

Note de synthèse

Le portage de repas : un enjeu de maintien à domicile

Rappel du contexte de l'étude

Dans le cadre des orientations d'Action Sociale de la Branche Retraite qui visent à promouvoir l'autonomie des personnes retraitées, la Carsat Rhône Alpes déploie sa politique du bien vieillir sur tout le territoire rhônalpin jusqu'au domicile des personnes, en GIR 5 et 6 les plus fragilisées, en s'appuyant sur des offres de service personnalisées.

Parmi les facteurs prédictifs pour la préservation de l'autonomie, la nutrition est un élément clef d'un vieillissement harmonieux. Le Programme National Nutrition Santé a pour objectif général d'améliorer l'état de santé de l'ensemble de la population en agissant sur l'un des déterminants majeurs : la nutrition. Diminuer la prévalence de la dénutrition constitue l'un de ses 4 axes stratégiques. Par ailleurs, la loi d'adaptation de la société au vieillissement promulguée en décembre 2015 s'organise autour de trois piliers indissociables : anticiper, adapter la société et accompagner les personnes en perte d'autonomie dans le cadre d'une approche multidimensionnelle.

Dans une perspective de promotion de la santé et de détection précoce des risques liés au vieillissement, le

portage de repas, partie intégrante de l'offre de service des plans d'accompagnement personnalisés de la Carsat Rhône-Alpes, s'inscrit comme un levier incontournable pour garantir la qualité nutritionnelle des repas pour les seniors afin de préserver leur autonomie, veiller au repérage des situations à risque, prévenir la dénutrition et réaliser une veille sociale auprès des seniors les plus isolés.

Les structures de portage de repas, de par leur proximité auprès des seniors sont des partenaires privilégiés pour la Carsat Rhône-Alpes et les CCAS afin de déployer une politique de prévention proactive et d'accompagnement du maintien à domicile.

Aussi, afin de promouvoir les bonnes pratiques en matière de portage de repas et valoriser les approches de lien social pour un service de qualité auprès des personnes âgées, la Carsat Rhône Alpes, dans le cadre du comité de suivi et de réflexions réunissant les UDCCAS et la ville de Lyon, a diligencé une étude auprès du cabinet de conseil ec6. Les résultats de cette étude sont présentés dans cette note ainsi que les composantes du guide qui a été rédigé en conséquence.

La méthodologie des travaux

L'étude a été réalisée sur le premier trimestre 2018 auprès d'un échantillon représentatif de huit structures de portage de repas sur tout le territoire rhônalpin. Le cabinet ec6 a réalisé sur chaque structure un diagnostic permettant de conduire un état des lieux et un repérage des bonnes pratiques en matière d'offres de service et de veille sociale.

En parallèle, le cabinet ec6 a réalisé une enquête téléphonique auprès de 76 bénéficiaires afin d'étudier les corrélations entre l'offre proposée par les structures de repas et les attentes et besoins exprimés par les bénéficiaires. 24 personnes ont accepté de répondre au questionnaire, soit 31% de taux de retour. Le panel ayant répondu est composé à 82% de femmes, pour un âge moyen de 87 ans.

Structure	Département	Statut
CCAS St Etienne	Loire	Public
UGFRL	Métropole de Lyon	Association
CCAS Cluses	Haute Savoie	Public
Mairie de Roybon	Isère	Collectivité
Atout Délices	Rhône	Privé
Mandarine Services	Ain	Privé
ADMR Ardèche	Ardèche	Association
Servéa Drôme	Drôme	Privé

Les résultats de l'étude

Les résultats de l'étude menée sur les structures de repas et auprès des bénéficiaires s'articulent autour de 6 axes, présentés ci-après.

Axe 1 : l'offre alimentaire

75% des structures de portage de repas ont une prestation alimentaire sous-traitée à des professionnels de la restauration (sociétés de restauration, traiteurs). L'étude a ainsi pu confirmer que l'offre alimentaire est un axe « maîtrisé ». Seule une structure de portage de repas ne s'appuie pas sur une expertise diététique pour élaborer son offre alimentaire (composition des repas, animations calendaires, choix des plats). L'étude a cependant mis en avant que la structure des dîners proposés est peu élaborée (62% des structures de portage ne proposent qu'un potage au dîner) mais également qu'une structure de portage sur deux ne propose pas ou peu de choix de menus.

