



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

076-267600450-20240425-2504202462-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 29/04/2024

Publication : 30/04/2024

Pour l'autorité compétente par délégation



Centre Communal d'Action Sociale de Rouen

Rapport d'activité 2023

Service des Aînés Service Prestataire d'Aide à domicile

Rédigé par Cécile SUTRA DEL GALY,
Responsable des résidences autonomie et services

CCAS - Service des Aînés – Service Prestataire d'aide à domicile
2 rue de Germont - CS 90540 - 76005 - Rouen Cedex 1
Tél. : 02 32 00 29 88 24 – cecile.sutradelgaly@rouen.fr

Sommaire

INTRODUCTION	3
I. L'ACTIVITE 2023	4
I.1. ANALYSE GLOBALE DE L'ACTIVITE	4
I.2. ANALYSE DE L'ACTIVITE PAR RESIDENCE.....	6
<i>a. La résidence BONVOISIN :</i>	6
<i>b. La résidence TRIANON :</i>	6
<i>c. La résidence SAINT-FILLEUL :</i>	7
<i>d. La Résidence ROSE DES SABLES :</i>	7
I.3. REPARTITION DES HEURES PAR FINANCEURS	8
I.4. EVOLUTIONS DES PRISES EN CHARGE PRINCIPALES	9
II. FAITS MARQUANTS 2023	10
III. PROJETS POUR 2024	11

INTRODUCTION

LE SERVICE PRESTATAIRE

• Présentation

Le CCAS de Rouen gère un service d'aide et d'accompagnement à domicile qui intervient uniquement dans les résidences autonomie, à destination des résidents, sous forme prestataire (le CCAS étant l'employeur).

Ce service propose au résident l'intervention d'une aide à domicile pouvant l'accompagner dans les actes de la vie quotidienne (aide au coucher et lever, aide à la toilette, entretien du logement...). La nature de l'aide apportée dépend de la demande de la personne et de l'évaluation de ses besoins faite par la responsable de la résidence ou les services financeurs (Département, caisses de retraite).

Les aides à domicile sont des agents titulaires ou stagiaires du CCAS, rattachés à une résidence. Des agents contractuels ou vacataires interviennent pour les remplacements ponctuels.

De façon générale, ce service permet aux résidents d'améliorer leur quotidien dans leur logement et contribue à leur maintien à domicile en prévenant leur perte d'autonomie.

• Organisation

Rattaché au Service des Aînés, le service prestataire est géré conjointement :

- en direct dans les résidences pour ce qui concerne les personnels, les plannings, le suivi de la mise en œuvre des plans d'aide et le comptage des heures en vue de la facturation ;
- en appui technique : le Service des Aînés (pôle hébergement service résidences autonomie) centralise les déclarations à la Direction du Travail, les notifications d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et les éléments statistiques.

Les interventions sont planifiées du lundi au samedi de 8h30 à 20h30. Les dimanches et jours fériés, un service extérieur peut intervenir à la demande et au libre choix du résident.

Le personnel intervenant représente 10,94 ETP, et est composé de 8 agents dont les missions relèvent à 100% de l'aide à domicile, et d'agents polyvalents sur des temps partiels, ainsi que des agents remplaçants vacataires. Le travail administratif est assuré par les responsables et assistantes administratives des résidences, ainsi que l'assistante des résidences autonomie.

• Financement et cadre de fonctionnement

Le service est facturé aux résidents qui, soit le financent à 100%, soit bénéficient d'une aide financière :

- des principaux régimes de retraite : La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT), la Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales (CNRACL), la Mutuelle générale de l'Éducation nationale (MGEN), dans le cadre de l'action sociale extralégale pour les personnes classées dans les GIR 5 et 6 (les plus autonomes) ;
- du Département par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) pour les personnes classées en GIR 1 à 4 ou par la Prestation Compensatrice du Handicap (PCH).

Pour certains résidents dont les ressources sont très faibles, le Département peut prendre en charge la quasi-totalité de la dépense au titre de l'aide sociale.

