

2
0
2
4



RAPPORT MESURE D'IMPACT

Rapport d'évaluation d'impact social dans le cadre du programme Size Up.



Bien plus qu'un repas !

SOMMAIRE

<u>QUI SOMMES-NOUS ?</u>	3
Présentation	4
Parcours	5
<u>LE CONTEXTE DE L'ETUDE</u>	6
<u>NOS BENEFICIAIRES</u>	9
Qui sont-ils ?	10
<u>METHODOLOGIE DE L'ETUDE D'IMPACT</u>	11
Enquête qualitative	12
Enquête quantitative	15
<u>LES IMPACTS CONSTATES</u>	16
Théorie du changement	17
Préservation de l'autonomie et du maintien à domicile	18
Amélioration de l'alimentation et du bien-être	22
Réduction du sentiment de solitude	25
<u>LES LEVIERS D'IMPACT</u>	28
L'équipe RADEAU	29
L'outil de suivi	31
Les liens avec la famille	32
Coordinations avec l'équipes pluridisciplinaire	33
<u>LES LIMITES</u>	34
<u>CONCLUSION</u>	36
Projection future	38
Remerciements	39

QUI SOMMES-
NOUS ?

01.

Présentation de RADEAU ...

en quelques mots !



L'ÉQUIPE RADEAU

RADEAU, “Repas A Domicile Et Autres Urgences”, est un service de portage de repas à domicile depuis plus de 25 ans, qui améliore la vie des habitants de 25 communes de l’Est Var. Une équipe composée de 12 collaborateurs dévoués, dont 60 % bénéficient d’une RQTH, sillonnent quotidiennement les routes de l’Est Var.

Nous contribuons au maintien à domicile des personnes fragilisées grâce à la livraison quotidienne de repas frais, variés et équilibrés.

Pour démarrer le service, un simple appel suffit. Une visite à domicile est ensuite organisée pour présenter notre service, expliquer les aides financières disponibles, et évaluer les besoins du bénéficiaire ainsi que de son entourage (famille, proches, professionnels de santé et aides à domicile).

Notre service ne se limite pas à la livraison de repas ; chaque visite de notre agent de portage inclut une veille sociale et apporte un soutien quotidien aux personnes fragilisées.

Le parcours de RADEAU... en quelques dates !



1998

Création de R.A.D.E.A.U. par Rémy Collot dans **4 communes** de l'Est Var. **7 bénéficiaires** sont livrés quotidiennement directement par M. Collot.



2011

RADEAU intervient sur **25 communes** de l'Est Var. Cette année-là, c'est **534 bénéficiaires** livrés à domicile ! "La famille" s'agrandit, **8 agents** de portage viennent compléter l'équipe.



2017

Primé lors des trophées **RSE PACA**. Cette même année Radeau obtient l'agrément **ESUS** (*Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale*) pour faire reconnaître ses spécificités.

2010



RADEAU évolue à son rythme. Rémy Collot est invité à contribuer à un **groupe de travail** coordonné par le Ministère de la **cohésion sociale**. Édition d'un **guide d'amélioration du service de portage de repas** à la suite des échanges.

2013



Récompensé par France Qualité Performance PACA pour notre plan de **continuité de service** de portage de repas.

2022



Dans le cadre du bien-être des salariés chez Radeau, nous avons entrepris une démarche collective **QVCT**. L'équipe est composée de 2 secrétaires et 9 agents de portage.

CONTEXTE DE L'ÉTUDE !

02.

Le contexte de l'étude

1- Etat des lieux du portage de repas à domicile

Le portage de repas à domicile représente un marché en France de plus de 600 millions d'euros en 2024 (source Xerfi). **La crise du COVID a démontré le rôle essentiel des entreprises de portage de repas sur les territoires :** sans cette activité, certaines personnes se seraient trouvées en risque de dénutrition (ou en dénutrition avérée) et en situation d'isolement social.

Si le marché du portage de repas à domicile est un marché florissant en France, la flambée des coûts (matières premières, carburant, charges salariales...) impactent le modèle économique des acteurs de ce secteur.

Au départ essentiellement prestées par les acteurs publics et associatifs, les entreprises privées représentent maintenant près de 25 % des parts de marché (source Xerfi). Ce sont notamment les structures de livraison à domicile qui prennent des parts du marché.

Comme RADEAU, le secteur rencontre des difficultés et des freins au développement de l'activité :

- Manque de visibilité auprès des acteurs de l'orientation (CCAS, associations...)
- Difficultés pour certaines personnes à solvabiliser les prestations de portage via l'APA
- Des réglementations actuelles qui limitent le développement de l'activité (service à la personne, chaîne du froid, transition énergétique...).
- Manque d'attractivité du secteur et défaut de formation.

Aujourd'hui, le marché du portage de repas manque de reconnaissance notamment par les pouvoirs publics.

2- Le contexte du territoire du Var

Depuis quelques années, RADEAU est dans une réflexion quant à son évolution. En effet, nous avons depuis 2020 rencontré quelques difficultés avec l'augmentation du coût des matières premières, l'augmentation des charges ainsi que la diminution des prises en charge de notre service.

Nous constatons, sur notre territoire, qu'une partie de la population a de faibles revenus, mais aussi que certaines communes de notre département sont isolées de tout service de portage de repas.



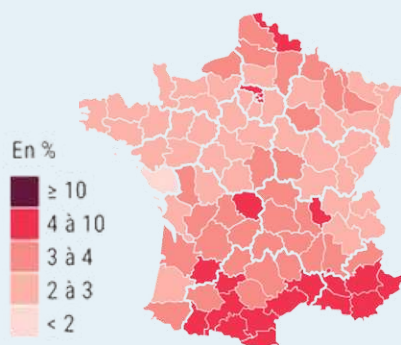
Voici quelques éléments recueillis par RADEAU et la DREES :



des communes du Var sont dépourvues de service de portage de repas soit 62 communes.



de la population Varoise est âgée de plus de 60 ans contre 24,6 % en France métropolitaine.



