

RAPPORT D'ACTIVITE

2024



TABLE DES MATIERES

I - Préambule et présentation du CIAS	4
II - Missions du CIAS.....	5
III - Compétences du CIAS et périmètre d'intervention.....	8
IV - Composition du Conseil d'Administration.....	8
Organigramme	10
Organisation du service	10
V - Le CIAS, un acteur de la vie sociale au cœur d'un réseau de partenaires.....	11
VI - Engagement Qualité	12
Axes de travail 2024	12
Enquête de satisfaction SAD 2024	16
Enquête de satisfaction portage des repas 2024.....	20
Enquête de satisfaction distribution alimentaire 2024	23
VII - Bilan d'activité du CIAS par service	26
a) Service Autonomie à Domicile - SAD	26
b) Portage de repas	28
c) Banque alimentaire	33
d) Analyse des besoins sociaux.....	34
e) Lien social	35
f) Soutien à la gestion du service d'accueil de jour et d'accompagnement aux personnes sans domicile fixe COALLIA.....	35
g) La réforme des services autonomies à domicile.....	36
VIII - Les moyens mis à disposition pour assurer les services	38
a) Un budget global fragile, et plus tendu sur le fonctionnement	38
b) Un personnel présentant des caractéristiques similaires à ceux des autres services autonomie à domicile.....	41
Formations	42
IX Conclusion	43

I - PREAMBULE ET PRESENTATION DU CIAS

Le CIAS « de THONON AGGLOMERATION » est un établissement public administratif (EPA) administré par un conseil d'administration et présidé par le Président de Thonon Agglomération.

Le CIAS est financé par le Département de la Haute-Savoie, les caisses de retraite, mutuelles, les usagers et par une subvention d'équilibre de Thonon Agglomération.

En outre, il bénéficie des services mutualisés de Thonon Agglomération dans le cadre d'une convention de gestion donnant lieu à une refacturation annuelle.

Il s'appuie sur une quarantaine d'agents (administration et salariés intervenant au domicile des bénéficiaires) et a vocation à déployer ses interventions sur le périmètre géographique de l'agglomération.

Qu'est-ce qu'un Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS)

Le CIAS est un établissement public administratif intercommunal. Il dispose de ses propres biens, exerce les droits et assume les responsabilités qui lui sont confiées par l'EPCI.

Il intervient donc sur le même périmètre géographique que l'EPCI qui l'a créé.

Lorsqu'un établissement public de coopération intercommunale est compétent en matière d'action sociale, il peut décider de l'exercer lui-même ou en confier la responsabilité à un Centre Intercommunal d'Action Sociale.

La création d'un CIAS est facultative et ses attributions sont limitées aux compétences de l'EPCI, lequel peut décider de lui transmettre l'intégralité ou une partie seulement de celles-ci.

Le CIAS a vocation à exercer la compétence action sociale d'intérêt communautaire. Conformément aux principes qui gouvernent les transferts de compétences, le CIAS ne peut pas exercer des compétences conservées par les communes ou les CCAS.

Son champ d'actions est limité à celui des compétences intercommunales, sauf cas particulier prévu au dernier alinéa de l'article L.123-5 du CASF.

II - MISSIONS DU CIAS

La politique sociale menée par le CIAS vise à être au plus près des besoins des populations fragilisées et ce dans la continuité des actions menées depuis la création de l'agglomération de Thonon.

Le CIAS, Etablissement Public Administratif, rattaché à Thonon Agglomération prend en charge les missions d'intérêts communautaires suivantes (en coordination avec les CCAS) depuis le 01 janvier 2019 :

- Analyse des besoins sociaux du territoire de l'agglomération
- Partenaire de la banque alimentaire de Haute-Savoie en gestion d'une antenne de distribution de colis alimentaire
- Soutien à la gestion du service d'accueil et d'accompagnement aux personnes sans domicile fixe à l'association Coallia et la Passerelle pour l'accompagnement de 15 hommes en situation de grande précarité.
- En dehors des communes urbaines de plus de 15 000 habitants, l'aide à domicile et le portage de repas à domicile
- Animations et services qui peuvent concourir au lien social des personnes âgées et/ou en situation de handicap.

En effet, le territoire étant confronté au vieillissement naturel et à l'allongement de la durée de vie de ses habitants d'une part mais aussi à des enjeux spécifiques liés à sa ruralité/péri-urbanité et d'équité de traitement des usagers, le CIAS met en œuvre les orientations politiques de solidarité et de proximité définies par Thonon Agglomération en faveur des personnes âgées et en situation de handicap quels que soient leurs âges selon trois axes prioritaires :

- **Poursuivre et développer l'offre de service pour améliorer les conditions du maintien à domicile de ses populations.**
- **Veiller à la qualité du service rendu aux bénéficiaires.**
- **Optimiser le fonctionnement du service pour continuer à répondre aux besoins des usagers et des aidants familiaux.**

- Par ses actions, il contribue ainsi :
 - **À la préservation de l'autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap dans l'exercice des activités de leur vie quotidienne à leur domicile** (aide dans les gestes d'hygiène et de soins de confort, entretien du lieu de vie et du linge, aides aux courses et à la mobilité...)
 - **Au maintien et au développement de leurs activités sociales et de leurs liens avec l'entourage** (accompagnement à la vie sociale, accompagnement aux démarches administratives, visites médicales...)

Il inscrit son action dans un cadre réglementaire défini au niveau national et dans le cadre d'une autorisation départementale de gestion d'un service d'aide à domicile.

Repères juridiques

Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002	<p>La loi du 2 janvier 2002 relative à la rénovation de l'action sociale fait entrer les services d'aide à domicile dans le champ des services sociaux et médico-sociaux et les positionne comme des acteurs à part entière des services aux personnes âgées au même titre que les établissements d'accueil.</p> <p>Loi du 18 janvier 2005 relative à la cohésion sociale : Elle a donné à l'échelon intercommunal la légitimité pour intervenir dans le cadre d'un bloc de compétence optionnelle « Action sociale d'intérêt communautaire »</p>
Loi n° 2015-1776 du 28 Décembre 2015	La loi relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement modifie notamment en profondeur le régime de l'APA, supprime le régime de l'agrément et identifie le conseil départemental comme le principal interlocuteur des SAD
Décret n°2016-502 du 22 avril 2016	Le décret n°2016-502 du 22 avril 2016 fixe le nouveau cahier des charges des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile autorisés
Art. L. 311-8 CASF / section « Droit des usagers »	Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.
Décret du 13 juillet 2023 n° 2023-608 relatif à la Réforme des Services autonomie à domicile/ article L. 313-1-3 du code de l'action sociale et des familles et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1° et 16° du I de l'article L. 312-1 du même code	Destinés à proposer une offre d'accompagnement à domicile plus lisible pour les familles et à améliorer la coordination entre l'aide et les soins, les "services autonomie à domicile" ont franchi une étape supplémentaire le 16 juillet 2023, avec la publication au JO du décret détaillant le cahier des charges auquel ces services devront progressivement se conformer. Pour piloter cette réforme, les départements seront accompagnés par les services de l'État et la CNSA, notamment dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt ouvert jusqu'au 31 octobre 2023.

Dans le cadre de ses missions, le CIAS s'intègre dans les orientations définies par le schéma départemental de l'Autonomie.

Le CIAS est membre de l'UNA (Union Nationale de l'Aide, des soins et des services aux domiciles), fédération de référence dans le champ du domicile et, plus généralement dans le secteur sanitaire et social.

III - COMPETENCES DU CIAS ET PERIMETRE D'INTERVENTION

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale assure, au bénéfice des personnes âgées et handicapées résidant sur le territoire de Thonon Agglomération, les missions suivantes :

- **L'aide à domicile** (24 communes hors commune de Thonon)
- **Le portage de repas à domicile** (24 communes hors commune de Thonon)
- **L'aide alimentaire en partenariat avec la banque Alimentaire 74** (sur 7 communes)
- **Et tous les services qui peuvent concourir au maintien des personnes à domicile**
- **Soutien aux organismes sociales luttant contre la précarité et l'isolement.**
(Thonon Les bains)

Acteur public au service de la vie sociale du territoire, le CIAS est également chargé de réaliser une analyse des besoins sociaux du territoire de l'agglomération, véritable outil d'aide à la décision s'appuyant sur des données statistiques, l'identification des « réponses sociales » existant à l'échelle du territoire et la recherche des besoins « sociaux » non satisfaits et/ou non exprimés.

IV - COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration du CIAS comprend, outre son président, 24 membres en nombre égal des conseillers communautaires élus par l'organe délibérant de l'EPCI au scrutin majoritaire et des membres nommés par le Président de Thonon Agglomération choisis parmi les personnes non-membres de l'organe délibérant de l'EPCI qui participent à des actions de prévention, d'animation et de développement social menées dans les communes considérées.

À la suite des élections municipales de 2020 et à l'élection le 15 juillet 2020 de M. Christophe ARMINJON, Président de Thonon Agglomération, le nouveau Conseil d'Administration du CIAS se composé comme suit :

Composition du Conseil d'Administration du CIAS

Président : M. Christophe ARMINJON

Vice-présidente : Mme Isabelle PLACE-MARCOZ

Membres élus

ARMINJON Christophe Président	JAILLET Nicole Conseiller communautaire Thonon-les-Bains	FAUDOT Claudine Conseiller communautaire Allinges
PLACE MARCOZ Isabelle Vice-présidente	DETURCHE Sandrine (installation le 12/12/2023) Conseiller communautaire Massongy	THOMAS Gil Conseiller communautaire Cervens

BASTARD Catherine Conseiller communautaire Veigy-Foncenex	PARRA D'ANDERT Sophie Conseiller communautaire Thonon-les-Bains	VENNER Laetitia Conseiller communautaire Loisin
BONDAZ Patrick Conseiller communautaire Margencel	CHUINARD Claire Conseiller communautaire Douvaine	
BOURGEOIS Fatima Conseiller communautaire Sciez	BAUD-ROCHE Astrid Conseiller Communautaire Thonon-les-Bains	

Membres nommés

AYISSI-DUBOULOZ Mélanie Anthy-sur-Léman	DUMONT Christophe Représentant des associations de personnes handicapées "Association APEI"
BARTHE Georges Représentant des associations œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions (Banque Alimentaire 74)	JORDAN Dominique Margencel
BRYE Suzanne Veigy-Foncenex	MERCIER Jacques Perrignier
BUREAU Marine Douvaine	NEURY Jean Veigy-Foncenex
CHAMAYOU Rosy Veigy-Foncenex	SECHAUD Geneviève Brenthonne
DEVILLE Anne-Marie Représentante des associations familiales	SONDAG Patrice Douvaine

38 délibérations ont été adoptées par le Conseil d'Administration lors des 5 séances qui se sont tenues en 2024.

Composition du Conseil d'Administration



Président



Christophe ARMINJON
Président
Maire de Thonon-les Bains
Président de Thonon Agglomération
Thonon-les-Bains

Vice-présidente



Isabelle PLACE-MARCOZ
Vice-présidente
Conseillère municipale de Thonon-les-Bains
Vice-présidente de Thonon Agglomération
Thonon-les-Bains

Membres élus



Catherine BASTARD
Membre élu
Maire de Veigy-Foncenex
C.c. de Thonon Agglomération
Veigy-Foncenex



Patrick BONDAZ
Membre élu
Maire de Margencel
C.c. de Thonon Agglomération
Margencel



Fatima BOURGEOIS
Membre élu
Adjointe de Sciez
C.c. de Thonon Agglomération
Sciez



Claire CHUINARD
Membre élu
Maire de Douvaine
V.p. de Thonon Agglomération
Douvaine



Sandrine DETUCRHE
Membre élu
Maire de Massongy
C.c. de Thonon Agglomération
Massongy



Claudine FAUDOT
Membre élu
Adjointe d'Allinges
C.c. de Thonon Agglomération
Allinges



Nicole JAILLET
Membre élu
Adjointe de Thonon-les-Bains
C.c. de Thonon Agglomération
Thonon-les-Bains



Astride Baud Roche
Membre élu
C.m. de Thonon-les-bains
C.c. de Thonon Agglomération
Thonon-les-Bains



Sophie PARRA D'ANDERT
Membre élu
C.m. de Thonon-les-Bains
C.c. de Thonon Agglomération
Thonon-les-Bains



Gil THOMAS
Membre élu
Maire de Cervens
C.c. de Thonon Agglomération
Cervens



Laetitia VENNER
Membre élu
Maire de L'oisin
C.c. de Thonon Agglomération
L'oisin

Membres nommés



Mélanie AYISSI-DUBOULOZ
Membre nommé
Action sociale sur le territoire
Anthy-sur-Léman



Georges BARTHE
Membre nommé
Banque Alimentaire de
Haute-Savoie



Suzanne BRYE
Membre nommé
Action sociale sur le territoire
Veigy-Foncenex



Marine BUREAU
Membre nommé
Action sociale sur le territoire
Adjointe de Douvaine
Douvaine



Rosy CHAMAYOU
Membre nommé
Action sociale sur le territoire
Adjointe de Veigy-Foncenex
Veigy-Foncenex



Anne-Marie DEVILLE
Membre nommé
Directrice du Foyer Logement
Douvaine



Christophe DUMONT
Membre nommé
Association de parents d'enfants
handicapés mentaux (APEI)



Dominique JORDAN
Membre nommé
Action sociale sur le territoire
Adjointe de Margencel
Margencel



Jacques MERCIER
Membre nommé
Action sociale sur le territoire
Perrigier



Jean NEURY
Membre nommé
Action sociale sur le territoire
Veigy-Foncenex



Geneviève SECHAUD
Membre nommé
Action sociale sur le territoire
Adjointe de Brenthonne
Brenthonne

