

RAPPORT D'ACTIVITÉ



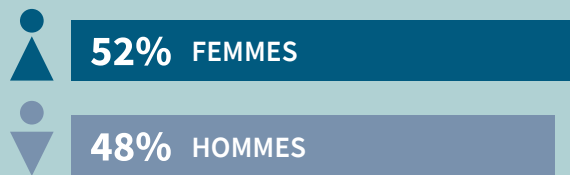
Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Grenoble



LA POPULATION GRENOBLOISE

EN QUELQUES CHIFFRES

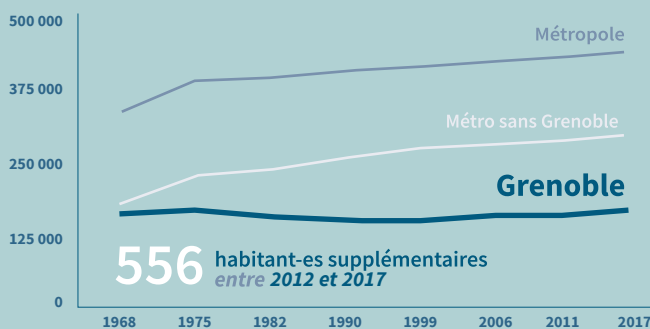
 **158 454**
habitant-es
en 2017



DENSITÉ
8 700
HAB/KM²

Evolution de la population grenobloise

SOURCE : INSEE RP 1968 À 2017



La pyramide des âges



Le logement



L'activité

 **16%** chômage

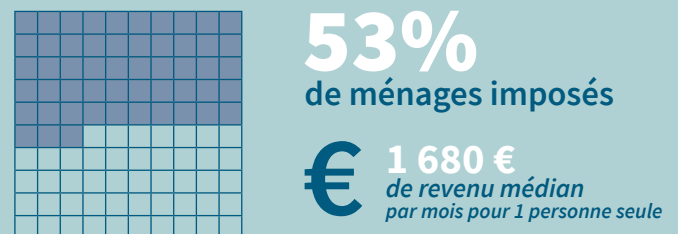
 **21%** à temps partiel

 **42%** travaillent hors de la ville

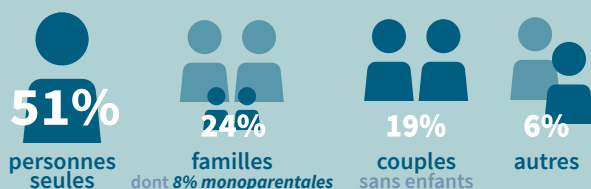
84%
DE SALARIÉS

 **77%**
en CDI ou fonctionnaire

Les revenus



La composition familiale



Les diplômes



SOMMAIRE

10

LA MISSION
OBSERVATION SOCIALE

22

PETITE
ENFANCE

32

LES
RESSOURCES

12

LUTTE CONTRE LA
PAUVRETÉ ET LA PRÉCARITÉ

26

PERSONNES
ÂGÉES

43

LA COMMUNICATION,
INFORMATION DOCUMENTAIRE
ET PARTENARIATS

I EDITO

L'année 2020 a été marquée par les élections municipales qui ont été suivies par l'installation d'un nouveau Conseil d'Administration et par le renouvellement des instances paritaires. Mais c'est surtout la pandémie qui a marqué nos esprits !

Cette année de crise sanitaire inédite, qui se poursuit encore aujourd'hui, aura en effet été marquante à bien des égards. Personne ne pouvait sérieusement imaginer qu'un jour la population de tout le pays puisse se retrouver confinée. Un confinement qui a d'ailleurs concerné plus de la moitié de l'humanité.

Cette période aura également été riche d'enseignements. Evidemment sur les forces et les faiblesses de notre système de santé. Mais aussi sur le sens du mot « solidarité ». Partout, des initiatives individuelles de proximité se sont mises en place. Partout aussi, les services publics ont rappelé leur importance, leur nécessité et même leur caractère indispensable. Ici à Grenoble, le CCAS a été au coeur de la mobilisation pour répondre aux enjeux de cette crise.

Dans l'action d'abord. Dans les EHPAD évidemment où les personnels ont été exemplaires et où la contamination des résident-es a été contenue au prix de gros efforts et d'une vigilance de tous les instants.

Dans les crèches, où les enfants de soignants ont été accueillis.

Dans l'aide d'urgence enfin, avec l'organisation de distributions alimentaires pendant toute la période de fermeture des accueils de jours et des associations caritatives.

Dans la coordination, avec les directions de la ville, avec les services de l'État, avec les CCAS des communes voisines, avec les bénévoles, avec les associations.

Tous, collectivement, nous devons être fiers de cet engagement. Fiers aussi de notre capacité d'adaptation, de notre agilité, de notre réactivité, de la mise en œuvre de nouveaux projets au plus près des besoins des usagers.

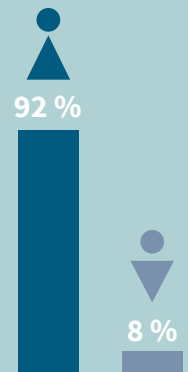
Faisons en sorte de nous appuyer demain sur les expériences nées de cette période particulière pour toujours plus d'imagination, toujours plus d'exigence, toujours plus d'efficacité dans nos actions conduites au bénéfice des Grenobloises et Grenoblois.

Nicolas KADA
Vice-Président du CCAS de la Ville de Grenoble

EN QUELQUES CHIFFRES

1 180
AGENT-ES
en effectif régulier

	Femmes	Hommes	Total	% effectif total
Catégorie A	274	34	308	26 %
Catégorie B	84	11	95	8 %
Catégorie C	723	54	777	66 %
Total	1081	99	1180	100 %



LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET LA PRÉCARITÉ

- 1 Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
 - 1 Centre d'Accueil Intercommunal
 - 1 Service d'Hébergement Alternatif
 - 1 Service de Lits Halte Soins Santé
 - 1 Service de Lits d'Accueil Médicalisés
- 1 Service des Aides sociales, de la domiciliation et de l'accompagnement social
 - 1 Pôle Inclusion Financière
 - 1 Service Aller-Vers, Accès aux droits

PERSONNES ÂGÉES

- 1 Service Social Personnes Agées
- 1 Mission «Lutte contre l'isolement des personnes âgées»
- 1 Mission «Connaissance des publics et coordination des admissions»
 - 1 Service de Soins Infirmiers à Domicile
- 4 Etablissements pour Personnes Agées Dépendantes
 - 4 Résidences Autonomie
 - 1 Centre de Jour
 - 1 Maison des Aidants
 - 1 Service de Restauration à Domicile

PETITE ENFANCE

- 1 109 places en Établissements d'Accueil du Jeune Enfant
 - 1 Pôle Accueil Petite Enfance
 - 6 Relais d'Assistants Maternelles

RESSOURCES ET COMMUNICATION

- 1 Direction Générale
- 1 Direction des Ressources Humaines
- 1 Direction des Finances et de l'Administration Générale
- 1 Direction de la Communication, Information Documentaire et Partenariats

LA POLITIQUE SOCIALE DU CCAS - CA 2020

EN 2020,

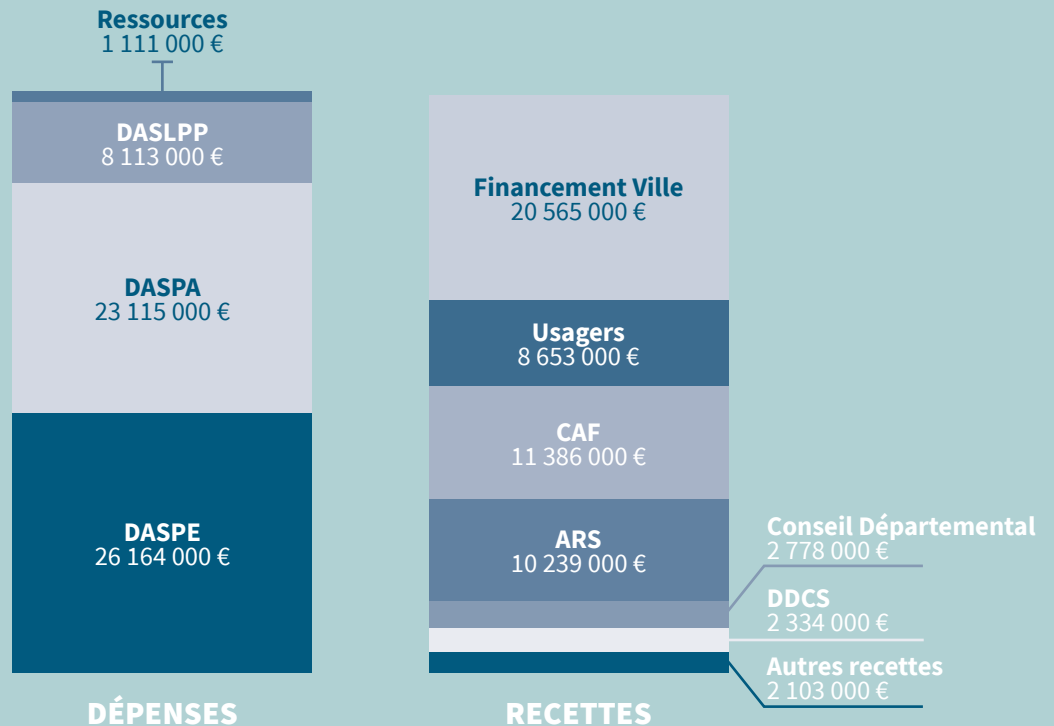


58

MILLIONS D'€
de fonctionnement*

1,7

MILLIONS D'€
d'investissement



* Présentation consolidée par politique d'action sociale : tous budgets confondus, neutralisant les refacturations entre le budget principal et les budgets annexes et entre les budgets annexes.

Résultat de fonctionnement de l'exercice

	Crédits ouverts	Réalisation
Dépenses	68 301 534,65 €	65 496 061,00 €
Recettes	68 301 534,65 €	65 050 898,90 €
Résultat de l'exercice		-445 162,10 €
Résultat repris		229 164,17 €
Résultat cumulé fonctionnement 2020		-215 997,93 €

AFFECTATION DE LA SUBVENTION VILLE

et

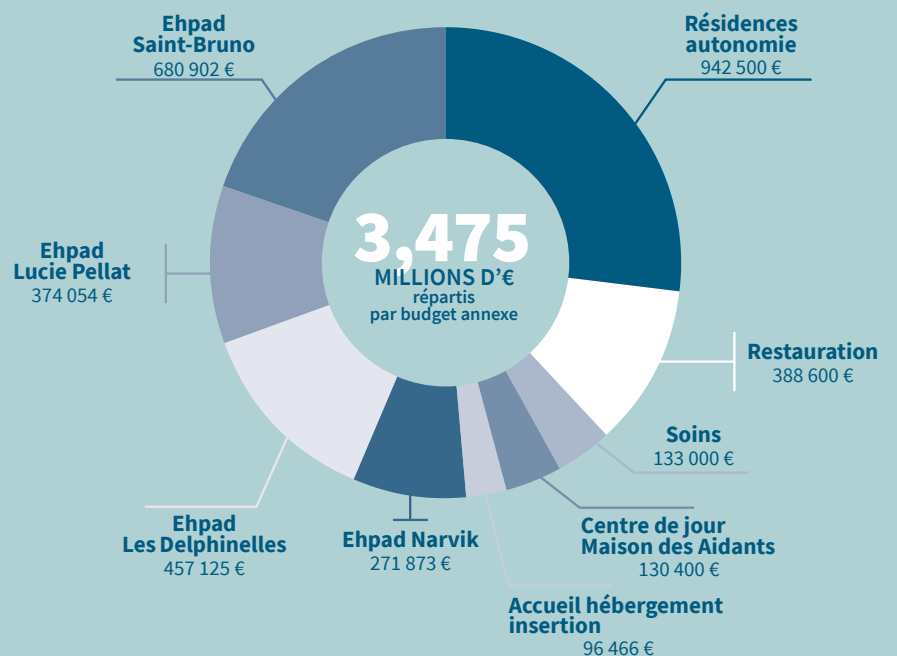
19,817

MILLIONS D'€
de subvention
totale *

dont

16,342

MILLIONS D'€
affectés au budget
principal



* Hors refacturation entre budgets

LES BUDGETS DES DIRECTIONS D'ACTION SOCIALE

Direction d'Action Sociale Personnes Agées

23,115
MILLIONS D'€
de dépenses



DÉPENSES



RECETTES

Direction d'Action Sociale Petite Enfance

26,164
MILLIONS D'€
de dépenses



DÉPENSES



RECETTES

Direction d'Action Sociale Lutte Contre la Pauvreté et la Précarité

8,113
MILLIONS D'€
de dépenses

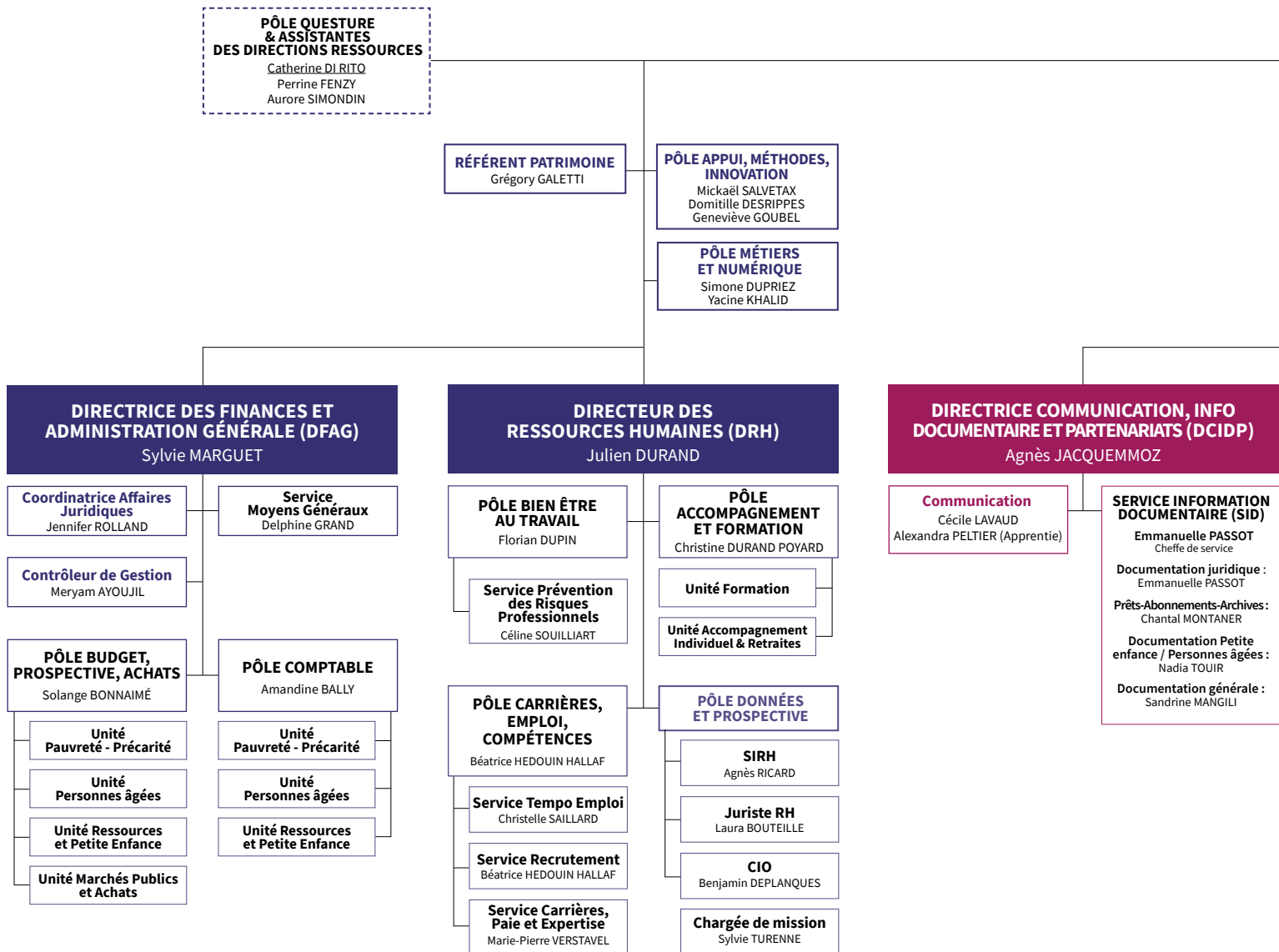


DÉPENSES



RECETTES

ORGANIGRAMME DU CCAS DE LA VILLE DE GRENOBLE



— Lien hiérarchique
 - - - - - Autorité fonctionnelle

DIRECTEUR GÉNÉRAL (DG)
Éric SIGNARBIEUX

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT (DGA)
Dimitri PHILIBERT

MISSION OBSERVATION SOCIALE
En cours de recrutement

DIRECTEUR D'ACTION SOCIALE PETITE ENFANCE (DASPE)
Auréli HENRION-GAYET (à partir du 01/10/21)

ASSISTANTES DE DIRECTION
Chantal DE FERRIERE
Sophie MARTIN DHERMONT

Chargée de mission
Aude MARXGUT

PÔLE MODE DE GARDE, SUIVI DES DEMANDES
Sylvie DE ROBERT
Adjointe de direction

PÔLE SÉCURITÉ, SANTÉ, MÉDICO-SOCIAL
Elisabeth GALLET
Adjointe de direction

Pôle Accueil Petite Enfance (PAPE) et horaires atypiques

Médecin de crèche
Dr Marion NARBEY

Service des Relais des Assistantes Maternelles (6 RAM)
RAM Alliés-Capuche
Valérie HONORE
RAM Bajatière
Marion RABIER
RAM Chorier-Berriat
Fabienne MOREL
RAM Eaux-Claires
Natacha BENIER
RAM Vieux Temple
Pascale PLATHIER
RAM Prémol
Sarah GASSAN

Equipe de Psychologues
Morgane EXERTIER
Nadieh PRAVAZ
Dhouha YAHYAOUJI
Laetitia GUILLAUME

Formatrices Petite Enfance
Jacqueline BLOYET
Mireille CHARLES
Anne RAMAT

PÔLE EAJE ET PROJETS TRANSVERSAUX
Laure ORSINI
Directrice déléguée

PÔLE EAJE ET PROJETS TRANSVERSAUX
Sylvia COMELLI
Directrice déléguée

EAJE 3 POM
Armelle LAYBROS

EAJE ABRYS
Sylvie VALLOIS

EAJE ANTHOARD
Corinne BLANC CHATELET

EAJE CHAPI CHAPO
Jenna FOUILLEN

EAJE CHARREL
Claire CHEVRIER

EAJE JARDIN DE VILLE
Clotilde PENICAUT

EAJE LA RIBAMBELLE
Auréli AGULLANA

EAJE LA VOIE LACTÉE
Marjorie NUNES

EAJE LES CASTORS
Catherine DUCRUET

EAJE LES FRÈNES
Anne VIOSSAT

EAJE MALHERBE
Lucile ROUMEZIN

EAJE MARIE CURIE
Bernadette BONATO

EAJE MUTUALITÉ
Nadia BEKKAL

EAJE VIGNY MUSSET
Roxane JAQUILLARD

EAJE ANATOLE FRANCE
En cours de recrutement

EAJE ARMAND
Brigitte FELDIS

EAJE BIZANET
Florence GRANDJEAN

EAJE CHÂTELET
Monique VIGUIE

EAJE EAUX CLAIRES
Myriam RIVOIRE

EAJE ELISÉE CHATIN
Charlotte GUINIER

EAJE ILOTS MARMOTS
Julien MAURICE

EAJE LA CHRYSALIDE
Véronique MACIA

EAJE LA GOËLETTE
Laurence MOREL

EAJE LES GENÈTS
Nathalie LOISY

EAJE MILLE PATTES
Anne GERBER

EAJE NEW YORK
Isabelle PALENI

EAJE VIEUX TEMPLE
Carole ROCCHIETTI

EAJE VILLENEUVE
Mathieu ROUCHOUZE

DIRECTRICE D'ACTION SOCIALE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET LA PRÉCARITÉ (DASLPP)
Marion BRUNAT-MORTIER

ASSISTANTE DE DIRECTION
Célia GUILBOT-HELLARD

PÔLE HÉBERGEMENT ET SANTÉ
Thomas Chevigny
Directeur délégué

PÔLE ACCUEIL, ACCÈS AUX DROITS, ACCOMPAGNEMENT
Céline FAURE
Directrice déléguée

Service Lits Halte Soins Santé (LHSS) & Lits d'Accueil Médicalisés (LAM)
Fanny LUMALE

Pôle Inclusion Financière (PIF)
Florence GUILCHER

Service de l'Hébergement Alternatif (SHA)
Le Rondeau
Appartements (temporaires)
Dispositif hôtelier
Valérie GODZIK

Service Aller-Vers, Accès aux Droits (AVAAD)
Michèle BUTTARD

Service des Centres d'Hébergement et Réinsertion Sociale
CHRS / CAI (urgence)
CHRS Henri Tarze (insertion)
Jean-Alexandre PEYROTTE
Véronique GNEMMI - Directrice adjointe

Service Aide Sociale, Domiciliation, Accompagnement (ASDA)
Marina GUIDOUX

MISSION GRANDE MARGINALITÉ
Elsa BLANCHOT
Chargée de mission

DIRECTRICE D'ACTION SOCIALE PERSONNES ÂGÉES (DASPA)
Marion LEDUC

ASSISTANTE DE DIRECTION
Emeline BOURNETON

PÔLE AUTONOMIE ET VEILLE SOCIALE
Sandrine TIE BI
Directrice déléguée

PÔLE ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PERSONNES ÂGÉES
Joëlle SIBILLE
Directrice déléguée

Service Restauration À Domicile (RAD)
Monique CLAVERIA

Mission Lutte contre l'isolement des aînés
Élodie DESROSIERES

CENTRE DE JOUR ET MAISON DES AIDANTS
Elisabeth ESTEVE BOREL

Mission Connaissance des publics et coordination des admissions
Poste vacant

RÉSIDENCE AUTONOMIE LES ALPINS
Denise COTIN

Service Social Personnes Âgées (SSPA)
Dominique PARA

RÉSIDENCE AUTONOMIE LE LAC
Nagete DJEFFAL

RÉSIDENCE AUTONOMIE MONTESQUIEU
Nathalie LOPEZ

RÉSIDENCE AUTONOMIE SAINT LAURENT
Bernadette FOURNIER

PÔLE DÉPENDANCE ET SOIN
Jean-Yves PICHOT
Directeur délégué

Service Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)
Equipe spécialisée Alzheimer
Amandine DURAND
Accompagnement Psychologique
Solidea DI SCHIENA

Mission Coordination Prendre Soins
Auréli NEVEU

SSIAD 1 - VERCORS
Amandine DURAND FOISSET

EHPAD LES DELPHINELLES
Patricia AIME

SSIAD 2 - CHARTREUSE
Virginie INDOCINA

EHPAD LUCIE PELLAT
Maud MARCELLOT

SSIAD 3 - VERCORS
Audrey KOUDOURADJIAN

EHPAD NARVIK
Patricia AIME

SSIAD 4 - BELLEDONNE
Sok Sophatei KANG

EHPAD SAINT BRUNO
Julie CRESTANI

SSIAD 5 - CHARTREUSE
Habiba KAHLERRAS

SSIAD 6 - BELLEDONNE
Isabelle FILIPPI

La Mission

OBSERVATION SOCIALE

La **Mission observation sociale** est rattachée à la Direction générale et travaille en transversalité avec les Directions d'action sociale et la mission transversalité-innovation.