Le Var est le 10ème département en termes de proportion de personnes bénéficiant du minimum vieillesse.

Qu'attendons-nous de cette mesure ?

Nous avons donc, en décembre 2023, postulé au programme d'accompagnement Size Up nous permettant d'entreprendre une démarche d'évaluation d'impact social.

Soucieux du bien-être de nos bénéficiaires, cette démarche nous semblait incontournable.

Les objectifs sont clairs : Conserver une dynamique d'amélioration continue, renforcer la confiance de nos bénéficiaires, de leur famille ainsi que valoriser les métiers de l'aide à la personne.

NOS BÉNÉFICIAIRES!

03.

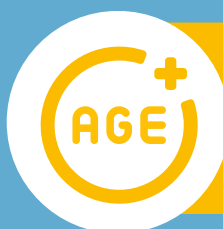
Nos bénéficiaires

Qui sont-ils



Quelques éléments sur leur profil

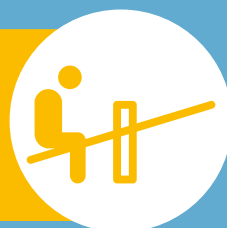
- ◆ En 2024, 730 personnes ont bénéficié de notre service, dont 39% d'entre eux ont une ancienneté supérieure à 3 ans.
- ◆ Le portage de repas RADEAU s'adresse à toutes les personnes rencontrant des difficultés dans leur maintien à domicile, que ce soit de manière temporaire ou permanente.
- ◆ Nos bénéficiaires ont quotidiennement le choix entre diverses formules et menus. Pour le financement de leur prestation, RADEAU est conventionné avec la CPAM du Var, la CARSAT Sud-Est et le Conseil Départemental du Var.



83 ans

Moyenne d'âge

86%
*Vivent seuls à
domicile*



12%
Vivent en zone rurale

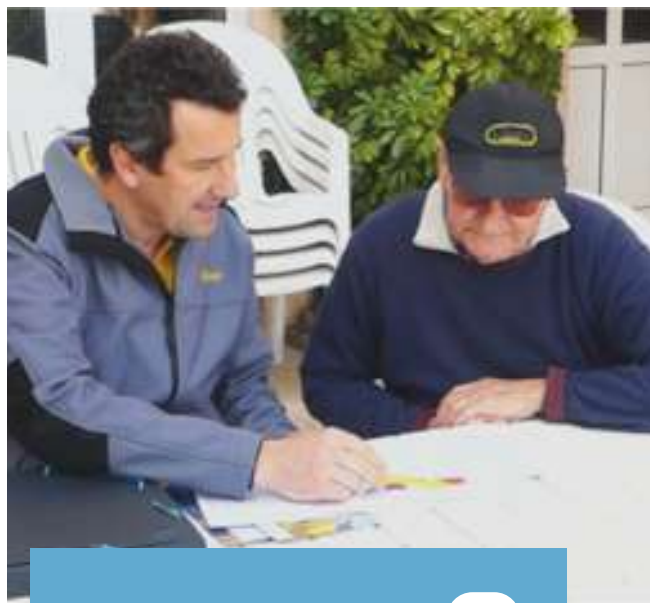
38%
*N'ont pas d'accès
aux commerces*



MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE D'IMPACT !

04.

Méthodologie de l'étude d'impact



L'ENQUÊTE
QUALITATIVE



La réalisation de cette enquête qualitative s'est faite en plusieurs étapes.

Etape 1 : Organiser une réunion collaborative.

Les agents de portage volontaires qui ont participé à cette réunion nous ont permis de faire une sélection des profils pour les entretiens individuels.

Qui, mieux que nos agents, connaît nos bénéficiaires ?

L'objectif était de réunir des profils diversifiés en termes de critères socio-démographiques.

Etape 2 : Rédaction d'une grille d'entretien.

Dans cette grille, nous avons décidé de nous focaliser sur 4 objets d'impact :

- un focus personnel : parcours de vie et environnement
- un focus Alimentation
- un focus sur le sentiment de sécurité
- un sur le sentiment d'isolement



LES CRITÈRES SOCIO- DÉMOGRAPHIQUE

- Le sexe
- L'âge
- Statut matrimonial
- Lieu de résidence
- L'environnement social
- L'ancienneté

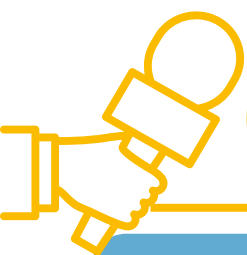
Par la suite, tous les entretiens ont suivi un schéma semblable.

- Entretien individuel d'une heure à domicile.
- Discussion enregistrée avec le consentement des participants.
- Échange conduit de manière semi-directif, axé sur des questions principalement ouvertes.
- Transcription écrite des enregistrements.
- Analyse des données.
- Récolte des verbatims par impact.

Pour partager cette expérience avec l'ensemble de notre équipe, une synthèse a été réalisée et transmise lors de notre réunion trimestrielle, afin de valoriser le travail que les agents de portages fournissent.



CHEEEEEEESE !



Les profils interrogés !

Laurence une pianiste et cheffe d'orchestre de 90 ans résidant à Saint-Raphaël en appartement seule, bénéficie du portage de repas RADEAU depuis 6 ans.

Sylviane, une femme de 83 ans vivant seule à Saint-Raphaël bénéficie de repas depuis 3 mois à la suite de divers problèmes de santé et souffrant de dépression.

