

CIAS - LE MAG 2026

Juin 2026

Le Service Autonomie en 2026

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) de Mond'Arverne Communauté intervient au quotidien auprès des **personnes âgées** et des **personnes en situation de handicap** par le biais de son Service Autonomie à Domicile Aide et Soins.

Ce service se présente sous la forme d'un **guichet unique** :

- Un numéro : **04 73 69 24 28**
- Une adresse : **16 Boulevard de Beussat 63270 Vic-le-Comte**

Et s'efforce à garantir une réponse adaptée aux besoins de chaque usager, que son accompagnement relève du soin ou de l'aide à la vie quotidienne.

Pour cela, vous pouvez bénéficier :

- **D'aide à domicile** pour des aides à la toilette, aide aux repas, l'entretien du logement, les courses, une promenade, un accompagnement social...
- De **livraison des repas** à domicile
- De **soins infirmiers à domicile** pour des soins techniques effectués sous la responsabilité d'un professionnel infirmier, une aide à la prise des médicaments, des soins d'hygiène et de confort...
- **D'une équipe de soutien et d'accompagnement** spécialisée dans l'accompagnement des personnes souffrant de troubles de la mémoire diagnostiqués ou en cours de diagnostic à un stade léger à modéré sur prescription médicale.
- D'une **équipe spécialisée** dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap.
- Une **équipe pluridisciplinaire** (ergothérapeute, psychologue, infirmier, psychomotricien, etc.) proposant avis techniques et conseils pour un accompagnement adapté

Le CIAS de Mond'Arverne Communauté propose une offre de service publique, de proximité et se positionne en acteur majeur de la politique sociale territoriale. Pour cela, il réalise périodiquement une analyse des besoins sociaux. Le CIAS est également partenaire signataire du Contrat Local de Santé de Mond'Arverne Communauté et membre actif du réseau de protection des femmes victimes de violences (REPROF) de l'arrondissement de Clermont-Ferrand.



Une **équipe spécialisée dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap** est opérationnelle depuis **janvier 2026** au sein du CIAS.

Les missions principales sont : assurer une prise en charge de qualité, rédiger un projet d'aide et d'accompagnement à domicile de la personne en situation de handicap, assurer une coordination / collaboration efficiente des bénéficiaires actuels et à venir et optimiser la sectorisation.

Pour accompagner cette dynamique, deux professionnels ont récemment intégré les équipes, tandis que des formations seront prochainement proposées afin de soutenir le développement des compétences.

L'objectif de ce nouveau pôle est de garantir un service adapté et de qualité auprès de nos bénéficiaires et de développer la faculté du service à répondre à l'évolution des besoins de la personne accompagnée en individualisant au maximum l'accompagnement proposé.

Structurer la prise en charge des personnes en situation de handicap permettra d'améliorer la réponse apportée à un besoin grandissant sur le territoire mais aussi d'avoir un niveau d'expertise suffisant.

A ce jour, le pôle PH comptabilise six personnes accompagnées quotidiennement.



Enquêtes de satisfaction

Afin de mieux répondre à vos besoins et d'améliorer la qualité de nos prestations, nous recueillons chaque année vos avis ainsi que vos réflexions à travers un questionnaire de satisfaction. En 2025, vous étiez 273 à nous retourner ce document complété et nous vous remercions vivement pour votre contribution.

À noter que ces éléments sont présentés en conseil d'administration du CIAS, en réunion d'équipes ; et transmis au Conseil Départemental dans le cadre du bilan d'activité. Ils sont également étudiés directement avec notre prestataire de repas (Saveurs et Traditions du Bocage).

Le Service d'aide et d'accompagnement à domicile

- Mention bien pour les relations avec le service dans son ensemble (traitement des demandes, réclamations, plannings, etc.). Veiller à la fréquence des contacts / visites ainsi que pour le suivi de la prestation.
- Mention très bien pour le service proposé par les intervenants à domicile ainsi que pour la qualité de la relation avec les usagers.
- Commentaires libres : remerciements aux intervenants, limiter le nombre d'intervenants pour les remplacements, et augmenter le nombre de visites à domicile.
- Magazine CIAS : **91%** des usagers estiment que le MAG répond à leur souhait. Propositions d'améliorations : ajout d'une rubrique sportive + liste et coût des EHPAD du Département.
- Satisfaction globale : **95%** de **OUI**.