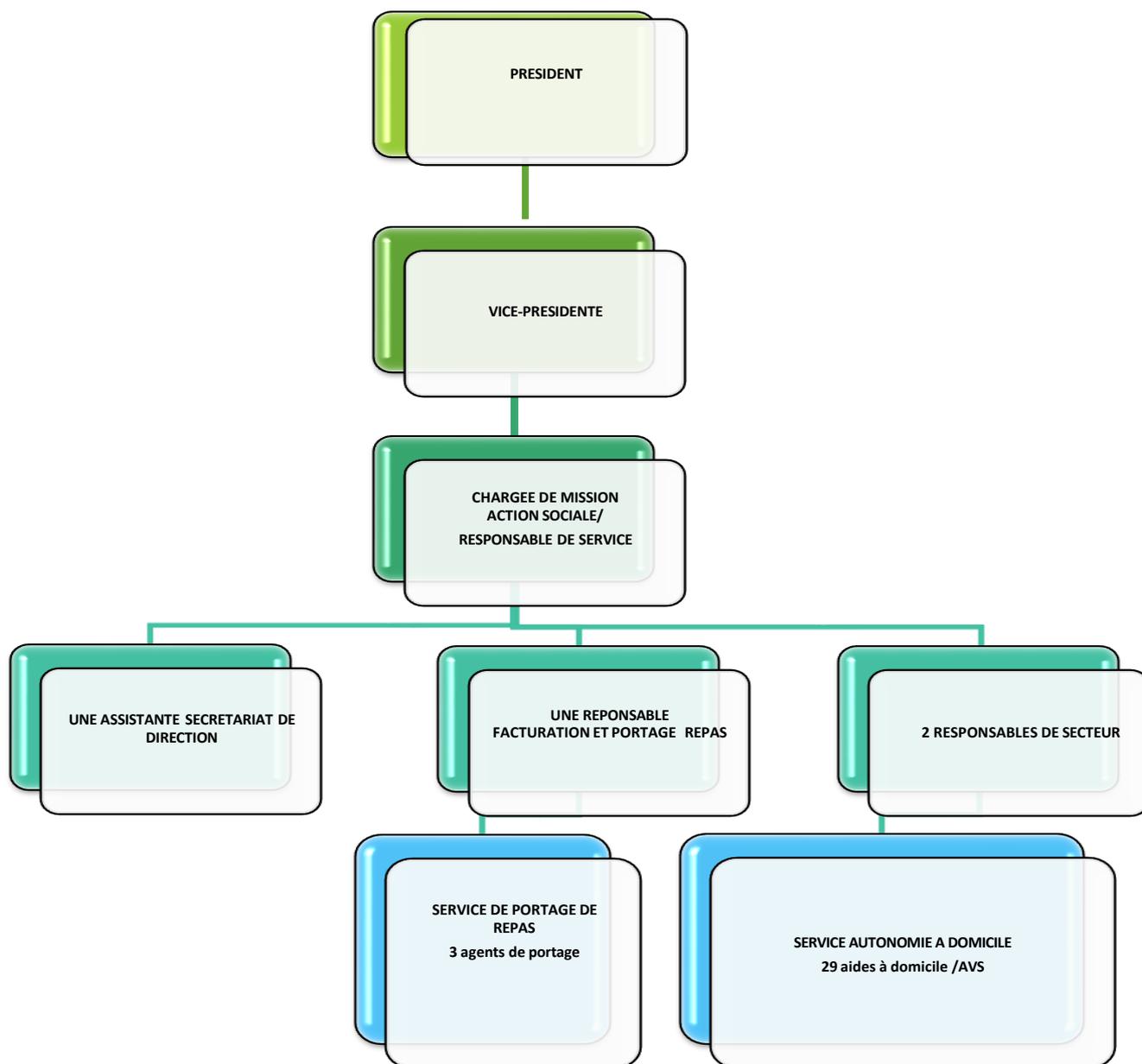


Patrice SONDAG
Membre nommé
Action sociale sur le territoire
Adjoint de Douvaine
Douvaine

ORGANISATION DU SERVICE :

Depuis le 1er septembre 2024

Organigramme SAD et PR – selon données décembre 2024 notifiées dans le ROB 2024



V - LE CIAS, UN ACTEUR DE LA VIE SOCIALE AU CŒUR D'UN RESEAU DE PARTENAIRES

Au quotidien, le CIAS poursuit et développe ses relations avec de nombreux partenaires implantés localement ou non.

Grâce à ces différents partenariats, le fonctionnement et les services proposés par le CIAS se voient renforcés au profit des bénéficiaires, qu'ils s'agissent des relations menées avec les organismes financeurs, les réseaux d'hôpitaux ou de soins....

La liste n'est pas exhaustive mais au côté du Département de la Haute-Savoie, le CIAS travaille régulièrement ou de manière ponctuelle avec :



TASDA - Technopôle Alpes Santé à Domicile et Autonomie



BANQUE ALIMENTAIRE



Le CIAS travaille également en synergie avec les autres services de Thonon Agglomération.

VI - ENGAGEMENT QUALITE

L'engagement démarche Qualité redéfinit par le CIAS en 2022 afin de garantir aux bénéficiaires la qualité du service rendu, la transparence et la lisibilité du fonctionnement du service.

L'adhésion à la Charte Nationale Qualité est volontaire pour les organismes agréés et/ou déclarés et obligatoire pour les organismes autorisés. Elle est gratuite et effective après une auto-évaluation et la définition d'un plan d'action. Cette adhésion se renouvelle systématiquement tous les deux ans.

Elle engage les organismes à respecter six principes :

1. Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande
2. Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation
3. Adapter l'intervention à l'évolution des besoins des Usagers
4. Mettre au service des Usagers des intervenants compétents et professionnels
5. Respecter la vie privée et l'intimité des Usagers
6. Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction des Usagers

Le CIAS est adhérent à la charte nationale qualité jusqu'au 31/12/24

Un plan d'actions pour l'année 2024 a été défini :

AXES DE TRAVAIL 2024

RESSOURCES HUMAINES	<p>Recensement des besoins et réalisation du plan de formation 2024 en lien avec les recommandations de l'HAS</p> <p>Renforcement du partenariat avec France travail et renouvellement du Job dating sur site</p> <p>Poursuite de la gestion des recrutements par le service RH de Thonon Agglomération</p>	<p>Plan de formation 2024</p> <p>Révision du plan de formation (poursuite VAE DEAES)</p> <p>job dating annuel en début d'année : 6 recrutements pérennes sur 2024</p> <p>En soutien au CIAS en tant que service support : travail autour d'un process commun de recrutement, réflexion autour des stratégies de recrutement afin de fidéliser et rendre le CIAS plus attractif</p>
DEMARCHE QUALITE	<p>Refonte des questionnaires</p> <p>Dépouillement des enquêtes de satisfaction SAD + PR + BA 2024</p> <p>Propositions d'améliorations</p>	<p>Présentation des résultats au CA du mois de juin 2024</p>

	Rédaction d'une procédure sur la traçabilité des événements indésirables et des repérages des fragilités au domicile	Intégrer dans le livret d'accueil Usagers Plusieurs groupe de travail au cours de l'année et poursuite de la phase expérimentale pour le groupe pilote repérages
	Mise à jour des documents d'informations (livret d'accueil bénéficiaire et ses annexes)	Travail en cours sur le livret d'accueil Usagers en vue d'intégrer le règlement de fonctionnement et le projet de service Rédaction d'une trame d'entretien de 1ère demande SAD et PR (informations à recueillir auprès du bénéficiaire) Rédaction d'une trame projet personnalisé d'accompagnement (recueil du consentement du bénéficiaire)
	Poursuite du COPIL Projet de service composé d'élus, d'agents de terrains et de personnel administratif	Echange et débats autour de la définition du projet de service et de son plan d'actions
	<p>Evaluation interne Charte Nationale Qualité et établissement du plan d'actions 2024</p> <p>Préparation de l'évaluation externe</p> <p>Rédaction du nouveau projet de service 2024/2028</p> <p>Signature du CPOM et obtention de la dotation qualité</p>	<p>Module d'évaluation interne indisponible renouvellement automatique fait par NOVA jusqu'en 2024</p> <p>Initialement prévu en juin 2023// Report sur 2025 de l'évaluation externe</p> <p>COPIL Projet de service : 3 COPILS au total Définition de l'orientation du service et du plan d'actions pour les 5 années Mise en conformité du service avec les recommandations de l'HAS</p> <p>Négociation d'un CPOM, participation au dialogue de gestion avec l'autorité de tarification et mise en place d'un plan d'action en concordance avec la dotation qualité</p>

INSTITUTIONNEL/ PARTENARIATS	Impliquer le CIAS dans les grands projets de Thonon agglomération	Participation aux commissions thématiques Participation à la refonte du RIFSSEP Réflexion autour de la marque employeur Travail en lien avec la service Ta Dispo afin de favoriser la mobilité des aînés et des personnes à mobilité réduite Echanges et rencontres autour de la mise en place des points d'apports volontaires et sensibilisation sur la question du tri des déchets à domicile.
	Relais sur les actions portées par les associations d'aide au répit des aidants (cœur d'Agathe, actions des CCAS ...)	Distribution de flyers, communication auprès des agents et des bénéficiaires
	Apporter une expertise et mettre en œuvre un partenariat effectif avec les communes et leurs CCAS.	Venir en collaboration aux actions de prévention des CCAS
	Réforme des SAD	01/01/2024 : Le service d'aide et d'accompagnement à domicile du CIAS devient service autonomie à domicile suite à la parution du décret du 13 juillet 2023 Echange avec le SSIAD de Douvaine autour de la réforme des SAD : 2 rencontres avec les directions du CIAS et SSIAD et 2 rencontres avec les équipes administratifs
PREVENTION ET QVCT	Travail sur la prévention des risques professionnels	Mise à jour du DUERP avec l'appui de l'AST 74 et de la chargée de prévention de Thonon Agglomération Poursuite des sensibilisation des agents et participation lors de la visite de l'ACFI le 05/12/2024 Groupe de travail autour de la qualité de vie au travail : en lien avec le plan d'action qualité du CPOM mise en place de 2 temps fort autour de la cohésion d'équipe
	Mise en place des ateliers seniors et animation du réseau en lien avec UFOLEP la CARSAT RHONE ALPES Réflexion autour d'un service dédié et d'un programme d'animation annuel	8 Ateliers au total sur 2024 : Estime de soi Nutrition Yoga/sophrologie
PREVENTION SENIORS // LIEN SOCIAL		

ENQUETE DE SATISFACTION SAD 2024 :

Les questionnaires de satisfaction sont distribués annuellement à l'ensemble des bénéficiaires des 3 services :

- Service d'aide et d'accompagnement à domicile
- Service portage repas
- Banque alimentaire

Pour rappel, Une refonte des trois questionnaires avait été réalisée en 2023 avec la participation et l'expertise des agents de terrains afin d'obtenir un taux de retour plus représentatif et de permettre à l'ensemble des usagers de s'exprimer sur la qualité du service rendu.

Il en était ressorti néanmoins la nécessité de le rendre plus accessible en recentrant certaines questions et en le synthétisant davantage. Ce travail a été fait partiellement.

Véritable outil d'expression, les enquêtes permettent au service d'établir des actions correctives tout au long de l'année afin de garantir une amélioration continue du service.

Les questionnaires ont été remis au domicile des bénéficiaires et récupérés par les intervenantes à domicile.

	2024	2023	2022
Nombre de questionnaires distribués / envoyés	260	277	258
Nombre de questionnaires reçus	62	125	90
Taux de retour	33,51 %	45,13 %	35 %

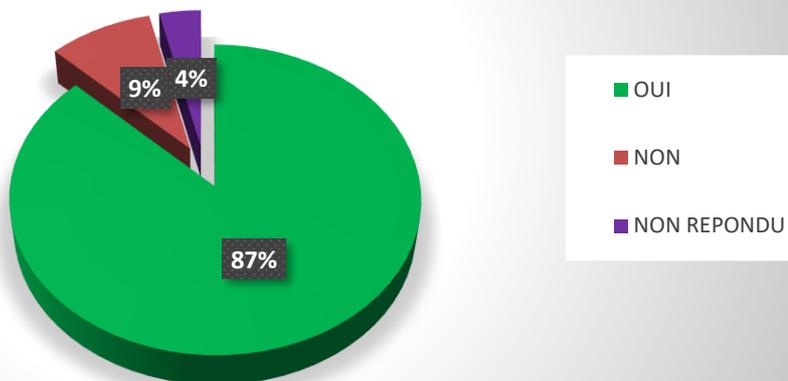
Le taux de retour est en nette diminution par rapport à l'année 2023 ce qui ne permet pas d'avoir un retour très représentatif.

Cette analyse est donc à prendre avec une relative mesure dans les chiffres qui sont donnés à voir.