1 ETP
partagé Ville / CCAS

Pilotée par la responsable de l'observation sociale (1 ETP partagé CCAS/Ville complété par un stage de niveau master 6 mois chaque année), la mission occupe une fonction ressource d'aide à la décision permettant aux élu-es, administrateur-trices et professionnel-les de la Ville et du CCAS de partager une meilleure connaissance de la population grenobloise et des publics de l'action sociale.

La mission observation sociale s'appuie pour cela sur les données d'activités des services et sur des données externes, à des échelles d'observation allant de la métropole aux quartiers de Grenoble. Elle rédige des diagnostics, notamment l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS), obligation réglementaire pour les CCAS, et met à disposition des directions d'action sociale et des services les éléments d'observation et de diagnostic pertinents pour leurs actions.

Les travaux de la mission observation sociale se déclinent en **3 axes principaux** :

1

Réalisation et valorisation de l'Analyse des Besoins Sociaux

2

Accompagnement des directions et services dans leurs besoins d'observation

3

Contribution aux démarches d'observation en réseau

Les différents travaux réalisés pour le CCAS ou la Ville de Grenoble s'intègrent plus globalement dans l'écosystème local de l'observation grâce aux partenariats noués depuis de nombreuses années :

- **L'Obs'Y** (réseau des observatoires de l'agglomération grenobloise mis en place en 2013 dont la Ville et le CCAS sont membres).
- **L'UDCCAS** et plus spécifiquement le groupe de travail technique « ABS ».
- **Le programme partenarial de l'Agence d'urbanisme de l'agglomération grenobloise.**
- Les travaux, séminaires et échanges de pratiques au sein notamment de la **Plateforme de l'observation sanitaire et sociale Auvergne-Rhône-Alpes** (PFOSS).

PRINCIPALES ACTIVITÉS DE LA MISSION OBSERVATION SOCIALE EN 2020

Production de diagnostics et d'études pour alimenter la réflexion et l'aide à la décision

L'analyse des besoins sociaux

À Grenoble, l'analyse des besoins sociaux est réalisée chaque année. Ce travail s'intègre dans le cadre d'une démarche globale d'observation et de veille sociale, permettant de mettre en lumière et d'analyser les spécificités, évolutions et enjeux du territoire en matière démographique, sociale et économique.

L'analyse des besoins sociaux est un document ressource qui dépasse le cadre strict de l'obligation réglementaire pour constituer un outil partagé de connaissance de la population grenobloise. Son utilité va au-delà du cadre resserré du conseil d'administration du CCAS puisque l'ABS est également présentée aux élu-es de la Ville de Grenoble et valorisée auprès de l'ensemble des agent-es des deux institutions. De plus, elle est accessible à tous et toutes par le biais du site internet de la Ville de Grenoble, permettant d'accompagner et de nourrir le débat public. Enfin, elle fait aussi l'objet depuis quatre ans d'une présentation lors d'un séminaire auquel sont conviés de nombreux partenaires du territoire.

L'analyse des besoins sociaux 2020 est consacrée à la compréhension des enjeux en matière de **précarité à Grenoble**. Son contenu a fait l'objet d'une adaptation afin de **tenir compte de la crise sanitaire** qui touche le territoire national et grenoblois depuis le début d'année 2020.

L'analyse des besoins sociaux 2020 est téléchargeable sur le site de la Ville de Grenoble : www.grenoble.fr, rubrique Vie municipale, Documents et données, Documents publics.

Les autres travaux

La mission observation sociale a produit des **diagnostics socio-démographiques à l'échelle des secteurs** et participé à la réflexion d'un groupe de travail sur les horaires atypiques.

Implication dans les travaux partenariaux et la vie des réseaux

Plateforme d'observation sanitaire et sociale

Participation aux rencontres
Recueil des besoins/pilotage
Alimentation de la newsletter :
valorisation des travaux réalisés

OBS'Y

Participation aux travaux partenariaux

LA MISSION
OBSERVATION SOCIALE

Union Départementale des CCAS (UDCCAS)

Intérim de coordination
du groupe ABS

IBEST Bien vivre

Participation au groupe projet
d'exploitation

Focus 2020

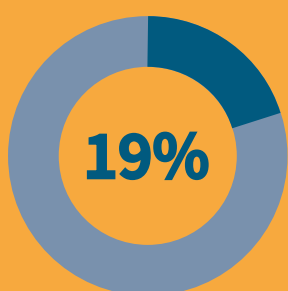
Animation du réseau de l'observation

Le travail régulier avec les directions d'action sociale et les directions des Départements « Ville solidaire » et « Ville Émancipatrice » de la Ville se poursuit en 2020 afin de renforcer la culture de l'observation, de systématiser la veille et l'identification des besoins des usager-ères et habitant-es pour améliorer la connaissance et l'analyse.

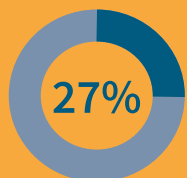
Définition de la feuille de route de l'observation sociale pour le nouveau mandat

Suite aux élections municipales et au renouvellement du Conseil d'administration du CCAS et de l'équipe municipale, il s'agira de partager les travaux d'observation sociale avec les nouveaux élu-es et d'identifier les pistes de travail pour la période 2020-2026.

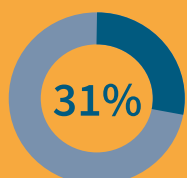
EN QUELQUES CHIFFRES



Taux de pauvreté de la population grenobloise



chez les moins de 30 ans



chez les familles monoparentales

Entre 2013 et 2018
UNE PROGRESSION
DE LA POPULATION
À BAS REVENUS



soit
3 000
personnes supplémentaires

Malgré des **revenus élevés** en comparaison avec d'autres grandes villes, des **inégalités fortes** entre les ménages les plus aisés et les plus pauvres, et ceux **absents des statistiques**

Sources : INSEE FILOSOFI 2015
IBEST 2018, Grenoble Alpes Métropole
CAF de l'Isère - 2013/2018

Attention : ces données de contexte sur la population grenobloise, issues des fichiers fiscaux ou de l'enquête IBEST menée par téléphone, ne prennent pas en compte la situation des ménages les plus précaires, et notamment une partie des publics accompagnés par le CCAS.

PAUVRETÉ &
CONDITIONS DE VIE



déclare se restreindre sur les vacances et les loisirs



estime que sa situation financière est juste voire difficile

La Direction d'Action Sociale

LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET LA PRÉCARITÉ

La Direction d'Action Sociale Lutte contre la Pauvreté et la Précarité (DASLPP) est en charge des activités liées à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de pauvreté et de précarité.

Elle poursuit 4 finalités principales :

- **Mettre en œuvre le projet stratégique du CCAS en matière de lutte contre la pauvreté et la précarité** : accès aux droits et lutte contre le non-recours, accompagnement social global, contribution à la fluidification des parcours rue-logement et à la résorption des squats et bidonvilles, participation aux démarches innovantes d'hébergement/logement, soutien des dynamiques de sortie de pauvreté et d'insertion.
- **Assurer le fonctionnement harmonieux** des services et établissements du CCAS dans son champ d'intervention en les positionnant en tant que lieux de vie,
- **Assurer une fonction stratégique de prospection**, de capacité d'initiative et d'innovation, mais aussi de vigilance et d'alerte et d'analyse du territoire,
- **Contribuer activement à la démarche d'évolution culturelle de l'institution, dans le sens d'une plus grande transversalité entre domaines d'activité**, d'une coopération permanente entre directions d'action sociale et directions ressources du CCAS, et d'une capacité à travailler en réseau.

Cette politique s'articule autour de quatre axes prioritaires : affirmer l'investissement du CCAS dans l'accès aux droits, la lutte contre le non recours et contre l'isolement ; Fluidifier et sécuriser les parcours rue-logement ; Améliorer la qualité des hébergements ; Soutenir les dynamiques de sortie de pauvreté et d'insertion.

La DASLPP compte 2 directions déléguées ou pôles : « Hébergement et Santé », « Accueil, Accès aux droits, Accompagnement »



Faits marquants 2020

L'année 2020 a été une année très particulière et complexe pour l'ensemble des services et établissements de la direction. Si tous ont maintenus leur activité, transformant pour certains leurs modalités d'intervention et d'interactions avec les usagers, le contexte sanitaire et les directives nationales associées ont entraîné : une priorisation de la gestion de crise, une adaptation continue, une gestion des services, missions et activités avec maintien de la qualité d'accueil et d'accompagnement avec des équipes réduites, une transformation des organisations et fonctionnements intégrant de nouveaux protocoles et règles de vie, des innovations, actions nouvelles et liens partenariaux orientés sur la recherche de réponses adaptées à des besoins différents liés à la crise. Ces différents éléments ont demandé un engagement et un investissement très importants aux équipes et à leurs responsables qui méritent d'être soulignés dans ce rapport d'activité.

En parallèle des enjeux liés au contexte sanitaire la Direction, ses services et établissements sont restés connectés aux différents projets en cours. Si plusieurs d'entre eux ont nécessairement pris du retard, aucun n'a été abandonné. Leur déploiement a été repris dès que cela a été possible avec la volonté d'associer équipes, usagers et partenaires. Plusieurs services de la Direction ont également été mobilisés dans le suivi d'indicateurs visant

à appréhender l'évolution des besoins sociaux sur le territoire dans un contexte de crise économique et sociale marquée. Cette mobilisation sera poursuivie en 2021 dans l'objectif de pouvoir mettre en place des actions adaptées de façon réactive.

La Direction, ses services et établissements se sont préparés à pouvoir investir, à la suite de la mise en place du nouveau Conseil d'Administration, de nouveaux axes de travail et projets.

À noter la réponse à plusieurs appels à manifestation d'intérêt et appels à projets au cours de l'année 2020 dont plusieurs ont obtenu une réponse positive.

Perspectives 2021

Pérennisation de plusieurs dispositifs favorisant l'accès aux droits, développement de l'offre d'accueil et d'hébergement, investissement affirmé sur de nouvelles modalités d'hébergement (habitat collectif conventionné), amélioration continue de la qualité des hébergements, mise en place d'actions innovantes de soutien des ménages en difficulté constituent des enjeux majeurs pour l'année 2021.

LE SERVICE AIDES SOCIALES, DOMICILIATION ET ACCOMPAGNEMENT (ASDA)

L'ACCOMPAGNEMENT DE BÉNÉFICIAIRES DU RSA

Le service d'Accompagnement Social global des personnes domiciliées au CCAS de la ville de Grenoble allocataires du Revenu de Solidarité Active en parcours santé-social-insertion (SATIS-ASC) a été intégré au nouveau service Aides Sociales, Domiciliation et Accompagnement (ASDA).

2 travailleurs sociaux & 1 secrétaire / chargée d'accueil sont mobilisés sur cette mission située 8 rue du Sergent Bobillot dans les mêmes locaux que le SHA et l'AVAAD.

Dans le cadre de la convention signée en 2019, le service a poursuivi en 2020 sa mission d'accompagnement social global des personnes domiciliées au CCAS de Grenoble, orientées par le Département dans le cadre du parcours RSA Santé-Social-Insertion (PSSI).

148

**PERSONNES ACCOMPAGNÉES SUR L'ANNÉE,
DONT 126 DANS LE CADRE DU PARCOURS RSA PSSI**

Conformément au principe de non abandon, **22 personnes** accompagnées par le service au préalable et n'ayant pas pu être orientées sur un autre accompagnement ont continué à bénéficier d'un suivi. La file active des personnes accompagnées hors RSA tend à se réduire (7 fins de suivi en 2020).

Les travailleurs sociaux du service sont aussi parfois amenés à recevoir des personnes hors accompagnement pour réaliser l'instruction du RSA.

Ce sont en général des personnes en très grande difficulté sociale qui ont été repérées via des entretiens de domiciliation ou par l'équipe Aller-Vers Accès Aux Droits (AVAAD) du CCAS.

Ces personnes en difficultés pour réaliser leurs démarches d'accès aux droits sont ainsi reçues par les travailleurs sociaux pour leurs premières démarches (domiciliation, ouverture d'un compte bancaire, papiers d'identité, ouverture de RSA et de la Couverture Maladie Universelle (CMU)).

Celles-ci ont ensuite la possibilité de rentrer sur un parcours SSI et ainsi poursuivre leur accompagnement au sein du service.

Sur orientation du Département, en 2020, **61 nouvelles personnes** ont été accompagnées par le service (67 en 2019, 94 en 2018).

60

**FINS D'ACCOMPAGNEMENT
EN 2019**

Dans 58% des cas, cette fin d'accompagnement correspond à une entrée en logement, la suite de l'accompagnement étant assuré par un Service Local de Solidarité du Département.

Hors accompagnement RSA PSSI, 7 fins de suivi ont eu lieu en 2020 : 5 entrées en logement et 2 arrêts par les personnes accompagnées.

Perspectives 2021

Mise en œuvre de projets transverses et thématiques à destination des usagers.

LES AIDES SOCIALES FACULTATIVES

Les **aides sociales facultatives** du CCAS de la Ville de Grenoble s'adressent aux personnes isolées et ménages sans enfant. Elles sont accordées sous forme de subventions ou de prêts et sont destinées à apporter une aide financière pour l'alimentation, le logement, l'énergie, la santé, la formation, le transport...

Évolution des aides sociales facultatives	2017	2018	2019	2020
Nombre de ménages demandeurs *	2 041	1 962	1 925	1 900
Nombre de ménages aidés *	1 718	1 628	1 604	1 635
Total accordé *	501 214 €	472 121 €	487 439 €	556 107 €

* Cumul des bénéficiaires de toutes aides de la commission permanente, y compris pour les dispositifs spécifiques liés à la Cellule de Veille Jeunes Majeurs et au Service de l'Hébergement Alternatif.

Le montant total des aides allouées augmente de manière assez importante cette année bien que le nombre de bénéficiaires soit relativement stable. Ce double constat s'explique en partie par le fait que pour une part importante des bénéficiaires, les demandes ont été plus récurrentes mais aussi que le nombre de nouveaux demandeurs est en forte hausse à compter de juillet 2020. Il faut noter aussi que le montant moyen d'une aide remonte de 158€ à 162€.

162€

**MONTANT MOYEN D'UNE AIDE
CONTRE 158 € EN 2019**

Malgré une forte baisse des demandes pendant la première période de confinement (moins de 300 demandes par mois), plus de 300 demandes supplémentaires ont été traitées en 2020 par rapport à 2019 (3998 en 2020 pour 3686 en 2019).

L'AIDE SOCIALE LÉGALE

L'**aide sociale légale** est une mission réglementaire du CCAS.

Elle consiste en l'instruction de dossiers déposés par des personnes âgées ou en situation de handicap dans le but d'obtenir, en fonction de leur situation, la prise en charge par le Département de certaines charges, notamment liées à l'hébergement (en structure adaptée), l'alimentation ou encore l'entretien du logement.

Évolution des bénéficiaires de l'aide sociale légale	2017	2018	2019	2020
Personnes âgées	274	316	295	265
Personnes handicapées	150	179	182	158

L'AIDE AUX VACANCES

L'**aide aux vacances** permet d'aider les familles à faibles ressources à financer les loisirs de leurs enfants (accueil en centre de loisirs et séjour avec hébergement).

Évolution des aides aux vacances allouées	2017	2018	2019	2020
Journées - enfants	43 815	45 642	43 603	30 355
Dépenses engagées	270 031€	271 997€	265 283€	158 181€

Le contexte sanitaire et les mesures prises au niveau national ont largement impacté le recours aux accueils de loisir pour les enfants, ceci expliquant la diminution significative entre 2020 et les années précédentes du nombre de journées - enfants soutenus et du montant global dépensé dans le cadre de ce dispositif.

L'ÉLECTION DE DOMICILE

L'**élection de domicile** permet à des personnes sans domicile stable (hors demandeurs d'asile), d'élire domicile dans une commune et d'avoir une adresse administrative permettant d'engager des démarches d'accès aux droits auprès des administrations et services publics.

Fin 2020,

2 185

PERSONNES BÉNÉFICIAIRES D'UNE BOÎTE AUX LETTRES ACTIVE AU CCAS (CONTRE 1 547 EN 2018)

Évolution des domiciliations au CCAS	2017	2018	2019	2020
Boîtes aux lettres actives au 31/12	1482	1547	1929	2185
Nouvelles demandes d'élection de domicile	1072	1091	1391	1274

Le nombre de boîtes aux lettres actives au 31 décembre 2020 est plus important que l'année précédente. L'augmentation est néanmoins moins marquée qu'entre 2018 et 2019. A noter que le CCAS a acté la prolongation jusqu'à fin septembre de la domiciliation pour les personnes pour lesquelles elle arrivait à échéance pendant la 1ère période de confinement.

Perspectives 2021

Projet de réorganisation du service à compter de septembre 2021 visant à améliorer l'identité de service, la fluidité de communication interne ainsi que la continuité d'accueil et la qualité de service, notamment au niveau de la domiciliation

Mise en œuvre d'une organisation favorable à l'efficacité des liens entre le service et l'accueil du CCAS

LE PÔLE INCLUSION FINANCIÈRE

Le **Pôle Inclusion Financière** s'intègre dans la politique de soutien aux ménages en difficultés économiques. Il comprend :

LA PLATEFORME BUDGET,

Labellisée Point Conseil Budget par l'Etat en 2019, point d'accueil gratuit, professionnalisé, et accessible sans aucun critère de statut pour toute personne rencontrant des difficultés financières.

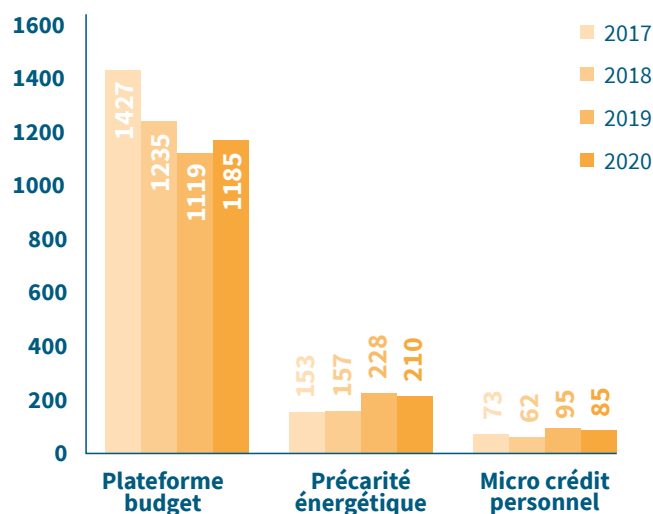
LA PLATEFORME DE LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Repérées par un professionnel de l'action sociale, les personnes orientées bénéficient d'une évaluation de leur situation qui débouche sur un plan d'action. Des visites à domicile réalisées par ULISSE ENERGIE peuvent être préconisées (diagnostic sociotechnique du logement et de la consommation énergétique).

