



BILAN D'ACTIVITÉ

2024

SERVICE DE MAINTIEN À DOMICILE

SOMMAIRE

LE CENTRE COMMUNAL D’ACTION SOCIALE	2
■ Historique/Date de création CCAS	2
■ Missions Principales	2
■ Organigramme : Les Pôles	2
■ Moyens Humains	3
LE PÔLE AUTONOMIE	3
■ Historique/Statut	3
■ Organisation du Pôle	3
■ Objectifs du Pôle	4
■ Moyens Humains	4
■ Particularités du Pôle	4
■ Implication du Pôle dans les réseaux	4
LE SERVICE DE MAINTIEN A DOMICILE	5
■ Historique	5
■ Cadre légal et réglementaire	5
■ Organigramme	6
■ Qualité de service	6
■ Missions du Service	6
A) Service maintien à domicile	7
B) Prévention de la bientraitance	7
■ Organisation de l'Service	8-9
■ Chiffres clés 2024	10
■ Ressources Humaines	10
■ Personnes accompagnées	11-20
■ Heures effectuées	21
■ Facturation	22
■ Evènements significatifs	23
■ Objectifs atteints	24-26
■ Perspectives 2025	27-30

LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

■ Historique/date de création

L'existence d'un Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) est de droit pour chaque commune ou groupement intercommunal tel que prévu par les articles L123.4 à L123.9 du Code de l'Action sociale et des familles. Le CCAS est un établissement public, et même si ses liens avec la Ville sont très étroits, il bénéficie d'une existence administrative propre.

Son conseil d'administration, présidé par le Maire, est constitué paritairement d'élus locaux désignés par le conseil municipal et des personnes qualifiées dans le secteur de l'action sociale, nommées par le maire.

Le CCAS est l'outil principal de la municipalité pour mettre en œuvre les solidarités et organiser l'aide sociale au profit des habitants de la commune.

■ Missions principales

- ♦ Mise en place d'une politique de prévention et de développement social ;
- ♦ Aide Sociale Légale ;
- ♦ Aide Sociale Facultative (orientations politiques locales) ;
- ♦ Gestion du registre des personnes fragiles, et mobilisation du personnel lors des périodes de veille fixées par arrêté préfectoral (canicule, grand froid) ;
- ♦ Élaboration de l'analyse des besoins sociaux ;

■ Organigramme : Les Pôles

Depuis le 1er janvier 2023, une nouvelle organisation des services du CCAS a été mise en place dans le but de créer des entités qui regroupent l'intégralité des dispositifs sociaux et médico-sociaux du CCAS relevant de thématiques identiques.

Trois Pôles ont été créés :

- **Pôle des Affaires Générales :**
 - ♦ Regroupe les missions liées au Service Administratif et Financier et la Gestion des Ressources Humaines.
- **Pôle Social :**
 - ♦ Met en œuvre des actions d'accompagnement et des actions d'aide sociale auprès des publics fragiles.
- **Pôle Autonomie :**
 - ♦ Précédemment intitulé Pole Gériatrie, il a été renommé Pole Autonomie dans le cadre du projet d'Etablissement du CCAS. Par mesure de cohérence, il sera donc dénommé ainsi tout au long du présent document.
 - ♦ Il regroupe les actions médico-sociales dirigées vers les personnes âgées et/ou handicapées. Au 31 décembre 2024 Il était constitué de trois services :
 - ✚ **Service Maintien à Domicile** qui regroupait l'unité Aide à Domicile (établissement médico-social) et l'unité de lutte contre l'isolement et de Prévention de la Perte d'Autonomie (LIPA)
 - ✚ **Le Service de Soins Infirmiers à Domicile**
 - ✚ **La Résidence Autonomie**

Chacun des ces trois services disposait en 2024 de son propre budget annexe en M22.

■ Moyens Humains

Pour mener à bien ses missions, le CCAS dispose d'une équipe pluridisciplinaire alliant des compétences en matière de gestion administrative et de gestion opérationnelle tant du secteur social pur que des ESSMS (Etablissements et Services Sociaux et Médicaux-Sociaux).

123 agents inscrits sur le budget du CCAS dont 53 agents sur le service de maintien à domicile.

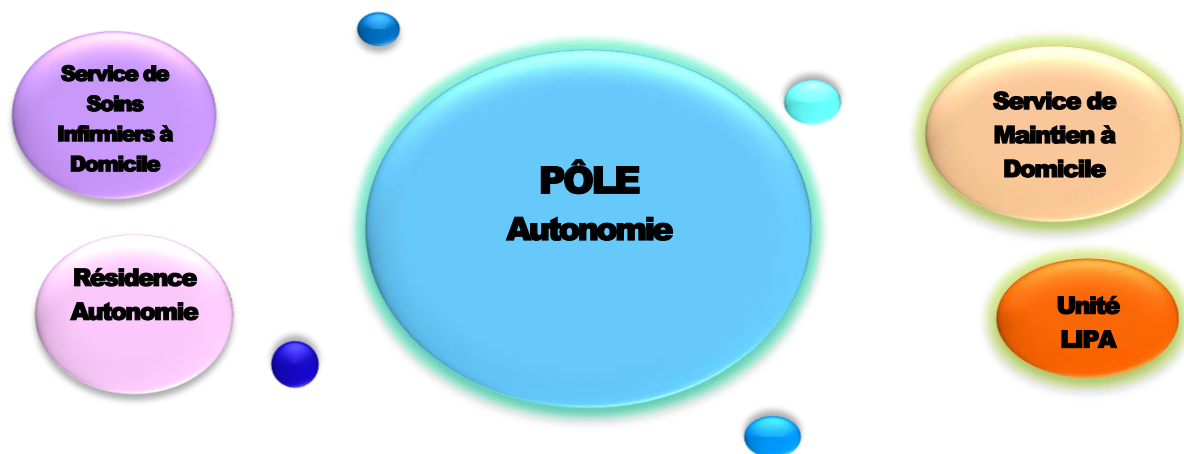
LE PÔLE AUTONOMIE

■ Historique/Statut

De par les services qui le composent, connus et reconnus depuis des années sur le territoire, le Pôle Autonomie répond aux besoins du territoire tout en portant les valeurs du CCAS et du service public.

Il contribue, au niveau local, à la mise en œuvre des politiques publiques liées aux personnes âgées en suivant les orientations stratégiques édictées par le CCAS.

De par ses attributions et compétences, il se positionne aussi au niveau départemental comme un interlocuteur et partenaire du réseau gérontologique et participe, à ce titre, à des rencontres, réunions, groupes de travail menés par le Conseil Départemental (construction du schéma départemental), l'ARS ou tout autre acteur majeur du secteur.



■ Objectifs du Pôle

Le Pôle Autonomie a pour vocation d'offrir au travers des compétences de ses services des prestations et un hébergement visant à :

- ✚ Faciliter et améliorer la vie quotidienne des personnes accompagnées
- ✚ Favoriser leur maintien à domicile tout en leur apportant une prise en charge globale et de qualité.

Pour assurer ces missions, il coordonne et administre trois services (maintien à domicile, soins à domicile ; résidence autonomie).

■ Moyens Humains

Pour faire fonctionner ses services et services, le Pôle Autonomie dispose d'une équipe composée de professionnels pluridisciplinaires :

- Responsables de service
- Aides à domicile
- Aides - soignant(e)s
- Secrétaires de direction
- Agents administratifs
- Référent(e)s secteur
- Cantinier (e)
- Agents de restauration/entretien
- Surveillant(e)s de nuit

Ces ressources humaines représentent un effectif budgétaire de 123 agents.

■ Particularités du Pôle

Les Services de Maintien à Domicile, de Soins Infirmiers à Domicile et d'Hébergement (résidence autonomie) relèvent de la réglementation propre aux Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (E.S.S.M.S).

A ce titre :

- ✓ Elles doivent se conformer au cahier des charges et aux obligations légales définies pour ce type d'Établissement ou Service.
- ✓ Elles relèvent de la double compétence Ville et Conseil Départemental (CD13) pour Le Service MAD et la Résidence Autonomie et Ville et Agence Régionale de Santé (A.R.S) pour le Service du SIAD.
- ✓ Le CD 13 et l'ARS délivrent les autorisations de fonctionnement de ces services et en assure le contrôle.

■ Implication du Pôle dans les Réseaux

Le Pôle est un des acteurs principaux du territoire en termes d'action gérontologique et a tissé à ce titre différents partenariats et réseaux : structures à domicile, établissement de santé, établissements de personnes âgées, institutions (ARS, CD 13, CARSAT, Unassi, Pôle Infos Seniors fil rouge, DAC etc.)

LE SERVICE MAINTIEN À DOMICILE

■ Historique

Créé en 1973, le Service est un service public qui s'adresse à l'ensemble de la population retraitée ou en situation d'handicap résidant sur Aubagne.

Son intervention s'inscrit dans une mission d'intérêt général et d'utilité sociale : il concourt au maintien à domicile des personnes, tout en favorisant leurs relations avec l'extérieur.

Le Service de Maintien à Domicile mène des actions d'aide à la personne, à domicile, en collaboration avec le Service de Soins Infirmiers à Domicile et l'unité de lutte contre l'isolement et de Prévention de la Perte d'Autonomie (LIPA) pour assurer une prise en charge globale des besoins et garantir la continuité et qualité de la prise en charge.