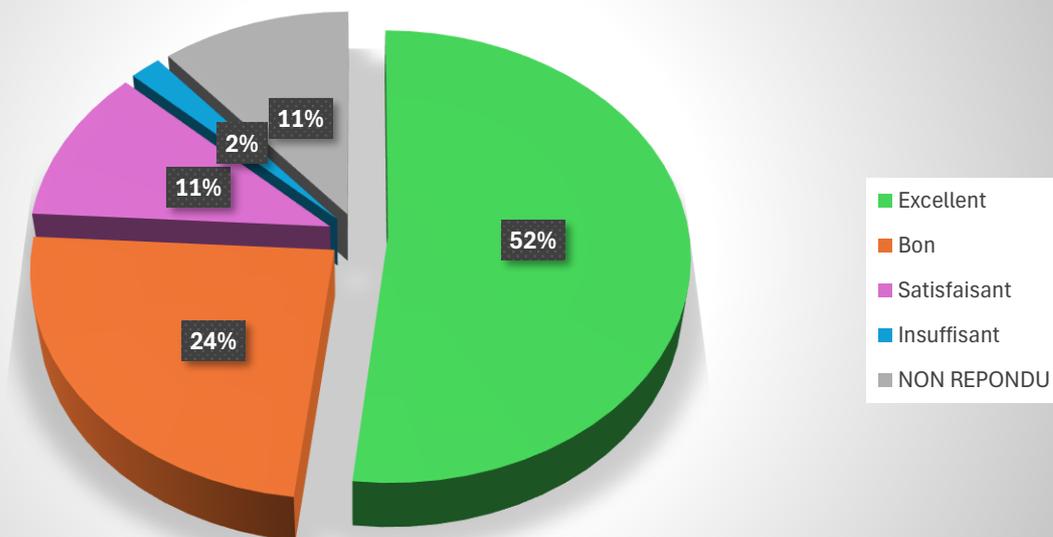
Le suivi administratif, tant au niveau du taux de retours que du suivi de celui-ci a été amoindri par l'absence de l'assistante de direction sur cette période.

La distribution à domicile a été pertinente sur ce service mais les difficultés de complétude et de compréhension semblent demeurer. Il convient de se questionner sur une refonte du questionnaire en Facile à lire et à comprendre.

Qualité de l'information du fonctionnement et des prestations du service SAD



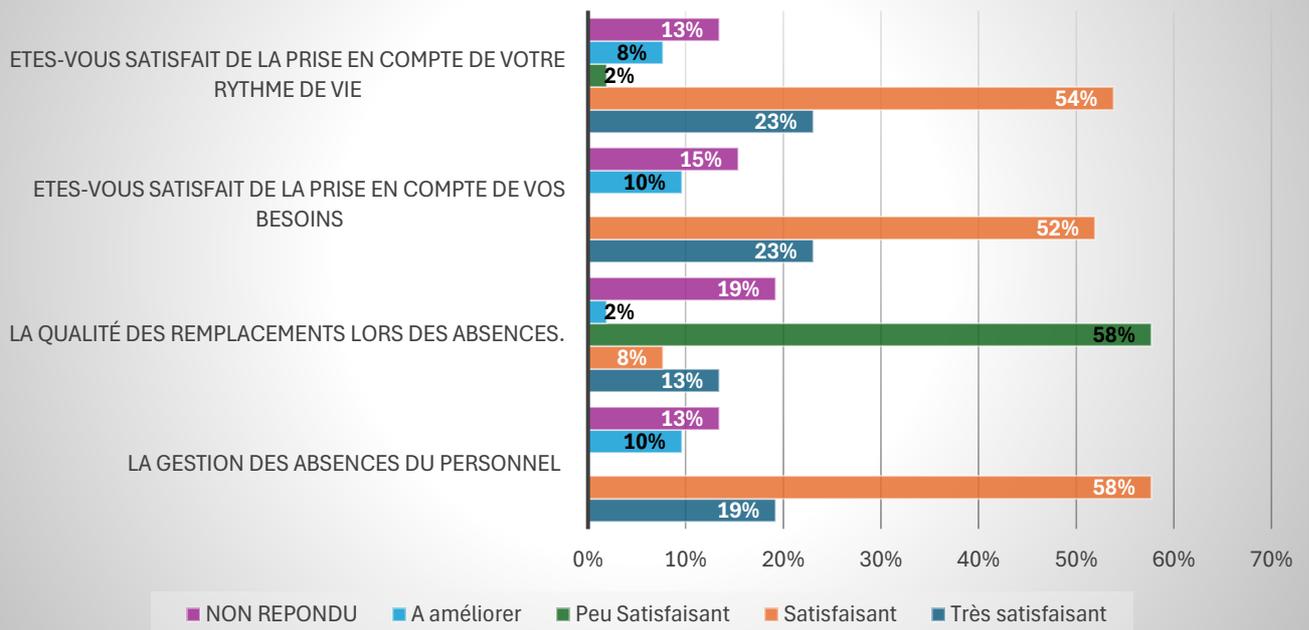
Évaluation de la qualité de l'intervenant à domicile



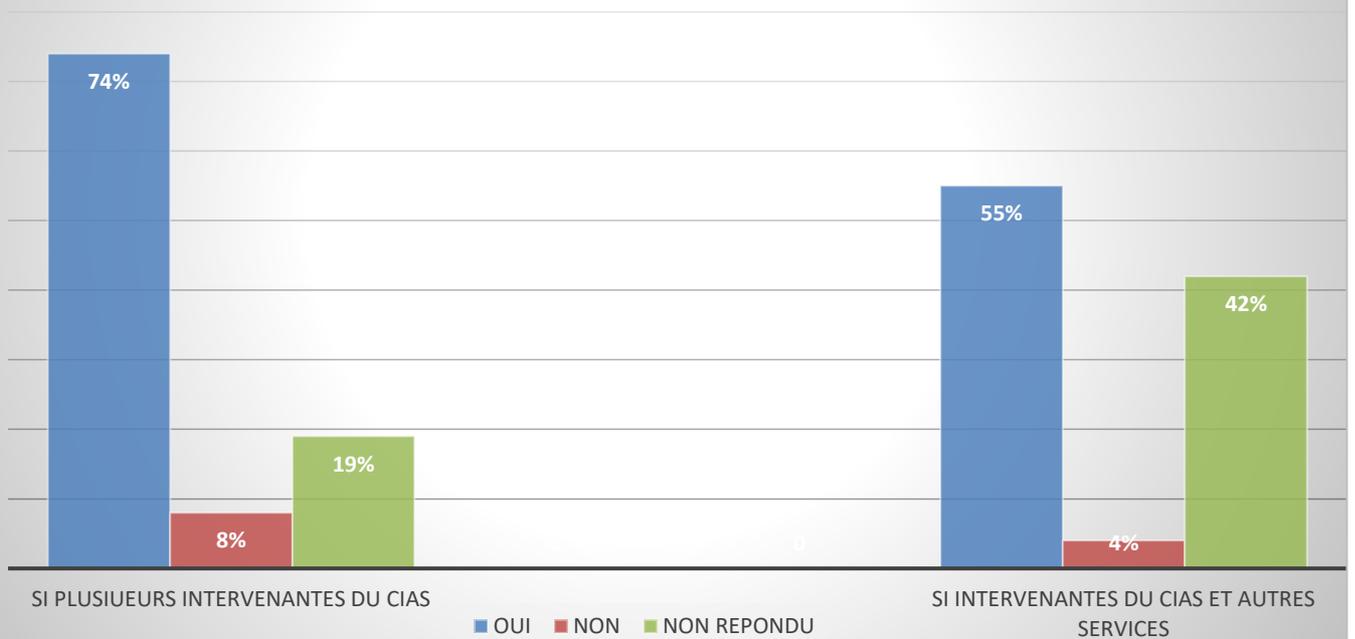
Plus de la moitié des bénéficiaires estiment obtenir une information assez qualitative sur le service. Les retours sur la qualité du service rendu par les agents du CIAS, sur cette année 2024, ont été remarquable soit 87% qui expriment leurs satisfactions.

Nous pouvons mettre en concordance ces éléments avec l'effort de professionnalisation et de qualification des agents.

Evaluation de l'organisation et de la continuité de service



Qualité de Coordination du travail à domicile



L'évaluation sur la continuité de service est globalement satisfaisante avec plus de la moitié des bénéficiaires qui estiment qu'ils être plutôt satisfaits de la prise en compte de leurs attentes et de leurs besoins.

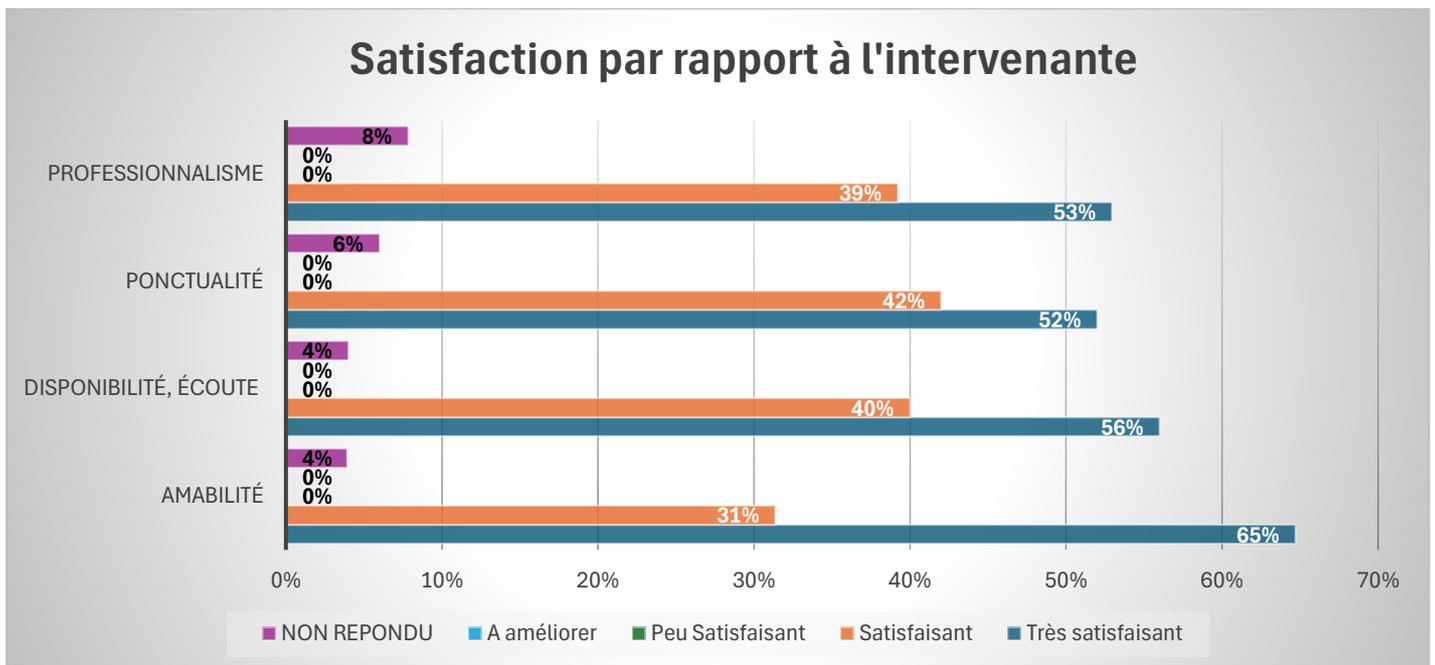
La qualité des remplacements reste fragile mais il faut rappeler que le public âgée apprécie la régularité et instaure une relation de confiance avec les agents qui interviennent de façon systématique.

Les remplacements obligent donc de réexpliquer l'accompagnement attendu.

Aussi, au vu des retours sur l'encart « expression libre » du questionnaire ce sont ces éléments qui ressortent et non véritablement la qualité du service rendu par l'agent.

Le turn over du personnel, même s'il a été plutôt faible sur l'année 2024 comparativement aux années précédentes, accentue également la nécessité du service à gérer et anticiper au mieux les absences.

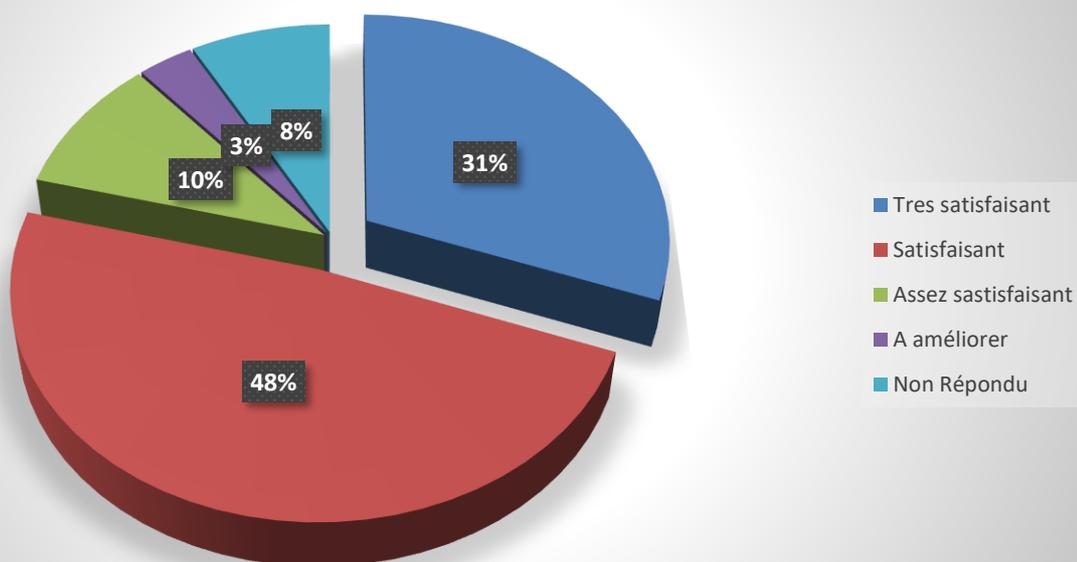
Le taux de satisfaction quant au travail de coordination avec les partenaires du secteur médico-social est très satisfaisant et est en nette amélioration par rapport à l'année 2023.