LE DISPOSITIF DE MICRO CRÉDIT PERSONNEL

Son objectif est de rendre accessible un prêt à tous les grenoblois-es qui ont besoin d'un crédit adapté, mais qui en sont exclus ou contraints de s'orienter vers des solutions de remplacement coûteuses et risquées de type crédits renouvelables.

Évolution du nombre de rendez-vous réalisés



420

**PERSONNES DIFFÉRENTES
REÇUES EN 2020**

130

**DIAGNOSTICS SOCIOTECHNIQUES RÉALISÉS
CONTRE 170 EN 2019**

Faits marquants 2020

En 2020, 420 personnes différentes ont été reçues (volume quasi stable par rapport à 2019), avec un nombre de rendez-vous total plus important. Depuis la fin de la 1^{ère} période de confinement, le service suit de très près l'évolution de la demande d'accompagnement. En 2020, il n'est pas constaté d'augmentation du nombre de demandeurs ou d'évolution dans les caractéristiques du public. Ces évolutions sont attendues pour 2021.

L'activité de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique a baissé en 2020 par rapport aux années précédentes. Le nombre de demandeurs a diminué et le nombre de personnes reçues légèrement aussi. Les périodes de confinement ayant limité les possibilités d'intervention à domicile ainsi que les demandes des usagers, environ 130 diagnostics sociotechniques ont été réalisés contre 170 en 2019.

Perspectives 2021

Poursuite du développement d'ateliers en collectif pour lever les tabous autour de l'argent (action « Osons parler d'argent »)

Redéfinition du pilotage et du fonctionnement de plateforme précarité énergétique, relance du comité de pilotage partenarial

Expérimentation d'un dispositif de microépargne

L'ALLER-VERS, ACCÈS AUX DROITS (AVAAD)

Le service **Aller-vers Accès aux Droits** a été créé en avril 2019. Son objectif est de faciliter l'accès aux droits des plus démunis et de lutter contre le non recours par la mise en place d'actions de **repérage, diagnostic, information, orientation et mise en lien avec les acteurs**. Pour ce faire, il inclut plusieurs dispositifs dont le point commun est la guidance de ménages qui ont formulé des demandes d'accès aux droits dans le cadre spécifique de chacun des projets. **Ces trois dispositifs ont été pérennisés en novembre 2020.**

CELLULE DE VEILLE JEUNES MAJEURS :

En 2020, la CVJM a étudié la situation de 60 jeunes en situation de rupture (50 en 2019). Le Fonds Coup de Pouce* lié à ce dispositif a aidé 25 jeunes à hauteur de 15 378 euros principalement pour le financement de nuitées d'hébergement visant la prévention de l'aggravation des ruptures et de l'exclusion (19 jeunes en 2019 pour un budget de 9149 euros). La rupture familiale pouvant mener à la vie à la rue est la raison la plus fréquente motivant une demande.

La mobilisation d'un partenariat riche et diversifié permet la mise en place d'un maillage individualisé autour de chaque situation permettant aux jeunes de retrouver une certaine autonomie dans des délais de quelques mois. Il permet également une meilleure interconnaissance des acteurs et une analyse en temps réel des problématiques rencontrées par les jeunes sur la commune de Grenoble.

ALLER VERS ET COORDINATION ERRANCE :

L'action d'aller-vers, en continuité des actions précédentes de maraude sociale, a permis le repérage et le soutien de 63 ménages, représentant 158 personnes (adultes et enfants) en détresse sociale, isolées et sans abri sur le territoire de la commune de Grenoble (29 en 2019). Elles ont souvent été rencontrées à plusieurs reprises en raison des délais longs d'attente pour l'accès aux places d'hébergement d'urgence. 44 % du public sont en situation administrative complexe, 31 % sont des demandeurs d'asile. 42 % sont des hommes seuls ; 41 % des couples avec enfants.

Le service anime aussi une coordination régulière qui associe différents services du CCAS et de la Ville visant à étudier ces situations et à identifier les orientations envisageables. Celle-ci a pris un rôle important lors de la première période de confinement du fait d'une multiplication des interpellations et de la nécessité d'un lieu de coordination entre les acteurs Ville et CCAS.

LA CARAVANE DES DROITS :

Au début de l'année 2020, ce dispositif mobile d'accès aux droits des grenoblois-es a été expérimenté pendant trois mois sur trois quartiers de la Ville : Abry, Clos d'Or et Saint-Laurent et a repris en juin-juillet, à la suite de la 1^{ère} période de confinement, dans le but d'aller à la rencontre de ménages ayant pu voir leur situation d'accès aux droits se complexifier du fait du contexte. Il constitue un lieu à l'écoute des besoins des habitants et propose des conseils en orientation.

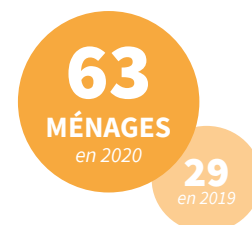
En 2020, 114 nouvelles demandes ont été déposées lors d'un entretien approfondi réalisé par un travailleur social. Les conseils en orientation donnés directement aux personnes ne sont pas comptabilisés ainsi que les ménages fréquentant l'espace de convivialité. À l'issue de cette expérimentation, le dispositif a fait l'objet d'une démarche évaluative associant les usagers et les partenaires.



CVJM,

15 378 €

* BUDGET DU FONDS
COUP DE POUCE
CONSOMMÉ



42 %
D'HOMMES
SEULS

41 %
DE COUPLES
AVEC ENFANTS



Perspectives 2021

Élaboration participative du projet de service visant à asseoir l'identité du service, ses missions et ses modalités d'intervention en faveur de l'accès aux droits et à l'inscrire dans le projet stratégique du CCAS dans la durée.

Inscription dans le paysage institutionnel d'accès aux droits et de lutte contre le non-recours les dispositifs de la Caravane des droits et de la Cellule de veille jeunes majeurs tout en renforçant les actions d'aller-vers du service notamment sur les lieux conventionnés et les formes d'habitat temporaire et transitoire.

Poursuite de la mission d'ingénierie de projets notamment pour le développement d'actions autour des jeunes.

Développement de l'aller-vers en direction des publics résidents au sein des lieux d'habitat collectif conventionnés et des personnes hébergées temporairement à l'hôtel

LES DISPOSITIFS D'HÉBERGEMENT

Rattaché au pôle Hébergement et Santé, le **Service de l'Hébergement Alternatif (SHA)** participe à la résorption des squats et bidonvilles installés sur le territoire communal et à la mise à l'abri de ménages dépourvus de chez-soi décent. C'est un service d'hébergement d'urgence de 240 places environ (dont 78 financées par l'Etat) qui regroupe les 3 dispositifs suivants :

- Le site d'hébergement : 80 places
- Un dispositif de 16 appartements répartis dans le diffus : 100 places
- Un dispositif hôtelier : environ 60 places

En 2020,

75

MÉNAGES HÉBERGÉS AU SEIN
DU SERVICE DE L'HÉBERGEMENT
ALTERNATIF

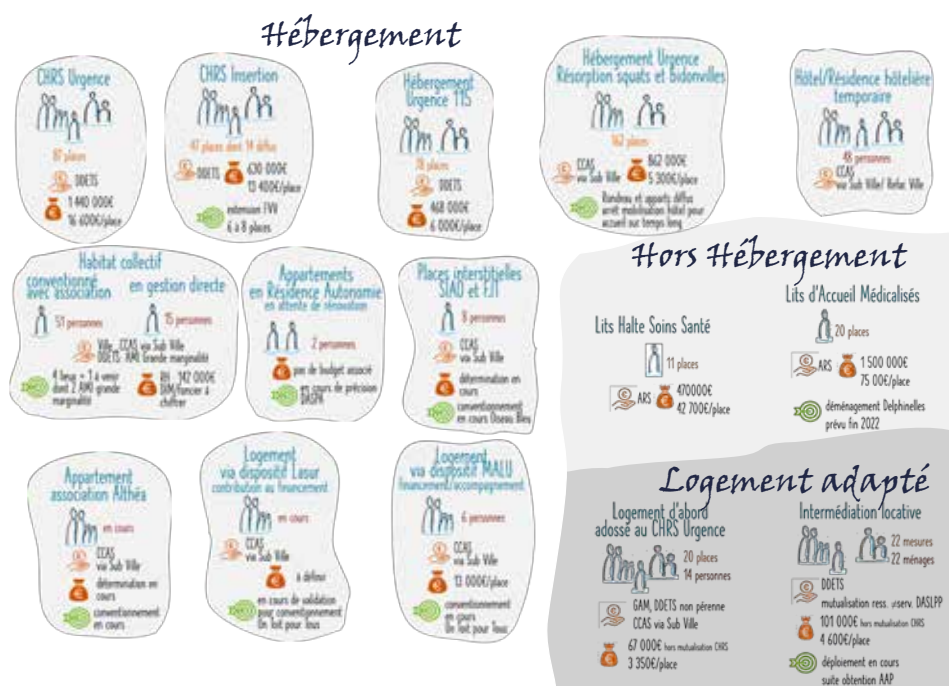
soit **273 personnes**

dont :

21

MÉNAGES HÉBERGÉS
SUR LES 78 PLACES ACCESSIBLES
SUR ORIENTATION DU 115

soit **84 personnes**



Évolution de l'activité

	2017	2018	2019	2020
Dispositif hôtelier	187	93	162	77
Appartements temporaires	99	106	130	111
Rondeau	112	122	109	85
NOMBRE DE PERSONNES HÉBERGÉES	471	396	401	273

La diminution significative du nombre de personnes hébergées en 2020 s'explique par un nombre de sorties en baisse, dû au contexte sanitaire et ses impacts sur l'accompagnement social des ménages et le manque de perspectives adaptées pour ces derniers.

Faits marquants 2020

Atterrissage du projet ambitieux d'aménagement du site du Rondeau visant l'amélioration des conditions de vie des familles, l'adaptation aux usages et l'amélioration des conditions de travail des agents

Fonctionnement du service largement impacté par la crise sanitaire sur tous les champs de l'accompagnement social et quotidien des ménages

Poursuite et finalisation de l'accompagnement à la communication d'équipe par un prestataire extérieur, projet visant à répondre aux principaux enjeux de structuration et de coordination de l'activité.

Élaboration de la méthodologie de construction du projet de service et lancement des groupes de travail

Mise en place de projets opérationnels prioritaires partenariaux ; soutien à la parentalité et prise en compte des besoins des enfants et des jeunes, sécurisation du site et des alentours, amélioration de l'accès à la santé.

Perspectives 2021

Finalisation des travaux du nouveau site du Rondeau et accompagnement à son appropriation par les professionnels et les résidents. A noter que la zone intègre, en plus de l'aire d'hébergement du CCAS, 2 terrains sédentaires et une aire de passage pour les gens du voyage.

Diminution du recours au dispositif hôtelier pour l'accueil au long cours et remplacement par des solutions plus adaptées et moins coûteuses.

Élaboration du projet de service 2020 - 2023 associant les professionnels et les résidents visant à construire une vision commune du service et une base solide pour l'accueil et l'accompagnement des ménages ;

Poursuite des projets en cours : soutien à la parentalité, soutien à l'insertion des adolescents et jeunes majeurs, sécurisation du site du Rondeau et des alentours, accès aux soins et à la santé.

Renforcement de la dynamique partenariale pour la mise en place d'actions visant l'orientation des ménages vers les acteurs et structures de droit commun.

Projet ambitieux d'Ateliers Sociaux Linguistiques avec l'appui de l'ODTI pour la réalisation d'un diagnostic et l'élaboration d'actions spécifiques.

LES CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE (CHRS)

En tant qu'opérateur de l'État, le CCAS gère deux CHRS, un d'urgence, un d'insertion, pour un total de 134 places. Outre l'hébergement, les deux centres réalisent l'accompagnement social global des ménages.

CHRS D'URGENCE - CENTRE D'ACCUEIL INTERCOMMUNAL

87

PLACES EN COLLECTIF

141 entrants dont 50 enfants

146 sortants dont 55 enfants

soit 87 ménages

DONT

4

PLACES DANS LE CADRE DU DISPOSITIF « FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES »

13

PLACES DANS LE CADRE DU NOUVEAU DISPOSITIF « LOGEMENT D'ABORD »

soit 3 logements



des entrées sont des femmes seules ou des femmes seules avec enfants

Le **taux d'occupation, à 94%, reste stable** par rapport à 2019.

La durée moyenne de séjour est variable en fonction des droits des ménages : moins de 6 mois pour les ménages avec droits complets, entre 2 et 3 ans pour les ménages n'ayant pas encore obtenu un droit au séjour sur le territoire ou ceux dont le droit au séjour est encore partiel car sans autorisation de travail.

CHRS D'INSERTION - HENRI TARZE

Un **taux d'occupation de 83 %** (88 % en 2019).

Tous publics confondus, **la durée moyenne de séjour** est toujours importante, mais évolue favorablement chaque année. Elle reste impactée par 4 ménages au long séjour historique : 2 en raison de leur situation administrative complexe, 2 autres devant l'absence de solutions de sortie au regard de leur état de santé mentale. Pour ces deux derniers ménages des projets de sortie en cours d'élaboration devraient aboutir au cours de l'année 2021.

47

PLACES EN CHRS INSERTION
dont **14 dans le diffus**

2 ménages entrants
4 PERSONNES DONT 2 ENFANTS

3 ménages sortants
4 ADULTES ET 3 ENFANTS

78 %

DE FEMMES SEULES AVEC OU SANS ENFANTS

Faits marquants 2020

Une crise sanitaire rendant particulièrement difficile la gestion et le fonctionnement du site d'hébergement.

Nécessité de trouver des réponses nouvelles en direction des nombreux enfants présents sur le site 24/24, 7/7, actions rendues possibles par l'appui de volontaires des Direction Petite Enfance du CCAS et de l'Action Territoriale de la Ville

Concrétisation du Pôle Santé à l'échelle du site par la création d'une mission de veille santé de nuit et le recrutement d'une IDE commune aux 2 CHRS et aux LHSS.

Un accueil au CAI en chambres individuelles pour les hommes permis par les travaux réalisés en 2019 qui ont conduit à la démolition des chambres triples.

Création d'une aile d'hébergement (livraison fin 2019) pour les femmes seules avec enfants (+ 8 places).

Évolution d'un poste à temps plein transversal chargé de l'insertion professionnelle et de l'accès au bénévolat de tous les ménages des CHRS sur orientation des autres TS.

Perspectives 2021

Poursuite du projet relatif à l'humanisation du site par l'étude du projet de centralisation de l'accueil et de l'administration des deux CHRS, la résidentialisation de la cour du CHRS Henri Tarze et le réaménagement des espaces collectifs hall d'entrée et bureaux

Poursuite du chantier relatif au modèle RH des CHRS, par une refonte du planning d'intervention des équipes notamment

Développement de l'offre CHRS Henri TARZE via la création de 6 places à destination des Femmes Victimes de Violence (sous réserve de validation des services de l'Etat)

Poursuite de l'expérimentation et extension du nombre de places Logement d'Abord

Rattachement de 6 places LHSS à la direction des CHRS

Réalisation du bilan du CPOM 2019-2021 et élaboration du nouveau CPOM 2022-2024

Préparation des évaluations internes qui seront conduites en 2022

LES LITS HALTE SOINS SANTÉ (LHSS)

Les **9 Lits Halte Soins Santé** du CCAS de Grenoble, financés par l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, accueillent temporairement des personnes majeures sans domicile fixe, quelle que soit leur situation administrative, ne pouvant être prises en charge par d'autres structures, dont la pathologie ou l'état général ne nécessite pas une prise en charge hospitalière ou médico-sociale spécialisée mais est incompatible avec la vie à la rue.

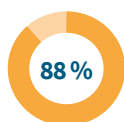
Cette année l'activité de la structure est caractérisée par :

- La gestion de la crise sanitaire entraînant notamment une diminution des demandes d'admission en lien avec l'activité inhabituelle du CHU et un rallongement des temps de séjour,
- Un temps de séjour record du fait d'une situation administrative bloquée et l'absence de solution d'hébergement adaptée.

Taux d'occupation et nombre de personnes accueillies	2017	2018	2019	2020
Nombre de personnes accueillies	33	38	31	25
Nombre de nuitées	3 022	3 055	3 153	3022
Taux d'occupation	92%	93%	96%	92%

65

DEMANDES ÉTUDIÉES EN COMMISSION
contre **102 en 2019**



des personnes viennent de la rue
soit **22 personnes**



de sorties avec solutions d'hébergement dont la moitié en Appartements de Coordination Thérapeutique

DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR

171 jours

contre **106 en 2019**

Faits marquants 2020

Recrutement d'une IDE (Infirmière Diplômée d'État) sur le poste d'infirmier mutualisé avec les 2 CHRS, complétée par l'intervention d'un cabinet infirmier libéral sur ses temps d'absence.

Mise en place d'une veille santé mutualisée avec les CHRS assurée par des étudiants en médecine, permettant de compléter le binôme de médiateur et d'apporter un soutien en cas de problématique santé la nuit sur le site.

Partage du temps de responsable de service entre les 2 structures LAM et LHSS après ouverture du service LAM au dernier trimestre 2019

Gestion de la crise sanitaire : mise en place des protocoles et ajustement de l'organisation et du projet de service tout au long de l'année.

Perspectives 2021

Évolution de l'offre avec l'ouverture de 2 lits supplémentaires au 1^{er} janvier adossés au service des LAM

Projet de mise en place d'un **dossier de demande d'admission identique** pour les deux services LAM et les LHSS

Mise en place d'une commission d'admission unique avec les LHSS de la Halte (AJHIRALP) pour faciliter l'étude des demandes et éviter les doublons

Déménagement de 3 places LHSS du CHRS Henri Tarze vers les locaux des LAM, préfigurant le modèle à venir dans les locaux de l'actuel EHPAD Les Delphinelles

Évolution du projet de service par le rattachement à la direction des CHRS des 6 lits restant adossés au CAI .

LES LITS D'ACCUEIL MÉDICALISÉS (LAM)

D'une capacité de 20 places, le service des Lits d'Accueil Médicalisés (LAM), financés par l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, offre un hébergement, des soins médicaux et paramédicaux, un suivi thérapeutique, un accompagnement social, des prestations d'animation et d'éducation sanitaire sans limitation de durée.

Ouverts 24h/24 et 7j/7 le service accueille des « personnes majeures, sans domicile, quelle que soit leur situation administrative, atteintes de pathologie lourdes et chroniques,

irréversibles, séquellaires ou handicapantes, de pronostic plus ou moins sombre, pouvant engendrer une perte d'autonomie et ne pouvant être prises en charge dans d'autres structures. »

Suite à l'ouverture en 2019, les objectifs de cette année étaient de consolider et améliorer l'organisation de travail, stabiliser les processus de fonctionnement, mettre en place une évaluation continue pour s'adapter aux nouveaux accueils et développer le partenariat en vue de la mise en place d'action à destination des usagers dans et hors les murs.

Taux d'occupation et nombre de personnes accueillies	2019	2020
Nombre de personnes accueillies	7	29
Taux d'occupation	35%	64,6

Montée en charge progressive durant l'année, 21 nouvelles personnes, plusieurs entrées/sorties.