■ Cadre légal et réglementaire

Le service est soumis, de par son statut d'Etablissement ou Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) à une réglementation et des obligations spécifiques.

Dans une démarche constante d'amélioration de la qualité du service rendu, l'Service (UAAD) possède :

- **un arrêté d'autorisation du Département des Bouches du Rhône** pour dispenser des prestations au domicile auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé ou de son handicap.
- une **habilitation** à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale ;
- un **agrément préfectoral** simple n°2006-1-13-139 pour l'entretien de la maison et les travaux ménagers ;

Afin de respecter le cadre réglementaire le service doit en tant qu'ESSMS passer des évaluations visant à veiller sur la qualité et la continuité de service, selon une périodicité définie par les textes. Le service a s'est soumis, à ce titre à des :

- Evaluations internes en 2014 et 2021
- Evaluation externe en 2015 et 2023

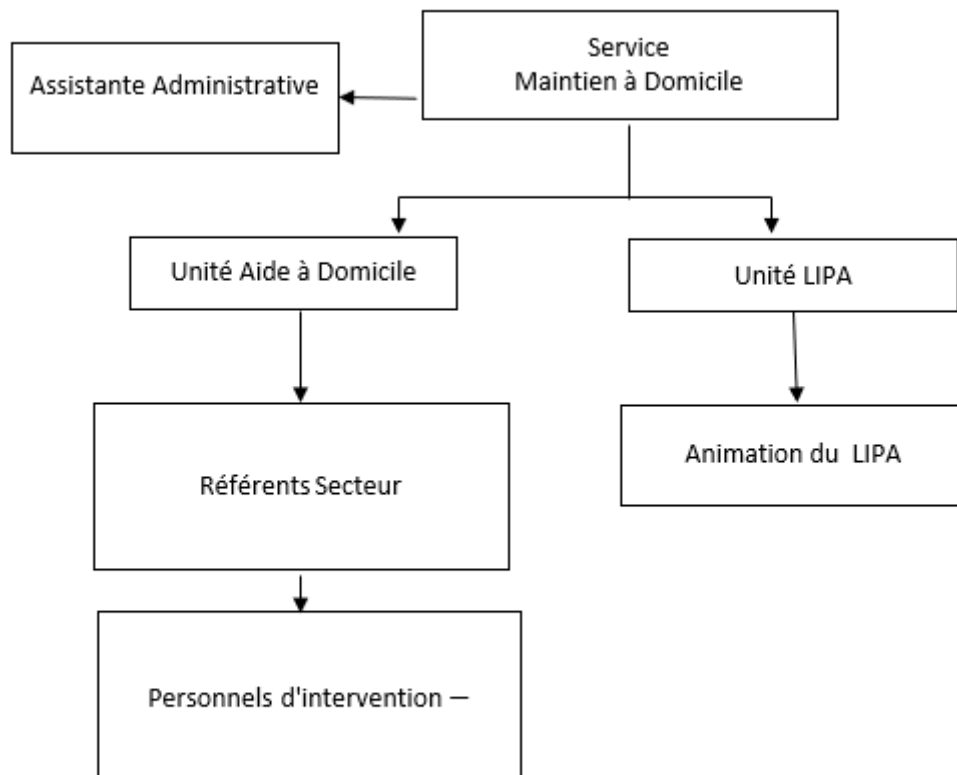
Le service fonctionne en mode « prestataire ».

Il dispose de son propre personnel pour effectuer les interventions à domicile définies par les organismes prescripteurs (CD13, CARSAT, CNRACL...).

Le Service des Aides à Domicile est intégré au Service de Maintien à Domicile au même titre que le LIPA.

Le 31/03/2024 Renouvellement de l'autorisation délivrée par le Conseil Départemental des BDR et changement d'appellation de service. Le service d'aides à domicile devient conformément à la réglementation un Service d'Autonomie à Domicile - Aide (SAD).

■ Organigramme (au 31/12/2024)



■ QUALITE DE SERVICE

Le Service est très attaché à la qualité de service qu'il apporte aux personnes qu'il accompagne. Il doit de plus, de par sa nature d'ESSMS tarifié par le Conseil Départemental adhérer à la **Charte Nationale Qualité des Services à la Personne**, développée par l'Agence Nationale des Services à la Personne ANSP et reprise par l'état français représenté par la Direction Générale de la Compétitivité, de l'industrie et des Services (D.G.C.I.S.).

La Charte Nationale Qualité des Services à la Personne repose sur 6 principes :



- ➔ **Accueil. Disponibilité. Réactivité.**
Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.
- ➔ **Clarté. Rigueur. Transparence.**
Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.
- ➔ **Personnalisation. Écoute. Suivi.**
Adapter notre intervention à l'évolution des besoins des clients.
- ➔ **Compétences. Expériences. Savoir-faire.**
Mettre au service des clients des intervenants compétents et professionnels.
- ➔ **Confidentialité. Respect. Discrétion.**
Respecter la vie privée et l'intimité des clients.
- ➔ **Qualité. Évaluation. Amélioration.**
Faire évoluer nos pratiques pour améliorer la satisfaction des clients.

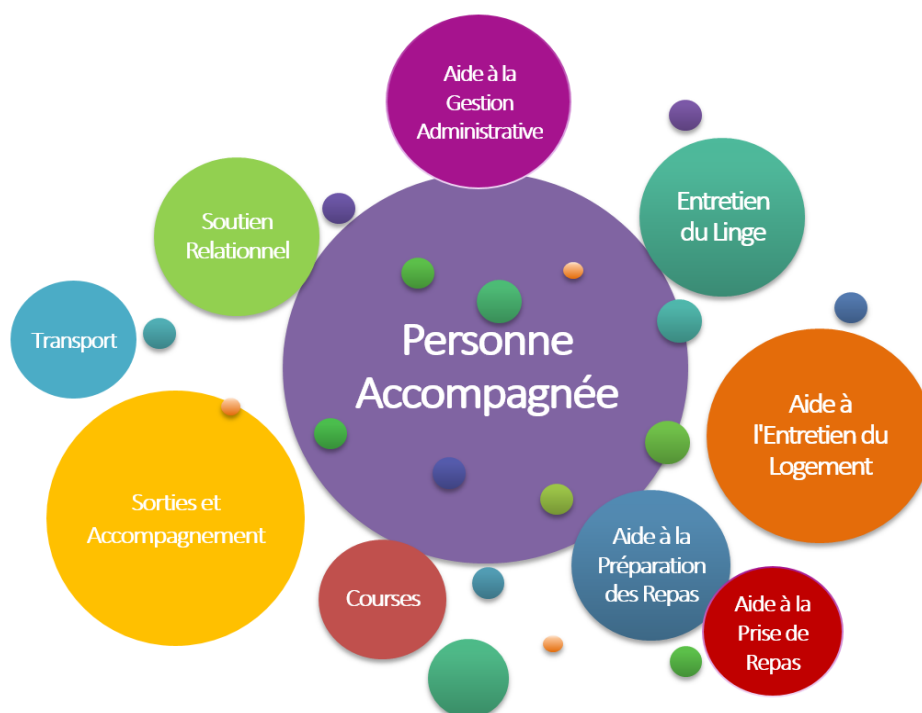
■ Missions du Service de Maintien à Domicile

A) Le Service du Maintien à Domicile

Le service assure en tant qu'ESSMS des prestations d'aide à la personne pour les actes essentiels à la vie quotidienne permettant aux personnes dépendantes de rester à leur domicile le plus longtemps possible. Les missions sont réalisées dans le respect de la personne et favorisent les activités de la vie sociale et relationnelle. Selon l'autonomie de la personne, l'aide à domicile aide à faire. Elle ne fait à la place que lorsque le geste est devenu impossible.

Quelles que soient ses missions, l'Aide à Domicile préserve l'autonomie de la personne et la stimule par des activités sensorielles, intellectuelles et/ou motrices.

Ces prestations s'inscrivent dans un **projet personnalisé de la personne accompagnée** construit et élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne et de la dépendance réalisée avant toute intervention auprès du bénéficiaire. Cette évaluation détermine le projet personnalisé de la personne accompagnée (actions) à mettre en place au domicile de la personne aidée.



B) Prévention de la maltraitance

La définition de la maltraitance retenue par l'ANESM est celle du Conseil de l'Europe de 1987 : Une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière. Le terme maltraitance désigne dans cette recommandation, l'ensemble des violences, abus ou négligences commis par un ou des professionnels envers un ou plusieurs usagers mais non par les usagers envers les professionnels, qui seront, eux, qualifiés de « violences »

La maltraitance est un risque incontournable, lié aux pratiques de tous les professionnels au contact des personnes vulnérables, quel que soit leur métier. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables intentionnelles ou non et revêtir des formes multiples et associées au sein de situation.

La Direction du Service du Maintien à Domicile a pour mission de prévenir tout risque de maltraitance sur les personnes âgées et / ou handicapées accompagnées (recommandation de la Haute Autorité de Santé) en :

- ✓ Mettant en place une organisation et des pratiques d'encadrement conformes aux objectifs de prévention de la maltraitance
- ✓ Organisant un traitement systématique des faits de maltraitance

Ces mesures ont permis au Service de prévenir les possibles situations de maltraitance.