Depuis le 1^{er} janvier 2007, le service prestataire est autorisé à la tarification. Cette autorisation a été délivrée par le Département.

Depuis le 1^{er} janvier 2023, le tarif autorisé est de **23 € de l'heure** (22 € en 2022). Les bénéficiaires des prestations du Département (l'allocation personnalisée d'autonomie, l'aide-ménagère complémentaire de soins, l'aide sociale aux personnes âgées) ainsi que ceux qui paient le service à taux plein sont concernés par ce nouveau tarif. Pour les autres, le tarif est celui conventionné par leur caisse de retraite.

Le service bénéficie également d'un agrément qualité qui a été délivré le 4 avril 2007 et renouvelé en avril 2012.

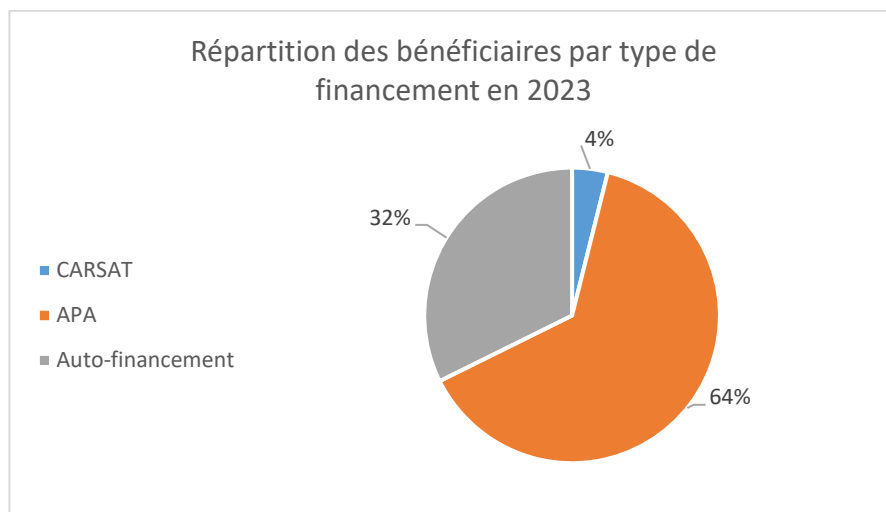
I. L'ACTIVITE 2023

I.1. Analyse globale de l'activité

Le service est intervenu auprès de **132 bénéficiaires** contre 123 en 2022

La part des bénéficiaires est variable selon les résidences. Cela s'explique notamment par le taux d'occupation des résidences, la présence plus ou moins importante d'autres prestataires, et aussi par la possibilité ou non d'entretenir soi-même son linge.

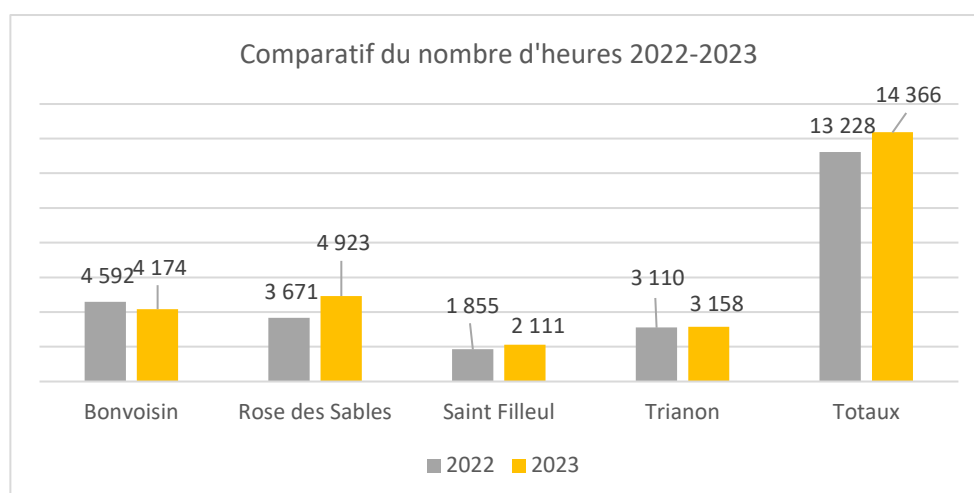
	Nombre de bénéficiaires par mois (2023)			
	Rose des Sables	Trianon	Saint-Filleul	Bonvoisin
Janvier	32	32	27	34
février	33	30	29	35
mars	35	30	29	39
avril	36	33	26	38
mai	37	34	27	40
juin	34	33	28	37
juillet	36	33	28	37
août	39	32	27	38
septembre	37	33	25	34
octobre	38	33	28	36
novembre	38	34	28	33
décembre	37	34	26	32
moyenne annuelle	36	33	27	36
total (en moyenne)	132			