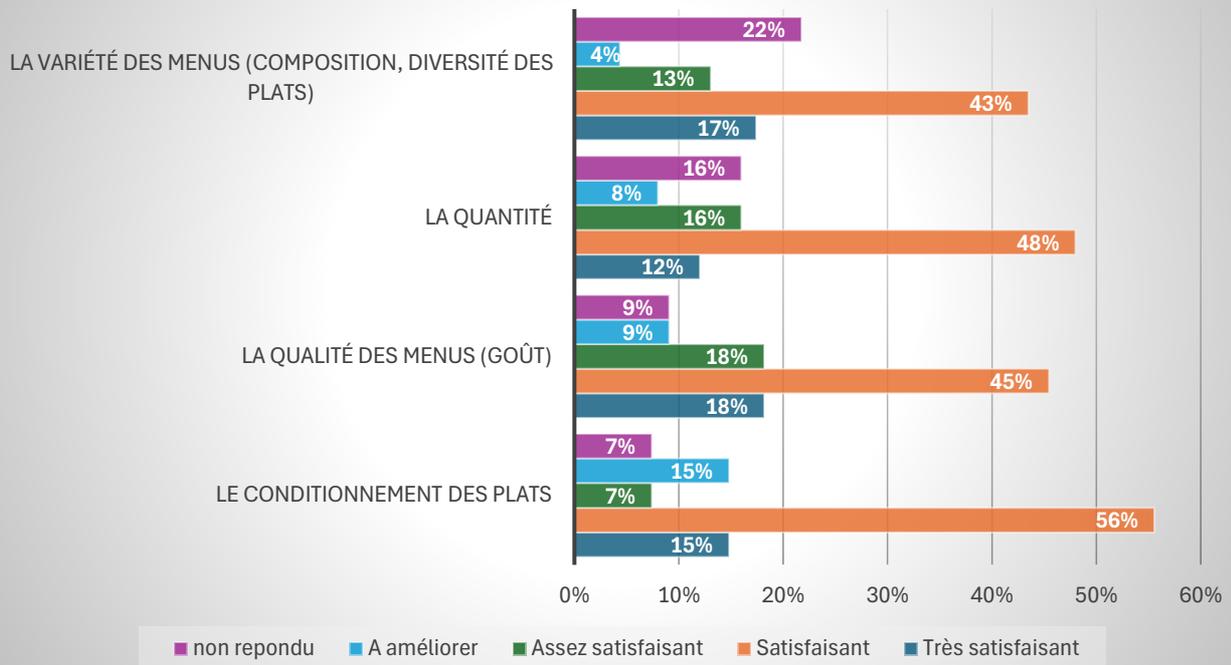
ENQUETE DE SATISFACTION PORTAGE DES REPAS 2024 :

	2024	2023	2022
Nombre de questionnaires distribués / envoyés	185	126	110
Nombre de questionnaires reçus	65	85	90
Taux de retour	35 %	67 %	82 %

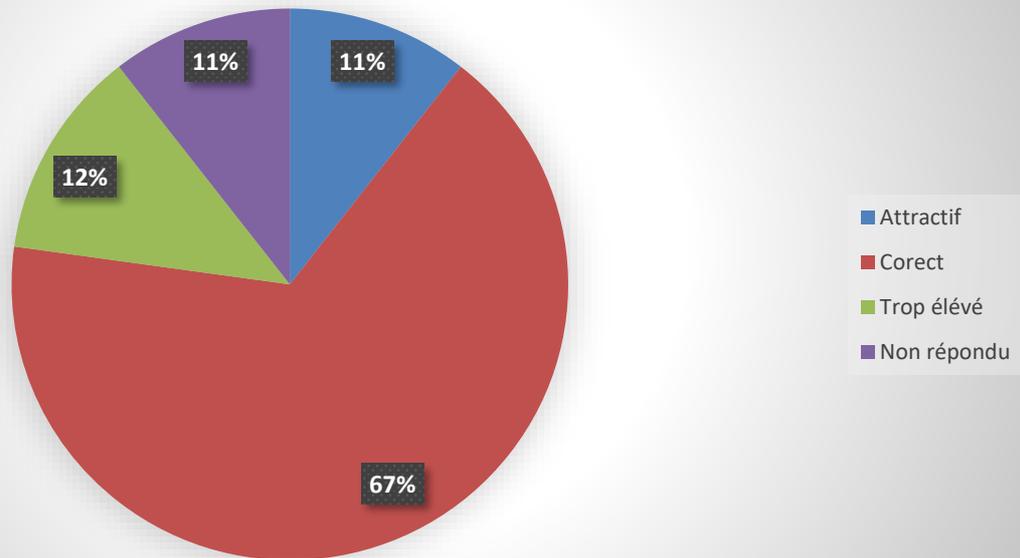
Satisfaction du service portage de repas



Satisfaction des repas livrés



Evaluation du prix des repas



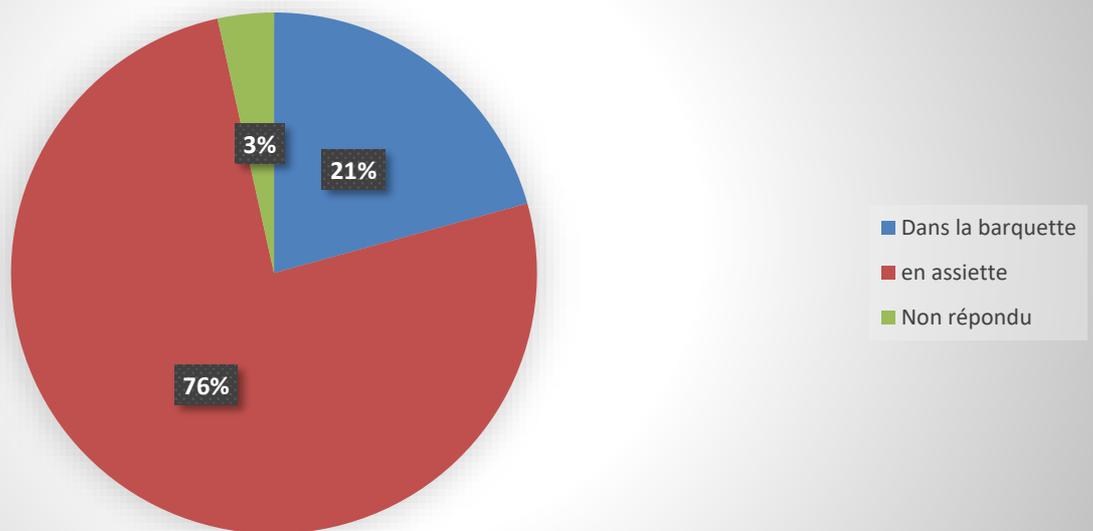
Depuis le milieu d'année 2024, le prestataire de repas a fait un réel effort pour proposer des repas plus élaborés et de meilleure qualité.

En termes de rapport qualité/prix, nous pouvons faire ressortir de ces questionnaires, que globalement le service de portage de repas offre un service plutôt correct.

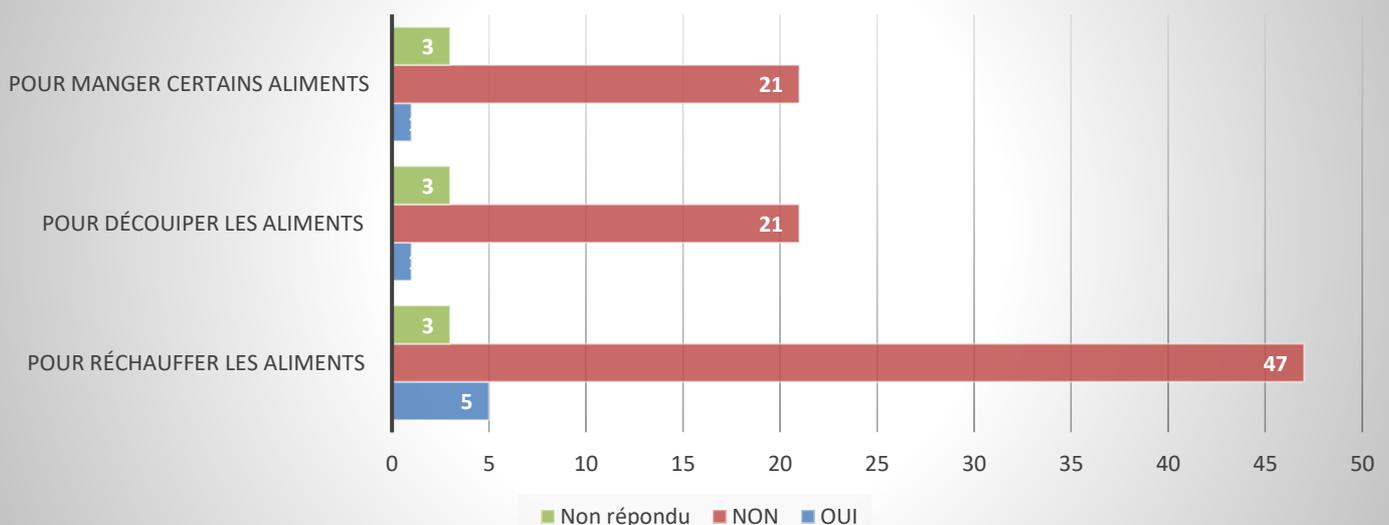
Les réclamations sur 2024 se sont nettement amoindries.

Des réunions régulières ont été organisées avec le prestataire, une visite de la cuisine centrale qui a permis à l'équipe de mieux comprendre la conception des repas et le fonctionnement d'Elior, et un effort avec des menus plus adaptés élaboré par une diététicienne a été progressivement proposé.

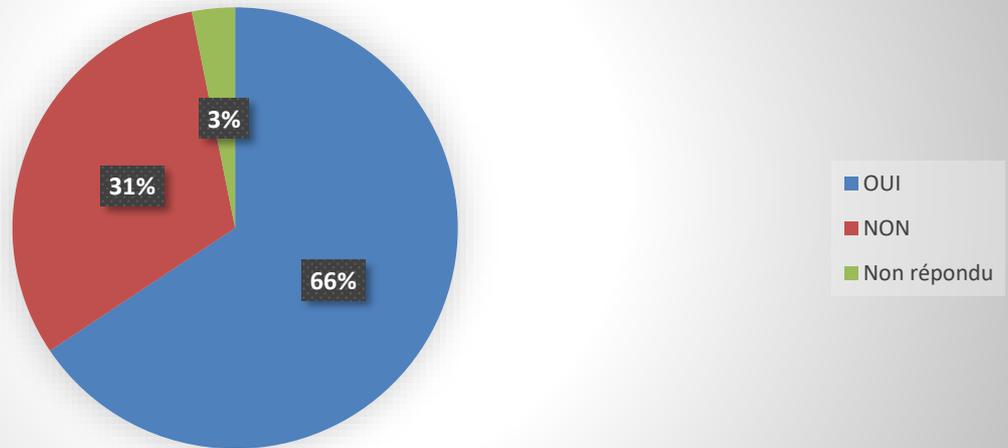
Mode de consommation du repas



Les besoins d'accompagnement sur le temps méridien



Agrémentez-vous les repas ?



Les repas sont globalement consommés en assiette et seulement 5% des convives éprouvent la nécessité d'une aide au réchauffage et 1 % pour découper les aliments.

Plus de la moitié agrmente leur repas et cet élément est conforme aux retours que le service reçoit régulièrement des convives.

Rappelons que, les bénéficiaires du portage de repas sont encore relativement autonomes.

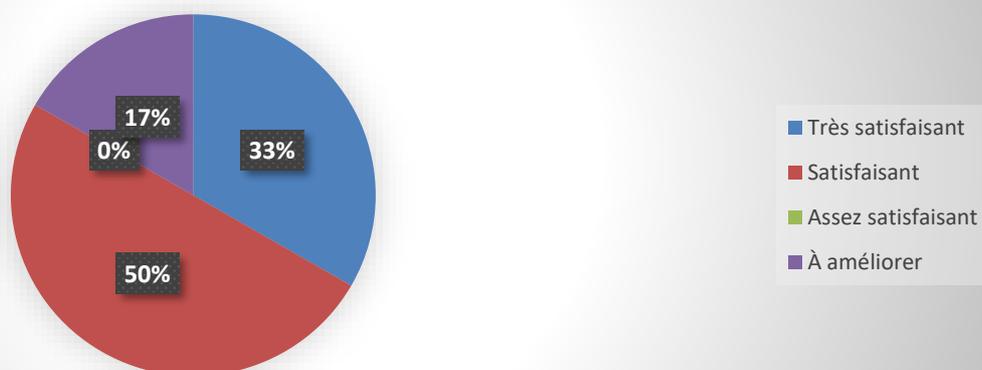
En effet, 65% d'entre eux sont en GIR 5/6 et 17% en GIR 4.

L'aide vient essentiellement pallier avec une difficulté de mobilité (difficulté pour faire ses courses et/ou une perte d'autonomie dans l'élaboration de la cuisine).

ENQUETE DE SATISFACTION DISTRIBUTION ALIMENTAIRE 2024 :

	2024	2023	2022
Nombre de questionnaires distribués / envoyés	10	22	28
Nombre de questionnaires reçus	7	14	14
Taux de retour	70 %	63 %	50 %

Satisfaction globale du service



Seules 6 personnes ont répondu à la question et une seule indique que le service est à améliorer.