■ Organisation du Service

La Responsable : Ses missions principales sont :

- ✓ Piloter le service
- ✓ Coordonner les actions du service
- ✓ Mettre en œuvre les orientations stratégiques du CCAS en termes de maintien à domicile
- ✓ Encadrer et superviser les activités d'aides
- ✓ Manager les équipes et gérer les compétences
- ✓ Prévenir les risques professionnels
- ✓ Gérer les situations complexes en lien avec le réseau
- ✓ Renforcer les partenariats

L'assistante Administrative : Elle a pour missions principales :

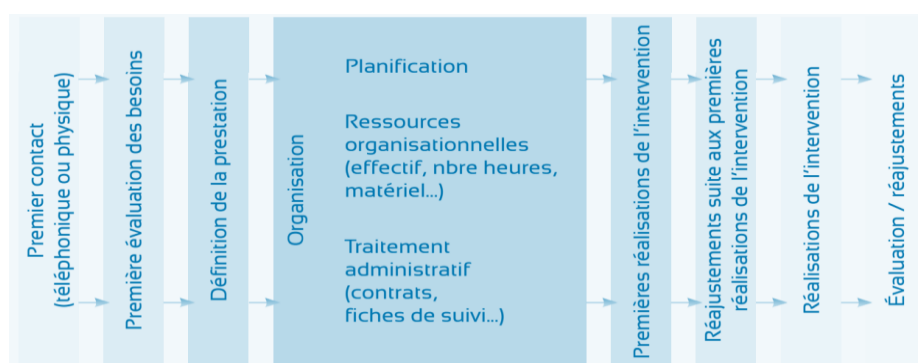
- ✓ La gestion administrative des absences du personnel
- ✓ La tenue des indicateurs qui sont liés à la masse salariale
- ✓ La vérification de temps de travail des aides à domicile et des frais de déplacements
- ✓ La gestion des fournitures.

Elle apporte aussi un soutien à la responsable du service sur des missions administratives et peut si besoin de service aider les référentes sur certaines missions (contrôle planning, remise clés).

Les Référents secteurs

- Le Service dispose de trois référents qui gèrent un portefeuille de 106 usagers en moyenne, et assurent la mise en œuvre et le suivi des plans d'aide en mobilisant les ressources humaines nécessaires.
 - ✓ Les référents assurent comme principales missions :
 - Accueil physique et téléphonique des aides à domicile, bénéficiaires, familles et tuteurs
 - Evaluation des besoins des personnes accompagnées au domicile
 - Élaboration et suivi du projet personnalisé en concertation avec la personne accompagnée, son environnement et les AAD dans le respect de la réglementation en vigueur, des plans d'aide délivrés par les organismes
 - Planification, optimisation et suivi des interventions des aides à domicile
 - Veille sur la qualité des prestations proposées aux personnes accompagnées à domicile
 - Veille sur bientraitance des personnes accompagnées et lanceur d'alerte sur les situations de maltraitance et tout changement observé au domicile ou sur l'état de santé
 - Suivi des sorties d'hospitalisation, aggravations, situations sensibles.

Les référents secteurs peuvent être aussi amenés à animer les réunions de coordination des aides à domicile.



386 Visites à domicile réalisées en 2024, soit **32** visites par mois en moyenne
(En 2023, 378 visites avaient été réalisées avec une moyenne de 31 par mois)

Zoom sur visites à domicile

	VISITE ANNUELLE	VISITE CONTRÔLE	VISITE 6 MOIS	PRESENTATION AAD	SORTIE HOSPITALISATION	DIVERS
TOTAL	281	38	27	23	15	2

L'augmentation des présentations des AAD est liée à la mise en place de la sectorisation sur le territoire d'Aubagne.

Le Service & l'Accompagnement de la Personne

Les missions réalisées par les aides à domicile permettent d'accompagner la personne :

- Dans les actes essentiels de la vie quotidienne ;
- Dans les activités ordinaires de la vie
- Dans les activités de la vie sociale et relationnelle.



L'aide à domicile contribue à rompre l'isolement et la solitude des personnes, accompagne les aidants et la famille dans le quotidien sans jamais la remplacer, assure une bonne coordination avec les autres professionnels au domicile. C'est un maillon indispensable dans la chaîne du maintien à domicile. Pour l'accompagner dans ses nombreuses missions, nous proposons aux agents des formations continues et des formations qualifiantes pour développer leurs compétences.

CHIFFRES CLÉS 2024

45 813 heures de vacations servies en **2024**
(48174 h en 2023)

319 personnes accompagnées sur 2024
(282 en 2023)

Et **247 personnes** accompagnées au 31/12/2024

GIR MOYEN PONDÉRÉ : 329
(389 en 2023)

Ressources Humaines

■ Évolution de la masse salariale

	AAD TOTAL			AAD EN ACTIVITÉ		
	AAD TOTAL	AAD Titulaires	AAD Vacataires	AAD en Activité	AAD Titulaires	AAD Vacataires
JANVIER	53	38	15	45	32	13
FÉVRIER	53	38	15	47	33	14
MARS	53	38	15	45	31	14
AVRIL	53	38	15	50	37	13
MAI	57	42	15	56	42	14
JUIN	55	40	15	55	41	14
JUILLET	54	40	14	53	39	14
AOÛT	54	40	14	53	39	14
SEPTEMBRE	53	40	13	52	39	13
OCTOBRE	51	37	14	45	31	14
NOVEMBRE	52	38	14	47	33	14
DÉCEMBRE	52	38	14	51	37	14

Secteur Opérationnel

57 Agents sur 2024

51 en activités au 31/12/24
(49 en 2023 dont 45 en activités)

dont

17 Assistantes de vie aux familles
1 Accompagnants Educatifs et Sociaux
1 Auxiliaire de vie Sociale

dont

42 agents titulaires
9 contractuels

1013 heures de formation
(1260 en 2023)

Personnes Accompagnées

319 personnes accompagnées
(349 en 2023)

131 nouveaux usagers
(48 en 2023)

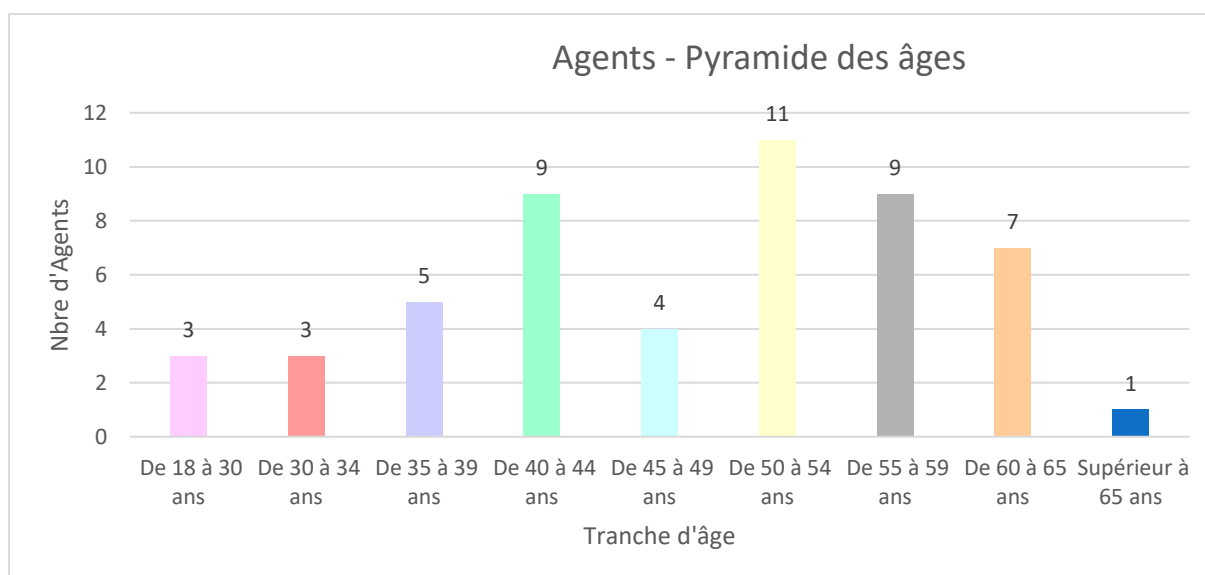
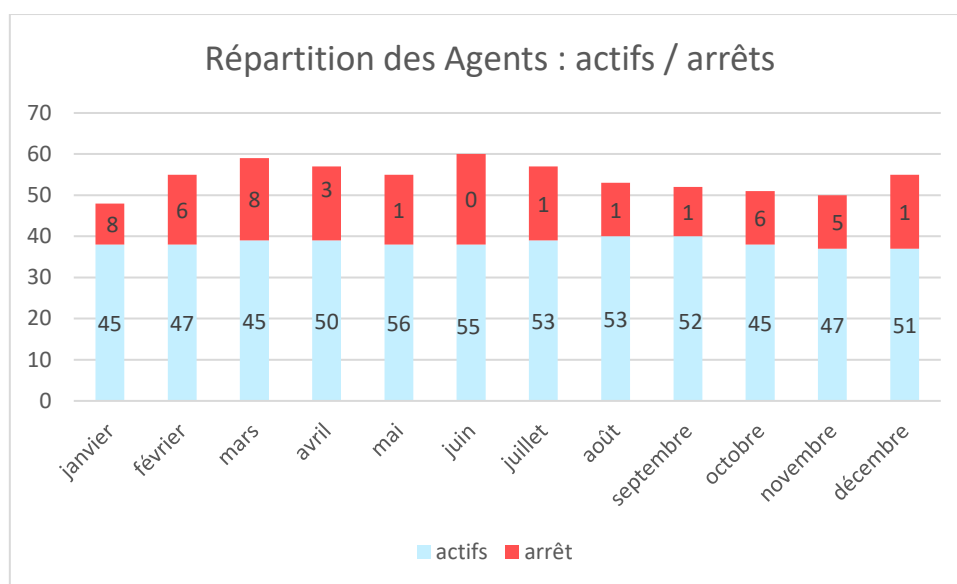
37 arrêts de prestations
(28 en 2023)

dont

11 placements en EHPAD
(16 en 2023)

