



Centre Communal d'Action Sociale de Dole



Rapport d'activités 2023

Service de portage de repas à domicile

Résidence Autonomie des Paters
75 rue des Paters _ 39100 DOLE

Accusé de réception en préfecture
039-263901985-20240325-24-03-25-05-DE
Date de télétransmission : 29/03/2024
Date de réception préfecture : 29/03/2024

Sommaire

I. L'IDENTITÉ	2
1. Présentation du service	2
2. Organisme gestionnaire	2
3. Fonctionnement	2
II. ACTIVITÉ	3
1. Bénéficiaires	3
2. Livraison de repas	4
3. Mouvements du service	6
4. Livraison	6
III. RESSOURCES HUMAINES	7
1. Effectif réel et statuts	7
2. Taux d'absentéisme	7
3. Remplacements	8
4. Taux de rotation des effectifs	8
5. Travailleurs handicapés	8
6. Contrats aidés	8
7. Formation réalisées	8
IV. DÉMARCHE QUALITÉ – PROJETS	8
1. Projet de service	8
2. Outils	9
3. Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels	9
4. Système d'information	9
5. Événements indésirables	9
6. Enquête de satisfaction	10

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

3. Fonctionnement

L'année 2023 a été marquée par d'importantes modifications dans le fonctionnement du service. Tout d'abord à partir du 1^{er} mai 2023, la livraison est passée de 3 à 2 tournées suite à la baisse constatée du nombre de repas à livrer et avec l'objectif de mieux équilibrer le budget du service.

Cette nouvelle organisation permet de limiter les coûts de personnel et de location de véhicules et d'assurer les remplacements puisque l'agent qui assurait la 3^{ème} tournée est repositionné pour partie dans les effectifs de la résidence autonomie mais peut effectuer en cas de besoin les remplacements pour les 2 tournées restant en place.

La 3^{ème} tournée est conservée uniquement pour les bénéficiaires résidents à la Résidence des Paters avec un circuit spécifique : la livraison des repas s'effectue par la Grande Tablee avec celle des repas des résidents et les repas sont ensuite livrés par les agents du service de livraison.

Les livraisons sont toujours effectuées du lundi au vendredi entre 7h30 / 8h et 12h. Le service livre des repas pour tous les jours de l'année.

À partir du 1^{er} Mai 2023, une liste d'attente a été mise en place en vue d'intégrer les nouveaux demandeurs lorsque des places se libéreront sur les 2 tournées restantes à présent complètes.

Malheureusement trop peu de places se libèrent ; à compter du 1^{er} octobre 2023 une convention a été signée avec les services de La Poste qui assureront à partir de cette date la livraison des repas ne pouvant être livrés directement par les agents du service (selon un prévisionnel d'une dizaine de repas par jour).

Pour l'année 2023, la moyenne du nombre de repas livrés par jour s'élève à 110 en légère diminution par rapport à l'année 2022.

