

Résultats des enquêtes de satisfaction

Nous vous avons sollicité en novembre dernier pour connaître votre appréciation concernant les prestations du CIAS à votre domicile et ce, dans un souci constant de leurs améliorations. Nous vous remercions pour votre implication car vous avez été 380 à nous répondre (1200 familles interrogées sur décembre 2019).

Voici donc les résultats des enquêtes, « prestations à domicile » et « portage de repas ».

Nous vous avons tout d'abord interrogé sur les compétences du service administratif à savoir l'amabilité à l'accueil, les horaires d'ouverture, la mise en relation avec le bon interlocuteur et la transmission des messages. Toutes ces missions sont satisfaisantes voire très satisfaisantes pour 60 % d'entre vous.

Le livret d'accueil (dossier présentant les services et le fonctionnement du CIAS) a été remis à 1/3 des personnes interrogées. Il est aujourd'hui mis à jour et distribué par les Responsables de secteur lors des visites à domicile.

Plus de 70% des bénéficiaires qui ont eu entre leurs mains ce livret d'accueil, reconnaissent être bien informés par les responsables de secteur des services proposés par le CIAS, notamment sur les avantages et les inconvénients du service prestataire et mandataire, le rôle des intervenants à domicile et le rôle du service administratif.

La visite d'une responsable de secteur à domicile est sollicitée par 19.8 % des personnes interrogées, elle est organisée systématiquement à la demande.

Concernant les interventions à domicile, il y a une méconnaissance sur la formation du personnel (50 % des bénéficiaires ne sont pas informés) mais 90 % estiment qu'elles sont nécessaires et pour plus de 70% des bénéficiaires, ces formations

apportent une amélioration des activités menées au domicile.

Nous vous avons interrogé sur les qualités du personnel d'intervention que vous jugez : ponctuel (82.5%), efficace (80.6%), à l'écoute (75%) et de confiance (84.8%).

La qualité des interventions au domicile est jugée : à 64 % satisfaisante (voire très satisfaisante) pour la continuité de l'aide en cas d'absence de votre intervenante habituelle, 87.4 % satisfaisante (voire très satisfaisante) pour la qualité du travail réalisé. La gestion des réclamations est jugée pour 49.6 % satisfaisante (voire très satisfaisante), le suivi administratif à 58% satisfaisant (voir très satisfaisant) et la clarté des factures à 75.7% satisfaisante (voire très satisfaisante).

Vous êtes un tiers à souhaiter le remplacement de l'aide à domicile avec les mêmes horaires en cas de son absence imprévue ; 24% à solliciter une remplaçante et les mêmes horaires durant les congés de l'aide à domicile ; 33% pour qui le plus important est d'avoir la même remplaçante et qu'importe les horaires.

Le Petit Trimestriel, journal du CIAS dont le premier exemplaire est paru en avril 2019, est lu par 56.3% et les articles abordés sont appréciés pour 89%.

(Suite résultats des enquêtes page 2)

Résultats des enquêtes de satisfaction (suite)



79% des bénéficiaires du portage de repas ont répondu au questionnaire de satisfaction.

Concernant l'accueil du service « portage de repas », plus de 70% des bénéficiaires en sont satisfaits, 62.5 % jugent le délai de transmission des documents administratifs et la clarté des documents transmis, satisfaisants.

Le niveau de satisfaction suivant les critères de la présentation, la quantité des repas (= la quantité des portions), la qualité et la variété des menus se répartit comme suit : 76% sont très satisfaits de la présentation des repas, 77% sont très satisfaits (voire assez satisfaits) de la quantité, 68% apprécient la qualité des repas et 69% la variété des menus.

L'heure de livraison des repas convient pour 90% des bénéficiaires.

Le personnel qui intervient à votre domicile pour le portage de repas est apprécié pour sa ponctualité (87%), son amabilité (84.7%), sa discrétion (86%) et son respect des consignes (80.55%).

Des temps de rencontres conviviaux autour d'un goûter par exemple sont sollicités à hauteur de 68%.

Un tiers des personnes se verra proposer la visite du CICAT.

Des aides publiques pour l'amélioration de votre logement :



Financé par le Grand Périgueux et ses 43 Communes, l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) et le Conseil Départemental de la Dordogne, le dispositif Amélia2 est une opportunité pour améliorer la qualité de vie de nombreux habitants de l'agglomération.

A qui s'adresse ce dispositif ?

Amélia 2 s'adresse aux propriétaires, aux futurs acquéreurs, aux usufruitiers, les logés à titre gratuit, les locataires ou les propriétaires bailleurs (sous conditions de ressources). Le logement doit être situé sur l'une des 43 Communes du Grand Périgueux.

Quels travaux ?

