PORTAGE DE REPAS
Retour d'expérience de Sandra Rondet, Directrice du CCAS de Rochefort

Le CCAS de Rochefort, en Charente-Maritime, a mis en place le portage de repas en partenariat avec La Poste. Sandra Rondet, la directrice du Centre, revient sur toutes les étapes de la prestation. Découvrez son témoignage !

LA POSTE
SOLUTIONS
BUSINESS

Lorsque le CCAS de Rochefort (17) s'est équipé d'un restaurant social, le portage de repas était réalisé par des associations privées. Le restaurant était livré en liaison froide par la cantine centrale de Rochefort. À l'époque, il était difficile d'estimer les bienfaits concrets de la mise en place d'un service de portage de repas. D'autant plus qu'en interne, il n'y avait ni véhicule ni personnel disponible pour livrer les repas. Mais l'idée avait germé. Objectif : étoffer l'offre existante et en proposer une nouvelle entièrement dédiée au portage de repas.

Le CCAS de Rochefort

Ville de 25 000 habitants située en Charente-Maritime, Rochefort bénéficie d'un service public historique d'aide à domicile, porté par son CCAS depuis 1968. L'objectif a été de s'appuyer sur ce service pour développer une offre plus aboutie.

Issue du domaine social, Sandra Rondet est devenue Directrice générale du CCAS en juillet 2016. Elle orchestre, entre autres, l'organisation du restaurant social, qui fonctionne en relation avec deux partenaires. D'un côté, les repas sont confectionnés par la Cuisine Rochefort Océan. De l'autre, La Poste, qui n'intervient pas dans le restaurant social, a pour rôle de récupérer les repas et de les livrer aux bénéficiaires.

Le CCAS, la Cuisine Rochefort Océan et La Poste ont construit ensemble l'offre de service Portage de repas, avec un objectif clair et commun : **proposer aux bénéficiaires un repas complet pour moins de 10 €**.

Sandra Rondet
Coordonne le service Portage de repas et organise la livraison auprès des bénéficiaires.

« Je veille à faire appliquer la politique sociale sur la commune auprès des publics vulnérables. »

Sandra Rondet
Directrice du CCAS de Rochefort

Quand le portage de repas devient vecteur de veille sociale

Depuis la canicule de 2003, **la veille sociale est une mission obligatoire pour tous les CCAS de France**. Elle vise à gérer et à mettre à jour régulièrement un registre d'alerte d'urgence. Finalité : mener des actions de prévention auprès de seniors pour lutter contre l'isolement, en particulier pour les personnes âgées encore autonomes vivant au domicile.

« Le véritable atout de La Poste, c'est la connaissance du public et notamment des personnes âgées, la capacité à ne pas faire uniquement de la livraison, mais aussi à poser des questions, à demander aux seniors comment ils vont. Par convention, la personne chargée de livrer le repas nous alerte si besoin. »

Sandra Rondet
Directrice du CCAS de Rochefort

Comment le CCAS a-t-il développé le projet de portage de repas ?

Sandra Rondet a d'abord reçu une publicité de La Poste sur l'offre de portage de repas par courrier. Elle s'est alors renseignée et a contacté les CCAS qui avaient déjà lancé un service similaire.

L'échange avec les partenaires a permis de **préciser les modalités de la livraison de repas**. Par exemple, il était impossible de livrer chaque jour de la semaine. Les repas du samedi et du dimanche sont donc livrés en même temps que ceux du vendredi. Des dégustations sont aussi organisées pour évaluer la qualité des plateaux.

Interrogé pour cette demande, La Poste a travaillé avec la cuisine centrale. **Des visites communes ont aussi eu lieu dans les différentes structures** : CCAS, centre de tri et cuisine.

Côté communication, le CCAS de Rochefort a réalisé un flyer expliquant la livraison de repas pour les seniors.

« Le contact est très bien passé entre tous les intervenants : on avait tous envie d'avancer dans la même direction. Nos métiers sont différents mais on a vu très rapidement les bénéfices. »

Sandra Rondet
Directrice du CCAS de Rochefort

L'ouverture du service, en août 2019, a été **relayée sur les radios locales et par voie de presse**. Le service a débuté progressivement avec 12 premiers clients. Pour autant, le CCAS ne s'était pas fixé d'objectif de rentabilité – son but premier était de faire un travail utile et de se mettre au service de la population.

Aujourd'hui, les bénéficiaires et leurs familles peuvent consulter les menus à l'avance sur le site web et la page Facebook du CCAS.

Et pendant la crise sanitaire ?

Avant la crise du Covid-19, le CCAS réalisait moins de 250 livraisons de repas par mois. Mais le nombre de demandes de portage de repas a grandement augmenté, passant de 230 en février à 520 en mars, pour arriver à 1 100 repas en avril. Bien sûr, la gestion des normes sanitaires a aussi demandé organisation et agilité. Et la tendance ne s'est pas essoufflée avec la levée du confinement ! Les seniors qui avaient l'habitude de faire leurs courses avant le confinement ont découvert le portage de repas pendant la crise et l'ont apprécié, soulignant la grande qualité des repas. Un point rassurant pour les familles.