En 2023, la majorité des bénéficiaires du service, soit **64 %** d'entre eux, **bénéficient de l'APA** (60% en 2022). 32% financent eux même intégralement les prestations (37% en 2022).

En 2023, le service a réalisé **14 366 heures** (13 228 heures en 2022 et 12 885 heures en 2021), soit une augmentation de 1 138 heures en 2023 par rapport à 2022.

Nombre d'heures réalisées par résidence					Evolution 2022/2023
	2020	2021	2022	2023	
Bonvoisin	4 019	4 013	4 592	4 174	- 9,10 %
Rose des Sables	3 842	3 541	3 671	4 923	+ 34,11%
Saint Filleul	2 232	2 155	1 855	2 111	+ 13,80%
Trianon	3 211	3 176	3 110	3 158	+ 1,54%
Totaux	13 304	12 885	13 228	14 366	+ 8,6 %



Le nombre d'heures réalisées a **augmenté de 8,6 %** par rapport à 2022 (2,66% en 2022 par rapport à 2021). L'augmentation est particulièrement importante à Rose des Sables, où un travail de réorganisation des interventions a été effectué, en plus de l'augmentation du nombre de résident pendant l'année. À Bonvoisin la baisse peut s'expliquer par des absences prolongées d'agents.

I.2. Analyse de l'activité par résidence

a. La résidence BONVOISIN :

	Bonvoisin	
	2022	2023
Nombre moyen mensuel de résidents	65	65
Nombre moyen mensuel de bénéficiaires	35	36 (55%)
Nombre d'heures réalisées	4592 h	4174 h
Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résidents	10,93 h	9,66 h

Il y a eu 4 174 heures réalisées en 2023 contre 4 592 heures en 2022 (**soit - 418 h en 2023**).

En moyenne, 36 résidents ont bénéficié chaque mois du service avec **9,66 heures** d'intervention pour chacun.

Une moyenne de 65 résidents étant présents chaque mois, ce sont **55,38 %** d'entre eux qui ont fait appel au service prestataire.

b. La résidence TRIANON :

	Trianon	
	2022	2023
Nombre moyen mensuel de résidents	63	61
Nombre moyen mensuel de bénéficiaires	31	33 (54%)
Nombre d'heures réalisées	3110 h	3158 h
Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résidents	8,36 h	7,97 h

Il y a eu 3 158 heures réalisées en 2023 contre 3 110 h en 2022 (**soit + 48 h en 2023**).

En moyenne, 33 résidents ont bénéficié chaque mois du service avec **7,97 heures** d'intervention chacun.

Une moyenne de 61 résidents étant présents chaque mois, ce sont **54,10 %** d'entre eux qui ont fait appel au service prestataire.

c. La résidence SAINT-FILLEUL :

	Saint-Filleul	
	2022	2023
Nombre moyen mensuel de résidents	55	56
Nombre moyen mensuel de bénéficiaires	26	27 (48%)
Nombre d'heures réalisées	1855 h	2111 h
Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résidents	5,95 h	6,52 h

Il y a eu 2 111 heures réalisées en 2023 contre 1 855 h en 2022 (**soit +258 h en 2023**).