Cinq thématiques sont concernées :

- l'adaptation du logement (jusqu'à 100% du financement pris en charge). Vous pouvez bénéficier d'aides pour améliorer votre logement. Exemple de travaux : adaptation de la salle de bain, mise en place d'un ascenseur, élargissement des portes... ;

Zoom sur le métier de responsable de secteur au CIAS du Grand Périgueux



De gauche à droite : Aurore LANDREVIE, Stéphanie PECHAVIT, Anastasia JOUHAUD, Stéphanie PATIENT, et Laurence EYTIER

Les cinq responsables de secteur du CIAS du Grand Périgueux sont chargées :

- d'évaluer les besoins du bénéficiaire au domicile : évaluation de la situation, élaboration du plan d'aide personnalisé ;
- de veiller au bon déroulement du plan d'aide en coopération avec les équipes médico-sociales intervenant chez le bénéficiaire ;
- d'organiser ou superviser les interventions à domicile dans le respect de la législation du travail ;
- assurer l'encadrement des intervenants à domicile et la gestion des ressources humaines : recrutement, formation, évaluation des personnels.

Chaque responsable de secteur gère une zone géographique déterminée : Stéphanie PECHAVIT et Véronique PATIENT sont sur l'antenne de Vergt, Aurore LANDREVIE sur l'antenne de Saint Laurent sur Manoire, Anastasia JOUHAUD et Laurence EYTIER sur l'antenne de Coulounieix-Chamiers.

- les économies d'énergie ;
- la rénovation et les mises aux normes ;
- le ravalement de façades ;
- l'assainissement individuel.

Des conseils gratuits

Des professionnels vous accompagnent à chaque étape de votre projet et de vos démarches.

Dès l'accord de subvention, vous pouvez bénéficier de systèmes d'avance afin d'avoir de la trésorerie pour réaliser vos travaux.

contact@amelia2.fr

05 33 12 00 79 - prix d'un appel local -

SOMMAIRE

Résultats des enquêtes de satisfaction

Responsables de secteur au CIAS

Dispositif Amélia 2

Le service de portage de repas du CIAS

Séjour à Royan

Témoignage

Excursion dans le Lot

Agenda

Le service de portage de repas du CIAS

Bénéficiaire du service de portage de repas contribue au maintien à domicile, tout en continuant à s'alimenter sans avoir à faire les courses ou la cuisine. Ce service, proposé par le CIAS du Grand Périgueux permet aux personnes de bénéficier de repas équilibrés toute l'année mais également de prévenir les risques de dénutrition, de chutes et de maladie.

Ce service est ouvert à toute personne âgée de plus de 60 ans, malade ou convalescente (justifiant d'un certificat médical), à la personne en situation de handicap et bénéficiant d'un taux d'invalidité (sans condition d'âge).

Le bénéficiaire du portage de repas doit résider sur le territoire de la communauté d'agglomération du CIAS du Grand Périgueux.



● Château l'Evêque

Château l'Evêque, Agonac, Chancelade, Mensignac, La Chapelle Gonaguet, Annesse et Beaulieu, Marsac, Razac, Coursac

● Boulazac Isle et Mamoire

Boulazac Isle Manoire, Bassillac et Auberoche, St Pierre de Chignac, Sanilhac, Saint Geyrac, Atur, La Douze, St Crépin d'Auberoche

● Vergt

Manzac sur Vern, Eglise Neuve de Vergt, Breuilh, Vergt, Val de Louyre et Caudeau, Lacropte, Salon de Vergt, Creyssensac et Pissot, St Michel de Villadeix, Grun Bordas, Bourrou, Veyrines de Vergt, Fouleix, Saint Maime de Pereyrol, Chalagnac, Saint Paul de Serre – Paunat – Saint Amand de Vergt

Contact au CIAS du Grand Périgueux :
Pascale LONGO : 05.53.54.76.70
portagerepas2.cias@grandperigueux.fr

Enigme

Vieux zinc tout bricolé ou oiseau de grande ponctualité, c'est aussi une façon de se héler. Qui suis-je ? Réponse page 4

Séjour à Royan

Depuis 2012, un séjour d'une semaine est organisé à Royan pour un petit groupe de 4 personnes accompagné d'une animatrice. Il s'adresse aux bénéficiaires, ou non, du CIAS du Grand Périgueux.

Le séjour à Royan est organisé cette année du lundi 8 au samedi 13 juin 2020. Le transport est effectué par l'animatrice, dans un véhicule adapté mis à disposition toute la durée du séjour pour de petites excursions aux alentours (visites de sites touristiques, croisière, casino...).

Le lieu de résidence est une maison de plain-pied située à proximité du centre-ville. Tous les repas sont confectionnés puis pris ensemble.



Valérie HIVERT, coordinatrice des activités de vie sociale, se déplace au domicile pour l'inscription et une

aide à la recherche de financement pour ce séjour. Pour les personnes de 75 ans et plus, relevant de la caisse de retraite AGIRC ARRCO, il est possible notamment de bénéficier du dispositif « Sortir Plus ». Un devis personnalisé est donné à chaque participant et une réunion d'information est organisée avec les familles avant le départ.