Or ce choix est d'autant plus important car, lorsque l'on interroge les bénéficiaires, 60% des personnes interrogées déclarent ne pas choisir leurs repas, repas livrés toute la semaine en moyenne depuis plus de trois ans. Il ne s'agit donc pas d'un service ponctuel mais qui s'inscrit dans le temps et pour majorité déclenché par obligation (71% des personnes interrogées).

A ce titre, **une offre alimentaire adaptée et variée** constitue un axe incontournable pour les structures de portage de repas pour faire du repas un vecteur de maintien à domicile.

Axe 2 : la prise en charge diététique et nutritionnelle

Toutes les structures de portage rencontrées proposent une prise en charge diététique standard : menus déclinés pour les régimes (diabétique, sans sel, ...), prise en compte des aversions et des préférences, **la prise en charge nutritionnelle est spécifique avec une solution proposée à chaque situation.**

La prévention et la prise en charge de la dénutrition sont cependant rarement intégrées comme une action à part

entière ou relevant uniquement des structures de portage de repas. Ce sujet s'inscrit en lien avec les acteurs partenaires des structures (aide à domicile, assistante sociale, ...). L'autonomie et le maintien à domicile sont en partie déterminés par le statut nutritionnel de la personne. Prévenir et dépister la dénutrition constituent un enjeu majeur pour les services à domicile.

Axe 3 : la gestion de la relation client

L'étude fait ressortir une gestion client très cadrée et organisée de la part des structures de portage de repas de l'inscription à la livraison. L'inscription du bénéficiaire, la gestion des livraisons, des absences, des commandes, ... toutes ces étapes font l'objet de procédures formalisées même si les moyens et outils utilisés restent encore trop souvent centrés sur l'usage du téléphone.

Cette relation client « processée » découle des normes réglementaires auxquelles est soumis le portage de repas en termes de respect des règles d'hygiène et de traçabilité. La responsabilité des structures de portage de repas est directement engagée avec une obligation de résultats pour

garantir des repas livrés en toute sécurité avec des normes d'hygiène maîtrisées.

La relation client repose principalement sur le livreur/ porteur qui s'inscrit très souvent comme le « maillon central » de la chaîne relationnelle entre le bénéficiaire et la structure de portage. Or, le service de portage ne s'arrête pas à la livraison du repas en tant que telle. L'enquête téléphonique a montré qu'un bénéficiaire sur deux déclare n'avoir aucune information sur la conservation et le réchauffage de ses repas livrés. **Une mise en œuvre des repas « accompagnée »** doit également être intégrée dans l'accompagnement des bénéficiaires par les structures de portage.

Axe 4 : la gestion de la satisfaction client

L'étude a démontré que toutes les structures de portage évaluent périodiquement la satisfaction des bénéficiaires. La qualité d'un service de portage passe nécessairement par une démarche d'amélioration continue de l'offre afin de garantir des prestations adaptées aux besoins et aux attentes de tous les bénéficiaires. Il est néanmoins important d'associer les bénéficiaires car cette mesure de la

satisfaction leur permet d'être acteurs dans l'amélioration de la qualité des prestations dont ils bénéficient. L'enquête téléphonique a en effet montré que les bénéficiaires font appel par obligation au service de portage (70%). Face à cette clientèle « captive », les structures de portage doivent intégrer **la mesure de la satisfaction** au quotidien pour garantir **un service social réussi** et partagé.

Axe 5 : la gestion du transport et des livraisons

La prestation livraison est gérée directement par 75% des structures de portage de repas étudiées. Mais livrer des repas au domicile des personnes nécessite de sécuriser : les normes d'hygiène pendant tout le transport, la traçabilité des repas « du quai de livraison au réfrigérateur », la confidentialité et la sécurité des accès au domicile des personnes. A ce titre, **un transport et une livraison sécurisés** sont la garantie d'un service de qualité et d'une veille sociale active et engagée. « Cœur de métier » des

portage, le transport et la livraison sont de véritables axes d'innovations et de différenciations concurrentielles.

Cet axe permet également de déboucher sur des réflexions plus globales autour de logiques de développement durable. Un service de **portage de repas éco-responsable** marque alors la volonté de participer à un développement durable et social au sein de la cité.