II. ACTIVITÉ

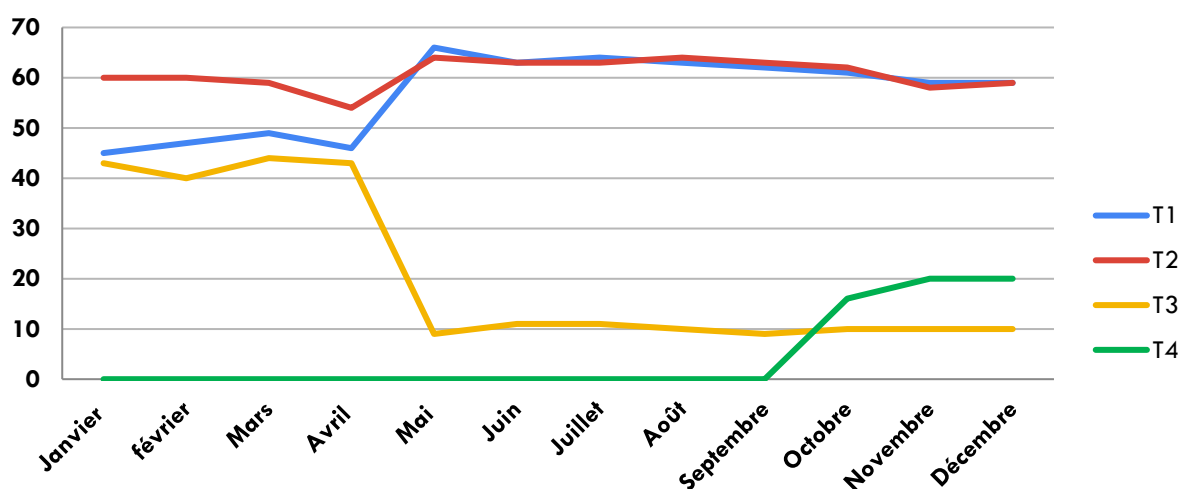
1. Bénéficiaires

	2020	2021	2022	2023
Nombre de bénéficiaires sur l'année (établi en fonction des facturations)	285	254	234	203
Répartition par tournées	T1 = 88	T1 = 85	T1 = 81	T1 = 77
	T2 = 119	T2 = 86	T2 = 74	T2 = 80
	T3 = 78	T3 = 83	T3 = 79	T3 = 21
				T4 = 25

PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES PRÉSENTS

	au 31/12/2020	au 31/12/2021	au 31/12/2022	Au 31/12/2023
Nombre de bénéficiaires	167	173	147	138
Répartition par tournée	T1 = 45	T1 = 57	T1 = 48	T1 = 58
	T2 = 75	T2 = 62	T2 = 53	T2 = 58
	T3 = 47	T3 = 51	T3 = 46	T3 = 08
				T4 = 14
Nombre de femmes	127	132	108	109
Nombre d'hommes	40	38	39	29
Dont couples	11	11	7	7
Moyenne d'âge	84,86 ans	83,24 ans	82,67 ans	83,09 ans
Nombre 80 ans et plus	126	122	96	90
Nombre moins de 80 ans	41	48	51	48

Evolution du nombre de bénéficiaires par mois et par tournée

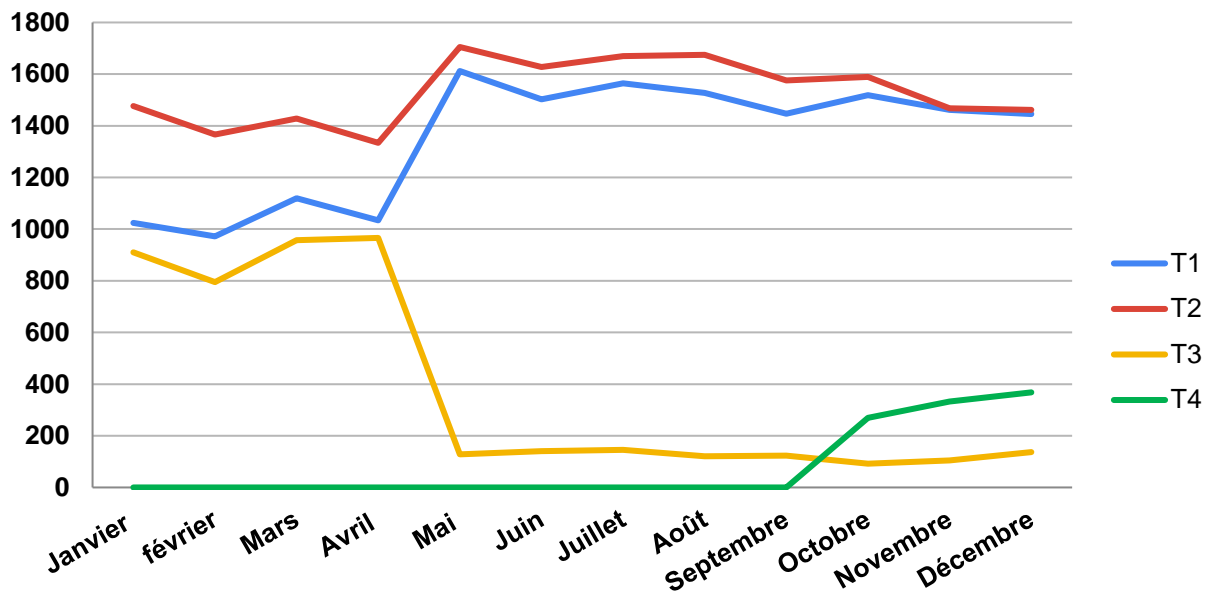


Commentaires : Suite à la réorganisation des tournées à compter du 1^{er} mai, le nombre de bénéficiaires reste stable jusqu'à la fin de l'année. La tournée 3 est conservée uniquement pour les résidents de la Résidence des Paters qui ne souhaitent pas manger en salle de restaurant.

