

rapport d'activité
REPERES 2014



Introduction	p. 3
1. Stabilisation de l'organisation du CCAS et de son organigramme	p. 5
2. Action Sociale Territorialisée et politique de développement social	p. 9
3. Politique redistributive et de lutte contre la précarité	p. 35
4. Politique d'insertion sociale et de lutte contre l'exclusion sociale	p. 47
5. Politique d'action sociale Petite Enfance	p. 71
6. Politique d'accompagnement et d'hébergement des personnes âgées	p. 85
7. Direction des Ressources Humaines	p. 127
8. Direction des Finances Gestion SIT	p. 149
9. Direction des Affaires Techniques et des Programmes	p. 155
10. Direction de l'Administration Générale et de la Commande Publique	p. 163
11. Services Ressources	p. 173

S O M M A I R E

INTRO

Le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Grenoble, présidé par le Maire, contribue fortement à la mise en œuvre de la politique d'action sociale de la Ville de Grenoble, en coopération avec d'autres directions et services municipaux et en cohérence avec les autres champs de l'action municipale.

Dans le cadre d'un partenariat bien établi avec l'Etat, les collectivités, les organismes de protection sanitaire et sociale, les associations, il agit au quotidien avec près de 1 400 agents travaillant dans une centaine de services et établissements, pour accompagner les plus fragiles de nos concitoyens, mais aussi plus largement au bénéfice de l'ensemble des Grenoblois.

Son rapport d'activités, Repères 2014, illustre l'étendue de ses interventions et l'importance des compétences mobilisées par ses agents, dans les domaines de l'animation territoriale, de la lutte contre la précarité, de l'insertion sociale, de l'accueil des jeunes enfants et du soutien à la fonction parentale, de l'accompagnement des personnes âgées dans leur vie quotidienne, quel que soit leur lieu de vie.

Pour autant, le nouveau Conseil d'Administration du CCAS – installé en mai 2014 – a estimé important dans l'actuel contexte économique et social d'engager une démarche d'élaboration d'un Plan stratégique 2015-2020, destiné précisément à orienter l'action du CCAS de ces prochaines années, pour mieux répondre aux besoins et attentes des Grenoblois.

Ses conclusions seront bientôt rendues publiques. Mais d'ores et déjà, il convient de souligner combien ce plan est le fruit d'une réflexion ouverte entre agents, usagers et partenaires du CCAS, soulignant bien que l'action sociale repose sur l'intervention publique coordonnée entre tous les acteurs, mais aussi sur l'engagement associatif et citoyen.

Chacun y prend sa part.

Alain DENOYELLE
Vice-Président du CCAS

STABILISATION DE L'ORGANISATION DU CCAS ET DE SON ORGANIGRAMME

Le CCAS s'appuie sur des équipes d'un grand professionnalisme et d'un engagement sans faille auprès des publics connaissant des difficultés sociales. Ces dernières années, elles ont vécu des réorganisations multiples. Certes, il importe que l'organisation du CCAS et son organigramme s'adaptent régulièrement pour répondre à l'évolution des besoins des milliers de Grenoblois qui bénéficient des interventions du CCAS. Néanmoins, la continuité du service public et la qualité de vie au travail exigent de poser des repères fiables dans l'action et de faire évoluer les services dans la sérénité.

C'est la raison pour laquelle ont été parallèlement engagées, dès l'automne 2014, deux démarches :

La première vise à stabiliser l'organisation des directions du CCAS autour de leur cœur de métier. Celui des directions d'action sociale : animation territoriale, intervention et observation sociales, gestion des établissements d'hébergement, petite enfance. Et celui de leurs directions-supports : finances, ressources humaines, administration générale et affaires techniques.

La seconde consiste en l'élaboration d'un projet d'administration du CCAS, document de référence, qui doit permettre de rendre lisible à chaque agent, comme à nos partenaires, l'organisation et le fonctionnement du CCAS, et de garantir l'efficacité et l'efficience de cet établissement public.

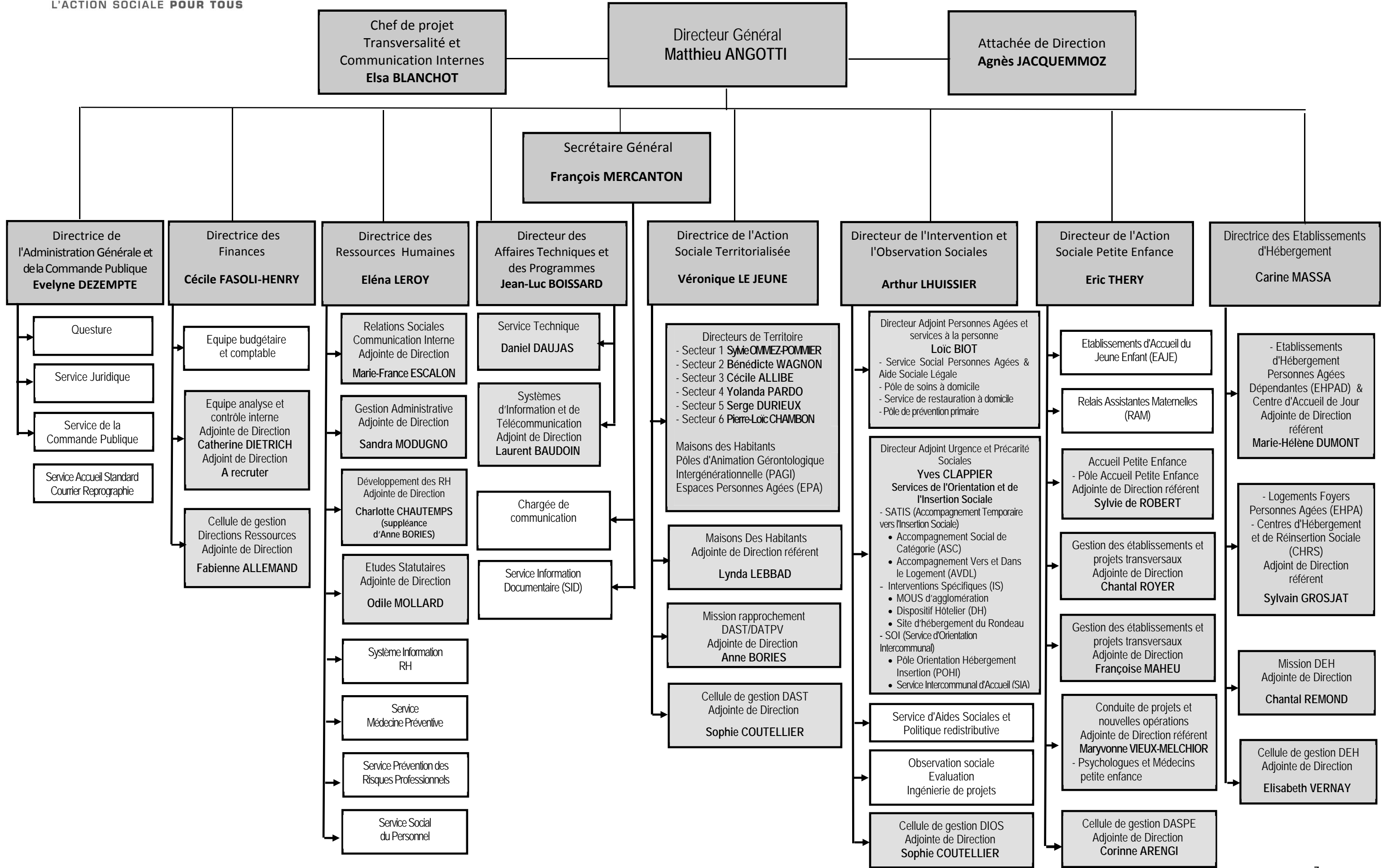
Au service d'un projet politique, défini dans le plan stratégique du Conseil d'Administration, et garant de la continuité du service public, le projet d'administration devra :

- mettre en évidence la cohérence de l'organisation des services du CCAS,
- expliciter les projets de direction, à la faveur de la nouvelle mandature, et dans le cadre de conventionnements avec nos partenaires,
- mettre en valeur les projets de services ou d'établissements de ces directions, projets qui constituent les cadres de travail des agents du CCAS et doivent permettre un service adapté et de qualité aux usagers,
- enfin promouvoir plus que jamais les coopérations entre acteurs à l'interne, comme à l'externe, et la recherche d'une meilleure transversalité au service de projets et objectifs partagés.

Chaque agent du CCAS doit pouvoir y trouver le cadre de son action, et de quoi mieux concevoir son rôle propre et ses coopérations dans cette institution.

Matthieu ANGOTTI
Directeur Général

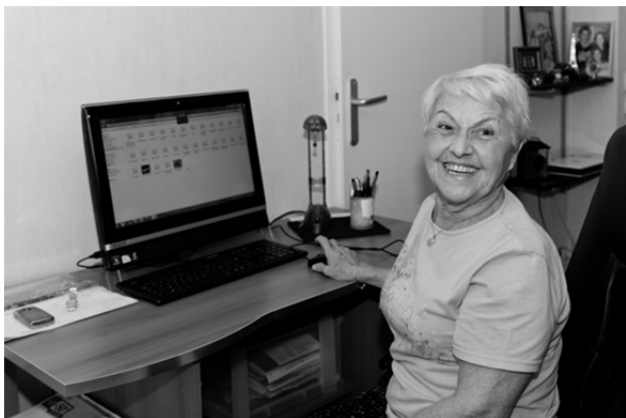
ORGANIGRAMME DU CCAS au 1^{er} juillet 2015





02

ACTION SOCIALE TERRITORIALISEE ET POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT SOCIAL



DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE TERRITORIALISEE

- **6 Directions de territoire**
- **11 Maisons des Habitants et Centres Sociaux**
- **5 Espaces Personnes Agées**
- **6 Pôles d'Animation Gériatrique**

DONNEES DE L'OBSERVATION SOCIALE

157 430 habitants à Grenoble, répartis dans 6 secteurs de taille et profils différents

Les 6 secteurs de Grenoble comptent entre 18 550 et 35 200 habitants (pour donner une comparaison, le nombre d'habitants du secteur 2 étant comparable à celui d'Echirolles ou de Saint-Martin-d'Hères). Les secteurs du nord de la ville se distinguent par une forte proportion de jeunes adultes, de ménages vivant seuls et de cadres. Au sud des grands boulevards, ce sont les personnes âgées, les familles avec enfants, les ouvriers qui sont surreprésentés. La diversité des secteurs et des quartiers composant Grenoble qualifie ainsi une action de proximité, au plus près des habitants et de leurs besoins.

Chiffres clés

157 430 personnes vivent à Grenoble

46% des habitants ont entre 0 et 30 ans

1,9 personnes par ménage

49% de ménages composés d'une personne seule

16% de cadres et 9% d'ouvriers

Une dynamique de construction de logements importante qui tend à modifier le profil de ces secteurs

La construction de logements neufs est forte sur Grenoble. Toutefois, depuis une trentaine d'années, on constate que la population de Grenoble n'augmente pas aussi vite que le nombre de logements. Cela s'explique par la tendance à la diminution du nombre d'occupants par logement du fait de l'évolution des structures familiales et démographiques. Ce phénomène est vrai pour tous les secteurs à l'exception du secteur 5 dont la population croît plus vite que le nombre de résidences principales. On assiste donc à un renouvellement de la population avec l'arrivée de ménages plus grands.

Ainsi, au-delà de l'arrivée de nouvelles populations, c'est le profil sociodémographique des secteurs qui change progressivement avec les constructions de logements. On soulignera plusieurs éléments :

- L'augmentation marquée du nombre de personnes âgées dans les secteurs 1 et 6
- La progression du nombre d'enfants en bas âge et de familles avec enfants dans les secteurs 1 et 5
- L'augmentation des situations de pauvreté et de précarité dans les secteurs 2, 4 et 1
- La baisse de population enregistrée par les secteurs 3 et 4
- La baisse du nombre d'ouvriers et d'employés dans les secteurs 3 et 4
- La hausse du nombre de cadres dans les secteurs 6,1 et 3

Chiffres clés

1 010 logements familiaux livrés par an entre 2008 et 2013 (+ 55% par rapport à 2002-2007) dont 40% de logements sociaux
53% des livraisons de logements familiaux dans les secteurs 1 et 2 sur la période 2008-2013
Une population en augmentation de 0,2% par an entre 2006 et 2011

Une mobilité résidentielle supérieure à Grenoble

Les locataires sont majoritaires à Grenoble (60% des ménages), alors qu'ils sont minoritaires dans l'agglomération grenobloise. En lien avec l'importance du parc locatif, les ménages sont moins stables dans leur logement. Seuls 34% ont emménagé dans leur logement depuis plus de 10 ans, contre 46 % ailleurs dans l'agglomération. Dans les secteurs du nord de la ville, la rotation au sein des logements est encore plus forte : un quart des ménages ont emménagé dans leur logement depuis plus de 10 ans dans le secteur 1. Plutôt qu'un "stock" d'habitants, ces données montrent l'importance de regarder les flux d'habitants.

Chiffres clés

60% de locataires à Grenoble, contre 39 % dans la METRO hors Grenoble
23% des ménages ont emménagé dans leur logement depuis moins de deux ans.

TENDANCES 2014

La Direction de l'Action Sociale Territorialisée du CCAS ancre son action d'animation sociale globale et de coordination territoriale et poursuit son objectif de rapprochement avec la Direction de l'Action Territoriale et Politique de la ville de la Ville de Grenoble. Ce projet engagé avec la Ville depuis plusieurs années, la mise en œuvre d'une action publique :

- Capable de travailler la complémentarité entre le local et le central pour construire un sens commun.
- Où la proximité se décline par la qualité de la relation entre l'Institution et l'utilisateur,
- Où le système de décision se construit entre technique et politique, acteurs publics, associatifs, habitants,
- Où la capacité d'agir des habitants, l'inclusion sociale sont des clés de notre mode de faire,
- Qui adapte son organisation et optimise ses ressources, par secteur, au service d'un projet intégré et transversal de territoire.

L'année 2014 constitue une année de poursuite mais aussi de bilan de ce rapprochement/mutualisation, opérés depuis 2009, assortie d'une proposition d'évolution de l'**organisation territoriale**.

2014 est une année forte pour la Direction de réécriture de l'ensemble des **contrats de projet** des 11 Maisons des Habitants en vue du renouvellement de l'agrément CAF.

Des réflexions ont été également ouvertes sur la réévaluation de certains projets et leurs modalités de fonctionnement : paniers solidaires, Pass culture. Un projet autour du non recours est lancé, dans la poursuite et l'approfondissement des démarches initiées avec ODENORE.

1. APPROFONDISSEMENT ET BILAN DE L'ORGANISATION TERRITORIALE

Il faut notamment souligner :

La poursuite des rapprochements des accueils Ville et CCAS sur les secteurs :

- » La mise en place du regroupement (sans mutualisation) des accueils Ville et CCAS à Chorier Berriat (secteur 1) a donné lieu en 2014 à un réaménagement total de l'espace d'accueil et à la mise en place d'un travail commun entre les équipes d'accueil Ville et CCAS sur les évolutions de fonctionnement. La mise en marche de ce point d'accueil commun a été reportée à mars 2015, pour permettre une appropriation plus importante du projet par l'ensemble des usagers.
- » La démarche est enclenchée de la même façon à la Maison des Habitants de l'Abbaye. La restructuration de l'espace du rez-de-chaussée permettra ainsi d'accueillir l'Antenne Ville du secteur 5 et s'accompagne d'une refonte de l'ensemble des circulations du bâtiment (horizontales et verticales) pour rendre également possible le fonctionnement de l'accueil MJC en rez-de-chaussée. Les études et la programmation ont été réalisées en 2014, pour un démarrage des travaux prévus en avril 2015 et un regroupement effectif des accueils début 2016.

La réalisation d'un bilan sur la démarche de territorialisation et la proposition de scénarios d'évolution pour conforter le rapprochement de la DAST du CCAS et la DATPV de la Ville.

En octobre 2013, une mission avait été confiée à la directrice DAST visant :

- à animer les directions de territoire, porteuses du projet de territoire Ville et CCAS et le suivi de leur projet en bonne articulation avec les directions thématiques Ville et CCAS,
- à poursuivre l'élaboration des indicateurs de suivi de cette territorialisation dans les trois domaines de l'accueil et accès aux droits, du développement social et du cadre de vie.
- à mobiliser les services ressources DATPV et DAST au service des territoires
- à produire un bilan et des propositions pour un pilotage unifié

Enfin et surtout pour conduire cette dernière mission, trois étapes ont été proposées et engagées en 2014 :

» *Une évaluation interne du projet* avec recueils des points de vue des personnels DATPV/DAST sous des modes différents (séminaire encadrement, assemblées générales de secteur, questionnaires à l'ensemble des personnels DAST et DATPV, mise en place de groupe métiers (groupe d'agents de développement local, 2 groupes de personnels d'accueil dont 1 responsable accueil et information de proximité, groupe démocratie locale, groupe de responsables d'équipement hors DT) , entretiens collectifs auprès d'une dizaine de responsables des services de la ville. directions de CSEJ, directions de SO, DEP pour mesurer le niveau de compréhension, de lisibilité de la territorialisation.

A cette approche qualitative, il faut rajouter l'exploitation, même partielle, des données produites par les indicateurs de résultats et de fonctionnement des activités.

» *La formulation et validation de scénarii répondant à un pilotage unifié.*

» *La définition des conditions de mise en œuvre de ces propositions sous ces différents aspects (financiers, RH....)*

De l'étape de bilan interne, nous retirons une adhésion générale aux finalités de ce projet.

Des points positifs sont exprimés :

- » *La mutualisation des accueils : meilleure information délivrée aux habitants, public élargi, amélioration de l'accès aux droits*
- » *Les directions de territoire sont reconnues et plébiscitées*
- » *Le projet de secteur est un outil mobilisateur dont la légitimité reste à asseoir*
- » *Le renouveau de la mobilisation citoyenne est largement relevé par le personnel*

Des points de vigilance sont pointés :

- » *L'organisation bicéphale (DAST/DATPV) est trop lourde (pilotage, procédures, mises à disposition des agents, priorités institutionnelles...)*
- » *Les pratiques RH sont à harmoniser,*
- » *La fonction de directeur de territoire est à affirmer au bon niveau de responsabilité (distincte de la gestion d'une MDH),*
- » *L'architecture organisationnelle est à simplifier pour une meilleure lisibilité des priorités (unification à poursuivre),*
- » *La connaissance des habitants et des territoires à mieux formaliser,*
- » *L'implication dans la démarche des directions supports Ville et CCAS est à encourager,*
- » *Une implication renforcée de l'équipe Démocratie locale dans les territoires est à construire,*
- » *Le développement de la coopération avec les partenaires extérieurs est à approfondir.*

Les principes retenus et validés, pour une nouvelle étape d'approfondissement de la territorialisation consistent à :

- créer une direction unique,
- l'orienter plus fortement vers une logique de mission (incluant des transferts d'activités à mettre à l'étude)
- l'organiser autour de 3 pôles : territoires, ressources, métiers.

Dès lors, une démarche visant à garantir la mise en œuvre de ces principes a été engagée par un travail avec les directions de territoires et les services supports, afin notamment de traduire ces principes en un nouvel organigramme pour 2015.

2. 11 NOUVEAUX CONTRATS DE PROJET MDH / CENTRES SOCIAUX

2014 a été une année de bilan du précédent projet et de formalisation du nouveau projet de chaque Maison des Habitants (MDH).

Le contrat de projet est un document cadre qui vise à décliner un projet de développement social local sur une durée de 4 ans, en lien avec les objectifs de la branche Famille (qui doit veiller à faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne, en particulier au travers des centres sociaux et des petites structures de proximité).

Afin d'être agréé Centre social par la CAF, un équipement doit décliner les missions suivantes :

- » être un équipement de quartier à vocation sociale globale,
- » être un équipement à vocation familiale et pluri-générationnelle,
- » être un lieu d'animation de la vie sociale,
- » être un lieu d'interventions sociales concertées et novatrices.

Avec des spécificités : l'animation globale, la coordination et l'animation collective familles.

L'agrément délivré par la commission d'action sociale de la CAF sur la base du projet social présenté, donne lieu à un financement. Pour mémoire, les financements 2014 représentent :

- Au titre de l'animation globale et de la coordination : 684 100 €
- Au titre de l'animation collective familles : 151 440€

Cette démarche de renouvellement de projet a été très dynamique et constructive avec les usagers, les habitants et les partenaires.

Elle a donné lieu à un travail important avec les habitants, qu'ils s'agissent des temps de bilan ou d'émergence des nouveaux axes. Nous pouvons notamment souligner l'implication des comités d'usagers, celle des Conseils d'Administration dans le cadre des équipements mutualisés avec des associations, l'organisation de concertations en cohérence avec les projets urbains en cours, la mise en place de visites de quartier en commun, diagnostics en marchant, l'organisation de débats, enquêtes, réunions d'échanges...dans chaque territoire couvert par les MDH.

De nombreux supports ont été utilisés pour faciliter l'expression des habitants : moments de convivialité autour de repas partagés, animations ludiques avec techniques de jeux, boîtes à idées, distribution de questionnaires, entretiens en groupe et individuels, cafés discut', petits déj ad hoc, expositions, le tout dans un climat toujours convivial

Des bilans ont été organisés avec les partenaires avec des contributions de leur part aux perspectives et orientations nouvelles

Enfin, le renouvellement du contrat de projet est aussi l'objet de temps importants de travail interne : réunions d'équipes, séminaires, démarches de qualification internes sur l'appropriation des enjeux.....

Les grands axes identifiés dans ces contrats de projet :

- *des thématiques communes à toutes les MDH, en continuité avec les précédents contrats*
 - » Soutien aux familles sous toutes les formes (accès aux vacances, accès à la culture, réflexions sur les rapports homme/femme, lieux d'écoute) et plus particulièrement consolidation des actions en direction des parents (soutien à la parentalité, espaces enfance familles, ludothèque, accompagnement à la scolarité, café parents....)
 - » Faciliter et élargir l'accès aux droits et aux services avec une attention particulière pour les personnes isolées (informations, accueil, actions sociolinguistiques, action des écrivains publics, pôle d'accès aux droits, renforcement de la vigilance sur le non recours aux droits, pôle inclusion financière, permanences juridiques....mais aussi accès à l'alimentation via les paniers solidaires).
 - » Agir avec les habitants, développer la citoyenneté, (RERS, Fonds de participation, initiatives de développement social local, projets locaux avec les associations, accompagnement de projets de type jardins partagés....)
- *Des thématiques témoignant d'évolutions vécues par les MDH ces dernières années, moins transversales, affirmées plus ou moins fortement selon l'orientation des équipements*
 - » L'accueil des habitants, une fonction majeure et à qualifier
 - » L'information à conforter et la communication à construire
 - » La jeunesse, comme une composante du projet global de la MDH (qui se décline ensuite retrouver dans l'entrée de projets familles ou accès aux droits et accès aux loisirs.... ou dans l'implication et la citoyenneté)
 - » Le « repositionnement des équipements » dans l'environnement local (évolutions des rapports aux partenaires liées à la mutualisation).
- *Des thématiques témoignant d'évolutions dans la conduite des actions et dans les pratiques des professionnels*
 - » Contribuer à favoriser la mixité des publics (panel d'actions inclusives, aller vers : toucher ceux qui ne connaissent pas ou n'investissent pas les MDH,, laisser une place à chacun et éviter les fuites et/ou évictions de publics, la place des personnes âgées, la place des pères).
 - » Du faire avec, au pouvoir d'agir...(évolution des rapports et des attentes des associations, évolution des réflexions sous l'impulsion de nouveaux attendus et de nouveaux professionnels dans les MDH).

- » Améliorer la qualité de l'observation et s'adapter à l'évolution des besoins sociaux (actions permettant de prendre en compte la diversité des situations sociales et élargissement des champs d'intervention dans des domaines variés : alimentation, transports, culture, vigilance particulière aux situations d'isolement et d'exclusion de tout type.)
- » Inscription dans l'action territoriale (territorialisation de l'action publique plus inscrite dans le projet de l'équipement, réflexion sur la pertinence de l'échelle d'intervention à partir des maisons des habitants, amélioration de l'organisation sur la base de territoires, de projets et d'actions.)

3. PROJETS EN COURS ET NOUVELLES DÉMARCHES

- Les **comités d'usagers dans les MDH** ont poursuivi leur développement et leur approfondissement : ce sont désormais 10 comités d'usagers qui sont mis en place. Leur ancrage en a fait des lieux, comme souligné ci-dessus, d'échanges et de définition des nouveaux axes pour le projet des MDH.
- **Les pôles d'animation gérontologique et intergénérationnelle (PAGI), à partir des enjeux formalisés en 2012**, assoient leur action sociale de proximité, en lien avec les enjeux et les équipes de territoire et impliquent de plus en plus les usagers aux actions proposées, dans un cadre de développement local
- Fort du développement réussi de la démarche paniers solidaires mais soucieux d'apporter des améliorations au dispositif des **paniers solidaires**, la DAST a engagé en 2014 une réflexion sur des évolutions visant à proposer différents types de paniers, à travailler sur la qualité des produits, à situer le rôle du CCAS en termes de projet social. Le projet des paniers solidaires est bien un projet d'action sociale, et la distribution de paniers n'est qu'un des moyens pour travailler sur la sensibilisation et l'éducation du consommateur/usager, afin de lui permettre d'avoir à sa disposition tous les éléments qui en font un consomm'acteur. C'est aussi le moyen que nous avons pour permettre à des ménages à faibles revenus d'avoir accès à une alimentation variée et de qualité, ce qui est fait par le biais de la tarification différenciée (QF). Enfin, il s'agit d'approfondir l'idée du droit à l'alimentation, à l'heure où la question alimentaire se fait de plus en plus prégnante.
- **Pass Culture** : Dans ce domaine également, Face à ces constats, et face au contexte de contrainte financière, il apparaît important de proposer de repenser le projet en revoyant ses objectifs et ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

Cependant, la refonte du nouveau projet s'appuiera sur l'existant à savoir :

- les facilités quant à l'accessibilité (financière, géographique, en termes de transport et d'aide à la mobilité),
- la valorisation des participants et leur implication,
- le partenariat consolidé et riche avec les équipements culturels,
- la richesse, la qualité et la diversité de l'offre.

Les grandes évolutions à envisager :

- on dépasse la logique de l'offre pour aller vers la logique de la construction avec les forces locales et les projets développés au sein des MDH.
 - on structure l'offre MDH par MDH, et non à l'échelle globale,
 - on construit le projet avec les habitants et avec les professionnels des MDH et des équipements culturels,
 - on envisage un travail par thématique, ou par trajectoire, selon des modules de parcours thématiques et/ou de parcours découverte.
 - Ex : une MDH souhaite travailler sur la danse. On pourra imaginer de faire un choix sur des spectacles de danse, d'organiser des stages de danse, de valoriser les habitants qui connaissent des danses, de valoriser les cultures à travers la richesse des danses, d'organiser un temps fort sur ce sujet, ...
 - une programmation qui est convergente avec les projets proposés par les MDH, notamment quand les MDH disposent d'emblée d'un projet Culture structurant comme à Prémol ou au Patio par exemple,
 - on accompagne par de la sensibilisation, voire de la formation si nécessaire, les référents Pass Culture,
 - on s'attache à faire des propositions équilibrées entre spectacle vivant et autres formes de propositions culturelles (expositions, ateliers, visites de musées, ...).
- **Non recours** : Un premier projet sur l'accès aux droits et la lutte contre le non recours, avait été développé en 2009 entre le CCAS de la Ville de Grenoble et l'observatoire du Non Recours rattaché au Laboratoire PACTE, avec pour objectifs : un partage, une reconnaissance et un portage de la question de l'accès aux droits et du non recours par l'ensemble des acteurs du secteur 6, un développement de l'accès aux droits via une plateforme d'accès aux droits renforcés.
De ces objectifs, avaient émergé la construction d'un baromètre par les professionnels pour évaluer le non-recours et son évolution sur le secteur, l'élaboration d'un bilan partagé entre professionnels en vue d'analyser le non-recours et d'identifier les ressources et les freins dans l'accès à l'information et aux droits.
Le projet avait ensuite essaimé dans deux autres secteurs de la Ville de Grenoble : le 3 et le 5. Il s'est inscrit dans un cadre de financement régional et a été porté par Odenore. A la différence du secteur 6, les nouveaux secteurs grenoblois ont associé des habitants membres de collectifs et d'associations dans la démarche, avec la volonté de favoriser des démarches participatives. Au terme de cette démarche, nous avons pu observer les avancées suivantes :

- Une sensibilisation des acteurs sur le non-recours.
- L'émergence d'une culture commune autour du non-recours.
- L'adhésion des acteurs à la démarche, à tout le moins sur la première phase.
- L'engagement et implication d'usagers et d'habitants dans la démarche.

Néanmoins, il est apparu des points de faiblesse dont notamment :

- Des résultats incertains : des retours de non-recours surdimensionnés et liés à l'origine professionnelle et au champ de compétence des acteurs remplissant les fiches.
- Une démarche qui est restée circonscrite à certains secteurs.
- Le sentiment des acteurs de ne pas avoir été suffisamment associés et d'avoir peu de retours suite à leurs apports et dans le suivi du projet.

Forts de cette expérience commune, il nous est apparu essentiel de renforcer les moyens de prévenir et de lutter contre le non-recours, dans un objectif d'amélioration continue des actions.

Cette démarche a une visée structurelle puisqu'elle s'inscrit dans une conduite du changement au niveau des pratiques et des outils de suivi des demandes d'aides sociales et passe donc par la formation. Elle vise à s'intéresser sur le fond aux processus de travail pouvant générer du non-recours.

Il a donc été proposé de lancer un travail test ciblé sur deux dispositifs : les aides sociales facultatives, les écrivains publics pour :

- Améliorer la compréhension et l'expertise du CCAS et le cas échéant ses outils/procédures pour agir sur le non recours à partir des situations.
- Apporter des données fiables pour les échanges avec les partenaires du CCAS.

En terme opérationnel, il est prévu une formation/action de professionnels, dans le but d'intégrer dans les pratiques courantes des outils de mesure et de classement du non-recours, de vérifier entre acteurs l'analyse des raisons et solutions à partir d'études de cas produites collectivement et régulièrement, dans le but de produire des réponses préventives durables pour les usagers et de réduire les coûts du non-recours pour les structures.

Ce travail va se réaliser sur deux ans, répartis sur les années 2014 et 2015.

Accès aux droits et informations

Ecrivains Publics et Actions Sociolinguistiques

1. Les Ecrivains publics

Objectifs :

- **Organiser des actions visant à prévenir le non-recours aux droits et services.**
- **Renforcer l'accès aux droits pour tous publics, avec une attention particulière aux personnes qui rencontrent des difficultés (écrit, lecture, phobie administrative, ...).**

Cet accès aux droits se structure autour des axes suivants :

- des actions de prévention et de lutte contre le non recours aux droits, dans les permanences qui sont organisées, dans les actions d'aller vers les publics cible et en nouant des partenariats locaux,
- un accueil spécifique des publics souhaitant bénéficier de l'action sociolinguistique proposée par les Maisons des habitants du CCAS de Grenoble, avec des orientations adaptées et calibrées,
- un suivi à l'année des inscrits aux ASL, en lien avec les coordinateurs des Actions Socio Linguistiques.

Modalités : Service de proximité visant à l'aide à la compréhension et au classement de documents administratifs, à l'aide à la rédaction de courriers, formulaires et autres documents. Proposition de permanences avec et sans rendez-vous au sein des MDH pour rencontrer et aider le public demandeur. Développement d'informations collectives auprès des publics et des rencontres avec les organismes et institutions pourvoyeurs de droits de manière à favoriser la mise en œuvre de l'accès aux droits.

Bilan global des permanences d'écrivain public

4 643 accueils (1/3 de nouveaux publics parmi eux) **ont été réalisés lors des permanences en 2014 réparties comme suit :**

- 34% sr le secteur 6
- 21% sur le secteur 5
- 15% sur le secteur 3
- 15% sur le secteur 2
- 9% sur le secteur 4
- 6% sur le secteur 1

A eux seuls, les secteurs prioritaires de la politique de la ville totalisent 70% de la demande et bénéficient de 68% des moyens.

- dont 59% de femmes et 41% d'hommes
- 69% de personnes âgées de 30 à 62 ans et 23% de personnes âgées de 63 à 75 ans.

Caractéristiques de la demande :

- **Santé, logement et vie quotidienne/droit de la consommation** constituent les thèmes récurrents et 44% des demandes.
- Viennent ensuite **le droit au séjour, avec des demandes plus fortes sur ce thème sur le secteur 6 plus particulièrement, et notamment au Patio.**
- Puis les questions liées à **l'emploi et à la formation.**
- Et enfin, les questions liées aux **allocations et droits CAF.**
- **Santé :**
 - CMU et CMU-C
 - recours contre un refus MDA
 - demandes d'aides financières
- **Logement :**
 - demandes de mutation
 - relation au bailleur
- **Vie quotidienne :**
 - tarifs sociaux
 - téléphonie et internet
 - assurances.

Les actions collectives :

- Elles visent à travailler sur le volet préventif en allant au-devant de publics cibles et en les informant sur leurs droits.
- Les thématiques sont en lien avec le vécu des publics et les professionnels en lien avec ces publics peuvent aussi être contributeurs sur les thématiques à travailler.
- Exemples de thématiques :
 - les recouvrements de créance
 - les charges locatives
 - l'accès aux soins
 - le surendettement
 - le RSA.

Les actions de tri des papiers : il s'agit de proposer des aides aux usagers pour qu'ils soient en capacité de trier et classer leurs papiers.

2. Les Actions Sociolinguistiques (ASL)

Objectif : *s'approprier l'environnement social, culturel et professionnel par l'amélioration de la maîtrise de la langue française et par un développement de l'autonomie personnelle et citoyenne*

Modalités : Les écrivains publics réalisent le 1^{er} accueil et orientent les personnes en fonction de leurs besoins et de leurs demandes. Ils assurent le suivi lié au parcours social et professionnel des personnes inscrites en Actions Socio Linguistiques (ASL), toujours dans le cadre d'un bilan d'étape à mi-parcours et d'un bilan final. L'écrivain public est aussi chargé de réaliser les bilans de l'action, les suivis et demandes de subvention et travaille dans le cadre d'un binôme de partenariat renforcé avec le coordinateur pédagogique des ASL. Enfin, dans le cadre de ses permanences, il oriente aussi le public si besoin.

Le public est majoritairement dans la tranche d'âge en activité, vit majoritairement en couple, est majoritairement féminin et le plus souvent à charge de famille, rencontre des difficultés d'insertion socioprofessionnelles, liées le plus souvent à une pratique encore insuffisante du français et une méconnaissance de l'environnement social, culturel et administratif français.

Bilan global des ASL :

- **880 participants aux ASL** soit 74 personnes de plus par rapport à 2013 dont 139 bénéficiaires du RSA.
- 80% du public est Grenoblois, le reste de l'agglomération (communes proches de Grenoble)
- Public majoritairement féminin : 70%
- Surreprésentation de la tranche de population en activité : 61% de personnes âgées de 16 à 44 ans.
- Les personnes en couple représentent 60% du public et le public familial avec enfants reste majoritaire (922 enfants à charge).
- Le niveau d'études étant globalement faible, les apprentissages sont plus lents :
 - 28% de personnes de niveau d'études primaires
 - 22% de niveau BEP
 - 30% de niveau bac
 - 17% de niveau supérieur à Bac+2



En partenariat avec

Permanences juridiques

Objectif : proposer des permanences juridiques gratuites pour améliorer l'accès aux droits des personnes démunies et prévenir les situations d'exclusion.

Modalités : accueil du public par un avocat membre du barreau de Grenoble, lors de permanences avec rendez-vous le plus souvent, et quelques permanences sans rendez-vous :

- 240 permanences ont été organisées, au sein des onze MDH Grenoble
- 820 personnes ont été reçues réparties comme suit : 484 femmes et 330 hommes
- La population la plus représentée est la population adulte
- 1/3 du public sollicite un 2ème rendez-vous.
- Le public est majoritairement précaire et une part importante rencontre des difficultés à l'écrit.
- Les thématiques les plus sollicitées sont :
 - le droit de la famille : divorce, gardes alternées, pensions alimentaires, séparation de corps,
 - le droit du logement : droits et obligation du bailleur et du locataire, résiliation de bail, arriéré locatif.
 - Le droit du travail, le droit des étrangers et le droit pénal sont à parts égales.

Les orientations sont principalement :

- orientation vers un avocat pour 35% des cas,
- saisine d'une juridiction,
- entreprendre des démarches complémentaires
- orientation vers d'autres corps de métier (huissiers, notaires, assistantes sociales, ..)

17% des situations sont classées suite à la rencontre avec l'avocat.

Centre de planification inter-quartier

Objectif : être un lieu ressource pour tous les publics qui passe par la rencontre de professionnels (médecin gynécologue et conseillère conjugale et familiale) sur des sujets ayant trait aux questions de couple, de sexualité, de relation à l'autre, ...Il s'agit d'informer, d'éduquer et d'accompagner à la vie relationnelle, affective et sexuelle en créant des temps d'échange, de parole et d'écoute.

Modalités d'intervention :

- consultations médicales,
- permanences d'information et d'écoute au sein de MDH : Centre-ville, Teisseire-Malherbe, Abbaye-Jouhaux, Prémol,
- information et sensibilisation collectives dans le cadre d'animations et de participation à la dynamique territoriale,
- 4 secteurs couverts : 2, 3, 5 et 6,
- implantation sur MDH Centre-ville, Centre de santé de l'Agecsa secteur 3, MDH Abbaye-Jouhaux, MDH Teisseire et MDH Prémol,

Moyens :

- 9 conseillères conjugales et familiales (2,3ETP) pour un total d'intervention de 4 190 heures par an
- 4 médecins (0,4ETP) pour un total de 739 heures par an.
- Secrétariat, coordination (0,21 ETP) pour un total de 385 heures par an

Activités du Centre de Planification :

- 542 personnes reçues en 2014 : 446 personnes de 21 ans et plus
- Deux hommes font partie de ce total
- Motifs des consultations médicales : consultations pour suivi de grossesses et suivi gynécologique, contraception, problèmes gynécologiques
- Une part sensible de consultations téléphoniques pour renouvellement d'ordonnance, demande de résultats, ...
- Une part importante de traitements non honorés, variant de 1/5^{ème} à 1/3
- Une augmentation des consultations de non assurés sociaux, variant de +7 à +14%
- La part des bénéficiaires de la CMU varie de 27% à Prémol à 57% à Teisseire.
- La majorité des femmes consultant au CPEF est adressée par leur médecin traitant.
- Un nombre important de patientes se tourne vers le CPEF pour disposer d'une meilleure compréhension des différents types de contraception et pour bénéficier d'une contraception la plus adaptée à leur situation.

Vivre ensemble

Vacances intergénérationnelles et sorties familiales

Objectifs :

- *Proposer des vacances et loisirs aux publics qui en sont le plus éloignés, en raison de la faiblesse de leurs revenus, de leur difficulté à organiser leurs loisirs pour diverses raisons...*
- *Utiliser les vacances et séjours comme support pour travailler d'autres problématiques, et comme un outil d'accompagnement social.*

L'offre proposée en matière de vacances est multiple et organisée à l'échelle de toutes les MDH, en direction du public du secteur. Elle a principalement lieu l'été :

- des séjours collectifs dans le domaine de Massacan, près de Toulon, au sein d'un centre de vacances appartenant à la Ville de Grenoble,
- des sorties à la journée (parc d'attraction, pique-niques, journée au bord d'un lac...),
- de l'accompagnement au séjour individuel,
- des propositions de vacances en caravane (uniquement sur le secteur 5).