29 PERSONNES ACCUEILLIES en 2020

dont **22 nouvelles personnes** et **7 présentes depuis 2019**

71 DEMANDES D'ADMISSION REÇUES



9 COMMISSIONS D'ADMISSION PARTENARIALES

Faits marquants 2020

1^{ère} année complète de fonctionnement pour un service qui a ouvert au mois de septembre 2019

Montée en charge progressive pour atteindre un taux d'occupation de 80% au mois de décembre 2020

Accompagnement des premiers départs et décès chez les résidents

Impact important de la crise sanitaire sur le fonctionnement global du service

Perspectives 2021

Élaboration du projet de service 2021-2026 comme support à la pratique de terrain à partir d'une méthodologie impliquant tous les professionnels du service et les résidents

Création du modèle LAM/LHSS avec l'ouverture de 2 nouvelles places LHSS dès le 1er janvier 2021 puis le déménagement de 3 places LHSS du CHRS Henri Tarze aux LAM au cours de l'année 2021

Création d'un dossier unique de demande d'admission LAM/LHSS pour faciliter le travail des prescripteurs

Intégration des partenaires de l'accès à l'hébergement et au logement aux commissions d'admission

Travail autour de la pair-aidance avec la plateforme des travailleurs pairs du Relais Ozanam

Développement du réseau de partenaires dans le champ médical pour les besoins en santé spécifiques

Accueil de stagiaire soignants

EN QUELQUES CHIFFRES

5 380
JEUNES ENFANTS
À GRENOBLE

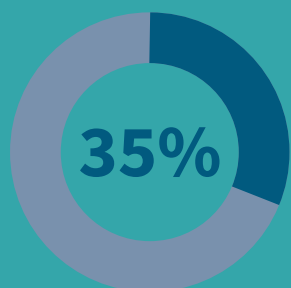
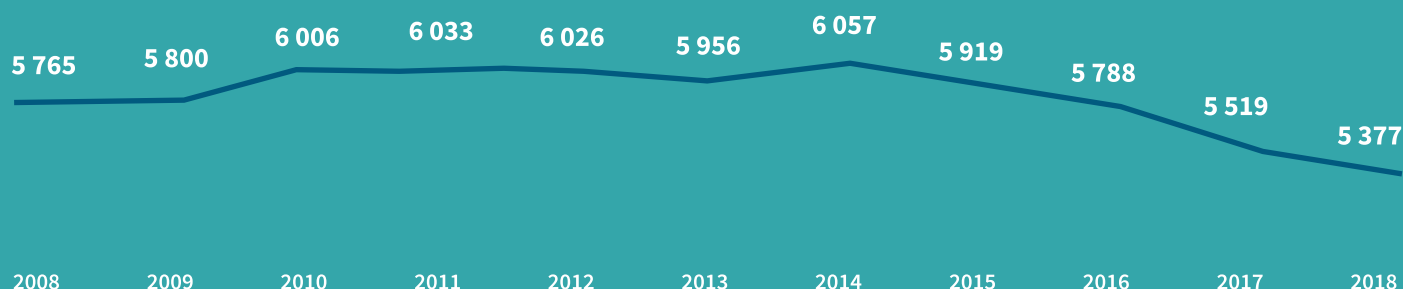
En 2018

Depuis 2015

Une diminution
chaque année de

2%

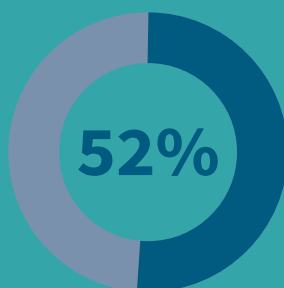
Évolution du nombre d'enfants de moins de 3 ans à Grenoble



des enfants grenoblois
vivent dans une famille
à bas revenus

soit

1 jeune enfant sur 3



des enfants accueillis
en EAJE vivent dans une
famille à bas revenus

soit

1 jeune enfant sur 2



72 places d'accueil pour 100
jeunes enfants à Grenoble
(contre 58 en moyenne nationale)

Sources : CAF de l'Isère
DASPE, DEJ
Rapport Onape 2018

La Direction d'Action Sociale

PETITE ENFANCE

La politique Petite Enfance poursuit trois objectifs principaux :

- Développer un projet éducatif inclusif.
- Développer une démarche patrimoniale, sociale et RH sur le long terme afin de s'orienter de plus en plus vers des crèches optimisées.
- Réaffirmer l'éveil culturel comme un pilier du projet éducatif.

Cette politique s'articule autour de 6 axes prioritaires, étalés sur la durée du mandat : l'accueil inconditionnel, la continuité éducative, le travail avec les associations, l'éducatif, les conditions de travail et le patrimoine.

Faits marquants 2020

Évolution de la politique petite enfance

Le patrimoine bâti :

EAJE LA VOIE LACTÉE

En matière de développement de la politique publique Petite Enfance, l'année 2020 nous a permis de déroulement notre plan patrimonial avec notamment le lancement de la mission de maîtrise d'œuvre pour la réhabilitation complète de la crèche La Voie Lactée.

AUDIT PATRIMONIAL

Les conclusions de l'Audit patrimonial nous ont permis d'avoir une vision de la situation bâtiminaire et de consolider nos axes prioritaires de travaux.

Le modèle RH

De nombreux travaux sont encore en cours pour redéfinir les contours des missions de chacun dans nos structures, identifier nos capacités à agir et à développer des projets. Le renforcement des équipes de professionnels accompagnant les enfants dans leur développement s'accompagnant d'une capacité à réaliser des économies par ailleurs, de nombreuses pistes de travail sont encore à l'étude. L'idée forte de ce modèle RH est d'améliorer notre capacité à accueillir les enfants dans toutes leurs diversité.

Les impacts de la pandémie

ACTIVITÉS EN EAJE

L'action Sociale Petite Enfance a été grandement bouleversée par la pandémie mondiale. La Direction de l'Action Sociale Petite Enfance a su faire preuve d'une forte agilité pour proposer une solution de garde aux enfants des personnels prioritaires durant toute la durée du premier confinement. Durant ce confinement, les équipes pédagogiques ont su faire preuve d'ingéniosité pour garder le lien avec les familles. Les psychologues Petite Enfance ont également été fortement mobilisées pour offrir aux familles l'écoute dont elles avaient besoin. L'accent très fort mis sur les gestes barrières, le port du masque et les mesures d'hygiène renforcées ont impacté la mise en œuvre des projets d'établissements et leur déclinaison pédagogique. Malgré cela, tous les professionnels ont répondu présent.

LES CRÈCHES ASSOCIATIVES

Tout en maintenant son soutien, le CCAS n'a pas pu développer son plan de revisite des liens partenariaux avec les associations. Nous avons assuré un soutien financier stable et accompagné les difficultés rencontrées.

LES RENCONTRES SOCIO-ÉDUCATIVES

2020 devait être l'année de préparation des Rencontres Socio-éducatives 2021. Malheureusement, nous avons dû renoncer à cette organisation du fait des incertitudes laissées par la gestion de la crise sanitaire et des priorités qui étaient les nôtres et celles nos collègues de Saint-Martin-d'Hères. Il est également à noter que le travail de signalement des cas de COVID auprès de l'ARS nous a grandement mobilisés durant de longs mois et que cela a également impacté notre capacité à mener à bien nos projets.

1

PÔLE ACCUEIL PETITE ENFANCE

UNE CAPACITÉ D'ACCUEIL DE

1 228 PLACES

soit 1 109 en accueil collectif
et 119 en accueil familial

811

ENFANTS ADMIS EN 2020

3 529 ENFANTS
DIFFÉRENTSont été présents sur la même
année dans les EAJE

6

RELAIS D'ASSISTANTES
MATERNELLES

UNE CAPACITÉ D'ACCUEIL DE

1 714 PLACES
0-3 anspour 513 assistantes maternelles
indépendantes en activité

120

PLACES ASSOCIATIVES

LE PÔLE ACCUEIL PETITE ENFANCE

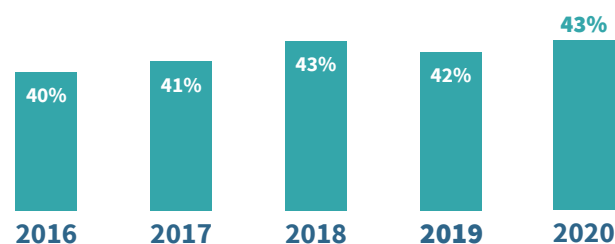
Le **Pôle Accueil Petite Enfance** est un lieu d'information et de conseil sur les modes d'accueil de la Petite Enfance sur la ville de Grenoble. C'est également le lieu unique d'inscription en accueil régulier pour tous les établissements du CCAS.

Répartition selon les critères d'admission	2016	2017	2018	2019	2020
Priorité 1 : Handicap, maladie chronique et protection de l'enfance + Priorité 2 : Revenus (UC < 1056)	22 %	25 %	24 %	25 %	18 %
Priorité 3 : Fratrie, jumeaux et autres (places conventionnées depuis 2014)	7 %	8 %	7 %	8 %	9 %
Ancienneté	70 %	67 %	69 %	67 %	73 %

Nombre d'admissions totales



Nombre d'admissions sous le seuil de bas revenus



ACTIVITÉ DU PÔLE, INFORMATION & ACCUEIL DU PUBLIC

2 014

RENDEZ-VOUS en présentiel
et 151 rendez-vous téléphoniques covid

PARTICIPATION DE

165

 FAMILLES

à 9 séances d'informations collectives
organisées les lundis en partenariat
avec les RAM du CCAS

811

 ADMISSIONS
EN EAJE

au titre de l'accueil régulier
pour 1 068 propositions



4 275

APPELS TÉLÉPHONIQUES

1 402

INSCRIPTIONS

Motifs d'accès prioritaire	2016	2017	2018	2019	2020
Protection de l'enfance	3 %	2 %	5 %	4 %	5 %
Parent porteur de handicap	14 %	15 %	19 %	20 %	19 %
Enfant porteur de handicap	2 %	3 %	2 %	3 %	3 %
Revenus	58 %	53 %	50 %	49 %	40 %
Parents mineurs	/	1 %	1 %	/	/
Fratrie Jumeaux	23 %	25 %	21 %	24 %	33 %

Les attributions en accès prioritaire représentent **environ 30 %** de l'ensemble des admissions

7

 ENFANTS
sur 10

bénéficient d'un accueil en
accès non prioritaire

Le secteur privé et associatif occupe une place de plus en plus importante

Face à l'offre publique de 1297 places, les parents se voient désormais proposer sur Grenoble plus de 500 places dans le secteur privé (dont 118 places pour le secteur associatif et 230 places pour les micro-crèches).

LES RELAIS D'ASSISTANTES MATERNELLES

L'activité des **Relais Assistantes Maternelles** consiste à :

- Une participation aux informations collectives des parents sur les modes de garde à Grenoble organisées par le Pôle Accueil Petite Enfance (9 en 2020).
- Des permanences dans les quartiers pour l'accueil des parents et assistantes maternelles
- L'organisation de temps collectifs à l'attention des assistantes maternelles indépendantes et des enfants accueillis
- L'organisation d'animations et de formations, dont certaines ont été annulées en raison du contexte sanitaire.

En 2020,

513 ASSISTANTES MATERNELLES
AGRÉÉES

viennent compléter l'offre publique ou associative
en proposant 1 714 places

Évolution du nombre d'assistantes maternelles

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'assistantes maternelles agréées et en activité	742	683	616	558	513

Cette offre est de fait excédentaire. Toutes les assistantes maternelles n'utilisent pas les services des Relais Assistantes Maternelles.
À noter : une réduction continue depuis 2015 du nombre d'assistantes maternelles en activité.

Activité des Relais d'Assistants Maternelles au 31/12/2020

	Assistants maternelles agréées et en activité	Capacité d'accueil totale	Nombre total de place occupées
Prémol	67	209	102
Vieux Temple	104	342	239
Chorier-Berriat	98	344	239
Bajatière	86	285	204
Eaux-Claires	82	281	217
Capuche	73	253	232
Total accueil Assistants Maternelles Indépendantes	513	1 714	1 233

Faits marquants 2020

Une forte mobilisation

Durant le premier confinement l'ensemble des équipes de la Direction d'Action Sociale Petite Enfance était mobilisée pour offrir une solution de garde aux enfants des personnels prioritaires. Cette mobilisation s'est traduite par **l'ouverture de la crèche New York sur des horaires étendus** (6h – 20h) ainsi que **l'adaptation rapide** et efficace du Pôle Accueil Petite Enfance. Il est à noter que l'ensemble des agents sollicités ont su répondre présent pour permettre la **continuité de service public**. Il s'agit là des personnels de crèches mais également des assistantes maternelles.

Dans la continuité, les équipes éducatives des crèches ont redoublé d'ingéniosité pour **conserver le lien avec les familles** habituellement accueillies. Ces initiatives ont pu se matérialiser par des contenus éducatifs numériques accessibles aux parents, des comptines pour apprendre à se laver les mains par exemple mais également des idées d'activités à faire avec les tout petits. Les équipes ont également gardés **un lien téléphonique quasi constant** avec l'ensemble des familles.

Certains agents Petite Enfance ont également pu **venir en soutien** des Direction Personnes Agées et Lutte contre la Pauvreté et la Précarité.

C'est une belle démonstration de la conscience professionnelle et de l'implication des agents ...

Perspectives 2021

Des groupes de travail constitués d'agents de terrain et pilotés par les directeur-rices de crèche avanceront sur la **redéfinition des postes et des missions** au sein des EAJE.

Inclus dans un plan stratégique Petite Enfance, le modèle RH a pour objectif d'offrir à tous les enfants **un fort niveau d'accompagnement** quelques soit leurs problématiques. Les EAJE ne sont pas de simples modes de garde mais de véritables lieux de vie, de socialisation, de prévention et de développement. Ils jouent un rôle primordial dans l'accompagnement des familles et les équipes doivent faire preuve d'une forte capacité d'adaptation.

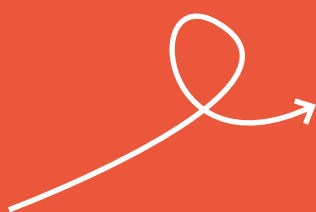
La **lutte contre les inégalités** est un axe fort de notre engagement et notamment sur les volets social et santé. Notre action vise à ce que chaque enfant bénéficie de la meilleure attention possible afin que une entrée réussie dans la vie collective.

Le plan stratégique prévoit le début du déploiement du modèle RH dès septembre 2022. La montée en puissance de ce dispositif se fera sur plusieurs années.

L'implication de toutes et tous a permis de construire un projet d'avenir tenant compte des problématiques de terrain, des difficultés des familles. Ce projet de direction vise à ce que l'accompagnement des tout-petits et de leur famille soit exemplaire et la plus adaptée à chaque situation.

EN QUELQUES CHIFFRES

31 000
GRENOBLOIS-ES
ÂGÉ-ES DE
60 ans et plus



34 000
À L'HORIZON
2050

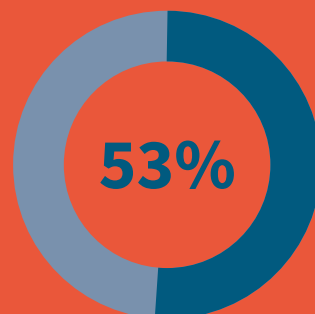
Les
60-74 ANS
EN HAUSSE

Traduction de l'arrivée
à l'âge de la retraite
des générations du
baby-boom

Les
75 ANS ET +
EN BAISSÉ

5 000
personnes âgées de
80 ans et plus
vivent seules

soit



de la tranche d'âge

La Direction d'Action Sociale

PERSONNES ÂGÉES

La politique Personnes Agées poursuit quatre objectifs principaux :

- **Développer un projet** articulé autour des notions « d'accès aux droits », du « prendre soin », « bien vieillir » et de la reconnaissance de la personne âgée considérée dans son entité d'individu « dignité et libre choix ».
- **Assurer le fonctionnement harmonieux** des services et établissements du CCAS, les positionner en tant que lieux de vie.

- **Respecter le projet de vie** de chacun et chacune, du domicile à l'établissement.
- **Développer des solutions innovantes.**

Cette politique s'articule autour de trois axes prioritaires : accompagner et soutenir les proches aidant-es, qu'ils soient familiaux ou professionnels ; privilégier l'approche d'aller-vers au cours de l'avancée en âge ; diversifier les modes d'habitat à destination des aîné-es dans une logique d'accompagnement des parcours résidentiels.

PSYCHOLOGUE SITUATIONS COMPLEXES À DOMICILE *

La **psychologue** intervient :

- En soutien et/ou complémentarité autour des problématiques individuelles des personnes suivies par les services «personnes âgées», en vue d'améliorer la prise en charge et l'accompagnement par les professionnel-les ;
- En soutien auprès de personnes et de leurs aidant-es « naturel-les » dont la situation nécessite un accompagnement psychologique à court terme ;
- En proposition d'actions collectives à partir des problématiques émergentes.

Autant que possible, les personnes sont reçues dans un équipement du CCAS, à proximité de leur domicile. Cela permet de sortir du domicile, pas toujours propice aux entretiens, et de s'engager différemment dans cet accompagnement (maintien de l'autonomie).

Sur l'année 2020, la psychologue a été sollicitée sur

163 SITUATIONS (206 SITUATIONS EN 2019)

Les personnes suivies sont toutes en lien avec une assistante sociale référente. La moyenne d'âge des personnes est de 89 ans (81 ans en 2019).

68% sont des femmes et 32% sont des hommes

L'intervention est la plus souvent liée à un et/ou plusieurs changements (décès, problème de santé, déménagement à venir...) créant un déséquilibre psychologique qui nécessite alors un accompagnement, afin de retrouver un état de stabilité.

Fin 2020, le Service de Soins Infirmiers à Domicile a obtenu via un appel à projet de l'Agence Régionale de Santé (ARS) un financement expérimental de 3 ans pour renforcer le soutien psychologique des patients du service.

* Selon le pôle de coordination proximité santé de Grenoble «Est appelée situation complexe, toute situation humaine qui associe au moins 2 critères: un critère maladie-pathologie (pathologies chroniques, pathologies évolutives) et un critère de vulnérabilité, susceptible d'induire ou induisant une perte d'autonomie (critère psychologique, social, environnemental)».

LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

Le **Service de Soins Infirmiers à Domicile** intervient sur prescription médicale pour des soins de base, relationnels, et des soins techniques auprès de personnes âgées de plus de 60 ans atteintes de pathologies chroniques. Le SSIAD est également composé d'une équipe Spécialisée Alzheimer.

Le SSIAD est organisé en 6 antennes. Chaque antenne est composée : d'une infirmière coordinatrice, de 2 ETP d'infirmières qui réalisent les soins sur prescription médicale et les soins relevant de leur rôle propre, de 7 ETP aides-soignantes qui réalisent, sous la responsabilité des infirmières coordinatrices, les soins de base et relationnels et concourent à l'accomplissement des actes essentiels de la vie correspondant à leur formation, d'une ergothérapeute et d'une psychologue.

Nombre de places et taux d'occupation	Personnes âgées	Personnes handicapées	Equipe spé. Alzheimer
Nombre de places	240	9	10
Taux d'occupation	72 %		100 %

Faits marquants 2020

L'année 2020 et sa crise sanitaire a bien évidemment marqué l'activité du service, particulièrement par son intervention auprès d'un public très âgé. Aidé par quelques familles qui ont préféré s'occuper elles-mêmes de leur parent pendant les périodes les plus critiques, aidé par un taux d'occupation bas du fait de l'impossibilité de réaliser de nouvelles admissions, le service a pu continuer à accompagner ses patients en maintenant la qualité de prestation.

Perspectives 2021

Le SSIAD a vu son taux d'occupation chuter, alors qu'il est structurellement déjà bas. Il y a donc un fort enjeu, notamment dans la perspective de signer un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens, à remonter ce taux, au moins aux taux historiques, tout en gardant l'équilibre budgétaire.

L'année 2021 devrait voir le développement de liens plus étroits entre les équipes du SSIAD et des EHPAD autour de projets d'animation.

L'ANTENNE : ÉQUIPE SPÉCIALISÉE ALZHEIMER (ESA)

L'Équipe Spécialisée Alzheimer dispense des séances de réhabilitation et de réadaptation à domicile pour les personnes diagnostiquées maladie d'Alzheimer ou apparentée, débutante à modérée. Elle a elle été créée en 2012 dans le cadre de la mesure 6 du plan Alzheimer 2008-2012 selon l'arrêté n° 2012-915 portant autorisation d'extension de 10 places de soins d'accompagnement et de réhabilitation du SSIAD.

L'intervention de l'équipe spécialisée vise à permettre de maintenir ses capacités, d'améliorer les relations entre la personne et son aidant et d'adapter, si besoin, son environnement.

On distingue trois formes d'actions :

- Une action auprès de la personne accompagnée permettant le maintien des capacités restantes, et l'apprentissage de stratégies de compensation.
- Une action auprès de l'aidant-e permettant d'améliorer ses compétences « d'aidant-e » (communication verbale et non verbale, éducation thérapeutique).
- Une action sur l'environnement permettant de maintenir ou d'améliorer le potentiel cognitif, moteur et sensoriel ainsi que la sécurité (ex : prévention des chutes).

L'année 2020 et sa crise sanitaire a bien évidemment marqué l'activité du service, particulièrement par son intervention auprès d'un public très âgé. Aidé par quelques familles qui ont préféré s'occuper elles-mêmes de leur parent pendant les périodes les plus critiques, aidé par un taux d'occupation bas du fait de l'impossibilité de réaliser de nouvelles admissions, le service a pu continuer à accompagner ses patients en maintenant la qualité de prestation.