2. Livraison de repas

	2020	2021	2022	2023
Nombre de repas livrés	44 539	45 449	43 297	40 194
Nombre de repas livrés par jour (en moyenne)	122	124	119	110
Nombre de potage servis	6 157	8 033	6 582	5 706
Rythme de livraison				
6-7 repas / semaine	112	110	96	89
3-5 repas / semaine	39	46	39	37
1-2 repas / semaine	9	10	9	12
Aléatoire	7	4	3	0
Durée livraison				
Bénéficiaires depuis plus d'1 an au 31/12	103	122	107	110
Bénéficiaires depuis moins d'un an au 31/12	64	48	40	28
Pertes de livraison				
Repas décommandés par bénéficiaires	407	100	138	149
Repas non livrés à cause hospitalisation	2 572	2041	1 552	1 723

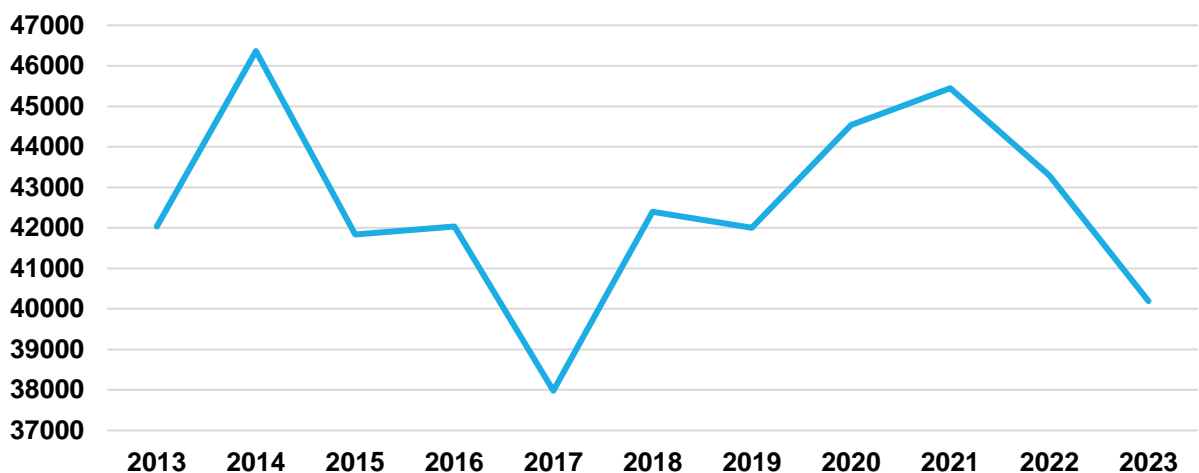
Evolution du nombre de repas livrés par mois et par tournée



Commentaires : On note une relative stabilité du nombre de repas livrés par les T1 ; T2 et T3 suite à la réorganisation du service au 1/05/2023. Il y a une légère diminution pour les tournées 1 et 2 car il convenait de réduire un peu le nombre de repas pour assurer un confort de travail suffisant aux agents. Quelques départs n'ont donc pas été remplacés.

POUR RAPPEL, HISTORIQUE DE LIVRAISONS DEPUIS 10 ANS

Evolution du nombre des repas



Ce graphique montre que l'évolution des repas livrés ne suit jamais une courbe linéaire, d'une année à l'autre le nombre de repas augmente ou diminue.

Après une hausse pendant les années COVID, les livraisons diminuent depuis 2 ans.