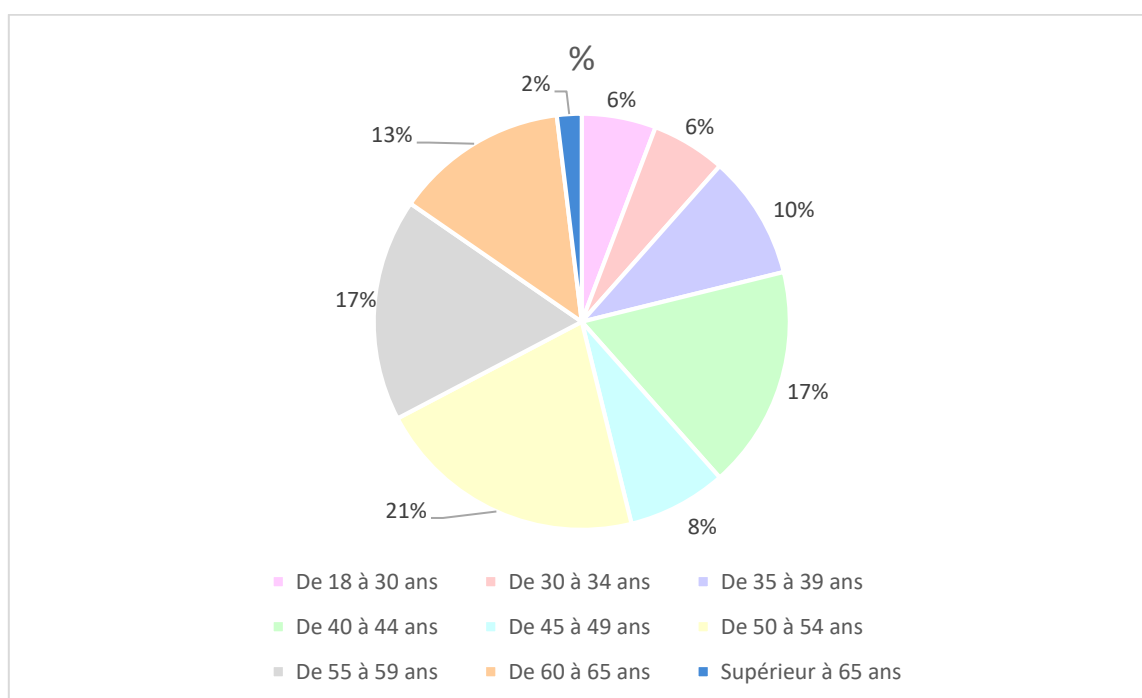
14 décès
(23 en 2023)

■ Zoom répartition agents actifs et en arrêts



Les données liées à la pyramide des âges du personnel d'intervention font apparaître que 53,85 % des aides à domicile ont plus de 50 ans.

Agents % des âges



- 13 % ont de 60 à 65 ans
- 17 % ont de 55 à 59 ans
- 21 % ont entre 50 et 54 ans

Evolution pluriannuelle pyramide des âges (50 à 65 ans)

Tranche d'âge	2023	2024
De 18 à 30 ans	5	3
De 30 à 34 ans	1	3
De 35 à 39 ans	3	5
De 40 à 44 ans	6	9
De 45 à 49 ans	6	4
De 50 à 54 ans	12	11
De 55 à 59 ans	7	9
De 60 à 65 ans	6	7
Supérieur à 65 ans	1	1

Age moyen en 2023 = 47,10 ans

Age moyen en 2024 = 47,87 ans

Au vu des éléments ci-dessus, on note une évolution de l'âge moyen.

Ces données sont importantes car elles vont permettre à la direction du service de pouvoir adapter :

- Sa gestion prévisionnelle des emplois et carrières ;
- Son plan de prévention des risques.

■ Évolution détaillée de l'activité du service d'aide à domicile (Titulaires et Contractuels)

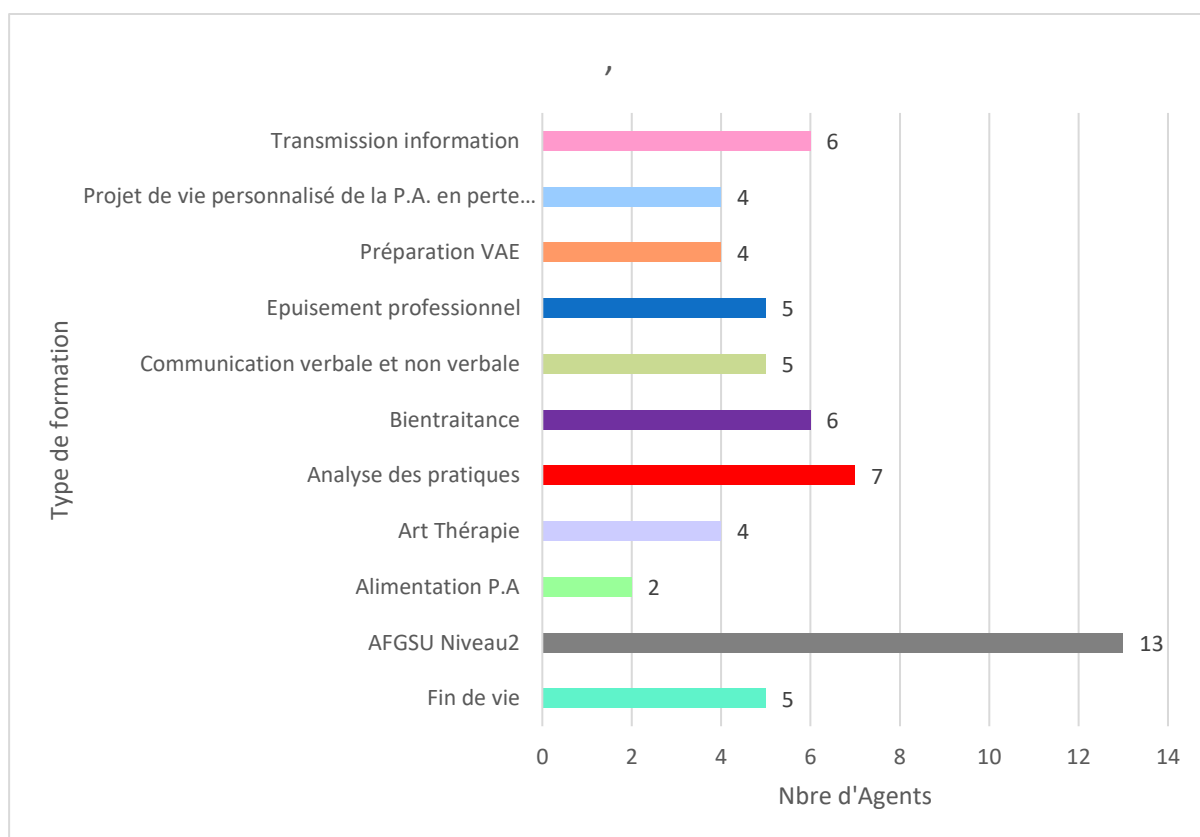
ZOOM Détaillée Détail des heures payées

2024	HEURES + HEURES CONGES +TOTAL MALADIE AT			FORMATION	MASSE SALARIALE	
	Heures payées	Heures servies	Ratio	Nb/heures	Brut	Charges PP
JANVIER	5948	4001	68%	156	116336.44	13518.31
FÉVRIER	5627	3919	70%	162	120435.59	11419.15
MARS	5767	4026	70%	257	114784.81	8559.37
AVRIL	5798	4025	70%	21	114243.63	10440.37
MAI	5856	3501	60%		112402.17	9841.26
JUIN	5314	3871	73%	49	167476.70	11945.21
JUILLET	5923	3808	65%		110924.43	9092.48
AOUT	6041	3727	62%		110469.48	7901.13
SEPTEMBRE	5341	3874	73%	42	104075.19	8363.64
OCTOBRE	5719	4078	72%	280	111877.00	10578.14
NOVEMBRE	5116	3465	68%	26	159163.64	9264.15
DÉCEMBRE	5552	3518	64%		107917.28	9324.54
	68 002	45 813		1013	1 450 106.36	120 607.75

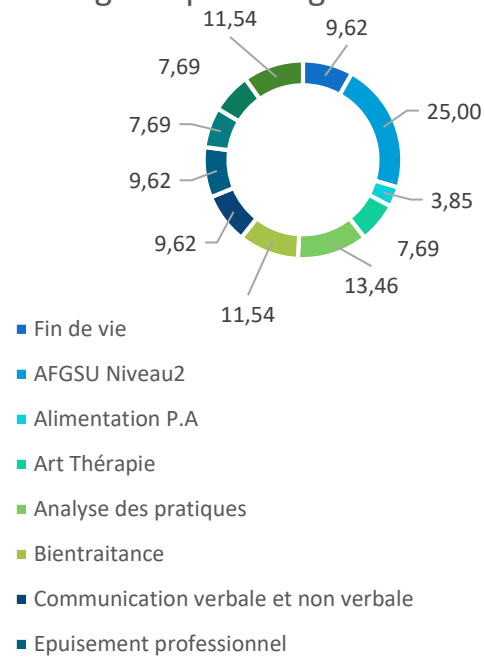
■ Formation des Agents d'intervention (Titulaires et Contractuels)