Georgette, 91 ans habite seule à Roquebrune sur Argens. Elle utilise RADEAU depuis 9 ans afin de pouvoir rester à son domicile le plus longtemps possible

Marie Thérèse, âgée de 101 ans vit seule à Saint-Raphaël en villa, et fait appel à Radeau depuis 14 ans.

Robert, un homme de 87 ans habitant seul à Fréjus, se fait porter les repas depuis 5 ans.

Alain, 102 ans, et sa femme, 100 ans, résidents à Saint Aygulf. Soucieux de limiter leurs déplacements pour réduire les risques de chute, ils ont recours aux repas Radeau depuis 4 ans.

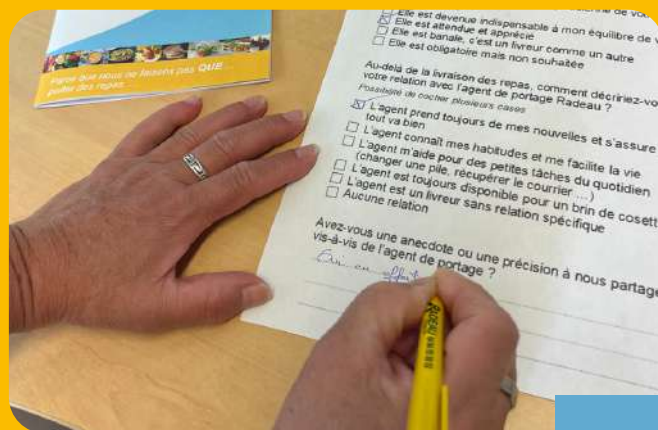
Christine, âgée de 60 ans, vit en résidence service à Saint-Raphaël avec son mari devenu lourdement dépendant suite à un accident. Depuis 1 an, le couple bénéficie de notre service.

René, âgé de 91 ans et résidant au Muy avec son fils, bénéficiaire du RADEAU depuis 20 ans.

Jean Pierre, 85 ans, demeurant à St Aygulf. Il aide son épouse qui a d'importants troubles cognitifs, et fait appel à nos services depuis 6 mois.

Pierre et Marisse, bénéficient du portage repas depuis 18 mois. Ils résident dans une copropriété à Draguignan. Pierre a perdu en autonomie après avoir contracté le Covid.

L'ENQUÊTE QUANTITATIVE



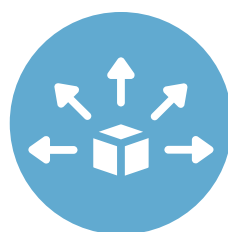
En parallèle de l'enquête qualitative, nous avons mené une enquête quantitative. Tout comme le formulaire d'entretien, nous avons rédigé ce questionnaire selon différentes thématiques : l'environnement, l'alimentation et l'état de santé.

Pour cette enquête, voici comment nous avons procédé :



La rédaction

Pour le questionnaire, nous avons formulé nos questions de manière fermée mais aussi ouverte ! L'impression en format papier était nécessaire pour le confort de nos bénéficiaires.



La distribution

L'enquête a été distribuée auprès de 304 bénéficiaires. Les agents de portage ont assuré la distribution ainsi que la collecte des questionnaires.



L'analyse

Nous avons saisi les résultats sur Google Form afin de les examiner. Nous avons enregistré un taux de réponse de 49,3 %, équivalant à 149 retours. Par conséquent, nous avons une marge d'erreur de 5,74 %.

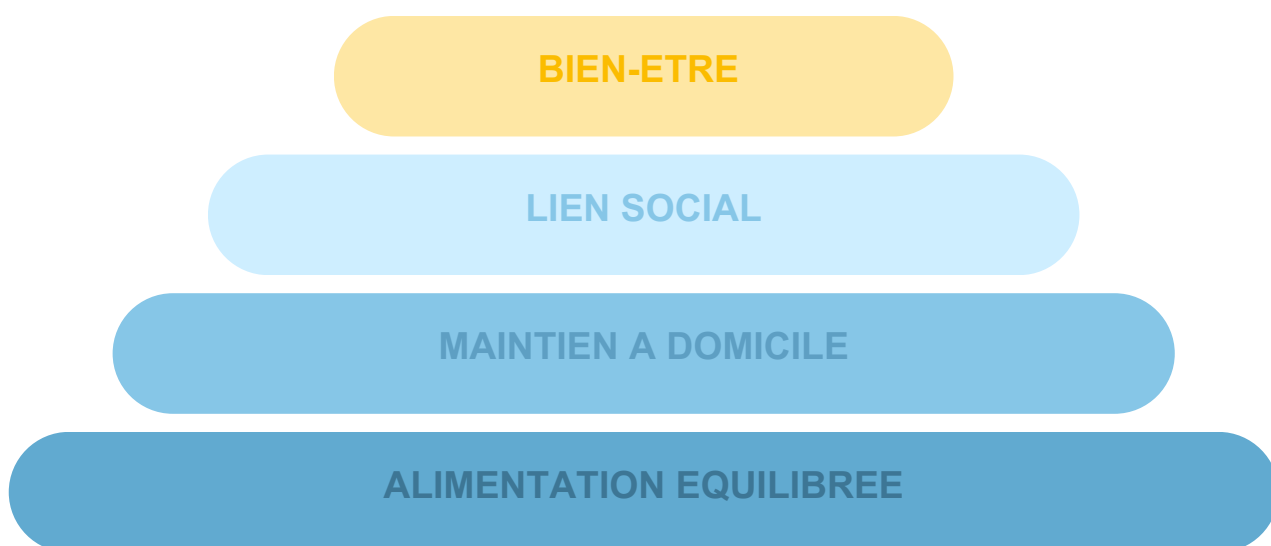
LES IMPACTS CONSTATÉS !

04.