2 301 personnes ont bénéficié de ces dispositifs en 2014 :

Massacan : 355 personnes représentant 98 familles

- 215 enfants
- 131 adultes
- 9 isolés

Sorties familiales : 1 001 personnes représentant 285 familles

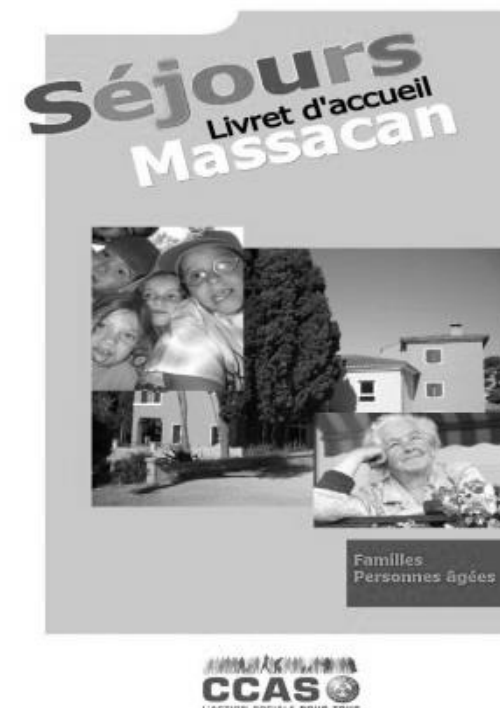
- 550 enfants
- 374 adultes
- 77 isolés

Vacances individuelles : 215 personnes représentant 61 familles

- 130 enfants
- 105 adultes

Projets soutenus par Grenoble United, projets auto-financés, etc. :

- 583 personnes
- 493 ménages différents ont bénéficié de l'offre



Public bénéficiaire de l'AVS (aide aux vacances sociales) : 147 personnes représentant 36 familles

- 96 enfants
- 51 adultes (22 mères seules et 14 couples)
- 64% sans emploi
- 55% avec QF moins de 400€
- 92% dans une démarche d'épargne
- 58% en 1^{er} départ
- 64% séjour de 7 jours
- 92% de départs en été
- 75% des destinations à la mer
- 89% en formule camping ou village vacance
- 58% du public orienté par des assistantes sociales

Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs (RERS)

Objectif : les réseaux d'échanges réciproques des savoirs proposent un système de relations sociales basées sur l'échange de savoirs dans un principe de réciprocité où tous les membres d'un même réseau sont offreurs et demandeurs, et dans un cadre d'égalité absolue où tous les savoirs ont la même valeur.

Modalités : développer un réseau d'offreurs et de demandeurs de savoirs dans un souci d'acquisition de savoirs et de transmissions de savoirs, dans un but de valorisation des individus et de renforcement de leurs savoirs. Les échanges se passent selon un accord entre l'offreur et le demandeur, qui fixent les modalités d'apprentissage (méthode, fréquence, horaires, lieu, individuel ou collectif, ...).

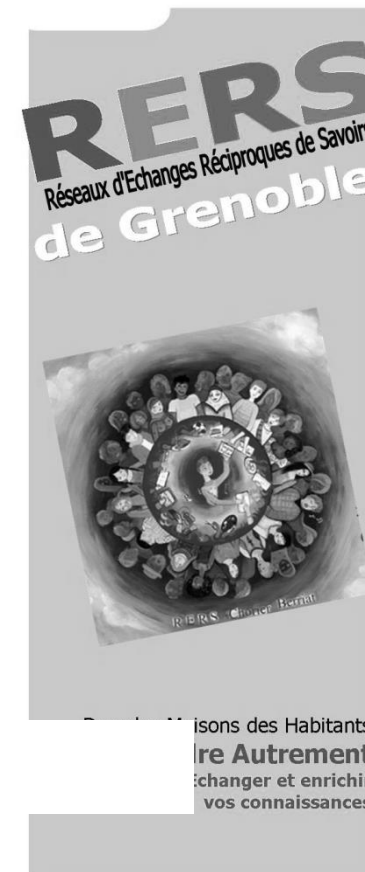
En 2014, on compte 7 animateurs RERS dont un agent en emploi d'avenir et un agent en CDI, dont le poste est associatif, le tout pour 6,6 ETP.

1 046 participants dont la majorité (954) est originaire de Grenoble le reste se partageant entre les communes de l'agglomération

- 81 bénéficiaires du RSA, soit 8% de l'ensemble dont :
 - 52 femmes
 - 29 hommes
- Une majorité de femmes : 745 femmes (71%) et 301 hommes (29%)
- Une mixité sociale beaucoup plus importante que sur l'ensemble des autres propositions du CCAS
- Moyenne d'âge très diversifiée, avec une majorité de 55 ans et + :
 - 42 moins de 26 ans (4%)
 - 316 personnes de 26 à 44 ans (30%)
 - 242 personnes de 44 à 54 ans (23%)
 - 446 personnes de 55 ans et +(43%)

Domaines et type d'échanges :

- Bien-être
- Langues (français, anglais, espagnol, italien, arabe pour l'essentiel)
- Arts manuels et créatifs
- Vie pratique
- Technique de recherche d'emploi et formation
- Culture
- Musique
- Sport, détente, découverte nature
- Informatique
- Développement durable /recyclage



Paniers Solidaires

Objectif : Favoriser l'accès à une alimentation de qualité pour tous les Grenoblois en promouvant la distribution de fruits et légumes issus de l'agriculture locale et produits de manière raisonnée, en s'appuyant sur une démarche solidaire

Modalités :

La distribution se fait de manière hebdomadaire dans toutes les MDH de la ville sur la base d'un poids moyen de 3,5 kg, avec une tarification adaptée aux revenus des ménages (quotient familial comme base de calcul) sur une échelle de 4 tarifs :

**INFORMATIONS
ET INSCRIPTIONS
MAISON DES HABITANTS BAJATIÈRE
9 AVENUE JEAN-PERROT
04 76 54 41 80**

paniers solidaires

Quotient familial

Inf. à 350
350 à 650
650 à 900
Sup. à 900

Pour un panier de 3,5 kg

Panier bleu : 4,00 €
Panier vert : 5,50 €
Panier jaune : 7,00 €
Panier rouge : 9,00 €

Votre panier est à récupérer, une fois par semaine.
Attention! Engagement pour 3 mois dès l'inscription.

**DES TEMPS D'ANIMATION
VOUS SONT PROPOSÉS :
ATELIERS CUISINE
VISITES CHEZ LES PRODUCTEURS
SORTIES NATURE**

Les paniers sont fournis par
"Les Fruits de ma Passion" via Court Circuit, le Fonds de Promotion et d'animation
des marchés, Soli'Gren, la SARL SEUD via l'association Barathym

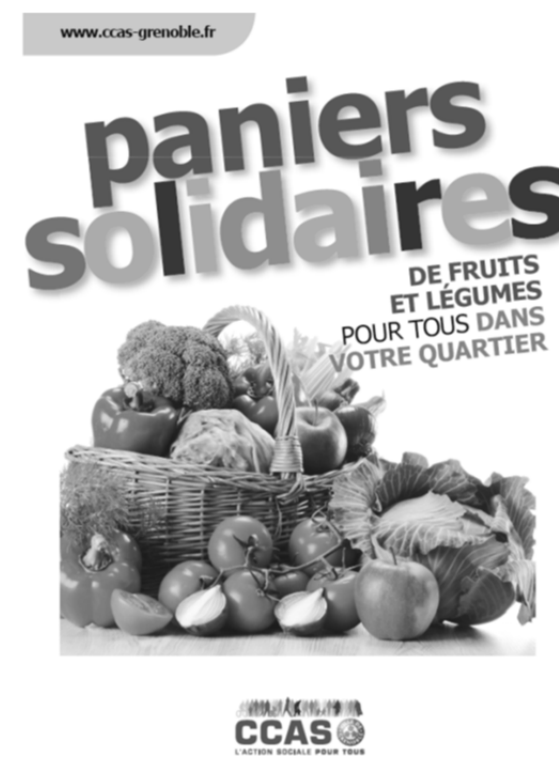
Total : 14 346 paniers représentant 50 tonnes de marchandises répartis comme suit :

- 39% de paniers bleu
- 32% de paniers verts
- 12% de paniers jaunes
- 18% de paniers rouge

83% des paniers pour les paniers aux plus faibles tarifs :

Secteurs	Nombre de points de distribution	Nombre de paniers	Nombre de distributions	Nombre d'inscriptions
1	2	1761	44	114
2	2	2411	43	135
3	2	2182	87	199
4	2	3705	43	117
5	3	1933	124	311
6	3	2354	124	203
TOTAL	12	14 346 paniers	465	1 079

Maisons Des Habitants	Nombre de paniers distribués	Nombre de distributions
Chorier-Berriat	1352	44
Centre-ville et Bois d'Artas	2411	43
MDH3	1085	43
Eaux-Claires	1097	44
Capuche	2707	43
Bajatière	998	41
Abbaye-Jouhaux	940	41
Teisseire-Malherbe	993	42
Prémol	880	43
Patio	700	38
Baladins	774	43



Pass culture

Objectifs :

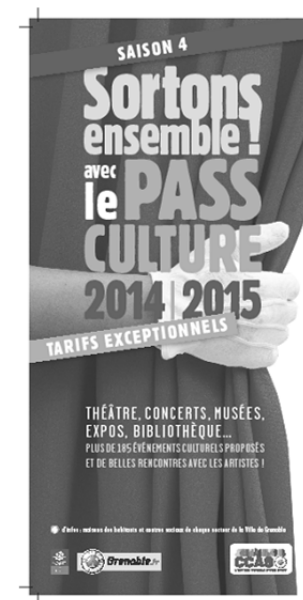
- *favoriser la découverte culturelle grâce à un Pass culture à tous les Grenoblois, sans condition de ressources, donnant accès à des animations, expositions, spectacles proposés par les équipements culturels de Grenoble.*
- *associer à chaque proposition culturelle une action collective qui favorise l'échange et la rencontre*

Modalités :

- Un Pass Culture est proposé par toutes les MDH à tout Grenoblois souhaitant bénéficier de l'offre de programmation du Pass Culture.
- Le tarif de la carte pass est de 12€ pour les personnes imposables, et gratuit pour les personnes non imposables. Ensuite, les sorties sont gratuites ou payantes (maximum 5 €), sous réserve de places disponibles. Les enfants mineurs sont pris en compte sur la carte d'un des parents. Sa validité va de septembre de l'année N à juillet de l'année N+1.
- Le Pass donne accès à des animations, spectacles et expositions proposés par les équipements culturels de Grenoble et avec l'accompagnement des Maisons des habitants du CCAS.

	Total année 2014 (*)	Nombre de cartes gratuites	Nombre de cartes payantes
Inscriptions cartes Pass	636	350	286
Inscriptions Spectacles / Animations	2573		
Accompagnateurs	221		
Offres différentes de spectacles / animations	128		
Participants présents	2352		

(*) 2 saisons : Janvier à juillet saison 2012/2013 et septembre à décembre, saison 2013/2014





En partenariat avec

Fonds de Participation des Habitants (FPH) et Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants (FSIH)

Des financements de projets d'habitants (maxi 800 euros), de réalisation immédiate auxquels les procédures de subvention habituelles ne répondent pas.

Des fonds gérés par et pour les habitants avec **les comités d'attribution**

Les objectifs visés :

- Faciliter l'implication et la prise d'initiatives des habitants dans la vie de leur quartier
- Favoriser l'expression de la démocratie de proximité
- Soutenir des projets portés par les habitants

76 projets financés en 2014 et 40 500 € attribués en 2014

	Habitants	Associations	Collectifs	Total
Secteur 1 - FSIH	6	2		8 projets
Secteur 2 - FSIH	4	5		9 projets
Secteur 4 - FSIH	5			5 projets
Secteur 3 - FPH	7	7	2	20 projets
Secteur 5 - FPH	7	3		18 projets
Secteur 6 - FPH	4	11		16 projets

Composition des comités d'attribution : 86 personnes avec un public très féminisé (70 % de femmes dans les comités d'attribution)

Thématiques	Total
Atelier animation créative	5
Sorties culturelles et lien social	15
Sensibilisation à l'amélioration de la vie de quartier	3
Fête sur le quartier	8
Sports / loisirs	8
Soirées thématiques	9
Sensibilisation à l'environnement et à la santé	6
Sensibilisation thème de la femme / débat	3
Projets d'exposition	9
Concert musical et spectacles	9
Total projets	76

Action g erontologique et intergénérationnelle

L'activité des 6 pôles d'animation g erontologique et intergénérationnelle a poursuivi son développement en 2014, selon trois axes structurants :

1/ Mise en œuvre de la délibération de novembre 2012

- **Avant'Age** : aide à l'inscription à une activité, sportive, de loisirs, culturelle ... au choix de la personne : 459 dossiers pour un montant de 10 400 d'aides versées. Plus de la moitié des aides versées à des personnes appartenant à la tranche de revenus les plus élevés
- **Les ateliers de prévention** : sur chaque secteur, des activités mémoire, gym douce et équilibre, en proximité, et avec une tarification la plus accessible possible : 36 ateliers Equilibre, Gym Douce, Mémoire, en 2014 – dont 2 ateliers équilibre gratuits avec la CARSAT.
- Environ 800 personnes inscrites.
- **Voy'Agés** : soutien aux projets de sorties des clubs de retraités, par financement des bus mis à disposition : sorties ont ainsi pu être organisées. 17 sorties réalisées (10 763 à) pour environ 440 personnes.

Et selon les secteurs, d'autres ateliers : chant, « bien dans ses pompes », relaxation, « bougeons ensemble », nutrition, marche active, relaxation bio dynamique.....Plus de **1 700 personnes touchées par ces différents ateliers.**

2/ Participation à la mise en œuvre des projets de territoire, au sein des MDH

- De nombreuses initiatives locales :
 - Ateliers : créatifs, remues méninges, pâtisserie, peinture, illustration livre de recettes, vendredis gourmands,
 - Actions particulières de rencontres intergénérationnelles : mercredi jeux intergénérationnels, jardins pédagogiques, l'âge de faire, les matinales de Mistral, A l'Abry de l'Ennui, plaisirs partagés avec une crèche, temps musicaux.....
 - Visites dans l'agglomération et sorties intergénérationnelles, jeudis de la découverte, projet montagne avec Histoires de....., sorties à la journée, sorties nature et visites guidées, sorties marche, sorties à la maison des collines.....
 - Animations ouvertes au sein des logements foyers : Le Lac, Montesquieu.....
- Des activités et animations en lien avec les MDH – activité des Espaces Personnes Agées.
 - Accompagnements Pass culture
 - Séjours   Massacan: 9 places personnes âgées / séjour MDH
 -  v nements : forum, thé dansant, fête de quartier, bal du secteur,
 - Repas partagés

- Ateliers paniers solidaires
- Participations aux activités proposées par les MDH : Gospel, RERS
- Projet intergénérationnel entre l'école Jean Jaurès et l'EPA Pinal
- Restauration dans les EPA Convivi'âges, Mutualité, Bouchayer, Pinal, Malherbe, Abbaye, avec des repas festifs

3/ Soutien aux réseaux et associations de bénévoles et accompagnements

L'activité de soutien aux réseaux de bénévoles reste variable en fonction des secteurs, et de la structuration (associative ou non) des bénévoles.

- Au titre du bénévolat, il faut mentionner les réseaux « vivre à domicile sans être isolé » et le réseau Tournesol
- Des accompagnements sont maintenus par les agents d'animation intergénérationnels CCAS dans des cadres identifiés : plus de 1 500 accompagnements ont été réalisés.

Restauration au sein des EPA

Les données chiffrées en termes de repas facturés sont les suivantes :

Repas de midi

EPA	janv.-14	févr.-14	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14	TOTAL
ABBAYE	313	262	277	291	282	308	301	268	299	290	303	298	3 492
CONVIVI'AGES	434	330	333	428	318	301	335	295	351	379	335	425	4 264
BOUCHAYER	391	363	508	416	417	470	411	355	469	489	406	504	5 199
MALHERBE	280	256	253	274	232	323	316	303	373	385	299	345	3 639
PINAL	229	180	208	199	158	148	186	171	251	207	215	194	2 346
TOTAL	1 647	1 391	1 579	1 608	1 407	1 550	1 549	1 392	1 743	1 750	1 558	1 766	18 940



03

POLITIQUE REDISTRIBUTIVE ET DE LUTTE CONTRE LA PRECARITE



**DIRECTION DE L'INTERVENTION
ET DE L'OBSERVATION SOCIALES**

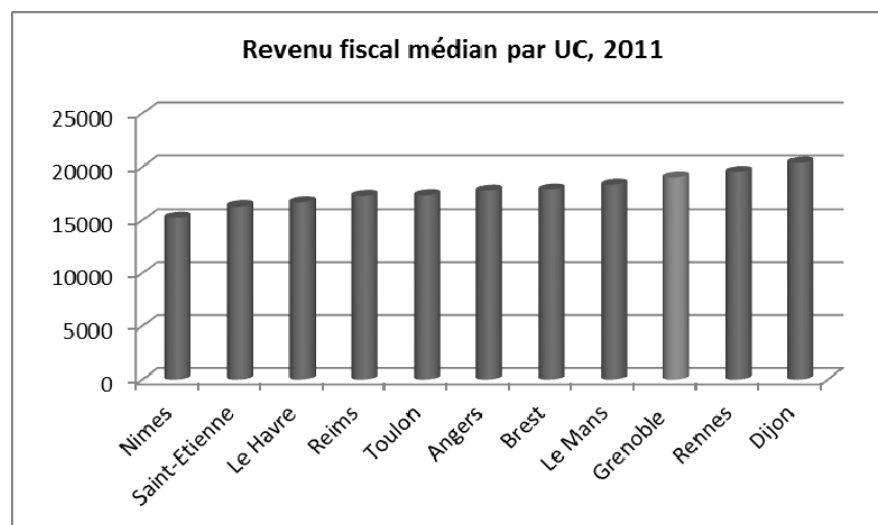
**Service d'Aide Sociale et Politiques
Redistributives**

- L'Aide Sociale Facultative
- Le Pôle Inclusion Financière
- La Plateforme Mobilité Emploi

DONNÉES DE L'OBSERVATION SOCIALE

Un revenu fiscal médian relativement élevé pour une grande ville mais des écarts importants entre Grenoblois

Si l'on compare à son environnement proche, le revenu fiscal annuel médian par unité de consommation des ménages grenoblois est plus faible que celui de la Métro et de l'Isère (19010 euros contre respectivement 20 360 euros et 20 280 euros). Si l'on compare avec un panel de villes comparables, le constat est différent puisque Grenoble présente l'un des revenus moyen les plus hauts, ce qui va de pair avec la spécialisation du tissu économique et le profil sociodémographique des Grenoblois. Pour autant, les écarts de revenus entre Grenoblois sont très forts selon l'âge, la situation familiale, le statut d'occupation du logement et le lieu d'habitation. A titre d'exemple, retenons le rapport entre le revenu des 10% les plus aisés et celui des 10% les plus pauvres, qui est en 2011, de 7,5.



Source : Insee-DGFIP Revenus fiscaux localisés des ménages

Une évolution différente des revenus entre grenoblois

Malgré la crise économique démarrée en 2008, les revenus des grenoblois progressent, toutefois à un rythme plus faible que sur la période précédente. Le revenu fiscal médian par unité de consommation s'est accru de 1% par an entre 2008 et 2011. Toutefois, cette croissance ne concerne pas tous les grenoblois. En effet, si le revenu des 10% les plus aisés a augmenté de 1% par an, celui des 10% les moins aisés a diminué de 0,7% par an.

Une augmentation du nombre de ménages en situation de pauvreté

Même si Grenoble compte une part importante des personnes en difficulté de l'agglomération, le taux de pauvreté¹ à Grenoble reste faible. D'après le bureau d'études Compas, il est de 18% à Grenoble, ce qui la classe à la 67e place des 100 plus grandes villes de France.

Néanmoins, la hausse de la pauvreté est notable. En effet, le nombre de personnes couvertes par un allocataire de la CAF à bas revenus² a augmenté de 3,4% par an entre 2008 et 2013. Le profil des ménages en difficulté a changé : davantage de chômeurs en fin de droit, de ménages en emploi, de jeunes et de familles avec enfants. De plus, au-delà du faible niveau de ressources, c'est l'irrégularité des ressources qui engendre des difficultés de gestion budgétaire pour les ménages. Si ce sont les secteurs 5 et 6 qui présentent la part de personnes vivant dans un ménage à bas revenus les plus élevées (respectivement 30% et 37%), c'est le secteur 2 qui connaît l'évolution la plus forte (4,7% par an), de même pour ce qui est des ménages couverts par un allocataire du RSA (+14% par an sur la période).

Chiffres clés :

Revenu médian par unité de consommation : 19 010 €(1% par an depuis 2008)

Rapport interdécile (écart de revenu entre les 10% les plus riches et les plus pauvres) : 7,5

27 450 personnes à bas revenus, connues de la CAF, en 2013 (+ 3,4% par an depuis 2008) soit 21% des Grenoblois âgés de moins de 65 ans

7 861 allocataires du RSA en 2013 (+ 23% par rapport à 2012)

¹ Le taux de pauvreté, calculé à Grenoble par le Compas, correspond au pourcentage de ménages qui perçoivent moins de 60% du revenu médian national (=revenu après impôts directs et prestations sociales pour lequel la moitié de la population dispose de ressources supérieures et l'autre moitié de ressources inférieures). Le seuil de pauvreté est de 1 201 € en 2013..

² Un allocataire à bas revenus est un allocataire dont le revenu mensuel par unité de consommation se situe sous le seuil de pauvreté.

TENDANCES 2014

Le CCAS de la Ville de Grenoble poursuit son intervention auprès des ménages grenoblois en difficulté, que ce soit par l'octroi d'aides financières directes aux personnes isolées ou ménages sans enfant mineur sur étude de dossier (**aides sociales facultatives**), ou par la mise en œuvre de grilles tarifaires pour soutenir les familles (Aides aux vacances, Allocation Municipale d'Habitation).

Il renforce également son action sociale en développant l'intervention de ses **plateformes** en lien avec des thématiques liées à la précarité des ressources, comme la gestion du budget (**plateforme budgétaire**), le coût du logement (**précarité énergétique**) ou l'enjeu de la mobilité (**plateforme mobilité**).

Ces plateformes fonctionnent sur un principe de centralisation des sollicitations des ménages : lieu d'accueil identifié, numéro d'appel unique, une communication grand public dédiée.

Leurs axes d'intervention sont basés sur un principe d'efficacité :

- simplifier les démarches,
- apporter des conseils et des informations,
- promouvoir l'accès aux droits,
- et enfin accompagner (pour une durée adaptée au besoin des personnes) et former (accès à des stages ou organisation d'informations collectives),

L'offre de service de ces plateformes reste fondée sur la nécessité de répondre aux besoins des grenoblois, en s'appuyant sur l'expertise des agents d'accompagnement, tout en privilégiant une réelle complémentarité avec les professionnels d'autres secteurs ou institutions.

Ces plateformes sont d'ailleurs de plus en plus identifiées comme des lieux ressources pour des professionnels en recherche d'informations sur ces thématiques.

L'année 2015 doit permettre d'initier de nouvelles collaborations pour une meilleure détection des ménages en difficultés, et pour proposer une offre partenariale de services encore plus ajustée aux besoins des grenoblois.

AIDE SOCIALE FACULTATIVE

Les aides de la Commission Permanente

Les aides sociales facultatives du CCAS de la Ville de Grenoble s'adressent aux personnes isolées et ménages sans enfant.

Accordées sous forme de subventions (espèces ou chèques d'accompagnement personnalisé) ou de prêts, elles sont destinées à apporter une aide financière pour l'alimentation, le logement, l'énergie, la santé, la formation, le transport... Sous l'autorité de la Commission Permanente composée d'administrateurs du CCAS, les dossiers sont instruits majoritairement **dans le cadre d'une instruction rapide** (24 heures pour les aides alimentaires ou dont le montant est inférieur à 160 €) et pour partie **en commission mensuelle** (dossiers complexes ou dont le montant sollicité dépasse 160 €).

Aides ponctuelles ou mensuelles			
	2012	2013	2014
Nombre ménages demandeurs *	2135	2242	2156
Nombre ménages aidés*	1842	1955	1924
Nombre d'études de dossiers**	3224	3827	4077
Total accordé*	508 237 €	639 380€	583 123€
Montant moyen accordé / ménage *	276 €	327 €	303€

*cumul des bénéficiaires de toutes aides de la CP, y compris pour bons de transport

** Données concernant les dossiers soumis à la CP uniquement

Répartition du montant des aides (en %)			
	2012	2013	2014
Alimentation	74	75	76
Logement	14	15,5	15,6
Transport - Insertion	1	0,5	0,4
Autres (santé, etc.)	11	8	8
TOTAL	100	100	100

”

Les **nouveaux demandeurs** représentent 39% des ménages aidés ; soit plus de 773 nouveaux ménages, (-9% par rapport à 2013).

A contrario, le nombre de ménages **demandeurs depuis plus de 1 an** est resté stable après la forte augmentation de 2013.

Ces données intègrent à la fois les aides allouées par la commission mensuelle ou dans le cadre d'une instruction rapide, mais également les bénéficiaires (et le budget) relatifs aux bons de transport délivrés directement par des services instructeurs.

Il est à noter que les aides sociales facultatives (hors bons de transport) ont diminué en 2014 passant à 571 000€(-8%) après trois années d'augmentations successives (497 000 €en 2012, puis à 627 710€en 2013). Le montant des bons de transports a diminué en 2014 (- 36% du budget alloué pour 22% de voyages en moins), après deux ans de stabilité.

Ainsi, 1 799 ménages ont été aidés en 2014 (1 803 ménages en 2013, 1 674 ménages en 2012). Parallèlement, le nombre de bénéficiaires d'un bon de transport diminue depuis 2012 (125 en 2014, 152 en 2013, 168 en 2012).

L'aide aux vacances

Ce dispositif permet d'aider les familles à faibles ressources à financer les loisirs de leurs enfants (accueil en centre de loisirs et séjours avec hébergement : mini-camps de 4/5 jours ou colonies). Les familles peuvent bénéficier de l'aide aux vacances **durant la période estivale mais aussi pendant les petites vacances scolaires (hors période de Noël)**.

Modalités : Depuis 2010, les familles bénéficient de 35 jours aidés au lieu de 30 les années précédentes afin de permettre aux familles, avec l'élargissement à l'ensemble des périodes de vacances scolaires (sauf celle de fin d'année), de pouvoir solliciter l'aide du CCAS sur l'ensemble de l'année scolaire ; la participation financière journalière du CCAS est définie en fonction du type de séjour et du quotient familial de la famille.

Aides aux vacances			
	2012	2013	2014
Nombre d'enfants	3 308	3 357	3 328
Journées - enfants	47 733	48 044	45 342
Familles	2 120	2 105	2 077
Dépenses engagées	344 835 €	338 895 €	320 128 €
Aide moyenne/journée	7,22 €	7,05 €	7,06 €

Les aides du CCAS bénéficient aux quotients familiaux les plus bas, qui s'orientent sur les centres de loisirs à la journée et peu vers les séjours plus coûteux :

- 56,3 % des sommes ont été versées au profit des ménages dont le quotient est inférieur à 415 €
- 14,9 % des sommes ont été versées pour les quotients au-dessus de 630 €

Les enfants qui ont bénéficié d'une aide se répartissent comme suit :

- 2 423 (72,8%) en centre de loisirs, sans hébergement
- 436 (13,1%) en accueil avec hébergement
- 469 (14,1%) combinant les deux types

Le nombre d'enfants bénéficiaires a diminué de 0,8 % (soit un nombre d'enfants proche de celui de 2012) alors que le montant des aides allouées a diminué de 5,5 % (soit une diminution de 7,2% entre 2012 et 2014).

L'allocation municipale d'habitation (AMH)

L'Allocation Municipale d'Habitation lancée en 2009, en partenariat avec la CAF de l'Isère, avait pour objectif de soutenir les familles et les jeunes, répondant à des critères de RAV plafonds (restes à vivre), logés dans le parc privé. Cette expérimentation, soutenue à son lancement par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) dans le cadre d'un appel à projet du Haut Commissariat aux Solidarités Actives, a été prolongée en 2010 et 2011 en ciblant uniquement les familles suite à l'évaluation réalisée par le CREDOC. Elle a été pérennisée depuis.

Les enjeux de l'AMH sont de :

- Diminuer le taux d'effort pour le logement, de familles à faible niveau de vie, n'ayant pas accès à un logement social,
- Améliorer le niveau de vie de familles durablement en situation financière précaire, après déduction des charges de logement,
- Mettre en œuvre une politique redistributive, innovante au niveau local.

Cette allocation atteint bien des ménages en situation de pauvreté : 62 % des interrogés par le CREDOC estiment être en situation de pauvreté, le nombre de ménages ayant un revenu par unité de consommation supérieur au seuil de pauvreté est très marginal. 75 % des ménages sont des familles monoparentales.

Allocation municipale d'habitation (AMH)				
Type de ménage	Montant mensuel de l'aide	nombre de ménages bénéficiaires		
		2012	2013	2014
Familles, RAV <200 euros	100 euros	54	47	37
Familles, RAV de 200 à 400 euros	75 euros	163	163	130
Familles, RAV de 400 euros à 500 euros	50 euros	94	92	81
Total annuel		311	302	248

* RAV (reste à vivre) = ressources du ménage – charges logement / unités de consommation du ménage

POLE INCLUSION FINANCIERE

Le microcrédit personnel (MCP)

L'objectif est de rendre accessible un crédit responsable à tous les grenoblois qui ont besoin d'un crédit adapté, mais qui actuellement en sont exclus ou sont contraints de s'orienter vers des solutions de remplacement chères et dangereuses (crédits renouvelables).

Le dispositif de microcrédit personnel (MCP) existe depuis 2009. Les partenaires bancaires du projet sont le Crédit Municipal de Lyon et la Banque Postale.

Le CCAS recense les demandes via **une plateforme téléphonique en charge de la primo-évaluation du projet et d'une orientation vers une réponse plus adaptée si elle existe**. L'instruction des demandes de microcrédit est réalisée par les Conseillères en Economie Sociale et Familiale (CESF) du Pôle Inclusion Financière à la faveur de permanences assurées dans les Maisons des Habitants.

Les CESF qui instruisent ces demandes ont une expertise forte sur les questions budgétaires et financières et peuvent repérer des situations qui relèvent d'un accompagnement à la gestion du budget.

Critères d'éligibilité : avoir plus de 18 ans ; posséder une capacité de remboursement adaptée au prêt demandé ; ne pas être éligible à un prêt amortissable ; avoir un projet concourant à l'insertion sociale ou professionnelle de l'emprunteur : mobilité, formation, logement, santé. Le microcrédit exclut le rachat de dettes ou de crédits.

Caractéristiques : montant : de 300 € à 3 000 € ; durée de remboursement : 6 à 36 mois ; taux d'intérêt en fonction du partenaire bancaire :

- Crédit Municipal de Lyon : prêt affecté, taux d'intérêt (TAEG) : 4,5 %
- La Banque Postale : prêt non affecté, taux d'intérêt (TAEG) : 4,2 %

Activité du dispositif			
	2012	2013	2014
Nombre d'appels	288	363	392
RDV programmés	174	243	279
Dossiers constitués par les CESF	48	31	18
Dossiers transmis à la Banque	28	16	10
Prêts octroyés	20	13	6

”

Depuis 2009, **163 MCP ont été octroyés** ; la moitié des prêts a permis le financement d'un projet lié aux besoins de mobilité. Le deuxième motif de prêt est le logement.

L'accompagnement budgétaire

Le développement du Microcrédit Personnel a mis en évidence des problématiques de gestion budgétaire et d'endettement au sein de la population, qui requièrent **des réponses en termes de conseils et d'accompagnement**. C'est pourquoi, souhaitant poursuivre sa démarche de lutte contre le malendetté, le CCAS de la Ville de Grenoble a créé un point d'accueil gratuit, professionnalisé et accessible sans aucun critère de statut pour les personnes rencontrant des difficultés budgétaires. Depuis 2011, 1000 personnes ont été reçues par la plateforme budget.

L'offre de services de la plateforme budget s'articule autour de quatre axes principaux :

- La pédagogie autour la gestion du budget,
- Le traitement des dettes,
- La médiation bancaire,
- L'accompagnement au surendetté.

Les caractéristiques du public accompagné par la plateforme budget			
Typologie du public	Logement	Prescripteurs	Sectorisation
59% de femmes	Locataires: 78% dont près de la moitié en impayés de loyers	- Polyvalence de secteur du CGI : 14%	- secteur 6 : 32%
68% de personnes seules	Propriétaires: 8%	- Plateforme MCP : 10%	- secteur 5 : 19%
32% de personnes en activité dont plus de la moitié en CDI		- Service Social Personnes Agées du CCAS : 11%	- secteur 2 : 14%
23% de personnes en retraite		- Bouche à oreille : 5%	- secteur 1 : 13%
19% bénéficiaires du RSA		- Communication (plaquette): 9%	- secteur 4 : 12%
60% d'allocataires CAF		- MDH : 8%	- secteur 3 : 9%
12% de moins de 25 ans			
61% entre 26 et 60 ans			

La précarité énergétique

Le CCAS de la Ville de Grenoble a mis en place fin 2012 un dispositif global de lutte contre la précarité énergétique. Celui-ci comporte deux volets :

- l'observation sociale, qui vient alimenter les données du Programme d'Intérêt Général « mal logement » porté par le Conseil Général de l'Isère,
- la plateforme partenariale pour détecter les publics et traiter les situations (accompagnement des usagers).

La plateforme s'adresse à tous les Grenoblois en situation de précarité énergétique, locataires (parc privé ou parc public), ou propriétaires occupants.

Les personnes sont détectées par un professionnel de l'action sociale qui les oriente vers le CCAS. Elles sont ensuite reçues par un binôme spécialisé, un juriste de l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) et un conseiller en économie sociale et familiale du pôle Inclusion Financière, afin de réaliser un diagnostic de leur situation et déterminer un plan d'action.

Des visites à domicile peuvent être préconisées par l'intermédiaire du dispositif Soleni qui a pour but de réaliser des diagnostics sociotechniques ayant pour objectifs d'apporter des conseils en matière de maîtrise de l'énergie, de favoriser l'usage de petit matériel économe, de réaliser des travaux de confort thermique.

Depuis le démarrage de la plateforme, près de 300 personnes ont bénéficié d'un entretien dans le cadre des permanences précarité énergétique.

Les constats réalisés auprès des usagers font apparaître les éléments suivants :

- Profil des bénéficiaires :
 - un public largement féminin composé d'adultes âgés de 26-59 ans, 68% vivant seules dans leur logement.
 - une présence importante de familles monoparentales,
 - une majorité d'inactifs : invalidité, retraite et de chômeurs,
 - 29% des personnes sont en activité (salariés, travailleurs indépendants).
- Situation au regard du logement et du mode de chauffage : des ménages en appartement et principalement locataires (90%), dont la moitié logé dans le parc public. Des logements de surfaces plutôt grandes (79% de plus de 60m²) ; 69% sont des T3 ou plus. Un mode de chauffage principalement individuel : individuel gaz (46%) puis électrique (35%).
- Les formes de précarité énergétique : la moitié des personnes cumulent des difficultés liées au ressenti (inconfort thermique), au bâti (état des fenêtres, problèmes d'isolation, de courants d'air...) et à la consommation, avec souvent une limitation de chauffage (à 57%) et de nombreux impayés GEG (50%).

LA PLATEFORME MOBILITÉ EMPLOI

La Plateforme mobilité-emploi est un projet porté par la Métro, mis en œuvre par le CCAS de la Ville de Grenoble et financé par la Région Rhône Alpes, l'Europe, le Département, la Métro et le CCAS. Ce dispositif a pour origine une action du CCAS "En route vers le permis". Elle a vocation à intervenir à l'échelle du territoire de l'agglomération.

Son offre de services intervient en complémentarité avec l'intervention de l'Auto-école Citoyenne, auto-école sociale portée par une association loi 1901, ouverte au public sur autorisation de la Préfecture en février 2012.

Objectifs de la plateforme :

Former et accompagner les usagers à une autonomie dans leur déplacement, afin de faciliter leur insertion sociale et/ou professionnelle.

Ce qui se traduit par :

- Lever les freins de l'accès à l'emploi et à la formation en matière de mobilité.
- Permettre une approche relevant à la fois d'une action de conseil mais aussi d'une action d'accompagnement dans la durée.
- Développer en complémentarité des agences de mobilité de la Métro (regroupement des moyens opérationnels des instances organisatrices des transports de l'agglomération grenobloise), une offre cohérente et adaptée pour l'autonomie des déplacements des habitants, en priorité des quartiers prioritaires et/ou en insertion professionnelle.

Les prestations proposées actuellement sont :

- **des informations** sur la préparation du permis de conduire : coût, temps, aide financière.
- **des bilans mobilités**
- **des formations** sur l'usage des transports en commun et des différents modes "doux" de déplacement, l'apprentissage de repère dans le temps et l'espace (lecture de carte, de plan, mise en place d'un itinéraire...); l'apprentissage du vélo; des cours de code ; des cours de français adapté au code de la route; la petite mécanique automobile ; la sécurité routière ; la gestion du stress...

Données d'activité depuis l'ouverture

	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Nombre d'orientations	722	837	1090
Nombre de personnes accompagnées	450	591	740
Nombre de bilans mobilités réalisés	248	315	523
Nombre d'agents	4,5 ETP	5 ETP	5,2 ETP

Bilan d'activité 2014 de la plateforme :

Contacts / Inscriptions	Typologie du public	Prestations réalisées
1065 personnes orientées (dont 10 % grâce au bouche à oreille) 736 personnes accompagnées dans leur parcours	58 % des inscrits sont des femmes. 51 % des inscrits ont entre 31 et 50 ans. <u>Origine géographique :</u> <ul style="list-style-type: none">✓ 51 % de Grenoble✓ 43 % du territoire de la Métro (hors Grenoble)✓ 6 % de l'Isère (hors Métro et hors Grenoble)	489 personnes ont bénéficié d'un bilan mobilité (soit 4 séances de diagnostic). 95 demi-journées de formation à la mobilité ont été proposées (hors bilan mobilité et cours de soutien au code de la route)

Les objectifs du bilan mobilité sont :

- **de déterminer les connaissances acquises et celles à acquérir.**
- **d'évaluer les capacités à se mobiliser, d'apprentissage, d'organisation.**

Les thèmes du bilan mobilité proposés sont de l'ordre de 4 :

- **Axe 1 - Expériences :** « ses représentations de la mobilité ». Déterminer les savoirs de base (lire, écrire, compter)
- **Axe 2 - Réglementation :** « les représentations de la réglementation, de la sécurité routière ». Explorer et comprendre pourquoi les règles du partage de la route existent.
- **Axe 3 - Les freins à la mobilité :** « ses propres freins à la mobilité ». Les aptitudes psychosensorielles. Ses perceptions de l'espace
- **Axe 4 - Itinéraires et déplacements :** « explorer ses connaissances et son savoir-faire en lecture de carte, de plan ». Évaluer ses connaissances des offres de service du territoire et expériences des modes de transport.

Le succès grandissant de la plateforme mobilité et de ses services montre un réel besoin de ce service. Il traduit également la reconnaissance par les partenaires et les publics de la qualité de travail réalisée par l'équipe.

Eric Le Breton constate que depuis 15 ans de grandes agglomérations de France développent des services d'aide à la mobilité pour les personnes fragiles. Mais aujourd'hui tous parviennent au même constat : les aides financières à la mobilité sont très intéressantes mais il manque un chaînon pour qu'elles soient efficaces : c'est **la formation**. Cette formation doit se situer en amont ou en parallèle des aides financières.

La mobilité s'apprend comme une langue étrangère, dès l'enfance. Or certains publics n'ont pas eu cet apprentissage.

De plus en plus d'acteurs se mettent à réfléchir la mobilité dans son ensemble. Aujourd'hui être mobile, ce n'est plus avoir un permis de conduire et une voiture, c'est un ensemble de choix possible permettant une mobilité adéquate et efficace.

La plateforme mobilité répond justement à ce besoin en formation, d'où l'essor grandissant de la demande aussi bien par les professionnels qui trouvent là un outil privilégié à **l'accompagnement** des publics suivis, que par les usagers qui constatent que leurs compétences se développent et par là même leur confiance en eux : ceci leur ouvre des possibilités d'insertion tant sociales que professionnelles.