Axe 6 : la veille sociale

L'étude a montré que la veille sociale est appréhendée de manière très « **hétérogène** » en fonction des structures :

- ➔ Un projet à part entière sur les CCAS visités, inscrite dans l'ADN de leurs démarches.
- ➔ Une veille sociale sur toute la chaîne du portage de repas Vs une veille sociale concentrée sur la mission du livreur.
- ➔ Une démarche souvent intuitive liée à la personnalité et la sensibilité du porteur.
- ➔ Le milieu, rural ou citadin, tend à nécessiter une démarche et des comportements différents.
- ➔ La veille peut prendre des formes uniques ou cumulés (prévention et/ou intervention).

Malgré les disparités constatées entre les structures, il est indéniable que le portage de repas s'inscrit comme l'un des maillons d'**une veille sociale active au quotidien** auprès des personnes les plus fragiles pour sécuriser leur maintien à domicile en luttant contre l'isolement social et en identifiant les situations d'alertes.

Le livreur/ porteur de repas est alors un « veilleur » avant tout ! Le livreur propose bien plus qu'un repas livré. Il est un maillon central dans la chaîne de l'action sociale portée par le portage de repas à domicile. Acteur clé, le métier de livreur doit être valorisé et accompagné pour qu'il remplisse pleinement sa mission de veilleur social.

La présentation du guide pratique

Le guide, élaboré à partir de l'étude menée sur les structures de portage et l'enquête téléphonique auprès des bénéficiaires, se veut être pratique et pédagogique. Il reprend les bonnes pratiques identifiées et se décline pour chacune en fiches.

Le guide est ainsi composé de 10 fiches :

Le repas, vecteur de maintien à domicile

- **FICHE 1** : Une offre alimentaire adaptée et variée
- **FICHE 2** : Une prise en charge nutritionnelle spécifique
- **FICHE 3** : La prévention et le dépistage de la dénutrition

Le portage de repas, un service social à part entière

- **FICHE 4** : Des repas livrés en toute sécurité : des règles d'hygiène maîtrisées
- **FICHE 5** : Une mise en œuvre des repas « accompagnée »
- **FICHE 6** : Un transport & une livraison sécurisés
- **FICHE 7** : Le livreur : un « veilleur » avant tout
- **FICHE 8** : Une veille sociale active au quotidien
- **FICHE 9** : Un portage de repas éco-responsable
- **FICHE 10** : Une veille sociale réussie : la mesure de la satisfaction

Chaque fiche est structurée de la façon suivante :

- **COMPRENDRE** : comment le sujet traité s'inscrit dans une démarche de prévention proactive et d'accompagnement du maintien à domicile.
- **EN PRATIQUE** : pistes d'actions et de mise en œuvre.
- **CONSEILS ET BONNES PRATIQUES** : mise en œuvre, notamment sur les 8 structures visitées.
- **POUR EN SAVOIR PLUS** : textes réglementaires, bibliographies, ...

Ces fiches ont pour ambition d'être des outils simples et pratiques pour aider toute structure de portage de repas à domicile, à développer ou améliorer une culture de la prévention et de la veille sociale.

Les bonnes pratiques capitalisées ne sont pas des modèles absolus. Par leur diversité, elles vont permettre au lecteur de s'interroger sur ses propres pratiques, elles ne dispensent pas d'engager la réflexion en interne et en externe avec l'ensemble des acteurs concernés. L'objectif de ce guide est qu'il devienne utile de tout acteur qui souhaite s'engager dans une démarche de prévention proactive et du maintien à domicile.

Conclusion et perspectives

Les prestations de portage de repas à domicile sont un véritable service pour les personnes, notamment âgées, qui souhaitent demeurer chez elles alors qu'elles ne sont plus capables de faire leurs courses ou de cuisiner. A ce titre, la Carsat Rhône Alpes s'engage à promouvoir les bonnes pratiques en matière de portage de repas et renforcer leur professionnalisme en valorisant des approches de lien social pour un service de qualité auprès des personnes âgées.

Cette action collective innovante a permis de croiser les bonnes pratiques mises en place au sein des structures de portage de repas et les besoins des bénéficiaires. Ce travail exemplaire de capitalisation d'expériences et la réalisation de ce guide pratique, émaillé d'exemples concrets, seront sans nul doute d'une aide précieuse pour sensibiliser, réfléchir et agir sur la prévention proactive et l'accompagnement du maintien à domicile.