Les formations suivies par les agents se décomposent comme suit :

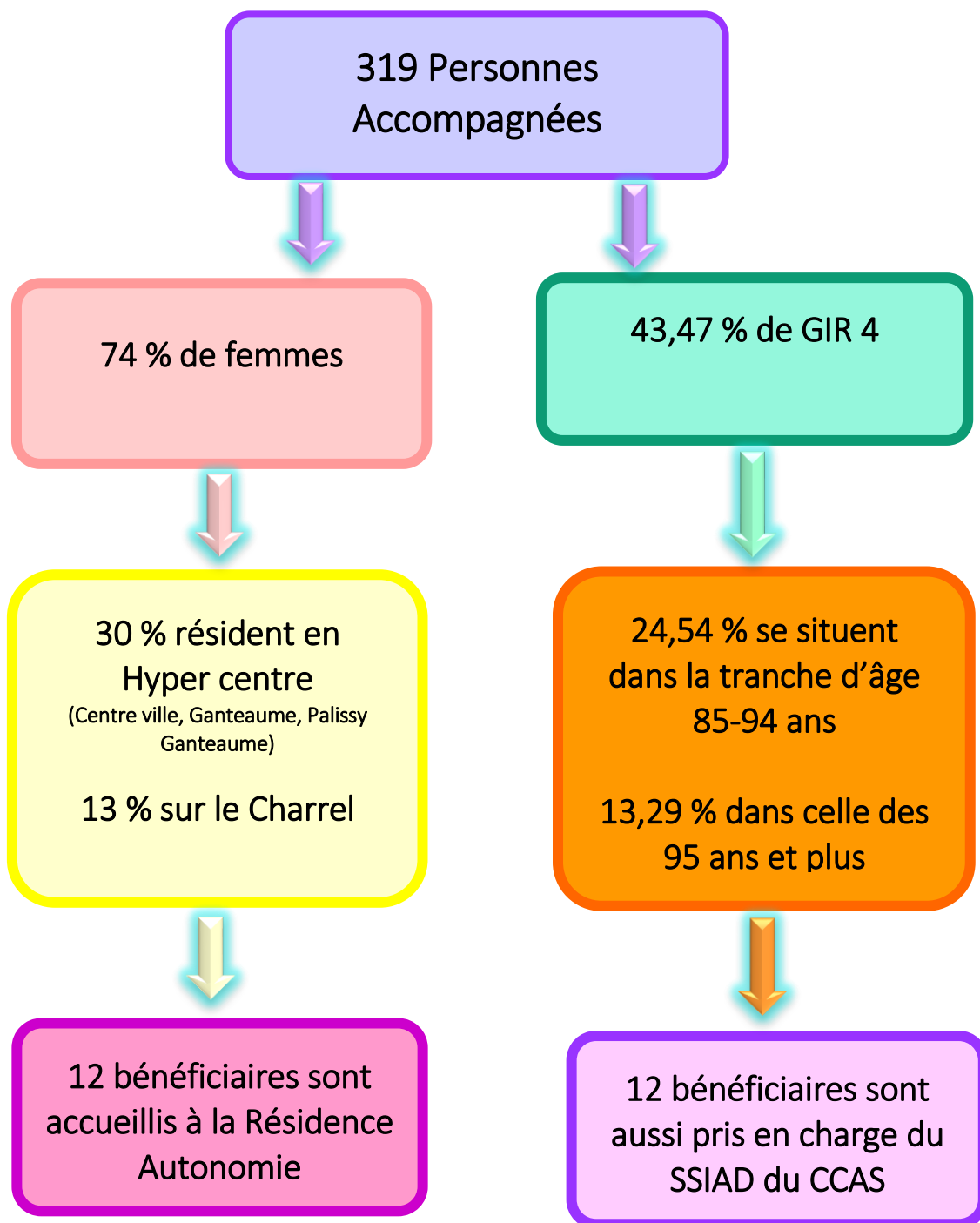
- 5 Agents sur la formation fin de vie
- 13 Agents AFGSU Niveau 2
- 2 Alimentation de la personne âgée
- 4 Agents en Art Thérapie
- 7 Analyse des pratiques
- 6 Agents en Bientraitance
- 5 Agents en communication verbale et non verbale
- 5 Agents épuisement professionnel
- 4 Agents préparation de VAE
- 4 Agents en projet de vie personnalisé de la P.A. en perte d'autonomie
- 6 Transmission information