253 PERSONNES
ont été accompagnées par le SSIAD
dont **100** par l'Équipe
Spécialisée Alzheimer

DURÉE MOYENNE DU SÉJOUR
192 jours pour le SSIAD
et **3 mois d'accompagnement pour l'ESA**

91 991 INTERVENTIONS
AIDES-SOIGNANTES
& INFIRMIÈRES

888 SÉANCES
réalisées par l'ESA

118
NOUVEAUX & NOUVELLES PATIENT-ES
sans comptabilisation des reprises
après hospitalisations

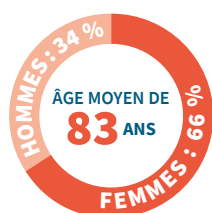
LA RESTAURATION À DOMICILE (RAD)

Le **Service Restauration à Domicile** s'inscrit dans la politique d'accompagnement des personnes en perte d'autonomie de la ville et contribue au soutien à domicile des personnes âgées du fait de son action et de sa coordination délibérée avec les autres services de soutien à domicile du CCAS et d'autres services intervenant sur le territoire de la ville de Grenoble.

Les agents sociaux de restauration livrent chaque jour les repas au domicile des Grenoblois-es :

- Aux retraité-es de plus de 60 ans en situation de fragilité.
- A titre dérogatoire, aux personnes de moins de 60 ans dans l'incapacité de préparer leurs repas, reconnues par la CARSAT ou par la CDAPH.

802
USAGER-ÈRES EN 2020
soit **une hausse de 19 %**



396 GRENOBLOIS-ES
ont bénéficié pour la première fois
du service de portage de repas

38 % LIVRÉS
aux personnes les plus précaires

445 REPAS
EN MOYENNE
ont été livrés chaque jour

162 574 REPAS
livrés sur l'année 2020

Faits marquants 2020

L'activité de la RAD a considérablement augmenté en 2020, passant de 7 à 9 tournées lors du 1^{er} confinement. L'équipe a su faire preuve de réactivité et d'anticipation pour faire face à ce surcroît d'activité. La mobilisation des agents de la Direction des sports et le prêt du véhicule frigorifique du service protocole ont permis de répondre à toutes les demandes de repas des usager-ères confinés à leur domicile.

Les agents ont développé leur rôle de veille sociale, d'une part en délivrant aux usagers des jeux de lettres mots croisés, mots fléchés, de la lecture (poèmes, textes etc.) afin de rompre

leur solitude, d'autre part en renforçant leur vigilance auprès des personnes (quelques signalements effectués auprès des services sociaux par exemple).

Perspectives 2021

Achat d'un nouveau véhicule frigorifique pour assurer la 9^{ème} tournée.

Travail sur le passage à terme aux contenants réutilisables.

LE SERVICE SOCIAL PERSONNES ÂGÉES (SSPA)

Les missions déléguées par le département :

Depuis le 1^{er} janvier 2018, une convention triennale est signée entre le Département et le Service Social Personnes Agées. Elle délègue à celui-ci : L'établissement des dossiers administratifs de demandes d'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), l'instruction médico-sociale des demandes d'APA, la mise en œuvre, le suivi et l'évolution du plan d'aide pour toutes les personnes de plus de 60 ans, Un accompagnement social coordonné des personnes âgées de plus de 60 ans en situation d'APA ainsi que de leurs conjoints.

Les missions fixées par la Ville de Grenoble :

Compléter la délégation du Département en assurant une intervention plus large pour les bénéficiaires de l'APA et en proposant des moyens complémentaires.

Assurer le suivi de situations complexes hébergées au sein des établissements du CCAS : EHPAD, apporter un soutien technique au sein des commissions d'admissions des Résidences Autonomie. Participer à la mise en œuvre obligatoire du Registre des personnes fragiles et isolées sur la commune.

Identifier, contribuer, suivre les projets sur le territoire communal visant à apporter une aide aux personnes âgées en perte d'autonomie.

Une mission obligatoire de la Ville déléguée au CCAS :

Mise en place d'un dispositif de veille et d'alerte dans le cadre d'un plan Canicule / Grand Froid. En effet, la loi n° 2004-626 du 30 juin 2004 relative à la solidarité pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap prévoit un dispositif de veille et d'alerte. Celui-ci est mis en œuvre en lien avec le registre des personnes fragiles dont la mise à jour est portée par le SSPA.

Types de demandes traitées

	Nombre de personnes	% bénéficiaires APA concernés
Accès aux droits / Démarches administratives	528	20 %
Santé et soins	288	11 %
Accompagnement vers l'hébergement en structure	322	12 %
Accompagnement dans le logement	143	5 %
Accompagnement budgétaire - Aides financières	132	5 %
Protection de la personne	135	5 %
Vie sociale et culturelle	107	4 %
Relations familiales et aide aux aidants	220	8 %

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ DU SSPA SUR 2020

Le nombre des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) en 2020, est de nouveau en augmentation, il atteint 2708 personnes.

« (...) la pandémie de la COVID 19 a provoqué, après une longue période de restriction de vie sociale et d'enfermement au domicile, une perte d'autonomie plus marquée du public fragile, et donc une augmentation du public éligible au dispositif de l'APA, notamment en seconde partie d'année. »

3 608 PERSONNES ÂGÉES
ont bénéficié d'une prise en charge
dont **2 708 bénéficiaires APA**

24 291
entretiens téléphoniques
ou mails dans l'année

1 671
visites à domicile
soit **plus de 110 visites**
par travailleur social

2 250 ACTES SOLIS
interventions sur plans APA

Diagnostic sur l'Accueil Social
réalisé par l'Observation Sociale du CCAS

90 % DES PARTENAIRES
sont très satisfait-es des réponses apportées aux demandes

LE TÉLÉPHONE
1^{er} canal de contact pour les partenaires,
les personnes âgées et leurs aidant-es.

ÉCOUTE, CONFIANCE ET AMABILITÉ
top 3 des qualités des secrétaires
reconnues par les usagers

Faits marquants 2020

Avec plus de 1671 visites à domicile et 24 291 entretiens téléphoniques approfondis par an, le Service Social Personnes Agées met en œuvre l'Aller Vers au quotidien.

Grâce à un outil de lutte contre le non recours aux droits créé par le service, chaque personne âgée dont le budget est modeste se voit proposer un accompagnement spécifique afin d'être aidée dans l'accès aux diverses prestations auxquelles elle peut prétendre.

Le nombre de personnes dont le niveau de dépendance est évalué en GIR 1 et 2 évolue nettement depuis 2015, 172 % entre 2015 et 2020 pour les GIR 1 et 139% pour les GIR 2. Cette évolution a pour conséquence un net alourdissement de la prise en charge sociale. Ce public, classé GIR 1 et 2, nécessite une coordination accrue car il cumule les problématiques sanitaires, psychologiques, familiales et sociales. Une multiplicité des intervenants est impliquée. Les problématiques évoluent et la prise en charge doit être réévaluée régulièrement.

Les décès ont augmenté de 163% entre 2019 et 2020. Le mois de Novembre 2020 a été particulièrement éprouvant. Les entrées en établissement ont été plus nombreuses qu'en 2019 alors même que les EHPAD ont été fermées aux nouvelles entrées pendant plusieurs mois en raison de l'épidémie de COVID-19.

Paradoxalement, on constate toujours une baisse du nombre d'actes SOLIS (Rappel, un acte Solis = actions sur le plan APA, telle que Accord, Rejet, Révision, Renouvellement). Cela est lié à la réforme de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie précisée dans la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015.

Perspectives 2021

Élaboration participative du projet de service du SSPA

DISPOSITIFS DE PRÉVENTION : LE REGISTRE PERSONNES FRAGILES ET ISOLÉES ET LE PLAN CANICULE

Le **Registre des Personnes Fragiles et Isolées**, assure un rôle de veille et d'alerte dans les situations de risques majeurs.

En 2020, dans le cadre de la crise sanitaire du coronavirus, deux campagnes d'appel ont eu lieu, expérimentant le contact direct par téléphone grâce à la **mobilisation volontaire de 30 agents CCAS et Ville. Une action forte en termes de lutte contre l'isolement et de mobilisation du service public.**

En lien avec le plan canicule, la procédure attachée au Registre a été lancée 2 fois et a confirmé la nécessité d'adjoindre des moyens supplémentaires afin de sensibiliser plus largement la population.

423 PERSONNES
inscrites en 2020

LES RÉSIDENCES AUTONOMIES (RA)

4

RÉSIDENCES
AUTONOMIE

269 PLACES
de logement permanent

12 PLACES
de logement temporaire

19 DOSSIERS
présentés en commission
d'admission partenariale

75 ANS
DE MOYENNE D'ÂGE

Un **taux d'occupation en léger recul**

2018	2019	2020
88 %	87 %	85,16 %

Un **nombre de journées facturées** en légère baisse (83 262 en 2019 contre 83 590 en 2018)

Un **accroissement du nombre de personnes bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement**

2018	2019	2020
42 %	42 %	44,3 %

Un **accueil de personnes autonomes mais aux fragilités multiples**

- Plus d'**1 personne sur 5** en GIR 2, 3 ou 4
- **¼ des résident-es** bénéficient d'un suivi psychiatrique
- **5,5 %** ont connu des périodes de vie à la rue
- **7,8 %** sont issues du champ du handicap

Faits marquants 2020

L'année 2020 a été une année difficile avec une baisse du taux d'occupation due à la crise sanitaire. Les équipes ont su faire preuve d'imagination et de créativité dans le respect des gestes barrières et des mesures imposées par le Ministère de la Santé et de la Solidarité. De nouvelles animations ont été mises en place, comme l'activité physique adaptée, effectuée dans les étages des résidences par les éducateurs sportifs de la Direction des sports et du prestataire ACTIFORM. L'animation de Noël est devenue Noël à domicile, spectacle personnalisé et effectué également dans les couloirs et sur le seuil de chaque appartement des résidents-es.

Des jalons ont été posés toute l'année pour aller dans le sens du respect du « droit au choix, droit au risque » des résidents malgré ce contexte. Sur les 4 résidences, seuls 3 décès sont à déplorer du fait de la Covid -19

Perspectives 2021

- Augmenter le taux d'occupation en menant une campagne de communication.
- Renforcer les animations et le lien social car la crise sanitaire a mis en exergue la solitude des résident-es
- Campagne de vaccination à la COVID 19
- Poursuite de la réflexion sur l'évolution des établissements d'hébergement Personnes Agées

LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES (EHPAD)

UNE CAPACITÉ
TOTALE DE

225 PLACES

EHPAD LUCIE PELLAT

UNE CAPACITÉ DE
79
PLACES

UN NOMBRE THÉORIQUE DE
22 934
JOURNÉES

EHPAD SAINT BRUNO

UNE CAPACITÉ DE
75
PLACES

UN NOMBRE THÉORIQUE DE
27 375
JOURNÉES

EHPAD LES DELPHINELLES

UNE CAPACITÉ DE
25
PLACES

UN NOMBRE THÉORIQUE DE
8 760
JOURNÉES

EHPAD NARVIK

UNE CAPACITÉ DE
46
PLACES

UN NOMBRE THÉORIQUE DE
16 836
JOURNÉES

Faits marquants 2020

La crise sanitaire a particulièrement impacté l'activité des EHPAD. Ils ont dû s'adapter au premier confinement, et ont dû s'adapter à la survenue de clusters dans chaque établissement lors de la deuxième vague épidémique. Les établissements ont dû passer d'une logique d'accompagnement collectif à une logique individuelle et pour cela modifier leur organisation et leur offre de services. Parmi ceux-ci, le service des repas en chambre, les promenades accompagnées dans les parties extérieures privatives, les animations individuelles, l'accompagnement à l'utilisation des tablettes pour des visios avec les familles, le partenariat avec les bibliothèques, écoles et collègues, etc.

LE CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR (CAJ) & LA MAISON DES AIDANTS (MDA)

24 PLACES JOURNALIÈRES
au Centre d'Accueil de Jour Les Alpains

UN TAUX D'OCCUPATION DE

41 % Au Centre d'Accueil
de Jour Les Alpains
contre **80 % en 2019**
du fait de la crise sanitaire

297 CONTACTS ANNUELS
à la Maison des Aidants

200 ACCUEILS
en Halte-Répét

Un taux d'occupation stable

	2017	2018	2019	2020
Taux d'occupation réel	93 %	84 %	78 %	79 %

Un taux d'occupation en légère baisse

	2017	2018	2019	2020
Taux d'occupation réel	96%	97%	93 %	92,69 %

Un taux d'occupation en baisse

	2017	2018	2019	2020
Taux d'occupation réel	98%	99%	99 %	89,77 %

Un taux d'occupation en baisse

	2017	2018	2019	2020
Taux d'occupation réel	97%	98%	96 %	86,91 %

Perspectives 2021

- **Construction d'un nouvel EHPAD** au cœur de l'éco-quartier Flaubert et préparation de la transition pour les EHPAD Narvik et Delphinelles qui l'intégreront.
- **Poursuite de la réflexion** sur l'évolution des structures d'hébergement pour Personnes Agées : EHPAD Lucie-Pellat, transformation de l'EHPAD Saint Bruno.
- **Finalisation** de l'évaluation interne
- **Signature** d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)

Faits marquants 2020

- **Fermeture du CAJ et la MDA pendant 3 mois** durant le 1^{er} confinement
- Mobilisation du personnel soignant et d'animation dans les autres établissements de la DASPA (RA, EHPAD)
- Mise en place d'une chaîne téléphonique afin de soutenir au quotidien les usagers-ères fréquentant les deux structures, ne pas rompre le lien et prévenir les risques de maltraitance.

Perspectives 2021

- Évaluation externe
- Restructuration de la Maison des Aidants

Les RESSOURCES

Cette année 2020 a été marquée par la fusion temporaire, tout au long de l'année, des fonctions de Directeur Général et de Secrétaire Général, dans le cadre d'un intérim professionnel des missions de Directeur Général par le Secrétaire Général du CCAS.

Dans ce schéma organisationnel, d'une part, et dans le cadre de la survenue d'une crise sanitaire liée à la pandémie Covid 19 à compter de février 2020, d'autre part, l'action du secrétariat général a donc été tournée vers le pilotage institutionnel général du CCAS, et l'adaptation de celui-ci à la situation.

Il a favorisé la stabilisation et la diffusion au sein de l'institution d'un cadre d'intervention global porteur entre autres des caractéristiques suivantes :

- Le **développement de réponses « positives »** face aux contraintes budgétaires existantes dans une logique d'adaptation continue des services et modes d'organisation au sein du CCAS,
- Le **pilotage général du Plan de Continuité des activités** de l'établissement public face à la survenue de la crise sanitaire du Covid19 exceptionnellement mobilisatrice pour tous les services et établissements médico-sociaux du CCAS,
- L'engagement d'**unedémarchegénéraledestructuration de l'action du CCAS**, des fonctions ressources et des process de travail au sein de l'établissement (structuration en vue d'une consolidation de l'organisation et des procédures, clarification des priorités organisationnelles, sécurisation administrative et financière) ;
- Le développement d'un **Dialogue de Gestion** renouvelé entre le CCAS et la Ville de Grenoble ; l'activation d'échanges de pratiques professionnelles entre les deux institutions avec l'objectif d'une cohérence d'action et de moyens dédiés à l'action sociale ;
- Le développement et la formalisation des **outils de communication** destinés à faire connaître l'organisation et les missions portées par le CCAS de la Ville de Grenoble ;
- Le lancement d'**actions en matière de conduite de projets transversaux** au regard d'enjeux (ex : stratégie patrimoniale, organisation de certains services et équipements) ;

Faits marquants 2020

- La poursuite du travail en mode projet de **relogement des services du Siège du CCAS** dans un nouveau bâtiment acquis par la Ville de Grenoble en décembre 2015 (le Centre Communal Camille-Claudel) pour un emménagement programmé au printemps 2021;
- L'accompagnement d'un travail concernant **l'évolution des modes de gestion** des équipements du CCAS (ex : modèle RH EAJE des crèches);

- La structuration du **Dialogue de Gestion** en lien avec la Ville de Grenoble ;
- La structuration **de documents de présentation de l'organisation**, des organigrammes, et des missions des directions au sein du CCAS ;
- L'évolution de la cellule « innovation » vers un **Pôle « Appui, Méthodes, Innovation »** ;
- L'évolution du Pôle Conseils et Méthodes en un **Pôle Métiers et Numérique** afin de clarifier les missions et le rôle d'interface de cette unité de travail vis-à-vis de la DSI et les moyens et projets en matière numérique au CCAS ;
- La poursuite de l'évolution de **l'organisation de la Direction des Ressources Humaines** : pourvoi de fonctions vacantes, définition de process nouveaux, modification de périmètres d'intervention entre les Poles et les services de la DRH ;
- Le suivi du **contrat de quasi régie** qui lie le CCAS à la Ville de Grenoble en matière de maintenance des équipements médicaux et sociaux du CCAS et un travail visant à l'évolution de son périmètre général avec les services techniques de la Ville ;
- La définition de **conventions financières avec la Ville de Grenoble** en matière de coportage de l'action sociale ;
- La gestion financière des **conséquences directes et impacts relatifs à la crise du Covid 19** pour le CCAS ;
- Le lancement de certaines **opérations d'investissement**, la signature d'une convention avec ACTIS concernant la gestion et le financement de l'opération relative à l'EHPAD Flaubert ;
- Le **lancement du mandat politique** sur le dernier trimestre 2020 avec mise sur l'agenda politique des projets en cours et à venir, pour examen et arbitrages à venir dans le cadre de la nouvelle feuille de route en élaboration sur le mandat ;

Par ailleurs, en décembre 2020 le CCAS, en coopération avec la Ville de Grenoble qui procédait au même moment à une évolution de même nature, a procédé à une évolution de son organigramme afin de correspondre sur le plan organisationnel aux thématiques et grands axes politiques du nouveau mandat. La décision a été prise de faire évoluer les fonctions de Secrétaire Général en une fonction élargie de Directeur Général Adjoint, positionné sous la responsabilité d'un Directeur Général du CCAS ;

De façon plus précise au sein de ce binôme managérial de pilotage de structure il a été décidé de rattacher l'encadrement des directions d'action sociale au Directeur Général, et de rattacher également à ce dernier la Mission Observation Sociale du CCAS et la Direction de la Communication, de l'Information et des Partenariats ; le DGA du CCAS assure l'encadrement des directions ressources et de missions transversales (réfèrent Patrimoine, Pôle Appui, Méthode, Innovation, Pôle Questure/Assistants de direction).

LE PÔLE QUESTURE & ASSISTANTES DES DIRECTIONS RESSOURCES

L'année 2020 a été marquée par **la crise sanitaire du Covid19** qui a impacté significativement l'organisation du CCAS, la gestion quotidienne, la vie institutionnelle et le développement et la conduite de projets politiques.

Le second tour des élections municipales prévu en mars 2020 a finalement eu lieu fin juin, et le nouveau Conseil d'Administration du CCAS n'a été mis en place que le 28 août en lieu et place d'une installation prévue initialement en mai.

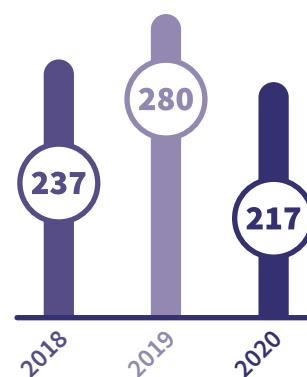
Le Pôle a conduit dans ce contexte difficile le **renouvellement des instances** et la mise en place d'un nouveau Conseil d'Administration d'Administration tandis qu'il a assisté le Secrétaire Général qui cumulait depuis décembre 2019 les fonctions de « SG » et de Directeur Général « DG » par intérim pour le CCAS tout au long de l'année 2020. Le Pôle Questure/Assistants de direction a également été fortement mobilisé dans le cadre de la gestion du Plan de Continuité des activités de l'établissement.

Le Pôle a également adapté ses méthodes avec l'**instauration des instances en visioconférence** dans le cadre du déploiement du télétravail et de l'organisation des réunions en distanciel à compter du printemps 2020.

Thèmes évoqués, points d'information, débats traités au cours des séances du Conseil

Sujets traités	
Janv.	Budgets primitifs 2020
Mai	<ul style="list-style-type: none"> Crise COVID-19 – Délibération du CM du 18/5/2020 relative à la crise sanitaire et à l'organisation des services de la Ville de Grenoble et du CCAS Prolongation de la caravane des droits sur juin et juillet
Juin	Compte Administratif 2019
Nov.	<ul style="list-style-type: none"> Présentation du rapport d'activité « Repères 2019 » Présentation de l'équipe Aller Vers Accès Aux Droits (AVAAD) et de la Caravane des Droits
Déc.	<ul style="list-style-type: none"> Présentation de l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) 2020 Présentation du Service Hébergements Alternatifs et calibrage du service

Nombre de délibérations examinées en Conseil d'Administration



LE RÉFÉRENT PATRIMOINE

Le **patrimoine du CCAS** (entretien/maintenance, suivi réglementaire, connaissance du patrimoine) est géré par la Direction de l'Immobilier Municipal (DIM) de la Ville de Grenoble, tandis que le pilotage de l'investissement reste de la compétence du CCAS.