Notre théorie du changement

Dans le cadre du programme Size-up, nous avons retravaillé la théorie du changement de notre organisation pour nous focaliser sur trois hypothèses d'impact

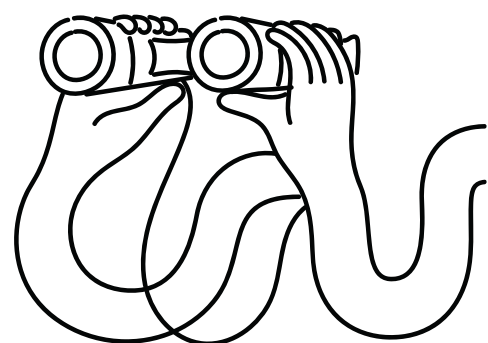
"Le service de portage de repas RADEAU contribue à maintenir l'autonomie des personnes fragilisées tout en améliorant le sentiment de bien-être et de sécurité."



En livrant des repas équilibrés, frais et adaptés aux besoins spécifiques des personnes fragilisées, nous offrons bien plus que de la simple nourriture. Nous assurons un soutien social quotidien qui aide à rompre l'isolement, maintient une vigilance sur l'état de santé, et améliore la qualité de vie de chaque bénéficiaire.

Ils profitent ainsi d'une alimentation saine tout en se sentant accompagnés, valorisés et autonomes dans leur quotidien. Cette approche globale vise à renforcer durablement leur bien-être physique, mental et social, illustrant l'impact positif de notre service sur leur quotidien.

Regardons de plus près les impacts évoqués ci-dessus !

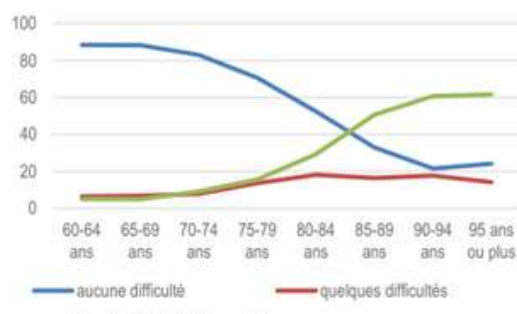


PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE ET DU MAINTIEN À DOMICILE

D'ici 2070, un français sur 5 aura plus de 75 ans. La population française vieillit et le recours d'accompagnement et d'aide à domicile va donc naturellement augmenter. Et ce souhait chez les seniors va de pair avec la volonté des services publics actuels de développer services et prises en charge à domicile.

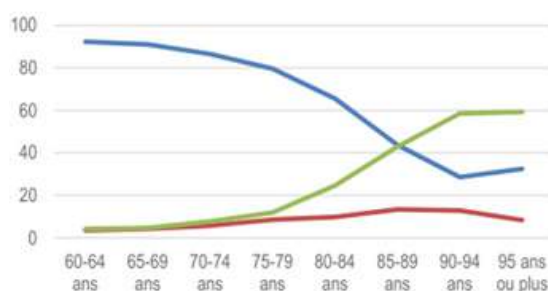
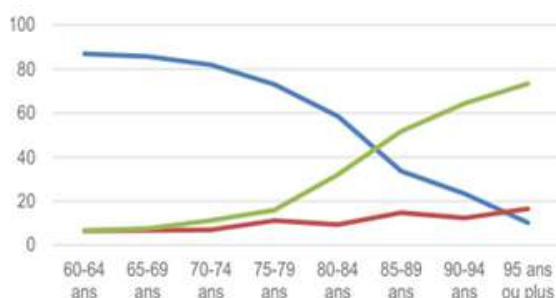
Le maintien à domicile est donc un ensemble de moyens mis en place pour permettre à un individu en perte d'autonomie de rester à son domicile. D'après une étude menée par la DREES, nous constatons que les simples activités du quotidien deviennent un réel défi pour la personne âgée.

Les graphiques ci-dessous montrent une **dégradation de la mobilité** chez les personnes âgées vivant à domicile, notamment après 75 ans. Ces quelques données **renforcent la nécessité d'un accompagnement** pour le maintien à domicile et la préservation de l'autonomie.



Difficultés à monter et descendre un étage d'escalier

Difficultés à marcher 500 mètres sur un terrain plat



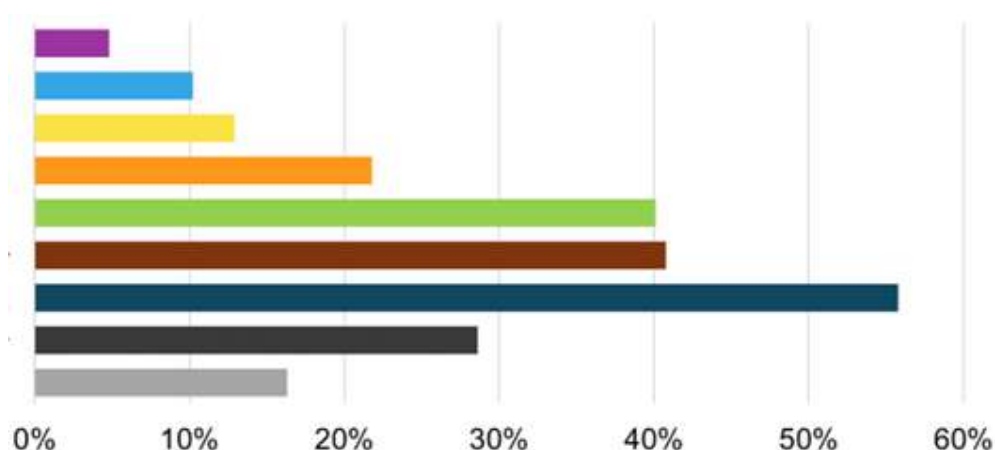
Difficultés à porter un sac de course de 5 kilos sur 10 mètres

La préservation de l'autonomie passe également par des **solutions adaptées** comme une **coordination entre l'équipe pluridisciplinaire**, **l'adaptation de l'environnement** à la personne...

