H	Titulaires
	1	0.80	28H	CDD
TOTAL	5	3.15		

Commentaires : Les effectifs restent stables ; les remplacements (congés, formation...) sont assurés par des personnels recrutés en CDD ; les remplacements sont très difficiles à assurer car ils nécessitent une connaissance des circuits et des fonctionnements.

2. Taux d'absentéisme

	2021	2022
Taux d'absentéisme des agents assurant la livraison *	0,5%	2,8%
Maladie	1 arrêt pour 4 jours	6 arrêts pour 23 jours
Accident du travail	0	0
Congé exceptionnel	1 agent pour 2 jours	1 agent pour 6 jours
Congé maternité	0	0
Congé longue maladie	0	0
TOTAL	6 jours	29 jours

*Taux d'absentéisme = Nombre total de jours d'absence (hors formation, CP, RTT) / Nombre d'ETP Réels *365

Commentaires : *Le taux d'absentéisme est en augmentation mais reste toutefois à un niveau bas pour l'année, les effectifs restent stables.*

3. Remplacements

	2021	2022
Remplacements (congés, formation, arrêts maladie)	489 H	550,5H

Commentaires : *Les besoins de personnel de remplacement ont augmenté en lien avec l'augmentation des arrêts. Il est nécessaire de remplacer systématiquement les agents absents quel que soit le motif de cette absence afin d'assurer la continuité du service. De plus, il faut organiser pour chaque remplacement des tournées en doublons pour que le remplaçant puisse connaître la tournée avant d'intervenir. Ces remplacements ont été assurés par plusieurs CDD qu'il a fallu former pour les tournées. Nous avons également renforcé la polyvalence des agents permanents afin qu'ils puissent en cas de besoin intervenir sur une autre tournée que leur tournée habituelle. Les remplacements sont une vraie problématique pour le service, indispensables ils ne peuvent être assurés que par des personnes ayant une condition physique adaptée et pouvant faire preuve d'une autonomie suffisante. Les recrutements sont très difficiles.*

4. Taux de rotation des effectifs

	2021	2022
Taux de rotation*	0%	0%

*Taux de rotation = (Taux d'entrée (Nb. de recrutement/ effectif réel) + Taux de sortie (Nb. de départ/effectif réel)) / 2

Commentaires : *Aucun changement dans le personnel au cours de l'année, les agents du service sont très compétents et très investis dans leurs missions.*

5. Travailleurs handicapés

Aucun travailleur handicapé n'est employé dans le service.

6. Contrats aidés

Aucun agent permanent n'est employé en contrat aidé ; les remplacements sont effectués par du personnel recruté en CDD ou en CAE au sein des foyers.

7. Formation réalisées

Nombre de formations réalisées	Nombre d'heures de formation	Nombre d'agents concernés
Aucune formation des agents	0	0

Commentaires : aucune formation pour les agents de livraison, pas de demandes de leur part et pas de recyclages SST prévus ni recyclage incendie.

IV. DÉMARCHE QUALITÉ - PROJETS

1. Projet de service

Le service ne dispose pas d'un projet de service.

2. Outils

	DATE DE CRÉATION	ACTUALISATION
Projet de service	inexistant	---
Livret d'accueil	2015	CA du 17/03/2021
Fiche inscription	Création du service	CA du 17/03/2021
Conseils de réchauffe	2013	---
Contrat de Service	Création en 2015 Validé par le CA du 05/10/2015	CA du 17/03/2021
Règlement de fonctionnement	Création en 2015 (CA du 5/10/2015)	CA du 17/03/2021
Commission des menus	Réunion mensuelle	Pas de représentant des bénéficiaires

3. Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels a été établi en juillet 2013, il est géré par le service de prévention de la Ville de DOLE pour tous les services, mise à jour en cours fin 2022.

4. Système d'information

L'ensemble des systèmes d'information utilisés dans l'établissement sont régis par la charte informatique, éditée et transmise par la Direction des Systèmes d'Information (DSI), de la Ville de Dole.

La DSI est chargée de la maintenance et de la veille sécuritaire pour le matériel mis à disposition et l'usage qui en est fait (3 ordinateurs + 1 copieur).

La facturation des prestations est assurée par le logiciel FAMU, le prélèvement des factures a été mis en place courant 2017 pour tous les bénéficiaires qui le souhaitent (pour les autres paiements directement à la trésorerie).

5. Événements indésirables

Les principaux événements indésirables sont :

- Problématiques au domicile (problème de santé ou chute du bénéficiaire, hygiène, accessibilité...)
- Problématiques sur les produits livrés (pain, barquettes mal scellées...)
- Problématiques administratives (erreurs de commande, facturation...)

Actuellement, les événements indésirables sont traités au cas par cas et sont inscrits sur les documents de transmission interne. Les événements indésirables concernant les produits sont traités avec la cuisine centrale par téléphone, mail ou au cours de la réunion mensuelle.

Les réponses sont apportées par la Direction du Service, la Direction du C.C.A.S. ou sont discutées et retranscrites lors des commissions de menus mensuelles.

Toutes les réponses écrites sont archivées.

6. Enquête de satisfaction

La première enquête de satisfaction a été réalisée en avril 2021 avec un total de 87 réponses sur 112 questionnaires distribués pour 157 adresses livrées.

Le service de portage de repas est globalement apprécié par les bénéficiaires, tous sauf 2 lui donnent une note au moins égale à la moyenne avec une moyenne générale de 7,7 et le recommandent à 77%. Ces résultats sont en baisse par rapport à la précédente enquête réalisée en 2018 et traduisent une baisse de la satisfaction.

Les résultats ont été transmis par écrit à chaque bénéficiaire, ils sont consultables au foyer des Paters.

Une enquête de satisfaction sera réalisée en 2023 ou 2024.