



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

076-267600450-20250321-2103202520bis-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 07/04/2025

Publication : 07/04/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



# Centre Communal d'Action Sociale de Rouen

## Rapport d'activité 2024

### 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](mailto:cecile.sutradelgaly@rouen.fr)

## Sommaire



<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>I. L'ACTIVITE 2024.....</b>	<b>5</b>
I.1. ANALYSE GLOBALE DE L'ACTIVITE .....	5
I.2. ANALYSE DE L'ACTIVITE PAR RESIDENCE.....	6
a. La résidence BONVOISIN :.....	6
b. La résidence TRIANON :.....	7
c. La résidence SAINT-FILLEUL .....	7
d. La Résidence ROSE DES SABLES : .....	8
I.3. REPARTITION DES HEURES PAR FINANCEURS .....	8
I.4. EVOLUTIONS DU NOMBRE D'HEURES PRISES EN CHARGE .....	9
<b>II. FAITS MARQUANTS 2024 .....</b>	<b>10</b>
<b>III. PROJET POUR 2025 .....</b>	<b>11</b>



## 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 10,46 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<sup>er</sup> janvier 2007, le service prestataire est autorisé à la tarification. Cette autorisation a été délivrée par le Département.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, le tarif autorisé est de **23,50 € de l'heure** (23 € en 2023). 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 2024

### I.1. Analyse globale de l'activité

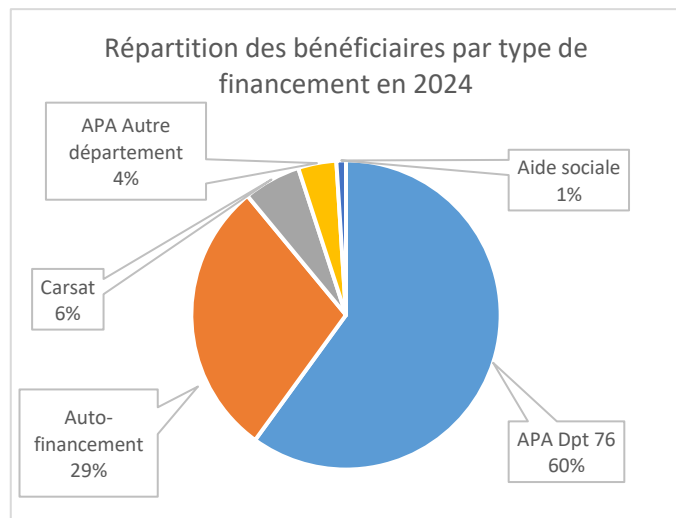
Le service est intervenu auprès de **154 bénéficiaires** contre 161 en 2023



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.

Résidences	nombre de bénéficiaires	
	2023	2024
Bonvoisin	46	40
Trianon	36	40
Saint Filleul (dont personnes en situation de handicap de moins de 60 ans)	32 (4 PHJ)	30 (6 PHJ)
Rose des Sables	47	44
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>154</b>

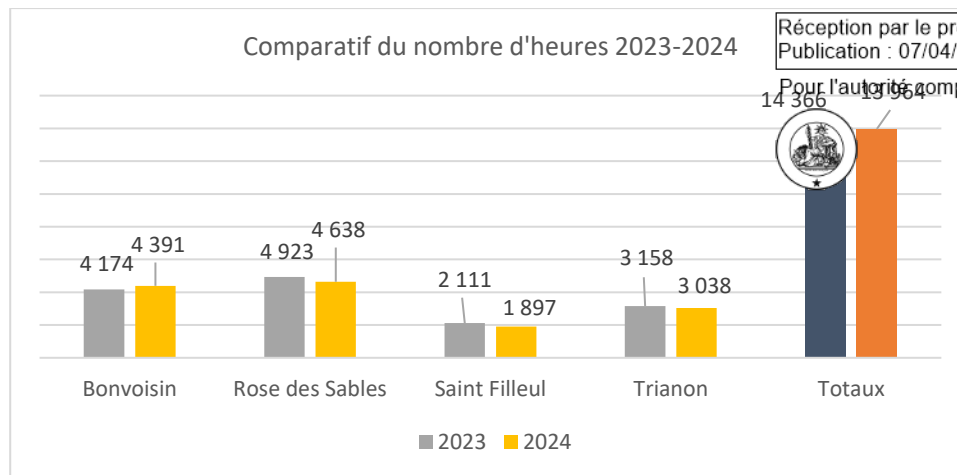
Répartition des bénéficiaires par type de prise en charge		
	2023	2024
Auto-financement	31%	29%
APA Département 76	59%	60%
Carsat	4%	6%
APA Autre département	5%	4%
Aide sociale	1%	1%



En 2024, la majorité des bénéficiaires du service, soit **64 %** d'entre eux, **bénéficient de l'APA** (64% en 2023). 29% financent eux même intégralement les prestations (31% en 2023).