Chez Radeau, **97% de nos bénéficiaires** ont exprimé clairement leur souhait de **rester à domicile**.

Comment Radeau répond-t-il à ce besoin ?

Nous les avons interrogés sur leurs principales motivations à faire appel au service de portage de repas.



- | | |
|--|---|
| Perte d'appétit ou négligence de l'alimentaire | Simplification du quotidien |
| L'alimentation est devenue une source de stress | Difficultés physiques à cuisiner |
| Récupération suite à un incident temporaire | Incapacité physique à faire les courses |
| Allègement de la charge des repas pour vos proches | Manque de motivation pour cuisiner |
| | Lassitude face aux courses |

Nous constatons que les données obtenues sont **en corrélation avec les résultats de la DREES**. Notre rôle est donc d'apporter des solutions concrètes aux petits tracas de la vie.



Le maintien à domicile ne se limite donc pas à la mise en place de notre service ; nous offrons bien plus qu'un simple repas !

Nos agents de portage livrent **cinq jours par semaine**.

Chaque visite effectuée inclut **une veille sociale**.

En 2024, nous avons effectué 20 **signalements et réorientations** de situations complexes auprès du DAC (Dispositif d'Appui à la Coordination).

Qu'est-ce que le DAC ?



source DAC Var Est

Mais c'est aussi 181 cas de "non-réponse" signalés par nos agents en 2024. Le terme "non-réponse" fait référence à une absence de réponse du bénéficiaire lors de la livraison qui est ensuite traitée par les agents du bureau. Et se traduit par des appels passés aux familles, proches (amis, voisins), personnels soignants, travailleurs sociaux, urgence et intervention des pompiers (en 2024, 14 interventions des secours).

Chez RADEAU, le maintien à domicile se reflète par une grande adaptabilité, offrant un choix entre plusieurs régimes alimentaires spécifiques ainsi que des options de menus variées au quotidien.

Pour les personnes souffrant de troubles de la vue, nous ajoutons des "étiquettes fluorescentes" sur les barquettes à réchauffer, permettant une autonomie dans le réchauffage des plats ainsi que pour la prise des repas.

Chaque personne est unique et nous mettons un point d'honneur à respecter cela en répondant à leur besoin spécifique recensé lors de la visite faite au préalable.

Quelques verbatims

*Ils me guettent, mais ils le font avec beaucoup de **pudeur** et beaucoup de **délicatesse**.*

Si je n'avais pas les portages de Radeau je **ne pourrais pas rester à mon domicile...**

Nous sommes deux personnes en **perte d'autonomie**. Le portage des repas nous est **indispensable**.

Très utile, voir **indispensable**. Merci d'exister, sinon il faudrait vous inventer.



AMÉLIORATION DE L'ALIMENTATION ET DU BIEN-ÊTRE

L'ALIMENTATION

L'alimentation dans toutes ses composantes, nutritionnelles, culturelles, sociales, est un pilier essentiel de l'accompagnement à domicile. **Le portage de repas en est l'un des principaux outils et permet de lutter contre la dénutrition.**

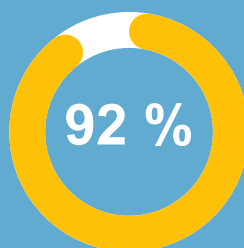
Contrairement aux idées reçues, les besoins nutritionnels ne diminuent pas avec l'âge.

Pour rappel :



Selon le collectif "lutte contre la dénutrition", ce sont 2 millions de Français qui sont touchés par cette maladie silencieuse, dont 400 000 sont âgés de plus de 70 ans et qui sont à domicile. La dénutrition menace drastiquement la santé mentale et physique de la personne, impactant directement son autonomie et son espérance de vie. Le service de portage de repas contribue donc à pallier cette maladie.

De plus, dans le cadre d'amélioration et de recherche continue, Radeau est adhérent actif à Alim 50+ et au collectif de lutte contre la dénutrition.



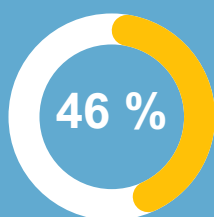
Estiment que le portage de repas Radeau améliore leur qualité de vie.



Il est donc primordial d'adopter de bonnes pratiques alimentaires en proposant des menus conçus par une diététicienne, adaptés aux besoins nutritionnels spécifiques de chaque personne. Cela est indispensable pour prévenir la dénutrition, renforcer le système immunitaire et maintenir une "santé générale" optimale.

Bien que l'état de santé des personnes âgées puisse se fragiliser avec le temps, une alimentation appropriée contribue au bien vieillir.

De plus, le service de portage de repas de RADEAU garantit une sécurité alimentaire, avec une continuité de service assurée 365 jours par an depuis plus de 25 ans. Le bénéficiaire a ainsi la certitude de recevoir chaque jour un repas équilibré, prêt à être dégusté, directement livré dans son réfrigérateur.



Estiment que le portage de repas RADEAU a eu un impact positif sur leur état de santé.

Bien que ce résultat puisse sembler modeste au premier regard, il démontre que, malgré le vieillissement et la fragilité croissante de nos bénéficiaires, l'alimentation contribue à l'amélioration de la santé des personnes âgées.

J'ai repris quand même **7 kilos !**

La sécurité alimentaire et bien sûr l'indispensable **contact humain !** Un ennui de santé, de voiture, qu'importe ! Vous venez à nous avec vos plats et votre sourire.