Le service de portage de repas à domicile

- La qualité du pain ainsi que la facilité d'utilisation des barquettes observent quelques retours négatifs.
- Mention bien pour la qualité des repas dans son ensemble (goût, variété des plats, quantité etc...).
- Mention très bien pour les agents de livraison pour lesquels les retours sont très flatteurs : qualité de la prestation, attitude et respect des horaires.
- Commentaires libres : qualité du pain, la question du recyclage des barquettes jugée trop importante et problème de cuisson de la viande et des légumes.
- Satisfaction globale : **83%** de **OUI**.

Le CIAS recueille et enregistre toutes les réclamations des usagers, qu'elles soient exprimées par courrier, e-mail, téléphone, entretien ou enquête de satisfaction.

Ces informations sont conservées dans des outils de suivi afin d'assurer une réponse rapide et d'améliorer la qualité du service.

Chaque réclamation fait l'objet :

- d'un accusé de réception sous 7 jours,
- puis d'une réponse détaillée sous 15 jours, après vérifications si nécessaire.

Les professionnels sont sensibilisés à cette procédure afin de garantir une bonne circulation des informations. Une analyse annuelle des réclamations permet d'identifier les problèmes récurrents, d'évaluer le traitement des demandes et de mettre en place des actions correctives ou des formations pour améliorer le fonctionnement du service. Les données recueillies sont protégées et traitées conformément au RGPD.



Retour sur les projets 2025

Innovation du service : Les équipes Semi-Autonomes

Les équipes semi-autonomes reposent sur une organisation du travail plus collaborative et responsabilisante. Les professionnels interviennent en petits groupes organisés par secteur géographique, avec une plus grande autonomie dans la gestion quotidienne de leurs missions. Ces équipes participent à la planification des interventions, à la transmission des informations et à la coordination des accompagnements des usagers. Elles favorisent la communication entre collègues, la réactivité face aux besoins des bénéficiaires et une meilleure continuité du service.



Le rôle de l'encadrement évolue vers davantage d'accompagnement, de soutien et de coordination. Ce fonctionnement permet généralement d'améliorer la satisfaction des usagers, la qualité de l'accompagnement et les conditions de travail des professionnels.



Les intervenants du CIAS se professionnalisent

La formation des intervenants à domicile constitue un enjeu essentiel pour garantir un accompagnement de qualité auprès des usagers. Au CIAS, les professionnels interviennent directement au domicile des usagers pour les aider dans les actes de la vie quotidienne, tout en veillant à leur bien-être, leur sécurité et leur maintien à domicile. Afin de répondre aux besoins des bénéficiaires, les intervenants doivent posséder des compétences techniques, relationnelles et organisationnelles. La formation permet ainsi d'acquérir et de renforcer les bonnes pratiques professionnelles : accompagnement des gestes du quotidien, prévention des risques, manutention, hygiène, communication avec les usagers et leurs familles, ou encore respect des droits et de la dignité des personnes accompagnées.

Le service autonomie met également en place des formations continues pour permettre aux salariés d'actualiser leurs connaissances et de s'adapter à l'évolution des besoins du public accompagné. Certaines formations portent par exemple sur les maladies neurodégénératives, la bientraitance, l'éthique, la gestion des événements indésirables ou le recyclage des premiers secours citoyens (PSC 1).

La formation joue aussi un rôle important dans la qualité de vie au travail. En valorisant les compétences des professionnels et en renforçant leur autonomie, elle contribue à améliorer la confiance, la motivation et la cohésion des équipes. Enfin, former les intervenants à domicile participe à l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux usagers.

Projet Aidants : Voulez vous tanguer avec moi ? Ou comment garder le lien quand la maladie s'imisce dans le quotidien ?

Le 23 février à Saint Amant Tallende, la compagnie LATITUDS a ému le public avec une représentation poignante sur le quotidien face à la maladie.

Basé sur des témoignages réels, ce spectacle a mis en lumière les défis émotionnels et relationnels des proches aidants.

Une interprétation juste et criante de vérité ainsi qu'un débat participatif riche en échanges ont fait de cet événement un moment fort pour les aidants.

Un moment de convivialité autour d'un goûter partagé, a permis de clôturer cette rencontre sur une note positive !



Partage 1 Toit, un lien intergénérationnel au service du vivre-ensemble !

Face à l'isolement de nombreux seniors et aux difficultés croissantes des jeunes à accéder à un logement abordable, le dispositif **Partage 1 Toit** propose une réponse simple et humaine : **vivre ensemble**. Mis en place dans le Puy-de-Dôme par le **SIRA**, ce service met en relation des personnes âgées disposant d'une chambre libre et des jeunes à la recherche d'un logement.