Pour faciliter la coordination entre la Ville et le CCAS, un référent Patrimoine rattaché au Directeur Général Adjoint a été mis en place. Il est chargé de conduire les projets relevant d'une maîtrise d'ouvrage directe/indirecte du CCAS, et des liens avec la Direction de l'Immobilier Municipal :

- Pilotage de la stratégie patrimoniale, en lien avec les services de la Ville.
- Participation à la définition des besoins, aux études de faisabilité et au montage d'opérations ; aide à la décision du Comité de direction et du Conseil d'Administration du CCAS et coordination.
- Contrôle des intérêts du maître d'ouvrage.
- Programmation, gestion financière d'opération, suivi de l'exécution du budget d'investissement, élaboration et actualisation des Plans Pluriannuels d'Investissement en collaboration avec la Ville.
- Suivi des contrats de quasi-régie avec la Ville dans le domaine des bâtiments.
- Relations avec le référent « Portefeuille Patrimoine CCAS » de la Direction de l'Immobilier Municipal.

Direction Action Sociale	Equipements	Actions 2020	Budget
Personnes Âgées	EHPAD Lucie Pellat	Suivi études de faisabilité pour la réhabilitation / extension ou la reconstruction / démolition	
	EHPAD Saint-Bruno	Suivi des études de faisabilité pour la requalification de l'équipement en Résidence Autonomie	
	EHPAD Flaubert	Suivi des études et de la consultation des entreprises / Signature de la convention de gestion avec ACTIS	13800k€ TTC
	Nouvelle Résidence Autonomie	Suivi des études de faisabilité pour la construction d'une nouvelle résidence	
Petite Enfance	EAJE Châtelet	Finalisation travaux de construction + mise en service	2000k€ TTC
	EAJE Ilots Marmots et Anatole France	Études faisabilité pour la réhabilitation des EAJE	
	EAJE Voie Lactée	Désignation d'un maître d'œuvre pour la réhabilitation	1660k€TTC
	Crèche associative Pom Flore et Alexandre	Désignation d'un maître d'œuvre pour des travaux d'amélioration du confort thermique	360k€
	Crèche les Petits Arlequins et LAEP les Menestrels	Poursuite des études de programmation pour la réhabilitation du pôle enfance les Trembles	
Lutte contre la Pauvreté et la Précarité	Rondeau	Suivi des travaux pour le déplacement des activités du CCAS sur le site du Rondeau + adaptation infrastructures et réhabilitation chalets	1000k€ TTC
Toutes Directions Action Sociale		Désignation d'un maître d'œuvre et suivi des études pour la mise en œuvre de l'agenda d'accessibilité programmée	1100k€ TTC
		Avenant contrat de quasi-régie pour prestations d'entretien, maintenance et travaux dans les bâtiments dont le CCAS à l'usage	656 k€ TTC
		Travaux récurrents sur les équipements	640k€ TTC

LES FINANCES & L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE

Le Pôle Budget, Prospective, Achats

Animées et coordonnées par un Adjoint de direction, le pôle budget est structuré autour de 4 unités thématiques :

- Unité Budgétaire « **Ressources et Petite Enfance** »
- Unité Budgétaire « **Personnes âgées** »
- Unité Budgétaire « **Lutte contre la Pauvreté et la Précarité** »
- Unité « **Marchés Publics & Achats** »

9,5 ETP
d'emplois permanents
pour le pôle

Faits marquants 2020

Comme l'ensemble des services, **la crise sanitaire** a fortement impacté les missions du pôle budget à plusieurs titres.

Équipements de Protection Individuelle (EPI) et produits d'hygiène :

Identification des besoins, achats, gestion des stocks et approvisionnement des équipements.

Au cours du 1^{er} confinement, devant la nécessité de venir en soutien à l'ensemble des services du CCAS, et plus particulièrement aux ESMS (Établissements et Services Médico-sociaux), afin de faire face à la pénurie d'Équipement de Protection Individuelle et de produits de désinfection, le Pôle Budget avec le service accueil/courrier et le Pôle Comptable, a pris à sa charge dès le 17 mars l'organisation

du recensement des besoins de l'ensemble du CCAS, la recherche de fournisseurs, les commandes, le lien avec les approvisionnements des services de l'État (CHU, Conseil départemental, Conseil régional, DDCS) et donateurs (Université Grenoble-Alpes, St Microelectronics, Pères Chartreux, associations...), la gestion du stock en central, l'approvisionnement dans les équipements.

À la gestion de ces approvisionnements, ce sont ajoutés :

- un suivi budgétaire accru et la formalisation de plus de 30 enquêtes et demandes de subventions exceptionnelles en réponse aux financeurs (ARS, DDCS) ;
- la contribution à plus d'une dizaine de dossiers d'appels à projets coordonnés par les directions d'action sociale et spécifiquement liés à la crise sanitaire.

L'impact de la crise sanitaire sur l'achat des EPI et produits d'hygiène

190 COMMANDES pour un total de 250 000 €

690 LIVRAISONS dont 417 du 17/03 au 30/06



300 000
MASQUES
tissus, chirurgicaux,
FFP2, OCOV



200 000
PAIRES
DE GANTS
JETABLES



1 200 l
DE GEL
et solution
hydroalcoolique



60 000
VÊTEMENTS
JETABLES
surblouses, tabliers

Les trois unités Budgétaires

Dotées de 6 Équivalents Temps Plein (ETP), les unités budgétaires assurent principalement la préparation du budget prévisionnel, le suivi de l'exécution budgétaire, les analyses quadrimestrielles des comptes, la préparation des décisions modificatives, la projection du compte administratif anticipé et l'analyse financière du compte administratif.

Le pilotage budgétaire constitue la boussole de ces unités, et pour ce faire elles travaillent en étroite collaboration avec l'ensemble des Directions du CCAS et le pôle comptable.

Les unités budgétaires participent également aux travaux de

prospectives par l'implication dans la création de modèles économiques et de mesure d'impacts de décisions structurantes.

Le budget total du CCAS représente **l'agrégation de 65 budgets de services** répartis dans un budget principal et **10 budgets annexes**, et qui auront nécessité :

- **la formalisation des analyses et votes des comptes administratifs et budgets primitifs.**
- **la réalisation d'un budget supplémentaire et deux décisions modificatives** (novembre et décembre).

Les trois unités Budgétaires

Dotées de 6 Équivalents Temps Plein (ETP), les unités budgétaires assurent principalement la préparation du budget prévisionnel, le suivi de l'exécution budgétaire, les analyses quadrimestrielles des comptes, la préparation des décisions modificatives, la projection du compte administratif anticipé et l'analyse financière du compte administratif.

Le pilotage budgétaire constitue la boussole de ces unités, et pour ce faire elles travaillent en étroite collaboration avec l'ensemble des Directions du CCAS et le pôle comptable.

Les unités budgétaires participent également aux travaux de

prospectives par l'implication dans la création de modèles économiques et de mesure d'impacts de décisions structurantes.

Le budget total du CCAS représente **l'agrégation de 65 budgets de services** répartis dans un budget principal et **10 budgets annexes**, et qui auront nécessité :

- **la formalisation des analyses et votes des comptes administratifs et budgets primitifs.**
- **la réalisation d'un budget supplémentaire et deux décisions modificatives** (novembre et décembre).

L'unité Marchés Publics & Achats

Elle met en œuvre la « politique achat » du CCAS. Elle est chargée de préparer et gérer la passation et les opérations d'exécution de la Commande publique au sein du CCAS.

2,5 ETP

L'activité MARCHÉS PUBLICS

- Rédaction des cahiers des charges et lancement des consultations
- Suivi des marchés publics
- Notifications

6

MARCHÉS DE
FOURNITURES

13

MARCHÉS DE
SERVICES

1

MARCHÉ DE
TRAVAUX

Objectifs stratégiques

- Favoriser dès que possible l'insertion (intégration des Établissement et Services d'Aide par le Travail - ESAT - via les marchés de blanchisserie, de restauration..)
- Mutualiser les ressources et les besoins en montant des groupements de commandes
- Utiliser les centrales d'achats
- Se réappropriier les contrats de prestation des fournisseurs de logiciels informatiques en renégociant leurs clauses d'une part et d'autre part en incluant nos conditions générales d'achats.

L'activité ACHATS

Objectifs stratégiques

La volonté d'élargir la partie achats délégués et ainsi de donner plus d'autonomie aux équipements continue d'être appliquée dès que cela est possible.

122

ACHATS EN
INVESTISSEMENT

67

DEMANDES
IMPRÉVUES

Le Pôle Comptabilité

Les référents comptables ont en charge la gestion comptable et le contrôle de l'exécution comptable des services ainsi que la facturation des recettes usagers.

9

RÉFÉRENTS
COMPTABLES

Unité Petite Enfance et Ressources
(hors paie)

6082
MANDATS

583
TITRES

Unité Personnes Agées

3293
MANDATS

771
TITRES

Unité Lutte contre la Pauvreté et la
Précarité

2409
MANDATS

136
TITRES

LE PÔLE TRANSVERSALITÉ & INNOVATION

La cellule innovation est devenue le **pôle appui méthodes et innovation** fin 2020, dans la cadre de l'évolution de l'organigramme du CCAS. Il reste composé de 3 chefs de projets transversaux et innovation.

L'activité 2020 s'est clairement centrée sur les **projets transversaux** (déménagement Claudel, prévention et tri des déchets), **l'appui méthodologique** (le mode « trou noir » : clarification et conseils) et **l'accompagnement de projets en mode design** (accueil café Flaubert, intégration des nouveaux arrivants au Siège du CCAS).

Faits marquants 2020

Comme l'ensemble des services du CCAS, le pôle a **ajusté ses activités pour répondre à la crise sanitaire** en :

- appui aux services de la Direction des Ressources Humaines et de la communication aux agent-es à travers **le programme cocoo**
- recherchant des méthodes et outils, puis en accompagnant les services à leur prise en main pour continuer à **collaborer malgré la distance**
- écoutant chaque service sur le vécu du 1^{er} confinement, de manière à garder une trace de cette période et de ce qu'elle a engendré en difficultés et réussites pour l'institution, à travers la **démarche transformons l'essai**.

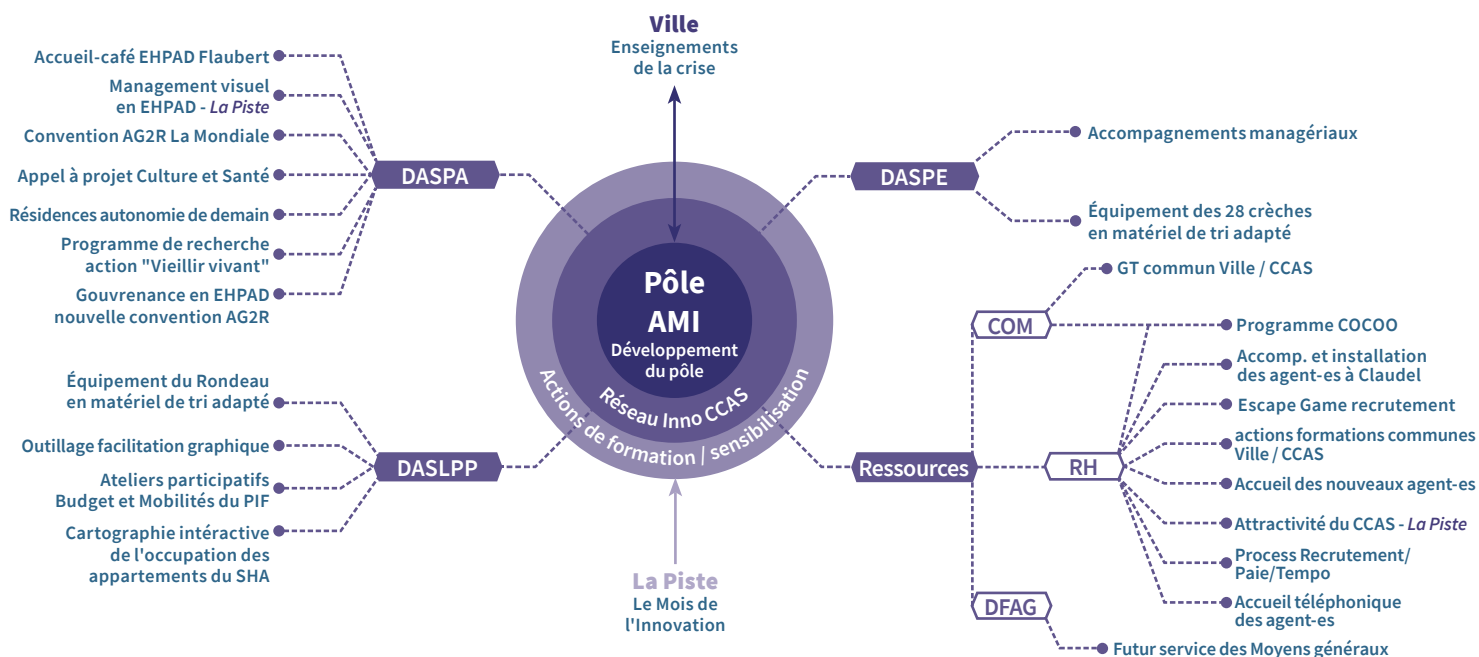
La salle « constellation » devient connue et très utilisée par

les agent-es, marquant **l'envie partagée d'évoluer vers des pratiques professionnelles collaboratives**.

La semaine de l'innovation est devenue **le mois de l'Innovation Publique** en novembre 2020. Porté par la DITP au niveau national, la déclinaison locale du « mois de l'inno » a été portée par le Lab' La Piste (Laboratoire d'innovation publique rassemblant le Conseil Départemental, la Métropole, la Ville et son CCAS).

Le CCAS est intégré dans l'écosystème de l'innovation publique localement et nationalement, à travers le Lab' inter institution La Piste, et avec le réseau animé par la 27^{ème} Région.

Activités du Pôle



8 PLANCHES EN FACILITATION GRAPHIQUE pour différents services du CCAS

3 ATELIERS CONCEPTION DU SID version Claudel (prototypage 3D)

17 ATELIERS A DISTANCE TRANSFORMONS L'ESSAI pour 190 agent-es

6 LUNDIS DE L'INNO pour les agent-es du CCAS

Et aussi :

36 entretiens en EHPAD (résidents, familles, bénévoles, agents, intervenant extérieurs)

77 participants à l'événement (à distance) partenarial CCAS-AG2R La Mondiale : « L'Aller Vers, une posture face aux situations de fragilité et d'isolement »

60 personnes connectées pour une exploration virtuelle interactive des projets d'innovation sociale CCAS-AG2R La Mondiale, en remplacement de l'exposition initialement prévue avant la crise sanitaire

44 ateliers proposés aux agents pendant le mois de l'innovation (93 inscrits CCAS)

LES RESSOURCES HUMAINES

Le Pôle Carrières et Parcours

Le Pôle d'activités qui recouvrent les activités des services Carrières, Parcours, et Tempo Emploi, a connu des changements organisationnels qui ont re-délimité son champ de compétences.

Ainsi l'unité accompagnement qui était rattachée au Parcours a été transférée au Pôle Formation et **l'Unité GPEEC a rejoint le service Parcours**. Par ailleurs, le **Service Tempo Emploi**, qui travaillait en étroite collaboration avec le recrutement, a rejoint le pôle.

| Le service Carrières et Expertise

Le service Carrières et Expertise qui avait entamé une réorganisation avec une volonté de stabilisation, au vu du jeu des départs et arrivées a privilégié la sécurisation de son activité et notamment de gestion de la paie et la gestion des situations complexes.

	2018	2019	2020
CAP	2	2	1
<i>dont avancement</i>	2	2	1
Avancements de grade	103	89	80
<i>sur avancements promouvables</i>	331	287	223
Promotion interne	4	2	1
Agent-es inscrit sur liste d'aptitude	1	3	4
CCP (Licenciement d'un contractuel)	/	1	/

| Le service Parcours, Recrutement Permanent et GPEEC (Gestion Prévisionnelle des Effectifs, des Emplois et des Compétences)

Recrutement :

Si l'année 2019 a été une année de structuration et de réorganisation de l'activité de recrutement, l'année 2020, outre la gestion des recrutements à distance durant le 1er confinement, a été une année de renouvellement : renouvellement de l'équipe avec l'arrivée de deux chargées de recrutement (en mai et juin 2020), les cinq premiers mois l'activité, le recrutement a été assurée par la Responsable du service, avec le soutien de la Chargée de recrutement en apprentissage et l'arrivée d'une personne en renfort en février.

CONCERNANT L'ACTIVITÉ DE RECRUTEMENT

Déjà en 2019, nous avons constaté une augmentation nette du volume de postes lancés en recrutement (la création d'un nouvel établissement, les Lits d'Accueil Médicalisés (LAM), la réorganisation générale du CCAS ont eu un impact sur le nombre de recrutements couplés aux fins de contrats, mutations, détachements, démissions, et un accroissement mécanique des départs à la retraite).

264 RECRUTEMENTS
LANCÉS

165 POSTES
POURVUS

99 RECRUTEMENTS
INFRUCTUEUX

L'année 2020, malgré un confinement, un contexte sanitaire particulier reste une année avec une forte demande de recrutement.

	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Postes lancés	44	16	9	39	14	14	20	20	22	31	19	16	264
Postes pourvus	24	8	6	28	11	11	10	13	12	22	9	11	165
% de postes pourvus	55 %	50 %	67 %	72 %	79 %	79 %	50 %	65 %	55 %	71 %	47 %	69 %	63 %

TRAVAIL SUR L'IMAGE EMPLOYEUR

Attirer, Recruter, Accompagner et développer les talents et les compétences indispensables pour assurer nos missions mais aussi pour innover et générer des services à valeur ajoutée.

Au niveau du Recrutement, nous sommes fixés comme objectif d'Attirer et recruter dans ce sens :

- **Prise de contact avec les écoles et présence sur des Forums.** Cette activité s'est arrêtée avec la crise sanitaire.

- **Création du pack intégration.** Travail effectué par les apprenties RH sur la première période avec un pilotage de l'Innovation.
- **Imaginer des jurys de recrutement décalés.** Création d'un Escape Game qui devrait être actif en 2021.
- **Convention (2020-2021) avec l'Université Grenoble Alpes et le Labo des Possibles** dans le cadre de la Marque employeur.

La GPEEC (Gestion Prévisionnelle des Effectifs, des Emplois et des Compétences) :

L'unité GPEEC a été transférée au début de l'année 2020 au sein du service Parcours. La première étape a été de redéfinir les attendus du GPEEC et ce qu'était une politique et une démarche de GPEEC ;

À la suite, un travail de compilation des données a été mis en route afin d'avoir une vision globale de nos ressources avec une cartographie des métiers.

Dans la continuité, les fiches missions de tous les métiers ont été réalisées, nous devons poursuivre ce travail avec les fiches de poste. Un travail a été engagé sur l'évolution du référentiel de compétences du métier d'EJE (Éducateur-riche de Jeunes Enfants) en lien avec la DASPE, un autre a démarré avec la DASPA concernant les projets Résidence Autonomie et Flaubert.

| Le service Tempo Emploi

Le service Tempo Emploi a entrepris de nombreux projets visant à renforcer les actions menées, sur le recrutement, la sécurisation de l'activité, la pérennisation de son vivier. Il a fait face à une réalité imposée sur les deux dernières années qui a demandé de réinterroger son organisation afin de répondre aux nombreux enjeux fixés par l'institution :

- **Sécuriser l'activité**, dans un contexte où nous faisons face une pénurie de professionnels qualifiés (« emplois pénuriques »), notamment s'agissant de métiers souvent peu attractifs et présentant une pénibilité professionnelle,
- **Assurer la continuité de service et des soins** (s'agissant des établissements médico-sociaux pour personnes âgées et personnes fragiles, mises à l'abri et précaires)
- **Répondre à des valeurs fortes en matière de RH** : lutter contre la précarisation des agents contractuels.

L'année 2020 est aussi l'année d'une nouvelle organisation au sein du service Tempo Emploi avec la redéfinition des portefeuilles en vivier organisés par fonction.

L'année 2020 est également l'année **de la crise Covid**. Celle-ci est venue renforcer les difficultés de remplacement déjà existantes.

Pour autant, le service tempo a maintenu son soutien aux directions par :

- la **gestion des redéploiements** des agents DASPE en DASPA
- La **mise en place de renforts** dans les équipements en difficulté, notamment sur la notion de désinfection
- Les **remplacements massifs** des agents en situation d'ASA

Malgré la crise sanitaire et la fermeture de certains équipements l'activité du tempo emploi n'a pas diminué.