En 2024, le service a réalisé **13 964 heures** (14 366 heures en 2023 et 13 228 heures en 2022), soit une diminution de 402 heures en 2024 par rapport à 2023.

Nombre d'heures réalisées par résidence					Evolution 2023/2024
	2021	2022	2023	2024	
Bonvoisin	4 013	4 592	4 174	4 391	+ 5,20%
Rose des Sables	3 541	3 671	4 923	4 638	- 5,79%
Saint Filleul	2 155	1 855	2 111	1 897	- 10,14%
Trianon	3 176	3 110	3 158	3 038	- 3,80%
<b>Totaux</b>	<b>12 885</b>	<b>13 228</b>	<b>14 366</b>	<b>13 964</b>	<b>- 2,80%</b>



Le nombre d'heures réalisées a **diminué de 2,8 %** par rapport à 2023 (+ 6% par rapport à 2022), qui peut être mis en lien avec la baisse globale du nombre de résidents, et le contexte de crise à La Rose des Sables, liée aux absences d'agents aides à domicile, et à l'encadrante, mais aussi à l'épisode d'infestation des punaises de lit. La diminution est particulièrement importante à Saint Filleul, où le taux d'occupation a baissé du fait de logements en attente de travaux, et où un agent en charge de la lingerie est passée à mi-temps thérapeutique.

## I.2. Analyse de l'activité par résidence

### a. La résidence BONVOISIN :

	Bonvoisin	
	2023	2024
Nombre de résidents	74	72
Nombre de bénéficiaires (% des résidents)	46 (62%)	40 (56%)
Nombre d'heures réalisées	4175 h	4391 h
<b>Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résident</b>	<b>7,56 h</b>	<b>9,15 h</b>

Il y a eu **4 391 heures** réalisées en 2024 contre 4 174 heures en 2023 (**soit + 217 h en 2024**).

40 résidents ont bénéficié en 2024 du service avec une moyenne de **9,15 heures/mois** d'intervention pour chacun.

72 résidents étant présents au cours de l'année 2024, ce sont **56 %** d'entre eux qui ont fait appel au service prestataire.

b. La résidence TRIANON :

	n	
	2023	2024
Nombre de résidents	75	73
Nombre de bénéficiaires (% des résidents)	36 (48%)	40 (55%)
Nombre d'heures réalisées	3158 h	3038 h
<b>Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résident</b>	<b>7,31 h</b>	<b>6,33 h</b>

Il y a eu **3 038 heures** réalisées en 2024 contre 3 158 h en 2023 (**soit - 120 h en 2024**).

40 résidents ont bénéficié en 2024 du service avec une moyenne de **6,33 heures/mois** d'intervention pour chacun.

73 résidents étant présents au cours de l'année 2024, ce sont **55 %** d'entre eux qui ont fait appel au service prestataire.

c. La résidence SAINT-FILLEUL

	Saint-Filleul	
	2023	2024
Nombre de résidents	60	60
Nombre de bénéficiaires (% des résidents)	32 (53%)	30 (50%)
Nombre d'heures réalisées	2111 h	1897 h
<b>Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résident</b>	<b>5,50 h</b>	<b>5,27 h</b>

Il y a eu **1 897 heures** réalisées en 2024 contre 2 111 h en 2023 (**soit - 214 h en 2024**).

30 résidents ont bénéficié en 2024 du service, avec une moyenne de **5,27 heures/mois** d'intervention chacun.