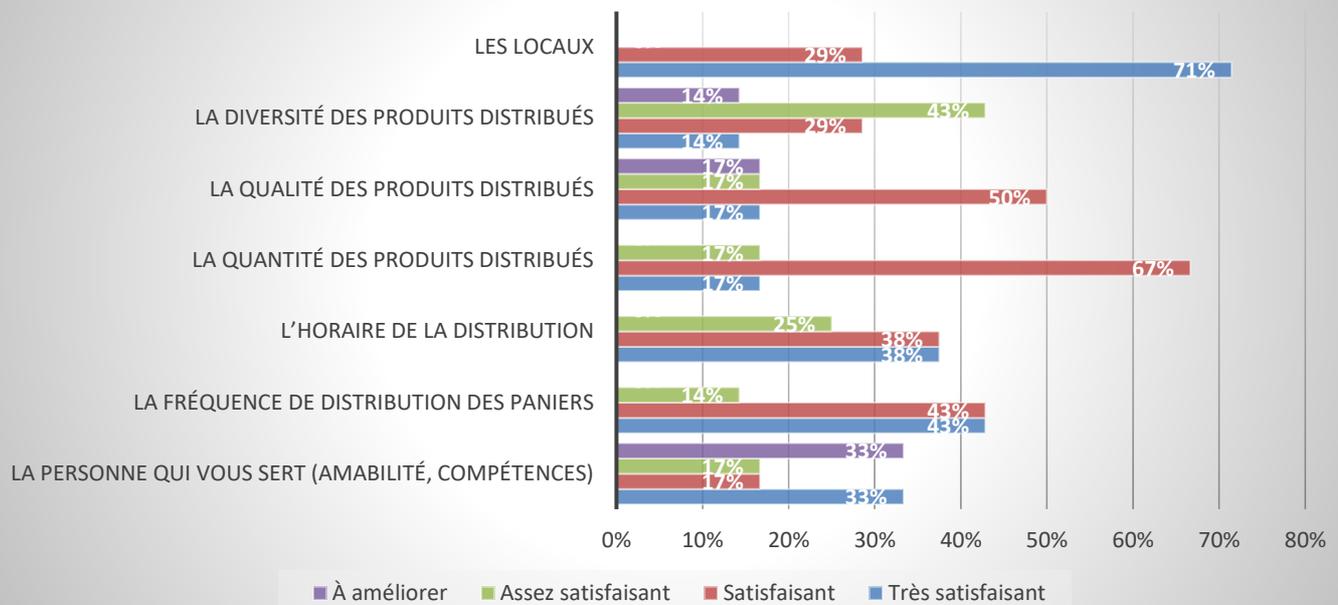
Le service de banque alimentaire est un service d'aide alimentaire très utile et très apprécié par les bénéficiaires qui nous sont orientés par les travailleurs sociaux.

La diversité des produits distribués semble cependant être à améliorer pour 57 % des bénéficiaires.

L'agent en poste depuis de nombreuses années est remplacé par autre un collègue et les avis semblent mitigés sur la relation d'accueil entre les 2 agents sur le service.

Globalement, et en dehors du critère de diversité et les bénéficiaires sont plutôt très satisfaits du service tel qu'il est proposé à ce jour.

Organisation du service de la banque alimentaire



VII - BILAN D'ACTIVITE DU CIAS PAR SERVICE

A) SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE- SAD

Le CIAS a pour activité principale, l'aide et l'accompagnement à domicile des personnes âgées de plus de 60 ans et des personnes en situation de handicap sans conditions d'âge dans tous les aspects de la vie quotidienne.

Le service contribue par ses actions à maintenir le lien entre la personne aidée et l'extérieur.

Il intervient 7 jours sur 7.

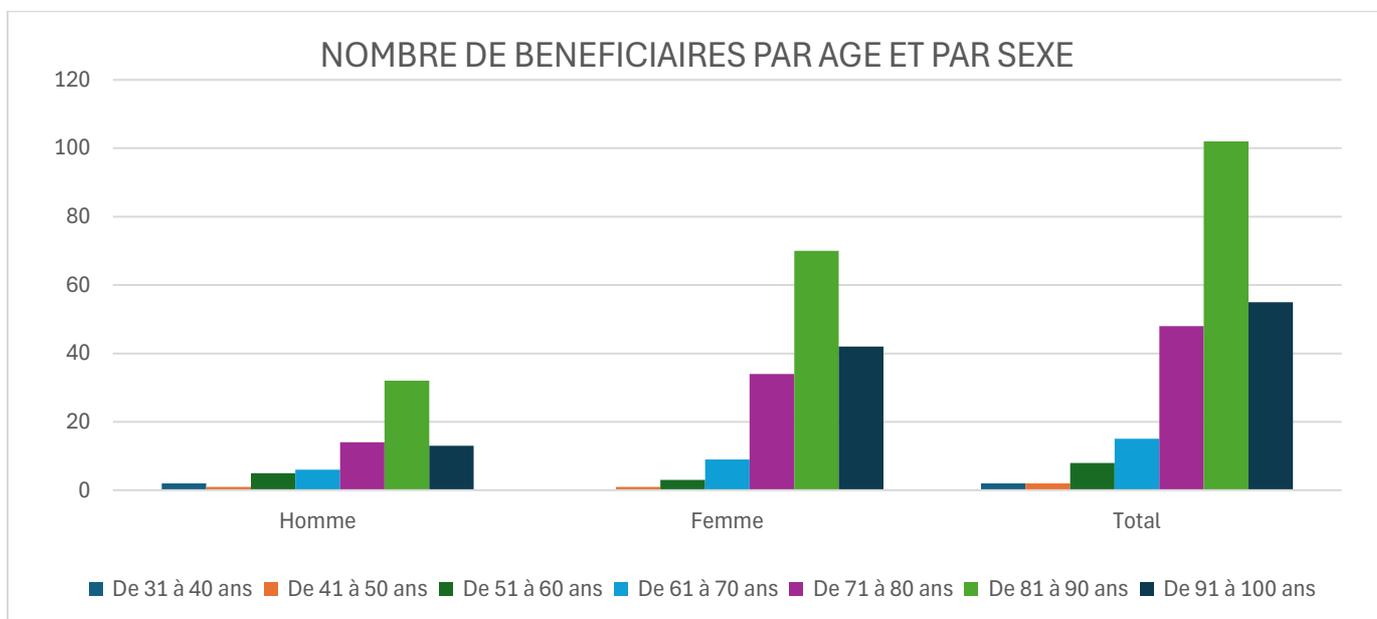
Ses objectifs sont les suivants :

- Maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles
- Intervention de professionnels qualifiés
- Travail dans le respect de la personne, son intégrité, son intimité, ses valeurs, sans jugement et avec neutralité
- Soutien moral et bienveillant pour rester à l'écoute de la personne et rompre avec son isolement
- Adéquation de la réponse aux besoins et attentes des bénéficiaires et de leurs familles en fonction des ressources disponibles
- Exercice du devoir d'alerte (prévention de la maltraitance, gestion des situations de mise en danger, limite du soutien à domicile...).

En 2024, le SAD est intervenu auprès de **261 bénéficiaires**.

Le niveau de dépendance moyen est le GIR 4.

Les graphiques suivants présentent plus en détail la spécificité du public accompagné.



- Evolution du nombre de bénéficiaires entre 2022 et 2024

2022	2023	2024
302	284	261

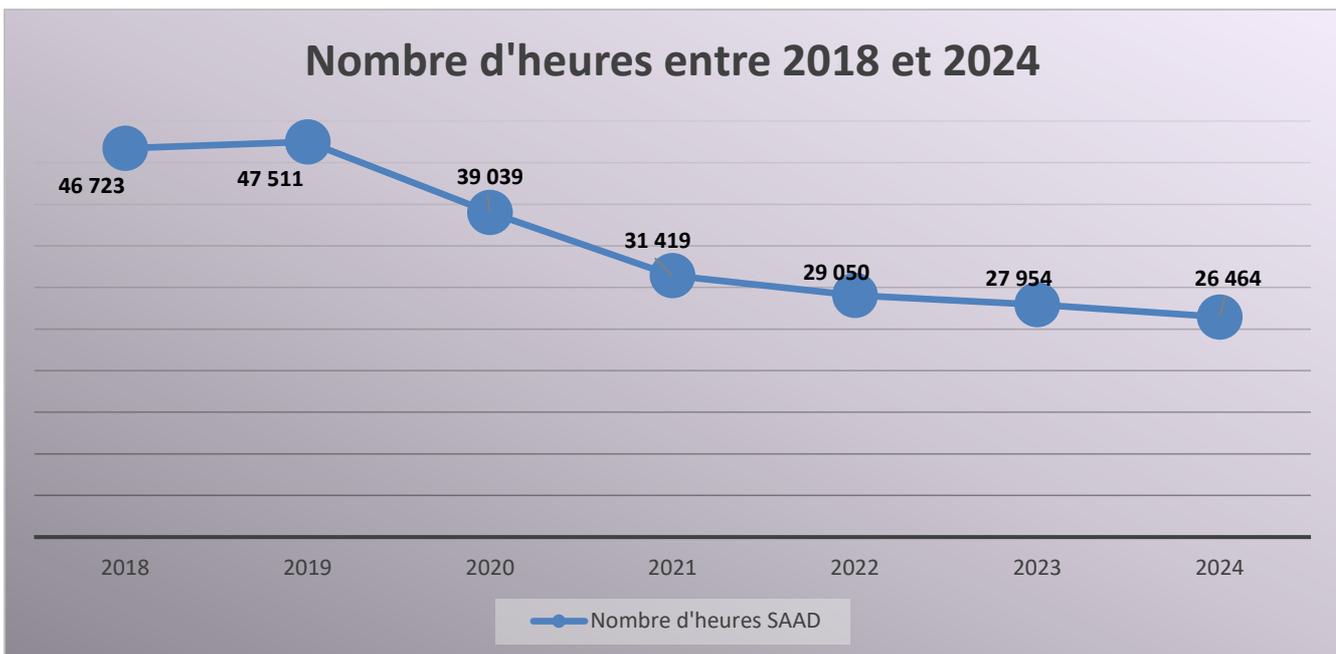
Nous constatons une baisse significative du nombre de bénéficiaires au fil des années.

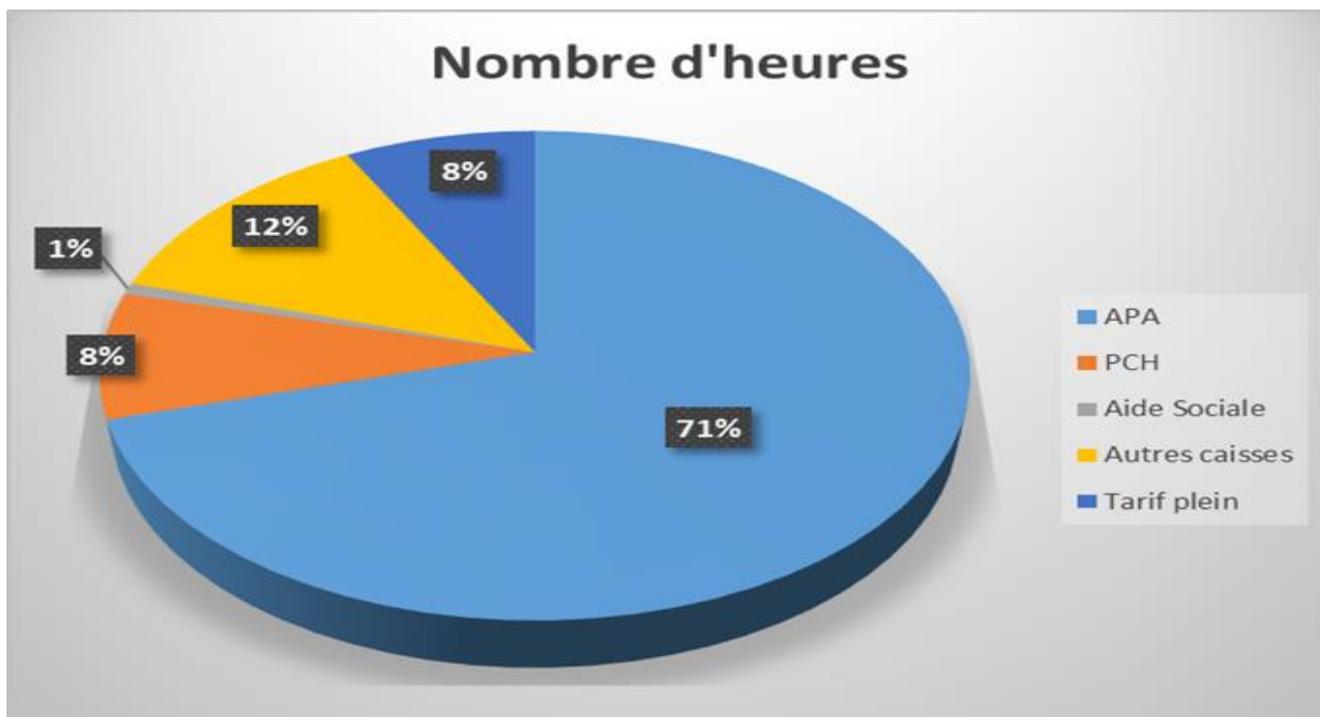
Cette diminution va intrinsèquement de pair avec la baisse du nombre d'heures.

Elle reste néanmoins à nuancer. La priorisation progressive qui est faite depuis 2023 aux bénéficiaires les plus dépendants soit situés en Gir 1 à Gir 4 diminue de fait ce nombre de bénéficiaires qui est à mettre en corrélation avec un plan d'aide plus conséquent. Les plans d'aide APA des GIR 1 à 4 ainsi que les plans d'aide PCH étant plus conséquents en volume d'heure mensuelle.

L'évolution de l'activité est à observer plutôt sous un angle global c'est-à-dire par l'indicateur du nombre d'heure par an plutôt qu'en nombre de bénéficiaires.

- Nombre d'heures facturées : 26 464 heures facturées





B) PORTAGE DE REPAS

Le CIAS propose un service de portage de repas à domicile pour personnes âgées et/ou en situation de handicap permanent ou temporaire sur l'ensemble de la zone d'intervention (hors commune de Thonon).

Ce service est complémentaire à l'action menée par le SAD. Il permet de maintenir un contact quotidien avec des personnes de confiance, de rompre l'isolement de certains bénéficiaires et d'accompagner le mieux vivre à domicile.

Une organisation du service en trois tournées les lundis, mardis, jeudis et vendredis comptabilisant 47 200 km parcourus en 2024.