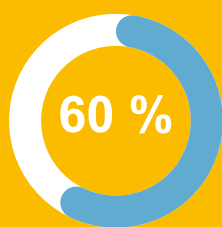
À mon âge, 86 ans, je fais "tout" lentement. Avec la livraison des repas, **je n'ai pas à faire mes courses et la cuisine.** Je peux donc à la place faire des mots fléchés et marcher.

Pas de menus à dresser, pas de courses à faire, pas de plats à cuisiner en conclusion, c'est une **grande facilité de vie !!!**

LE BIEN-ÊTRE

Si l'impact sur la santé des personnes âgées est difficilement mesurable, celui sur le sentiment de bien-être l'est davantage. Le soutien moral joue un rôle crucial dans le bien-être des personnes fragiles.

Le bien-être des seniors fait référence à l'état général de satisfaction, de santé et de bonheur. Il englobe différents aspects de leur vie, notamment leur santé physique, mentale, émotionnelle et sociale.

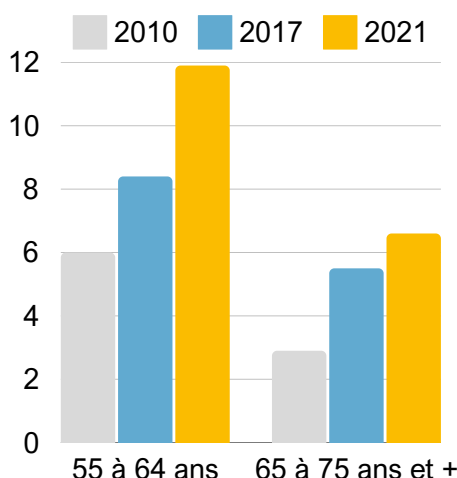


Estiment que le portage de repas Radeau contribue à l'amélioration de leur sensation de bien-être.



Pour rappel :

Indispensable à une bonne santé morale et physique, l'alimentation constitue un facteur essentiel au bien-être des personnes âgées.



Les données de l'INSERM et de la DREES présentées dans le rapport de l'Observatoire National du Suicide, le taux de suicide des 75 ans et plus est de 20 % des décès par suicide, alors que la population de cette tranche d'âge ne représente seulement 9 % de la population.

Source Santé Publique France

La dépression affecte particulièrement les personnes âgées. Les conséquences sont délétères en affectant directement la qualité de vie, la perte d'autonomie et un risque de suicide important. En France, d'après Santé Publique France, on estime qu'une personne sur cinq (âgée entre 55 et 85 ans) souffre de dépression.

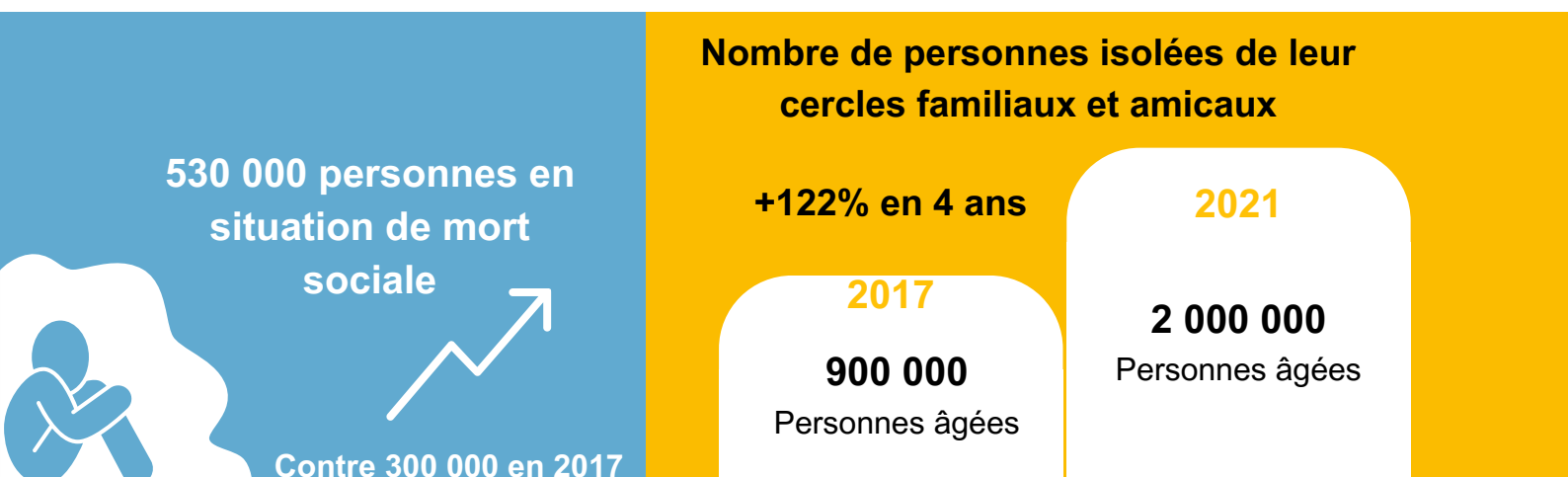
Un ensemble de moyens est mis en place à la détection de ces problématiques passant par une veille et une interaction sociale effectuées quotidiennement par les agents de portage Radeau.

RÉDUCTION DU SENTIMENT DE SOLITUDE

Tout comme la dénutrition, l'isolement social affecte la santé physique et mentale des aînés. L'isolement social est l'un des principaux facteurs contribuant à la détérioration de la santé chez les personnes âgées.

Plus grave encore, selon le baromètre des Petits Frères des Pauvres, on estime à 530 000 personnes en situation de mort sociale en 2021 en France. La mort sociale, c'est lorsqu'une personne n'entretient aucun rapport social (ni voir ni parler à personne).

