



**BERNARD GÉRARD**  
MAIRE DE MARCQ-EN-BARŒUL  
VICE-PRÉSIDENT DE LA MÉTROPOLE  
EUROPÉENNE DE LILLE

Cette période de fin d'année est toujours un moment privilégié qui me permet de vous souhaiter de belles fêtes de fin d'année et de vous présenter mes meilleurs vœux pour la nouvelle année 2019.

Qu'elle puisse vous apporter le meilleur et en particulier la santé.

Ce nouveau numéro est l'occasion de vous présenter l'équipe d'encadrement du service d'aide et d'accompagnement à domicile. Au total, ce sont pas moins de 60 agents qui interviennent chaque jour pour des actions liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie. Au-delà de leurs missions, ces professionnels jouent un rôle majeur en apportant une présence, du lien social. Qu'ils soient remerciés pour ce travail d'accompagnement et de bienveillance quotidien à l'égard de nos aînés.

*Bonnes fêtes de fin d'année*

*Gérard*



## LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ



Le CCAS est dorénavant adhérent à la **Charte Nationale Qualité**. Elle a pour objectif de soutenir et d'accompagner l'engagement du service d'aide et d'accompagnement à domicile dans l'amélioration de la qualité du service rendu.

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile s'engage ainsi à respecter 6 principes :

- 1 > Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande,
- 2 > Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation,
- 3 > Adapter l'intervention à l'évolution des besoins des bénéficiaires,
- 4 > Mettre au service des bénéficiaires des intervenants compétents et professionnels,
- 5 > Respecter la vie privée et l'intimité des bénéficiaires,
- 6 > Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction des bénéficiaires.

## ■ PLAN GRAND FROID LES INFOS À CONNAÎTRE

Le plan "Grand Froid" est un dispositif interministériel prévoyant des actions en cas d'hiver rigoureux. Il est activé par les préfetures selon l'intensité du froid, qui est lui-même évalué à partir des températures transmises par Météo France via sa carte de vigilance météorologique du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante. Le seuil maximal, correspond à un froid «extrême», lorsque la température est négative le jour et inférieure à -10°C la nuit.

Le plan grand froid comme le plan canicule prévoit un dispositif de prévention, dans lequel chaque commune, par l'intermédiaire de son C.C.A.S., est tenue de mettre en place un registre nominatif confidentiel des personnes fragiles (handicapées, âgées, isolées vivant à leur domicile).

Si vous constatez une situation de détresse, n'hésitez pas à appeler le C.C.A.S de la Ville au 03 20 45 46 61.

## ■ PÉRIODE HIVERNALE : NOS RECOMMANDATIONS

### Vigilance aux intoxications au monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone est un gaz dangereux qui peut être mortel, il ne sent rien et ne se voit pas.

Les symptômes - **maux de tête, fatigue, nausées** - apparaissent plus ou moins rapidement. Une intoxication importante peut conduire au coma et à la mort, parfois en quelques minutes. Il est donc important d'agir très vite !

En cas de suspicion d'intoxication, appelez les secours en composant le 15, le 18 ou le 112 (et le 114 pour les personnes malentendantes).

### Quelques conseils pour limiter les risques

- Avant l'hiver faites vérifier et entretenir vos chaudières ou vos systèmes de chauffage par un professionnel.
- Pensez à aérer chaque jour votre logement au moins 10 min.
- Ne bouchez jamais vos systèmes de ventilation.
- Respectez strictement le mode d'emploi des appareils de chauffage et de cuisson.



### EN CAS DE FROID EXTRÊME

- Évitez de sortir.
- Pensez à bien vous couvrir, y compris la tête, les mains et les pieds.
- Portez des chaussures adaptées.
- Pensez à faire quelques réserves.
- Ne surchauffez pas votre logement.

