



CENTRE COMMUNAL  
D'ACTION SOCIALE

## DÉLIBÉRATIONS

-----

2025/12122025/12  
Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur  
076-267600450-20251212-1212202594-DE  
Accusé certifié exécutoire  
Réception par le préfet : 18/12/2025  
Publication : 18/12/2025  
Pour l'autorité compétente par délégation



Le 12 décembre 2025 à 14h34 les membres du Conseil d'Administration du CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE ROUEN, se sont réunis au C.C.A.S., 2, Rue de Germont - sous la présidence de Madame Caroline DUTARTE

Étaient présents :

Madame Elisabeth ALAZARD, Madame Marie DESBORDES, Madame Caroline DUTARTE, Madame Hortense HECTOR, Madame Annick LAMBARD, Madame Martine LELAIT, Madame Félicie RENON, Monsieur Jean-Pierre TRÉDET, Madame Mireille VACHE-PICAT

Étaient représentés :

Monsieur Jean DE BEIR ayant donné pouvoir à Madame Marie DESBORDES  
Madame Katherine COEUFF ayant donné pouvoir à Madame Hortense HECTOR  
Madame Geneviève LARMARAUD ayant donné pouvoir à Madame Elisabeth ALAZARD  
Madame Marie-Françoise MARCASSIN ayant donné pouvoir à Madame Martine LELAIT  
Monsieur Nicolas MAYER-ROSSIGNOL ayant donné pouvoir à Madame Caroline DUTARTE,

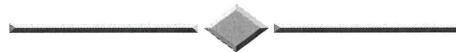
Étaient excusées :

Madame Zohra AMIMI, Madame Béatrice BOCHET, Madame Amèle MANSOURI

Secrétaire de séance :

Madame Vanessa RAPITEAU, Directrice du C.C.A.S. de Rouen

**Date de convocation :** 5 décembre 2025



## DÉLIBÉRATIONS

2025/12122025/12  
Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

076-267600450-20251212-1212202594-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 18/12/2025  
Publication : 18/12/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



### 12 RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION DU S.S.I.A.D. ET DE L'E.S.A. ENTRE JUILLET 2024 ET AOÛT 2025 - INFORMATION

MESDAMES, MESSIEURS,

Le C.C.A.S. de Rouen gère un Service de Soins Infirmiers À Domicile qui contribue au maintien à domicile des personnes âgées dépendantes notamment en évitant l'hospitalisation ou en facilitant le retour à domicile à la suite d'une hospitalisation.

L'équipe spécialisée Alzheimer a pour mission d'évaluer au domicile les besoins et de proposer un programme de soins d'accompagnement et de réhabilitation grâce à 15 séances réalisées au domicile et qui concernent principalement les activités du quotidien.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'Action Sociale et Médico-Sociale a institué pour les Établissements et Services Médico-Sociaux une recherche permanente de la qualité des prestations délivrées.

Pour tendre vers cet objectif, elle rend obligatoire la mise en œuvre de différents outils ayant pour finalité de rendre l'usager acteur de sa prise en charge.

- Le projet d'établissement et le projet de service,
- Le livret d'accueil,
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- Le règlement de fonctionnement,
- Le contrat de séjour ou le Document Individuel de Prise en Charge (D.I.P.C.),
- Le Conseil de la Vie Sociale ou les autres formes de participation (questionnaire de satisfaction),
- La personne qualifiée (médiateur nommé par arrêté du Préfet).

La Loi d'adaptation au vieillissement rappelle ce principe. Le S.S.I.A.D. et l'E.S.A. disposent de l'ensemble de ces outils.

Les questionnaires ont été distribués tout au long de l'année entre juillet 2024 et août 2025 en début de prise en charge pour les nouveaux patients et en août 2025 pour les patients déjà présents sur la période pour le S.S.I.A.D.

Les questionnaires de satisfaction sont remplis avec un agent de l'E.S.A. et l'aide de la famille pour la première partie et avec l'aide de l'Assistante de Soins en Gérontologie (A.S.G) pour les deux autres parties

150 questionnaires ont été distribués en S.S.I.A.D. sur la période et 51 % ont été retournés soit 76 questionnaires.

Pour la partie 1 du questionnaire de l'E.S.A., 58 questionnaires ont été distribués et 91 % ont été retournés soit 53 questionnaires.

Pour les parties 2-3-4, 41 questionnaires ont été distribués et 93 % ont été retournés soit 38 questionnaires.

Le taux de satisfaction reste stable et élevé pour les deux services. Les questionnaires de satisfaction permettent aux bénéficiaires des prestations assurées par les deux services d'être consultés et cette forme de participation est retenue majoritairement par les S.S.I.A.D.

Lesdits questionnaires sont annexés à la présente délibération.

# DÉLIBÉRATIONS

2025/12122025/12  
Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

076-267600450-20251212-1212202594-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 18/12/2025  
Publication : 18/12/2025

Pour l'autorité compétente par délégation  
de satisfaction auprès des



Le Conseil d'Administration est invité à prendre acte des résultats des questionnaires de satisfaction auprès des usagers et d'en autoriser la diffusion.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU C.C.A.S. DE ROUEN

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles en particulier l'article D311,

VU la Délibération du Conseil d'Administration du C.C.A.S. de Rouen du 23 février 2022 relative à la révision des outils de la loi du 2 janvier 2002 – service de soins infirmiers à domicile (S.S.I.A.D.) et Équipe Spécialisée Alzheimer (E.S.A.),

CONSIDÉRANT que le C.C.A.S. de Rouen gère un Service de Soins Infirmiers à Domicile (S.S.I.A.D.) et une Équipe Spécialisée Alzheimer (E.S.A.),

CONSIDÉRANT que les questionnaires de satisfaction en vigueur ont été travaillés à partir de 2005 et des réactualisations ont été régulièrement nécessaires afin de tenir compte des évolutions réglementaires,

CONSIDÉRANT que ces réactualisations ont été validées par le Conseil d'Administration lors de la séance du 23 février 2022.

APRÈS AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION SUR LA PÉRIODE DE 2024 - 2025 DU S.S.I.A.D. ET DE L'E.S.A.

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,

À L'UNANIMITÉ DE SES MEMBRES, prend acte des résultats des questionnaires de satisfaction auprès des usagers et en autorise la diffusion.

Fait à Rouen, les jours, mois et an susdits.

POUR EXTRAIT CONFORME,  
Pour le Président et par délégation



Vanessa RAPITEAU  
Directrice du C.C.A.S. de Rouen

*Madame la Directrice du C.C.A.S. de Rouen certifie, sous sa responsabilité, le caractère exécutoire de cet acte, et informe qu'il peut faire l'objet d'un recours auprès du Tribunal Administratif de Rouen (53, avenue Gustave Flaubert, 76000 Rouen) dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa transmission aux services de l'État. De même, en cas de recours ne nécessitant pas la présence d'un avocat, vous pourrez saisir le tribunal susmentionné par le site « Télérecours Citoyens » à l'adresse suivante : [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr), et ce en application de l'article R421-1 du Code de la Justice Administrative.*