60 résidents étant présents au cours de l'année 2024 (y compris les Personnes en Situation de Handicap Jeunes), ce sont **50 %** d'entre eux qui ont fait appel au service prestataire.

d. La Résidence ROSE DES SABLES :

	Rose des Sables	
	2023	2024
Nombre de résidents	71	68
Nombre de bénéficiaires	47 (66%)	44 (65%)
Nombre d'heures réalisées	4923 h	4638 h
<b>Moyenne d'heures mensuelles effectuées / résident</b>	<b>8,73 h</b>	<b>8,78 h</b>

Il y a eu **4 638 heures** réalisées en 2024 contre 4 923 h en 2023 (**soit - 285 h en 2024**).

44 résidents ont bénéficié en 2024 du service avec une moyenne de **8,78 heures/mois** d'intervention pour chacun.

68 résidents étant présents au cours de l'année 2024, ce sont **65 %** d'entre eux qui ont fait appel au service prestataire.

### I.3. Répartition des heures par financeurs

Répartition des heures par type de financement						
	APA		Autofinancement		CARSAT	
Bonvoisin	3 799	27%	462	3%	130	1%
Trianon	2 346	17%	597	4%	96	1%
Saint Filleul	1 732	12%	161	1%	4	0%
Rose des Sables	3 081	22%	1 450	10%	106	1%
<b>Totaux</b>	<b>10 958</b>	<b>78%</b>	<b>2 670</b>	<b>19%</b>	<b>336</b>	<b>3%</b>

Les heures réalisées sont financées :

- Par l'APA pour 78 %, (75% en 2023)
- Par la CARSAT pour 3 %, (2% en 2023)
- Par la PCH pour 0 %, (1% en 2023)
- Sans aide financière pour 19 % (22% en 2023)

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 (27%) par rapport aux autres résidences, qui pourrait témoigner d'un niveau d'autonomie plus bas.

Par ailleurs, on note une prépondérance du nombre d'heures autofinancées à la Rose des Sables, qui pourrait être le reflet d'un plus grand recours au service de lingerie seul.



#### I.4. Evolutions du nombre d'heures prises en charge

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

	APA		
	2023	2024	% d'évolution
Bonvoisin	3 557	3 799	+ 7%
Trianon	2 158	2 346	+ 9%
Saint Filleul	1 852	1 732	- 7%
Rose des Sables	3 241	3 081	- 5%
<b>TOTAUX</b>	<b>10 808</b>	<b>10 958</b>	<b>+ 1,4%</b>

Le nombre d'heures prises en charge au titre de l'APA est en augmentation de +1,4% en 2024 (+ 8% en 2023).

➤ **Heures financées à 100% par le résident :**

	Autofinancement		
	2023	2024	% d'évolution
Bonvoisin	514	462	- 10%
Trianon	760	597	- 22%
Saint Filleul	259	161	- 38%
Rose des Sables	1 545	1 450	- 6%
<b>TOTAUX</b>	<b>3 078</b>	<b>2 670</b>	<b>- 13%</b>

On observe une diminution générale de 13 % des heures financées intégralement par le résident. (+11% en 2023). C'est la résidence Saint Filleul qui connaît la plus forte baisse

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

	CARSAT		
	2023	2024	% d'évolution
Bonvoisin	51	130	+ 155%
Trianon	117	96	- 18 %
Saint Filleul	0	4	+ 4h
Rose des Sables	137	106	- 23%
<b>TOTAUX</b>	<b>305</b>	<b>336</b>	<b>+ 10%</b>

On observe une augmentation de 10 % du nombre d'heures prises par la CARSAT en 2024, (+174,8% en 2023). La mise en place des plans OSCAR augmente très fortement à la résidence Bonvoisin. Cette augmentation est peut-être liée à la communication faite au sein des résidences concernant ces nouvelles prises en charge.

➤ **Heures financées par les autres organismes :**

En 2024, aucun résident n'a bénéficié d'une autre prise en charge, telles que la PCH, la MGEN, la MFP, ou encore la CNRACL. En 2023, seules les prises en charge par la PCH (175h) parmi ces autres financeurs.



## II. FAITS MARQUANTS 2024

### • Ressources humaines :

L'année a été marquée par de nombreuses absences au sein du service Prestataire et des résidences autonomie.

À Trianon, un agent aide à domicile a été en arrêt maladie 9 mois de l'année, remplacé partiellement.

À Saint Filleul, un agent est passé à mi-temps thérapeutique.

À Bonvoisin, un agent aide à domicile a été en arrêt maladie pendant 1 mois. Par ailleurs, l'assistante administrative a été absente les 3 premiers mois de l'année, puis a repris à temps partiel, remplacée par un agent en immersion.