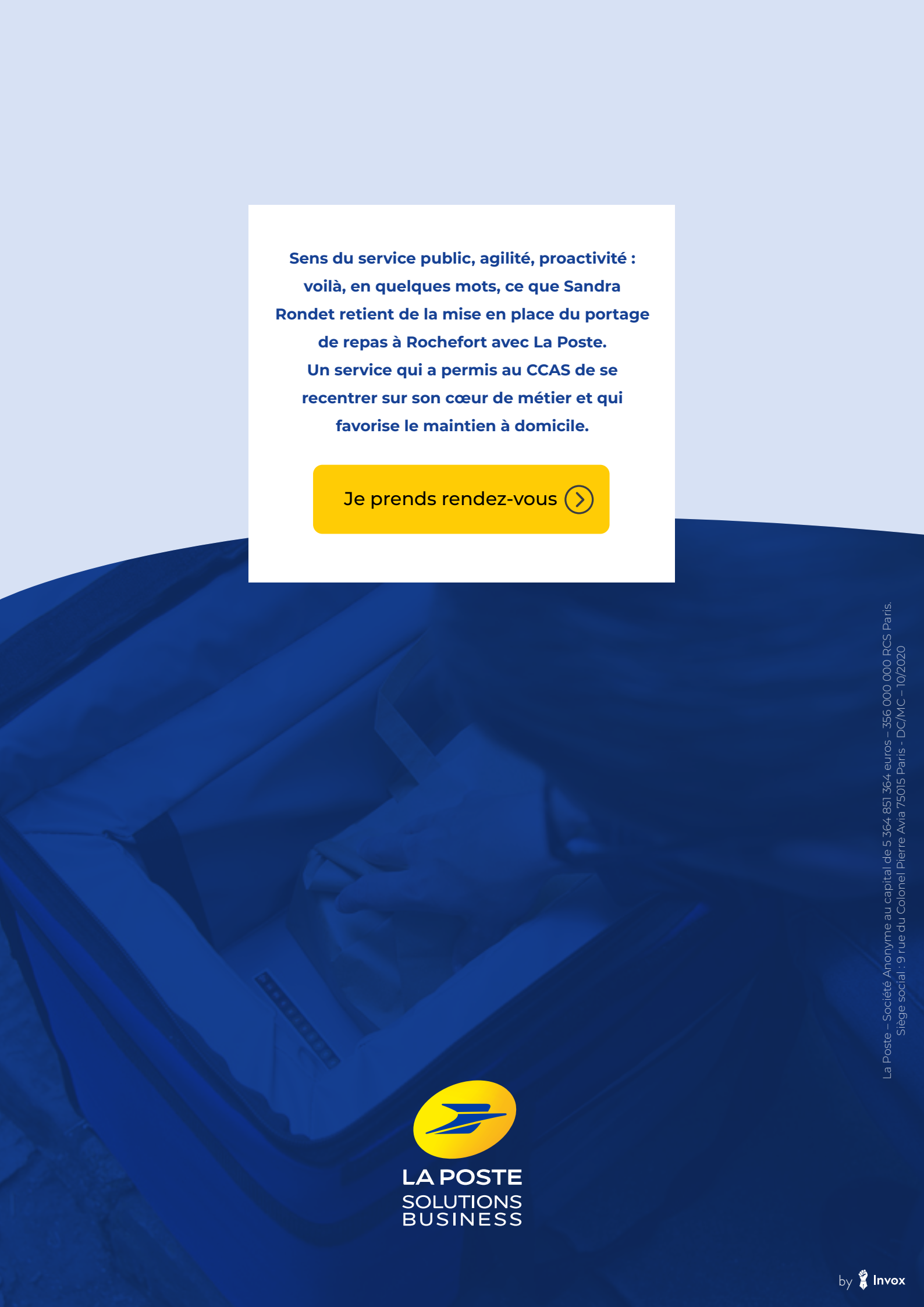
« Que ce soit du côté de La Poste ou de la cuisine, tout le monde s'est très vite adapté – je n'avais jamais vu ça auparavant dans le social. »

Sandra Rondet
Directrice du CCAS de Rochefort

Les résultats du projet

Le CCAS a mené des opérations de phoning un mois et demi après la mise en place du service afin **de connaître l'avis des bénéficiaires sur leurs repas**, établis et validés par la diététicienne rattachée à la Cuisine Rochefort Océan. « Depuis que vous livrez des repas, ma mère re-mange ! » a affirmé la fille d'une bénéficiaire, preuve que les retours sont très positifs !

Il en va de même pour le bilan global de l'aventure. Le CCAS de Rochefort a fait preuve d'une grande capacité à se remettre en question lors d'échanges relatifs à la façon de livrer les personnes. Il a aussi démontré sa réactivité et son aptitude à réajuster le fonctionnement du service. Quant aux facteurs, qui connaissaient déjà Rochefort, ils ont prouvé que **La Poste avait une réelle longueur d'avance sur la livraison**.



Sens du service public, agilité, proactivité : voilà, en quelques mots, ce que Sandra Rondet retient de la mise en place du portage de repas à Rochefort avec La Poste.
Un service qui a permis au CCAS de se recentrer sur son cœur de métier et qui favorise le maintien à domicile.

Je prends rendez-vous

LA POSTE
SOLUTIONS
BUSINESS

La Poste – Société Anonyme au capital de 5 364 851 364 euros – 356 000 000 RCS Paris.
Siège social : 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris - DC/MC – 10/2020

by Invox