La sectorisation de la livraison permet d'assurer un service identique sur la totalité du territoire concerné.

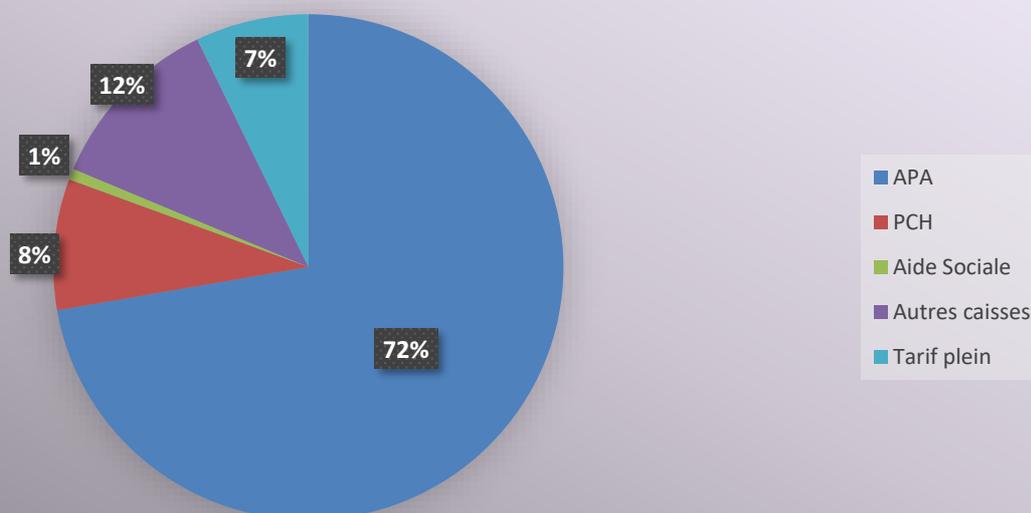
Communes affectées à chaque tournée :

Tournée « BAS » : Anthy, Excenevex, Yvoire, Nernier, Messery, Chens, Veigy, Douvaine

Tournée « HAUT » : Margencel, Sciez, Massongy, Loisin, Ballaison, Bons, Brenthonne

Tournée « PERRIGNIER » : Allinges, Armoy, Le Lyaud, Orcier, Perrignier, Drailant, Cervens, Fessy, Lully

Répartition du nombre d'heures facturées par financeurs en 2024



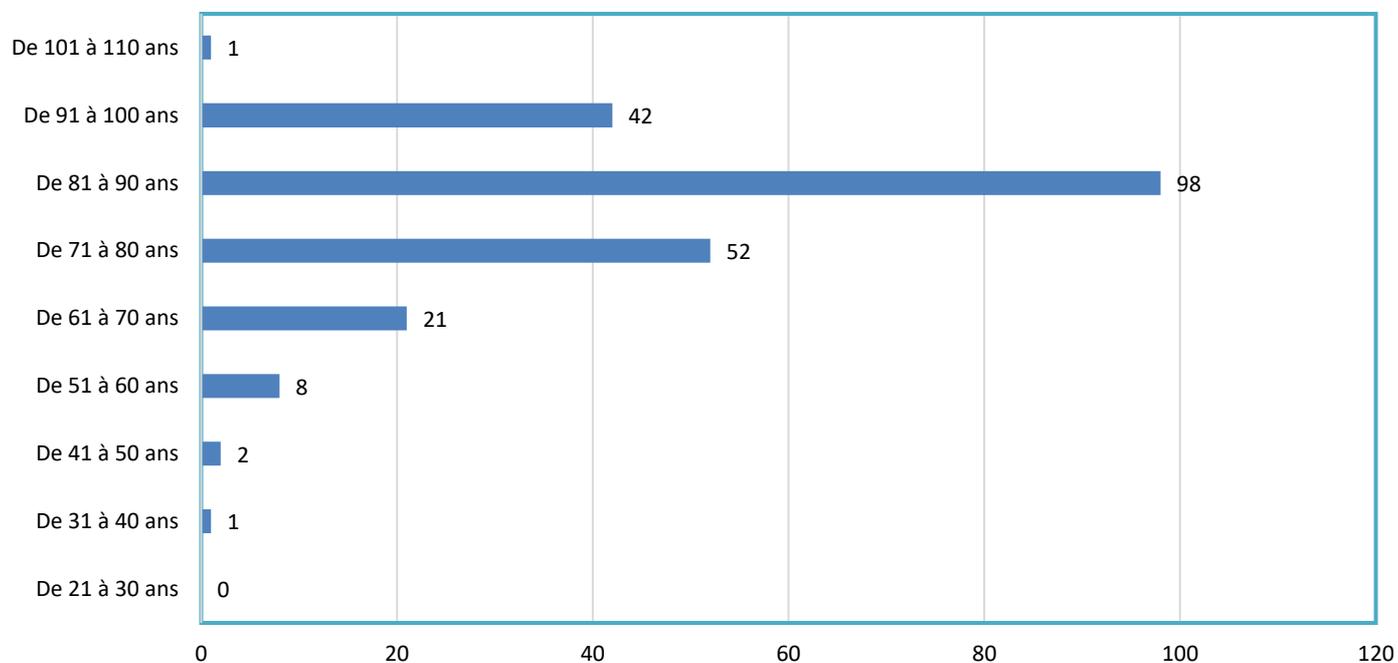
Une baisse du nombre de repas livrés de **3.31 %** par rapport à 2023.

Cette baisse significative du nombre de repas livrés est un constat commun aux autres services de portage de repas du Département.

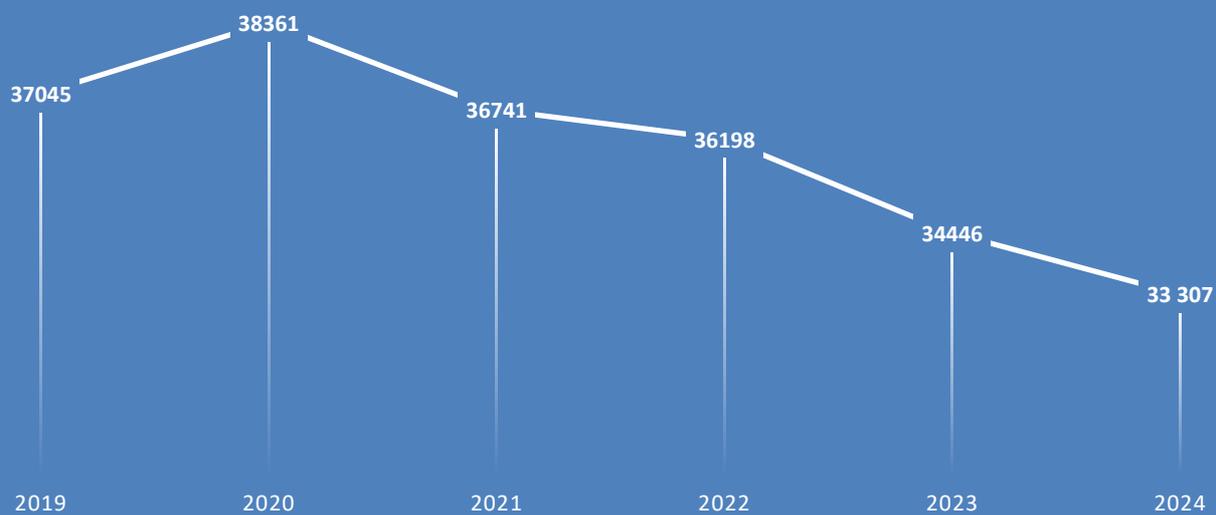
Le choix du prestataire pour les services de portage de repas est alors essentiel afin de maintenir une alimentation variée et équilibrée, adaptée à des convives vieillissants, et au regard de l'évolution d'un public mieux sensibilisé à l'importance d'une alimentation saine.

Un travail de benchmarck avec un cabinet est envisagé d'ici 2025 pour mieux comprendre et cerner le marché de la distribution des repas sur le territoire et s'adapter au mieux au besoin de notre population.

Répartition par classe d'âges des bénéficiaires du portage repas en 2024



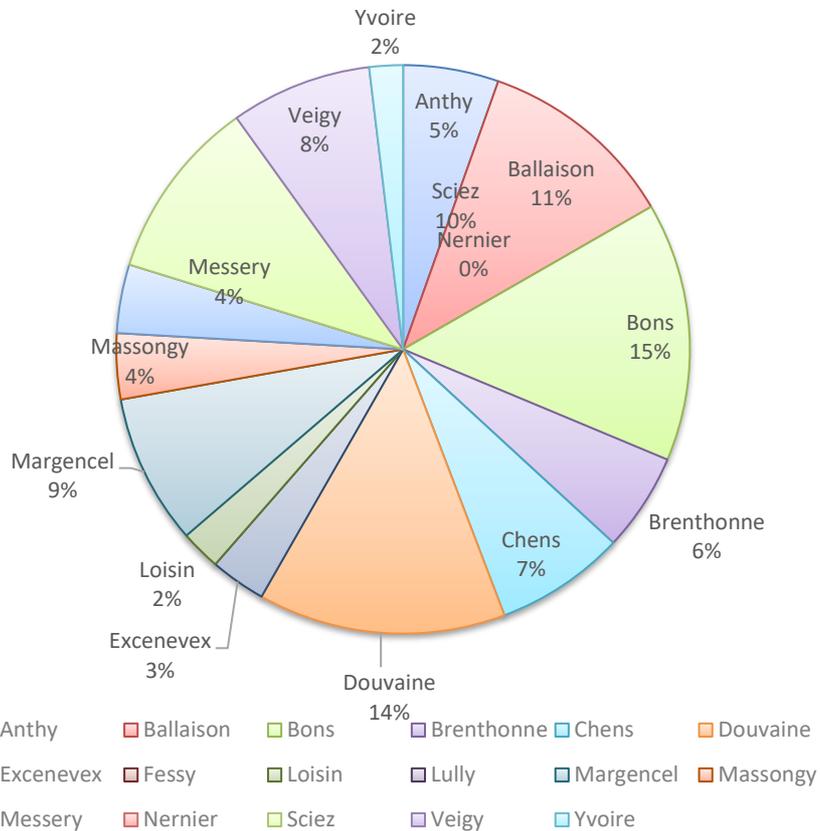
EVOLUTION DU NOMBRE DE REPAS LIVRÉS EN 2024



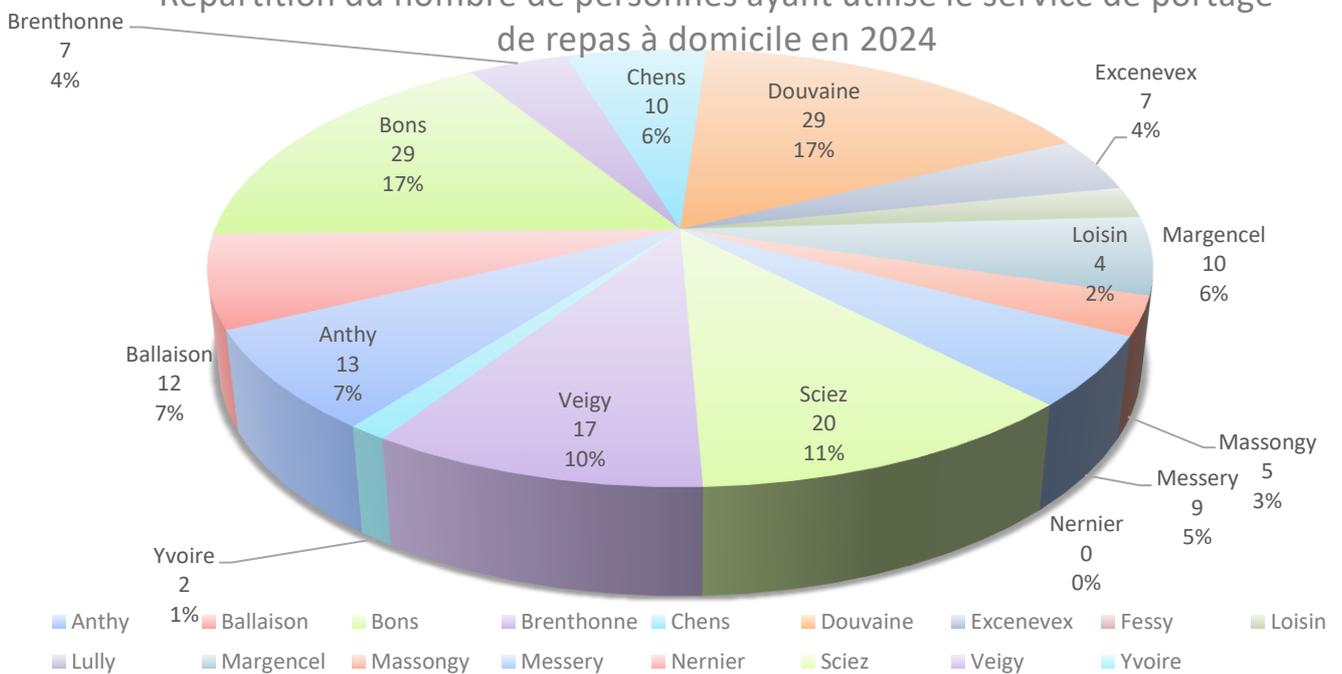
NOMBRE DE REPAS PAR MOIS EN 2024



Représentation du nombre de repas livrés en 2024



Répartition du nombre de personnes ayant utilisé le service de portage de repas à domicile en 2024