À La Rose des Sables, un agent aide à domicile a été en arrêt maladie pendant 5 mois et un autre 3 mois. Un agent polyvalent est parti en congé maternité en juin, prolongé par un congé parental. Le cumul des absences de ces agents est de 15 mois. De plus la responsable a été en arrêt maladie pendant 4 mois, à la suite d'un épuisement professionnel et a repris à temps partiel thérapeutique, toujours en cours à la fin décembre 2024. Un adjoint a été recruté en renfort depuis septembre 2024. L'assistante administrative titulaire a également été en arrêt maladie depuis novembre 2023, sans reprise. Des remplacements partiels ont été mis en place, entre mars et septembre par un agent en immersion à temps partiel, n'ayant pas les compétences nécessaires au poste, puis entre septembre et décembre par autre agent en immersion, qui a finalement été recruté dans une autre direction.

Toutes ces absences à La Rose des Sables, et notamment celles de la responsable et de son assistante, ont fortement affecté l'organisation de la résidence.

### • Convention CARSAT - OSCAR

La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse a renouvelé son offre d'aides individualisées proposées aux retraités en situation de fragilité (GIR 5 et 6), en instaurant le dispositif OSCAR (Offre de Services Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite), visant à remplacer le dispositif des PAP (Plans d'Actions Personnalisés).

Ce nouveau dispositif qui se déploie progressivement sur toute la France depuis juillet 2021 est structuré autour des enjeux globaux de prévention, d'accompagnement et de coordination. Il induit notamment des évolutions en matière d'offre de services, de relations partenariales, d'outils et de contrôle, dans une approche plus globale des besoins des retraités, intégrant notamment de nouvelles prestations.

Considérant qu'une partie importante des résidents autonomes (GIR 5 et 6) pourrait bénéficier de ce financement, le CCAS a décidé de conventionner avec la CARSAT dans ce cadre.

### III. PROJET POUR 2025

- **Création du Service Autonomie à Domicile (SAD)**

La réforme des services autonomie à domicile, précisée par le décret n°2018 du 13 juillet 2023, oblige les Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) à s'adjoindre d'une activité d'aide, sans laquelle ils ne pourront poursuivre leur activité. Par ailleurs, le service d'aide et d'accompagnement à domicile « Prestataire », intégré aux résidences autonomie du CCAS, ne pourrait continuer à fonctionner sans se mettre en conformité avec le nouveau cahier des charges d'une part, et sans élargir son périmètre à l'extérieur des résidences d'autre part. Ainsi, le CCAS de Rouen a validé le principe de constitution d'un Service Autonomie à Domicile « mixte » au 1<sup>er</sup> janvier 2026, par la fusion du SSIAD et du service « Prestataire ».

Ainsi, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026, les 8 postes d'aide à domicile complétés par 1,95 ETP, partagés actuellement entre 7 agents polyvalents, intégreront le nouveau service, dirigé par la responsable du SSIAD actuel.

Ainsi, les 8 postes d'aides à domicile, complétés par 1,95 ETP, partagés entre 7 agents polyvalents actuellement, sortiront du périmètre et de l'organisation des résidences autonomie.

Le futur service nécessitera la constitution d'une équipe unique, (ex-SSIAD et ex-Prestataire) selon les modalités du cahier des charges relatif à la réforme. Les agents intervenant en « aide », seront encadrés par le nouvel « encadrant aide ». Ils intégreront un nouveau lieu de rattachement : la Maison des Aînés, au 1<sup>er</sup> étage. Ils partageront notamment un logiciel commun avec les autres professionnels du SAD. Le périmètre des interventions sera ouvert à toute la ville de Rouen et les aides à domiciles seront amenées à intervenir 7j/7.

Les aides à domicile verront leurs missions évoluer, conformément au cahier des charges, et bénéficieront d'une coordination commune avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire, composée notamment d'infirmiers, d'infirmiers coordinateurs, d'aides-soignants et d'une psychologue.

Ainsi, l'année 2025 sera marquée par la phase de création de la nouvelle organisation du futur service, s'appuyant sur le COPIL et le COTECH en place et des modalités de collaboration avec les résidences autonomie. Un travail d'accompagnement au changement sera nécessaire pour tous les agents du service Prestataire, et des résidences autonomie.