**DIRECTION DES ETABLISSEMENTS
D'HEBERGEMENT**

- Centre d'Accueil Intercommunal
- La Boussole
- Lits Halte Soins Santé
- CHRS Henri Tarze

04

**POLITIQUE D'INSERTION SOCIALE ET
DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE**

**DIRECTION DE L'INTERVENTION ET
DE L'OBSERVATION SOCIALE**

**Direction Adjointe URGENCE ET
PRECARITE SOCIALES**

- Service Intercommunal d'Accueil (SIA)
- Pôle Hébergement Orientation Insertion (POHI)
- Service d'Accompagnement Temporaire vers l'Insertion (SATIS)
- Élection de domicile
- Dispositif hôtelier

DONNEES DE L'OBSERVATION SOCIALE

Des situations de mal-logement qui se multiplient

Le mal-logement recouvre des situations parfois visibles, parfois invisibles, et est à remettre dans un contexte de coûts du logement élevés et de budgets contraints pour les ménages. À Grenoble, des personnes vivent dans des squats, des campements de fortune ou d'autres formes d'habitat très précaires (tente, sous-sol de gare, parkings...). Près de 120 « SDF traditionnels » sont recensés en 2014. De plus, plus de 3 800 personnes selon le recensement de l'INSEE sont hébergées gratuitement par la famille ou encore des amis. Il s'agit d'une forme de mal-logement en développement, souvent la seule solution pour des ménages qui ont des difficultés à se loger comme les jeunes adultes, les primo-arrivants sur le territoire ou encore les foyers monoparentaux.

Jeunes, familles et migrants : des publics de plus en plus présents chaque année

Année après année, on constate une diversification du public en difficulté de logement. Les personnes seules restent majoritaires dans les dispositifs d'hébergement, mais il faut dorénavant compter sur une part importante de familles avec enfants. Il s'agit principalement de ménages de droit commun expulsés de leur logement, de femmes victimes de violence ou de demandeurs d'asile. Autre fait notable, les dispositifs d'hébergement et d'accompagnement prennent en charge une population importante de migrants composée de Roms de l'Union européenne, de demandeurs d'asile ou encore de personnes appelées "les droits minorés". Cela s'explique par la centralisation administrative des demandes d'asile à Grenoble et à Lyon pour l'ensemble de la Région.

Quant aux jeunes, une étude sur la situation de ceux qui ont fréquenté les structures et dispositifs Accueil Hébergement Insertion montre l'importance des ruptures familiales comme cause principale de leur difficulté.

Des refus de propositions d'hébergement en hausse

L'hébergement d'urgence et d'insertion fait face à un manque de places alors que les demandes sont croissantes. Toutefois, une autre tendance se cache derrière cette situation connue : de plus en plus de ménages abandonnent ou refusent les propositions qui leur sont faites. C'est le cas de personnes qui n'appellent plus le 115 mais qui restent dans la rue ou dans d'autres conditions précaires. C'est le cas également de demandeurs d'hébergement d'insertion qui refusent les propositions faites par le POHI. Les motifs de refus les plus courants sont les délais d'attente trop longs, les prix considérés comme trop élevés, la situation géographique ou la caractéristique du logement.

Chiffres clés :

3 830 personnes sont hébergées par des tiers

27 726 demandes d'hébergement d'urgence formulées au 115 en Isère en 2013 dont près de 80% pour la Métropole grenobloise

20 190 bénéficiaires d'une aide au logement de la CAF (hors étudiants) en 2013, dont 45% résidant dans le parc locatif privé

4.1 TENDANCES 2014 RELATIVES À L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Pour les services :

- Le Pôle Orientation Hébergement Insertion (POHI) de l'agglomération grenobloise a mis en place les préconisations nécessaires pour mettre en œuvre le rapprochement des acteurs de l'hébergement et ceux du logement. Une commission spécifique a été mise en place avec des représentants du Bureau d'Attribution du Logement Départemental, du Droit A l'Hébergement et de la Commission Locale de l'Habitat de la METRO, pour mieux orienter les demandes soit vers l'offre d'hébergement, soit vers l'offre de logement dans sa diversité. En fin d'année, s'est engagé un travail pour la rédaction d'un règlement intérieur de fonctionnement à destination des professionnels.
- Le Service Intercommunal d'Accueil (SIA) a encore observé une augmentation des demandes de domiciliation. L'étude sur la répartition des « 1^{er} accueils sur l'agglomération » et sur la répartition inter partenaires de l'accompagnement social des publics a été reportée encore une fois à l'année prochaine. Cette clarification des rôles des services d'accueil et d'accompagnement reste indispensable.
- Le service des Interventions Spécifiques s'est structuré au cours de l'année. Il a maintenant son propre chef de service et développe différentes actions : la MOUS de l'agglomération grenobloise, l'hébergement en appartements dans le diffus, le dispositif hôtelier départemental. Ce dernier est en processus de fermeture progressive de la part des services de l'Etat. Parallèlement, à la prise en compte des conditions de vie du bidonville qui s'est installé le long de l'avenue Esmonin, le service des Interventions Spécifiques a accompagné la mise en place d'un nouveau dispositif d'hébergement sur le terrain du Rondeau : hébergement dans des chalets en bois pour 120 à 150 personnes avec une équipe de régulation sociale comprenant un responsable de site et 4 agents sociaux.
- Le dispositif de domiciliation connaît, cette année encore, une augmentation des demandes. L'ensemble des acteurs concernés continuent de solliciter l'État (Préfecture) afin qu'il organise mieux cette demande tout en sachant que les associations qui proposaient des « boîtes aux lettres » de dépannage cessent ce service les unes après les autres.

Pour les publics :

- De plus en plus de sorties sans solution des dispositifs d'hébergement de l'Etat : Hôtel, CADA, Dispositifs hivernaux ...
- Augmentation au SATIS des demandes issues des publics de l'agglomération non grenoblois, due à la pauvreté grandissante des ménages fragilisés par le contexte économique défavorable.

SERVICE INTERCOMMUNAL D'ACCUEIL (SIA)

Depuis novembre 2011, le **Service Intercommunal d'Accueil (SIA)** a remplacé le dispositif d'accueil de l'ancien Pôle d'Accueil et d'Orientation (PAO).

Ses missions demeurent les mêmes :

- *permettre aux demandeurs non accompagnés d'enfants et sans référent social de demander une domiciliation au CCAS de la Ville de Grenoble pour pouvoir bénéficier d'ouverture de droits*
- *permettre aux demandeurs non accompagnés d'enfants et sans référent social de pouvoir bénéficier d'un accompagnement social*

La progression des demandes reste d'actualité. Par contre, l'avenir du service reste fragile du fait des très faibles participations financières des partenaires institutionnels.

La saturation des dispositifs d'hébergement et les nombreuses difficultés pour accéder au logement, renvoient de plus en plus de ménages vers des solutions d'hébergement du « système D », et les services sociaux sont de plus en plus sollicités, alors que leurs moyens ont tendance à stagner, voire à régresser.

demandes uniquement d'une élection de domicile via le SIA			
	2012	2013	2014
Demandes	90	138	179
Acceptée	82	132	149
Refusée	8	5	21
en attente d'information	0	1	9
demandes de référent social via le SIA			
	2012	2013	2014
demandes	469	465	461
orientation vers référent social	372	359	355
refus d'orientation social	57	45	52
maintien de suivi social	12	15	10
attente d'informations	28	46 (dont 2 en concertation)	44
Total de l'ensemble des demandes	559	603	640

”

La pérennité de ce service dépend aujourd'hui des conclusions du PAHLDI sur la réorganisation des 1^{ers} accueils de l'ensemble du territoire départemental et des co-financements de l'Etat, du Département et de Grenoble Alpes Métropole.

POLE HEBERGEMENT ORIENTATION INSERTION (POHI)

Dans le cadre de la politique du "Logement d'abord", la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS), le Département de l'Isère, Grenoble Alpes Métropole (la METRO) et le CCAS de la Ville de Grenoble se sont mobilisés pour mettre en place une déclinaison du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation départemental (SIAO) pour le territoire de l'agglomération grenobloise : une instance de pilotage locale a été mise en place, l'**IPL (Instance de Pilotage Local)**, et un service de centralisation de la demande d'hébergements d'insertion et de logements adaptés a été créé : le **POHI (Pôle Orientation Hébergement Insertion)**. Le CCAS de la Ville de Grenoble en est l'opérateur.

L'étude de toutes les demandes d'hébergement ou de logement adapté et les orientations vers les places disponibles ce font de manière collégiale avec les institutions et les associations impliquées dans ce secteur d'activité : CHRS, Résidence Sociale, Maisons Relais, AVDL, Intermédiation Locative ...

Au cours de l'année 2014, des procédures ont été mises en place avec certaines instances du logement pour faciliter les passerelles possibles : BALD, DALO, CLH Métro. Un nouveau segment de logement d'attente a été mis en place avec Adoma pour des ménages en attente d'une attribution de logement, ce qui permet de libérer des places d'hébergement avec accompagnement social.

demandes adressées au POHI			
	2012	2013	2014
Nombre de demandes enregistrées	1589	1430	1261
<i>Nombre de ménages différents</i>	<i>1349</i>	<i>1133</i>	
Nombre de demandes refusées en CPO	147	175	109
Nombre de demandes en attente de traitement en CPO au 31/12	54	10	29
Nombre de demandes clôturées par le prescripteur avant orientation en coordination	38	112	
Demandes orientées sur l'une des quatre coordinations	1356*	1184	1051
Demandes orientées sur des unités d'habitation	732	696	575
Entrées effectives en hébergement ou logement accompagné	531	525	469

”

L'observation des données des 3 premières années de fonctionnement commence à mettre en avant des pistes de réflexion pour de l'aide à la décision : l'ouverture ou l'adaptation des places aux typologies des ménages, la participation des ménages aux instances de décisions...

Ce travail va se poursuivre à être développé dans les années à venir.

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT TEMPORAIRE VERS L'INSERTION SOCIALE (S.A.T.I.S.)

En 2011 a été effectuée une réorganisation des actions du SATIS. Celle-ci s'est poursuivie en 2014 et sera finalisée en 2015 dans le cadre de l'évolution des missions de ce service, à savoir :

- Service d'Accompagnement Social de Catégorie (ASC)
- Service d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)
- Service du Dispositif Hôtelier (DH)
- Dispositifs d'Interventions Spécifiques (IS) en direction des populations de la "rue" comprenant la « Maraude et interventions CCAS » et la « MOUS* d'agglomération »

Ces 2 dernières actions ont fait l'objet d'un travail préparatoire pour les regrouper dès 2015 sous la responsabilité d'un nouveau responsable de service.

Service d'Accompagnement Social de Catégorie (ASC)

Le SATIS – ASC a pour **mission l'accompagnement social global des personnes de plus de 25 ans**, isolées ou en couple, sans enfant accompagnant, et sans référent social. Ces personnes sont orientées par le Service Intercommunal d'Accueil (SIA).

Le travail entrepris avec les personnes vise dans un premier temps à recouvrer leurs droits (RSA, CMU, DALO...), puis dans un deuxième temps, pour chaque ménage, le travailleur social met en place un projet d'insertion global visant à stabiliser les personnes dans un "chez eux".

Au cours du deuxième semestre 2014, le nombre de demandes pour un accompagnement social a continué d'augmenter, et les assistantes sociales n'arrivent plus à absorber ce flux. Nous envisageons de bloquer temporairement les orientations pour revenir à un nombre de suivis compatible à l'activité d'un agent.

L'évolution des publics au SATIS – ASC depuis ces dernières années se confirme encore cette année :

- un public qui s'installe progressivement dans l'exclusion et la précarité
- un public plus jeune, issu de la crise de 2008 dont les perspectives de réinsertion s'amenuisent au fil des ans – chômage en augmentation, moins d'accès aux places d'hébergement, diminution des aides sociales.
- un public issu de l'UE et hors UE, dont l'accès à la totalité des droits se fait très progressivement et pour lesquels l'apprentissage du français est un vrai enjeu.

	Situation familiale (personnes)		
	2012	2013	2014
Célibataire	239	249	266
Divorcé	57	68	69
Marié	25	30	44
Séparé	61	74	102
Vie maritale	7	9	11
Veuvage	4	3	5
Total	393	433	497

”

Le travail social évolue de plus en plus dans sa pratique. En effet ce public traditionnel a de moins en moins de possibilité d'accéder à l'hébergement d'urgence ou d'insertion. C'est à partir de solutions précaires d'hébergement (squats, familles, amis, caravane ...) que les accompagnements se font.

*MOUS : Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale

Service d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL)

Le service AVDL est assuré au sein du SATIS depuis 2009 par une Conseillère en Economie Sociale et Familiale à plein temps. La circulaire du 9 juillet 2010 a permis de renforcer l'accompagnement professionnel auprès du public le plus défavorisé dans l'accès au logement privé ou public.

Aujourd'hui le dispositif AVDL est mieux encadré et les missions de l'opérateur sont clairement définies et contractualisées. Le nombre de suivi pour 1 ETP a été fixé à 12 ménages pour tous les opérateurs.

La particularité de ce dispositif est de fournir un accompagnement social dans un logement, sans passer par "la case hébergement".

Accompagnement social dans un logement			
	2012	2013	2014
Nombre total de mesures accordées	13 personnes	9 personnes	11 personnes
Accompagnement en file active			
Accompagnement dans les démarches liées à la recherche d'un logement	4 personnes	9 personnes dont 1 première mesure	8 personnes
Relogement de la personne dans le parc privé	4 personnes	4 personnes	3 personnes
Relogement de la personne dans le parc public	5 personnes	5 personnes	4 personnes
Relogement vers un logement adapté	3 personnes	3 personnes	-
Accompagnement spécifique	1 personne	1 personne	-

”

Le travailleur social travaille très en lien avec les assistantes sociales et la secrétaire du service ASC.

Ces quelques années de fonctionnement montrent la difficulté des personnes logées à se maintenir durablement dans le logement. La solitude est une des causes, mais ce sont les soins liés aux addictions et à la santé mentale qui leurs font le plus défauts.

Dispositif Hôtelier (DH)

Le Dispositif Hôtelier réalise depuis 1998 les prises en charge en urgence de familles dépourvues d'autres réponses immédiates en matière de logement ou d'hébergement. Il est complémentaire à la gestion de l'hébergement d'urgence lorsque toutes les autres structures ou dispositifs sont saturés :

Le Département de l'Isère s'est complètement désengagé de ce dispositif. Par contre, il a redéveloppé de l'hébergement hôtelier avec un opérateur associatif.

L'Etat qui ne prenait en charge que quelques primo-arrivants de la Demande d'Asile et quelques isolés (soit une soixantaine de personnes), s'est retrouvé en 2013 avec 640 personnes en plus.

L'année 2014 a été l'année de la résorption presque totale des ménages hébergés dans ce dispositif. Des études de situations mises en place avec des représentants de la Préfecture, de la DDCS et du gestionnaire CCAS ont permis de régulariser le séjour des quelques ménages (une dizaine). Les autres ont dû quitter le dispositif par arrêt de prise en charge de l'Etat. Il reste une soixantaine de personnes en fin d'année 2014, et ce dispositif va certainement s'arrêter courant 2015.

Durée des séjours dans le Dispositif Hôtelier			
Durée des séjours	2012	2013	2014
Moins de 3 mois	15 %	7,14 %	17 %
De 3 à 6 mois	22 %	5,19 %	1 %
De 6 à 12 mois	21 %	7,14 %	5 %
Plus d'1 an	43 %	80,82 %	*78 %

* 17 % entre 1 et 2 ans, 30 % plus de 2 ans et 31% plus de 3 ans

Répartition par type de situation administrative dans le Dispositif Hôtelier			
Situation administrative	fin 2012	fin 2013	fin 2014
Droit Commun	9,05 %	17 %	53 %
Situation Administratives Complexes	86,43 %	83 %	47 %
Demandeurs d'Asile	4,52 %	0 %	0 %

”

Depuis des années, les partenaires demandaient une fermeture de ce dispositif au profit d'un autre type d'hébergement moins cher et plus adapté à la vie quotidienne.

Le Département et l'État ont vidé ce dispositif sans proposition de relogement pour la plupart des ménages, et cela, juste avant que l'État central lance un appel à projets pour une alternative à l'hébergement

Dispositif d'Intervention Spécifique

La Maraude et les interventions CCAS

Cette activité consiste à aller au devant des personnes qui se trouvent dans des situations d'habitat précaire (squats, campements, caravanes, véhicules, rue et autres) pour :

- créer un lien permanent avec ces personnes, veiller à leur état sanitaire et social et leurs proposer des orientations vers des solutions d'urgence plus adaptées, notamment une prise en charge par le CHRS la Boussole pour les publics relevant de ce type d'hébergement,
- proposer aux ménages de plus de 25 ans non accompagnés d'enfant(s) de se rendre au Service Intercommunal d'Accueil pour un suivi SATIS,
- intervenir à la demande de la direction du CCAS sur des situations individuelles ou collectives,
- participer à toutes les actions mises en place par le CCAS en direction des populations en grande difficulté, notamment sur les squats de la ville et, cette année depuis septembre, sur le bidonville de l'avenue Esmonin.

La coordination de la MOUS d'agglomération

Depuis avril 2012, le CCAS portait, pour le compte des institutions locales, le pilotage technique et la coordination des acteurs d'un dispositif expérimental d'insertion par le travail et le logement de ménages ROMS UE. Suite à l'accord donné par l'Etat au projet « MOUS d'Agglomération » fin septembre 2013, cette dernière a démarré officiellement pour une première année au 16 décembre 2013.

3 axes de développement principaux ont été définis :

- Thème 1 : le dispositif d'hébergement d'insertion par le travail et le logement -12 logements
- Thème 2 : le recensement de tous les squats et terrains occupés illégalement, le recensement des ménages y résidant et l'élaboration de diagnostics et de projets personnalisés
- Thème 3 : l'amélioration des conditions de vie dans les squats et campements

Thème 1 : 19 ménages ont été admis, 8 ont intégrés un travail et un logement à leurs noms

Thème 2 : 22 squats et terrains présents au 31 décembre pour 702 personnes recensées, 69 diagnostics individualisés réalisés

Thème 3 : aide à la préparation pour l'ouverture d'un terrain sur le site du Rondeau pour l'accueil de 130 à 150 personnes dans un lieu de vie sécurisé et proposant des hébergements dans des chalets.

”

Le CCAS en lien avec la Métro et le Département a construit une proposition d'agrandissement du périmètre de la MOUS à travers un protocole d'accord interinstitutionnel d'objectifs et de moyens.

Nous espérons que ces négociations aboutiront au cours du 1^{er} semestre 2015.

L'ELECTION DE DOMICILE

Le CCAS permet à des personnes sans domicile stable (hors demandeurs d'asile), d'élire domicile dans la commune de Grenoble, en lien avec leur service social référent. **Cette élection de domicile donne une adresse administrative à ces personnes, ce qui leur permet d'engager des démarches d'accès aux droits auprès des administrations et services publics.**

L'élection de domicile est ouverte pour une durée d'un an renouvelable. Elle peut être arrêtée : soit à la demande du bénéficiaire, soit parce qu'elle arrive à échéance sans demande de renouvellement, soit parce que le bénéficiaire ne s'est pas présenté au moins une fois sur une période de 3 mois consécutifs.

Fin 2014, **1275 personnes** ont une élection de domicile active au CCAS contre 1090 en 2012. Nous avons alerté les services de la Préfecture sur le besoin d'une concertation locale sur ce sujet pour préciser les obligations de chacun et pour mieux répartir l'activité.

Retrait de courrier

Les personnes peuvent retirer leur courrier le plus souvent au siège du CCAS selon la réglementation de février 2008 ou auprès de leur service social de référence (public ou associatif), toujours en accord avec le siège du CCAS.

Répartition du Retrait du courrier				
	2012	2013	2014	évolution 2014-2013
Auprès de l'accueil du CCAS	705	722	870	+20,50%
Auprès des autres services	385	385	405	-
Totaux	1090	1107	1275	+15,20%

”

Le retrait du courrier s'accompagne souvent d'un échange entre les personnes et les agents, pour une explication autour du contenu d'un courrier ou pour des renseignements sur des conseils d'orientation vers les services des institutions qui donnent des accès aux droits.

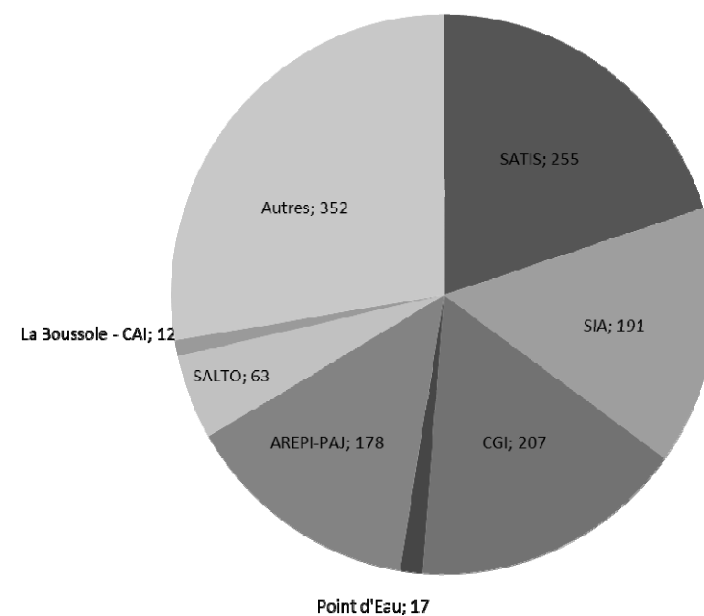
Répartition par âge et genre				
	hommes		femmes	
Tranche d'âge	2013	2014	2013	2014
< 18 ans	---	1	---	---
18 - 25 ans	106	140	107	118
26 - 35 ans	249	242	92	110
36 - 45 ans	236	283	54	62
46 - 55 ans	121	146	50	57
56 - 65 ans	46	58	18	30
66 - 75 ans	18	15	3	4
> 75 ans	1	4	2	2
inconnue	2	3	2	---
Totaux	779	892	328	383

Répartition globale des élections de domicile acceptées

Répartition des prescripteurs			
	2012	2013	2014
SATIS	265	273	255
SIA	103	124	191
Département	242	231	207
Point d'Eau	39	21	17
AREPI-PAJ	99	113	178
SALTO	93	52	63
La Boussole - CAI	4	2	12
Autres	60	291	352

Toutes les demandes émanent de différentes structures d'accompagnement social qui sont en lien avec des ménages qui ne peuvent pas justifier de leur qualité en titre de locataire ou de propriétaire.

NB : La part des SLS du Département correspond aux ménages résidants dans les quartiers, suivis par les assistantes sociales de territoire mais logeant chez des tiers (familles/amis).



4.2 TENDANCES 2013 RELATIVES A L'HEBERGEMENT

L'année 2014 a été marquée pour les CHRS du CCAS par :

- ***La préparation de la décision politique relative au devenir de la Boussole, avec l'élaboration de plusieurs scénarios successifs, visant à conserver la vocation hébergement du lieu, en l'adaptant à l'évolution des publics de la rue.***

Les investigations conduites, tant sur le plan architectural que sur le plan financier, n'ont pas permis de valider une évolution possible du lieu actuel. C'est donc une hypothèse de fermeture de la Boussole, avec relogement de l'ensemble des 10 occupants présents au moment de la décision au sein de dispositifs adaptés, et d'accompagnement du personnel vers d'autres missions au CCAS, qui a été acté par le Vice-Président, et validé par le 1^{er} Conseil d'Administration de l'année 2015.

La décision de fermeture de la Boussole déclenche en parallèle un travail sur la relocalisation des 3 lits halte soins santé qui y sont hébergés depuis 2010, avec l'enjeu de pouvoir regrouper l'ensemble des 9 lits sur un seul site.

- ***De nouvelles mutations de direction :***
 - **L'arrivée d'un nouveau directeur au CAI, à compter d'avril 2014, et la redynamisation du projet d'établissement**
 - **Le départ en septembre 2014 du directeur de Tarze**

Au Centre d'Accueil Intercommunal, l'année 2014 confirme les tendances observées précédemment : sur-occupation permanente du centre, place des enfants au cœur du projet d'établissement, montée en puissance des problématiques des violences faites aux femmes.

Sous l'impulsion du nouveau directeur, les modalités de travail de l'équipe ont été réorganisées, avec la mise en place de référents sur les thématiques prioritaires d'accompagnement : violences faites aux femmes, droits des étrangers, insertion professionnelle, éducation et parentalité.

La mise en place d'un coordonnateur de l'équipe éducative est expérimentée. Le rôle de l'infirmier, partagé avec le CHRS Henri Tarze, en charge des questions de prévention santé, s'affirme au sein de l'équipe, et constitue un atout indéniable dans l'accompagnement des résidents.

Le CAI a donc une équipe organisée pour faire face à la demande de l'Etat d'aller vers une prise en charge globale des personnes hébergées ... mais bénéficie aussi des savoir-faire spécifiques liés à l'urgence : gestion des flux, réactivité, mise en sécurité.

Au CHRS Henri Tarze, le départ du précédent directeur a déclenché l'ouverture d'une période d'intérim assortie d'une mission de réflexion, associant les équipes, et confiée au directeur du CAI sur la mise en place d'une direction commune aux deux établissements.

L'année a permis de poursuivre le déploiement des places de CHRS dans le diffus, avec la captation de logements sociaux à proximité du CHRS. Fin 2014, et pour la 1^{ère} fois depuis l'ouverture de l'établissement, les 47 places autorisées étaient occupées.

- ***La mise en œuvre des plans d'actions issus de l'évaluation interne du CAI et du CHRS Henri Tarze*** a été ralentie dans ce contexte, même si le travail de mise en conformité des outils de la loi 2002-2 s'est poursuivi tout au long de l'année, avec objectif de déploiement au 1^{er} semestre 2015. A la fin de l'année 2014, c'est la préparation de la phase d'évaluation externe qui a mobilisé les équipes.

Le Centre d'Accueil Intercommunal

Le Centre d'Accueil Intercommunal est un **Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) dit d'urgence** d'une capacité de 64 places autorisées et financées depuis le 1^{er} janvier 2012.

Le CAI est doté de trois ailes distinctes :

- Une aile hommes seuls, pouvant accueillir 24 hébergés
- Une aile femmes seules, pouvant accueillir 14 hébergées.
- Une aile familles d'une capacité de 24 places réparties dans 8 unités modulables en fonction du nombre d'enfants
- Une salle de nuit d'une capacité de 2 places, permet d'accueillir des femmes victimes de violences conjugales ou familiales, parfois avec (1 ou 2 enfants).

Le Centre d'Accueil Intercommunal a pour objet "d'accueillir, accompagner les personnes isolées majeures des deux sexes, familles avec enfants, sans ressource et sans logement, dont la situation de détresse sociale nécessite une réponse immédiate, qui ne peut être différée dans le temps et à laquelle aucune condition particulière ne saurait être opposée, à l'exception de troubles du comportement rendant impossible la vie en collectivité".

Le CAI n'offre plus aujourd'hui seulement une simple mise à l'abri ponctuelle, mais constitue une véritable passerelle entre les personnes accueillies et les dispositifs d'hébergement et d'insertion.

”

L'idée d'un chez soi

Les nouveaux équipements individuels et collectifs, très sécurisés et respectant l'intimité des personnes, permettent plus de sérénité dans l'hébergement, dans le suivi social et administratif des personnes accueillies.

”

Surcapacité

Un taux d'occupation de 109 %, une augmentation constante de la durée des séjours ayant pour effet une baisse du nombre des ménages accueillis :

- 349 ménages accueillis en 2014 représentant 519 personnes dont 150 enfants
- Une durée de séjour qui continue sa progression : 46 nuitées contre 29 en 2012 et 42 en 2013
- Une partie du service des LHSS

Le profil des ménages et l'évolution sur les publics accueillis

Le profil des ménages et l'évolution sur les publics accueillis						
	Hommes seuls	Femmes isolées	Couples avec enfant	Couples seuls	Familles monoparentales	TOTAL
2014	39 %	39.8%	7.1%	0.9%	13.2%	100%
2013	45.70%	35.87%	5.65%	0.25%	12.53%	100%
2012	51%	30%	5%	3%	11%	100%
2011	68%	19%	3%	2%	7%	100%
2010	63%	14%	12%	3%	7%	100%

”

Augmentation de la part des femmes isolées et des enfants...

Une proportion croissante de femmes isolées qui sont pour la première fois en nombre plus important que les hommes.

Les femmes victimes de violence conjugale

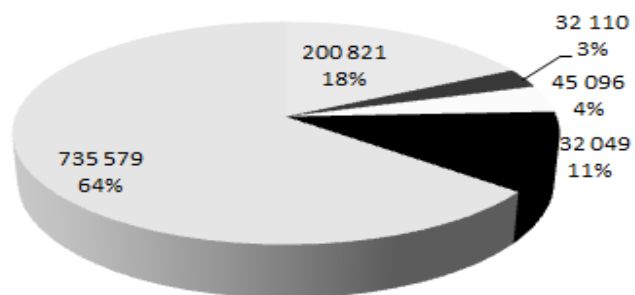
Les femmes victimes de violence conjugale				
	Femmes seules	Femmes seules avec enfants	TOTAL	Part sur le total des ménages accueillis
2011	37	19	56	8,7%
2012	52	25	77	13,5%
2013	45	26	71	17,4%
2014	38	15	53	17%

Le CAI a accueilli 53 femmes victimes de violences, un chiffre en baisse par rapport aux années précédentes, à relativiser dans la mesure où le nombre de nouveaux ménages accueillis diminue en raison de l'augmentation de la durée de séjour.

Le CAI en chiffres

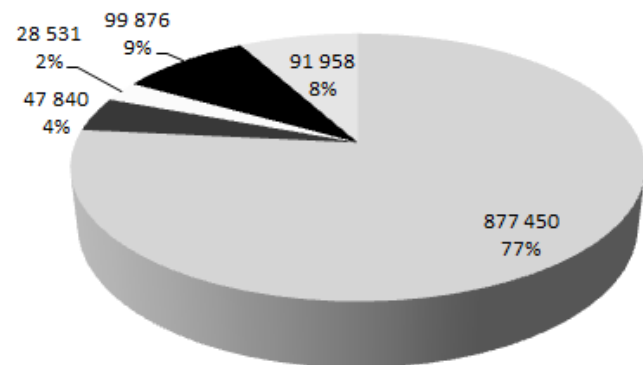
Budget	CA 2013	BP 2014	CA 2014	Ecart CA/BP
Recettes	1 187 582 €	1 033 712 €	1 045 779 €	-1%
Dépenses	1 197 587 €	1 169 738 €	1 145 655 €	-2%
Subvention d'équilibre de la Ville	141 100 €	136 026 €	99 876 €	- 26,6%
Résultat de l'exercice	- 10 005 €	0 €	0 €	

Dépenses 2014



- Dépenses liées au bâtiment
- Dépenses administratives et techniques
- Frais de siège
- Fournitures et services aux résidents
- Frais de personnel

Recettes 2014



- Participation Etat
- Subventions (métro et psychologues)
- Remboursement utilisation des locaux
- Subvention d'équilibre de la Ville
- Amortissement des subventions d'investissement

Il est de la compétence de l'Etat de financer les CHRS d'urgence. Hors dans notre situation, la Ville de Grenoble comble le manque de subvention. De plus, la participation de financement de La METRO de 3,3% reste faible au regard de la dimension intercommunal du CAI.

La Boussole

La Boussole est un **Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale dit de stabilisation** de 20 places. Il accueille des hommes isolés de plus de 40 ans et cumulant un long passé d'errance.

Depuis 2012, le public traditionnel de grands errants s'est raréfié, jusqu'à devenir minoritaire à Grenoble au sein du public des personnes sans domicile fixe. Les hommes accueillis en 2014 à la Boussole ont passé, en moyenne, 2,8 ans à la rue contre 15 ans en 2010.

Ce contexte, ajouté à l'inadaptation d'un bâtiment constitué de dortoirs, a eu pour conséquence une diminution importante du taux d'occupation de l'établissement. Néanmoins, il a été partiellement compensé par l'accueil de personnes au titre de l'hébergement d'urgence hivernale.

Face au constat d'inadéquation de l'offre d'hébergement de La Boussole, au regard des caractéristiques du public de la rue, l'année 2014 a été consacrée à l'élaboration de scénarios d'évolution pour ce bâtiment, dans le secteur AHI et au-delà.

A l'issue de ce long travail, c'est en effet vers une décision de fermeture de l'établissement qu'on s'achemine fin 2014.

La Boussole : Taux d'occupation				
	2011	2012	2013	2014
Nombre de places autorisées	20	20	20	20
Nombre de places occupées	18,9	16,8	15,2	14,2
Nombre de journées théoriques	7300	7320	7300	7300
Nombre de journées occupées	6916	6149	5555	5210
Taux d'occupation	94 %	84 %	76,1 %	71,2 %

La Boussole : Durées de séjour				
	2011	2012	2013	2014
Moyenne de durée de séjour en jours	105	162,5	134	131,49
Durée minimum de séjour en jours	20	2	11	1
Durée maximum de séjour en jours	365	365	365	365
Médiane en jours	80	99	86	91
Nombre d'aller/retour	2	0	5	2

”

Un taux d'occupation en baisse :

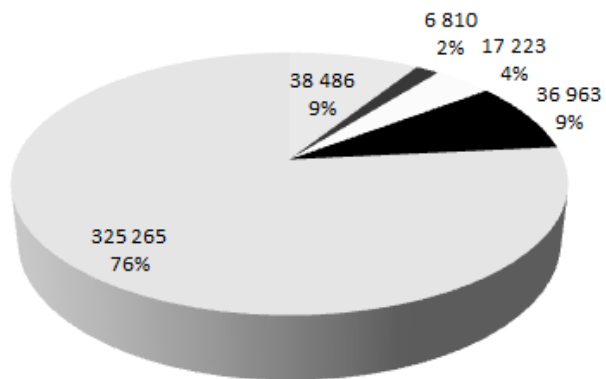
Le taux d'occupation de La Boussole a fortement fléchi en 2014, descendant jusqu'à moins de 50 % durant l'été, et tout juste 71 % sur la moyenne de l'année.

10 places ont été affectées pour accueillir des résidents dans le cadre du dispositif hivernal.

La Boussole en chiffres

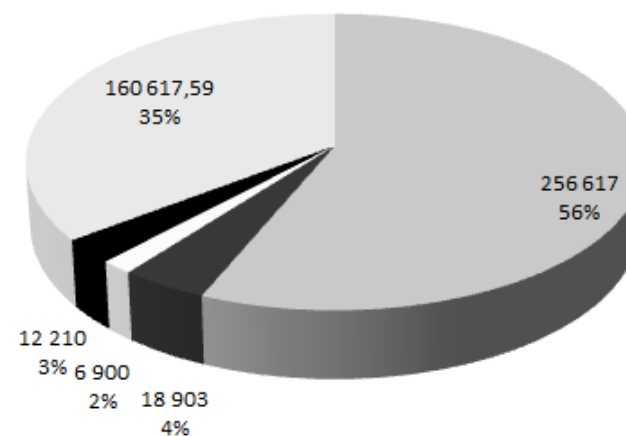
Budget	CA 2013	BP 2014	CA 2014	Ecart CA/BP
Recettes	286 884 €	278 653 €	294 629 €	5,7%
Dépenses	467 289 €	478 310 €	455 247 €	-4,8%
Subvention d'équilibre de la Ville	197 530 €	199 657 €	160 618 €	-19,6%
Résultat de l'exercice	17 125 €	0 €	0 €	

Dépenses 2014



- Frais de fonctionnement du bâtiment
- Dépenses administratives et techniques
- Frais de siège
- Fournitures et services aux résidents
- Frais de personnel

Recettes 2014



- Participation État
- Participation des usagers
- Recettes financières
- Subventions psychologues
- Subvention d'équilibre de la Ville

Lits Halte Soins Santé (LHSS)

Neuf places de soins post ou pré hospitalisation pour des personnes sans domicile, proposées dans deux CHRS du CCAS : 3 places à La Boussole et 6 places au Centre d'Accueil Intercommunal.

Deux objectifs pour les Lits Halte Soins Santé :

- Donner les soins médicaux et para médicaux nécessaires au rétablissement de personnes sans domicile
- Accompagner socialement chaque personne vers la sortie, une fois la santé retrouvée.

Un financement entièrement assuré par l'Agence Régionale de Santé via l'Assurance Maladie ; un budget de 110 € par jour et par patient permet de couvrir l'intégralité des dépenses de soins médicaux et infirmiers, la kinésithérapie, les transports, l'hébergement, la restauration et l'accompagnement social.

L'équipe des professionnels des LHSS rencontre des patients souffrant, de pathologies de plus en plus lourdes et de difficultés sociales, notamment par l'absence de droits, qui complexifient les solutions à leur apporter.

En effet, le nombre de patients atteint de cancers représente plus du tiers des motifs d'accueil. La structure a également accueillie, pour la première fois cette année, 3 situations de grossesse difficile.

En 2013, une plaquette a été créée à l'intention des professionnels pour améliorer la connaissance du dispositif par les partenaires.



LHSS : Taux d'occupation et durée des séjours			
	2012	2013	2014
Nombre de personnes accueillies	40	40	28
Capacité théorique d'accueil (nb lits * nbr jrs /an)	3294	3285	3285
Nombre de nuitées réalisées	2637	2799	3087
Taux d'occupation	80 %	85 %	94 %
Moyenne de durée de séjour en nb de jours	86	67	120 ,5
Durée minimum de séjour en nb de jours	3	1	6
Durée maximum de séjour en nb de jours	275	219	466
Durée maximum de séjour en nb de mois	9	7,3	15

LHSS : Provenance des patients						
	2012	Ratio	2013	Ratio	2014	Ratio
La Boussole	7	18%	3	7,5%	2	7,1%
C.A.I	11	28%	1	2,5%	1	3,6%
Médecins libéraux	2	5%	0	0%	0	0,0%
CHU	14	35%	31	77,5%	19	67,9%
Maraude	3	8%	5	12,5%	0	0,0%
Structures médicales et Centres médico-sociaux	3	8%	0	0%	6	21,4%
TOTAL	40		40		28	

”

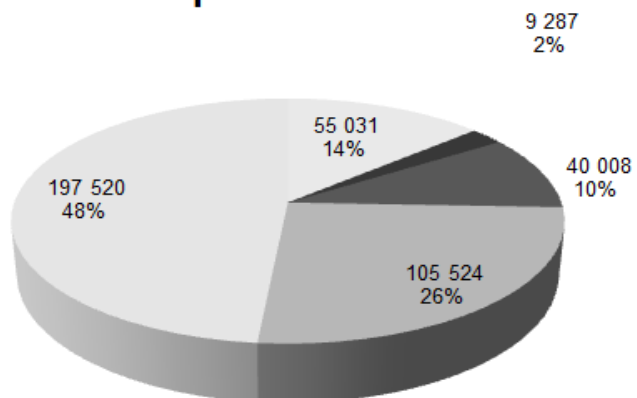
Les chiffres 2014 des LHSS

- Le taux d'occupation continue sa progression pour s'établir à 94 % en 2014.
- La durée moyenne de séjour double en 2014, notamment en raison de l'accueil de personnes dont les droits ne leur ouvrent pas de solution de sortie.
- Le CHU reste le principal service à orienter des situations vers les LHSS.

Les Lits Halte Soins Santé en chiffres

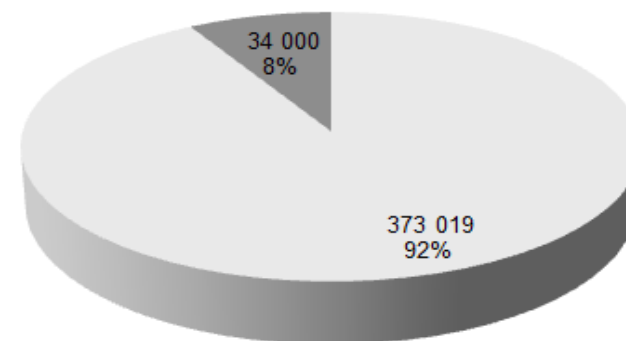
Budget	CA 2013	BP 2014	CA 2014	Ecart CA/BP
Recettes	380 081 €	385 177 €	407 019 €	5,7%
Dépenses	368 487 €	385 177 €	407 371 €	5,8%
Résultat de l'exercice	11 594 €	0 €	- 352 €	
Reprise du résultat antérieur	0 €	0 €	11 594 €	
Subvention d'équilibre de la Ville	0 €	0 €	0 €	
Résultat de l'exercice	11 594 €	0 €	11 242 €	

Dépenses 2014



- Dépenses liées au bâtiment
- Fournitures et prestations adm. et tech.
- Frais de siège
- Fournitures et services aux résidents.
- Frais de personnel

Recettes 2014



- Dotation soins
- Recettes financières et patrimoniales

CHRS Henri Tarze

Le centre d'hébergement Henri Tarze est un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale d'une capacité d'accueil de 47 places réparties en 22 unités de vie et 4 logements dans le diffus. Ils sont destinés à recevoir tous les types de ménages hommes ou femmes isolées, mères isolées avec leurs enfants, couples avec ou sans enfants présentant un degré d'autonomie suffisant pour assurer les actes de la vie quotidienne.