Le principe repose sur un échange équilibré : un **loyer modéré** pour le jeune et, pour le sénior, une **présence rassurante et conviviale** au quotidien. L'équipe de Partage 1 Toit accompagne chaque duo à toutes les étapes, de la première rencontre au suivi de la cohabitation, afin de garantir un cadre sécurisé, respectueux et harmonieux.

Depuis 2021, le dispositif a permis la création de nombreux binômes et de **belles relations intergénérationnelles**, contribuant concrètement à lutter contre la solitude, à faciliter l'accès au logement et à promouvoir un **vivre-ensemble solidaire et chaleureux**.

Dans ce cadre, **Partage 1 Toit**, en **partenariat avec Cohabilis**, organise des Causeries, dont la première étape se veut un **temps de rencontre et d'échange ouvert à toutes et à tous**.

Cette causerie est organisée en collaboration avec **la Mairie de Vic le Comte** et se tiendra **le 21 juillet 2026, de 14h30 à 16h00, à l'espace Louis Paulet, place de l'Olme à VIC LE COMTE**. Organisée autour de l'affiche « *Un toit partagé, une histoire à créer* », cette rencontre a pour objectif d'informer, de sensibiliser et de favoriser le dialogue autour de la cohabitation intergénérationnelle. Témoignages, échanges informels et temps de questions-réponses permettront de découvrir concrètement le dispositif, d'en comprendre les valeurs et de lever les éventuelles appréhensions.



06 28 18 84 92



partage1toit@gmail.com



Evaluation HAS (Haute Autorité de Santé)

L'évaluation HAS dans un service autonomie est une démarche visant à garantir la qualité de l'accompagnement des usagers et l'amélioration continue des pratiques professionnelles. Réalisée selon les recommandations de la Haute Autorité de Santé, elle permet d'évaluer le fonctionnement du service, le respect des droits des bénéficiaires, la qualité des prestations et l'organisation interne.

Cette évaluation prend en compte plusieurs aspects : l'accompagnement personnalisé des usagers, la bientraitance, la gestion des risques, la participation des bénéficiaires, ainsi que les compétences et la coordination des professionnels. L'objectif est d'identifier les points forts du service, les éventuels dysfonctionnements et de mettre en place des actions d'amélioration afin de garantir un accompagnement sécurisé, adapté et de qualité.

L'évaluation aura lieu courant du 2ème semestre 2027 pour le CIAS. L'auto-diagnostic réalisé en début d'année 2026, dans le cadre de l'évaluation HAS, permet au service autonomie d'analyser son propre fonctionnement avant l'évaluation externe réalisée selon les recommandations de la Haute Autorité de Santé.

L'auto-diagnostic s'appuie notamment sur l'analyse des procédures, des réclamations, de la gestion des risques, de la bientraitance, du respect des droits des usagers et de la coordination des équipes. Les professionnels sont associés à cette réflexion afin de favoriser l'amélioration continue des pratiques. Cette étape prépare le service à l'évaluation HAS et contribue à garantir un accompagnement plus sécurisé, personnalisé et de meilleure qualité pour les bénéficiaires.

Résultats de l'auto-évaluation du CIAS



Les points à améliorer :

Concernant la personne accompagnée, la co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement (PAP) devra être développée. Cet objectif doit être atteint d'ici à la fin de l'année 2026.

La continuité ainsi que la fluidité des parcours de l'utilisateur devront être renforcées.

Du point de vue des intervenants, les notions de bientraitance et d'éthique devront être mieux appréhendées et les projets d'accompagnement personnalisé de l'utilisateur (PAP) devront être déployés.

Enfin, au niveau du CIAS, la démarche qualité ainsi que la gestion des risques seront les deux chantiers majeurs à développer par le service.



Les points forts :

L'expression et la participation de la personne accompagnée ainsi que les droits de l'utilisateur sont des notions clairement considérées et établies au sein du CIAS.

Les professionnels ainsi que les encadrants ont à cœur de respecter les droits de l'utilisateur et s'appliquent au quotidien à les faire valoir.