53 748 DEMANDES
en jours de remplacement



97,80 %
DE TAUX DE REMPLACEMENT
sur l'année

33 % DE L'ACTIVITÉ
dans l'urgence
soit 1/3 de l'activité Tempo

Le Pôle Bien-Etre

Le **Pôle Bien-Être** est chargé d'accompagner l'institution, les services et les agent-es dans la recherche de l'amélioration des conditions de travail et le prendre-soin des agent-es, en vue de favoriser l'épanouissement au travail. Il intervient dans les domaines suivants : L'accompagnement social du personnel, la santé au travail, la prévention des risques professionnels, les diversités, la mobilité et les déplacements et la contribution à l'amélioration de la qualité de vie au travail

Il est composé d'une équipe de **14 agent-es**.

| L'accompagnement social du personnel

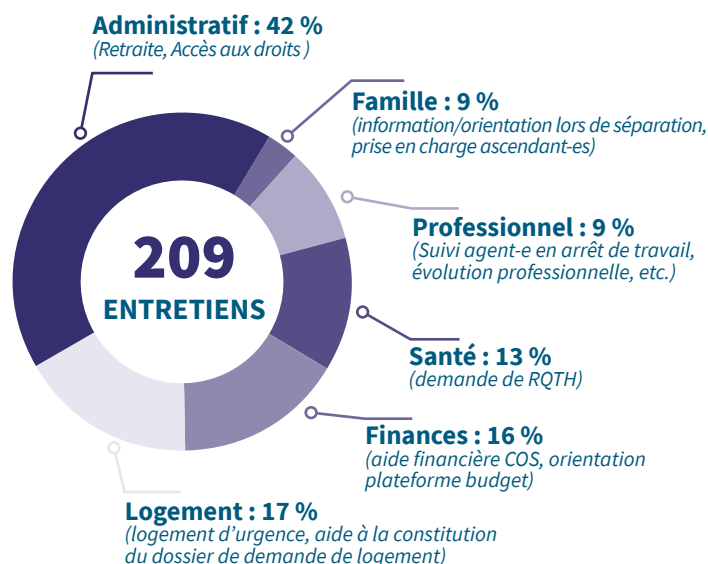
121 AGENT-ES REÇU-ES
dont **51 nouvelles situations**

13 hommes
111 femmes

Le **Service Social du Personnel** s'adresse à tous les agent-es du CCAS, quel que soit leur statut, leur grade, leur fonction. L'assistante sociale du personnel accompagne les agent-es dans les différents domaines de la vie professionnelle et personnelle. Elle apporte son aide, son soutien et recherche avec elles et eux les solutions adaptées à leur situation. Elle a pour missions d'informer les agent-es au niveau de leurs droits, des dispositifs existants et destinés à répondre à leurs besoins.

L'assistante sociale du personnel œuvre au sein de la DRH, au sein du CCAS et de ses services, afin de pouvoir mettre en place un accompagnement global de l'agent-e dans le cadre de sa vie professionnelle. L'assistante sociale du personnel collabore avec les partenaires et institutions externes tout en respectant son devoir de confidentialité et de secret professionnel.

Problématiques rencontrées lors des entretiens



| La santé au travail

Le CCAS de la Ville de Grenoble a conventionné en septembre 2019 avec le Centre de Gestion de l'Isère (CDG 38) pour bénéficier de son service de médecine préventive.

Le service de santé au travail du CDG 38, en lien avec le pôle bien-être au travail, assure des missions en matière de suivi médical de l'ensemble des agent-es et d'actions de prévention en milieu de travail.

Le service de médecine préventive du CDG38 est composé d'une équipe pluridisciplinaire aux compétences plurielles et complémentaires comprenant :

- un médecin de prévention,
- une infirmière de santé au travail
- une assistante médicale
- une psychologue du travail
- une assistantes sociale du personnel
- une ingénieure en prévention des risques professionnels

Ce qui permet de proposer une approche globale de la santé, l'action du médecin de prévention étant renforcée par l'apport de compétences humaines, techniques et organisationnelles.

243 VISITES ET ENTRETIENS dont 123 par le médecin et 120 par l'infirmière

Dans le cadre de crise sanitaire, l'infirmière de prévention a été mobilisée durant l'année 2020, pour gérer les situations des agent-es vulnérables, en lien avec le service de médecine préventive.

| La prévention des risques professionnels

De nombreux projets ont été menés en 2020 en matière de prévention des risques professionnels :

- La mise en œuvre du **plan de formation prévention-sécurité** : malgré la crise sanitaire, l'année 2020 a été particulièrement soutenue avec 28 sessions de formation
- La réalisation de **18 études ergonomiques**
- **2 visites d'équipement** par l'Agent Chargé de la Fonction d'Inspection (ACFI) du Centre de Gestion de l'Isère
- L'animation de **9 séances du Comité d'Hygiène, Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)**.
- **Une quinzaine de visite prévention** au sein des équipements : test de matériel, implantation d'un défibrillateur, commission de sécurité, accompagnement à la préparation d'exercice d'évacuation
- **Conseil et appui techniques dans l'acquisition de dispositifs spécifiques** permettant d'améliorer les conditions de travail ainsi que dans des projets de rénovation et de travaux
- Mise en place du **plan canicule** volet agent-es en partenariat avec la Ville de Grenoble

L'année 2020 a été particulièrement marquée par la crise sanitaire, qui a nécessité la mise en place d'actions de prévention :

- Conseil et expertise sur les mesures sanitaires
- Production d'outils et documents en lien avec la COVID-19 (information sur le télétravail, protocoles sanitaires, etc.)
- Participation à l'élaboration du programme interne d'accompagnement COCOO (COrona virus, COnfinement,

Communication, COLlaboration et Confort de travail) : hotline RH, clubs des agent-es en télétravail, club des managers spécial COVID-19, un jour/un article, etc.) Collaboration entre la DRH, la Direction de la Communication, la cellule innovation et la Doc'.

- Mise en place de la plateforme d'accompagnement psychologique MOODWORK (webinaires, diagnostic bien-être et soutien psychologique).

| Les diversités

Le FIPHFP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la Fonction Publique), Grenoble Alpes Métropole, la Ville de Grenoble et le CCAS de Grenoble ont signé une nouvelle convention triennale 2020-2022, pour faciliter l'emploi et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Maintien dans l'emploi

- **Amélioration des conditions de travail** : 6 études ergonomiques de postes de travail, 6 aménagements de postes de travail, un accompagnement spécifique mis en place par le biais d'un prestataire externe.
- **Accompagnement d'agent-es en situation de handicap**

Communication/Sensibilisation

- Mise en place de la journée **Duoday au CCAS**,

Recrutement :

- **4 agent-es** Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi (BOE) en contrat d'apprentissage

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux d'emploi	6,39%	6,31%	6,62%	7,9%	8,85% ⁽¹⁾

(1) À partir de l'année 2020, de nouvelles dispositions ont été appliquées suite à la réforme de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (OETH). Le taux d'emploi dit « légal » disparaît. La réforme induit de nouveaux modes de calcul du taux d'emploi et du montant de la contribution.

Rappel : tout employeur occupant au moins 20 salariés est tenu d'employer à plein temps ou à temps partiel des travailleurs handicapés dans une proportion de 6 % de l'effectif total. Les établissements ne remplissant pas (ou en partie) cette obligation doivent s'acquitter d'une contribution.

	2016	2017	2018	2019	2020
Agent-es BOE	62	54	64	72	77

Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Validation du plan d'actions égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, articulé autour de 4 axes :

- Évaluer, prévenir et traiter **les écarts de rémunération** entre les femmes et les hommes
- Garantir **l'égal accès** des femmes et des hommes en matière d'avancement et de promotion
- Favoriser **l'articulation** entre activité professionnelle, vie personnelle, et familiale
- Prévenir et traiter les **discriminations**, les **actes de violence**, de **harcèlement** moral et sexuel ainsi que les **agissements sexistes**

Édition d'un guide pratique de la parentalité commun entre la Ville de Grenoble et le CCAS de la Ville de Grenoble.

Les services civiques

Recrutement de **14 volontaires en service civique** pour 2021 répartis comme suit :

- 5 volontaires en service civique dans 5 EAJE
- 1 volontaire en résidence autonomie
- 4 volontaires en EHPAD
- 2 volontaires au Centre d'Accueil Intercommunal/CHRS
- 2 volontaires au Service de l'Hébergement Alternatif

| La mobilité et les déplacements

Le service entretien et déplacements assure un suivi centralisé de la flotte automobile et vélo avec l'objectif de faciliter la vie des agent-es amené-es à se déplacer. La flotte auto est essentiellement entretenue par « l'atelier-mécanique » de la Ville pour les suivis obligatoires et les réparations importantes et par un prestataire extérieur pour les vélos. L'assistant du parc auto-vélo du CCAS assure l'entretien quotidien et la réponse aux besoins des agent-es. Il contribue à leur qualité de vie au travail en assurant la prise en charge rapide des demandes techniques.

40 VÉHICULES
dont 6 localisés au Siège

+ 60 VÉLOS

Le service assure également le management des déplacements à travers la gestion du plan de mobilité. Qu'il s'agisse des déplacements travail-travail ou domicile-travail, le service communique et informe sur l'ensemble des aides possibles pour limiter l'autosolisme et développe des actions en faveur de la mobilité douce : achat et mise à disposition de vélos et d'accessoires de sécurité, aménagement de stationnements, information sur le free-floating, etc.

Le CCAS de la Ville de Grenoble a mis en place l'IKV (Indemnité kilométrique vélo) à titre expérimental de janvier à mai 2020 puis le forfait mobilités durables depuis mai 2020. Grâce à une collaboration étroite, le CCAS et la ville de Grenoble ont désormais un plan de mobilité identique en 2020.

| Le service entretien

Depuis 2019, le service utilise la méthode de nettoyage dite de pré imprégnation. Avec la crise sanitaire, cette technique facilite le maintien en propreté des locaux et évite les contaminations croisées.

Le service a poursuivi en 2020 sa fonction ressource et a contribué à la rédaction du cahier des charges du marché de prestation d'entretien des locaux en vue de l'installation en 2021 du siège du CCAS dans le bâtiment Camille Claudel.

| La contribution à l'amélioration de la qualité de vie au travail

Poursuite des actions mises en œuvre dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail (AQVT) : pause-café AQVT dans les équipements, mission AQVT des vagemestres.

Clôture de la démarche de cluster QVT en EHPAD animée par l'ARACT (Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail) au sein de 3 EHPAD du CCAS.

Le Pôle Accompagnement des Collectifs

Depuis février 2020, le pôle est constitué d'une entité formation (deux chargées de formation), d'une entité accompagnement (deux chargées d'accompagnement et une chargée d'accompagnement des séniors), d'une entité secrétariat (deux secrétaires et une apprentie) et de l'adjointe de direction.

Le Pôle Accompagnement et Formation a été touché de plein fouet par la crise sanitaire 2020, en poursuivant néanmoins son activité au présent et en prévision de l'après crise sanitaire.

| La formation

La difficulté sur 2020 qui persiste sur le premier semestre 2021 est le balancier permanent entre programmation de formations et annulation de celles-ci. Les départs en formation ont donc été touchés de fait, ce qui se confirme par les données chiffrées ci-dessous.

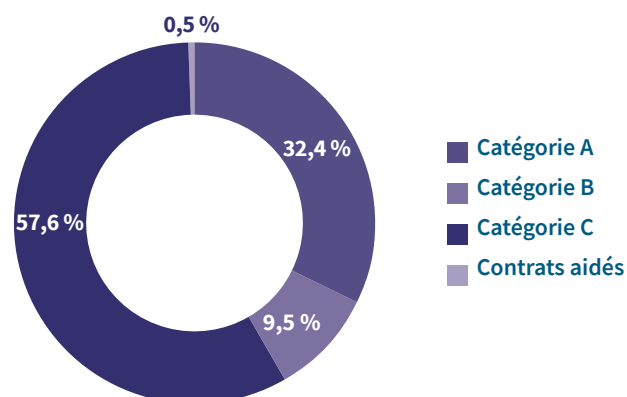
En 2020, l'unité formation comptabilise 854 départs en formation (baisse de 26% par rapport à 2019) qui ont bénéficié à 538 agent-es du CCAS, avec 1,5 jours de formation en moyenne par agent-e.

À noter que l'augmentation du nombre de départs des contractuels en formation se poursuit et s'intensifie. Elle correspond à deux explications :

- Augmentation du nombre des contractuel-les dans les effectifs

- Une intégration plus forte des contractuel-les sur les parcours de formation

Catégorie hiérarchique des agent-es parti-es en formation



À observer, un pourcentage de départ pour la catégorie A qui reste stable par rapport à 2019, qui indique une dynamique autour du parcours managérial. La baisse de départ en formation pour la catégorie B est représentative de l'évolution structurelle de la collectivité qui se reporte sur une augmentation des départs pour la catégorie C.

325 départs en formations individuelles.

529 départs en formations collectives sur les thématiques suivantes :

Thématiques	Départs	%
Parcours de formation institutionnels CCAS et autres formations sectorielles	123	23,3 %
Sécurité et prévention	261	49,3 %
Informatique	145	27,4 %

L'effort fait pas la collectivité sur la thématique de formation « prévention/sécurité » est significative ici. Avec une harmonisation par ailleurs entre formations collectives informatiques et thématiques institutionnelles/sectorielles.

Analyse de la pratique professionnelle et coachings dans le plan de formation 2020

Pour l'année 2020, nous totalisons plus de 30 actions d'accompagnement avec la nouvelle gestion des enveloppes de Direction (collectif ou individuel) réparties sur l'ensemble des directions du CCAS. Elles ont été aussi touchées par la crise sanitaire et n'ont pas toujours pu être maintenues selon les périodes de confinement.

La réflexion, les bilans, la consultation reste un travail totalement collaboratif entre la direction/service concerné et le pôle.

Les actions peuvent concerner différentes thématiques :

- Analyse de la pratique professionnelle
- Accompagnement individuel
- Accompagnement d'équipe
- Accompagnement sur des situations de crise
- Accompagnement collectif lié à des situations de réorganisation

| L'accompagnement

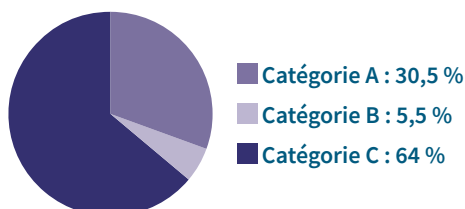
À destination des titulaires et contractuel-les

L'année 2020, a été aussi particulière pour l'Unité Accompagnement, tant dans les demandes formulées que dans le suivi des agents-es. Les ateliers collectifs n'ont pas pu avoir lieu.

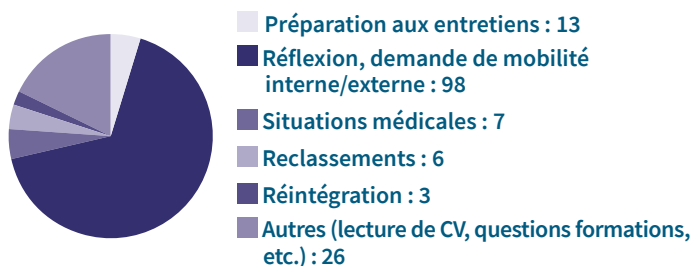
Néanmoins les chargées d'accompagnement ont rencontré **144 agents-es** (hors contrats insertion), dont **23 contractuel-les**.

Les métiers les plus représentés dans les accompagnements restent des métiers à usure (APU, aide soignant-e, agent-e d'entretien, ASPE, ASPA). A noter une présence forte en ce qui concerne les travailleurs sociaux et les managers. Ce chiffre sera à observer finement l'an prochain en ce qui concerne son évolution.

Répartition catégorielle



Thématiques autour des demandes d'accompagnement.



La période ne nous a pas permis de suivre les sorties comme habituellement : 8 mobilités interne, **6** fins d'accompagnement, **2** fins de fonction, **2** mutations.

Missions temporaires pour des raisons médicales, ou des difficultés d'exercice de la mission : 14 agent-es concerné-es pour 22 missions réalisées

Les seniors

En 2020, la collectivité a enregistré 36 départs en retraite dont trois départs anticipés au titre de la carrière longue, trois départs anticipés au titre de la retraite d'office pour invalidité et un décès.

A ce jour, force est de constater que les seniors sont largement représentés au sein de l'institution. Le vieillissement des agent-es du CCAS, des métiers à usure et en tension engendrent un fort absentéisme avec ses conséquences tant pour la collectivité que pour l'agent-e. Au regard de ces éléments, une réflexion est en cours en vue de construire un plan senior avec des actions conjointes de plusieurs services RH.

L'insertion

2020 est l'année qui marque un fonctionnement complet au cœur du Pôle Accompagnement et Formation avec une articulation Formation et Accompagnement autour du dispositif Parcours Emploi Compétence (PEC). Cette année a aussi été complexe au regard de la crise sanitaire. Tous les temps collectifs prévus n'ont pas pu avoir lieu. Néanmoins le pôle est en appui constant des agents-es intégrés-es au CCAS dans le cadre de ce dispositif (13 agent-es en DASPE et 5 en DASPA).

L'année 2020, malgré la crise sanitaire, est l'année pour travailler à remettre en place un partenariat de qualité avec les missions locales et Pôle Emploi. L'objectif étant de monter en qualitatif sur la thématique insertion au sein de la collectivité en 2021.

Un focus sur l'expérimentation PVL (Projet de Vie Locale)

La loi du 6 mars 2019, dite Transformation de la Fonction Publique, pose la nécessité d'accompagner les agents-es en amont du reclassement et déclenche par voie de décret la mise en place du dispositif de Période de Pré Reclassement d'une durée de un an.

Au regard de cette obligation, une expérimentation (de juin à décembre 2020) a été faite au CCAS autour de la mise en œuvre d'une conciergerie inclusive, animée par un collectif d'agentes en reclassement, nommée Projet de Vie Locale (PVL).

Des objectifs croisés :

- **Côté agent-es** : Proposer un accompagnement individualisé aux agentes en situation de PPR (Période Préparatoire au Reclassement) et créer une dynamique de retour à l'emploi

- **Côté institution** : Proposer un projet innovant à l'aune de Claudel et Flaubert. Communiquer et sensibiliser sur la question du reclassement
- **Côté agents-es de la collectivité** : Proposer un service source de bien-être au travail, créateur de lien social
- Collectivement : de l'adhésion, de la solidarité, du soutien, de l'auto-formation, une dynamique de travail et de collaboration retrouvée
- Individuellement : définition de projets professionnels, stages et immersions, nouvelles compétences développées, découverte de soi, autonomisation.

Au terme des six mois, l'action a concerné sept agentes en situation de PPR dont trois reclassements à ce jour et une agente en retraite pour invalidité. Une agente, pilier de cette équipe, a rebondi sur un poste managérial dans une autre collectivité.

Un bilan dynamique et positif sur :

- des missions mises en place qui font sens pour la collectivité
- un collectif identifié et sollicité

Pour l'avenir :

- Poursuite de ce travail au sein du bâtiment Claudel
- Rattachement du PVL au sein du Service des Moyens Généraux avec une gouvernance partagée SMG/Pôle Accompagnement et Formation pour ne pas perdre les objectifs d'accompagnement au reclassement.

L'ACCUEIL, LE STANDARD ET LE COURRIER

| L'accueil physique et téléphonique

	2016	2017	2018	2019	2020
Accueil physique (nb de personnes)	32 435	34 630	37 885	48 467	57 915
Accueil téléphonique (nb d'appels)	18 488	16 954	18 954	16 118	18 690

17 APPELS PAR JOUR
concernent des sujets RH

En 2020, il y a une augmentation du nombre d'appels traités par le CCAS de **16 %** ; sur la même base qu'en 2018.

230 PERSONNES
accueillies en moyenne par jour
soit **19,5 % de plus qu'en 2019**

86 %
de personnes reçues
au sujet de la *domiciliation*
ou des *aides sociales*

8 DEMANDES D'ACCÈS
à un travailleur social
par jour

| Le courrier «arrivée» et «départ»

	2016	2017	2018	2019	2020
Arrivée (courriers)	78 355	76 800	65 008	68 360	74 565
Départ (courriers)	46 730	62 609	60 873	45 990	43 548
Affranchissement de la Ville pour le CCAS	67 930€ TTC	67 930€ TTC	47 409€ TTC	39 211€ TTC	36 044 € TTC

Le courrier postal reçu
a augmenté de

9 %

52 088 courriers concernent
les domiciliés
soit **77,5% du courrier reçu**

5 %
en moins de courriers expédiés

8 %
en moins de coûts d'affranchissement

| L'activité vagemestre

En 2020, les vagemestres et l'accueil se sont fortement mobilisés pendant la crise sanitaire, sur la gestion de l'approvisionnement des établissements du CCAS en équipements de protection individuelle (logistique et livraison).

+ 400 commandes fournisseurs réceptionnées

+ 800
Livraisons réalisées

3000 l de produits livrés (gel, spray, savon, etc.)
160 000 gants jetables
20 000 tenues jetables
+ 300 000 masques

Le Pôle

COMMUNICATION, INFORMATION DOCUMENTAIRE & PARTENARIATS

Le **Pôle Communication, Information Documentaire et Partenariats** est une unité de travail dédiée aux missions de communication et d'information documentaire qu'il coordonne pour l'ensemble des directions et services du CCAS. L'objectif de cette unité est d'assurer une cohérence d'action et une optimisation des moyens sur ces thématiques, selon les préconisations du Plan Stratégique 2015-2020 du CCAS.