La sous-occupation de l'établissement a amené l'établissement à mettre en place une réorganisation de la répartition des places de CHRS entre le collectif et plusieurs appartements dans le diffus. Cette action entamée en 2013, est devenue pleinement effective en 2014.

Par ailleurs, le type de public accueilli dans le nouveau CHRS Henri Tarze est également en train d'évoluer : en effet une réduction de la prise en charge collective, la restauration et l'entretien des espaces privés notamment, nécessite une certaine autonomie des personnes.

”

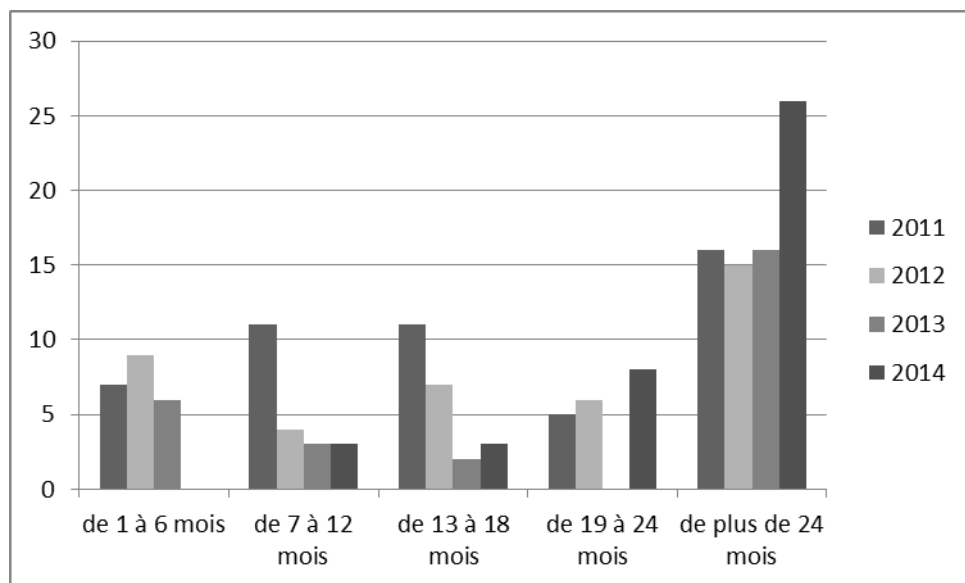
Projet de vie autonome

- 22 unités de vie équipées pour une vie en autonomie ; 47 places financées.
- 4 appartements dans le diffus en 2014.

Henri Tarze : Taux d'occupation

Nombre de places	Nombre de journées théoriques	Nombre de journées réalisées 2012	Taux d'occupation 2012	Nombre de journées réalisées 2013	Taux d'occupation 2013	Nombre de journées réalisées 2014	Taux d'occupation 2014
47	17 155	12 158	71%	12 339	72%	14 841	87%

Henri Tarze : Durée du séjour



”

Quelques chiffres

Le nombre de ménages et de personnes accueillies au CHRS Henri Tarze augmente fortement en 2014, avec la mise en place des appartements dans le diffus.

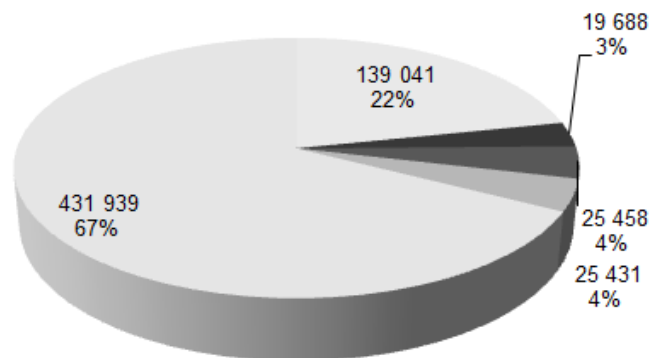
En 2014, le CHRS a accueilli 40 personnes en moyenne dont 25 sont restées toute l'année – 47 % sont des enfants.

La durée moyenne des séjours est passée d'un an et demi en 2011, depuis 2012 : elle se stabilise à 2 ans.

Henri Tarze en chiffres

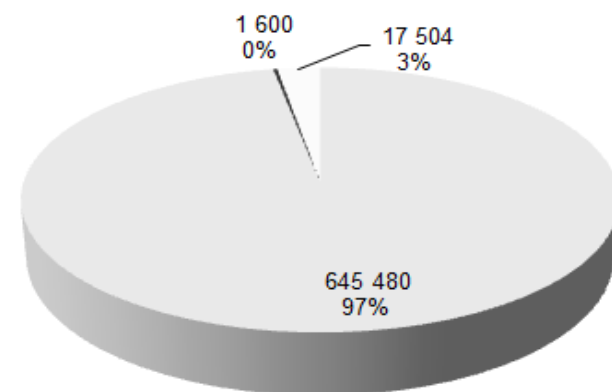
Budget	CA 2013	BP 2014	CA 2014	Ecart CA/BP
Recettes	671 925 €	663 989 €	664 584 €	0,1%
Dépenses	646 539 €	663 989 €	641 557 €	-3,4%
Subvention d'équilibre de la Ville	0 €	0 €	0 €	
Résultat de l'exercice	25 386 €	0 €	23 027 €	

Dépenses 2014



- Dépenses liées au bâtiment
- Fournitures et prestations adm. et tech.
- Frais de siège
- Fournitures et services aux résidents.
- Frais de personnel

Recettes 2014



- Dotation Etat
- Subvention psychologues
- Recettes usagers

05

POLITIQUE D'ACTION SOCIALE PETITE ENFANCE



DIRECTION D'ACTION SOCIALE PETITE ENFANCE

- 1 Pôle Accueil Petite Enfance
- 28 Établissements d'Accueil du Jeune Enfant : capacité d'accueil 1 272 places ; 948 enfants admis en 2014 ; 3449 enfants différents ont été présents sur la même année dans les EAJE
- 5 Relais Assistantes Maternelles : capacité 2 474 places pour 803 assistantes maternelles indépendantes

DONNEES DE L'OBSERVATION SOCIALE

Des familles présentes, mais qui augmentent peu

Grenoble accueille 19 370 familles avec enfants, soit 24% de l'ensemble des ménages. Depuis 2006, le nombre de familles avec enfant(s) est en très légère croissance, tiré par la hausse du nombre de familles monoparentales (stagnation du nombre de couples avec enfants et croissance de 1% par an des familles monoparentales). Les évolutions sont différentes selon les secteurs et les quartiers, les secteurs 5 et 1 connaissant une hausse à l'inverse des secteurs 2, 3 et 4 qui enregistrent une baisse.

Une natalité plus soutenue qu'ailleurs dans l'agglomération

Plus de 2 300 naissances ont été domiciliées à Grenoble en 2011, en hausse de plus de 1% par an entre 2006 et 2011. La ville-centre continue de concentrer l'essentiel des naissances de l'agglomération (environ 40% des naissances), en partie parce que les jeunes venus faire leurs études ou débiter leur carrière professionnelle y restent pour former leur famille. Le parc de logements joue également un rôle puisque de nombreuses naissances sont observées dans les quartiers récents.

Une hausse constante des enfants de moins de 3 ans

En 2013, 5 953 enfants de moins de 3 ans sont connus de la CAF. Ce nombre a légèrement augmenté sur la période 2008-2013 (144 enfants supplémentaires au total depuis 2008). C'est le secteur 4 qui présente l'effectif d'enfants de moins de 3 ans le plus important (1 125) viennent ensuite les secteurs 6 et 2 (respectivement 1050 et 1004). Les quartiers qui ont eu des constructions récentes de logement ressortent : Caserne de Bonne, Bouchayer-Viallet, Jouhaux et Paul Cocat, Cours Berriat, Vigny Musset.

Des enfants de moins de 3 ans vivant dans des foyers vulnérables

En 2013, 874 enfants de moins de 3 ans connus de la CAF vivent dans un foyer monoparental, soit 15% de la tranche d'âge. Si ce nombre est en hausse (1,8% par an entre 2008 et 2013), la part des enfants concernés à cet âge reste relativement contenue. Connaissant une hausse de 3% par an entre 2008 et 2013, 1 820 enfants de moins de 3 ans vivent dans un foyer à bas revenus, soit 1/3 de la tranche d'âge. Cette situation touche 20% des enfants des secteurs 1,2 et 4 contre près de 50% des enfants des secteurs 5 et 6.

Chiffres clés :

19 370 familles avec enfants (+ 0,2% par an entre 2006 et 2011)

Dont 6 290 familles monoparentales (+ 1% par an)

2 386 naissances domiciliées

5 953 enfants de moins de 3 ans connus de la CAF (+ 0,5% par an entre 2008 et 2013)

31% des enfants de moins de 3 ans vivent dans un ménage à bas revenus

15% des enfants de moins de 3 ans vivent dans un foyer monoparental

Part de familles avec enfant(s) en 2010



Evolution annuelle des couples avec enfant(s) entre 2006 et 2011



TENDANCES 2014

Organisation de la Direction

Sur le plan du fonctionnement de la Direction d'Action Sociale Petite Enfance (DASPE), l'année 2014 a été marquée par plusieurs évolutions :

- En ce qui concerne les admissions en accueil régulier :

Du fait que la proportion des enfants accueillis au titre de la priorité Revenus a dépassé en 2013 la représentation sociologique de ces enfants, il a été demandé à la direction de faire des propositions visant à réguler l'impact de la priorité sociale.

En 2014 de nouvelles modalités d'attribution tenant compte des secteurs et de la vague d'attribution ont été testées pour les admissions du mois de septembre. Ce test a permis de ramener le taux de familles obtenant cette priorité à un niveau de 35% (contre 39% l'année précédente) sur l'année pour une représentation de l'ordre de 31% à l'échelle de la ville.

Afin de consolider ce résultat, le test se poursuit en 2014.

- En ce qui concerne la gestion des crèches :

Le nouveau règlement de fonctionnement adopté en septembre 2013 a été appliqué en année pleine en 2014. Il se traduit à périmètre constant par une baisse d'activité à hauteur de 1.36% liée à l'octroi de congés supplémentaires au bénéfice des familles. Cette baisse est néanmoins inférieure aux prévisions initiales, grâce à un suivi plus rigoureux de la présence mensuelle des enfants.

Le nouvel établissement de Vieux temple a réalisé un taux d'occupation facturé de 79.31% dès sa première année grâce à la mobilisation de son personnel et de sa direction (taux supérieur au standard requis par la CAF de 70% dans le cadre du CEJ).

- En ce qui concerne les projets :

La classe Passerelle dénommée désormais « A petits pas » a ré-ouvert en janvier 2014 sur le secteur 5, avec la mise à disposition d'une EJE du CCAS.

POLE ACCUEIL PETITE ENFANCE

Activité du Pôle Accueil Petite Enfance, analyse 2014

Objectifs principaux du CCAS

- Garantir transparence et équité dans le processus d'attribution de places en EAJE
- Proposer une analyse de l'offre et de la demande
- Préconiser une offre d'accueil adaptée au contexte grenoblois
- Animer le réseau des partenaires de la petite enfance de la ville

Missions

- Accueil, Orientation et Information des familles (entretien individuel, réunion collective)
- Centralisation des inscriptions pour l'accueil régulier des enfants en structures Petite Enfance municipales
- Préparation des commissions d'attribution et attributions des places en EAJE
- Instruction des dossiers pour la Commission Recours
- Création d'outils de diagnostic et de statistiques
- Partenariat avec les associations d'accueil d'urgence et d'insertion

Information et accueil du public

- 2720 Rendez-vous
- 1691 Inscriptions
- 5959 Appels téléphoniques
- 470 familles ont participé à 23 séances d'informations collectives. Les informations collectives sont organisées les lundis en partenariat avec les RAM du CCAS, ainsi qu'avec la CAF Isère conformément à la Convention Territoriale Globale.
- Attribution des places : 948 admissions en EAJE au titre de l'accueil régulier pour 1362 propositions

”

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

Admissions totales

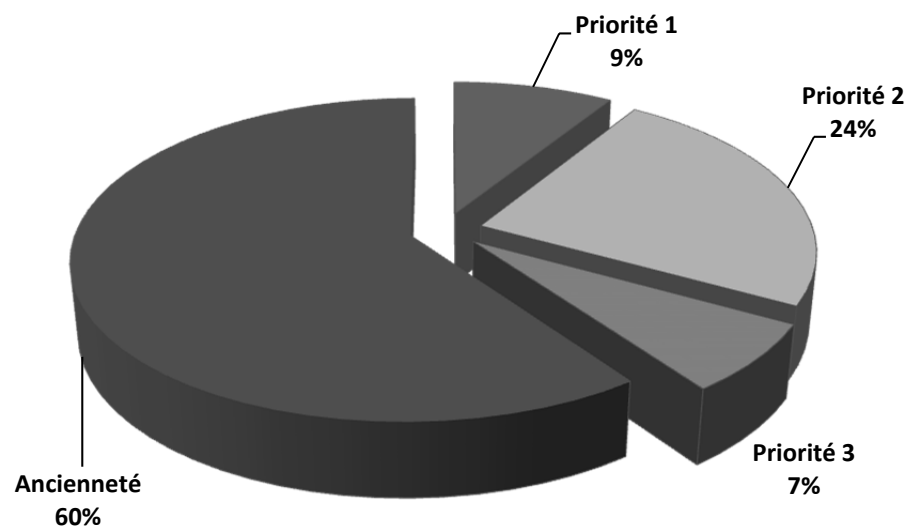
	2014	2013	2012
Admissions totales	948	1044	868

Répartition selon les priorités retenues pour l'admission

	2014	2013	2012
Priorité 1 Handicap et maladie chronique et Protection de l'enfance	9%	15%	
Priorité 2 Revenus (UC<1056)	24%	30%	
P1 + P2	33%	45%	43%
Priorité 3 Fratrie, jumeaux et autre (places conventionnées depuis 2014)	7%	5%	5%
Ancienneté	60%	50%	52%

Proportion d'enfants admis sous le seuil de bas revenus

	2014	2013	2012
Proportion d'enfants admis sous le seuil de bas revenus	35%	39%	37%



Baisse des admissions en accès prioritaire 1 (Protection de l'enfance) car depuis janvier 2014 seuls les enfants en situation de prévention et adressés par les services sociaux ou PMI (courrier justifiant la prévention) ont un accès prioritaire P1. Il convient de souligner que certains enfants sont entrés sans priorité (mais à l'ancienneté), bien qu'ils soient dans des familles sous le seuil de bas revenus.

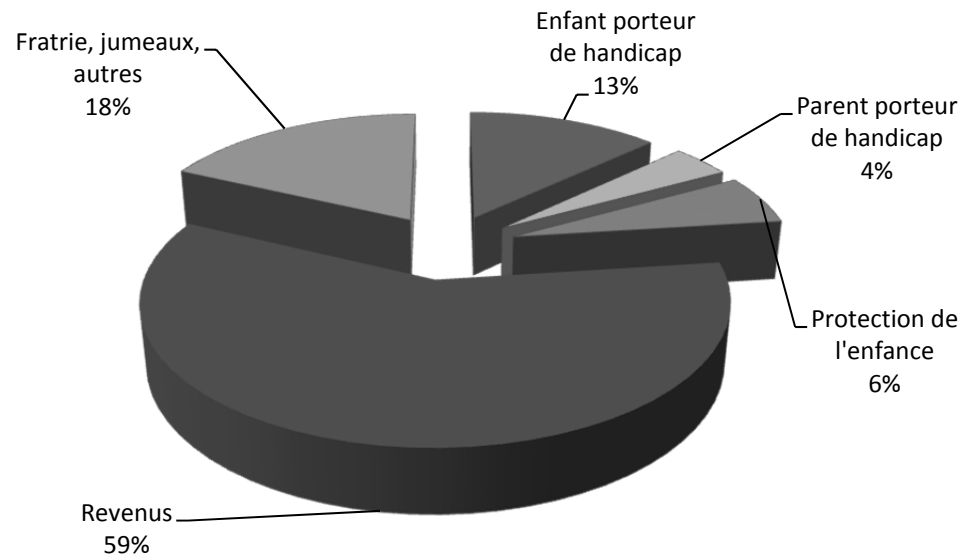
Répartition des attributions en accès prioritaires, selon les motifs

”

Le nombre de familles accueillies avec des minima sociaux est en augmentation par rapport aux années précédentes.

Le revenu moyen des familles en dessous du seuil de bas revenus est en baisse.

Ces éléments semblent démontrer un appauvrissement des familles en accès prioritaires, recourant à un mode d'accueil régulier en EAJE.



Nombre de préinscriptions au mois de décembre 2014 : 747

Chiffre stable par rapport à la moyenne des trois dernières années, malgré une augmentation significative de l'offre d'accueil sur la ville, liée à l'ouverture de l'EAJE Vieux temple en année pleine, et à l'ouverture de micro-crèches.

Objectifs du pôle en 2015

Poursuivre les actions et expérimentations permettant de consolider la mixité sociale dans les établissements Petite Enfance.

Valoriser la réintégration des Relais Assistantes Maternelles au sein de la Direction Petite Enfance.

Poursuite de l'expérimentation sur la Garde à domicile à horaires atypiques pour les familles en dessous du seuil de bas revenus.

ANALYSE COMPAREE DES TAUX D'OCCUPATION DES EAJE

Taux d'occupation dans les EAJE (cf. tableau au verso)

En 2014, du fait d'un nombre de jours de fonctionnement réduit, l'ensemble des établissements connaît une légère amélioration du taux d'occupation facturé de l'ordre de un point. Néanmoins en nombre d'heures facturées et en retranchant les heures liées au nouvel établissement de Vieux temple, on constate un léger tassement de l'activité. Celui-ci résulte en effet des différentes mesures d'assouplissement demandées par la CAF dans le cadre de la renégociation du règlement de fonctionnement, soit une baisse de 1.36% qui reste cependant très inférieure à la projection budgétaire qui faisait état d'une baisse possible de l'ordre de 4.24%.

En ce qui concerne le seuil de 70% (taux d'occupation heures facturées) exigé par la CAF dans le cadre du Contrat Enfance Jeunesse, seul l'établissement d'Abbé Grégoire est en deçà à la fin 2014, du fait de places non installées liées à des difficultés de recrutement.

En ce qui concerne le taux de facturation, qui représente le rapport entre les heures facturées et les heures réalisées, il reste à un niveau global supérieur à 117%, bien qu'en baisse par rapport à 2013. Cet indicateur de gestion (qui se traduit désormais par des niveaux de Prestations de service unique différents) fait l'objet d'un travail attentif en 2015 de la part des directions d'EAJE.

Lexique :

Taux d'occupation heures facturées	=	nombre d'heures facturées	/	capacité d'accueil théorique en heures
Taux d'occupation heures réalisées	=	nombre d'heures de présence	/	capacité d'accueil théorique en heures
Taux de facturation	=	nombre d'heures facturées	/	nombre d'heures réalisées

Taux d'occupation : heures facturées / heures réalisées - Comparatif 2013/2014

Equipements	Capacité théorique en heures 2013	Capacité théorique en heures 2014	Nombre d'heures Facturées 2013	Nombre d'heures Facturées 2014	Taux d'occupation Facturés 2013	Taux d'occupation Facturés 2014	Nombre d'heures réalisées 2013	Nombre d'heures réalisées 2014	Taux d'occupation Réalisés 2013	Taux d'occupation Réalisés 2014	Ecart Facturés/Réalisés en Heures 2013	Ecart Facturés/Réalisés en Heures 2014	Taux de facturation en % 2013	Taux de facturation en % 2014
Abbaye	40 230	40 140	30 980	33 419	77,01%	83,25%	28 893,00	29 590	71,82%	73,72%	2087	3829	107,22%	112,94%
André Abry	35 964	35 802	29 900	30 349	83,14%	84,77%	27 036,00	26 838	75,18%	74,96%	2864	3511	110,59%	113,08%
Chapi Chapo	51 383	51 471	41 866	44 693	81,48%	86,83%	34 875,50	37 277	67,87%	72,42%	6990	7416	120,04%	119,89%
Genêts	56 375	60 500	47 544	47 210	84,33%	78,03%	41 384,00	40 442	73,41%	66,85%	6160	6768	114,88%	116,73%
Bizanet	70 851	69 597	62 645	58 354	88,42%	83,84%	56 283,00	53 143	79,44%	76,36%	6362	5211	111,30%	109,80%
Frênes	94 710	93 870	70 912	76 436	74,87%	81,43%	56 703,00	60 779	59,87%	64,75%	14209	15657	125,06%	125,76%
Villeneuve	150 833	151 856	122 339	126 294	81,11%	83,17%	92 580,00	98 167	61,38%	64,64%	29759	28127	132,14%	128,65%
Vieux Temple	32 225	168 966	22 000	133 987	68,27%	79,30%	18 461,00	115 601	57,29%	68,42%	3539	18386	119,17%	115,90%
New York	182 574	169 344	139 181	136 808	76,23%	80,79%	111 353,50	111 488	60,99%	65,83%	27827	25320	124,99%	122,71%
Anatole France	236 775	233 625	184 619	180 116	77,97%	77,10%	158 930,00	156 992	67,12%	67,20%	25689	23124	116,16%	114,73%
Marie Curie	163 375	161 564	130 045	121 620	79,60%	75,28%	112 204,50	103 746	68,68%	64,21%	17841	17875	115,90%	117,23%
Malherbe	167 213	152 539	133 691	133 239	79,95%	87,35%	106 754,00	108 033	63,84%	70,82%	26937	25207	125,23%	123,33%
Voie Lactée	73 710	70 403	54 286	61 443	73,65%	87,27%	44 082,00	49 952	59,80%	70,95%	10204	11491	123,15%	123,00%
Goëlette	67 500	65 850	58 680	57 254	86,93%	86,95%	50 438,00	49 299	74,72%	74,87%	8242	7955	116,34%	116,14%
Armand	67 800	66 600	56 064	56 199	82,69%	84,38%	49 564,00	49 323	73,10%	74,06%	6500	6876	113,11%	113,94%
Elisée Chatin	91 200	67 600	75 822	75 901	83,14%	85,09%	64 016,00	63 029	70,19%	70,66%	11806	12872	118,44%	120,42%
Chrysalide	140 805	140 175	132 523	127 440	94,12%	90,91%	112 910,00	109 316	80,19%	77,99%	19613	18124	117,37%	116,58%
Ilot Marmots	94 500	93 660	73 187	71 391	77,45%	76,22%	65 957,50	64 500	69,80%	68,87%	7230	6891	110,96%	110,68%
Eaux Claires	35 190	38 098	31 022	29 723	88,16%	78,02%	28 659,50	26 423	81,44%	69,35%	2363	3300	108,24%	112,49%
Mutualité	42 845	41 895	36 624	33 712	85,48%	80,47%	32 173,00	28 617	75,09%	68,31%	4451	5095	113,83%	117,80%
Ribambelle	53 438	52 725	46 919	44 625	87,80%	84,64%	36 636,50	36 533	68,56%	69,29%	10282	8092	128,06%	122,15%
Jardin de Ville	94 500	100 380	73 290	73 736	77,56%	73,46%	62 017,00	61 653	65,63%	61,42%	11273	12083	118,18%	119,60%
Castors	155 940	152 835	125 839	126 711	80,70%	82,91%	114 501,50	114 988	73,43%	75,24%	11338	11724	109,90%	110,20%
Bruyère	143 010	140 490	120 258	115 224	84,09%	82,02%	103 646,00	104 013	72,47%	74,04%	16612	11211	116,03%	110,78%
St Bruno	143 640	140 805	128 710	121 370	89,61%	86,20%	105 548,00	103 375	73,48%	73,42%	23162	17995	121,94%	117,41%
Abbée Grégoire	98 995	97 468	67 228	66 602	67,91%	68,33%	58 753,50	57 505	59,35%	59,00%	8474	9097	114,42%	115,82%
3 Pôm	142 695	140 805	109 113	101 428	76,47%	72,03%	99 792,00	91 190	69,93%	64,76%	9321	10239	109,34%	111,23%
Mille Pattes	61 290	59 805	49 875	52 381	81,38%	87,59%	41 290,00	42 463	67,37%	71,00%	8585	9918	120,79%	123,36%
TOTAL	2 789 563	2 858 868	2 255 155	2 337 657	80,84%	81,77%	1 915 442	1 994 269	68,66%	69,76%	339 713	343388	117,74%	117,22%

ELEMENTS DE COUTS ET SYNTHESE DES ELEMENTS FINANCIERS

Évolution du coût horaire et des dépenses

En 2014, le coût horaire d'une place en crèche s'établit à 9.98€ en hausse de 2.2% par rapport à 2013, légèrement supérieure à la hausse de 2013 (+2.08%) et inférieure à celle de 2012 (+2.5%).

Les dépenses sont globalement en augmentation de 6% du fait de l'ouverture en année pleine de l'EAJE Vieux temple mais de l'ordre de 2.2% à périmètre constant, traduisant dans les coûts les revalorisations salariales et l'augmentation des charges sociales.

A noter la baisse de dépenses sur certaines crèches familiales, consécutives à des départs à la retraite d'assistantes maternelles, mais le coût moyen d'une heure en crèche familiale reste très supérieur (11.02 €) au coût moyen toutes crèches confondues (9.98 €) et au coût en crèche collective (8.98 €).

Évolution des recettes

Les recettes liées à la Prestation de Service Unique versée par la CAF augmentent de 6.2% par rapport à 2013 et les recettes des usagers de 4.6%. L'incorporation des couches au mois de décembre a permis de générer une recette supplémentaire brute de 220 K€ sur l'année.

En revanche du fait de l'absence de création de places, le financement au titre du Contrat Enfance Jeunesse est en baisse, en raison de l'impact du principe de dégressivité annuel.

Au final le **coût moyen d'une place en crèche** augmente de 1.03% en 2014 contre 2% en 2013. Cependant la part du financement amené par la Ville augmente de l'ordre de 2.95% du fait de l'ouverture de Vieux temple qui génère une augmentation de frais de siège au prorata des places supplémentaires.

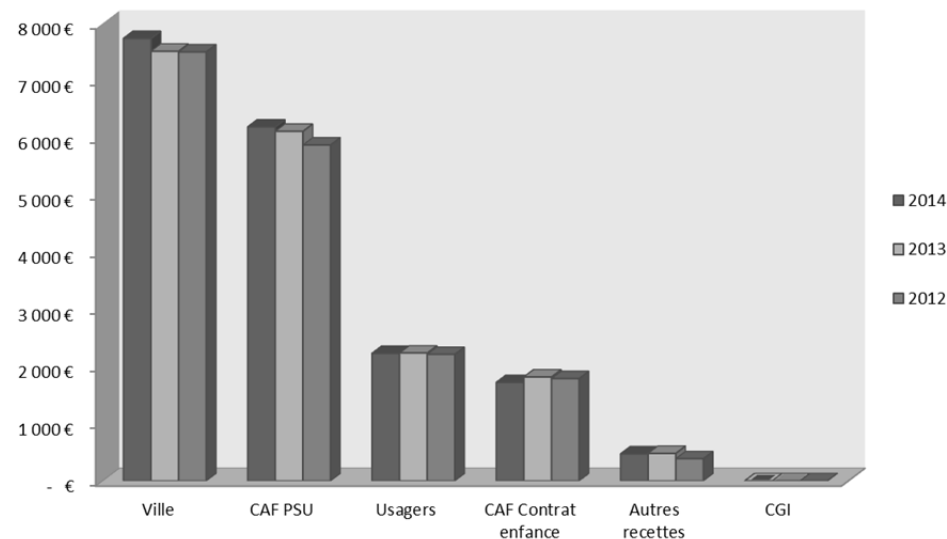
Sans cet effet mécanique lié aux frais de siège, la part Ville n'augmente en réalité que de 0.86%.

Evolution du coût horaire des services coût CCAS - Année 2013/2014

Accueil	Equipements	Nbre de places agréées 2014	Total Dépenses 2013	Total Dépenses 2014	Variation Dépenses 2014/2013	Heures Facturées 2013	Heures Facturées 2014	Variation Heures Facturées 2014/2013	Coût Horaire Facturé 2013	Coût Horaire Facturé 2014	Variation Coût Horaire Facturé 2014/2013	Heures Réalisées 2013	Heures Réalisées 2014	Coût Réalisé 2013	Coût Réalisé 2014
EAJE 60 et +	Vieux Temple	72	321 641	1 139 646	254,3%	22 000,00	133 987,00	83,58%	14,62	8,51	-41,8%	18 461,00	115 601,00	17,42	9,86
EAJE 60 et +	New York	73	1 118 437	1 143 855	2,3%	139 180,50	136 807,50	-1,73%	8,04	8,36	4,0%	111 353,50	111 487,50	10,04	10,26
EAJE 60 et +	Marie Curie	69	1 124 722	1 179 596	4,9%	130 045,00	121 620,00	-6,93%	8,65	9,70	12,1%	112 204,50	103 745,50	10,02	11,37
EAJE 60 et +	Malherbe	65	1 188 137	1 306 313	9,9%	133 691,00	133 239,00	-0,34%	8,89	9,80	10,3%	106 754,00	108 032,50	11,13	12,09
EAJE 60 et +	Villeneuve	65	1 164 614	1 164 335	0,0%	122 339,00	126 294,00	3,13%	9,52	9,22	-3,2%	92 580,00	98 167,00	12,58	11,86
EAJE 60 et +	Saint Bruno	60	966 291	1 016 938	5,2%	128 710,00	121 370,00	-6,05%	7,51	8,38	11,6%	105 548,00	103 375,00	9,15	9,84
EAJE 60 et +	La Chrysalide	60	1 069 801	1 139 976	6,6%	132 522,50	127 440,00	-3,99%	8,07	8,95	10,8%	112 910,00	109 316,00	9,47	10,43
		464	6 953 643	8 090 659	16,4%	808 488,00	900 757,50	10,24%	8,60	8,98	4,4%	659 811,00	749 724,50	10,54	10,79
EAJE Familial	O 3 Pom	20 / 40	1 224 810	1 194 324	-2,5%	109 112,50	101 427,00	-7,58%	11,23	11,78	4,9%	99 792,00	91 189,50	12,27	13,10
EAJE Familial	La Bruyère	2 / 58	1 377 740	1 352 470	-1,8%	120 258,00	115 223,50	-4,37%	11,46	11,74	2,5%	103 646,00	104 012,50	13,29	13,00
EAJE Familial	Les Castors	10 / 60	1 452 579	1 389 668	-4,3%	125 839,00	126 711,00	0,69%	11,54	10,97	-5,0%	114 501,50	114 987,50	12,69	12,09
EAJE Familial	Anatole France	60 / 40	1 829 307	1 859 277	1,6%	184 618,50	180 115,50	-2,50%	9,91	10,32	4,2%	158 930,00	156 991,50	11,51	11,84
EAJE Familial	Abbé Grégoire	17 / 30	695 051	708 325	1,9%	67 227,50	66 601,50	-0,94%	10,34	10,64	2,9%	58 753,50	57 504,50	11,83	12,32
		337	6 579 487	6 504 064	-1,1%	607 055,50	590 078,50	-2,88%	10,84	11,02	1,7%	535 623,00	524 685,50	12,28	12,40
EAJE 30-50	Elisée Chatin	40	739 127	744 230	0,7%	75 821,50	75 900,50	0,10%	9,75	9,81	0,6%	64 016,00	63 029,00	11,55	11,81
EAJE 30-50	Ilot Marmots	40	692 019	697 870	0,8%	73 187,00	71 390,50	-2,52%	9,46	9,78	3,4%	65 957,50	64 500,00	10,49	10,82
EAJE 30-50	Les Frênes	40	816 793	791 572	-3,1%	70 912,00	76 435,50	7,23%	11,52	10,36	-10,1%	56 703,00	60 778,50	14,40	13,02
EAJE 30-50	Bizanet	33	590 643	622 021	5,3%	62 644,50	58 353,50	-7,35%	9,43	10,66	13,1%	56 283,00	53 143,00	10,49	11,70
EAJE 30-50	Jardin de Ville	40	773 943	781 642	1,0%	73 290,00	73 736,00	0,60%	10,56	10,60	0,4%	62 017,00	61 653,00	12,48	12,68
EAJE 30-50	La Goëlette	30	603 412	632 998	4,9%	58 679,50	57 254,50	-2,49%	10,28	11,06	7,5%	50 438,00	49 299,00	11,96	12,84
EAJE 30-50	La Voie Lactée	30	541 481	514 393	-5,0%	54 285,50	61 442,50	11,65%	9,97	8,37	-16,1%	44 082,00	49 952,00	12,28	10,30
EAJE 30-50	Armand	30	556 677	591 714	6,3%	56 064,00	56 198,50	0,24%	9,93	10,53	6,0%	49 564,00	49 323,00	11,23	12,00
EAJE 30-50	Chapi Chapo	30	421 842	512 169	21,4%	41 865,50	44 692,50	6,33%	10,08	11,46	13,7%	34 875,50	37 276,50	12,10	13,74
EAJE 30-50	Mille Pattes	30	520 557	510 160	-2,0%	49 875,00	52 380,50	4,78%	10,44	9,74	-6,7%	41 290,00	42 462,50	12,61	12,01
		343	6 256 494	6 398 769	2,3%	616 624,50	627 784,50	1,78%	10,15	10,19	0,5%	525 226,00	531 416,50	11,91	12,04
EAJE 15-25	Les Genêts	25	508 247	556 606	9,5%	47 543,50	47 209,50	-0,71%	10,69	11,79	10,3%	41 384,00	40 442,00	12,28	13,76
EAJE 15-25	Ribambelle	25	502 397	542 111	7,9%	46 918,50	44 625,00	-5,14%	10,71	12,15	13,5%	36 636,50	36 533,00	13,71	14,84
EAJE 15-25	Abbaye	20	340 199	355 041	4,4%	30 979,50	33 418,50	7,30%	10,98	10,62	-3,3%	28 893,00	29 590,00	11,77	12,00
EAJE 15-25	Eaux Claires	20	278 628	278 114	-0,2%	31 022,00	29 722,50	-4,37%	8,98	9,36	4,2%	28 659,50	26 422,50	9,72	10,53
EAJE 15-25	Mutualité	20	322 033	307 453	-4,5%	36 624,00	33 711,50	-8,64%	8,79	9,12	3,7%	32 173,00	28 617,00	10,01	10,74
EAJE 15-25	André Abry	18	286 541	305 508	6,6%	29 899,50	30 349,00	1,48%	9,58	10,07	5,0%	27 036,00	26 838,00	10,60	11,38
		128	2 238 045	2 344 833	4,8%	222 987,00	219 036,00	-1,80%	10,04	10,71	6,7%	194 782,00	188 442,50	11,49	12,44
		1 272	22 027 669	23 338 325	6,0%	2 255 155,00	2 337 657	3,53%	9,77	9,98	2,2%	1 915 442,00	1 994 269,00	11,50	11,70

Coût moyen par place agréée 2014 et source de financement

Coût moyen par place agréée et source de financement			
Financeurs	2014	2013	2012
Ville	7 737 €	7 515 €	7 502 €
CAF PSU	6 191 €	6 113 €	5 874 €
Usagers	2 229 €	2 235 €	2 212 €
CAF Contrat enfance	1 720 €	1 817 €	1 788 €
Autres recettes	471 €	480 €	387 €
CGI	- €	- €	- €
Total	18 348 €	18 160 €	17 763 €

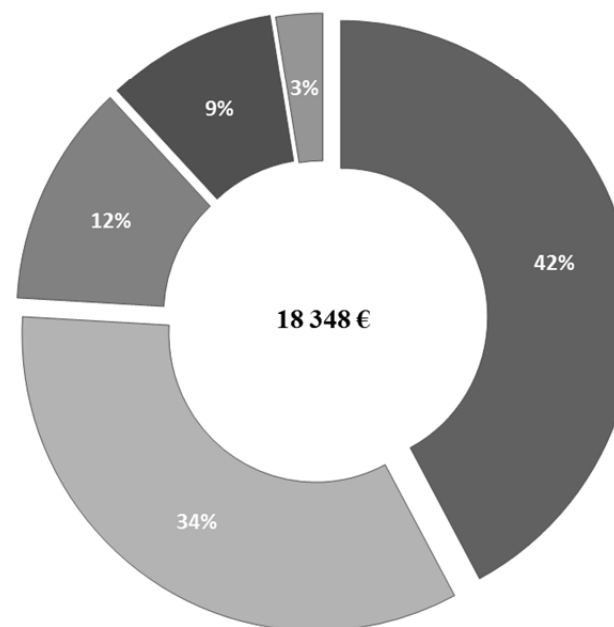


”

Le coût moyen d'une place agréée augmente de 1.04 %

Ce coût est de 18 348 € en 2014.

La Ville finance 42% de ce coût, soit 7 737 €



ACTIVITES DES RELAIS D'ASSISTANTES MATERNELLES

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

- Une participation hebdomadaire aux informations collectives des parents sur les modes de garde à Grenoble organisées par le Pôle Accueil Petite Enfance
- 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

”

En 2014, 803 assistantes maternelles agréées viennent compléter l'offre publique ou associative. Cette offre est de fait excédentaire. Toutes les assistantes maternelles n'utilisent pas les services des Relais Assistantes Maternelles.

Activité des Relais Assistantes Maternelles au 31/12/2014

Relais Assistantes Maternelles	Nombre d'ass.mat agréées et en activité	Capacité d'accueil totale	Nombre de places d'accueil occupées en TC	Nb de places d'accueil en TC disponibles	Nombre de places occupées en périscolaire	Nb places d'accueil disponibles en périscolaire	Nombre total de places occupées 31/12/2013	Nombre total de places occupées 31/12/2014	Nombre total de places disponibles 31/12/2013	Nombre total de places disponibles 31/12/2014
Prémol	189	567	212	240	73	42	286	285	274	282
Vieux Temple	168	539	419	85	98	17	411	517	120	102
Chorier-Berriat	172	555	400	60	91	4	498	491	60	64
Bajatière	168	471	243	153	61	14	381	314	192	157
Eaux-Clares	106	342	182	78	66	16	247	248	114	94
Total accueil assistantes maternelles indépendantes	803	2474	1456	616	389	93	1823	1855	760	699

FOCUS SUR LE PARTENARIAT AVEC LE SECTEUR ASSOCIATIF

Le partenariat entre la direction d'action sociale petite enfance et le secteur associatif s'établit à la faveur d'actions qui se déclinent sur différents plans :

Un partenariat institutionnel :

Le CCAS et sa direction d'action sociale petite enfance (DASPE) interviennent en appui de projets associatifs au moment de leur création, avec en contrepartie l'intégration des places dans le Contrat Enfance Jeunesse du territoire, ou dans le cadre de restructurations éventuelles comme c'est le cas avec le projet d'extension de la crèche des Loupiots sur la Bajatière. Par ailleurs la direction petite enfance joue le rôle d'instructeur des demandes de subvention Ville par les crèches associatives. En 2014 compte tenu du retrait du Conseil départemental de l'Isère, le CCAS est venu en aide à titre exceptionnel aux crèches associatives, à hauteur de 12 000 € par association, de manière à sauvegarder l'équilibre financier de ces dernières.

La DASPE joue le même rôle auprès des LAEP (Lieux d'Accueil Enfant Parent) du secteur, ainsi que des associations de médiation familiale. Pour autant les structures de l'École des parents et des éducateurs (LAEP Clair Jardin) et l'association la Passerelle n'ont pas pu être sauvegardées.

Un partenariat de proximité :

Traditionnellement le CCAS met du personnel à disposition des LAEP (lieux d'accueils enfants parents) qui en font la demande, à raison de deux demi-journées par mois, ainsi que pour les supervisions du personnel. Actuellement 5 LAEP sur Grenoble recourent à du personnel CCAS. Cela permet aux professionnels du CCAS de participer activement à des actions de soutien à la parentalité autour des enfants dans un cadre différent de celui de l'accueil des crèches, et de rencontrer des professionnels de la petite enfance issus d'autres horizons (PMI, CHAI, travailleurs sociaux).