3. Mouvements du service

	2020	2021	2022	2023
Nouvelles inscriptions	135	89	78	59
Répartition par tournées	T1 = 47	T1 = 28	T1 = 28	T1 = 11
	T2 = 54	T2 = 27	T2 = 17	T2 = 9
	T3 = 34	T3 = 34	T3 = 33	T3 = 10
				T4 = 29
Arrêts définitifs	118	84	99	53
Répartition par tournée	T1 = 43	T1 = 26	T1 = 38	T1 = 16
	T2 = 44	T2 = 22	T2 = 27	T2 = 16
	T3 = 31	T3 = 34	T3 = 34	T3 = 10
				T4 = 11
Motifs des arrêts				
Hospitalisation (suite non connue)	16	5	5	5
Décès	16	18	16	10
Entrée en EHPAD	17	15	31	18
Demandes temporaires (retour hospitalisation...)	18	8	20	13
Essai sans suite	26	10	11	12
Autres solutions (familles, autres prestataires...)	7	9	2	5
Raisons financières	1	0	6	1
Déménagement	3	3	4	0
Motif non connu	14	19	0	1

Commentaires : On note une baisse des nouvelles inscriptions qu'il convient de mettre en rapport avec la liste d'attente mise en place pendant plusieurs mois, et le fait que des demandeurs ont trouvé d'autres solutions pour être livrés.

En parallèle, on note également une nette baisse des arrêts définitifs.

4. Livraison

Kilomètres parcourus 2023 : **16 252 kms (-21% en raison de l'arrêt de la 3^{ème} tournée)**

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 : 0

Nombre de franchises facturées : 1

Nombre de Déclaration Circonstanciée : 2

Nombre de déclaration d'accident du travail : 1

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 31/12/2023	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	2.30		
Agents polyvalents	2	2	35H	Titulaires
	1	0.30	10H30	CDD remplacements
TOTAL	5	2.65		

Commentaires : L'évolution des effectifs est en lien avec la réorganisation des livraisons en 2 tournées

2. Taux d'absentéisme

	2022	2023
Taux d'absentéisme des agents assurant la livraison*	2,8%	8.5%
Maladie	6 arrêts pour 23 jours	2 arrêts pour 55 jours
Accident du travail	0	16 jours pour 1 arrêt
Congé exceptionnel	1 agent pour 6 jours	0
Congé maternité	0	0
Congé longue maladie	0	0
TOTAL	29 jours	71 jours

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

Commentaires : Le taux d'absentéisme pour les agents de livraison est en augmentation en lien avec un accident du travail et un arrêt maladie assez long, les effectifs restent stables.

3 arrêts de travail sont également à noter pour les agents administratifs (direction et secrétariat) pour une durée totale de 31 jours.

3. Remplacements

	2022	2023
Remplacements (conгés, formation, arrêts maladie)	550,5H	Aucun contrat

Commentaires : La réorganisation du service en 2 tournées à partir du 1^{er} mai et le transfert de l'agent en CDD (initialement sur la 3^{ème} tournée) sur la résidence autonomie des Paters avec maintien d'un temps pour assurer les remplacements des 2 agents titulaires restés en poste sur les 2 tournées maintenues ; ont permis de gérer les remplacements sans avoir recours à de nouveaux CDD. En début d'année les remplacements ont été effectués par un agent en contrat aidé intervenant également sur la résidence des Paters.

4. Taux de rotation des effectifs

	2021	2022	2023
Taux de rotation*	0%	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. L'agent en CDD à 0.8 ETP sur le service de portage de repas en début d'année a été repositionné à 0.5 ETP sur la résidence des Paters (suite au départ en retraite d'un agent) et à 0.3 ETP sur le service de livraison pour assurer les remplacements des 2 agents de livraison titulaires.

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 un agent en CDD employé également au sein de la résidence des Paters.

7. Formation réalisées

Nombre de formations réalisées	Nombre d'heures de formation	Nombre d'agents concernés
Aucune formation des agents	24	3

Commentaires : Tous les agents de livraison ont bénéficié en 2023 d'un recyclage SST prévus et un agent a suivi un recyclage incendie (manipulation des extincteurs).

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 5/12/2023
Fiche inscription	Création du service	CA du 5/12/2023
Conseils de réchauffe	2013	---
Contrat de Service	Création en 2015 Validé par le CA du 05/10/2015	CA du 5/12/2023
Règlement de fonctionnement	Création en 2015 (CA du 5/10/2015)	CA du 5/12/2023
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 à la résidence des Paters.

Une enquête de satisfaction sera réalisée en 2024.