Chiffres clés du CIAS 2025

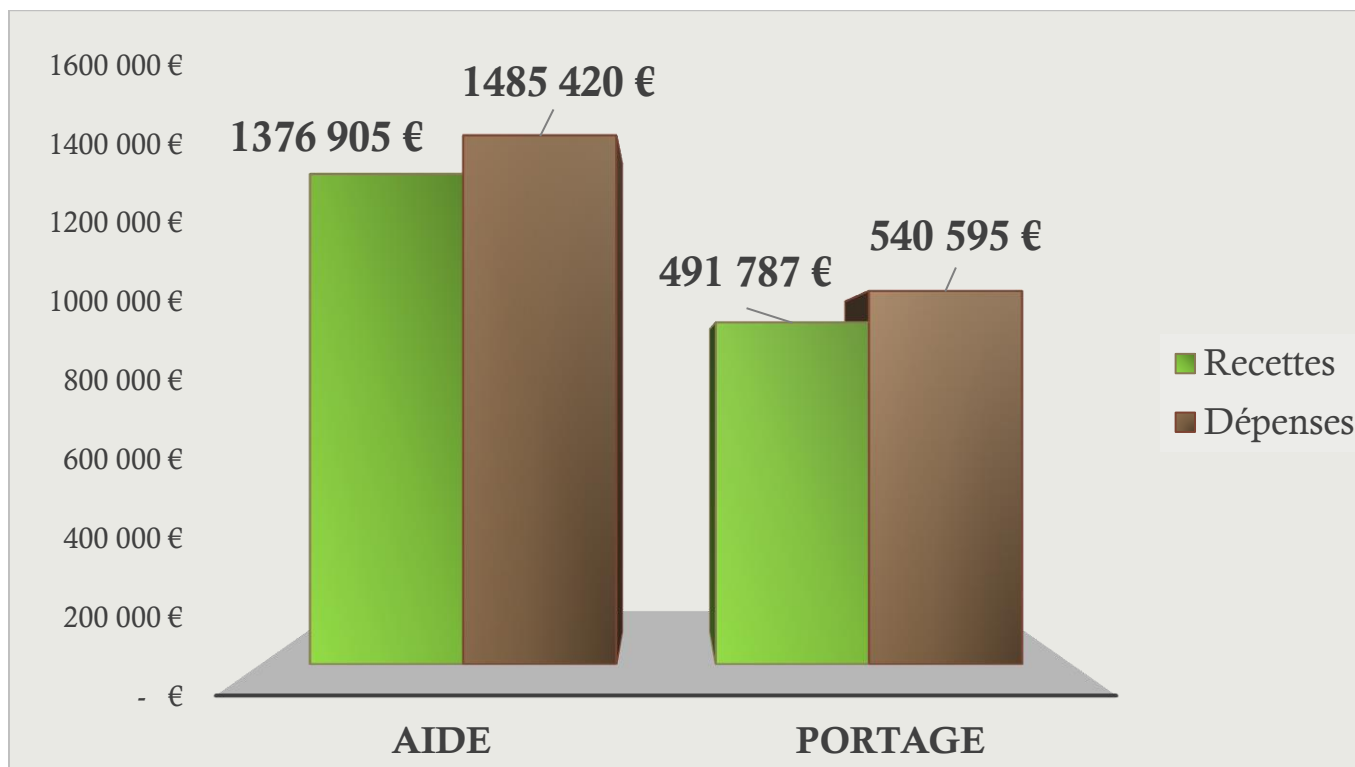
Données sur les bénéficiaires pour le service d'aide :

- ✓ 39 181 heures de prestations réalisées à votre domicile sur l'ensemble du territoire du CIAS
- ✓ 52 % des heures ont été financées par le Conseil Départemental (APA, Aide sociale ou PCH)
- ✓ 411 personnes accompagnées
- ✓ 67 % de femmes et 33 % d'hommes

Données pour le service de portage de repas :

- ✓ 48 463 repas livrés au domicile des usagers
- ✓ 317 bénéficiaires
- ✓ 53 % de femmes et 47 % d'hommes

Budget 2025 aide et portage de repas :



Résultat Aide à domicile : - 108 515 €

Résultat Portage de repas : - 48 807 €

Santé et Bien-être 2025-2030

Un Contrat Local de Santé ambitieux

C'est un engagement majeur pour l'amélioration du quotidien : Mond'Arverne Communauté et son Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) ont officiellement signé leur premier Contrat Local de Santé (CLS) le lundi 8 décembre 2025. Couvrant la période 2025-2030, ce contrat établit une feuille de route stratégique pour faire de la santé un levier de cohésion et d'épanouissement sur les 27 communes du territoire.

Les 6 axes prioritaires du CLS 2025-2030

Les axes de travail sont :

La prévention et la promotion, à la santé : encourager les comportements favorables à la santé dès le plus jeune âge.

La santé environnementale : promouvoir des milieux de vie sains et durables

La santé des femmes : améliorer la santé des femmes en luttant contre les inégalités sociales liées au genre.

Bien vieillir : développer une politique du « bien vieillir » adaptée à la population vieillissante du territoire.

Les parcours de soins : préserver et améliorer l'accès aux droits et aux soins (y compris la santé mentale).