La DASPE travaille également en lien avec la maison de l'enfance Bachelard, à travers la maison des enfants Mistral, dont le directeur commun aux deux structures, est mis à disposition par le CCAS contre remboursement.

Un partenariat de projet :

Dans le cadre des projets pédagogiques des crèches, de nombreux partenariats associant le secteur associatif sont mis en œuvre concrètement sur le terrain des crèches. En 2014 on peut citer le partenariat de St Bruno avec l'association NUANCES pour la voix des Bébé, des activités motrices à l'EAJE des Eaux claires avec ESCAPADE, des activités jardinage à l'EAJE Abbaye avec Brin de gélinette, ou des activités communes entre les crèches associatives et les crèches municipales.

**DIRECTION DE L'INTERVENTION ET DE L'OBSERVATION
SOCIALES**

**Direction adjointe personnes âgées
et services à la personne**

- **Service social Personnes Agées et Aide Sociale Légale (SSPA-ASL)**
- **Service de Restauration à Domicile (RAD)**
- **Dispositifs de prévention**
- **Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)**
- **Centre de Soins Infirmiers (CSI)**
- **Psychologue accompagnant des situations complexes à domicile**

06

POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT ET D'HEBERGEMENT DES PERSONNES AGEES

**DIRECTION
DES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT**

- **EHPAD Narvik**
- **EHPAD Les Delphinelles Teisseire**
- **EHPAD St Bruno**
- **EHPAD Lucie Pellat**
- **Centre d'Accueil de Jour Les Alpins**
- **EHPA Saint Laurent**
- **EHPA Notre Dame**
- **EHPA Montesquieu**
- **EHPA Les Alpains**
- **EHPA Le Lac**

DONNEES DE L'OBSERVATION SOCIALE

Un grand âge en hausse à Grenoble

20% de la population grenobloise est âgée de plus de 60 ans, soit 31 530 personnes, dont 13 880 ont 75 ans ou plus. La distinction est importante car les modes de vie, les loisirs, les pratiques de consommation, la mobilité, l'état de santé, les besoins en service sont très différents entre les "séniors" et les plus âgés.

Entre 2006 et 2011, le nombre de personnes âgées sur Grenoble est en hausse, de 1%/an pour les 60-74 ans et de 2%/an pour les 75 ans et plus. Ce sont les secteurs 1 et 6 qui enregistrent les hausses les plus fortes sur ces deux tranches d'âge. Par ailleurs, on notera l'augmentation marquée des personnes de plus de 85 ans à l'échelle communale, + 7% par an entre 2006 et 2011.

Des inégalités de ressources entre personnes âgées

Les 60-74 ans déclarent un revenu fiscal médian par unité de consommation de 20 700 €par an et les 75 ans et plus un revenu de 19 800€par an. Leurs revenus sont globalement bien situés : au-dessus du revenu médian de l'ensemble des Grenoblois (19 000€) et parmi les plus hauts des villes de comparaison. Cependant des signes de paupérisation de certaines personnes âgées, en particulier des femmes, sont observables : demandes d'aide financière, restrictions de consommation, arrêt de complémentaire santé, précarité énergétique, reprise d'une activité rémunérée, ... A noter une différence importante entre les revenus médians du secteur 2, soit 25 600 euros pour les 60-74 ans et 23 000 euros pour les 75 ans et plus, et ceux du secteur 6, 16 800 pour les 60-75 ans et 16 200 euros pour les 75 ans et plus.

Des aidants moins nombreux et moins disponibles

À Grenoble, le potentiel aidants/aidés est de 1,6 pour une personne à aider. Cet indicateur signifie qu'il y a 1,6 personnes de 55-64 ans (la génération qui prend le plus souvent en charge les personnes âgées) pour une personne de 80 ans et plus, approche théorique du potentiel d'aidants naturels (enfants, proches, voisins). Il a tendance à diminuer dans le temps et est relativement bas comparé à d'autres villes. De plus, la disponibilité des aidants, souvent des femmes, n'est plus la même. Leurs aspirations changent et ils n'habitent plus nécessairement à proximité de leurs parents âgés.

La génération des 55/64 ans est aussi quelquefois celle qui est amenée à prendre en charge certains de leurs enfants suite à des évènements liés à la vie (chômage, divorces, etc.) ou leurs petits-enfants. Cette génération est souvent composée de deux personnes qui ont encore une activité professionnelle, ce qui laisse moins de disponibilité pour prendre en charge leurs parents âgés.

Chiffres clés :

Les 60 ans et + à Grenoble : 31 530 personnes (60% de femmes)

Les 75 ans et + : 13 880 personnes (66% de femmes)

Les 85 ans et + : 4 600 personnes (70% de femmes)

53% des 80 ans et + vivent seuls

1 890 bénéficiaires de l'APA à domicile dont 46% en GIR 1, 2, 3 (au 15/01/15)

7000 € d'écart de revenus entre les personnes âgées de 75 ans et plus du secteur 2 et celles du secteur 6

Part des plus de 65 ans dans la population totale en 2010



6.1 PLATEFORME DE SERVICES DE SOUTIEN A DOMICILE des personnes âgées

Cette plateforme comprend :

- Le Service social personnes âgées et aides sociales légales (SSPA-ASL)
- Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)
- Le Centre de Soins Infirmiers (CSI)
- Le Service de Restauration à Domicile (RAD)
- Les interventions spécialisées à domicile :
 - Psychologue dédiée aux situations complexes à domicile
 - Ergothérapeutes du SSIAD
 - Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)

La plateforme a pour missions :

- de faciliter l'accès aux droits et aux soins
- d'éviter l'hospitalisation, notamment lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile
- de faciliter les retours à domicile à la suite d'une hospitalisation ;
- de prévenir ou retarder la perte d'autonomie, voire éviter l'admission dans des établissements sociaux et médico-sociaux lorsque celle-ci ne correspond pas au souhait des personnes.
- de lutter contre l'isolement
- de prendre en compte la précarité et la vulnérabilité des personnes

Ces services mettent en œuvre une **prise en charge globale et coordonnée** de la personne, le cas échéant en relation avec son entourage. Elle repose sur une **évaluation des besoins de la personne ainsi que sur l'élaboration d'un plan personnalisé** (d'aide, de soin, de prestation,...). Elle s'inscrit dans une **démarche coopérative avec l'ensemble des partenaires** de ce secteur d'intervention.

Les principales tendances en 2014 ont été :

- La mise en place en janvier 2014 de la nouvelle organisation du SSPA avec l'arrivée effective de coordinatrices de secteur en septembre
- La réalisation d'un état des lieux du SSPA à partir d'un référentiel d'évaluation interne spécifiquement dédié à l'accompagnement social des personnes âgées
- La production du rapport d'évaluation interne du SSIAD
- La réalisation d'un audit interne du service de Restauration à Domicile
- La poursuite de l'expérimentation de relais infirmiers en logement foyer par le Centre de Soins Infirmiers
- L'accompagnement du dispositif Les Vignes (appartements regroupés à services partagés) en vue de sa refondation

Les principales perspectives pour 2015 sont :

- Fin de la convention avec la CARSAT portant délégation au CCAS de l'instruction des Plans d'aide personnalisés (PAP de la CNAV)
- La renégociation des conventions de délégation du Département de l'Isère au CCAS des missions relatives à l'instruction des APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) et à l'accompagnement social des personnes âgées de plus de 75 ans
- L'élaboration de projets de service pour le SSPA et le SSIAD
- Suivi de la mise en œuvre de la loi Vieillesse et de la loi Santé et ses éventuels impacts sur les services
- Participation à l'élaboration du Plan municipal de santé (PMS) de la Ville de Grenoble

Service Social Personnes Agées et Aide Sociale Légale (SSPA-ASL)

Le SSPA est un service social polyvalent de catégorie, chargé de **l'accompagnement social global des personnes âgées de plus de 75 ans ⁽¹⁾ en lien avec leurs aidants familiaux, ainsi que des personnes relevant d'un dispositif APA (allocation personnalisée d'autonomie) sans condition d'âge**. Il a ainsi pour mission l'accès aux droits, l'organisation et la coordination du soutien à domicile, le développement ou le maintien de liens sociaux, l'aide aux aidants, la protection de la personne âgée vulnérable, jusqu'à l'accompagnement à l'entrée éventuelle en établissement.

Le SSPA intervient par délégation du Département de l'Isère, dans le cadre de conventions de délégation et de financement :

- **instruction médico-sociale des allocations personnalisées d'autonomie (APA)**, mise en œuvre et suivi du plan d'aide
- **accompagnement social polyvalent** du public de plus de 75 ans

Les autres missions du service sont :

- ✚ Une **mission obligatoire** des CCAS : aide à la constitution des **dossiers d'aide sociale légale des personnes âgées ou/et handicapées**,
- ✚ Une **mission facultative** portée par le CCAS : **accompagnement social et médico-social global coordonné des personnes âgées**, développement d'actions collectives dans le cadre d'une démarche de **développement social local, prévention des effets du vieillissement et lutte contre l'isolement**.

Budget et financement

	2012	2013	2014	
Frais de personnel	1 638 877	1 665 313	1 804 393	84,4%
Autres dépenses	89 158	69 378	73 809	3,5%
Frais de siège	217 699	224 985	259 739	12,1%
Total Dépenses	1 945 734	1 959 676	2 137 941	
Département	774 175	773 858	862 979	40,4%
Carsat	51 322	30 720	4 240	0,2%
Autres	10 633	4 796	11 208	0,5%
Subvention ville	1 109 604	1 150 302	1 259 514	58,9%
Total Recettes	1 945 734	1 959 676	2 137 941	

”

En 2014, une nouvelle organisation du service a été mise en place, renforçant le nombre de postes de travailleurs sociaux et introduisant un encadrement de proximité à l'échelle de doubles secteurs Ville.

Une convention avec la CARSAT (jusqu'au 28/02/14) confiait l'instruction des dossiers de demande de PAP (Plan d'Action Personnalisée) au SSPA. Suite au déconventionnement décidé par la CARSAT fin 2013, cette mission a été transférée auprès du prestataire SERENA, à l'échelle de la région.

Les personnes suivies par le Service Social

Personnes suivies ⁽¹⁾			
	2012	2013	2014
Nombre	4722	5147	4725

⁽¹⁾ Personnes suivies (sans double compte) : personne ayant adressé une ou plusieurs demandes au Service Social, lors d'un entretien physique, et pour laquelle il y a eu une ou plusieurs interventions

Répartition des personnes suivies par sexe			
Années	2012	2013	2014
Hommes	31,39%	30,67%	29,87%
Femmes	68,61%	69,33%	70,13%

Tranches d'âge des personnes suivies⁽¹⁾			
Tranches d'âge	2012	2013	2014
60 à 75 ans	23%	19,94%	18,63%
+ 75 ans	77%	80,06%	81,36%

⁽¹⁾ Depuis le 15/09/2009, le SSPA ne suit plus les nouveaux demandeurs de – 75 ans (à l'exception de tous les demandeurs de l'APA ou d'un PAP (jusqu'au 28/02/2014))

Les entretiens Physiques réalisés

	par les assistantes sociales	par les conseillères d'aide sociale	par les secrétaires
2013	6198	1285	2517
2014	6221	1366	2776

Sources LOGICLIC (système de comptabilisation modifié en 2014) :
Stat. Physique : Entretiens permanences + visites à domicile

”

L'évolution du nombre de personnes suivies semble indiquer que la baisse enregistrée suite au passage de critère d'âge de 70 à 75 ans se soit stabilisée. Toutefois, une augmentation est à prévoir sur les années à venir, ce qui est conforme aux projections démographiques pour cette tranche d'âge sur Grenoble

Les demandes traitées par le Service Social

Nombre de demandes traitées			
<i>(Une même personne peut exprimer plusieurs demandes cumulées)</i>			
Années	2012	2013	2014
Nombre total	19072	20848	24056
		+ 9,3%	+ 15,4%

Types de demande	2012		2013		2014	
Accès aux droits (accompagnement administratif)	2610	13,6%	3023	14,50%	3 642	15,12%
Soutien à domicile (mise en place des services)	10 181	53,4%	11 190	53,8%	11 746	48,8%
Aides financières	1522	8%	1 478	7,08%	1610	6,7%
Logement	773	4,05%	686	3,3%	900	3,75%
Hébergement en structure	2224	11,6%	2201	10,6%	2866	12%
Santé et soins	740	3,8%	1156	5,5%	1639	6,8%
Protection de la personne	486	2,5%	444	2,1%	810	3,35%
Relations familiales et aide aux aidants	305	1,6%	319	1,5%	429	1,8%
Vie sociale et culturelle	231	1,2%	351	1,6%	414	1,7%
Total des demandes	19072	100%	20848	100%	24056	100%

”

L'augmentation du nombre de demandes traitées corrélativement à la baisse du nombre de personnes suivies est un indicateur de l'évolution de la complexité des situations.

Si l'accès aux services de soutien à domicile demeure l'axe principal des demandes (en lien avec l'APA), il faut noter en 2014 une **nouvelle augmentation**, comme en 2013, **des demandes d'accès aux droits et de celles relatives à la santé** (notamment accès à la CMU-C et ACS).

A noter aussi le quasi doublement des demandes autour de mesures de protections de la personne (tutelle, curatelle, signalements maltraitance au Procureur). Si ces situations ne sont pas nombreuses au regard de l'ensemble des demandes, elles sollicitent beaucoup d'investissement des professionnelles dans des contextes très sensibles.

Les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA)

Bénéficiaires de l'APA			
Années	2012	2013	2014
Nombre de bénéficiaires APA au 31/12 de chaque année (après arrêté du Département) ⁽¹⁾	1894	1907	1902

(1) chiffres Département

Répartition de la dépendance des bénéficiaires APA au 31/12/2014 (Nb personnes suivies):

	GIR 1		GIR 2		GIR 3		GIR 4	
2013	103	4.93%	517	24.77%	481	23%	986	47.24%
2014	45	2,3%	390	20,5%	439	23%	1028	54%

Sources : LOGICLIC

Les bénéficiaires de l'Aide Sociale Légale

Les Conseillères d'aide sociale constituent les dossiers d'aide sociale légale pour les personnes âgées et handicapées, permettant la prise en charge par le Département de certains frais.

PA / PH		Personnes âgées				Personnes handicapées			
Années	Total général	Hébergement	Aide ménagère	Repas	Total	Hébergement	Aide ménagère	Repas	Total
2012	478	216	83	33	332	123	20	3	146
2013	477	210	52	41	303	137	28	9	174
2014	437	212	38	34	284	118	28	7	153

Base de données : tableau de suivi des statistiques CAS 2014 /CCAS.

On constate une diminution des demandes globales d'aide sociale (437 en 2014 contre 477 en 2013). Les demandes de prise en charge au titre de l'hébergement en faveur des personnes handicapées baissent alors que le nombre de prises en charge aide-ménagère et repas sont similaires à celle de 2013. Cela peut s'expliquer par le fait qu'un certain nombre de renouvellements de prise en charge ait été fait en 2013 (comme en 2011) et pas en 2014.

”

Le nombre de bénéficiaires de l'APA au 31/12 reste stable.

La répartition entre les GIR 1 à 4 reste équivalente chaque année.

En 2014, 435 personnes âgées très dépendantes (GIR 1-2) vivant à domicile, soit l'équivalent d'au moins 5 EHPAD. Ce chiffre est en nette diminution par rapport à 2013 où l'on comptait plus de 600 personnes dans cette situation, ce qui peut indiquer un accès plus fréquent aux EHPAD.

Parallèlement, l'augmentation du nombre de personnes en GIR 4 pourrait indiquer une conséquence de la diminution des aides de prévention de la CARSAT pour les GIR 5-6 entraînant une entrée plus rapide en dépendance.

Dispositifs de prévention

SOS Soutien à domicile

L'objectif du dispositif est de garantir une continuité de soin et de l'aide à la vie quand la situation médico-sociale l'exige. De juin à août, en période de veille canicule, le dispositif propose des réponses « en urgence » à des personnes âgées ou handicapées confrontées à des difficultés liées à des problèmes de santé ou d'aide à la vie pour une période limitée (3 jours maximum). Il permet à toute personne de « signaler » une situation par le biais d'un numéro d'appel unique dont les plages de réponses sont étendues en période canicule.

5 appels ont été reçus en 2014 sur les périodes d'extension horaire en période veille canicule, ne donnant pas lieu à intervention.

Le dispositif du SOS Soutien à Domicile repose sur la ligne **04 76 69 45 45 du CCAS** qui est active toute l'année ; il s'agit d'une ligne bien identifiée par les usagers et les partenaires, et pas uniquement sur la période d'été.

Depuis 4 ans, le constat est que la majorité des appels est reçue, pendant la semaine, aux horaires d'ouverture du Service Social PA. C'est également sur ces plages horaires qu'ont lieu des déclenchements d'intervention des services de soutien à domicile (les services d'aide à domicile d'astreinte n'en n'ayant pas déclenchée).

Les raisons sont multiples mais le bilan fait état d'une majorité de personnes connues et donc suivies par le service. Ces personnes se font connaître et sont accompagnées tout au long de l'année et pas seulement l'été pendant la période du SOS.

Registre communal des personnes en situation de fragilité

Depuis 2004 les maires doivent recenser les personnes fragiles (âgées et handicapées) qui se signalent comme telles

Ce registre permet aux différents services médico-sociaux de l'État, du Département, de la Commune, de porter assistance et secours à toute personne inscrite en cas de déclenchement d'alerte. Le registre des personnes fragiles actualisé chaque année fait partie intégrante du plan canicule.

S'agissant d'une inscription volontaire des personnes ainsi recensées, ce registre reste d'une efficacité limitée. A contrario, le Service Social Personnes Agées du CCAS est bien identifié par les personnes âgées grenobloises et souvent leur entourage, en tant que service ressource.

En 2014, 586 personnes ont été recensées sur ce registre contre 562 en 2013 et 539 en 2012.

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 :

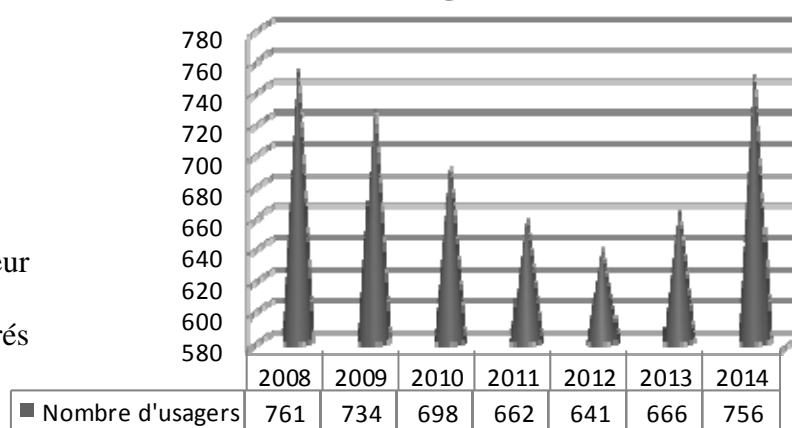
- retraités de plus de 60 ans en situation de fragilité,
- à titre dérogatoire, personnes de moins de 60 ans dans l'incapacité de préparer leurs repas, reconnues par la CARSAT ou par la CDAPH

Nombre de repas facturés			
2012	2013	2014	Ecart 2014/2013
110 777	117 689	124 107	5,9%

Qui sont les usagers en 2014 ?

- 756 usagers différents
 - o femmes : 68.7 %
 - o hommes : 31.3 %
- Moyenne d'âge : 83 ans
- 5 centenaires (4 en 2013)
- couples : 40 (21 en 2013)
- 716 usagers vivent seuls à leur domicile
- 52,64 % des usagers ont été livrés 7j/7
- 8.20 % ont été livrés 6i/7

Nombre d'usagers



”

Plus de la moitié des personnes bénéficiant de la Restauration à domicile a besoin d'au moins un repas par jour.

95% des bénéficiaires de la RAD vivent seuls à domicile.

Depuis 2013, une hausse importante du nombre d'usagers et de repas livrés se confirme.

Taux de couverture Dépenses/Recettes				
années	2012	2013	2014	Part dans Dép. totales
Frais de personnel	522 222	575 877	506 538	36,16%
Autres dépenses	647 736	679 987	724 119	51,69%
Frais de siège	151 183	162 882	170 177	12,15%
Dépenses	1 321 141	1 418 746	1 400 835	couverture Dép. / Rec.
Recettes	971 368	964 371	1 034 715	73,86%
Usagers	923 033	896 649	970 500	69,28%
Département / ASL	39 282	61 561	52 822	3,77%
Autres recettes	9 053	6 161	11 393	0,81%
Subvention ville	349 773	454 375	366 119	26,14%

”

L'augmentation du nombre d'usagers et de repas livrés entraîne l'augmentation des repas achetés à la cuisine centrale et corrélativement une bonification des recettes.

En 2014, une étude de contrôle de gestion a permis d'identifier les coûts de revient et de dégager des pistes d'optimisation.

Coûts de revient				
	Repas midi	Repas soir allégé	Repas soir complet	Potage
Quantité	111 879	11 766	462	21 002
Coût de revient	11,20 €	4,93 €	6,86 €	1,49 €
Résultat unitaire	- 2,83 €	- 1,53 €	- 3,46 €	- 0,64 €

Base activité 2014 – hors activités « annexes »

Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

Certification AFNOR NF 311 des "Services aux personnes à domicile" obtenue en décembre 2013

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile assure à domicile (toujours sur prescription médicale) des soins techniques ou des soins de base et relationnels auprès de personnes âgées ou adultes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques ou présentant un handicap. Le SSIAD est financé sous dotation globale de la sécurité sociale pour une capacité de 249 lits, dont 9 places handicapées.

Le service a pour objectifs de :

- éviter une hospitalisation lorsque les conditions médicales et sociales le permettent,
- faciliter le retour au domicile d'une personne âgée hospitalisée,
- éviter ou retarder l'entrée en maison de retraite ou en établissement de long séjour,
- prévenir ou retarder la dégradation progressive de l'état de santé des personnes âgées (rôle préventif), notamment au travers de l'activité de son Equipe Spécialisée Alzheimer
- coordonner ses actions avec les partenaires du soutien à domicile.

Le SSIAD est composé de 6 antennes dont les secteurs d'intervention sont identiques aux secteurs Ville.

Chaque antenne est composée :

- d'une infirmière coordinatrice
- de 9 ETP aides-soignants qui réalisent, sous la responsabilité des infirmières coordinatrice, les soins de base et relationnels et concourent à l'accomplissement des actes essentiels de la vie correspondant à leur formation.
- Un secrétariat de 2.4 ETP vient renforcer ces 6 équipes, auquel se rajoutent les compétences d'une ergothérapeute et d'une psychologue (cette dernière rattachée à la DIOS).

Activité SSIAD				
	2012	2013	2014	Écart 2014/2013
Capacité (places)	249 ⁽¹⁾	259 ⁽²⁾	259	
Nombres de journées	72 655	78 875	76 455	-3,07%
Taux d'occupation	79,72%	89,79%	84,21%	-3,08%

(1) 240 places personnes âgées + 9 places handicapées

(2) 240 places personnes âgées + 9 places handicapées + 10 places Équipe spécialisée Alzheimer depuis septembre 2012

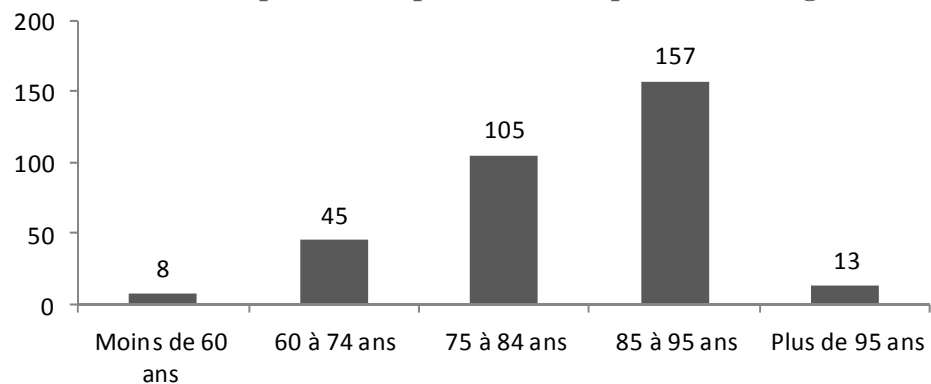
”

En 2014, le SSIAD a reçu 211 demandes d'admission. Parmi ces demandes, 104 personnes ont été accueillies dans le service. Les autres personnes n'ont pas été admises pour de multiples raisons, les plus fréquentes étant liées à la mise en place d'une organisation alternative pendant l'attente d'admission (64 personnes ont trouvé un infirmier libéral, une auxiliaire de vie,...), ou le décès de la personne pendant cette attente (22). Les refus de soins restent exceptionnels, essentiellement en rapport avec des coûts de soins trop élevés pour le budget du service (8).

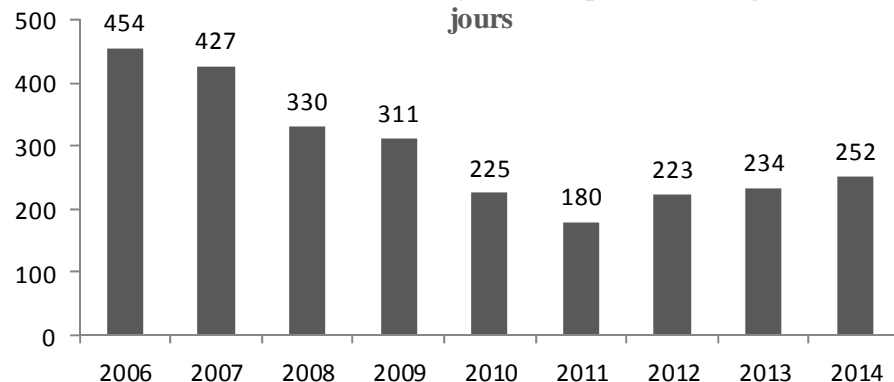
Le SSIAD a accompagné 328 personnes en 2014 (357 en 2013, 348 en 2012).

Les 85 ans et plus représentent plus de la moitié des personnes suivies par le SSIAD. Les personnes de moins de 60 ans sont les personnes en situation de handicap ou de maladie chronique.

Répartition du public accueilli par tranche d'âge 2014



Evolution des durées moyennes de prise en charge, en jours



Sur l'année 2014, le GIR Moyen Pondéré (GMP) s'établit à 628. Il est en légère baisse par rapport aux autres années ⁽¹⁾.

⁽¹⁾Le GMP qualifie le niveau de dépendance d'un groupe de personnes ou d'établissement. Plus il est élevé, plus le niveau de dépendance est élevé. Ainsi, un GMP en dessous de 300 correspond à un logement foyer, au-dessus à un établissement médicalisé, les EHPAD se situant en général entre 700 et 800.

”

Les durées de séjour ont régulièrement baissé depuis le milieu des années 2000, avec toutefois une légère inversion de tendance en 2012, confirmée sur les années 2013 et 2014. Cette inversion devrait connaître une limite, car le SSIAD est désormais sollicité sur des situations de plus grande fragilité médicale et/ou sociale qu'auparavant. Il en résulte de plus fréquents allers et retours vers l'hôpital ou des placements prématurés en EHPAD, ce qui réduit mécaniquement les durées de séjour.

Ces éléments ont pour conséquence une charge de travail accrue pour le personnel, notamment les infirmières coordinatrices, du fait d'une rotation des lits plus importante, multipliant les évaluations à domicile, les coordinations pluridisciplinaires, la gestion des allers et retours d'hospitalisation.

L'antenne "équipe spécialisée Alzheimer" (ESA) du SSIAD

Créée fin 2012, l' "Equipe Spécialisée Alzheimer" a accompagné les premiers patients début 2013.

L'ESA vise à renforcer le soutien à domicile en dispensant des séances de réhabilitation aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et troubles apparentés. De façon plus spécifique, elle cherche à renforcer la participation aux activités de la vie quotidienne, préserver les capacités de mémoire, prévenir les complications liées à la maladie, faciliter le rôle de l'entourage, rendre accessible le cadre de vie...

L'ESA a accompagné **51 personnes** en 2014 contre 57 en 2013. Elles ont bénéficié de **538 séances de réhabilitation et de réadaptation** à leur domicile, soit une quinzaine de visites par personne échelonnées sur 3 mois. La durée moyenne de cet accompagnement a été de 15 semaines.

L'ESA a continué d'avoir de nouvelles demandes tout au long de l'année 2014, avec pour conséquence une liste d'attente difficile à résorber. Sur 114 demandes d'admission en 2014, 57 personnes ont sollicités le service pour cette année, en plus des personnes déjà inscrites sur liste d'attente, seules 51 personnes ont pu bénéficier des prestations du service. Parmi les 114 personnes placées en liste d'attente, 23 en sont sorties pour des raisons extérieures au service (3 décès, 11 placements en EHPAD, 3 refus d'intervention par la famille ou le patient et 5 jugées inadaptées à l'ESA après évaluation). Reste ainsi une majorité de demandes non satisfaites, soit 40 personnes qui en 2014 restaient en attente d'un accompagnement.

Démarches qualité

Le SSIAD a connu comme en 2013 une année fortement impactée par la question de la qualité. Il a maintenu sa conformité avec la norme AFNOR NF 311 des "Services aux personnes à domicile".

Il a travaillé de façon parallèle sur la démarche d'évaluation interne. Le rapport réalisé reflète l'autodiagnostic de la qualité des prestations du service ainsi qu'un ensemble de préconisations.

Plus qu'une simple réponse à une exigence réglementaire – celle d'avoir à mener à son terme une évaluation externe conditionnant le renouvellement de l'autorisation de fonctionner du SSIAD – cette démarche qualité est destinée avant tout à confirmer et valoriser l'ensemble des bonnes pratiques professionnelles construites au fur et à mesure des années passées.

Sur chacun des processus d'activité du service, il est demandé d'écrire des procédures décrivant le « Qui fait quoi » de chaque étape : accueil, analyse de la demande, offre de service, préparation de l'intervention, réalisation du service, modalité de gestion des ressources humaines (recrutement, remplacement, formation,...).

Les démarches qualités demandent également que soit mis en œuvre **un système d'amélioration continue de la prestation**, une veille qualité s'appuyant sur des questionnaires de satisfaction et des fiches de signalement des événements indésirables. Fort de ces remontées d'informations sur d'éventuels dysfonctionnements, le service établit un plan d'action pour y remédier.

Taux de couverture Dépenses/Recettes SSIAD				
	2012	2013	2014	Part dans Dep. totales
Frais de personnel	2 787 100	2 892 522	3 332 376	86,64%
Autres dépenses	121 693	176 043	118798	3,09%
Frais de siège	340 000	378 924	395 180	10,27%
Dépenses	3 248 793	3 447 489	3 846 354	Couverture Dep/Rec
Recettes propres	3 318 855	3 590 214	3 547 165	
ARS	3 307 800	3 560 486	3 516 469	91,4%
Autres	11 055	29 728	30 696	0,9%
Reprise résultat exercices précédents	103 665	60 000	10 061	écart 2014/2013
Résultat exercice	70 061	82 725	-289 128	

”

Avec les remarques soulevées lors de l'audit de certification Afnor complété par l'évaluation interne puis externe en 2015, un ensemble de mesures destinées à corriger ou améliorer la qualité du service rendu aux usagers, jalonnent la vie du service au cours des 5 ans à venir.

Parmi celles-ci, figurent de façon prioritaire la conduite d'un projet de service, dernier outil de la loi 2002-2 à manquer au SSIAD, mais aussi la formation du personnel à la méthode de bientraitance « Humanitude » et l'accompagnement de sa traduction pérenne dans les pratiques, l'investissement dans des systèmes d'information modernes, etc.

Centre de Soins Infirmiers (CSI)

Le Centre de Soins Infirmiers a pour mission de prodiguer sur prescription médicale des soins infirmiers à l'acte aux grenoblois, à leur domicile ou dans le cadre de permanences en maisons des habitants ou établissements médico-sociaux du CCAS.

Tarifé à l'acte de soin, il est conventionné par l'Assurance Maladie sous le statut juridique des Centres de Santé. Il pratique le tiers payant.

Le service est composé de 17 ETP infirmiers, 1,3 ETP de secrétariat, 1 ETP de chef de service.

Les principaux points clés du projet de santé du CSI (adopté en 2011) :

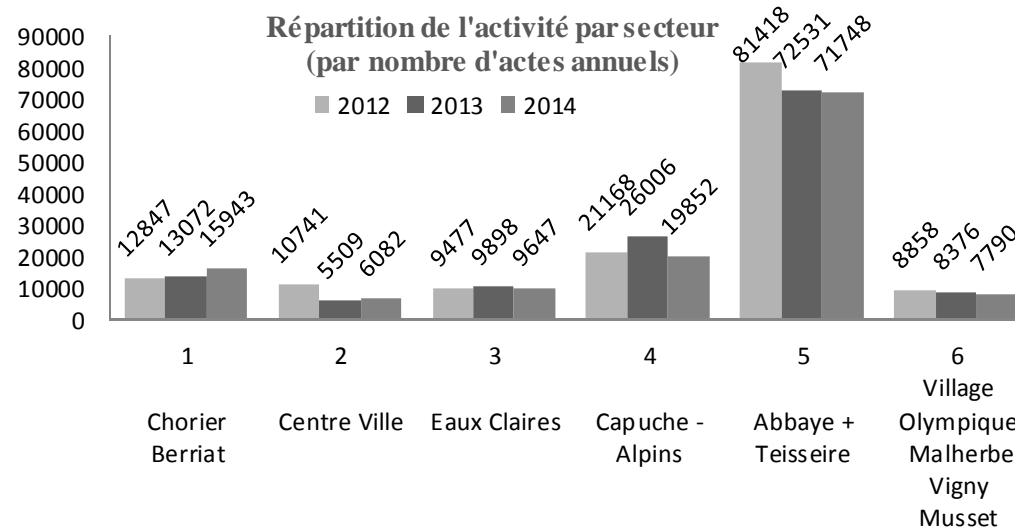
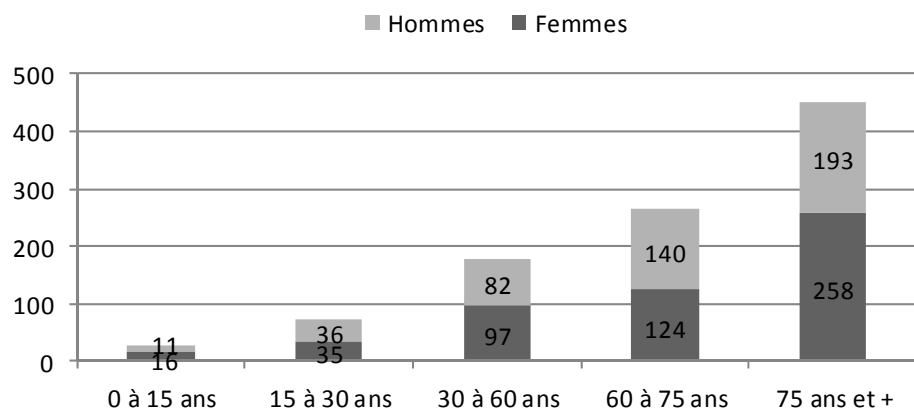
- *Faire de la lutte contre les inégalités sociales en santé une priorité de service en apportant une réponse subsidiaire à l'offre libérale, il s'oriente prioritairement vers des populations qui sinon ne pourraient pas bénéficier de soins infirmiers*
- *L'activité sur Teisseire et Abbaye –Jouhaux représente les 2/3 de l'activité*
- *Dispositif LHSS (Lits Halte Soins Santé) : 2h/ de présence infirmière par jour*
- *Interventions foyers Adoma*
- *Interventions LFPA (dans 2 LFPA pour 1 ETP au total)*
- *Amélioration de la qualité des suivis de traitement à domicile*
- *Le CSI est largement sollicité pour sa compétence à assurer les suivis de traitement à domicile. (1/3 de son activité en nombre d'actes, et bien plus encore en temps).*
- *Cette activité auprès d'un public en isolement social et avec des troubles cognitifs oblige à s'investir dans certaines tâches (renouvellement d'ordonnances, réapprovisionnement des stocks de médicaments, etc...) très chronophages, sans pour autant solliciter la compétence spécifique des infirmières.*
- *Travail de coordination médico-sociale*
- *Le service appréhende les personnes malades ou dépendantes dans la globalité de leur situation. Lorsque des problématiques d'origine sociale sont décelées, le service alerte l'assistante sociale de secteur (+ 50 réunions de coordinations annuelles)*
- *Accueil de stagiaires infirmiers, en lien avec les 3 Instituts de Formation aux Soins Infirmiers de l'agglomération*

”

Le CSI est de plus en plus sollicité pour des situations de soins infirmiers auprès de personnes en situation complexe. Or, ces situations nécessitent une expertise préalable, une réponse de soin non seulement technique mais aussi relationnelle et un temps majoré de coordination entre les différents acteurs. Une enquête UNA-RNOGCS en 2013 a montré que les professionnels des CSI contribuent largement à la **coordination avec les partenaires externes, en moyenne 1h25** par jour.

Le nombre total de personnes accompagnées par le CSI est de 992 en 2014 (997 en 2013). Parmi celles-ci, on observe un nombre quasi égal d'hommes (462 soit 47 %) et de femmes (530 soit 53 %). Le CSI soigne les populations de tous âges, cependant 70% ont plus de 60 ans, chiffre stable sur les années.

Nombre d'hommes et de femmes année 2014



On note que la proportion est équilibrée pour tous les âges de la vie, mais que **les femmes deviennent largement majoritaires au-delà de 75 ans.**

Constatée depuis plusieurs années, la forte surpondération du nombre d'actes infirmiers sur le secteur 5 de la ville s'explique par l'implantation historique du CSI sur le quartier de l'Abbaye et de Teisseire, une collaboration étroite avec les médecins du centre de santé et une offre de soins en cabinet d'infirmiers libéraux plus faible sur ce secteur que sur les autres.