En moyenne 27 résidents ont bénéficié chaque mois du service, avec **6,52 heures** d'intervention chacun.

Une moyenne de 56 résidents étant présents chaque mois (y compris les Personnes en Situation de Handicap Jeunes (PHJ)), ce sont **48,21 %** d'entre eux qui ont fait appel au service prestataire.

d. La Résidence ROSE DES SABLES :

	Rose des Sables	
	2022	2023
Nombre moyen mensuel de résidents	63	66
Nombre moyen mensuel de bénéficiaires	31	36 (55%)
Nombre d'heures réalisées	3671 h	4923 h
Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résidents	9,87 h	11,40 h

Il y a eu 4 923 heures réalisées en 2023 contre 3 671 h en 2022 (**soit + 1.252 h en 2023**).

En moyenne 36 résidents ont bénéficié chaque mois du service, avec **11,40 heures** d'intervention chacun.

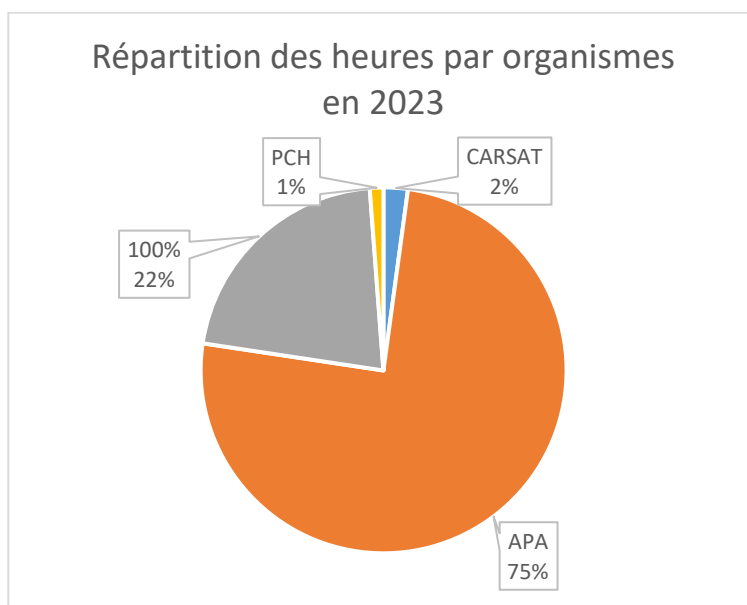
Une moyenne de 66 résidents étant présents chaque mois, ce sont **54,54 %** d'entre eux qui ont fait appel au service prestataire.

Globalement, on note une **augmentation du nombre d'heures par résident**.

I.3. Répartition des heures par financeurs

Nombre d'heures réalisées entre les principaux financeurs									
Résidences	APA		Autofinancement		CARSAT		P.C.H.		TOTAL
	2023	%	2023	%	2023	%	2023	%	
Bonvoisin	3 557	25%	514	4%	51	0%	52	0%	4 174
Trianon	2 158	15%	760	5%	117	1%	123	1%	3 158
Saint Filleul	1 852	13%	259	2%	-	0%		0%	2 111
Rose des Sables	3 241	23%	1 545	11%	137	1%		0%	4 923
Totaux	10 808	75%	3 078	22%	305	2%	175	1%	14 366

On observe une répartition différente des modes de financements en fonction des résidences. Il est à noter en particulier une prépondérance des financements APA à la résidence Bonvoisin (25%) par rapport aux autres résidences. Cette donnée est en lien avec le profil des résidents dont les ressources sont moindres par rapports aux autres résidences.



Les heures réalisées sont financées :

- par l'APA pour 75 %,
- par la CARSAT pour 2 %,
- par la PCH pour 1 %,
- sans aide financière pour 22 %.

➔ La part des heures financées par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) en 2023 **a diminué de 1 %** par rapport à 2022 (76% en 2022)

➔ La part des heures intégralement financées par les bénéficiaires **a augmenté de 1 %** en 2023 par rapport à 2022 (soit 21%).