Voici quelques éléments communiqués par Petits Frères des Pauvres :



Le porteur : Maillon d'une veille sociale

Chez RADEAU, nous nous efforçons de cultiver un environnement de confiance avec une identité visuelle afin d'être facilement identifiable, ce qui inspire à nos bénéficiaires une certaine sécurité.

Nos agents, formés pour repérer la fragilité et donner les premiers secours, sont prêts à intervenir avec efficacité et bienveillance. Leur formation continue assure un soutien optimal et des pratiques mises à jour régulièrement.

Nous croyons fermement que chaque interaction est une occasion d'apporter réconfort et compréhension, renforçant ainsi les liens sociaux avec nos bénéficiaires.

Pour renforcer les compétences humaines de nos agents de portage, nous avons mis en place un Système d'Informations (SI) permettant d'interconnecter les informations et de signaler les situations de fragilité, basé sur les critères de la Haute Autorité de Santé (HAS).

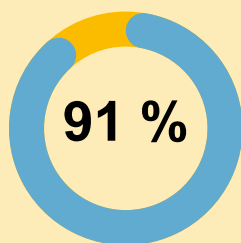
Nous veillons à respecter la dignité et l'autonomie de chacun, en adaptant notre approche.

Notre équipe s'engage à créer un lien et à assurer un suivi régulier, tant social que nutritionnel.



Nous avons la conviction que c'est en cultivant cette proximité et en valorisant chaque interaction que nous pouvons véritablement faire la différence dans la vie des personnes qui nous font confiance.

Comment perçoivent-ils notre passage ?



Estiment que la visite de l'agent de portage Radeau est devenue indispensable, attendue et appréciée.

Quelques verbatims

Personne ne peut se passer de la **relation humaine** !

Mon mari et moi-même sommes **très confiants** en Radeau, **rassurés** tous les jours de sa venue...

Ce Radeau là me **simplifie** beaucoup la vie... Sans lui, je me serai noyé depuis longtemps.

Je suis très **contente de vos passages** qui éclairent mes journées.



LES LEVIERS D'IMPACT !

05.



L'équipe RADEAU

Chez RADEAU, la formation continue de nos agents de portage est une priorité pour assurer le bien-être et la sécurité tant au niveau nos bénéficiaires que de nos collaborateurs.

Chaque année, l'équipe reçoit une formation en hygiène alimentaire, en sécurité routière, en l'utilisation de systèmes de navigation pour optimiser les tournées, ainsi que les gestes de premiers secours (PSC1).

Elle est également sensibilisée à des thèmes importants comme Alzheimer, la fin de vie, les troubles cognitifs et le vieillissement, afin d'accompagner au mieux nos bénéficiaires au quotidien.

SÉCURITÉ ROUTIÈRE



PSC1



VIEILLISSEMENT



SENSIBILISATION À
L'ACCOMPAGNEMENT FIN DE
VIE



Radeau s'engage à offrir un environnement de travail bienveillant en proposant des ateliers sur la QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail), une labellisation obtenue en 2022, permettant ainsi aux agents de portage d'adopter une approche respectueuse et humaine.



La stabilité de l'équipe de RADEAU, où tous les salariés sont en CDI à temps complet, favorise des relations de confiance durable avec les bénéficiaires. Avec un taux d'ancienneté moyen de 12 ans et l'absence de turnover, les bénéficiaires sont accompagnés par des personnes qu'ils connaissent et en qui ils ont confiance, contribuant ainsi à leur bien-être et à leur sérénité.

2010



2011



2023





L'outil de suivi

Au fil des années, notre logiciel interne s'est développé et ne cesse d'évoluer afin de répondre continuellement aux besoins de nos bénéficiaires.

Pour assurer une communication fluide et un accompagnement optimal des agents de portage, chaque livreur est équipé d'une tablette permettant de partager les informations en temps réel via notre logiciel interne, tout en respectant les exigences de la RGPD. Cet outil garantit un accès rapide et sécurisé aux informations essentielles pour assurer un service de qualité, notamment en cas de situations particulières, facilitant ainsi les échanges et permettant une réaction rapide si nécessaire.

Cet outil permet également un suivi alimentaire. Lors de chaque passage, les livreurs veillent au bon fonctionnement du réfrigérateur, à l'état de propreté et à la consommation des barquettes. Si des barquettes ne sont pas consommées, les livreurs peuvent remonter cette information au bureau puis procéder à l'évacuation des barquettes dont la date limite de consommation est dépassée.

En cas de changement d'habitude de consommation du bénéficiaire, nous avertissons ses proches et réajustons la formule si besoin.

Les liens avec la famille

Tout au long de ce rapport d'impact, nous démontrons que notre mission va bien au-delà de la simple livraison de repas. Dès le premier contact avec les familles, lors de la mise en place du service, nous établissons un lien qui se renforce par des échanges réguliers pour le suivi alimentaire et pour ajuster nos services en fonction des besoins évolutifs des bénéficiaires.

Nos interventions quotidiennes nous placent en première ligne pour observer et signaler tout changement notable. Nous pouvons ainsi remonter des informations essentielles aux familles, telles que l'absence de consommation de repas, un changement de comportement, une détérioration de l'état physique du bénéficiaire ou de son logement, voire une absence de réponse au domicile. Ces informations permettent aux proches de réagir rapidement et, si besoin, de mettre en place un soutien supplémentaire ou des actions adaptées.

En coordonnant étroitement nos actions avec celles des familles, nous contribuons à la sécurité et au bien-être des personnes fragiles, jouant un rôle clé dans leur accompagnement et leur protection.



Noël 2023



Distribution de présents
aux bénéficiaires 2023

Coordination entre l'équipe pluridisciplinaire

Notre rôle implique également une coordination étroite avec l'équipe pluridisciplinaire intervenant auprès de chaque bénéficiaire. Nous travaillons en lien direct avec les différents professionnels.