Taux de couverture Dépenses/Recettes CSI					
	2012	2013	2014	Part dans Dép. totales	
Frais de personnel	920 674	943 958	1 042 081	85,67%	
Autres dépenses	30 140	49 610	26 423	4,08%	
Frais de siège	122 864	128 864	147 895	12,16%	
Dépenses	1 073 678	1 122 432	1 216 399		Couverture Rec./Dép.
Recettes propres	735 622	669 611	589 099	répartition recettes	
Usagers (1/3 payant)	653 473	567 998	415 552	34,2%	70,5%
CRAM	70 267	67 800	110 190	9,1%	18,7%
Autres	11 882	33 813	63 357*	5,2%	10,8%
Résultat exercice	-338 056	-452 821	-627 375		

*Interventions dans d'autres équipements du CCAS (LHSS + LFPA Le lac, Montesquieu) et animation d'ateliers de prévention en dehors du CCAS

”

Comme l'a montré le rapport IGAS en 2013, le mode actuel de rémunération à l'acte n'est pas suffisant en regard des types d'interventions des centres de santé puisque seule est prise en compte la dimension technique du soin. Cette question fait l'objet de débats nationaux dans le cadre du projet de loi santé et de la renégociation de

Actes financés ⁽¹⁾			
	2012	2013	2014
Actes Médicaux Infirmiers (AMI)	88575	78824	60297
Actes Infirmiers de Soins (AIS)	55251	56150	47364
Démarche de soins Infirmiers (DI)	532	482	437

⁽¹⁾**Nomenclature des actes infirmiers**

Des lettres-clés servent à donner un code à chaque acte, afin de respecter le secret professionnel des praticiens. Ainsi, lors des facturations, l'acte lui-même n'est pas cité, seul son code l'est

Pour les infirmiers, ces lettres-clés sont actuellement au nombre de 3 : AMI (Acte Médico-Infirmier) : 3,15 € ou appelés "soins techniques", actes les plus rémunérateurs et privilégiés par les libéraux selon son degré de technicité, un acte peut valoir plusieurs AMI ; AIS (Acte Infirmier de Soins) : 2,65 € ; DI (Démarche de soins Infirmiers) : 10,00 €

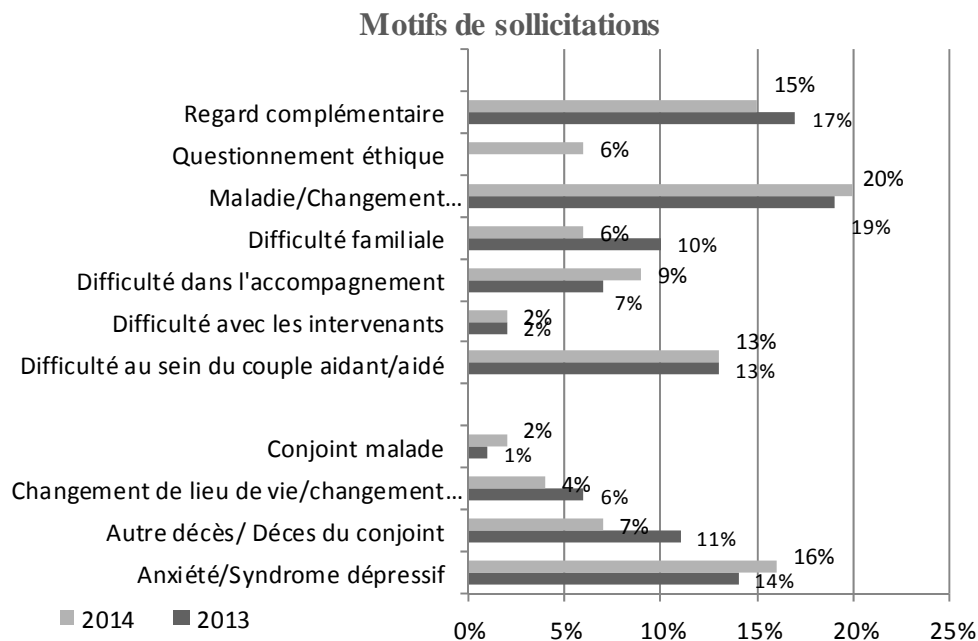
Quelques exemples:

pansement simple : AMI 2, soit 3,15 € x 2 = 6,30 € ; injection intraveineuse en série : AMI 1,5 soit 3,15 € x 1,5 = 4,73 € ; séance de soins infirmiers de moins d'1/2h : AIS3 soit 2,65 € x 3 = 7,95 €

Psychologue situations complexes¹ à domicile

La psychologue intervient:

- En soutien auprès des équipes de la DIOS/PA et de la DAST (PAGI) et de la DEH (LFPA, Maison des aidants), autour des problématiques individuelles des personnes suivies par les services, en vue d'améliorer la prise en soin et l'accompagnement par les professionnels;
- En soutien auprès de personnes et de leurs aidants « naturels » 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 2014, la psychologue a été sollicitée sur **175 situations** (141 situations en 2013 et 116 situations en 2012). Les personnes suivies sont toutes en lien avec une assistante sociale référente. La moyenne d'âge des personnes suivies est de 81 ans (identique à 2013). 63% sont des femmes et 37% sont des hommes. **La part des 80-89 ans a augmenté** (52% en 2014, 43% en 2013). L'intervention est le plus souvent liée à un **changement** (décès, problème de santé, déménagement à venir....) créant un déséquilibre psychologique qu'il faut alors accompagner, afin de retrouver un état de stabilité. Ce changement peut avoir des répercussions dans l'accompagnement déjà existant ou en cours de construction. A noter la **hausse des demandes d'ordre éthique** (choix de vie de la PA, refus de soin, prise de risque....).

¹ 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).

6.2 POLITIQUE D'ACCUEIL EN ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES (EHPAD et EHPA)

6.2.1 Tendances 2014 relatives à l'activité des EHPAD

- *Des travaux à Lucie Pellat, dès le printemps 2014, avec l'aménagement d'une cuisine et d'une salle de restaurant provisoire.*

Les travaux de l'extension de la salle à manger de l'EHPAD Lucie Pellat de mise en place d'une cuisine de préparation (effectifs depuis l'automne 2014) ont été précédés de la création d'une cuisine provisoire, et d'une salle de restaurant, installés temporairement au sous-sol de la résidence.

La qualité d'accueil des résidents pour les temps de repas est ainsi au maximum préservée pendant la durée des travaux.

Le chantier de l'extension proprement dite, débuté à l'automne, connaît un avancement conforme aux engagements pris vis-à-vis des résidents, et devrait s'achever à l'été 2015.

La prestation de cuisine sur place pourra alors se mettre en place, accompagnée d'une réorganisation de l'équipe concernée.

- *Poursuivre le rapprochement des EHPAD Narvik et Delphinelles... mais sans perspectives rapides de regroupement sur un site unique à Flaubert.*

L'organisation des mutualisations entre les deux EHPAD s'est affinée au cours de l'année 2014, avec un renforcement de l'équipe de direction acté par la mise en place d'une infirmière coordinatrice sur chaque structure (à hauteur de 40% aux Delphinelles, compte-tenu de la petite taille de la structure). Le conseil d'administration du CCAS a validé le projet de fusion des deux équipements, dans la perspective du nouveau projet d'établissement unique sur Flaubert.

Le calendrier de réalisation d'un nouveau bâtiment sur le secteur Flaubert n'a malheureusement pas pu être précisé au cours de l'année 2014, mais devrait l'être en 2015.

- *EHPA – EHPAD : quel devenir des établissements mixtes ?*

Pour l'EHPAD St Bruno, l'attachement des résidents, équipes, et élus à la vocation mixte de l'établissement, et la difficulté d'une réelle convergence tarifaire pour les publics dépendants et autonomes peine à rencontrer les attentes du Conseil Départemental de l'Isère. Celui-ci souhaite en effet achever la transformation complète de l'établissement en EHPAD, et mettre en place d'une tarification unique.

L'instruction de ce dossier s'est poursuivie en 2014, pour pouvoir formuler une réponse argumentée auprès du Conseil général au cours de l'année 2015, et engager une discussion autour des spécificités de cet équipement, et du bâtiment.

- ***Affirmer et développer le lien entre Centre d'accueil de jour et Maison des aidants pour améliorer la qualité de prise en charge et d'accompagnement des personnes malades d'Alzheimer et de leurs proches :***

La Maison des Aidants trouve toute sa place dans le partenariat local, et est fortement sollicitée par les usagers, qui y trouvent une réponse réactive et pertinente lorsqu'ils décident d'appeler à l'aide. Ce dispositif innovant répond donc pleinement aux promesses dont il était porteur.

Adossée au Centre de jour des Alpains, mais éloignée géographiquement de cet équipement, la Maison des Aidants doit être accompagnée pour que sa complémentarité avec le Centre de Jour puisse prendre toute sa dimension et optimiser l'accompagnement des malades d'Alzheimer et de leurs proches réalisé par les deux structures.

- ***Sens et pratiques de l'accompagnement en EHPAD :***

Un dispositif d'accompagnement des équipes a été mis en place en 2014 par l'infirmière coordinatrice de l'EHPAD St Bruno, qui dispose d'une solide expérience de formatrice.

Ces séances, interdisciplinaires et inter-structures, ont rassemblé une centaine de professionnels des EHPAD, sur des thématiques transversales telles que les droits des résidents, la bientraitance,

Basées sur des analyses de cas théoriques, des jeux de rôle, des échanges d'expériences et des apports théoriques, ces rencontres ont connu un vif succès, et la proposition de poursuite en 2015, sur de nouvelles thématiques, a été plébiscitée.

- ***Le turn-over des personnels remplaçants***

Les motifs d'absentéisme en EHPAD sont multiples, mais le phénomène est important dans les établissements du CCAS, et entraîne un recours important à des personnels remplaçants, sur des métiers de soins et d'aide à la vie en tension. Turn over, difficultés de recrutement et de fidélisation des personnels remplaçants qualifiés, ont un impact important sur la qualité de vie des équipes, et le bien-être des résidents. L'analyse de cette situation conduite au cours de l'été 2014 a conduit à formuler la proposition de mise en place de postes de « remplaçants permanents », éventuellement sectorisés sur plusieurs établissements. Effective à compter de début 2015, cette disposition fera l'objet d'évaluations régulières, et de mesures de son impact financier.

- ***Les outils de la loi 2002-2, et le lancement des évaluations externes***

L'élaboration, concertée avec les établissements, des outils réglementaires de la loi 2002-2 s'est poursuivie tout au long de l'année 2014, avec un objectif de mise en œuvre concomitamment à l'évaluation externe des établissements, prévue début 2015.

Nombre de journées réalisées dans les EHPAD

	Lucie Pellat	St Bruno	Narvik	Delphinelles	TOTAL (hors CAJ)	Centre d'accueil de Jour
Capacité de places permanentes	74	73	45	25	217	24
Capacité de places temporaires	5	3	1	0	9	
Nbre de journées théoriques	28 835	27 740	16 790	9 125	82 490	6 120
Nbre de journées 2010	27 857	27 295	16 095	8 798	80 045	3 948
Nbre de journées 2011	28 031	27 507	16 568	8 952	81 058	5 035
Nbre de journées 2012	28 442	27 508	16 239	9 080	81 269	5 589
Nbre de journées 2013	27 880	27 456	16 366	8 962	80 664	5 733
Nbre de journées 2014	27 691	27 277	16 011	9 033	80 012	5 435
Taux d'occupation 2013	96,69%	98,98%	97,47%	98,21%	97,79%	95,17%
Taux d'occupation 2014	96,03 %	98,33 %	95,36 %	98,99 %	97 %	90,22 %

”

Le taux d'occupation en 2014

Un taux d'occupation moyen pour les 4 EHPAD en légère diminution par rapport à 2013, avec toutefois une baisse importante de la fréquentation du Centre de jour (liée principalement à l'absence de direction d'établissement).

GMP et PATHOS : niveau de dépendance et besoins en soins

Groupe Iso Ressources Moyen Pondéré (GMP)	Lucie Pellat	St Bruno	Narvik	Delphinelles	Centre d'accueil de Jour	Moyenne
Année 2010	485	417	779	731	644	611
Année 2011	496	448	789	750	610	619
Année 2012	554	458	759	795	626	638
Année 2013	570	486	776	788	645	653
Année 2014	588	491	765	788	634	653

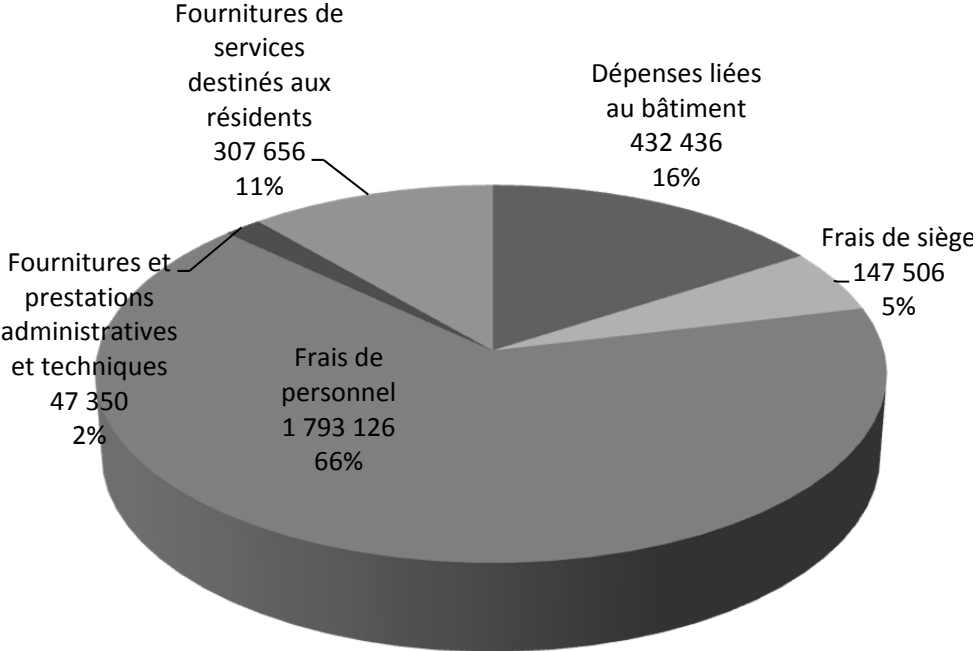
”

Gir Moyen Pondéré

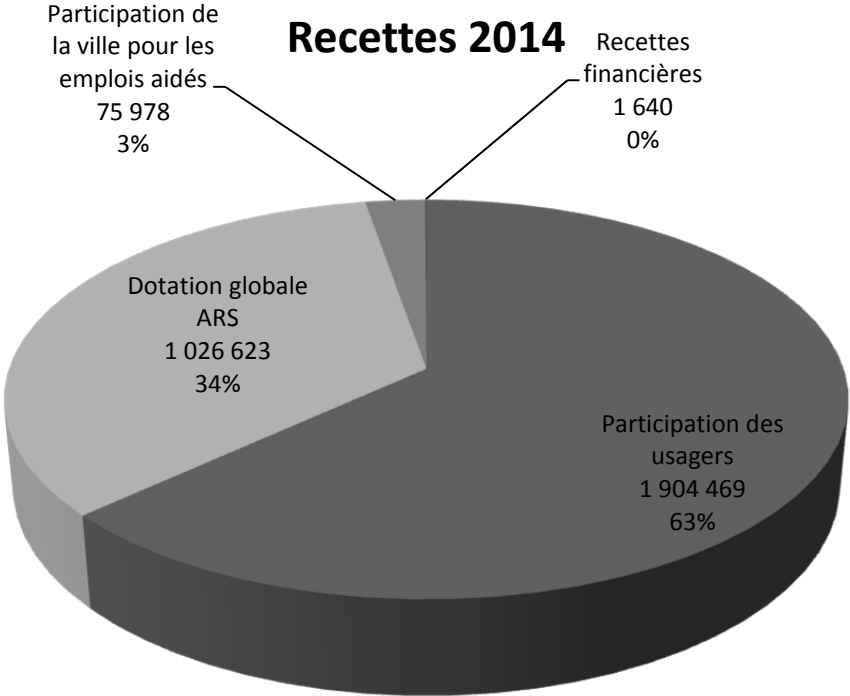
Cet indicateur établit le niveau de dépendance des personnes accueillies et permet avec l'indicateur Pathos Moyen Pondéré qui mesure quant à lui les besoins en soins, de définir les crédits alloués par les financeurs. Après avoir sensiblement augmenté entre 2010 et 2012, il se stabilise en 2014 sur la plupart des établissements, sauf les établissements « mixtes » Lucie Pellat et St Bruno.

Lucie Pellat : le budget

Dépenses 2014



Recettes 2014



BUDGET EHPAD LUCIE PELLAT	CA 2013	BP 2014	CA 2014	Ecart de CA à BP
Recettes	2 887 091 €	2 828 143 €	3 008 709 €	6,38%
Dépenses	2 786 799 €	2 807 938 €	2 728 073 €	-2,84%
Résultat de l'exercice	100 292 €		280 636 €	
Reprise des résultats antérieurs	-85 365 €	20 205 €	-155 727 €	
Subvention Ville	0 €	0 €	0 €	
Résultat cumulé	14 927 €	0 €	124 909 €	

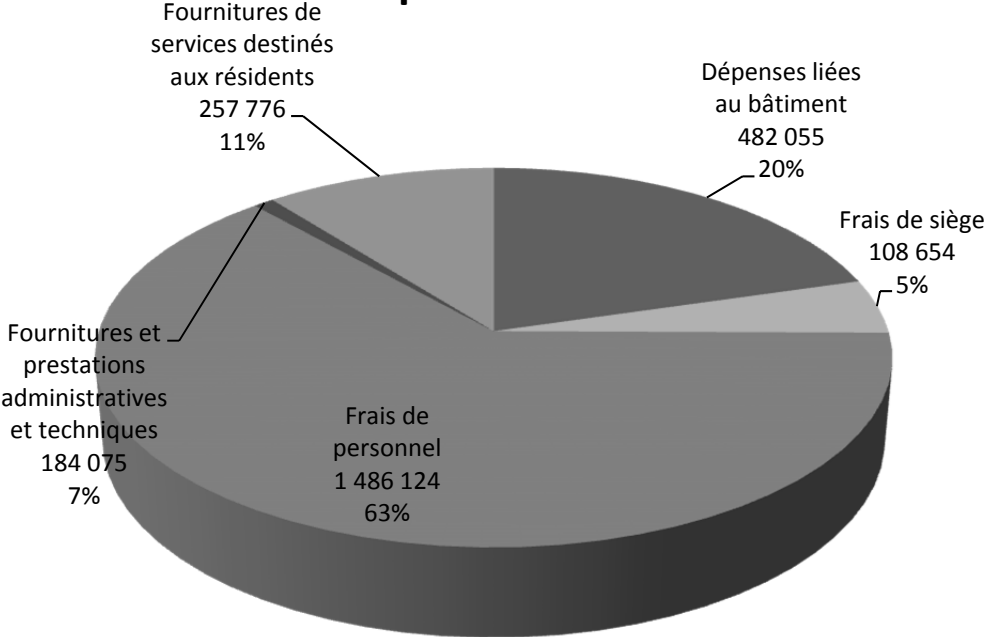
L'augmentation des recettes est principalement liée à une dotation exceptionnelle de l'ARS destinée à couvrir un déficit antérieur de la section soins.

Les dépenses sont, quant à elles, en diminution en raison d'une difficulté à recruter du personnel qualifié qui n'a pas permis à l'établissement de fonctionner à effectif complet pendant l'année malgré le recours à des remplaçants.

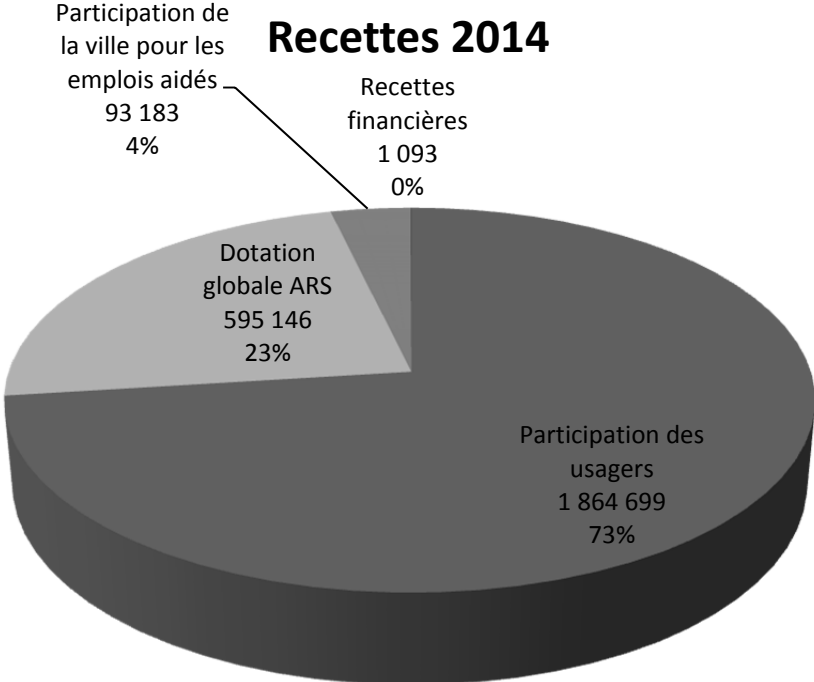
La gestion de l'EHPAD Lucie Pellat est excédentaire.

Saint Bruno : le budget

Dépenses 2014



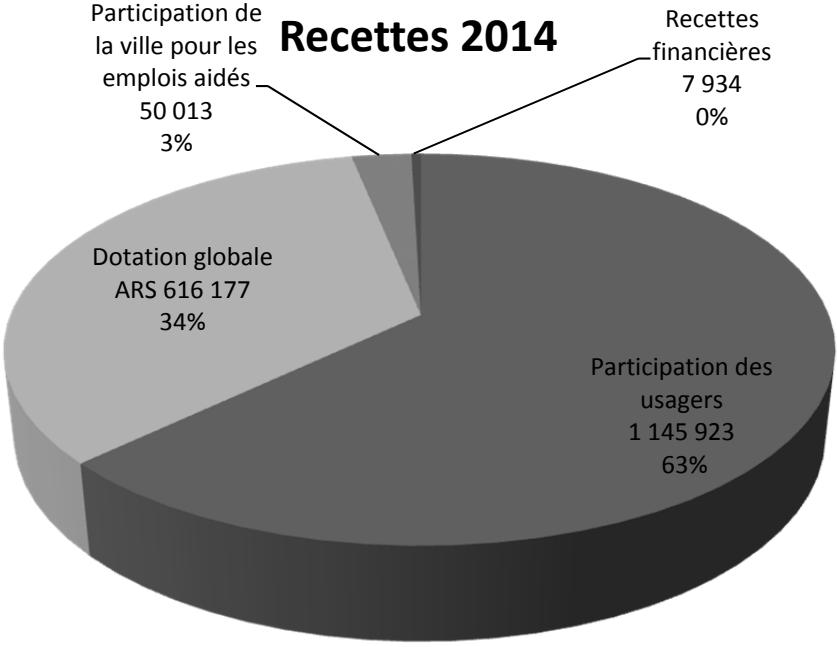
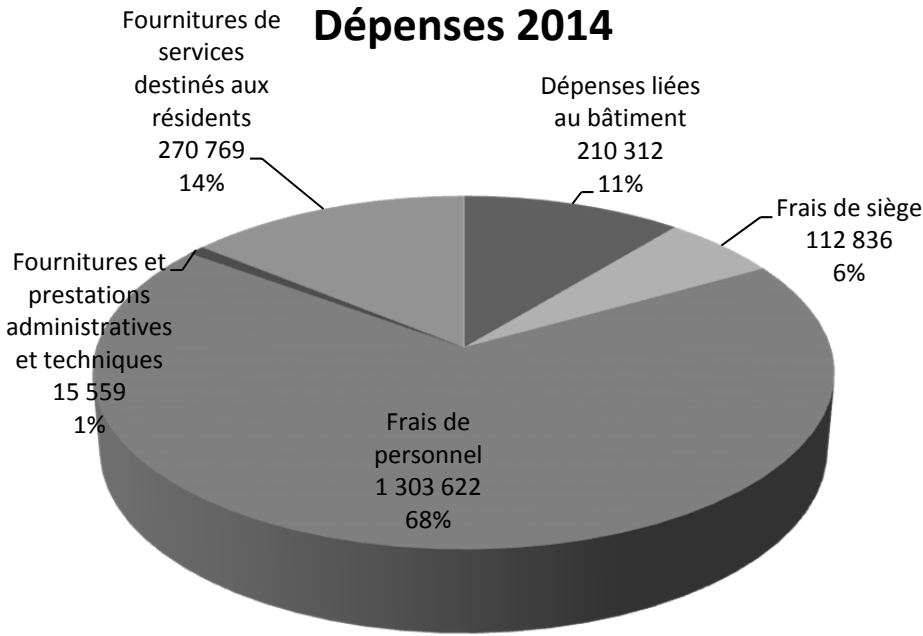
Recettes 2014



BUDGET EHPAD ST BRUNO	CA 2013	BP 2014	CA 2014	Ecart de CA à BP
Recettes	2 452 098 €	2 488 725 €	2 554 121 €	2,6%
Dépenses	2 528 210 €	2 570 441 €	2 518 684 €	-2,1%
Résultat de l'exercice	- 76 112 €		35 437 €	
Reprise des résultats antérieurs	55 559 €	1 716 €	11 038 €	
Subvention Ville	30 000 €	80 000 €	0 €	
Résultat cumulé	9 447 €	0 €	46 475 €	

La gestion de l'EHPAD Saint Bruno est excédentaire et ne requiert pas de participation financière de la Ville de Grenoble, pour la première fois depuis 2009. Cette situation s'explique par une augmentation des tarifs des personnes autonomes (2,7 %), un excédent antérieur enregistré au niveau de la section soins et une bonne maîtrise des dépenses.

Narvik : le budget



BUDGET EHPAD NARVIK	CA 2013	BP 2014	CA 2014	Ecart de CA à BP
Recettes	2 034 083 €	2 010 980 €	1 820 047 €	-9%
Dépenses	2 007 252 €	1 993 432 €	1 913 098 €	-4%
Résultat de l'exercice	26 831 €		- 93 051 €	
Reprise des déficits antérieurs	26 581 €	17 548 €	18 003 €	
Subvention Ville	0 €	0 €	0 €	
Résultat cumulé	250 €		-111 054 €	

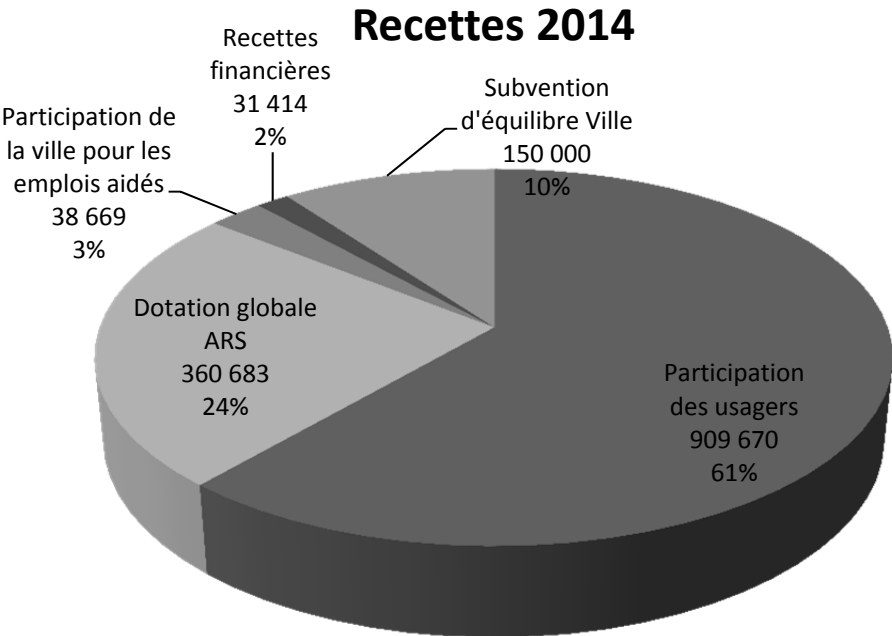
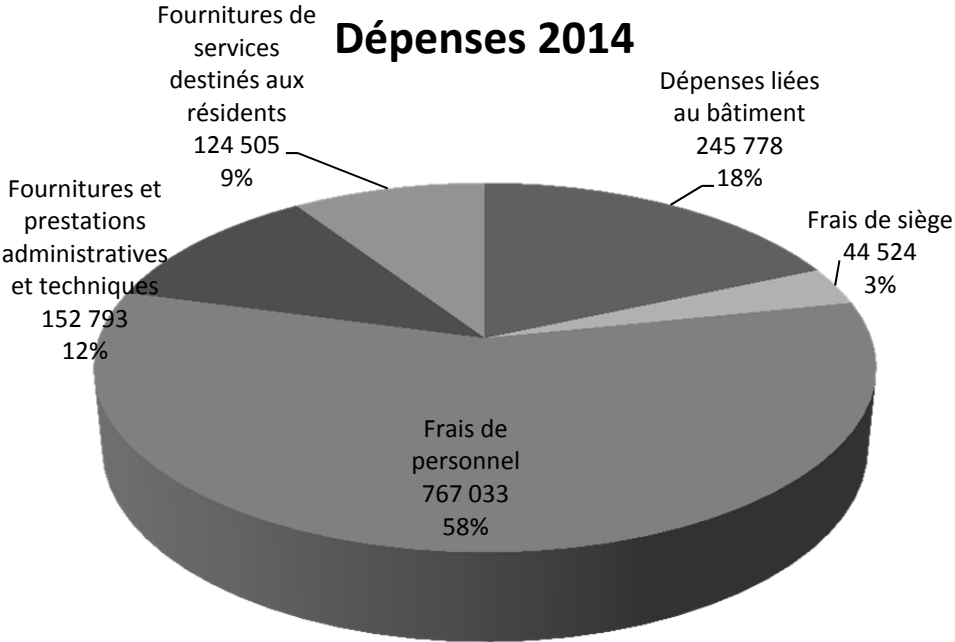
La gestion de l'EHPAD Narvik est déficitaire malgré une bonne maîtrise de ses dépenses.

Une baisse importante de la dotation soins, de 51 119 € et une diminution du taux d'occupation sont à l'origine de ce déficit.

En effet, deux appartements ont été immobilisés afin de réaliser les travaux d'étanchéité et la chambre temporaire a été sous-utilisée car elle n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite.

Une partie du déficit sera couvert par la réserve de 52 k€ dont dispose l'établissement. La part restante fera l'objet d'une reprise étalée sur 2 ans afin de ne pas grever le budget 2015.

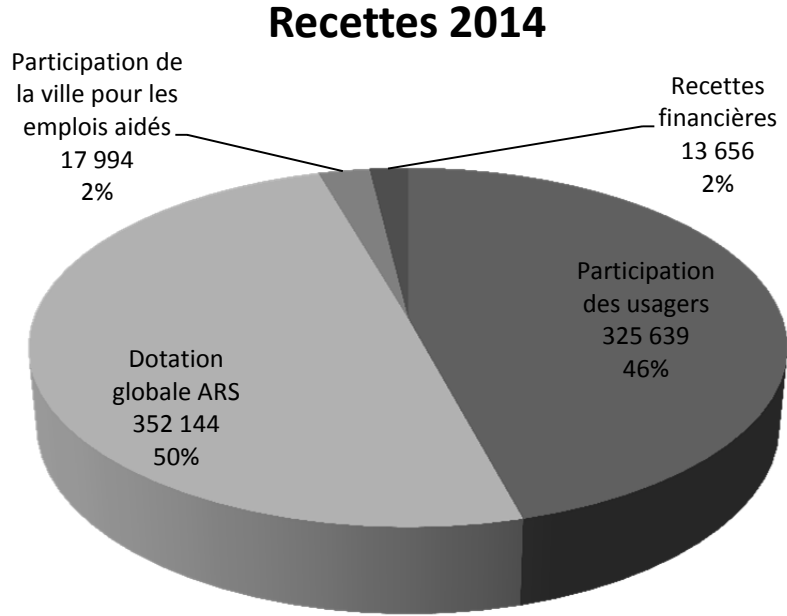
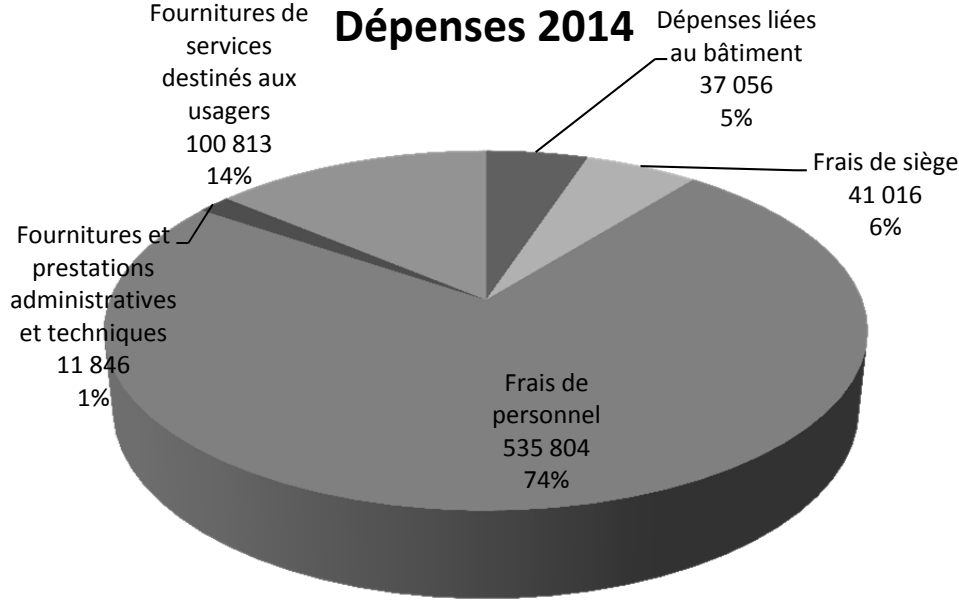
Delphinelles : le budget



BUDGET EHPAD DELPHINELLES	CA 2013	BP 2014	CA 2014	Ecart CA/BP
Recettes	1 195 265 €	1 187 848 €	1 340 436 €	25,47%
Dépenses	1 329 947 €	1 122 348 €	1 334 633 €	18,91%
Résultat de l'exercice	-134 682 €		5 803 €	
Reprise des déficits antérieurs	-86 108 €	-65 500 €	-199 272 €	
Subvention Ville	90 000 €		150 000 €	
Résultat cumulé	-130 790 €	0 €	- 43 469 €	

La gestion de l'EHPAD Les Delphinelles est obérée par sa petite taille (24 places), qui lui permet difficilement d'atteindre l'équilibre budgétaire malgré un taux d'occupation très élevé (99 %). Un léger excédent est néanmoins enregistré cette année. Les écarts avec le budget prévisionnel sont essentiellement liés à l'augmentation du taux d'occupation de l'établissement et à la dotation complémentaire versée par l'Agence Régionale de Santé, afin de couvrir les déficits de la partie relative aux soins. Il convient de souligner le maintien d'une participation financière importante de la Ville de Grenoble qui permet de résorber des déficits antérieurs.

Centre d'Accueil de Jour et Maison des aidants : le budget



BUDGET CENTRE DE JOUR ET LA MAISON DES AIDANTS	CA 2013	BP 2014	CA 2014	Ecart de CA à BP
Recettes	720 790 €	733 320 €	709 433 €	-7,4%
Dépenses	677 564 €	712 323 €	726 535 €	2 %
Résultat de l'exercice	+ 43 227 €		-17 102 €	
Reprise des résultats antérieurs	-11 086 €	- 20 997 €	+ 717 €	
Subvention Ville	0 €	0 €	0 €	
Résultat cumulé	+ 32 141 €	0 €	-16 385 €	

Ce budget globalise la gestion de Centre de jour et celle de la Maison des aidants, qui a ouvert, le 1^{er} octobre 2013 et fonctionne, pour la première fois, en année pleine.

Cette gestion est déficitaire en raison principalement d'une baisse de fréquentation du Centre de jour.

Le coût à la journée est élevé (68.41 € pour les GIR 1 et 2, 56.34 € pour les GIR 3 et 4) avec un reste à charge important pour les usagers.

La Maison des aidants est entièrement financée par l'Agence régionale de Santé.

6.2.2 Tendances 2014 relatives à l'activité des Logements Foyers (EHPA)

La fin de l'année 2014 a été marquée par l'annonce d'un ajustement de l'organisation du CCAS, prévoyant le rattachement des Logements Foyers (EHPA) à la Direction des Etablissements d'Hébergement, en lieu et place de la Direction de l'Action Sociale Territorialisée, avec un objectif de mise en œuvre début 2015.

Cette évolution de l'organigramme des Directions du CCAS s'est traduite sans remise en cause de l'organisation des établissements eux-mêmes.

Avancement de la réorganisation des LFPA liée à l'évolution de leur projet institutionnel :

Au service du prendre soin des résidents

Les équipes de « prendre soin » commencent à se stabiliser, l'intérêt du binôme « AMP / aide-soignant » se confirme, et devra être traduit de manière pérenne dans les organisations au cours de l'année 2015.

En effet, les 4 agents du CCAS qui ont suivi la formation d'AMP à l'IFTS, et ont obtenu leur diplôme, ont pris leurs nouvelles fonctions, après avoir été consultés quant au choix de leur nouvelle affectation.

Le partenariat avec le CSI sur la coordination des soins et la prévention au sein des établissements

L'expérimentation de la prise en charge du volet prévention et coordination des soins (correspondant à un mi-temps d'IDE) par le CSI dans les résidences du Lac (depuis 2012), et de Montesquieu (depuis fin 2013), se poursuit en 2014, avec le principe de lancement d'une évaluation globale par un prestataire extérieur au 1^{er} semestre 2015. Dans cette attente et malgré le départ en retraite de l'infirmière de St Laurent, il n'y a pas eu d'extension de ce dispositif. Une organisation spécifique s'est mise en place à St Laurent, et fait l'objet d'un suivi-évaluation régulier.

L'avancement d'une démarche qualité

Après validation des plans d'actions issus de l'évaluation interne, les premières actions d'amélioration ont été mises en place à partir du printemps 2014 : formalisation de certaines procédures, renforcement des modes de participation des résidents, notamment avec la diffusion d'un questionnaire de satisfaction, travail conjoint des IDE des structures sur le dossier de soins infirmiers de chaque résident, installation de coordinations métiers régulières, pour les AMP, et les secrétaires des structures.

Il s'agit d'enclencher les actions prioritaires, avant le passage des évaluations externes au premier semestre 2015.

L'ensemble des outils de la loi 2002-2 sont en place dans les structures en 2014, à l'exception, notable, du projet d'établissement, travail à conduire en 2015, à l'issue de la phase d'évaluation externe.

Activité et qualité de l'offre résidentielle

Stagnation de l'activité

L'année 2014 est marquée par une stagnation de l'activité des logements-foyers, avec une nouvelle diminution du taux d'occupation sur les résidences les moins attractives, au Lac et à St Laurent.

Développement de la qualité de l'offre

A noter que sur ces deux résidences, les projets de travaux se concrétisent :

- Finalisation des études sur St Laurent (étude thermique et étude accessibilité), et lancement de la phase de travaux du toit début 2015. Le bouclage du dossier des participations financières se poursuit, malgré la réponse négative reçue dans le cadre de l'appel à projet exceptionnel de la CARSAT en juillet 2014.
- Reprise du dossier des travaux au rez-de-chaussée de la résidence du Lac, suite au retrait du restaurant d'insertion de l'Arbre Fruité du projet d'exploitation de la nouvelle cuisine de préparation.

Actions de mise en conformité des résidences les plus vieillissantes

Un bilan global des points de conformité réglementaires des résidences Notre Dame et Montesquieu a été diligenté par l'APAVE à la demande du service technique du CCAS, et va permettre d'envisager, dans un cadre pluri-annuel, la stratégie à mettre en place sur ces deux équipements dont l'exploitation peut être menacée sans prise en compte des travaux obligatoires à réaliser.

Evolution de l'activité des logements-foyers

Un léger fléchissement du taux d'occupation marque l'année 2014 mais avec des disparités importantes entre les établissements. Le vieillissement du parc des logements foyers, tous antérieurs à 1977, explique en partie cette difficulté à optimiser les locations.

Taux d'activité 2012	Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014
73,65%	89,35%	86,95%

	CA 2013	BP 2014	CA 2014	Ecart CA/BP
Recettes	3 643 069 €	3 372 382 €	3 261 695 €	-3,3%
Dépenses	4 211 794 €	4 006 687 €	3 860 627 €	-3,6%
Résultats de l'exercice	-568 725 €		-598 932 €	
Reprise des résultats antérieurs	- 48 624 €		-36 193 €	
Subvention Ville	626 850 €	634 305	634 278 €	
Résultat cumulé	9 501 €	0 €	-847 €	

Le budget global, tous établissements confondus, témoigne d'une bonne maîtrise des dépenses. La subvention de la Ville reste toutefois importante pour assurer un équilibre financier de l'ensemble des sections budgétaires (hébergement, restauration, soins).