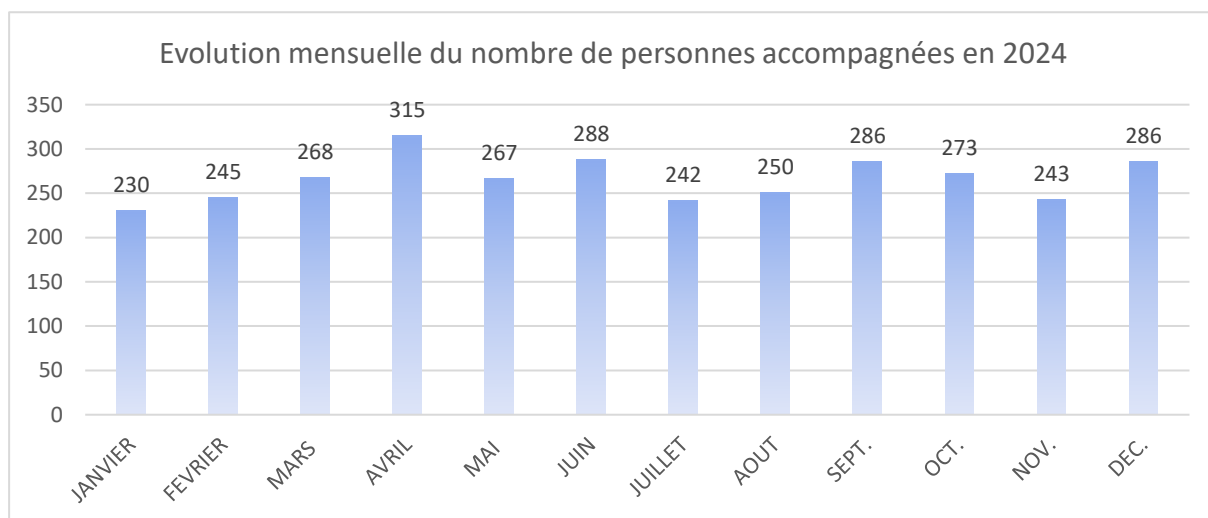
% d'agents par catégorie de formation



Personnes Accompagnées



■ Evolution mensuelle du nombre de personnes accompagnées en 2024

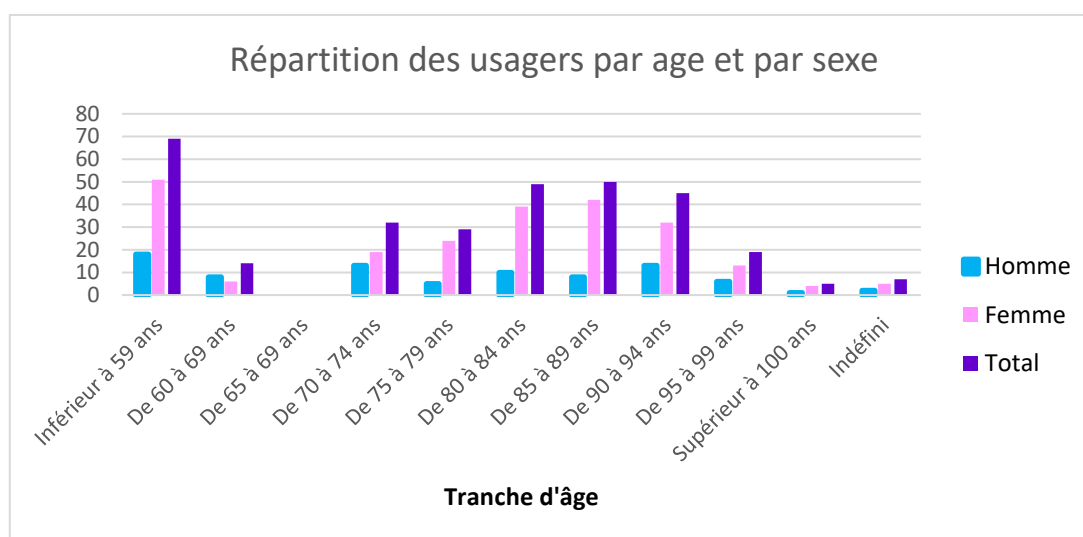


■ Répartition par sexe des personnes accompagnées en 2024

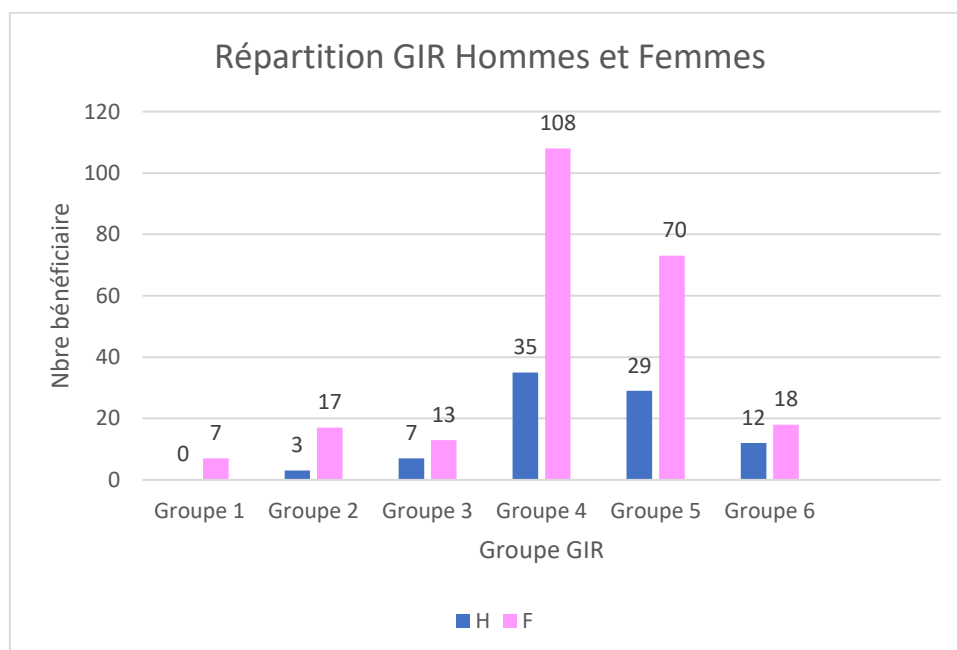
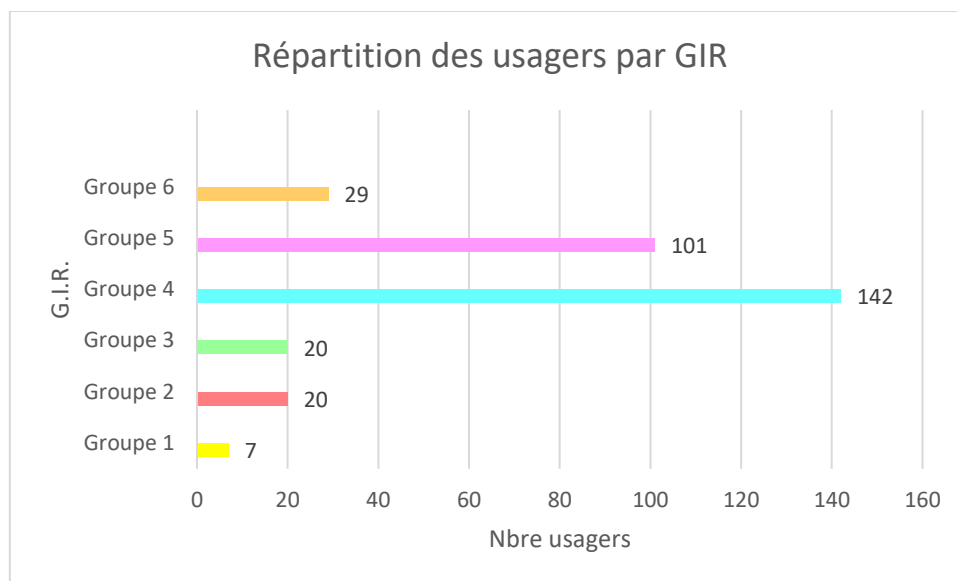
	2022	2023	2024
FEMME ♀	266	259	235
HOMME ♂	94	90	84
TOTAL	360	349	319

La répartition des personnes accompagnées fait apparaître une baisse de 9 % du nombre de bénéficiaires par rapport à 2023.

■ Répartition par tranche d'âge des personnes accompagnées en 2024



■ Répartition personnes accompagnées par GIR & Organisme, sur l'année



■ Evolution de GIR 2023 / 2024

GIR	Nb de Bénéficiaires 2023	Nbre de Bénéficiaires 2024	% Evolution
GIR 1	7	7	0
GIR 2	25	20	-20,00
GIR 3	33	20	-40,40
GIR 4	144	142	-1,39
GIR 5	88	101	15,00
GIR 6	52	29	-55,00
TOTAL	349	319	-8,60

■ Mouvement des personnes accompagnées

Nombre de personnes accompagnées sortants par âge

Personnes âgées (60 ans ou plus)

60 - 74 ans	75 - 84 ans	85 - 94 ans	95 ans ou plus	Total
7	10	15	5	37

Personnes handicapées

18 - 24 ans	25 - 44 ans	45 - 54 ans	55 - 64 ans	64 - 74 ans	75 ans ou plus	Total
0	0	0	0	0	0	0

Nombre de bénéficiaires sortant par motif

Personnes âgées (60 ans ou plus)

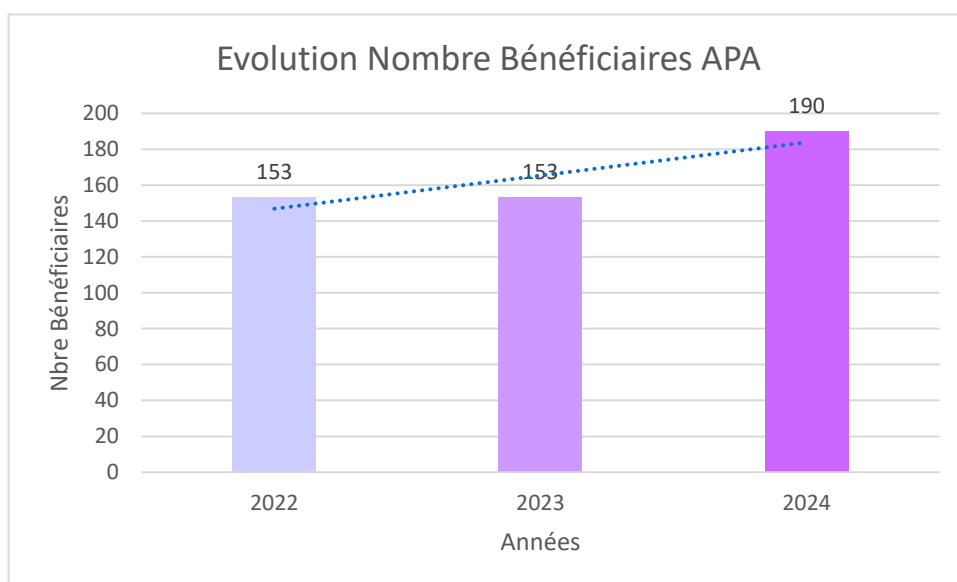
Hospitalisation	Entrée en établissement	Changement de SAD	Emploi	Déménagement	Décès	Autres	Total
0	11	0	0	4	14	8	37

Personnes handicapées

Hospitalisation	Entrée en établissement	Changement de SAD	Emploi	Déménagement	Décès	Autres	Total
0	0	0	0	0	0	0	0

■ Évolution pluriannuelle du nombre de personnes par caisse (au 31 déc. de chaque année)

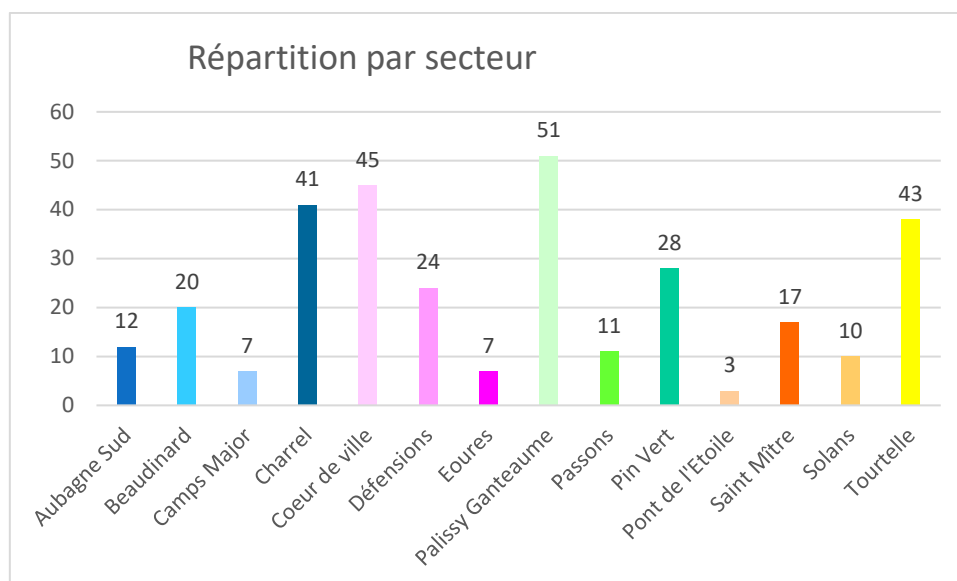
FINANCEUR	2022	2023	2024
APA	153	153	190
CARSAT	88	73	44
DISS	17	11	16
PAYANT (sans PEC)	22	20	4
PCH	0	4	4
CNRACL	0	4	6
AUTRES	24	17	55
TOTAL	304	282	319



La direction du service et du CCAS ont fait le choix, depuis quelques années, au vu des besoins détectés sur le territoire de s'orienter sur la prise en charge de la grande dépendance.

Le service est aujourd'hui clairement identifié en ce sens et la majorité des prises en charges réalisées relèvent de l'APA et sont en augmentent chaque année.