En 2024, voici les différents intervenants avec lesquels nous collaborons étroitement pour assurer le bien-être de nos bénéficiaires. Cet échantillon se base sur l'ensemble de nos bénéficiaires actuels, soit un total de 681 profils.

INFIRMIER(E)	59,76%
KINESITHERAPEUTE	23,93%
AUXILIAIRE	53,45%
TUTEUR	11,89%
TELEASSISTANCE	30,84%
AIDE MENAGERE	10,87%
SOCIAL	4,55%
AUTRES	2,50%

Les chiffres présentés mettent en évidence la diversité des intervenants auprès de nos bénéficiaires. Parmi eux, les infirmiers(ères) jouent un rôle majeur, représentant 59,76% des interventions, suivis par les auxiliaires de vie à 53,45% et les services de téléassistance à 30,84%.

Cette diversité d'intervenants souligne l'importance d'une approche pluridisciplinaire pour répondre aux différents besoins de chaque bénéficiaire.

La coordination entre les acteurs est essentielle pour une prise en charge globale. Ces échanges nous permettent de partager les informations pertinentes collectées lors de nos passages , facilitant ainsi le suivi des bénéficiaires. En signalant rapidement les situations nécessitant une intervention ou une attention particulière, nous renforçons les actions des professionnels. Cette synergie assure un suivi optimal et participe au maintien de la qualité de vie du domicile garantissant un accompagnement adapté, sécurisé et respectueux des besoins spécifiques de chaque bénéficiaire.

LES LIMITES !

06.

Les défis observés

PERSONNES FRAGILISÉES

La conduite d'entretiens individuels auprès de personnes vulnérables, en particulier celles présentant des troubles cognitifs, pose quelques questionnements quant à la pertinence des réponses.



INTERPRÉTATION DES SENTIMENTS

À la suite de l'enquête qualitative, nous avons réalisé un recueil des verbatims les plus impactants concernant les sentiments exprimés. L'interprétation de ces derniers s'est révélée être un défi de taille.



SENTIMENT D'ISOLEMENT

Nous avons rencontré des difficultés pour formuler nos questions autour du sentiment de l'isolement. Cependant, nos bénéficiaires, au travers des verbatims, nous ont fait part de l'impact positif de Radeau sur ce sentiment.



LA
CONCLUSION!

07.

Conclusion

Cette étude d'impact met en évidence l'importance des services de portage de repas à domicile dans le soutien des personnes fragilisées. RADEAU, acteur engagé depuis plus de 25 ans, a su adapter ses interventions pour répondre aux besoins de ses bénéficiaires, en contribuant non seulement à leur maintien à domicile, mais également à l'amélioration de leur bien-être global et de leur sécurité alimentaire.

Les résultats obtenus confortent nos actions menées et soulignent l'impact positif d'une équipe qualifiée et investie. Grâce à un engagement constant dans la formation continue, l'usage d'outils modernes de suivi, et la coordination avec les familles ainsi que les professionnels sociaux et médicaux, nous avons la conviction d'apporter une réponse concrète aux enjeux sociaux actuels.

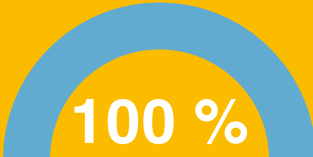
Dans un contexte où de nouveaux acteurs de “portage de repas” émergent régulièrement, nous restons déterminés à conserver notre approche humaine et notre engagement social, privilégiant le bien-être et la sécurité de nos bénéficiaires. Fidèles à nos valeurs solidaires et de notre proximité avec nos bénéficiaires, nous nous engageons à perdurer et à perfectionner nos démarches pour garantir un service de qualité afin de nous améliorer encore et encore....



Projection future

PERSPECTIVES DE L'IMPACT

- Intégrer l'évaluation de l'impact dans nos procédures.
- Élaborer un questionnaire à compléter lors de l'instauration des repas, à J+10 puis trois mois plus tard.
- Fournir aux agents de portage des éléments concrets montrant que leur travail a du sens et valoriser le service de portage de repas.



100 %

de nos agents de portage se sentent utiles dans leur métier et pensent remplir un rôle social.



OBJECTIF À LONG TERME

“ ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN SITUATION DE DÉPENDANCE NE POUVANT S'AUTOFINANCER LES REPAS ”



Quelques mots pour vous remercier ...

Nous remercions Malakoff Humanis pour nous avoir permis de suivre le programme Size Up, organisé par Antropia ESSEC. Leur accompagnement de qualité a été essentiel à chaque étape de cette mesure d'impact social.

Un merci particulier à Laëtitia Chabannes et Déborah Magalhaes pour leur temps, leurs précieux conseils et leur expertise.

Nous adressons aussi nos remerciements à toute l'équipe de RADEAU pour son engagement dans ce projet significatif, ainsi qu'à nos bénéficiaires, dont l'implication a été indispensable pour collecter les données nécessaires.



SIGLES



- **RADEAU** : Repas A Domicile Et Autres Urgences
- **RQTH** : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé
- **PACA** : Provence Alpes Côte d'Azur
- **RSE** : Responsabilité Sociétale des Entreprises
- **ESUS** : Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale
- **QVCT** : Qualité de vie et des Conditions de Travail
- **CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale
- **DREES** : Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques
- **CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- **CARSAT** : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
- **HAS** : Haute Autorité de Santé
- **DAC** : Dispositifs d'Appui à la Coordination
- **RGPD** : Règlement Général sur la Protection des Données
- **PSC1** : Prévention et secours civique de niveau 1
- **APA** : Allocation Personnalisée d'Autonomie



RAPPORT MESURE D'IMPACT

2024