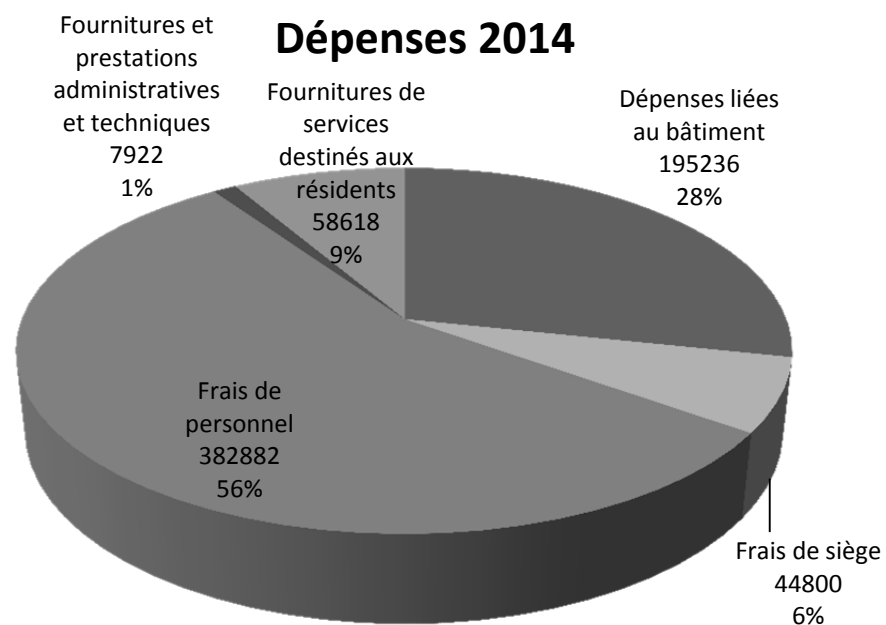
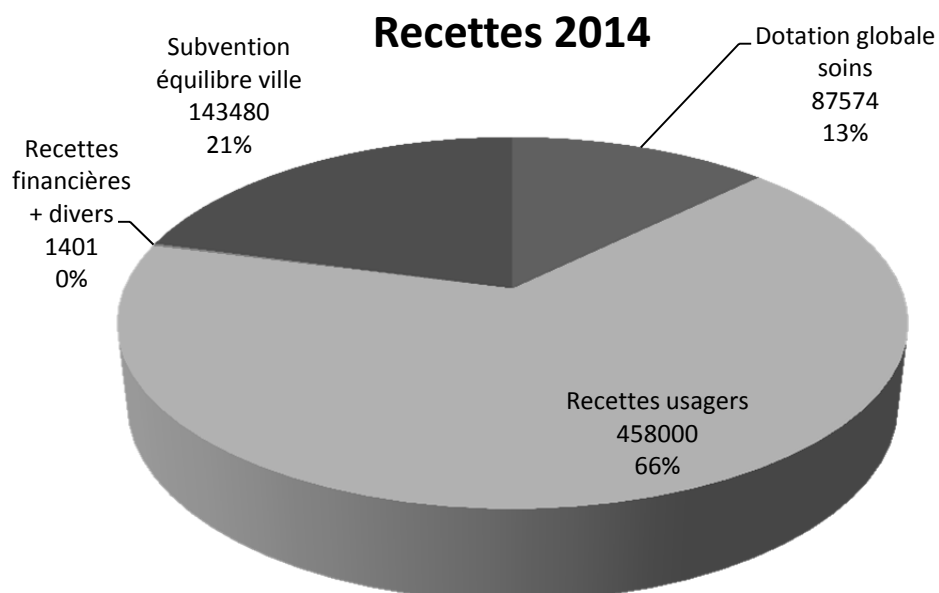
Le premier poste déficitaire est la restauration avec un montant de 337 067 €: en effet, près de la moitié des dépenses de restauration (728 126 €) est financée par la Ville de Grenoble.

Montesquieu en chiffres

Taux d'activité 2012	Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014
90,47%	94,96%	89,43%

Petite structure, Montesquieu subit le double désavantage de disposer de logements temporaires, avec des flux importants d'entrées et de sorties qui rendent plus aléatoire le taux d'occupation. Deux motifs à l'origine d'un déficit élevé de 143 480 €

Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories

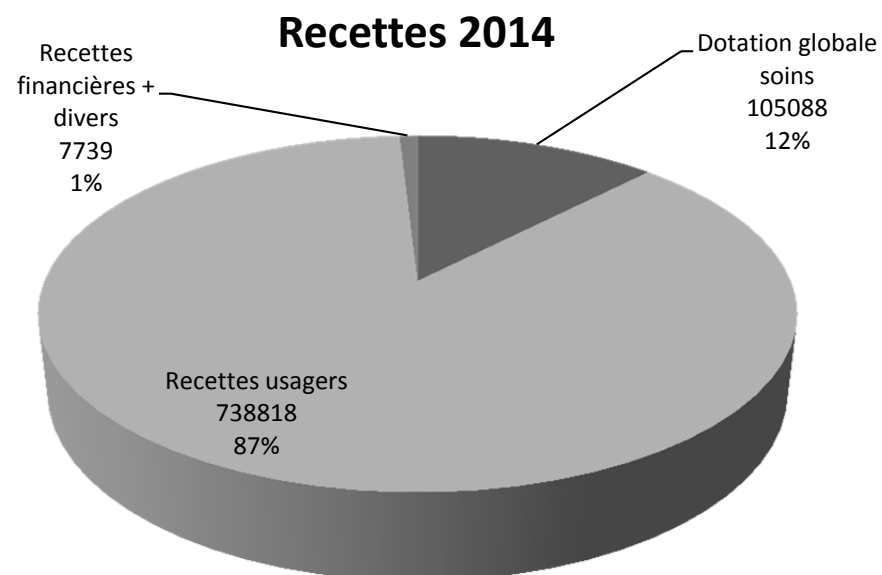
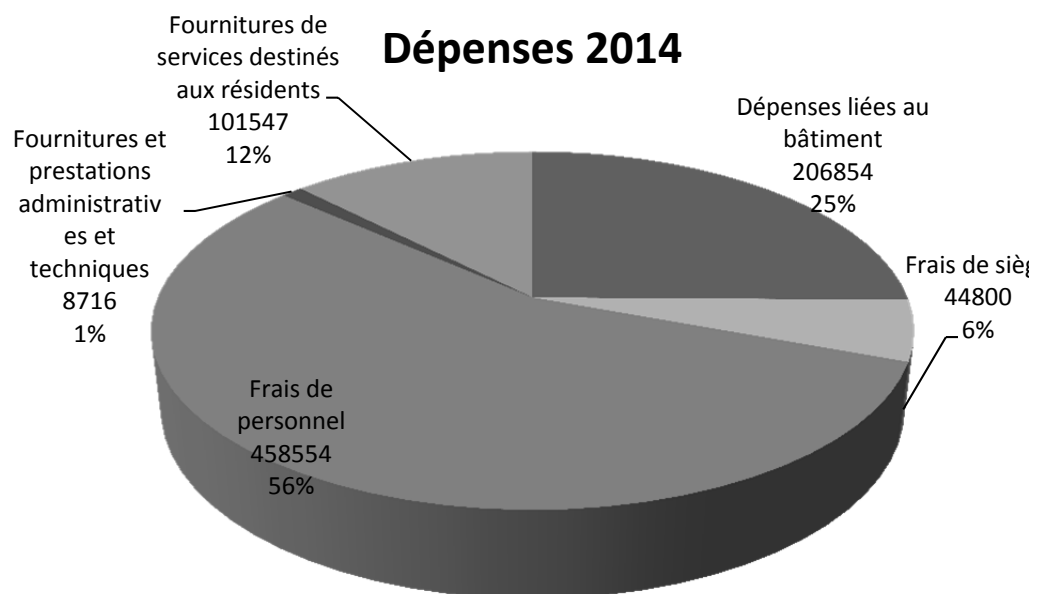


Les Alpains en chiffres

Taux d'activité 2012	Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014
97%	94,5%	97,59%

Un taux d'occupation toujours important pour cet établissement attractif et bien inséré dans son environnement. Sa taille lui permet de réaliser des économies d'échelle et d'enregistrer, sur le plan financier, un excédent de 31 174 €

Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories

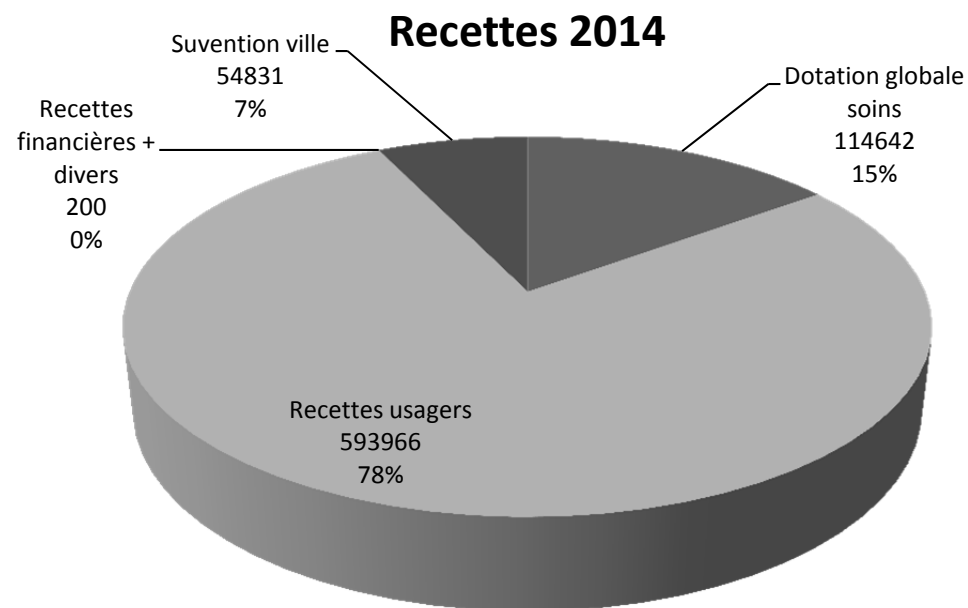
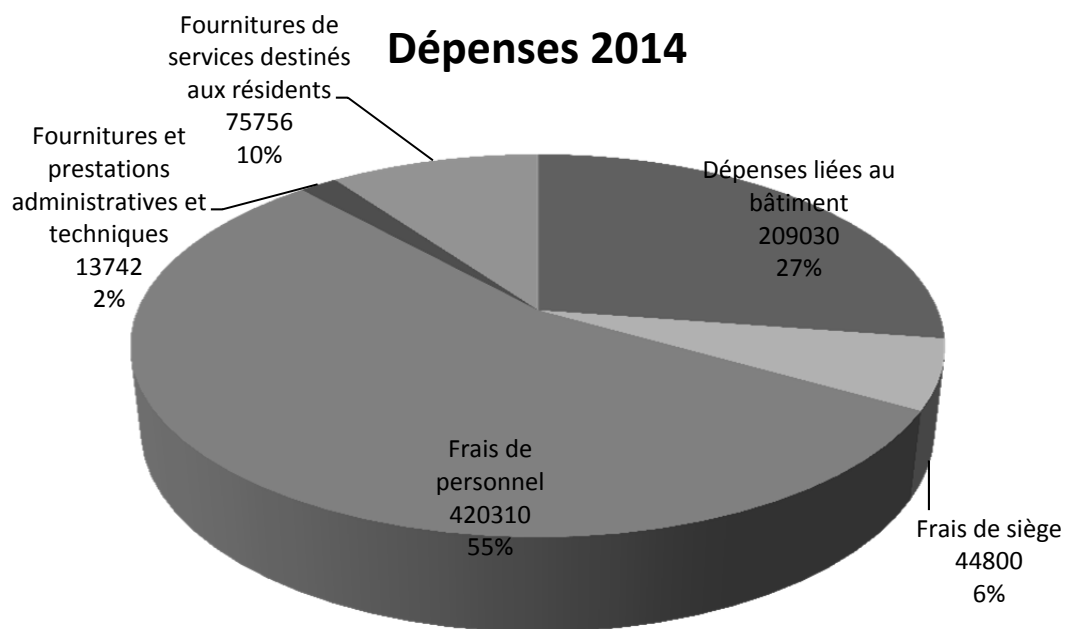


Le Lac en chiffres

Taux d'activité 2012	Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014
83,51%	85,52%	81,20%

Cet établissement rencontre un problème d'attractivité en raison de son environnement, la Villeneuve, qui contribue à augmenter le temps de vacance des logements, élément principal à l'origine du déficit de 54 831 €

Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories

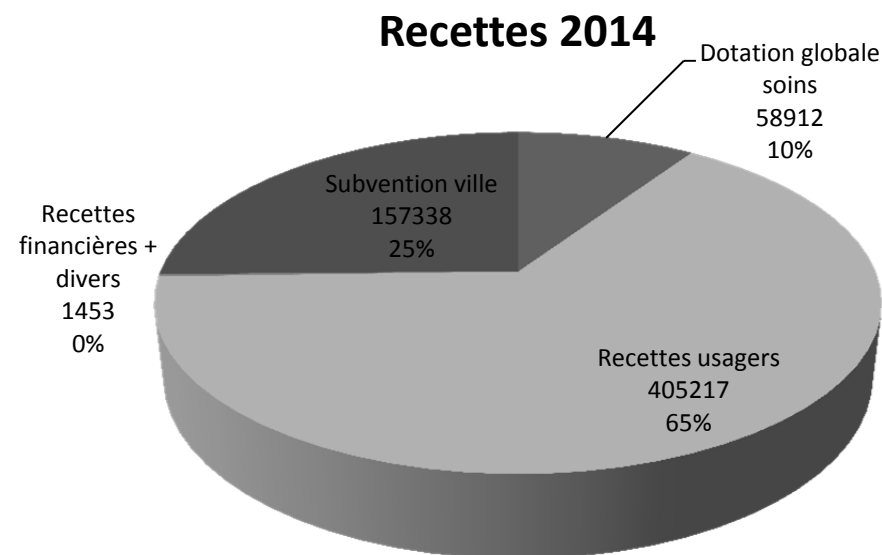
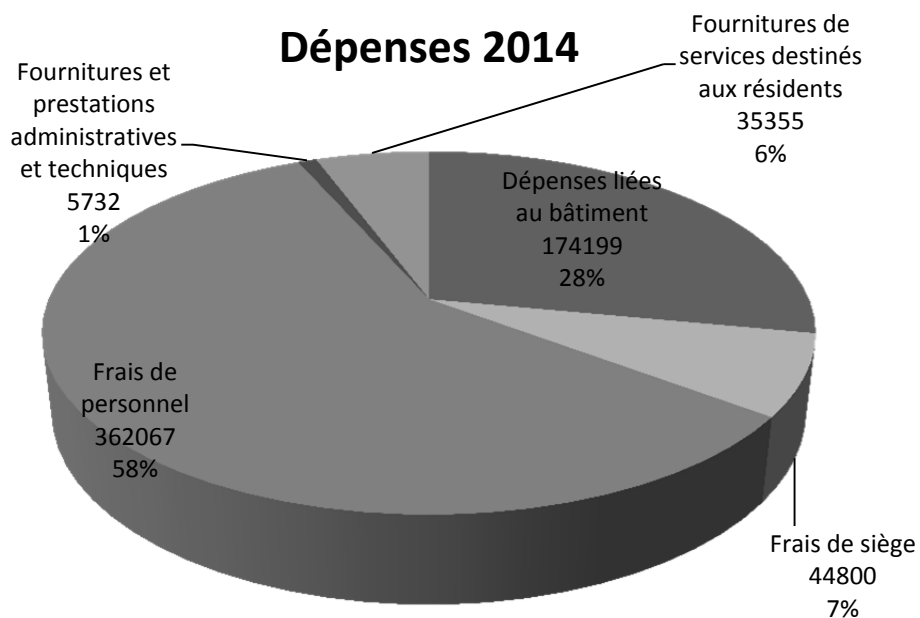


Notre Dame en chiffres

Taux d'activité 2012	Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014
92,74%	95%	92,74%

Le taux d'occupation reste élevé, le fléchissement par rapport à 2013 est essentiellement dû aux délais d'immobilisation des logements pour cause de travaux. Sa taille rend néanmoins impossible l'équilibre budgétaire (déficit de 156 569 €).

Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories

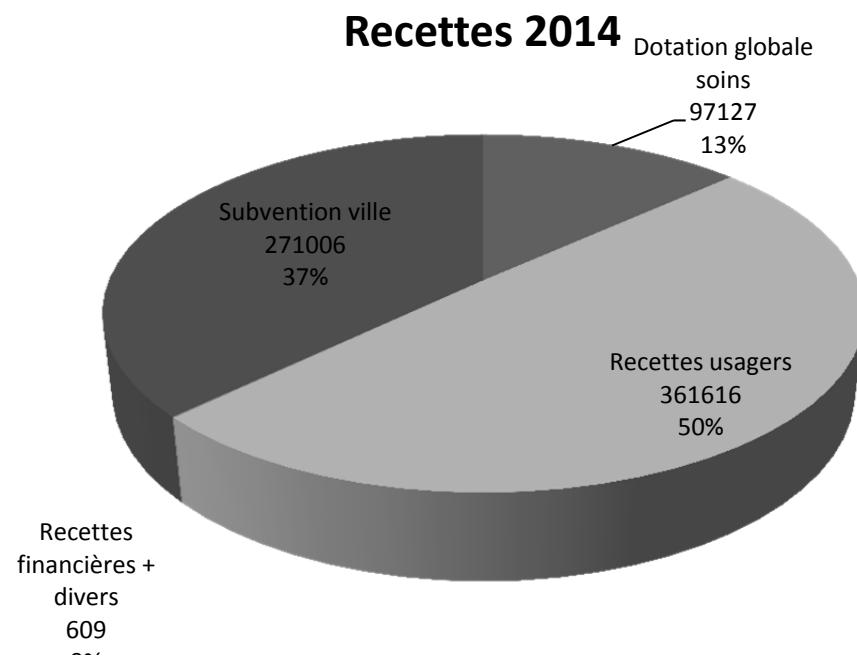
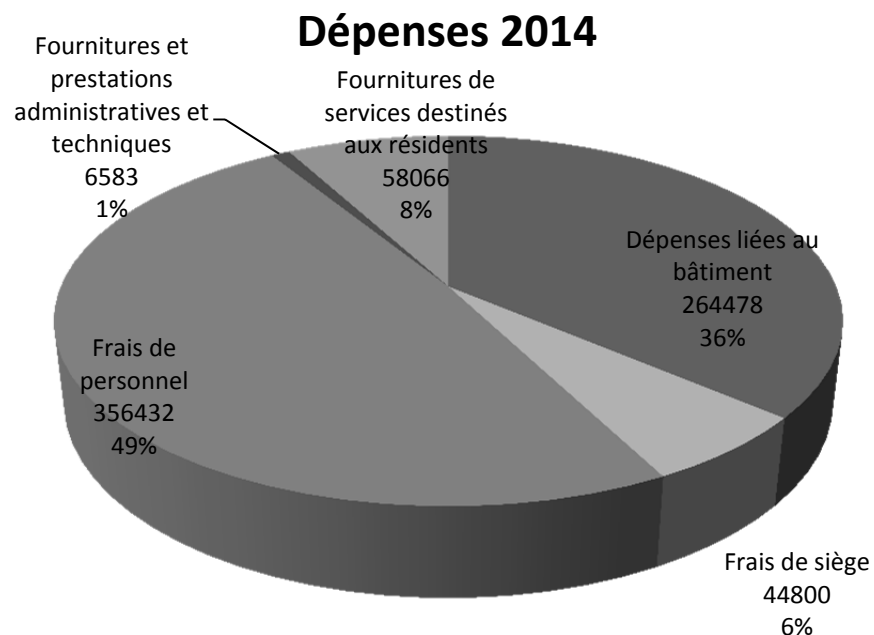


Saint Laurent en chiffres

Taux d'activité 2012	Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014
71,91%	76,78%	73,78%

Le faible taux d'occupation s'explique principalement par l'immobilisation de logements qui nécessitent des travaux de rénovations importants, 10 logements n'ont pas pu être loués pour cette raison en 2014. La gestion est déficitaire de 271 006 €

Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories



07

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

**Les Ressources Humaines
au CCAS au 31 décembre 2014 :**

1474 agents

Effectif permanent : 1076 agents

Effectif non permanent : 315

Emplois d'insertion : 83

**LA DIRECTION DES
RESSOURCES HUMAINES**

40 agents (31,4 ETP)

TENDANCES 2014

Principales réalisations de 2014 :

➤ L'activité régulière de la DRH reste soutenue :

En termes de recrutement :

- 186 recrutements ont abouti à une prise de poste, ce qui représente une augmentation de 6% par rapport à 2013. Au-delà des recrutements sur les nouveaux postes permanents et suite à des mobilités, une relance pour le pourvoi des postes permanents, pourvus provisoirement par des non titulaires, est devenue systématique depuis la loi Sauvadet de 2012.

En termes d'accompagnement :

- 115 agents bénéficient d'un accompagnement individualisé pour cause de redéploiement suite à des changements organisationnels ou à d'autres besoins de mobilité, ou en lien avec des problématiques d'aptitude au poste (reclassements). Les repositionnements se complexifient d'année en année.

En termes de gestion administrative :

- les changements de grille et les revalorisations d'indices pour l'ensemble de la catégorie C et les premiers niveaux de B ont concerné 980 agents et généré une gestion administrative en conséquence.
- en matière de retraite, les demandes de renseignements dans le cadre du droit à l'information et de simulations en vue de décisions futures reste élevé : 130 estimations ont été réalisées et 29 agents ont effectivement liquidé leur retraite. Ces départs sont à 62% sur demande de l'agent à âge révolu, 10% au titre de la carrière longue, 14% au titre de la limite d'âge et 14% au titre de l'invalidité.

En termes d'insertion :

- l'accueil d'agents de droit privé est élevé : 71 ont bénéficié d'un contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE), 37 d'un emploi d'avenir, 24 d'un contrat d'apprentissage.

En termes de formation :

- la formation marque un seuil en terme de volume d'activité, recueillant désormais les bénéfices d'un travail de partenariat de qualité avec le CNFPT et d'une élaboration du plan de formation permettant de privilégier les départs collectifs sur des thématiques transversales de Direction ou institutionnelles.

En termes de prévention :

- les services médicaux, prévention et social du personnel accompagnent les agents dans un environnement marqué par le changement.

➤ **Les projets /actions suivants ont été menés :**

- le projet « Amélioration de la Qualité de Vie au Travail » : le projet AQVT a été lancé en novembre 2013 par le Comité de Direction. Il s'appuie sur un diagnostic effectué en 2014. Il a vocation à mettre en cohérence et à développer des actions existantes, afin de créer un environnement de travail porteur de satisfaction professionnelle pour les agents et favorable à la qualité du service rendu. L'année 2014 se caractérise par la réalisation de trois étapes majeures de la démarche :
 - Une étape de cadrage et de préparation de la démarche (janvier-mai 2014) pour mobiliser les équipes DRH et le Comité de Direction entre janvier et mai 2014 (entretiens, séminaires et coordinations)
 - Une étape de formation-action (juin 2014) organisée à destination des membres du CHS et des acteurs de la prévention, qui outre une formation de sensibilisation commune aux notions de RPS et de qualité de vie a permis d'alimenter le pré diagnostic institutionnel
 - Une étape de co-construction du diagnostic AQVT, avec un pré diagnostic par direction réalisé à partir d'une grille de questionnement (mars à juin 2014), puis un diagnostic intermédiaire intégrant les remontées du groupe paritaire (septembre 2014) et celui lié à l'organisation de « groupes métiers », définis collectivement en réunion des chefs de service. Les remontées de ces groupes intégrant des agents sur des fonctions connexes ou connaissant des conditions d'exercice proches (janvier-mars 2015) constitueront la 3^{ème} source du diagnostic AQVT du CCAS. Ces diagnostics permettront d'élaborer au 2^{ème} semestre 2015, un plan d'action priorisé.
- le projet Octime : Octime est un logiciel de gestion des temps. Il permet aux encadrants de gérer les plannings de travail prévisionnels des agents, de prévoir et suivre les incidents de présence des agents (congés, absences en général), de gérer les remplacements, de transmettre les éléments variables de paye de manière automatisée, de calculer les coûts. Cet outil permet la consolidation de tous les éléments relatifs à la gestion du temps de travail et de son organisation, rend les informations accessibles, transparentes. Il facilite la gestion sur le terrain et permet également de mesurer le temps de travail et de produire des statistiques pour le pilotage opérationnel et la mesure des coûts.

Le projet a été engagé en octobre 2014. Il a débuté par la rédaction d'un cahier des charges et de premiers échanges avec le prestataire et la Ville de Grenoble qui est utilisateur de ce progiciel. Il se poursuit en 2015, par la rédaction d'un document de référence, le « règlement des temps », répertoriant l'ensemble des dispositions relatives aux obligations de service, aux garanties minimales en matière d'organisation du travail et les absences autorisées. Un déploiement progressif est mis en œuvre afin que chaque service et établissement du CCAS en soit doté.
- une charte des valeurs RH a été réalisée, en lien avec le Comité de Direction et de façon collaborative avec tous les agents de la DRH. Les valeurs de respect, d'équité, de transparence et de solidarité ont été identifiées comme constituant le socle de référence des pratiques RH.

- des projets de formation conséquents ont été construits pour les emplois d'avenir et un groupe mixte construit avec des agents permanents : BAPAAT pour 15 stagiaires (1^{er} niveau de diplôme d'animation) et une formation ADVF (assistant de vie aux familles, et une préparation CAP Petite Enfance en candidat libre pour 12 jeunes). Une recherche de plusieurs financements a permis une prise en charge de 60% du coût réel du BAPAAT.
- le « parcours cadre » visant le développement des compétences managériales a concerné l'ensemble des encadrants du CCAS, sur un minimum d'1 formation : analyse de la pratique, prévention des risques psychosociaux, 5 jours de « prérequis » pour les managers non expérimentés notamment.
- les élections professionnelles du 4 décembre ont été un moment de dialogue social autour du renouvellement des représentants du personnel dans les différentes instances représentatives. Le conseil d'administration du CCAS a souhaité réaffirmer le principe de parité entre collègues, rendu facultatif par les textes.
- un état des lieux de la prévention a permis de construire un plan d'action orienté sur la conformité réglementaire, la prévention des risques liés à l'activité physique avec des formations « PRAP » et l'actualisation des évaluations des risques effectués dans les établissements (PRPS).

RELATIONS SOCIALES

Comité Technique Paritaire (4 séances)	
<p>11 février 2014</p> <p>Pour avis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - DRH – État des postes et effectifs <p>Pour information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - DRH – Bilan d'étape des Emplois Avenir - DEH – Projet d'étude pour la mise en place d'un pool de remplacement à la DEH 	<p>11 septembre 2014</p> <p>Pour avis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - DRH : Composition des instances (CT-CHS-CAP) - DRH : Modifications de l'État des Postes et Effectifs - DRH : État de la collectivité année 2013 <p>Pour information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - DRH : Bilan social 2013 - DG : Questions diverses et information sur les projets en cours
<p>20 juin 2014</p> <p>Pour avis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - DATPRO : réorganisation du service "Entretien Logistique" - DRH : Plan de formation 2014 - DRH : modification de l'État des Postes et Effectifs <p>Pour information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - DASPE : régulation du taux d'encadrement dans les crèches, point à 9 mois - DRH : point sur le projet d'Amélioration de la Qualité de Vie au Travail - DRH : bilan social année 2013 	<p>13 novembre 2014</p> <p>Pour avis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - DEH : fusion des EHPAD Narvik et Delphinelles - DRH : modification de l'état des postes et effectifs - DAST : organisation de la fonction soins en EHPA - DIOS : démarche de pérennisation des postes « budgets actions » <p>Pour information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - DAST : évolution de la DAST (<i>présentation orale</i>) - DASPE : évolution de la direction Petite Enfance
Comité d'Hygiène Sécurité (2 séances)	
<p>22 septembre 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilan d'activité du Service Social du Personnel (année 2013) - Synthèse des Registres Santé et Sécurité (année 2013 + de janvier à juin 2014) - Bilan des AT et maladies professionnelles (année 2013) - Bilan des actions de prévention 2014 et programme de prévention 2015 - AQVT – Compte rendu de la formation action du groupe CHS : état des lieux et pistes de travail 	<p>12 décembre 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilan d'activités du service de médecine professionnelle et préventive (2013) - Mise en place des fonctions d'ACFI - Point sur le Document Unique - DATPRO : présentations des travaux et projets en cours - Questions diverses

STRUCTURE DE L'EFFECTIF

EFFECTIF ACTIF AU 31 DECEMBRE 2014

(1) Tous agents inscrits à l'effectif du CCAS au 31/12 (y compris agents en arrêt de maladie et en formation)

AGENTS SUR POSTE PERMANENT	nb d'agents					nb d'ETP				
	2014	2013	2012	2011	Diff	2014	2013	2012	2011	Diff
Titulaires et stagiaires	917	893	836	822	24	849,4	828,3	770,8	764,9	21,1
Non titulaires sur poste permanent	73	62	100	84	11	64,0	54,0	89,3	75,0	10,0
Assistantes maternelles	86	94	95	93	-8	86,0	94,0	95,0	93,0	-8,0
TOTAL	1 076	1 049	1 031	999	27	999,4	976,3	955,1	932,9	23,1

Dont 16 agents mis à disposition entrant

Détail des 73 agents non tit perm : 50 agents de catégorie B et C (dont 44 en contrat d'un an et 6 en CDI), 17 agents de catégorie A (dont 3 en contrat de 1 an, 11 en contrat de 3 ans et 3 en CDI), 6 médecins contractuels

COLLABORATEUR DE CABINET	nb d'agents					nb d'ETP				
	2014	2013	2012	2011	Diff	2014	2013	2012	2011	Diff
Collaborateur de cabinet	1				1	1,0				1,0
TOTAL	1				1	1,0				1,0

AGENTS NON TIT NON PERM	nb d'agents					nb d'ETP				
	2014	2013	2012	2011	Diff	2014	2013	2012	2011	Diff
Non titulaires horaires	116	124	96	99	-8	52,0	52,6	40,0	52,8	-0,6
Non titulaires horaires (gardes LFPA)	24	22	24	25	2	9,6	9,0	9,1	10,2	0,6
Non titulaires mensuels	174	203	178	162	-29	156,4	185,9	156,3	143,8	-29,5
TOTAL	314	349	298	286	-35	218,0	247,5	205,4	206,8	-29,4

EMPLOIS D'INSERTION	nb d'agents					nb d'ETP				
	2014	2013	2012	2011	Diff	2014	2013	2012	2011	Diff
Adulte relais	3	2	2	2	1	3,0	2,0	2,0	2,0	1,0
Apprentis	12	13	18	15	-1	12,0	13,0	18,0	15,0	-1,0
Contrats accompagnement emploi	39	37	43	47	2	26,2	25,0	28,4	31,9	1,1
Emplois d'avenir	29	29	2		0	29,0	29,0	2,0		0,0
TOTAL	83	81	65	64	2	70,2	69,0	50,4	48,9	1,1

Total général effectif actif	1 474	1 479	1 394	1 349	-5	1 288,6	1 292,8	1 210,9	1 188,5	-4
-------------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-----------	----------------	----------------	----------------	----------------	-----------

”

L'effectif global au 31 décembre 2014 est de 1474 agents

L'effectif permanent a augmenté pour atteindre 1076 agents.

Effectif non permanent : 315 agents (dont 1 collaborateur de cabinet) pour 219 ETP, soit une baisse de 13%

Un nombre d'emplois d'insertion stable : 83 agents

INDICATEURS DE GESTION

GESTION ADMINISTRATIVE ET STATUTAIRE :

Nombre de CAP		3	2
	2014	2013	2012
Avancements de grade	100 sur 267 promouvables	61 sur 227 promouvables	60 sur 231 promouvables
Promotions internes	6	4	4
Avancements d'échelon	264	295	244
	2014	2013	2012
Nombre d'arrêtés pris	5069	6144	5242
Nombre d'arrêtés maladie (*)	3003	2443	2377

(*) Arrêts maladie ordinaire et AT (arrêtés et prolongations)

Éléments particuliers d'activité 2014 :

- Préparation des élections professionnelles
- Élaboration d'un cahier des charges sur la gestion des remplacements
- Norme SEPA et travail sur la dématérialisation des pièces justificatives de paie
- Rééchelonnement indiciaire des catégories C et B (soit 980 dossiers)
- Finalisation du passage de la gestion des emplois aidés au pôle Gestion administrative
- Procédure sur les motifs de situation de carrière (Civitas)
- Lancement du projet Octime

Non titulaires remplaçants

Secteurs	Agents non titulaires (1)	Agents remplaçants en activité		Mise en stage des remplaçants au CCAS en 2014
		Au 31/12/2014		
	2014	Horaires	Mensuels	
Petite Enfance (2)	139	16	71	11
DEH	164	54	22	3
ADM (Administratif)	24	1	10	1
DIOS	117	22	37	2
DAST	143	17	25	1
TOTAL (3)	587	110	165	18

Candidatures spontanées	
2014	2013
1568	1542

Secteurs	Agents non titulaires (1)	Agents remplaçants en activité		Mise en stage des remplaçants au CCAS en 2013
		Au 31/12/2013		
	2013	Horaires	Mensuels	
Petite Enfance (2)	130	5	87	14
DEH	172	66	25	3
ADM (Administratif)	33	4	10	1
DIOS	109	22	50	1
DAST	116	27	31	2
Multi directions	57			
TOTAL (3)	617	124	203	21

(1) Nombre d'agents non titulaires ayant effectué un remplacement

(2) Hors titulaires du pool de remplacement

(3) Nombre d'agents non titulaires ayant effectué un remplacement (hors gardes)

Le nombre de candidatures spontanées reste stable. Cependant il est important de rappeler qu'un grand nombre de candidatures sont également adressées directement aux chargés de remplacement et non comptabilisées.

On peut souligner la baisse du nombre des non titulaires remplaçants, horaires et mensuels, en 2014 au regard de 2013, reflet d'une meilleure gestion des agents précaires.

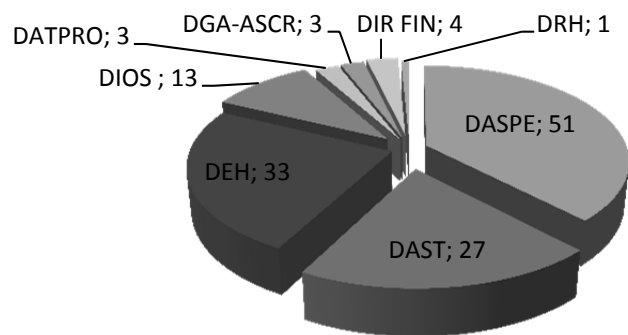
Bilan des contrats de droit privé : 135 agents ont travaillé au CCAS sur l'année 2014

TYPE DE CONTRAT	Agents toujours en contrat au 31/12/2014	Agents n'étant plus en contrat au 31/12/2014
Contrat d'Accompagnement dans l'emploi (CAE)	41	30
Adulte Relais	3	0
Emploi d'Avenir	29	8
Apprentis	12	12
TOTAL	85	50
	135	

Apprentis par diplôme

DE Aide-Soignant	6
DE Auxiliaire de Puériculture	6
Bac Pro Gestion Administration	8
BTS Assistant Manager	1
BTS Économie Sociale et Familiale	1
DE Économie Sociale et Familiale	2
	24

Répartition des agents en contrat de droit privé par direction



29 Jeunes en Service Civique

46 Évaluations en Milieu de Travail

667 Stagiaires

Répartition des stagiaires par Direction	Nb stagiaires accueillis
DIRGEN	1
DAGCP	4
DIRFIN	1
DRH	2
DATPRO	0
DAST	175
DASPE	309
DIOS	69
DEH	106
TOTAL	667

Un programme de formation pour les agents en contrats de droit privé :

FOCUS SUR LES FORMATIONS QUALIFIANTES

Parcours qualifiant aide-soignant et auxiliaire de puériculture : partenariat CCAS – IMT (Institut des Métiers et des Techniques) - IFSI (Institut de Formation en Soins Infirmiers)

Parcours qualifiant aide-soignant : 4 CAE en 1^{ère} année ;
3 contrats d'apprentissage en 2^{ème} année (1 suspension contrat pour congés maternité)

Parcours qualifiant auxiliaire de puériculture : 3 contrats d'apprentissage en 2^{ème} année

A l'issue du parcours, après l'obtention du diplôme et un jury de recrutement, il est proposé aux jeunes diplômés une embauche d'1 an

Formation BAPAAT (Brevet d'Aptitude Professionnelle d'Assistant Animateur Technicien) : un projet innovant et multi partenarial

Partenariat CCAS – Direction Départementale Cohésion Sociale – CooDEV' MJC Rhône-Alpes – CNFPT
CCAS : service DRH formation insertion et DAST, travail partenarial et transversal avec l'intégration d'agents de la DAST

8 Emploi Avenir recrutés sur des missions d'animation
3 Agents Animation Gérontologique et Intergénérationnelle

Formation ADVF (Assistant de Vie aux Familles) : partenariat CCAS – IMT

12 Emplois Avenir recrutés en structures petite enfance et personnes âgées

FORMATIONS POUR LES CAE

Les thématiques principales de formation sont :

prévention
connaissance de la personne âgée
connaissance du développement de l'enfant

Les personnes en contrat de droit privé représentent 4 % des départs en formation intras du CCAS.

FORMATIONS POUR LES EMPLOIS D'AVENIR

THEMATIQUE	NB DE PERSONNES
Découverte de l'environnement professionnel : Formation d'adaptation	12
Remise à niveau : Compétences clés français et/ou maths	5
Formations qualifiantes	
Titre Professionnel Assistant de Vie aux Familles	12
Titre Professionnel Agent Accompagnement Personnes Agées et Personnes Dépendantes	1
Certificat de Qualification Professionnelle Agent Machiniste Classique	1
Certificat Service de Sécurité Incendie et Assistance aux Personnes	1
Formations métiers	
Premiers Secours	20
Prévention	7
Informatique	5
CNFPT	5
Parler Bambin	6
Préparation concours entrée APU (déjà titulaire ADVF)	1
Bilan mobilité avec la Plateforme Mobilité	8

Relations tuteurs

Entretiens téléphoniques, échanges mails, rencontres physiques pour un accompagnement qualitatif au plus près des besoins

Formation auprès des tuteurs : 26 tuteurs formés en 2014

Formation de 4 jours incluant ½ journée en présence du responsable hiérarchique

Priorité est donnée aux tuteurs d'emplois d'avenir et aux nouveaux tuteurs

Suivis et bilans tout au long du contrat

- **Suivi période essai :**

contacts téléphoniques agent et responsable

- **Intégration et renouvellement Emplois Avenir, mi-parcours et fin contrats CAE :**

72 bilans avec présence CCAS : insertion, tuteur et/ou responsable de service, Mission Locale ou Pole Emploi

- **Suivi formations qualifiantes :**

Bilan avec présence CCAS : insertion, tuteur/maitre apprentissage et/ou responsable de service, organisme formation

- **Bilans en cas de difficultés particulières :** contacts téléphoniques, rencontres en présentiel

Recrutements

39 recrutements au cours de l'année 2014

Job dating le 24 juin 2014 pour la DASPE (recrutements CAE) :

- Partenariat CCAS DRH / DASPE, Pole Emploi, Mission Locale de Grenoble

- 11 personnes mobilisées : 2 Pole Emploi, 1 Mission Locale, 2 CCAS-DRH Insertion, 6 CCAS-DASPE

- 50 personnes reçues

- **12 recrutements** réalisés

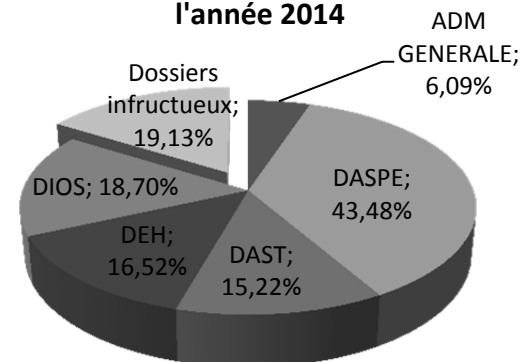
DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES - RECRUTEMENT MOBILITE

230 recrutements ont été organisés en 2014. Ils ont aboutis à 186 prises de poste, 44 ont été infructueux. En 2014, 1024 candidatures ont été reçues, suite aux annonces publiées sur différents supports pour 470 entretiens effectués.