➔ Celle des heures financées par la Caisse d'Assurance Retraite (CARSAT) **a augmenté de 1%** en 2023 par rapport à 2022 (soit 1%).

I.4. Evolutions des prises en charge principales

➤ Heures financées par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) :

Résidences	APA			% d'évolution
	2022	2023	Evolution 2022/2023 (en heures)	
Bonvoisin	4 174	3 557	-617	- 14,8%
Trianon	1 830	2 158	328	+ 17,9%
Saint Filleul	1 446	1 852	406	+ 28,1%
Rose des Sables	2 555	3 241	686	+ 26,9%
TOTAUX	10 005	10 808	803	+ 8 %

Le nombre d'heures prises en charge au titre de l'APA est en augmentation de + 8% en 2023 par rapport à 2022 (+ 4,8% en 2022)

➤ Heures financées à 100% par le résident :

Résidences	Autofinancement			% d'évolution
	2022	2023	Evolution 2022/2023 (en heures)	
Bonvoisin	418	514	96	+23,0%
Trianon	908	760	-148	-16,3%
Saint Filleul	409	259	-150	-36,7%
Rose des Sables	1 031	1 545	514	+49,9%
TOTAUX	2 766	3 078	312	+11,3%

On observe une augmentation générale de 11,3 % des heures financées intégralement par le résident. (+3,3% en 2022). C'est la résidence Rose des Sables qui connaît la plus forte hausse.

➤ Heures financées par la Caisse d'Assurance Retraite (CARSAT) :

Résidences	CARSAT			% d'évolution
	2022	2023	Evolution 2022/2023 (en heures)	
Bonvoisin	0	51	51	
Trianon	55	117	62	+113,7%
Saint Filleul	0	0	0	0
Rose des Sables	56	137	81	+ 144,6%
TOTAUX	111	305	194	174,8%

On observe une augmentation de 174,8 % du nombre d'heures prises en charge par rapport à 2022 (+ 194 h), (-36,20% en 2022).

➤ **Heures financées par les autres organismes (comparaison 2019 à 2023) :**

	DDS	CNRACL	MFP+FP	MGEN	PCH
2019	99	80	22	28	312
2020	60	115			330
2021	19	128			356
2022	-	24	-	-	323
2023	-		-	-	175

II. FAITS MARQUANTS 2023

- **Amélioration de l'efficience du service**

Les responsables de résidences ont effectué un travail de réorganisation du service d'aide à domicile, dans l'objectif, là où cela était possible, d'augmenter le nombre d'interventions. Il est à noter en particulier une restructuration du planning d'interventions à La Rose des Sables, permettant une augmentation significative des heures d'intervention **(+8,9%)** par rapport à l'année précédente.

Par ailleurs, un travail de diminution des heures de remplacements a été effectué, parfois mis à mal par des absences longues.

De plus, un effort a été fait sur les consommations de produits d'hygiène et d'entretien, et les EPI, quand cela était possible. Malgré l'augmentation des coûts, une économie de dépenses a pu être réalisée.

- **Ressources humaines :**

L'année a été marquée par des périodes d'absences longues, d'agents aides à domicile, d'agents polyvalents, mais également d'assistantes administratives et d'animatrices en résidence. Ainsi, les agents du service prestataire ont pu être mobilisés partiellement pour pallier ces absences.

Par ailleurs, l'absentéisme des agents aides à domicile a été important et la gestion des remplacements a été complexe, dû notamment à la difficulté à recruter des agents remplaçants.

III. PROJETS POUR 2024

- **Réforme des Services Autonomie à Domicile (SAD)**

Depuis 2022, le Gouvernement met en place une réforme de grande ampleur de l'organisation et du financement des services à domicile qui produit progressivement ses effets. Ainsi, l'article 44 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022 était organisé en deux parties : le I comporte les mesures relatives aux missions et au financement des nouveaux SAD, et le II comporte des dispositions transitoires précisant leur mise en œuvre dans le temps.