■ Répartition des personnes accompagnées, par secteur d'intervention au 31/12/2024



La répartition des bénéficiaires par secteur révèle que notre activité est principalement axée sur trois quartiers :

- Palissy/Ganteaume 51 personnes soit 15,96 %
- Cœur de ville 45 personnes soit 14,11 %
- Tourtelle 43 personnes soit 13,48 %
- Charrel 41 personnes soit 12,85 %

Il est à noter que ces quartiers sont des quartiers populaires où les personnes accompagnées peuvent cumuler plusieurs problématiques sociales (isolement, dépendance, problèmes liés aux finances et/ou au logement).

L'action de notre service auprès de ce public est un atout car les situations détectées à domicile peuvent ensuite bénéficier de notre réseau et accéder à un suivi social au sein même du CCAS (prise en charge globale facilitée).

Heures Effectuées

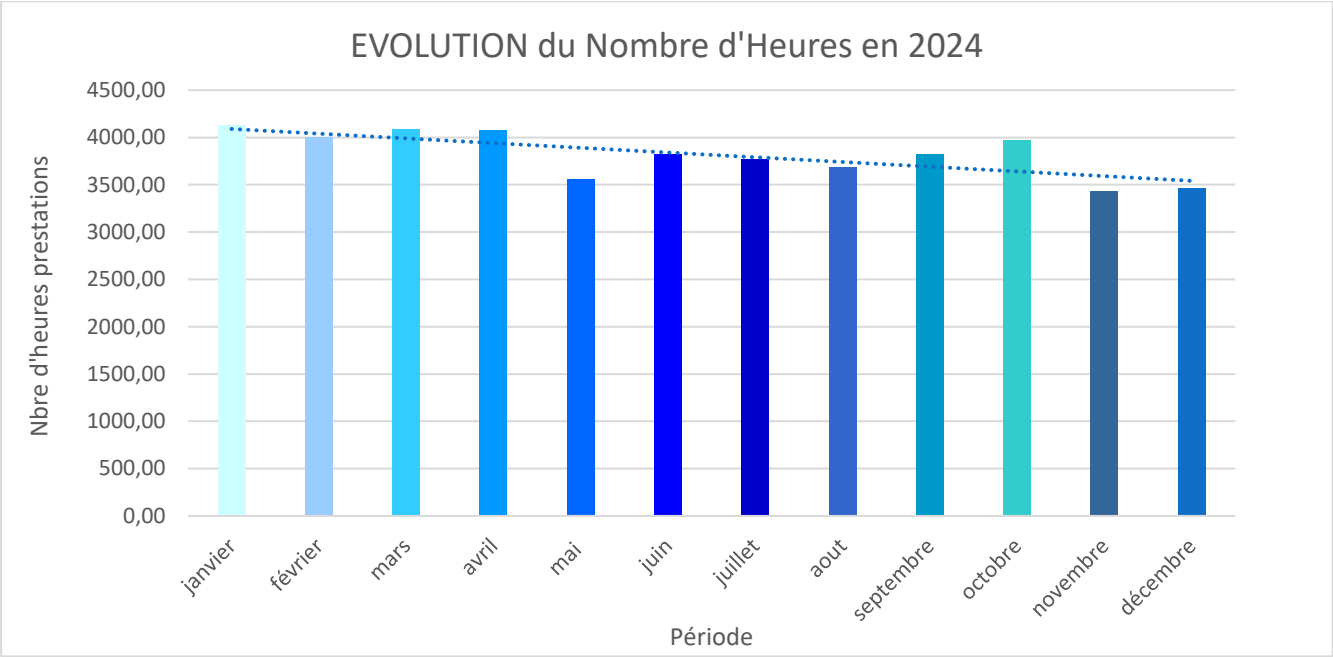
45 813 heures effectuées au domicile en 2024

dont 35 211 heures d’APA

37 806 des heures effectuées relèvent du Conseil Départemental

(APA + Aide Sociale + P.C.H.)

■ Évolution mensuelle des heures à domicile



■ Comparatif pluriannuel des heures effectuées

	2022	2023	2024
Nb d'heures	49 270	48 173	45 813
% de progression	9%	-2%	-5%

■ Zoom sur heures servies

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill.	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
2022	3 968	3 936	4 374	3 722	4 000	4 090	3 803	3 966	4 578	4 365	4 358	4 111	49 270
2023	4 574	3 863	4 660	3 733	3 736	4 108	3 719	4 157	3 865	4 333	4 096	3 331	48 173
2024	4 133	3 984	4 072	4 066	3 550	3815	3757	3675	3816	4013	3440	3488	45 813

Facturation

■ Profil 2024 de facturation

1.095.481,00 € facturés par le MAD en 2024

52,31 % heures facturées aux organismes

91.290,00 € facturés mensuellement par le service

■ Facturation aux Organismes

MONTANTS FACTURÉS AUX ORGANISMES ANNEE 2024													
	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
APA	59 525	56 807	59 380	58 374	51 191	56 012	55 344	53 851	56 232	57 612	50 439	50 211	664 978
CARSAT	5 158	3 924	5 612	8 707	3 642	8 418	3 329	3 406	3 126	3 334	3 740	3 910	56 306
DISS	2 112	1 958	2 565	2 790	2 481	2 650	2 314	2 684	2 430	2 329	2 874	2 093	29 280
PCH	2 326	2 938	2 515	2 656	1 986	2 462	2 844	2 280	2 597	2 891	2 321	2 497	30 313
CNRACL	767	323	-71	489	1 014	433	464	428	412	392	379	307	5 337
AUTRES	6 717	6 199	1 714	655	5 013	1 185	5 256	5 116	4 426	4 451	3 289	3 275	47 298
TOTAL	76 605	72 149	71 715	73 671	65 327	71 160	69 551	67 765	69 223	71 009	63 042	62 293	833 512

MONTANTS FACTURÉS AUX USAGERS ANNEE 2024													
	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
APA	14 858	14 168	14 929	16 605	12 065	12 855	13 220	12 753	13 522	13 655	11 953	12 427	161 015
CARSAT	10 440	8 435	1 809	3 935	7 938	8 418	3 895	7 159	6 681	6 450	5 619	5 796	76 871
DISS	96	89	144	124	110	118	101	119	108	104	128	93	1 303
PCH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CNRACL	600	160	- 29	537	958	460	430	413	272	240	200	166	4 832
AUTRES	689	- 52	4 563	2 026	- 1 042	- 763	3 136	573	1 650	2 039	2 692	2 438	17 949
TOTAL	25 378	22 800	21 416	23 227	20 029	21 088	20 782	21 017	22 233	22 488	20 592	20 920	261 970

Pour les **organismes**, la facturation mensuelle moyenne est de **69.459,00 €/mois**.
Celle de bénéficiaires est de **21.831,00 €/mois**.

Même si ces recettes sont assez conséquentes, elles ne suffisent pas à couvrir les dépenses liées à la masse salariale du Service.

Evènements significatifs

■ Acquisition du logiciel métier

Depuis une vingtaine d'année, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) d'Aubagne s'appuie sur des logiciels métiers dédiés selon spécificités de ses services (accueil, social, aide à domicile, soins à domicile). Dans le cadre de l'évolution de ses besoins et de la réglementation (Séjour du numérique), le CCAS s'est doté de nouveaux outils.

A cet effet, un nouveau logiciel a été acquis. Il permet de répondre aux différentes demandes des services et notamment du Service de MAD en matière de télégestion tout en répondant aux problèmes de transversalité (dossier unique). Ce nouveau logiciel couvre les besoins nés de la modernisation des procédures règlementaires et de l'amélioration de la traçabilité et confidentialité des informations partagées.

Depuis le 1^{er} janvier 2024 toutes les informations sont renseignées sur le logiciel métier Millésime (usagers, intervenants, plannings, facturation, etc....) La télégestion a été mise en place courant 2^{ème} semestre 2024.

Ses fonctionnalités permettent certes de moderniser les outils de gestion des services et les pratiques mais aussi de gagner en qualité de service.

■ FNP : Appel à projet prévention des risques professionnels et amélioration des conditions de travail du personnel à domicile

Le Fond National de Prévention de la CNRACL a lancé un appel à projet sur la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail des professionnels exerçant leur activité dans les métiers des services à la personne à domicile. Les objectifs de cet appel à projet étaient :

- Inciter les employeurs à analyser les situations de travail (observations de terrain, entretiens) et répertorier (cartographie) tous les éléments ayant un impact sur la santé au travail des métiers de services à la personne à domicile ;
- Favoriser la recherche et la mise en œuvre des pistes d'amélioration des conditions de travail, aussi bien matérielles qu'organisationnelles et les valoriser sous la forme de produits de communication ;
- Soutenir l'échange de pratiques et de réflexions entre employeurs ;
- Tirer des recommandations sous la forme de documents de référence en prenant en compte les différences et points de convergence entre structures, typologie de fonctions.

Le C.C.A.S. a saisi l'opportunité de cet appel à projet en postulant conjointement pour le Service de Maintien à domicile et du Soins Infirmiers à Domicile afin de pouvoir déployer des actions de prévention plaçant ainsi la culture de la santé et de la qualité de vie au travail au centre de ses préoccupations.

Cette démarche a permis au CCAS de repenser l'organisation et la structuration de sa politique en matière de « Prévention Santé ».