Le Pôle CIDP collabore étroitement avec les services via un réseau de «correspondant-es communication» désigné-

es dans chaque direction du CCAS afin de faire remonter régulièrement des informations sur l'actualité de la direction et de garantir les mises à jour de l'intranet, du site internet de la Ville de Grenoble et de la page Facebook.

Des instances de coordination et de travail permettent d'apporter une dimension transversale et donc davantage de cohérence aux réflexions concernant le choix des sujets à traiter et à diffuser en interne comme en externe.

LA COMMUNICATION INTERNE

L'ensemble des actions en termes de communication interne en 2020 ont été menées dans l'objectif global de développement de la transversalité et des coopérations entre les services, établissements et Directions du CCAS mais aussi d'harmoniser l'ensemble des supports diffusés.

Garantir la diffusion de l'information auprès des agent-es du CCAS

La diffusion de la **newsletter mensuelle du CCAS** : «*C'est nous*» a été poursuivie sur l'année 2020. Cette newsletter a vocation à communiquer sur les dernières actualités des services autour de plusieurs rubriques :

- L'action sociale : toutes les actualités des Directions d'Action Sociale.
- Les ressources : toutes les actualités des Directions ressources.
- L'Observation Sociale : un article détaillé sur un champ spécifique de l'observation sociale.
- Le coin du service doc : une bibliographie actualisée en lien avec un des articles de la Newsletter.
- Dans les agendas : tous les événements du mois.

66 ARTICLES

publiés dans la newsletter *C'est Nous*

Le CCAS et la Ville de Grenoble pérennise **journal interne commun** : Personnel. La moitié de chacune des éditions est consacrée à des articles concernant le CCAS. Il regroupe tous les mois des portraits métiers, des articles concernant l'actualité des services ou des focus sur des événements ou des points importants concernant les deux institutions.

Le projet de **refonte de l'intranet du CCAS**, lancé en septembre 2019, se poursuit. L'objectif étant de ne faire plus qu'un seul intranet pour les deux institutions : Ville et CCAS.

En effet, l'outil actuel est en fin de vie, extrêmement rigide et sans aucune évolution fonctionnelle possible ou bien à des coûts élevés et sans réelle plus-value. De plus, un rafraîchissement graphique est prévu.

Les objectifs de cet outil sont les suivants :

- La communication interne.
- la mise à disposition d'information, de procédures.
- La facilitation de la collaboration, du travail collaboratif et du mode projet (porté par la DG), ainsi que le travail en situation de mobilité

L'étude de projet s'est achevée en début d'année et a permis de définir les besoins et le périmètre envisagés pour la solution d'intranet. Après une pause de plusieurs mois liée à la crise sanitaire, le groupe projet a redémarré, en fin d'année, ses séances de travail sur la rédaction du cahier des charges en vue du lancement d'une consultation au premier semestre 2021. L'objectif de lancement du futur intranet est fixé pour la fin du premier trimestre 2022.

Un groupe de travail a également été animé par le prestataire et les services communication de la Ville et du CCAS en collaboration avec des agent-es de divers services.

Enfin, en étroite collaboration avec les services de la Ville, l'outil de Gestion de la Relation Citoyenne (GRC) : **Idylle**, est toujours en activité, régulièrement mis à jour par le Pôle CIDP afin de permettre aux agent-es d'accueil de premier niveau d'avoir toutes les informations pouvant répondre aux demandes des usager-ères.

MISE À JOUR DE

24 FICHES

concernant les services du CCAS

LA COMMUNICATION EXTERNE

Les actions menées en termes de communication externe répondent à un objectif global d'amélioration de la connaissance et de la lisibilité des actions menées par le CCAS à destination des habitants grenoblois et partenaires.

Développer la visibilité des actions du CCAS en externe

L'harmonisation de la communication externe du CCAS s'est poursuivie sur l'année 2020 afin de **développer la valorisation des actions menées par le CCAS** pour son public grenoblois. Dans cette démarche, ce sont près de 200 documents qui ont été créés ou mis à jour par le service communication.

Encore cette année, c'est une forte demande de création de supports de communication qui a eu lieu de la part des différentes structures. Ces dernières souhaitant moderniser et dynamiser leur communication avec divers supports.

190 SUPPORTS DE COMMUNICATION

créés ou mis à jour

contre **180** au cours de l'année 2019

L'ÉVÉNEMENTIEL

Le Pôle CIDP coordonne et participe à l'organisation de certains événements des services du CCAS, en particulier ceux qui requièrent la présence du Maire de Grenoble. À ce titre, il collabore avec des services de la Ville pour certains aspects logistiques.

Participation à l'organisation des festivités de Noël pour les personnes âgées grenobloises

Depuis 2015, les festivités de Noël «nouvelle formule» proposent aux Grenoblois-es âgé-es de 65 ans et plus de participer à une après-midi festive et dansante qui se déroule au Palais des Sports. Compte-tenu du contexte sanitaire, celle-ci a été annulée et remplacée par l'opération *Noël à domicile*. Les Grenoblois-es non imposables âgé-es de 70 ans et plus peuvent également bénéficier d'un ballotin de chocolats.

En 2020, le Pôle CIDP a participé activement à l'organisation des festivités de Noël pour les personnes âgées grenobloises en portant la partie concernant les ballotins de chocolats.

Il a assuré les missions suivantes :

- Sélection du prestataire (avec le service commande publique du CCAS).
- Élaboration des documents de communication en lien avec la Direction de la Communication de la Ville de Grenoble.

LES DISTRIBUTIONS ALIMENTAIRES

Pendant la crise sanitaire, le pôle CIDP a organisé des distributions alimentaires dès le 16 mars 2020, soit 2 jours après le début du confinement, pour pallier la désorganisation des acteurs habituels de la distribution des repas (fermeture des locaux, confinement des volontaires).

Lors du 2^{ème} confinement, le Pôle CIDP, en collaboration avec la Direction Action Sociale Lutte contre la Pauvreté et la Précarité et avec le soutien du Service des Sports et Quartier, a de nouveaux été mobilisé. Avec la fermeture de la BAI et de certains accueils de jour, la récupération des invendus de grandes surfaces a

Pérenniser la communication numérique en ...

- Animant régulièrement la page Facebook du CCAS par la mise en ligne d'articles concernant l'actualité des services et établissements
- Animant régulièrement la nouvelle page LinkedIn du CCAS.
- Veillant à l'actualisation régulière des informations relatives aux dispositifs et établissements du CCAS sur le site Internet de la Ville de Grenoble.
- Contribuant aux différentes versions de GreMag pour valoriser les dispositifs et actions du CCAS auprès des Grenoblois.

84 PUBLICATIONS FACEBOOK
en 2020
contre 48 en 2019

soit **1 à 2 publications par semaine**

- Gestion du fichier des bénéficiaires et suivi de l'envoi des invitations en lien avec le service reprographie et le service courrier de la Ville de Grenoble.
- Relais d'informations auprès des équipements assurant l'enregistrement des demandes et la distribution des ballotins auprès des bénéficiaires.
- Centralisation des réservations de ballotins effectuées dans les équipements, planification de la livraison dans les structures pour retrait par les bénéficiaires.
- Préparation des colis de Noël avec l'aide de 14 bénévoles (appel à volontariat sur la plateforme Volontaires Solidaires de Grenoble).
- Répartition et livraison des colis dans les équipements avec l'aide du service courrier du CCAS.
- Organisation de la livraison à domicile pour 233 bénéficiaires.

En 2020, au vu de l'impact de la crise sanitaire sur l'isolement des aîné-es, le dispositif a été étendu à l'ensemble des résidents des EHPAD et Résidences autonomie de Grenoble, sans critère de revenus.

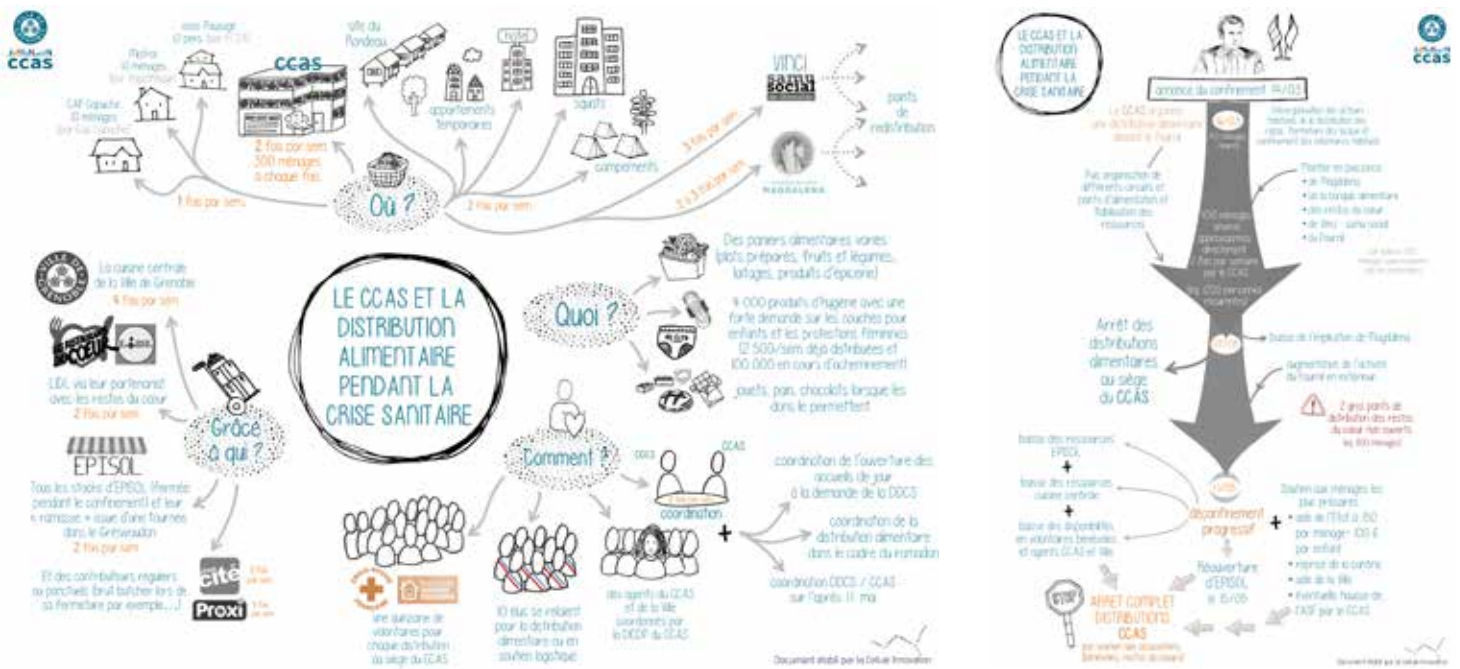
2 500 **BALLOTINS DE CHOCOLAT**
distribués aux personnes âgées grenobloises
dont **233 livraisons à domicile**

repris : ces denrées ont été redistribuées immédiatement dans les lieux conventionnés et dans les squatts.

En collaboration avec le service de la restauration municipale qui a produit 100 repas quotidiens, répartition et livraison de la production sur le Fournil, Accueil SDF, Nicodeme. Des « paniers de base » pour les habitants des lieux conventionnés ont été constitués et distribués.

- Soutien au Samu social par le dons de barquettes salades en boîte pour les maraudeurs.
- Récupération et distribution de stocks par des restaurants.

La distribution alimentaire pendant le premier confinement

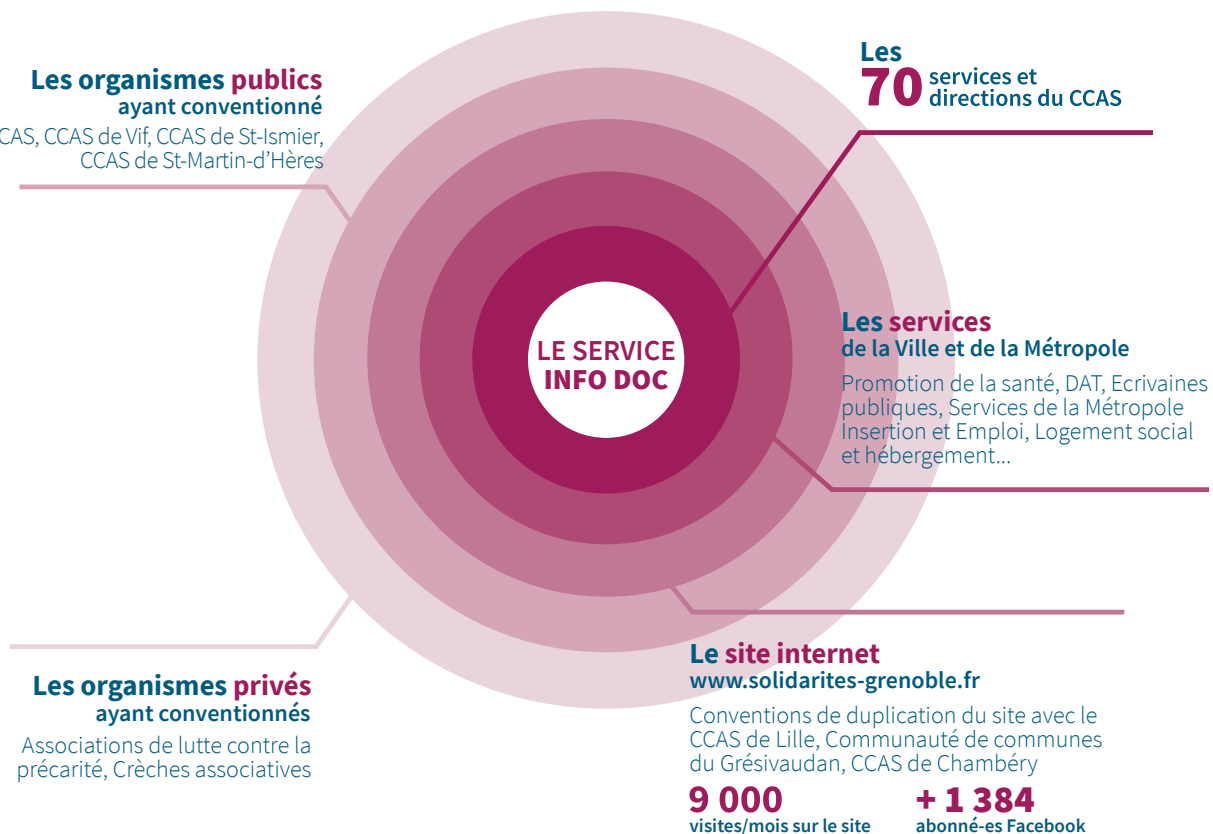


Concernant la distribution de repas, la cuisine centrale, malgré la baisse du nombre de personnels car touchés par le virus ou vulnérables, s'est mise en ordre de marche pour contribuer à la solidarité locale.

Les distributions alimentaires effectuées par le CCAS, tant en direct qu'en livraison dans les squatts et campements se sont élevées **à près de 70 000 repas** pendant les confinements en 2020. **100 repas préparés par jour** par la Ville lors de la 2nde vague sont venus en complément de l'action du CCAS et des associations de solidarité sur le terrain quotidiennement. De plus, pendant le 2^{ème} confinement, **500 repas par semaine** ont été donnés aux étudiants.

LE SERVICE INFORMATION DOCUMENTAIRE

Le **service information documentaire** a pour mission de répondre aux besoins documentaires de l'institution du CCAS ainsi que de ses agent-es dans les différents domaines d'intervention professionnelle : l'action sociale, la précarité, la petite enfance, les personnes âgées...



| **Activité de La Doc' en 2020****469****DEMANDES DOCUMENTAIRES***

traitées par les agent-es du service

*Ce chiffre ne prend pas en compte les recherches faites directement dans la base documentaire ainsi que les informations envoyées par le service aux utilisateur-trices.

Malgré les confinements et la fermeture des services suite à l'épidémie de COVID, **la DOC'** - qui n'a jamais fermé - a quand même continué à être sollicitée : 469 demandes documentaires traitées par les agents du service (contre 551 en 2019).

1 568 **INFORMATIONS PAR MAIL**

envoyées directement aux utilisateurs dont 802 mails juridiques représentant **15 818 destinataires**

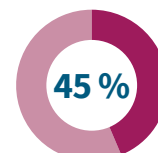
29 **APPELS À PROJET**

ont été acheminés aux différentes directions

On remarque **une hausse des demandes** de la part des Directeurs et Chefs de service du siège (13% en 2020, contre 9% en 2019) et des Responsables équipements extérieurs (20% contre 16% en 2019).

Les demandes provenant des équipements extérieurs (responsables et agents) atteignent, en 2020, 45% des demandes. La baisse du nombre de demandes des équipements et services du CCAS s'explique par la fermeture des équipements.

Les agents de la DASPE restent nos principaux usagers et représentent 30% des demandes de recherches documentaires. Puis vient la DASPA avec 16%, et la DASLPP 11%. Les services ressources atteignent près de 35%.



ÉQUIPEMENTS & SERVICES EXT.
contre **42% en 2019**

Activité spéciale « Covid »

Pendant le 1er confinement, La Doc a été sollicitée par la DRH pour faire une lettre d'information quotidienne intitulée « Un article, un jour » afin de permettre de maintenir le lien entre le CCAS et ses agents. Une information sérieuse était illustrée par une vidéo décalée : objectif atteint car le service a reçu, plus de 50 mails de remerciements en retour ! Les agents ont apprécié de commencer leur journée par un sourire.

Les temps forts :

Nomination de la **nouvelle responsable de service** le 01/03/2020 et arrivée d'une **nouvelle documentaliste** en novembre.

Début de la modernisation du service :

- Préparation d'un questionnaire de satisfaction,
- Nouveau logo
- Nouveau nom « La DOC' »

**Faits marquants 2020**

- Participation au **Réseau des veilleurs**, qui regroupe de nombreux centres de documentation de l'agglomération, publics ou privés.
- Participation, à la demande de la Directrice de la DASPA, à la **réflexion sur les résidences autonomie** du CCAS.
- **Reprise du prix du livre** : un succès avec 29 lecteurs après une année d'interruption.

Focus 2020

Projet de modernisation du service : changement de nom, identité visuelle, format de l'info doc, questionnaire de satisfaction.

Recrutement de 2 agent-es : une nouvelle responsable et un-e nouvel-le agent-e chargé-e de documentation générale.

Signature de la convention de transfert des archives au service commun Ville-Métro.

Le site www.solidarites-grenoble.fr

Le site www.solidarites-grenoble.fr est issu de la réflexion d'un groupe de travail associant associations et institutions réunies dans le cadre de l'élaboration du Plan stratégique du CCAS de la Ville de Grenoble 2014/2020. Le constat fut fait d'un cruel manque d'état des lieux de l'action sociale locale, une sorte de qui fait quoi, dans une ville au réseau associatif riche.

Il est d'abord destiné à donner une information claire et simple aux personnes en grande précarité et aux personnes en position de les accueillir et les orienter (bénévoles et travailleurs sociaux) du bassin grenoblois.

www.solidarites-grenoble.fr s'inscrit également dans le « Plan d'actions pour l'accès aux droits et contre le non-recours » de la Ville de Grenoble. Il vise en effet à faciliter l'accès aux droits, en aidant les personnes en difficulté et celles qui les accompagnent à savoir où trouver le service ou le soutien dont elles ont besoin.

Le CCAS de Grenoble s'est naturellement trouvé en position de maître d'ouvrage de part son rôle de pivot, sa capacité et

sa volonté d'engager ses moyens techniques et financiers au service de l'action de tous.

Solidarites-grenoble n'est pas une plateforme, comme peut l'être www.service-public.fr, en effet il est un guide pour identifier quel est le bon interlocuteur, en regard de chaque problématique.

Simplicité, clarté, exhaustivité

Des associations grenobloises de bénévoles, apportant un soutien aux personnes les plus en difficulté se sont regroupées en collectif afin de s'informer, de participer à la réflexion, de coordonner les actions et de porter de nouveaux projets. C'est ce « Collectif des associations de bénévoles contre l'exclusion » qui a été associé au travail de structuration du site.

Faits marquants 2020

Avec la crise sanitaire, le site a montré toute sa pertinence et son intérêt. Il a été un des **outils d'aide à la population**, aux travailleurs sociaux ou aux bénévoles.

On peut relever une activité intense de mise à jour et la création de **nouveaux supports de communication** « Où manger » et « Où être écouté » qui ont été plébiscités par tous les acteurs.

Le site a continué son essaimage avec la signature d'une **convention avec le CCAS de Tourcoing**.

Bilan de l'année

10 268 VISITES

Record de fréquentation en octobre 2020

357

ACTEURS RECENSÉS SUR LE SITE

+ 27 par rapport à 2019

866

FICHES PRÉSENTÉES

+ 50 par rapport à 2019

17 000 VUES

Sur la page Facebook Solidarités Grenoble
du 1^{er} tableau "Où manger" en mars 2020




ccas

Repères 2020 - Rapport d'activité du CCAS de Grenoble

Mise en page : Service communication du CCAS

Septembre 2020