Coordination : proposer une coordination territoriale efficace des acteurs et des actions de santé.



Ce qui va changer : 19 actions concrètes à venir

Pour agir sur les besoins de santé, un plan d'actions va être mis en place progressivement d'ici 2030 et s'articule autour de six grands objectifs :

Informier et prévenir : agir pour la prévention et de le dépistage, informer sur la santé sexuelle et menstruelle, promouvoir une alimentation saine, encourager la mise en mouvement.

Accompagner les enfants, les jeunes et leurs familles : renforcer les actions de santé vers ces publics, créer une culture commune santé des acteurs de la communauté éducative, encourager les actions de soutien à la parentalité.

Prendre soin de la santé mentale et du bien être : impulser une dynamique partenariale autour de la santé mentale, sensibilier le grand public à la santé mentale positive, valoriser les actions créatrices de lien social sur le territoire.

Agir pour un environnement plus sain : valoriser un urbanisme inclusif et favorable à la santé, lutter contre les nuisibles et espèces à enjeux pour la santé humaine, développer les mobilités douces.

Faciliter l'accès aux droits et aux soins : encourager l'installation de nouveaux professionnels sur le territoire, rapprocher les habitants des lieux et services de santé, améliorer les parcours de soin.

Coordonner et animer : assurer le suivi et l'évaluation des actions de santé du territoire, encourager la participation des habitants, développer l'interconnaissance des acteurs du territoire.

Le Contrat Local de Santé est un outil évolutif. Il sera suivi, ajusté et évalué chaque année pour garantir son efficacité et son impact réel sur le bien-être et la santé des 42 000 habitants de Mond'Arverne Communauté.

45%

Facteurs socio-économiques

Accès à l'emploi, à des revenus décents, à l'alimentation saine, à la culture, aux loisirs.

10%

Comportements individuels

Habitude de vie des individus comme les choix de mobilités, alimentation, addictions, pratique sportive...

15%

Système de soins

Accès et qualité de l'offre de soins : établissements et professionnels de santé, structures de prévention, institutions publiques...

5%

Patrimoine génétique

Facteurs biologiques liés au sexe, à l'âge, à l'hérédité...

25%

Facteurs environnementaux

État des milieux, exposition à tous types de nuisances, pollutions et à des températures extrêmes. Qualité du cadre de vie (habitat, équipement collectifs, conditions de travail...)

Pause gourmande

Frittata Santé

Cette variante d'omelette aux légumes est enrichie en oméga-3 bénéfiques pour la santé cardiovasculaire et la fonction cognitive.



Ingrédients (pour 2 personnes) :

- 6 œufs
- 100g de saumon fumé en petits morceaux
- Quelques fleurettes de brocolis
- 1 oignon rouge émincé
- 1 belle tomate
- 50g de fromage râpé
- 1 cuillère à soupe d'aneth frais
- Huile d'olive, sel et poivre

Préparation :

1. Faire revenir l'oignon et les brocolis dans une poêle antiadhésive
2. Battre les œufs avec le fromage, l'aneth et le saumon
3. Verser sur les légumes et ajouter des morceaux de tomates sur le dessus.
4. Cuire à feu doux 5-6 minutes
5. Terminer sous le grill du four pour dorer le dessus

Cette frittata se conserve 2 jours au réfrigérateur et peut être consommée chaude ou froide.

Et maintenant, c'est à vous de jouer !

Yakazu

Remplissez la grille avec des chiffres. Dans chaque segment horizontal ou vertical de plus d'une case, placez tous les chiffres de 1 jusqu'au nombre de cases, sans répétition.

Pour une case seule, aidez-vous du segment qui la croise.

3		2			
2				4	
	4	6			5
		3	1	2	
	3	4			

6		2	1		4
		1			3
5				1	
2					
		6	1		5
	2				

		2	4		1
1					
	4		2		
2	5				
		2		2	
					2

	2				4
5					3
	2	5			
2			3		2
		3			
1				2	

Solutions

Yakazu

3		2	1		
2	1	5	3	4	
1	4	6	2	3	5
	2	1		1	
	5	3	1	2	4
1	3	4	2		

6		2	1	3	4
3	2	1			3
5		3		1	2
2	1		2	3	1
4	3	6	1	2	5
1	2		3		6

	3	2	4	5	1
1	2		3		2
3	4	1	2		
2	5	4	1	3	
	1	2		2	1
		3		1	2

	2	1			4
5		2	1		3
3	2	5	4	6	1
2	1	4	3		2
4		3	2	1	
1	2			2	1