Au travers d'une réflexion pluridisciplinaire sur la détection des risques, un plan d'actions a été défini. Ce plan d'actions pluriannuel concrétise nos intentions, nos ambitions et propose d'aborder les thématiques suivantes :

- A) **SANTÉ AU TRAVAIL** : axes liés aux risques professionnels identifiés avec la mise en place d'action visant à réduire le risque, au maintien dans l'emploi des agents en usure professionnelle,
- B) **QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL** : Axes visant à améliorer le contenu du travail, les relations de travail les aides matérielles avec des accompagnements individualisés.
- C) **QUALITÉ DE VIE et CONDITIONS AU TRAVAIL** : Axes visant à améliorer la qualité de vie au travail en considérant les conditions au travail pour optimiser le bien être du salarié à son poste de travail.

Le projet présenté pour les deux Services a été retenu par le FNP de la CNRACL ce qui a permis au CCAS d'obtenir un financement de 250.000 € afin de mettre en œuvre une politique innovante en matière de santé et d'amélioration de la qualité de vie au travail sur 3 ans.

■ Conseil Départemental 13 : Renouvellement autorisation

L'évaluation du service réalisée mi 2023 par un cabinet indépendant a permis d'établir que le SAD satisfait aux exigences légales et apporte, dans le cadre du maintien à domicile, une réponse de proximité cohérente aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées.

L'autorisation accordée au CCAS d'Aubagne par le Conseil Départemental des Bouches du Rhône a donc été renouvelée en date du 31/03/2024 pour une durée de 15 ans. Elle vaut habilitation à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale.

La zone d'intervention reste la commune d'Aubagne.

Objectifs Atteints

■ Professionnalisation du personnel de le Service Maintien à Domicile

Le vieillissement de la population engendre des besoins croissants en matière de soins et d'accompagnement de la dépendance qui vont aller en s'accroissant.

Face à ces enjeux, le service M.A.D. maintient son ambition en matière de professionnalisation de ses salariés et œuvre à garantir l'attractivité du métier et à permettre le maintien dans l'emploi des agents.

L'objectif est de pouvoir :

- ❖ Qualifier les salariés pour assurer des prestations de qualité auprès des usagers.
- ❖ Acquérir de nouvelles connaissances nécessaires à l'exercice de la mission professionnelle spécifique de l'aide à domicile.
- ❖ Développer des capacités nécessaires à l'écoute des personnes pour mieux les accompagner et créer un système relationnel favorisant la protection, l'intégration et l'autonomie.
- ❖ Développer des capacités d'observation de façon à repérer les signes physiques et ou comportementaux nécessitant l'intervention d'autres professionnels.

A ce titre, 1062 heures de professionnalisation pour l'ensemble du personnel ont été réalisées en 2024, dont :

- 1013 heures pour les aides à domicile
- 49 heures pour le personnel administratif (référentes)

Il est à noter que par le biais de l'appel à projet de la CNRACL, le Service M.A.D. a engagé 61 agents d'intervention en formation de professionnalisation de ses agents d'intervention :

➤ 4 VAE du DEAES :

Le DEAES est un diplôme d'État inscrit au Répertoire National des Certifications professionnelles ou RNCP. Il est accessible par la VAE. L'accompagnant éducatif et social est chargé d'aider des personnes en situation de perte d'autonomie ou vulnérables, dans leur vie quotidienne. Il les assiste dans la réalisation des actes courants et pour toutes leurs activités sociales, de loisirs, culturelles...

Il peut travailler avec un public de personnes âgées, d'adultes ou d'enfants en situation de handicap ou d'une façon plus générale, de personnes vulnérables. Son métier est l'accompagnement de ces personnes, tout en favorisant l'accroissement, la restauration ou le maintien de leur niveau d'autonomie.

Le diplôme valide les connaissances à la fois d'un socle commun et d'une spécialité au choix entre trois. Nos agents ont été formés sur la spécialité « Accompagnement de la vie à domicile ».

■ Finalisation des actions de l'appel à projet CNRACL

2024 sera la deuxième année de mise en œuvre des actions définies dans l'appel à projet CNRACL pour la prévention des risques sur les professionnels intervenants à domicile.

Un bilan devra être produit pour juin 2024 et présenté au FNP de la CNRACL.

Les actions définies qui n'auront pu être finalisées avant fin juin seront menées à leur terme jusqu'à fin 2024.

■ Renouvellement autorisation par le Conseil Départemental 13

Le cadre réglementaire prévoit que chaque établissement ou service médico-social (ESSMS) doit faire l'objet d'une évaluation.

Cette évaluation a pour objectif d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées aux personnes accompagnées.

Dans le cadre de ces dispositions, **le Service de Maintien à Domicile a été évalué en juin 2023** par un cabinet externe. **Le résultat de l'évaluation a été très positif pour notre service.**

Les conclusions émises par l'évaluation confortent le service dans sa démarche d'amélioration continue de la qualité de service tant au niveau des prestations délivrées aux personnes accompagnées qu'envers le personnel.

Le service a donc obtenu le 31/03/2024 le renouvellement de son autorisation pour 15 ans

Perspectives 2025

■ Mise en œuvre du Service Autonomie

Le secteur du domicile se restructure avec un rapprochement des services existants pour former une catégorie unique de services, les Services Autonomie (SAD) à Domicile. Ces services répondront à des conditions minimales de fonctionnement définies dans le cahier national. Ils faciliteront la coordination et la création de passerelles entre les structures d'aide et de soins, permettant :

- ❖ Une réponse plus complète aux besoins des personnes, avec la reconnaissance des missions des services en termes de prévention, de repérage des fragilités, de soutien aux aidants mais aussi de repérage et de lutte contre la maltraitance
- ❖ Une simplification des démarches au quotidien avec un interlocuteur unique chargé d'organiser la réponse aux besoins d'aide et de soins des personnes. Les services autonomie deviennent la porte d'entrée unique pour l'utilisateur
- ❖ Une coordination renforcée entre les professionnels de l'aide et du soin pour améliorer la qualité de l'accompagnement.
- ❖ La configuration actuelle de nos services d'Aide à domicile et de Soins à Domicile et la volonté politique vont permettre à la Direction :
 - de s'emparer de la réforme et de se positionner auprès des organismes de tutelle (ARS et CD13) dans le but de se constituer en Service Maintien à Domicile (MAD) ;
 - de se structurer afin de répondre aux obligations et objectifs de la réforme

La phase de construction du Service MAD a débuté sur le premier trimestre 2024 et la mise en œuvre prévue a été effective en septembre 2024 (volonté politique locale).

■ Finalisation : Mise en place du document « dossier de la personne accompagnée »

Le dossier de la personne est un outil nécessaire à la conception, la conduite et l'évaluation des actions (activités et prestations) menées par un établissement du social ou médico-social. Il recueille toutes les données et écrits professionnels utiles pour rendre compte de la situation et de la problématique d'un usager afin de faciliter la compréhension, l'émergence d'un diagnostic, la conception de propositions et de plans d'action, et leur évaluation.

A ce titre, ce nouveau document à destination des Référents secteurs sera découpé en deux parties :

- L'évaluation globale
- Le projet de vie individualisé

■ Continuité des actions de professionnalisation du personnel de le Service Maintien à Domicile

Le vieillissement de la population engendre sans contestation des besoins croissants en matière de soins et d'accompagnement de la dépendance.

Le développement de la médecine ambulatoire et le maintien à domicile des personnes âgées et ou en situation de handicap nécessitent donc de fait un renforcement de l'accompagnement par des professionnels : intervenants à domicile, aides-soignantes, infirmiers ou autres professionnels paramédicaux.

Face à ces enjeux, le Service M.A.D. affirme son ambition de continuer à développer sa politique en matière de professionnalisation de ses salariés et œuvre à garantir l'attractivité du métier et à permettre le maintien dans l'emploi des agents.

■ Finalisation du nouveau livret d'accueil du salarié

L'intégration d'un nouveau d'un nouvel agent au sein du Service MAD représente un véritable enjeu stratégique pour le CCAS d'Aubagne. Le livret d'accueil constitue le premier élément du processus.

Ce carnet est un outil d'accompagnement RH qui présente notre établissement dans son contexte et son environnement, met en évidence les méthodes de fonctionnement qui lui sont propres. Il recense toutes les informations nécessaires et éléments pratiques visant à faciliter l'acquisition rapide de repères. Il contient finalement tous les éléments d'orientation utiles pour le nouvel arrivant.

L'élaboration de ce livret qui figure dans les actions issues de l'appel à projet sur la prévention des risques pro du FNP de la CNRACL. Il constitue une véritable boîte à outils pratique et va donner l'occasion au nouvel arrivant de :

- ❖ S'imprégner des valeurs et du fonctionnement du CCAS et du Service MAD,
- ❖ Se repérer plus facilement au sein de la structure,
- ❖ Prendre connaissance et s'approprier la réglementation en vigueur dans la collectivité territoriale.

■ Renouvellement de la Charte Nationale Qualité

La Charte nationale Qualité des services à la personne est un outil d'accompagnement des organismes pour progresser dans la démarche qualité.

L'Service d'Aide à Domicile y adhère depuis une dizaine d'année. Cette démarche s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité menée par la Direction de l'Service et du Pôle Gériatrie.

L'adhésion doit être renouvelée tous les 2 ans. Cette adhésion est précédée d'une auto-évaluation et de la réalisation des actions correctives qui apparaîtront.