



Solidarité, ce mot prend une acuité encore plus importante en cette période de fin d'année, où l'isolement, la maladie et les difficultés économiques et sociales sont perçus plus durement.

Dans une société qui voit progresser l'individualisme, le CIAS, aux côtés des CCAS des communes veut jouer pleinement son rôle de garant du lien social. À la lecture des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction du service d'aide à domicile, nous constatons que cette mission est notamment remplie par les administrateurs comme par les agents du CIAS. Si nous nous félicitons de la bonne appréciation générale du travail effectué par notre service d'aide à domicile, nous entendons poursuivre notre action afin de maintenir un service de qualité, de proximité, qui soit à l'écoute des besoins des personnes les plus fragiles de notre communauté de communes.

**Camille CHANSEAUME, Vice-président du CIAS,
Maire de St-Georges de Mons**

L'actualité du Conseil d'Administration



Les membres du Conseil d'administration ont souhaité harmoniser la politique tarifaire du service en généralisant le barème « social » déjà instauré pour le service de portage de repas à domicile.

A compter de 2013, pour la facturation des heures d'aide à domicile, différents tarifs seront appliqués, tenant compte d'une part des accords de prise en charge (des caisses de retraites, du Conseil général au titre de l'APA, ...) et, d'autre part, du niveau de ressources des bénéficiaires (au vu des revenus imposables par personne l'année précédente).

A noter que les personnes refusant de transmettre leur justificatif fiscal se verront d'office appliquer le tarif le moins favorable.

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale de Manzat Communauté (CIAS) est situé Avenue de la Libération à Saint-Georges de Mons (63 780). Il est ouvert du **lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h** et le **samedi de 9h à 11h** (sous réserve de modification) Tél. : **04 73 86 74 91** - fax : **04 73 86 76 43** cias-manzat-communaute@orange.fr

Pour demander un rendez-vous avec un responsable, il suffit d'appeler le **04 73 86 74 91**.

Ceux-ci peuvent se déplacer à domicile pour l'évaluation des besoins et l'établissement d'un dossier de prise en charge.





Le dossier

Enquête annuelle de satisfaction de l'aide à domicile

En juin et juillet dernier, le CIAS a procédé à l'enquête annuelle de satisfaction du service d'aide à domicile. Vous avez été plus de 53 % à nous répondre. Les retours ont été analysés et les résultats de cette enquête vont permettre au CIAS d'améliorer la manière de vous servir.



Des résultats qui confortent le projet social du CIAS



Celui-ci a mis en place une politique volontariste auprès des personnes les plus dépendantes.

En analysant les données obtenues, on constate que les personnes âgées de plus de 71 ans représentent près de 82% des réponses et, que parmi celles-ci, la proportion des personnes âgées de plus de 80 ans est majoritaire (près de 45 % des réponses). Ce taux, cumulé au nombre important de personnes « isolées » (près de la moitié des personnes aidées vivent seules), confirme toute l'importance de l'enjeu du maintien à domicile sur notre territoire.

La prestation d'aide à domicile est jugée globalement de qualité; il y a seulement 5 réponses « peu satisfaites ».

Parmi les services les plus utilisés, le ménage arrive en premier, puis la compagnie et l'écoute, les courses, l'aide aux démarches administratives et enfin l'aide à la promenade, nettement moins citée.

Les aides à domicile du service sont globalement appréciées pour leur ponctualité, leur efficacité (93 et 90% des réponses), leur dévouement (88%), leur discrétion (85%) et leur sens de l'initiative (83%).



Concernant l'accueil et le secrétariat, vous êtes 83 % à vous déclarer satisfaits du service. Près de 69 % des personnes ayant répondu ont le sentiment que le service prend en compte leurs réclamations et qu'une réponse rapide leur est apportée.

Des pistes d'amélioration se dégagent ...

Vous avez été nombreux à souligner vos difficultés à accepter les remplacements. Les responsables du service en sont conscients. Des efforts ont déjà été menés et seront poursuivis. Un fonctionnement en équipe (aides à domicile titulaire et remplaçante) est proposé dès la mise en place du service. La présentation de la remplaçante est systématique.

Un classeur de liaison a également été instauré auprès de chaque bénéficiaire, permettant de consigner les informations prioritaires et d'assurer une meilleure coordination des interventions des professionnels à domicile.



Parmi vos suggestions d'amélioration, on retrouve des besoins déjà formulés en 2011, concernant l'accompagnement en voiture, l'aide au petit bricolage et aux travaux d'entretien extérieur.

Du coup, une étude plus approfondie sera menée afin d'envisager une évolution du service.