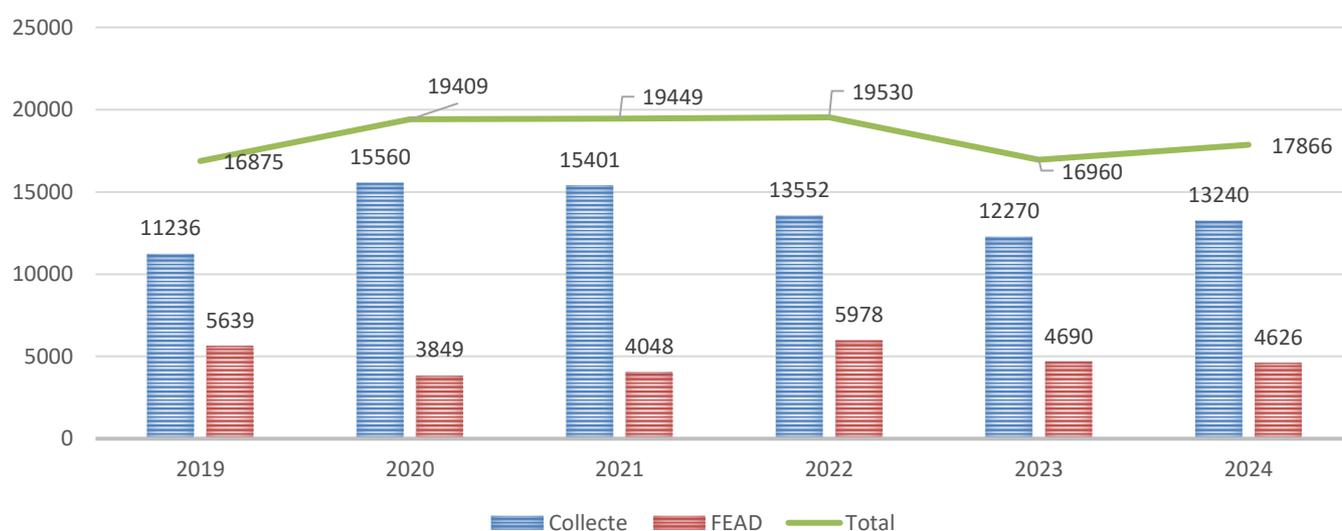


C) BANQUE ALIMENTAIRE

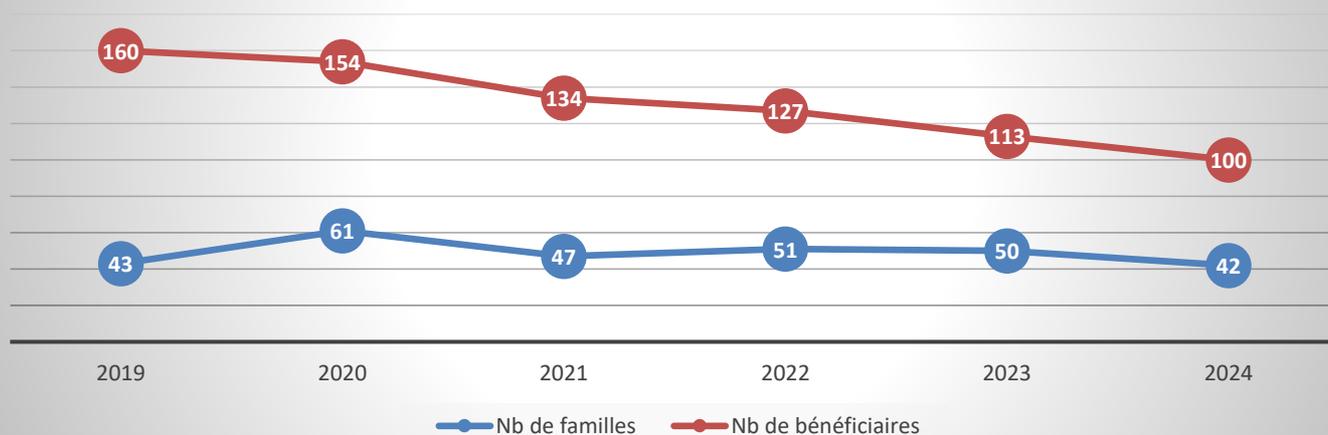
Dans le cadre de la définition de l'intérêt communautaire « action sociale » voté le 30 octobre 2018, Thonon Agglomération a confié à son CIAS la mission liée à l'adhésion à la Banque Alimentaire de Haute-Savoie à compter du 1^{er} janvier 2019 pour le compte des 7 communes du territoire : *Allinges, Armoiy, Draillant, Cervens, Perrignier, Orcier, Le Lyaud*.

La Banque Alimentaire prospecte et collecte gratuitement des produits alimentaires qu'elle redistribue en fonction des demandes formulées par les travailleurs médico-sociaux.

EVOLUTION DU NOMBRE DE PRODUITS DISTRIBUES (EN KG) ENTRE 2019 ET 2024



Evolution du nombre de bénéficiaires et de familles de 2019 à 2024



La Banque Alimentaire constate d'année en année une baisse de la qualité (beaucoup plus de « date du jour ») et du volume des ramasses.

Malgré le renforcement des équipes, les ramasses demeurent à la baisse au niveau de la collecte. La collecte de produits frais est sensiblement en augmentation par rapport aux années précédentes.

L'inflation a eu un impact sur les collectes mais le réseau très engagé de bénévoles, le soutien précieux des mécènes, des pouvoirs publics et des partenaires permet de maintenir une aide alimentaire afin de venir en aide aux familles aux revenus modestes et/ou en situation de précarité.

D) ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX

Faire vivre l'analyse des besoins sociaux (ABS) qui a été restituée en 2020 par l'intermédiaire d'un observatoire social créé en interne : « La Loupe »

Faire vivre l'analyse des besoins sociaux (ABS) qui a été restituée en 2020 par l'intermédiaire d'un observatoire social créé en interne : « La Loupe »

En effet, l'analyse des besoins sociaux, obligation légale des CCAS/CIAS, constitue avant tout un outil d'aide à la décision visant à établir la feuille de route de leurs interventions et à assurer leur mission de coordinateur des politiques sociales.

La compréhension des besoins, existants ou à venir, des populations de leur territoire constitue le cœur de cette démarche.

Un nouvel outil « la loupe » a été mis en place et ouvert aux communes de l'agglomération depuis juillet 2021.

Pendant une durée de 3 années, le prestataire actualise les indicateurs retenus et un accès en ligne permet de visualiser les données. Cet outil sera totalement transversal pour les communes et les services de l'agglomération.

L'accès à l'outil se fait par le portail :

<https://www.ronacosa.com/consortium/index.php?id=6954317514>

Un nouveau travail de recensement des référents territoriaux des partenaires a été effectué courant 2024.

Une convention tripartite entre le CIAS et ses Partenaires (CD74, PMI, CAF, SIAO, DREAL, SNE...) a été envisagée plus en avant afin de prévoir une stabilité et ainsi faciliter le recueil de ces données.

Les partenaires ont été difficilement mobilisables et certains services préfèrent envisager un protocole de coopération

et de coordination afin de valider le partage de ces données.

Consortium se charge de la mise à jour des indicateurs et cet outil accessible au public permet l'accès des données de l'ensemble du territoire au public. Consortium peut également proposer 1 à 2 fois par an des temps de coordination afin de soutenir les services de l'agglomération et ainsi faire vivre l'observatoire social.

E) LIEN SOCIAL

Le service a souhaité se réengager dans la prévention de l'isolement et du vieillissement en proposant des actions favorisant le lien social entre ses bénéficiaires.

En 2024, un partenariat s'est initié entre l'association UFOLEP et le CIAS afin de proposer des ateliers hebdomadaires au seniors du territoire.

Ainsi, 8 séances se sont organisées en 2024 autour des thématiques suivantes :

- Bien être et estime soi
- Bien manger/ bien bouger

Les bénéficiaires ont fortement apprécié ces temps de rencontre mais il reste difficile de mobiliser les personnes les moins autonomes.

Aussi, il a été décidé d'ouvrir les ateliers à l'ensemble des retraités du territoire et d'organiser ces séances sur le site de Ballaison afin de permettre un accueil et une logistique plus satisfaisante.

F) SOUTIEN A LA GESTION DU SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PERSONNES SANS DOMICILE FIXE COALLIA

Cette action a pu redémarrer pleinement en 2022 avec la reprise de la gestion de centre d'accueil de jour par l'association COALLIA, action pour laquelle le principe du renouvellement du niveau de financement pour 2 ans à compter du 1er janvier 2023 a été proposé.

En parallèle, le CIAS a poursuivi son accompagnement au service « Accueil, hébergement et accompagnement des publics en grande difficulté - 15 places Hommes isolés » géré par l'association « la Passerelle ».

Dans le cadre de la loi de la lutte contre les exclusions, des actions en faveur des personnes en précarité sont développées au sein du service d'accueil et d'accompagnement des 15 places « hommes isolés ».

Ce service social a pour objectif de favoriser les démarches des personnes en difficulté sur Thonon, de faciliter l'accès aux droits avec l'objectif final l'insertion grâce à un **accompagnement social et professionnel adapté**.

Il apporte au public concerné :

- Une réponse aux besoins de première nécessité,
- Une aide administrative pour l'accès aux droits (contractualisation du RSA),

L'accueil des personnes est fait dans le cadre d'une prise en charge spécifique et adapté à la population accueillie. Ce service a pour mission l'accompagnement gradué des personnes de la « réappropriation » du quotidien, à l'inscription dans le droit commun, à la formalisation d'un projet individualisé adapté.

L'accompagnement social est effectué par une équipe de professionnels pluridisciplinaires formées à la prise en charge de personnes en situation de grande exclusion dans le cadre de permanences sociales mais également dans le cadre d'un travail de partenariats institutionnels et/ou associatifs.

G) LA REFORME DES SERVICES AUTONOMIES A DOMICILE :

Suite à la parution du décret du 13 juillet 2023, relatif à la réforme des Services autonomie à domicile, le CIAS avait engagé des échanges avec le SSIAD (services de soins infirmiers à domicile) de Douvaine.

Pour rappel, tous les SSIAD ont l'obligation de se rapprocher d'un SAD afin de former un SAD mixte « aides et soins » à compter du 01/01/2026.

Les SAD aides ont tout de même la possibilité de continuer à exercer seuls.

En revanche, ils doivent se conformer au nouveau cahier des charges des services autonomie à domicile au 30/06/2025 au plus tard.

C'est dans cette perspective que le CIAS avait engagé la réflexion avec le SSIAD en vue d'un éventuel rapprochement des deux structures.

Une des orientations du cahier des charges prévoit néanmoins que les SAD aides doivent désormais systématiquement organiser la coordination des soins des bénéficiaires qu'ils accompagnent.

Le cahier des charges des services autonomies à domiciles redéfinit les contours et missions des services.

Il prévoit en outre que les SAD aides contribuent également à la prévention, au repérage des situations de maltraitance et des besoins des aidants, ainsi qu'aux réponses à y apporter.

En outre, les SAD concourent à l'objectif de soutien à domicile et à la préservation de l'autonomie de la personne accompagnée en lui garantissant :

- Une réponse adaptée à ses besoins et à ses attentes
- Le gestionnaire et les intervenants instaurent une relation de confiance avec la personne accompagnée et son entourage dans une approche bienveillante, dans le respect de leur intimité, leurs choix de vie, leur espace privé, de leurs biens et de la confidentialité des informations reçues
- L'exercice des droits et des libertés individuels

Il doit apporter réponse aux besoins suivants :

- Actions de prévention à la perte d'autonomie
- Soutien aux proches aidants
- Adéquation de la réponse apportée avec les besoins et services attendus et orientation vers une structure ou professionnel en capacité d'y répondre.
- Assurer ou faire assurer les prestations nécessaires
- Assurer les missions de Centre de ressources territorial

Le gestionnaire prend en compte l'entourage, notamment les aidants, et leur rôle dans leur accompagnement dans le respect des souhaits des aidants et de leur entourage :

- Il connaît le contexte social, sanitaire et médico-social relatif au public auquel il s'adresse afin de situer en complémentarité et coordination avec les autres intervenants et autres dispositifs existants.
- Il garantit la prise en compte des recommandations des bonnes pratiques publiées par la HAS (les RBPP)

- Il utilise un logiciel de gestion dossier usager informatisé (DUI) conforme SI et référencé Ségur : numérique en santé.
- Il assure la conformité des traitements des données à caractères personnels utilisé au règlement de la protection des données RGDP.

Pour la mise en œuvre d'une organisation conforme de son service, le gestionnaire se doit :

- De proposer 2 demi-journées d'accueil par semaine minimum à jours et heures fixes.
- De disposer de locaux adaptés qui permettent de garantir la confidentialité des échanges.
- De garantir un accueil téléphonique personnalisé qui est assuré au minimum 5 jours /7 sur une plage horaire de 7 heures par jour minimum et d'une messagerie spécifique au service.
- De diffuser sur site internet dédié les horaires d'accueil, les prestations proposées et leurs modalités.

Il devra enfin communiquer et remettre à ses bénéficiaires les documents suivants :

- analyse de la demande et des besoins
- information et consentement de la personne
- le livret d'accueil
- livret d'accueil unique si le SAD est mixte
- le règlement de fonctionnement
- le document individuel de prise en charge (dipec)
- le projet d'accompagnement personnalisé (pap)

Le travail de mise en conformité du service a été renforcé sur l'année 2024 permettant au service d'être à jour de ses obligations.

