

# CCAS DE CUGNAUX

## Présentation

- Une commune de 16 000 h. en première couronne de Toulouse
- Une population âgée de plus de 60 ans de 2863 personnes en 2008 soit **18% de la population**
  - 12% de 60-75 ans et 6% de + 75 ans
  - Stable depuis 1999 et nettement inférieure à celle de la communauté urbaine
  - mais où la part des + de 75 ans progresse sensiblement
- Une politique gérontologique municipale volontariste:
  - ✓ Un foyer-logement de 62 appartements avec une vacance qui progresse depuis 2 ans malgré l'absence de ce type d'établissement dans l'agglomération
  - ✓ Un SAAD qui passe de 10 000 à 15 000 heures en 3 ans dans un contexte de forte concurrence
    - ✓ Un service animation 3<sup>ème</sup> âge
    - ✓ Le portage de repas à domicile

UNE DIFFICULTE A SE DEVELOPPER , A ACCROITRE LA QUALITE DE SERVICE

# LE SERVICE D'AIDE A DOMICILE

- Un service créé depuis 1982
- Un agrément qualité DDTEFP en 2007
  - Une hésitation lors de la mise en place du régime d'autorisation:
    - Quel est le rôle du CCAS?
  - Prestataire de services ou guichet d'information et rôle de prévention?
    - Crainte de ne pas répondre aux exigences du Conseil Général
      - Astreinte, travail le week-end...
- Extension d'agrément pour petit travaux de bricolage et jardinage en septembre 2011
- Renouvellement d'agrément DIRECCTE en décembre 2011: Récépissé de déclaration

# GESTION

➤ PERSONNEL:

- ✓ Directrice: 0,15 ETP
- ✓ Gestion administrative: 2 ETP
- ✓ Travailleur social: 0,30 ETP
- ✓ Aides à domicile: 8,63 ETP ( 12 agents sociaux)

➤ BUDGET: Compte administratif 2010

Recettes: 278 623€ Dépenses: 281 680€ (pas de loyer, pas d'investissement)

➤ NOMBRE D'HEURES REALISEES:

	2009	2010	2011
TOTAL	11198h	12382h	14359h
CAISSES de retraite	5710	5470	5509
APA	5488	6912	8850
Tx horaire CARSAT	18,20€	18,46€	19,20€
Tx horaire APA	18,57€	18,78€	19,20€

# L'EVALUATION EXTERNE

## ➤ Le choix de l'organisme:

Jusqu'à 2011 nécessité de MAPA

1. constitution d'un cahier des charges
2. Publication du marché
3. Consultation de la liste d'organismes agréés ANESM .Contact et envoi du cahier des charges à 4 organismes de la région et connus pour leur expertise dans le champ médico-social

## ➤ La démarche d'évaluation:

L'organisme choisi nous a délégué 1 évaluateur qui a accompagné la démarche jusqu'au dépôt du dossier.

Devis: 5 jours pour un montant de 5472€TTC

# ETAPES

02/2011	04/2011		26/09/2011	9/12/2011	12/12/2011
Lancement de la procédure	Choix du prestataire	Démarche d'évaluation	Dépôt du dossier à la DIRECCTE	Avis du PCG	Arrêté du PREFET
			3 mois Délai obligatoire		

# QUESTIONNEMENT EVALUATIF

En raison de la taille du service , l'évaluateur a pu examiner l'ensemble des points clés de l'agrément qualité:

- la garantie des libertés des bénéficiaires conformément à l'article L.311-3 du CASF
- l'organisation de l'accueil
- Une proposition d'intervention individualisée
- La clarté et qualité de l'offre de service

# DEMARCHE D'EVALUATION

période	PHASE 1	In situ	Au cabinet
Avril	<p>Recueil d'informations et constitution du questionnaire évaluatif:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> rencontre directrice et service administratif = <i>précision des objectifs et résultats attendus</i></li> <li>➤ <i>Améliorer l'organisation du service en lien avec la professionnalisation des intervenants</i></li> <li>➤ <i>Lisibilité de notre offre de service. Connaitre ce qu'on pense de nous : bénéficiaires, familles, partenaires</i></li> <li><input type="checkbox"/> fourniture des documents existants (livret d'accueil, RI, enquête de satisfaction, grille d'auto-diagnostic, organigramme, CA, rapports d'activité...)</li> </ul>	0,5j	0,5j
Mai-juin	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Entretiens individuels d'1h.</li> <li>• Chargé d'accueil</li> <li>• Gestion administrative</li> <li>• 3 aides à domicile</li> </ul>	0,5j	0,5j





## Démarche d'évaluation (suite)

période	PHASE 3	In situ	En cabinet
<p>Fin juin</p> <p>24/08/12</p>	<p>Elaboration de l'analyse et rédaction du rapport final:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Rapport intermédiaire:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion de service</li> <li>• Rencontre avec la Vice-Présidente du CCAS</li> </ul> </li> <li>➤ Propositions d'améliorations et réponse</li> <li><input type="checkbox"/> Remise du rapport final               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre directrice CCAS</li> </ul> </li> <li>➤ Présentation des points forts et des points d'amélioration</li> </ul>	<p>0,5j</p> <p>0,5j</p>	<p>0,5j</p>

# BILAN

- la participation de l'ensemble du service à cette démarche a permis de regarder en détail ce que l'on fait. Dans une petite structure, les procédures ne sont pas toujours formalisées.  
Les aides à domicile ont apprécié qu'on s'intéresse à elles.
- Le CA régulièrement informé du déroulement de la démarche, réaffirme sa volonté de conserver et développer ce service.
- Le temps d'évaluation éclaire notre organisation, met la lumière sur le métier d'aide à domicile et a conduit à une amélioration des conditions de travail et de rémunération.

# Et après....

- Le travail se poursuit, des groupes de travail ont complètement revisité:
  - La convention d'intervention
  - Le livret d'accueil
  - Le règlement intérieur des aides à domicile