## ■ L'ÉQUIPE DU SERVICE

### D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) vous permet de vivre chez vous, le plus longtemps possible, dans le respect de vos habitudes. En 2017, le service a accompagné 580 personnes différentes soit 370 prises en charge en moyenne par mois. Le SAAD assure les prestations d'aide à la personne à domicile pour :

- > les actes essentiels à l'exception des soins (aide au lever, aide à l'habillage, aide à l'hygiène,...),
- > les activités ordinaires de la vie (entretien du logement et du linge, courses, préparation des repas,...),
- > les activités sociales ou relationnelles.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet personnalisé d'accompagnement, élaboré à partir de l'évaluation à domicile réalisée par l'infirmière coordinatrice ou les responsables de secteur.

Le SAAD est encadré par une infirmière coordinatrice. Deux responsables de secteurs et une apprentie responsable de secteur encadrent les 50 aides à domicile.



**Caroline Adjibi**  
Infirmière  
coordinatrice



**Virginie Gauthier**  
Responsable  
de secteur



**Najim Boulehouache**  
Responsable  
de secteur



**Léa Dhollander**  
Apprentie  
responsable de secteur

Ils assurent la planification et le suivi de la qualité des aides apportées. Ils sont à votre écoute pour évaluer vos besoins. Ils étudient les possibilités de financement et vous aident dans vos démarches administratives.

Ils sont vos interlocuteurs et à votre écoute au quotidien.

Le SAAD est joignable par téléphone au **03 20 45 46 61**, et par courriel : [mad@marcq-en-baroeul.fr](mailto:mad@marcq-en-baroeul.fr)

## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Chaque année, les services vous offrent la possibilité d'exprimer votre avis sur la qualité des prestations fournies. Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'une recherche continue d'amélioration de la qualité des services du CCAS.

Le **Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile** a obtenu une note globale de **8.5 /10**. Vous êtes satisfaits du travail des aides à domicile, que ce soit au niveau des tâches qu'elles doivent effectuer ou de leurs compétences relationnelles telles que : l'écoute des besoins, le respect de l'intimité et des choix du bénéficiaire, l'amabilité ou encore leur professionnalisme. La diffusion d'informations lorsqu'une aide est absente ainsi que la gestion des modifications de plannings est un point à améliorer.

Le **service de restauration à domicile** a obtenu une note moyenne de **8.5 /10** : la qualité des repas est à améliorer. Les points de satisfaction majeurs sont les modalités de livraison ainsi que l'agent de livraison qui adopte un comportement adapté, et répond aux besoins des bénéficiaires pour ce service.

Les objectifs d'amélioration des services sont : améliorer la diversité des menus, la clarté des informations et la personnalisation des interventions.

Prochainement vous recevrez le nouveau questionnaire pour l'année 2018 avec votre facture, n'hésitez pas à nous en faire retour.

## NOTRE CONSEIL POUR BIEN VIEILLIR

### La mémoire, ça s'entretient



Pour y parvenir, rien de tel que de multiplier chaque jour les occasions de solliciter notre cerveau. En s'adonnant à des activités physiques et intellectuelles bien sûr, mais aussi en restant ouvert aux autres, en nouant de nouvelles relations et, surtout, en s'amusant et en se distrayant avec : des jeux, en solo (mots croisés, sudoku), de société ou en association (club de belote par exemple); de la lecture, des sorties (spectacle, concert, visite d'un musée ou d'un monument historique) ou encore de l'exercice physique (la marche).

Retrouvez tous les conseils sur le site [www.pourbienvieillir.fr](http://www.pourbienvieillir.fr)

Vous pouvez également contacter le service "Vie Sociale Seniors" pour participer aux ateliers mémoire au 03 20 45 46 60.

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
103 avenue Foch - BP 44029  
59704 Marcq-en-Barœul cedex  
Tél.: 03 20 45 46 61 - Fax : 03 20 45 43 06



@villedemarcq  
[marcq-en-baroeul.org](http://marcq-en-baroeul.org)