VIII - LES MOYENS MIS A DISPOSITION POUR ASSURER LES SERVICES

A) UN BUDGET GLOBAL EN EQUILIBRE, MAIS TENDU SUR LE FONCTIONNEMENT

Le CIAS de Thonon agglomération dispose de deux budgets :

- *BUDGET ANNEXE - Aide à la personne*
- *BUDGET PRINCIPAL - Gestion d'un legs*

RESULTATS DE CLOTURE 2024

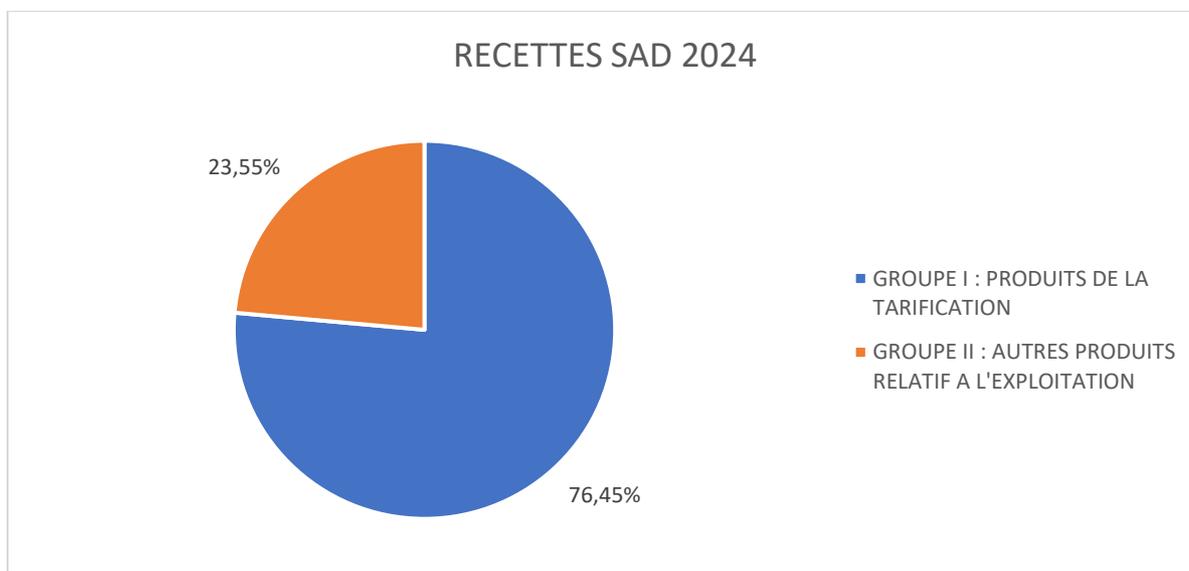
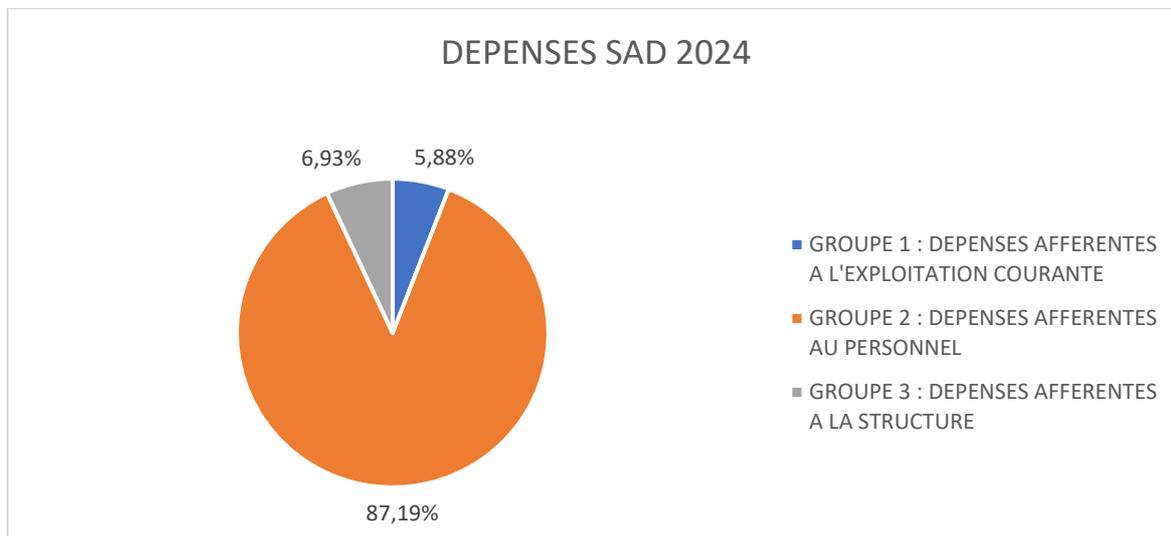
Section	Résultat de clôture 2023	résultats 2024	résultat de clôture 2024
Investissement	-	-	-
Fonctionnement	20 622,50	2 366,57	22 989,07
Totaux	20 622,50	2 366,57	22 989,07

BUDGET ANNEXE

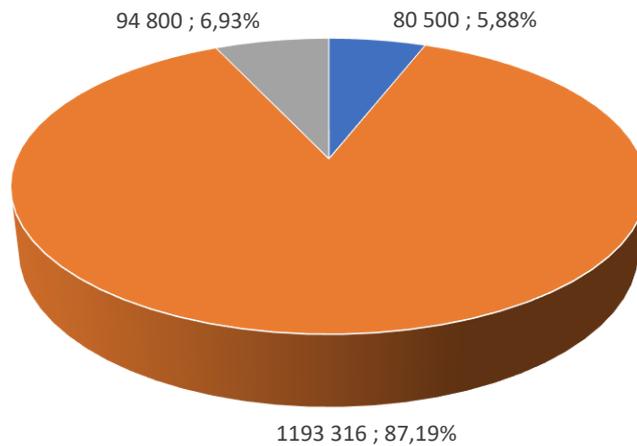
Ce budget retrace la totalité des dépenses et recettes de fonctionnement et d'investissement liées aux services proposés par le CIAS.

Une gestion analytique stricte par service permet d'identifier le résultat par service (SAD, portage des repas, banque alimentaire...).

Section de fonctionnement (montant)



Télébudget 2024



- GROUPE 1 : DEPENSES AFFERENTES A L'EXPLOITATION COURANTE
- GROUPE 2 : DEPENSES AFFERENTES AU PERSONNEL
- GROUPE 3 : DEPENSES AFFERENTES A LA STRUCTURE

Compte tenu de la structure du budget en dépenses (part des dépenses de personnel) et en recettes (part de subvention du Conseil Départemental, de Thonon Agglomération, caisses de retraite...), l'équilibre budgétaire final ne peut se faire que via une subvention d'équilibre de l'agglomération étant donné que les recettes des autres financeurs sont normées et tributaires du niveau d'activité du service.

B) UN PERSONNEL PRESENTANT DES CARACTERISTIQUES SIMILAIRES A CEUX DES AUTRES SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

Effectifs : 35.03 ETP agents au 31/12/2024

Un personnel majoritairement féminin.

Le personnel de terrains du CIAS est majoritairement féminin et en catégorie C sur le grade d'agent social. Deux hommes exercent leurs fonctions sur le terrain.

Sur 48 postes ouverts au tableau des emplois et des effectifs tout postes confondus (administratif et personnel de terrains), 5 postes à TC restaient à pourvoir.

La fin d'année a été moins marquée par l'absentéisme que les années précédentes.

La nécessité de recourir à l'intérim a été cependant inévitable sur l'ensemble de l'année et tout particulièrement après la période estivale afin de maintenir une continuité de service à minima.

La moitié des postes à temps complet est occupée par le personnel administratif.

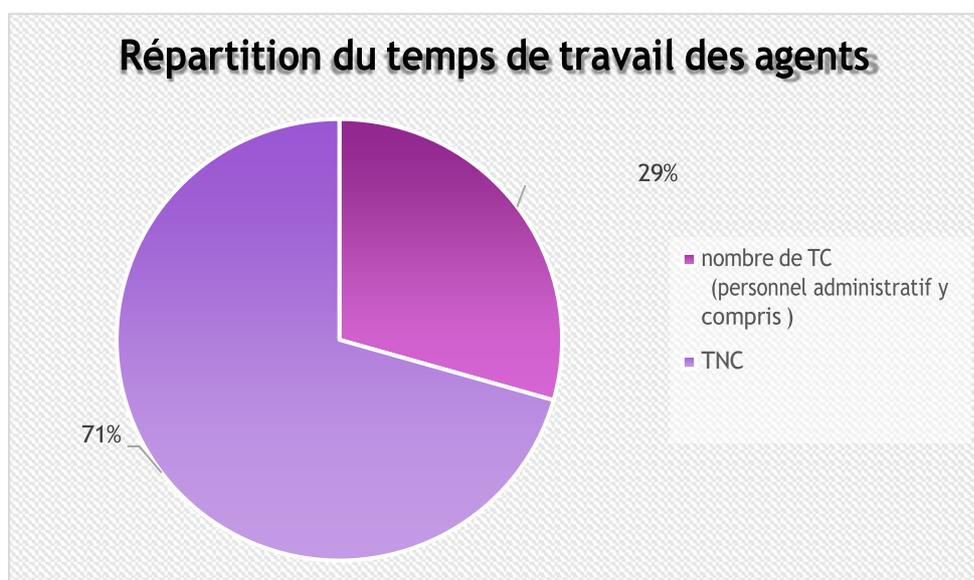
La majorité des agents de terrains (auxiliaire de vie sociale, agent de portage repas et aide à domicile) est à TNC (de 15h /semaine à 30h/semaine).

Le service recense 1 accident du travail et un accident de service.

Malgré les efforts de recrutement et d'intégration des nouveaux agents : organisation de job dating, consolidation du process de recrutement et du suivi du stagiaire, titularisation des agents en poste, tutorat à la prise de poste..., les tensions RH empêchent le service à répondre favorablement aux demandes du public.

Il demeurerait une nouvelle fois à fin décembre une dizaine de demandes de prestations en attente/ secteurs.

Chaque année un rapport social unique est réalisé afin d'établir un diagnostic précis des éléments RH de l'année écoulée.



2024 (prévisions)	Cat.	Emplois ETP	TOTAL
FILIERE ADMINISTRATIVE		5,00	5.00
Adjoint administratif	C	3,00	3,00
Rédacteur Pal 2 cl	B	2,00	2,00
FILIERE SOCIALE		30.03	30.03
Agent social	C	30.03	30.03
TOTAL GENERAL			35.03

FORMATIONS :

En 2024, dans le cadre de la professionnalisation de nos agents, les formations ont été poursuivies progressivement avec la réalisation d'un plan de formation voté en avril 2024, en concordance avec les entretiens professionnels et les besoins du service.

BILAN FORMATIONS 2024				
Service	Intitulé de la formation	formateur	volume (HEURES)	NOMBRE D'AGENTS CONCERNEES
SAD	AFSGU obligatoire pour valider les VAE	hôpitaux de Leman	14 H	2
SAD	La sensibilisation aux conduites addictives	formation horizon	6 H	15
SAD/PR	La bientraitance chez le sujet âgé	formation horizon	7 H	30
SAD/PR	L'analyse des pratiques professionnelles	formation horizon	60 H	30
SAD/PR	Recyclage PSC1	fédération française de sauvetage et de secourisme	7 H	30
SAD	Gestes barrières	Bastide	8 H	27
SAD	Soins de nursing	formation horizon	3 H	6
ADM	Repérages des fragilités // dôme	Arche Mc2	6 H	2
TOTAL			111 H	30

IX CONCLUSION

En conclusion, l'année 2024 a été marquée par une activité qui se maintient malgré une réelle fragilisation du service qui persiste depuis 2020.

L'impact de la crise sanitaire qui a profondément marquée les métiers du domicile et les tensions RH qui touchent plus particulièrement notre territoire accentuent cette baisse d'activité.

Les besoins des publics sont de plus en plus prégnants et laissent place à des situations complexes ou de grandes dépendances auxquelles le service a du mal à répondre.

Le public reste de plus en plus longtemps sans aide ou en soutien avec son aidant familial ou encore faisant appel plus facilement à un emploi direct.

L'activité globale du service de l'année marque une activité assez similaire à celle de 2023 avec un accent mis sur le travail autour de la démarche qualité et la poursuite d'actions significatives pour l'ensemble du service.

Il devient alors inévitable de redonner du sens et de revaloriser les métiers du domicile afin de réimpulser l'attractivité du service.

La politique sociale du CIAS de Thonon agglomération est réaffirmée par le maintien de ses services et le soutien aux associations médico-sociales qu'il porte.

La mise en application du nouveau projet de service et de son plan d'actions reste le fil conducteur du service qui déploie tous ses efforts dans la démarche qualité afin d'améliorer la qualité de vie au travail et ainsi permettre à notre public de « bien vieillir chez soi » et ce dans les meilleures conditions possibles.



La mise en œuvre du projet de service et des actions qui émanent du contrat pluri annuel d'objectifs et de moyens conclu entre le CIAS et les services du Département sont des véritables gages d'amélioration continue du service.

Au titre de l'année 2025, le service devra se mettre en conformité avec le cahier des charges relatif à la réforme des Services autonomes à domicile en poursuivant notamment son travail partenarial et de coordination avec les services de soins infirmiers du territoire, en accentuant ses actions autour des recommandations des bonnes pratiques professionnelles et des préconisations de la Haute Autorité de la Santé.

L'objectif étant de valider l'audit de son évaluation externe prévu courant septembre 2025 et de renouveler ainsi son autorisation auprès de l'autorité territoriale.

Le CIAS devra également maintenir le fil conducteur de ses engagements dans le cadre de son CPOM en pérennisant et fidélisant ses équipes garantissant ainsi une meilleure prise en charge de son public.

Il devra également organiser le service de sorte qu'il puisse couvrir l'ensemble des besoins du public de son territoire sur des horaires et amplitudes plus adaptées. Enfin, l'orientation du service devra tenir compte du virage domiciliaire en accentuant son accompagnement autour des situations complexes, des parcours en rupture de soins et en concentrant son action en faveur de la plus grande dépendance.