Depuis un an, les financements des services ont été consolidés, notamment par l'instauration d'un tarif plancher national de 22 euros, puis 23 euros en 2023, par heure.

Après un volet financier conséquent, le virage domiciliaire continue à se concrétiser avec le 2^{ème} volet de la réforme : la restructuration de l'offre par la création des Services Autonomie à Domicile (SAD).

Au cours des deux prochaines années, le secteur du domicile va se restructurer avec un rapprochement des services existants : Services d'Aide et d'Accompagnement À Domicile (SAAD), Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) et Services Polyvalents d'Aide et de Soins A Domicile (SPASAD), pour former une catégorie unique de services, les SAD, qui répondront aux conditions minimales de fonctionnement définies par un nouveau cahier des charges.

Les SAD 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 réforme des SAD peut également être l'un des leviers pour améliorer l'attractivité des métiers.

L'article L.313-1-3 du code de l'action sociale et des familles (CASF), modifié par l'article 44 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022, prévoit qu'un décret fixe le cahier des charges national que doivent respecter les SAD.

Le décret du 13 juillet 2023, publié au Journal Officiel le 16 juillet 2023, est composé d'un certain nombre de dispositions modifiant le code de l'action sociale et des familles (CASF), le code de la santé publique (CSP) et le code du travail, de dispositions non codifiées (mesures transitoires), du cahier des charges des SAD et du cahier des charges des services d'aide et d'accompagnement au bénéfice des familles.

Pour constituer les nouveaux SAD, les actuels SSIAD ont jusqu'au 31 décembre 2025 pour se regrouper avec des organisations existantes ou intégrer en leur sein une activité d'aide et d'accompagnement.

Ainsi, le Service des Aînés étudie actuellement un projet de fusion du SSIAD et du service Prestataire (SAAD), qui permettrait de répondre aux objectifs de cette réforme.

- **Formation**

Les agents aides à domicile doivent continuer à se former aux spécificités des publics accueillis pour adapter leurs prises en charge, et en particulier dans l'accompagnement des personnes :

- atteintes de maladies neuro-évolutives et de troubles psycho-comportementaux associés,
- en situation de handicap,
- souffrant de troubles psychiatriques,
- atteintes de pathologies addictives.

Concernant cette dernière thématique, une nouvelle réponse à l'appel à projet MILDECA de l'ARS a été déposée, afin notamment de mettre en place des temps de formation à la prise en charge de ce public spécifique.

- **Appel à projet bientraitance**

Dans la continuité des objectifs établis lors des derniers projets d'établissement et de service, et dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, un projet de prévention de la maltraitance et de promotion d'une approche bientraitance est en cours de construction, avec l'organisme du GRETA de Rouen, en lien avec les intervenantes du cursus de formation d'aide à domicile.

Le projet, faisant l'objet d'une demande de subvention à la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie de Seine-Maritime, portée par le GRETA, repose sur une démarche alliant une approche Montessori adaptée à a personnes âgée, la philosophie de l'Humanitude©, et la technique du théâtre-forum. Il s'articule en 3 phases :

- 1- Un théâtre-forum en résidence, permettant de prendre conscience, nommer et repérer la maltraitance, à l'intention des résidents, des aînés extérieurs, des professionnels et des proches aidants ;
- 2- Un café rencontre accompagné de supports, en coanimation avec l'association ALMA76 et la FIAPA, ouvert au même public, afin de connaître les solutions, les interlocuteurs et les modes d'actions, de s'approprier le cadre légal, d'inciter au signalement, de rendre les personnes actrices de leur prise en charge, et de redéfinir la place de l'entourage ;
- 3- Des ateliers de mise en situation pour les professionnels qui proposeront des présentations de techniques de communication positive, de « manutention relationnelle » et de sensibilisation à l'approche « Humanitude© », des techniques liées à l'adaptation de l'environnement inspirées de l'approche Montessori adaptée aux personnes âgées et des techniques de communication bienveillante.