En fonction du nombre de personnes intéressées un séjour peut-être également programmé en septembre. Renseignements auprès de Valérie HIVERT.

Témoignage de Yvette L. bénéficiaire des activités de vie sociale « Appartage » du CIAS

« J'habite le quartier Guillemotte à Coulounieix-Chamiers depuis 1958. J'ai connu les activités de vie sociale par Valérie HIVERT. L'atelier mémoire



me fait beaucoup de bien et mes filles sont ravies que j'y participe. Je connais aussi l'atelier gym douce mais je ne m'y rends pas quand il fait trop chaud car j'ai du mal à me déplacer.

Ces activités me permettent de voir du monde ce qui me change les idées et j'entretiens aussi ma mémoire ! »

Témoignage février 2020

En route pour Cahors avec le CIAS !

Spécialement conçue pour le CIAS du Grand Périgueux, une journée à Cahors est programmée au printemps avec l'autocariste Vallade Voyages.

C'est un département voisin, le Lot, et plus particulièrement Cahors qui est à découvrir ou à redécouvrir au printemps prochain. Mardi 26 mai, le départ est fixé à 7h 15 à Périgueux, en direction de Brive (le ou les lieux de rendez-vous seront fixés plus tard), dans un autocar tout confort (toilettes, sièges inclinables...). En milieu de matinée, une visite commentée de Cahors (fontaine des Chartreux, la cathédrale Saint Etienne, le pont Valentré, la tour du Pape XXII...) en petit train est précédée d'une dégustation du célèbre vin de Cahors et de produits régionaux.

Après une halte au restaurant pour le déjeuner au bord du fleuve, embarquement à bord du bateau le « Valentré » pour une croisière commentée. Le retour est prévu à Périgueux vers 19h.



Si vous souhaitez participer à cette excursion, il est nécessaire de valider votre inscription (dossier d'inscription sur demande

ou à disposition aux trois accueils du CIAS). Le versement d'un acompte de 30 euros est impératif avant le **14 avril 2020**. Le montant du solde vous sera donné après cette date car il est dépendant du nombre d'inscrits (minimum 25 participants – maximum 48 participants), ce tarif est dégressif (de 90 euros à 73 euros).

Ouverture CIAS du Grand Périgueux :

► Coulounieix-Chamiers
(113, bis av. Général De Gaulle) et
Vergt (40, route de Salon)
du lundi au vendredi de
8h 30 à 12h 00 et de 13h30 à 17h 00
► Saint Laurent sur Manoire (mairie)
permanence administrative le mardi de 13h 30 à 17h

05.53.54.76.70 - cias@grandperigueux.fr

LES RENDEZ-VOUS

... ► PUNCTUELS

ASEPT Périgord Agenais ► 05.53.02.68.76 (renseignements et inscriptions)

● **Atelier Form' équilibre – Champcevinel** – du vendredi 07 Février 2020 au vendredi 29 Mai 2020, de 9h00 à 10h30 salle polyvalente du complexe sportif.

● **Atelier Vitalité – Bassillac** – du mardi 11 Février 2020 au mardi 24 Mars 2020, de 9h à 11h 30 à la salle des Fêtes

● **Conférence Débat – Vergt** – Jeudi 12 Mars 2020 de 14h30 à 16h30 à la Mairie salle Raymond Biaussat

● **Atelier Form' bien-être - Boulazac Isle Manoire** – du Jeudi 19 Mars 2020 au Jeudi 14 Mai 2020, de 14h30 à 16h00, salle Jean Pinet (en-dessous de l'école), rue du Maryland

● **Conférence Débat – Château l'Evêque** – le Jeudi 26 Mars 2020 de 14h30 à 16h30, salle de la Boétie, rue des Sports

● **Conférence Débat – Trélassac** – le jeudi 16 Avril 2020, de 14h30 à 16h30, au Foyer socio culturel (salle de restauration), rue Eugène Le Roy

CASSIOPEA Prévention Séniors ► 05.53.53.20.40
Café des Aidants, les 2èmes mardi de chaque mois de 14h 30 à 16h au Salon de thé « Le local 90 », rue Gambetta à Périgueux

Mardi 10 mars : la communication à l'épreuve de la maladie, du handicap et du temps

Accès libre et gratuit, ouvert à tout proche aidant

BUS NUMERIQUE



Le bus numérique fait une halte toute proche du Grand Périgueux à **Saint Georges de Montclard du 23 au 27 mars 2020** pour former gratuitement aux nouvelles technologies de l'informatique et d'internet. Des ateliers collectifs de 3 heures se déroulent dans un bus itinérant équipé de PC, tablettes et smartphones. Un formateur professionnel vous accueille et vous propose tout au long de la session des trucs et astuces.

Contact : numéro vert 0 800 220 300 (service et appels gratuits).

Réponse à l'énigme : le coucou