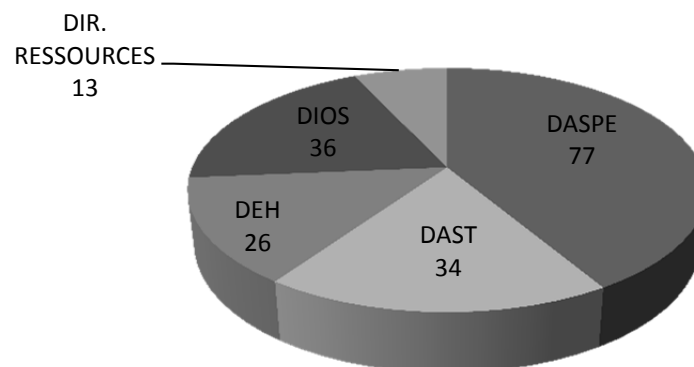
Évolution des recrutements sur 3 ans

	2012	2013 (*)	2014
Assistantes maternelles	8	3	6
Détachement	9	6	3
Mutations	12	13	14
Liste d'aptitude (après réussite concours)	13	53	15
Non titulaires en attente de concours	19	25	47
Non titulaires en attente nationalité et + de 50 ans	1	1	7
Agents bénéficiant d'une R.T.H.	0	0	0
Contractuels	3	7	5
CDI	3	4	1
Recrutement direct (mise en stage)	8	32	22
Mobilités internes (choix de l'agent)	42	53	33
Régularisations (agent tit grade <qui réussit le concours du grade du poste)	7	4	14
Total Recrutements	125	157	167
Redéploiement (réorganisation/réajustement compétences et adéquation homme/poste)	10	4	3
Reclassement pour Inaptitude Physique	4	1	0
Total redéploiement ou reclassement	14	5	3
Total Réintégrations (avec recherche de poste)	4	13	16
TOTAL	143	175	186

Répartition de l'ensemble des recrutements pour l'année 2014

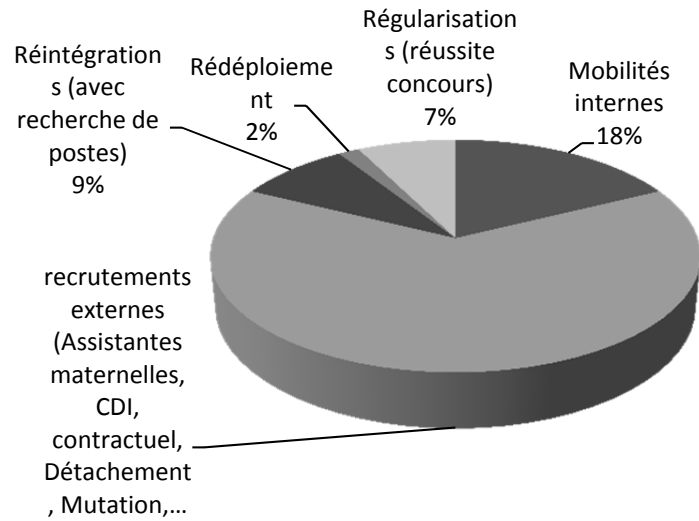


Nombres de recrutement effectif par directions sur l'année 2014

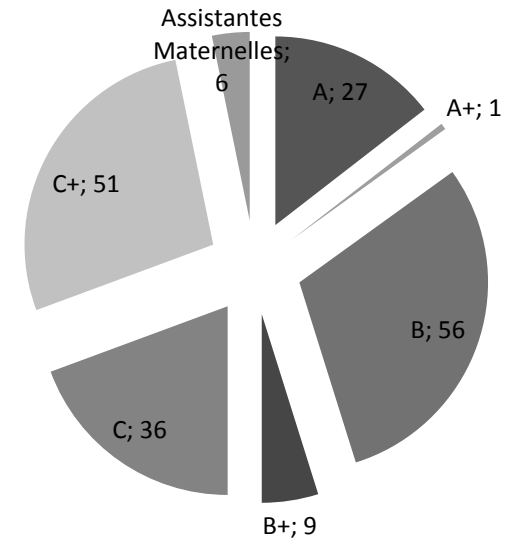


* sans les dossiers infructueux

Répartition des recrutements par modalité

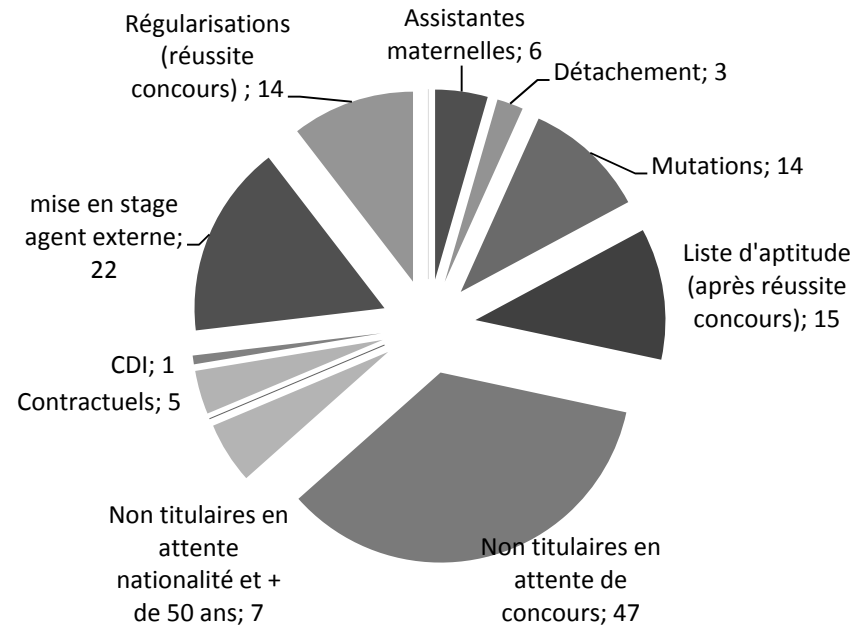


Répartition des recrutements par catégorie (A, B, C)



Analyse des recrutements (hors mobilités et réintégrations)

Répartition par modalité de recrutements hors mobilité / réintégrations



Création de postes 2014 :

Poste	Catégorie	Genre de poste	Quotité	Lieu
1 Chargé de gestion finances	B+	Permanent	100 %	70 % DAST 30 % DIOS
1 Conseiller en orientation sociale	B	Permanent	100 %	DIOS
1 Chargé de mission ADVL	B	Permanent	100 %	DIOS
1 Référent accueil	B	Permanent	100 %	DIOS
1 Responsable Interventions spécifiques	A	Permanent	100 %	DIOS
1 Accompagnateur de vie sociale	C	Non permanent	100 %	DIOS
1 Travailleur social	B	Non permanent	100 %	DIOS
1 Chargé de mission Chef de projet communication et transversalité	A	Non permanent	100 %	CCAS DIRECTION GENERALE
1 Collaborateur de Cabinet		Permanent	100 %	CCAS

Ces postes créés en Conseil d'Administration en 2014, correspondent pour la majorité à la pérennisation de postes liés à des actions financées par des « budgets action », donc sans développement du périmètre d'intervention du CCAS.

DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES – ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

Le **processus d'accompagnement individualisé**, redéploiement d'agent ou reclassement, nécessite une transversalité au sein du CCAS ainsi qu'une coordination pluridisciplinaire. La durée d'un accompagnement est souvent liée à la complexité de la situation.

Les outils et actions mis en œuvre sont importants :

- Nombreuses coordinations : gestion administrative, médecine du travail, assistante sociale, direction et chefs de service, service remplacement, service formation....
- Entretiens individuels,
- Technique de recherche d'emploi,
- Outils d'évaluation organisés auprès de prestataires extérieurs si besoin,
- Création de fiche de poste adaptée à la situation,
- Organisation d'évaluations de l'agent sur poste,
- Accompagnement sur poste

Au cours de l'année des commissions pluridisciplinaires, réunissant Directrice et Adjointe des Ressources Humaines, Recrutement mobilité, Chargé d'accompagnement individualisé, Gestionnaire administrative, Médecin de prévention, Assistante sociale du personnel, Responsable), sont organisées :

- **6** Commissions Reclassement
- **7** Commissions Redéploiement

Ces instances permettent d'étudier et de suivre les situations individuelles des agents, afin d'identifier et de mettre en œuvre l'accompagnement adéquat pour proposer une solution sur mesure et en corrélation avec les besoins de l'institution (Reclassement, redéploiement, réintégration, mobilité conseillée et/ou souhaitée)

Chaque accompagnement nécessite en moyenne entre 6 et 18 mois.

Nombre de dossiers suivis :

Nombre de dossiers suivis	2012	2013	2014	Ecart
Nombre total de dossiers	104	106	115	+ 9

On constate une augmentation en 2014 qui devrait se poursuivre. Agents, Directions, encadrants de proximité sont de plus en plus sensibilisés au regard du travail mené dans le champ de l'AQVT, de la mission handicap et du développement des compétences.

Situations accompagnées en 2014

TYPE D'ACCOMPAGNEMENT	NOMBRE D'AGENT ACCOMPAGNE
Accompagnement mobilité	32
Accompagnement au redéploiement	15
Accompagnement à la réintégration	19
Accompagnement au reclassement	9
Aménagement de poste	5
Information sans suite	7
Modification fiche de poste	6
Suivi de situations médicales	14
Accompagnement sur poste	8
TOTAL	115

**Directions concernées par
l'accompagnement individualisé :**

DASPE	39
DAST	24
DEH	28
DIOS	18
DATPRO	4
DAGCP	2
	115

Métiers des agents reclassés au titre de l'aptitude au travail

Aide-soignante	2
APU	3
Agent d'entretien	2
Infirmier	1
Agent d'accueil	1

Métiers les plus représentatifs des agents suivis :

AGENT D'ENTRETIEN	12	13.2%
SECRETAIRE	15	16.2%
INFIRMIERE	3	3.5%
EJE	5	5.5%
APU	12	13.2%
ASPA	7	8%
ASPE	7	8%
ASSISTANTE SOCIALE	1	ns
AIDE SOIGNANTE	18	19.8%
AGENT SOCIAL	4	4.5%
AGENT D'ACCUEIL	6	6.6%

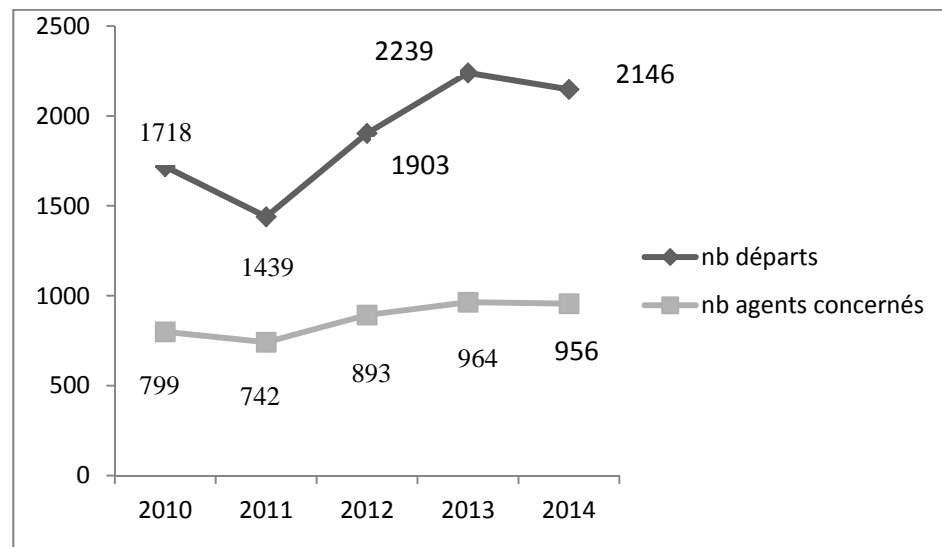
**Résultats de l'accompagnement individualisé en 2014 :
sur 115 agents accompagnés en file active**

Mobilité interne	16
Mobilités internes suite formation	7
Mobilités externes	5
Stages et accompagnement recherche d'emploi	4
Mobilité temporaire	2
Réintégrations abouties	16
TOTAL	50

DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES /SERVICE FORMATION

En 2014, le service formation (composé d'une responsable de service, une chargée de formation et une secrétaire), comptabilise 2148 départs en formation pour 956 agents du CCAS. Chaque agent ayant bénéficié en moyenne de 5.3 jours de formation. Nous notons une légère augmentation. La moyenne en 2013 était de 5 jours.

2014 est une quasi année de stabilisation au regard de 2013. La qualité du partenariat avec le CNFPT et l'optimisation des départs en formation ont permis de maintenir les départs en formation des agents du CCAS.



Sur les 2148 départs, on identifie 636 départs au CNFPT (29% en 2014 contre 20% en 2013), 497 départs en formation animées par un formateur interne (CCAS ou Ville), et 151 départs en colloque.

Sur l'ensemble des départs en formation, on peut noter 305 départs en formations individuelles réparties ainsi : 122 en formation individuelle CNFPT, 80 en prépa concours, 79 en formation intégration, 14 en remise à niveau et 10 en VAE.

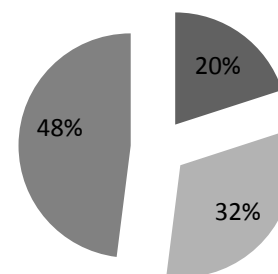
Le volume global des départs en formation correspond à 5064 jours de formation (314 jours de plus qu'en 2013) soit 34 692 heures, correspondant à 19 ETP.

La répartition des départs en formation au regard des statuts est sensiblement équivalente à celle de 2013, avec une augmentation de 3% pour les catégories A en lien avec le parcours cadre initié en 2013.

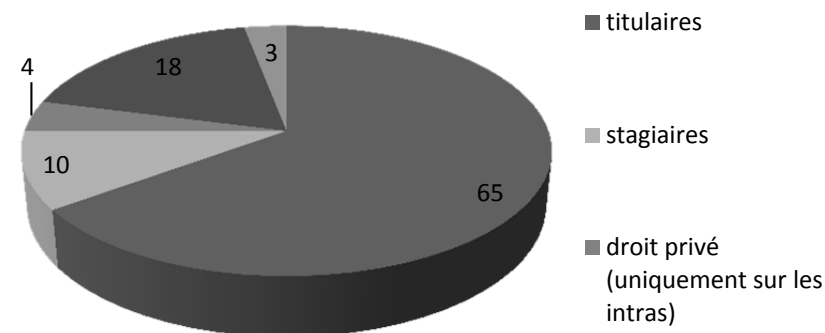
Les agents de droit privé sont comptabilisés uniquement sur les intras à ce niveau. L'effort de formation conséquent qui est fait en direction de ces agents est pris en compte dans le travail réalisé par le service insertion.

Catégorie hiérarchique

■ A. ■ B ■ C ■



Statuts des agents partis en formation en %

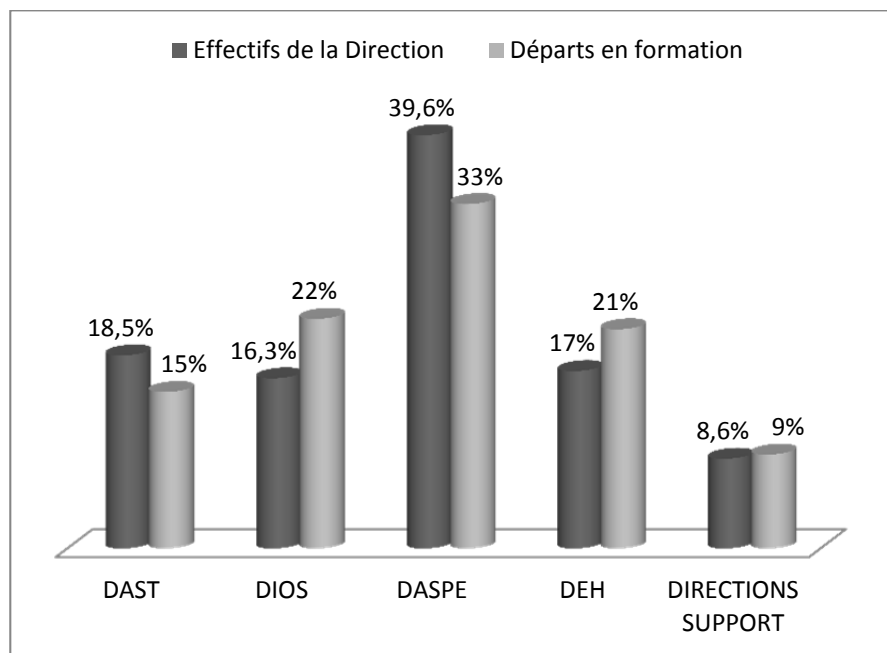


Les grandes thématiques de la formation

DOMAINE	Nbre de départs en 2013	Nbre de départs en 2014
PETITE ENFANCE	395	292
SECURITE ET PREVENTION	330	393
INFORMATIQUE	295	351
COLLOQUE	235	151
MANAGEMENT	199	273
REPERES OUTILS PROFESSIONNELS	161	114
EVOLUTION PROFESSIONNELLE	151	218
RESTAURATION	124	2
RESSOURCES HUMAINES	80	102
ACTION SOCIALE	146	198
TECHNIQUE	54	42
INSERTION DEVELOPPEMENT SOCIAL	50	0
JURIDIQUE	12	4
FINANCES	7	8
TOTAL	2239	2148

La majorité des départs est concentrée sur

Thématique petite enfance	Nombre de départs
PARENTALITE	161
ACCUEIL DES ENFANTS EN DIFFICULTES	67
EVEIL CULTUREL ARTISTIQUE	54
Thématique personnes âgées	Nombre de départs
GERONTOLOGIE	162
Thématique sécurité et prévention	Nombre de départs
SECURITE INCENDIE	281
PREMIERS SECOURS	79
PREVENTION	33
Thématique management	Nombre de départs
ORGANISATION DU TRAVAIL	110
PROJET DE SERVICE	81
MANAGEMENT EQUIPE	43
INITIATION AU MANAGEMENT	41



Thématique évolution professionnelle	Nombre de départs
CONCOURS ET EXAMEN	80
FORMATION INTEGRATION	79
DIPLÔME *	15
REMISE A NIVEAU	14
VAE	10
STAGE	3

* Demandes étudiées par la commission formation, constituée de façon paritaire

Thématique informatique	Nombre de départs
LOGICIELS METIERS	135
BUREAUTIQUE	128
INITIATION INFORMATIQUE	18

En 2014, nous observons une légère baisse des formations informatiques notamment sur les initiations. 30 départs en 2013 pour 18 en 2014. Cette baisse s'explique par l'effort de formation des années précédentes et par voie de conséquence du moindre besoin aujourd'hui des agents.

La réalité des besoins évolue et la tendance actuelle est de pouvoir satisfaire les demandes nouvelles en matière d'accompagnement des services.

Eléments budgétaires :

Montant des dépenses 2014 du budget formation : 192 362€

Formations professionnelles collectives	101 078€
Formations professionnelles individuelles	41 457€
Analyses des pratiques et supervisions (dont 14 190€ sur budgets annexes)	42 134€
Colloques (hors frais de déplacements)	7 693€

A ces dépenses de formations viennent s'ajouter des coûts connexes tels que :

- La cotisation CNFPT : 262 000€
- Le montant des frais de salaire pour les agents en formation
- Le montant des frais de remplacements pour les agents en formation remplacés.

POLE PREVENTION SANTE SOCIAL

➤ Le Service Social du Personnel

Le Service Social du Personnel a pour mission d'accueillir tous les agents quel que soit leur grade, leur statut, leur fonction. En 2014, il a accompagné 165 agents, pour des problématiques diverses, soit professionnelles, soit personnelles.

La problématique la plus importante exprimée par les agents est d'ordre financier, suivie par la problématique concernant le logement.

Le Service social, outre son action individuelle auprès des agents, assure une Formation collective « Préparation à la Retraite » pour un groupe d'une vingtaine de personnes, durant 3 jours, et où interviennent différents professionnels abordant les sujets en lien avec l'avancée en âge.

➤ Le Service de Médecine Préventive et Professionnelle

Comme chaque année, le service de médecine préventive a eu pour principale activité la réalisation des visites médicales (embauche systématique, reprise, demande de l'intéressé, de l'employeur, du médecin de prévention...) et des vaccinations (obligatoires ou conseillées).

555 visites médicales ont été effectuées (652 personnes convoquées), 123 personnes ont été vaccinées dont 77 contre la grippe.

On constate un nombre croissant d'inaptitudes et une complexification des situations individuelles.

La période dite de tiers temps a notamment permis la participation à différentes commissions (AT – CHS – reclassement – redéploiement...), la réalisation de quelques études de poste, la mise en place, en collaboration avec le médecin de crèche, de mesures de décontamination dans plusieurs équipements petite enfance suite à des cas de gale avérés.

➤ Le Service de Prévention des Risques Professionnels

La **prévention des risques professionnels** recouvre l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité du personnel, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail. Au-delà de l'obligation réglementaire (selon le décret n°85-603 du 10 juin 1985 modifié et du code du travail), la mise en place d'une démarche de prévention répond à différents enjeux humain, managérial, juridique et économique pour l'ensemble du CCAS.

Les **activités du service PRP sont multiples** allant des conseils en terme de prévention des risques en passant par l'animation de formations prévention tels que celles à la Prévention des Risques liés à l'Activité Physique - PRAP et l'organisation des formations de Sauveteur Secouriste du Travail – SST (« secourisme adapté métier »), incendie (manipulation des extincteurs, techniques d'évacuation Système Sécurité Incendie - SSI, formations des responsables d'équipements...), habilitation électrique, assistants de prévention, protocole de nettoyage... De plus, le service propose son expertise en termes de santé et sécurité au travail pour l'ensemble du personnel du CCAS.

Il anime des groupe de travail et les visites en lien avec le CHSCT et l'ACFI, ainsi que le suivi des accidents et des maladies professionnelles, et des fiches de registres Santé et Sécurité au Travail, afin d'améliorer la prévention des risques (*cf. pages formations prévention de Repères 2014 pour des données chiffrées ainsi que les ordres du jour des CHS de 2014 et les données agents RH*).

En 2014, un **état des lieux** a été réalisé sur la base d'environ 80 visites d'équipements (soient environ 35 structures différentes : EAJE, RAM, MDH, EHPAD, EHPA, Centres d'hébergement d'urgence, service du siège du CCAS, EPA, SSPA, SSIAD...) à l'occasion de rencontres ou réunions sur divers projets : études de poste, suivis de travaux, fiches de registres SST, conseils, gestions de crises, etc....

Cet état des lieux a été présenté en Comité de Direction en avril 2014 puis en CHS en septembre 2014, il en découle comme **un objectif prioritaire : la conformité réglementaire**.

En conséquence, un **plan d'actions de prévention des risques professionnels du CCAS** a été proposé et validé fin 2014.

Ses principaux objectifs sont :

- la mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DU) et donc des Évaluations des Risques Professionnelles (EvRP) ;
- l'établissement, la communication et le suivi d'un plan d'actions de prévention des risques professionnels ;
- la formation des Assistants de Prévention (ex ACMO) c'est -à-dire les responsables d'équipements / services au CCAS ;
- la nomination d'un Agent Chargé de la Fonction d'Inspection (ACFI) ;
- le suivi des accidents et des maladies professionnelles.

L'évaluation des risques professionnels (EvRP) s'inscrit dans le cadre de la responsabilité de l'autorité territoriale, qui a l'obligation d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des travailleurs de son établissement. A tous égards, **l'évaluation des risques apparaît comme un élément clé de cette démarche**. Elle englobe des actions d'identification et de hiérarchisation des risques ainsi que la mise en place et le suivi d'actions de prévention.

Outre la réponse à une exigence réglementaire qui s'est trouvée renforcée en 2002 puis 2013 (Circulaire ministérielle du 26 mai 2013), **l'évaluation des risques professionnels constitue l'un des principaux leviers de l'amélioration des conditions de travail**.

Compte administratif 2014

➤ Dépenses d'investissement :

3 178 284 €

➤ Dépenses de fonctionnement :

71 459 221 €

dont 51 621 052 €
de frais de personnel



08

DIRECTION DES FINANCES GESTION SIT



LA DIRECTION FINANCES GESTION SIT se compose de 12 agents, soit 12 Équivalents Temps Plein suite à sa réorganisation (direction, secrétariat de direction, équipe comptable, équipe SIT, adjointe de direction gestion prospective masse salariale, adjointe de direction chargée de missions spécifiques, cellule de gestion services ressources). Elle accueille un emploi d'avenir chargé de gestion ainsi qu'une apprentie en Bac Pro Gestion-Administration.

Sa mission fondamentale consiste à accompagner financièrement, dans le respect des règles de la comptabilité publique, les directions d'action sociale dans la mise en œuvre des orientations du Conseil d'administration du CCAS.

La Direction des Finances

Tendances 2014

L'année 2014 a connu des ajustements en matière organisationnelle mais a surtout été l'occasion de poursuivre ou de lancer de nombreux chantiers opérationnels.

Ajustements de l'organisation de la Direction des finances Gestion systèmes d'informations et de télécommunications (SIT) : à l'occasion d'une mutation professionnelle et pour permettre de dédier davantage de ressources à l'analyse de gestion, le poste de coordonnateur comptable est réorienté pour prendre en charge des missions de contrôle de gestion et répondre aux attentes des directions d'action sociale. Ce poste quitte le périmètre du pôle comptable. Le pôle comptable est recentré sur les trois agents de l'équipe dont les profils continuent d'allier un tronc commun de missions partagées et des missions spécifiques, propres à chaque poste.

Implication dans le dispositif des emplois d'avenir : suite à l'expérience non concluante d'accueil d'un emploi d'avenir agent comptable rattaché au pôle comptable, la Direction a néanmoins souhaité poursuivre son implication dans la politique d'insertion menée par le CCAS mais dans une nouvelle configuration. Le choix a été retenu de renforcer la cellule de gestion au service des directions ressources en accueillant un nouvel agent en emploi d'avenir. Dédié à des missions essentiellement d'enregistrement des factures et d'alimentation de tableaux de suivi d'activité (consommation d'énergies pour la DATPRO), cet emploi d'avenir a rejoint l'équipe le 6 juin. Cette personne permet à sa tutrice, chargée de gestion, de dégager du temps sur des missions plus complexes de conseil, d'appui et d'optimisation aux services ressources et aux fournisseurs. Par ailleurs, un poste d'apprenti préparant un bac professionnel est proposé depuis plusieurs années ; il est maintenant placé sous le tutorat de la secrétaire de direction et est positionné sur des missions de secrétaire comptable.

Renforcement du chantier de la dématérialisation financière : suite au passage au nouveau protocole d'échanges informatiques avec le comptable public (PES version 2) abouti le 10 février 2014, l'équipe projet mobilisée sur ce chantier est restée active et a concentré toute son énergie sur la **poursuite de la dématérialisation de la chaîne comptable et financière**. Ce travail s'est poursuivi en étroite collaboration avec le comptable public notamment sur l'adoption d'une charte de nommage des pièces jointes aux mandats et titres. Il vise à faciliter le travail de réception et de contrôle exercé par le comptable public. Il s'est également centré sur la **recherche d'une solution de dématérialisation des quelques 16 500 factures traitées annuellement par le CCAS**. Suite à l'expérimentation non concluante menée en 2013 et aux retours d'expérience d'autres collectivités, le choix d'un progiciel de dématérialisation automatique, compatible avec les matériels déjà acquis, a été effectué. Pour mener à bien ce projet, plusieurs étapes d'appropriation de ce nouvel outil ont été privilégiées : démonstration, formation collective des chargés de gestion comme des secrétaires d'équipement et services, mise en place grâce à l'assistance d'un référent métier dédié à la solution informatique. L'outil DEMABOX devrait entrer en production en mars 2015.

Rédaction du règlement financier et actualisation des procédures comptables : la mise en place du règlement financier du CCAS est une demande expresse de la Direction générale depuis plusieurs années. Concrètement, ce chantier a débuté dès l'automne 2013 par l'établissement d'un sommaire à partir d'exemples de règlements financiers départementaux et régionaux par l'adjointe de direction en charge de missions spécifiques. Ce travail de délimitation des points à aborder s'est appuyé dès la fin janvier 2014 sur la contribution d'un stagiaire en sciences politiques niveau Master. Il a poursuivi sa mission de rédaction et de structuration du règlement financier sur quatre mois avec des points d'étape et des relectures hebdomadaires par un comité de lecture l'associant à la directrice des finances, au coordonnateur comptable ainsi qu'à l'adjointe de direction en charge de missions spécifiques. Ce travail a fait l'objet de relectures successives par les chargés de gestion et les adjoints de gestion de l'été à la fin 2014. Le règlement financier fera l'objet d'une mise en ligne sur l'intranet du CCAS et d'une appropriation tout au long de l'année 2015. Il a été complété par une mission de rédaction des procédures internes au pôle comptable en cours de finalisation.

Poursuite de la collaboration fructueuse avec la Direction du contrôle de gestion de la Ville, à la faveur d'une analyse financière des structures associatives petite enfance suivies par le CCAS. Après l'étude sur le coût de la restauration en établissements personnes âgées du CCAS menée de septembre 2012 à avril 2014, et sur demande des élus de la Ville et du CCAS, une nouvelle collaboration a été mise en place afin d'établir un diagnostic financier précis de la situation des cinq structures petite enfance soutenues par la Ville et son CCAS. À nouveau, la Direction du contrôle de gestion de la Ville s'est positionnée pour réaliser l'étude par le biais de son apprenti en Master 2. L'étude a débuté en août 2014 et se poursuit au cours du premier semestre 2015. Elle devrait se traduire par le partage des analyses de gestion réalisées avec les responsables des structures concernées.

Refonte de la formation aux utilisateurs ASTRE (secrétaires comptables) : cette formation est dispensée par un agent dédié du pôle comptable afin de s'adapter au mieux aux attentes des utilisateurs. Fort des retours des agents formés, le service formation auprès de la DRH a sollicité le pôle comptable pour compléter et simplifier les supports de formation et revoir les modalités d'organisation de cette formation. Précédemment concentrée sur une journée, elle se déploie désormais sur deux matinées et se concentre davantage sur des exemples et des exercices adaptés à chacun. Le but étant que les stagiaires quittent la formation en sachant consulter leurs lignes de crédit, réaliser un bon de commande et liquider une facture. Ce chantier a mobilisé l'ensemble de l'équipe comptable de février à mars 2014. Le résultat est concluant pour les nouveaux stagiaires.

Structuration des serveurs dédiés aux données CCAS en lien avec le service Systèmes d'information de la Direction Moyens d'Information de la Ville : afin de pallier au manque de place chronique sur les espaces serveurs réservés à la Direction, un travail de restructuration de l'arborescence réseaux du CCAS a débuté en lien avec la correspondante dédiée du service Systèmes d'information de la Ville. Il s'appuie sur le plan d'organisation adopté à la Direction des finances de la Ville et vise à servir d'exemple pour la restructuration de l'ensemble des données conservées au CCAS. Concrètement, il repose essentiellement sur l'implication de la secrétaire de Direction, doit refléter l'organisation actuelle de la Direction et nécessite une réflexion préalable sur les outils et niveaux de partage d'information à avoir.

Statistiques sur l'activité de la Direction des Finances

	2011	2012	2013	2014	Évolution 2013/2014
Mandats émis	18 975	20 286	22 175	21 285	-4.0 %
Engagements de dépenses réalisés	9 719	10 152	10 770	11 120	3.2%
Déplacements budgétaires	685	873	993	902	-9.2 %
Titres de recettes émis	4 332	2 740	3 037	3 129	3.0 %
Factures fournisseurs enregistrées	14 109	15 739	16 469	15 622	-5.1 %
Délai moyen de mandatement en jours	32,39	29,57	25,92	23,7	-8.6 %

Pour mémoire le délai de mandatement pour la collectivité est de 20 jours depuis le 1^{er} juillet 2010.

Factures adressées aux usagers	2010	2011	2012	2013	2014	Évolution 2013/2014	Taux prélevés 2014
Petite enfance *	20 739	21 861	22 371	21 438	21 920	2.2%	42,1%
Personnes âgées *	11 383	10 633	9 974	10 018	9 961	-0.6%	43.1%

* NB : factures réalisées par la Direction des finances, hors factures de la Restauration à domicile et de l'EHPAD Narvik établies directement dans les services en question.

La diminution du nombre de mandats est directement liée à celle des **factures**. Elle s'explique par une activité bien moindre en matière d'hébergement hôtelier et d'investissement. Par contre, le nombre d'engagements poursuit son augmentation conformément à l'obligation légale en la matière. Cette hausse devrait se poursuivre pour faciliter le traitement dématérialisé des factures.

L'augmentation du nombre de titres s'explique par des régularisations d'aide sociale légale à l'hébergement et le développement de la halte répit, activité inexistante en 2013.

L'amélioration du délai de mandatement se poursuit et repose sur le traitement des factures par les Cellules de gestion des Directions du CCAS, dès leur arrivée.

L'augmentation du nombre de factures du secteur petite enfance s'explique par le développement de l'activité avec l'ouverture de l'EAJE Vieux Temple à la rentrée 2013.

La stabilité du nombre de factures du secteur personnes âgées provient du maintien de l'activité sur le secteur.

Le Service Système d'Information et Télécommunications

Ce service d'appui des directions du CCAS a assuré en 2014 l'accompagnement technique des développements suivants :

Finances :

- Mise en œuvre de DEMABOX pour **la dématérialisation des factures**

Ressources Humaines :

- Migration du logiciel de commande du classeur rotatif Rapid Acces vers G'DOC pour un meilleur fonctionnement de l'outil et du classement
- Projet de mise en œuvre d'un logiciel pour **la gestion du temps de travail** (OCTIME)

DIOS :

- Projet de développement d'un logiciel pour la Plateforme d'inclusion financière (PIF), pour une meilleure gestion de ses prestations.
- Projet de développement d'un logiciel pour les Aides sociales facultatives et les Aides aux vacances
- Expérimentation de solutions de mobilité pour l'Equipe Spécialisée Alzheimer (Memorialis) et les SSIAD (Mobisoins) : cf. gestion des planning, des transmissions, etc..

Communication :

- Mise en service de trois écrans à affichage dynamique supplémentaires (MDH Bajatière, Baladins, Premol)

Postes de travail :

- Migration des postes de travail sous Windows XP vers **Windows 7**
- Remplacement des copieurs multifonctions Kyocera (59) par des machines Xerox (5330 & 3315) **avec système de numérisation des documents et gestion des consommations**

Réseau :

- Raccordement au **réseau Fibre Optique** VdG : MDH Teisseire
- Fin de migration du réseau chez Completel

Formation :

- Voir détail des formations et accompagnements réalisés en collaboration avec le service formation dans la partie DRH

Statistiques sur l'activité du Service Système d'Information et Télécommunications

Inventaire du parc informatique	Achats 2013	Nbre au 31/12/2013	Achats 2014	Nbre au 31/12/2014
Micro-ordinateurs	80	454	147	481
Imprimantes	26	163	36	164
Portables	6	46	9	50
Scanners	6	14	3	17
Tablettes	19	19	4	23
Multifonctions	16	26	18	44

09

DIRECTION DES AFFAIRES TECHNIQUES ET DES PROGRAMMES



**LA DIRECTION
DES AFFAIRES TECHNIQUES ET
DES PROGRAMMES,**
en charge de la maintenance du
patrimoine bâti du CCAS.
Elle s'appuie sur ses équipes
techniques et administratives,
composées de 21 agents
soit 17 ETP.

LE SERVICE TECHNIQUE

Deux équipes composent le Service Technique, placées sous la responsabilité du chef d'atelier :

- **L'équipe « maintenance des bâtiments »** mobilise 7 agents polyvalents (7 ETP), renforcée par un CAE et un emploi d'avenir, chargés de la maintenance et de l'entretien du patrimoine du CCAS. Leurs compétences sont variées puisqu'ils interviennent dans les domaines de l'électricité, de la plomberie, de l'électro-ménager ou encore de la mécanique automobile. A leur tête, le chef d'atelier est chargé de l'organisation des quelques 8 000 interventions annuelles.
- **L'équipe « nettoyage des locaux »** est composée de 4 agents (3.5 ETP). Elle est basée au siège du CCAS et assure le nettoyage des locaux du siège et des bureaux annexes du 123 (4 231 m²), mais aussi le nettoyage des 10 véhicules de prêt.

La sécurité est un point sur lequel le Services Technique est particulièrement vigilants en lien avec les chefs de service et les directeurs d'établissement et le Service Prévention des Risques Professionnels. Un poste dédié à cette fonction permet d'assurer le suivi des contrôles réglementaires, l'organisation des commissions de sécurité ou encore les mises aux normes nécessaires.

Le coordonnateur hygiène et sureté est le référent technique des 200 agents d'entretien répartis dans les équipements : choix des produits et utilisation, hygiène et sécurité, techniques de nettoyage, formation du personnel..., mais aussi chargé du suivi des contrats de surveillance des équipements sous alarme.

Le responsable du Service Technique est l'adjoint du Directeur de la Direction des Affaires Techniques et des Programmes. Il est responsable des relations avec les entreprises et du suivi des chantiers en tant que maître d'ouvrage. Son rôle est également de gérer les moyens humains et financiers de son service.

BILAN DES OPERATIONS ET TRAVAUX 2014

1- Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant Vigny Musset

Aménagement d'une crèche de 66 places dans un local de 380 m² acheté par le CCAS situé 5, rue Guy Môquet. Cet EAJE permettra de reloger l'équipe de la crèche la Bruyère, (incendiée à l'été 2013), qui occupe provisoirement les locaux de l'ex-école des Charmes.

Maîtrise d'œuvre : cabinet Berne

Montant de l'opération : 1 100 000 €

Début des travaux été 2014 – fin des travaux mai 2015

2- Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant Milles Pattes

Réaménagement et extension de la crèche située dans le bâtiment de la MDH Chorier-Berriat pour une capacité d'accueil de 40 enfants. Des locaux disponibles suite au départ des services du CG38 permettront après ce réaménagement d'accueillir l'unité les Arpenteurs actuellement basée au sous-sol du bâtiment.

Maîtrise d'œuvre : Ville de Grenoble / STB

Montant de l'opération : 700 000 €

Début des travaux prévu deuxième semestre 2015 – fin des travaux avril 2016

3- Maison Des Habitants Chorier-Berriat

Dans la continuité des regroupements CCAS/Antenne déjà réalisés aux MDH secteur 3 et secteur 6, réaménagement de l'accueil de la MDH Chorier Berriat pour accueillir les bureaux publics de l'Antenne mairie du secteur 1.

Maîtrise d'œuvre : cabinet Design Architecture

Montant de l'opération : 180 000 €

Début des travaux février 2014 – livraison septembre 2014

4- Maison Des Habitants Abbaye

Regroupement des accueils CCAS, bureaux publics de l'Antenne mairie secteur 5 et MJC. Création d'un « espace jeunes » au RDC. Transformation de l'Espace Personnes Agées en restaurant associatif (« Clap 5 »). Amélioration des liaisons internes et de la sécurité du bâtiment en créant un seul Etablissement Recevant du Public (au lieu de 5 ERP actuellement). L'année 2014 consacrée aux missions préparatoires.

Maîtrise d'œuvre : cabinet Design Architecture
Montant de l'opération : 950 000 €
Début des travaux mars 2015 – fin des travaux février 2016

5- Etablissement d'Hébergement Personnes Agées Le Lac

Rénovation du réfectoire et de la cuisine de réchauffage. Création d'une entrée et d'un accueil côté place du marché de la Villeneuve. L'année 2014 a été consacrée aux missions préparatoires.

Maîtrise d'œuvre : Ville de Grenoble / STB
Montant de l'opération : 1 300 000 €
Début des travaux décembre 2015- fin des travaux décembre 2016

6- Etablissement d'Hébergement Personnes Agées Dépendantes Lucie Pellat

Extension du réfectoire, création d'une cuisine de préparation sous maîtrise d'ouvrage OPAC 38. Cuisine provisoire réalisée préalablement sous maîtrise d'ouvrage CCAS, afin d'accueillir les résidents pendant les travaux (montant 150 000 € ouverture septembre 2014).

Maîtrise d'œuvre : cabinet Berne
*Montant de l'opération : 1 300 000 € **financement OPAC38***
Début des travaux septembre 2014 / fin des travaux juillet 2015

7- Service Social Personnes Agées Bobillot

Nécessité pour l'équipe du Service Social Personnes Agées du secteur 2 de quitter le bâtiment situé rue de la Poste, lequel sera mis en vente par la Ville de Grenoble. Transfert dans le bâtiment rue Bobillot après réaménagement de la salle de réunion. L'année 2014 a été consacrée aux missions préparatoires.

Maîtrise d'œuvre : Ville de Grenoble / STB
Montant de l'opération : 160 000 €
Début des travaux avril 2015 – fin des travaux juin 2016

8- Centre d'accueil de Jour les Alpins

Modification de l'entrée du public qui se fera côté rue des Alpins après mise en place d'un préau, création de deux bureaux côté ancienne entrée. L'année 2014 a été consacrée aux missions préparatoires.

Maîtrise d'œuvre : cabinet Design Architecture

Montant de l'opération : 130 000 €

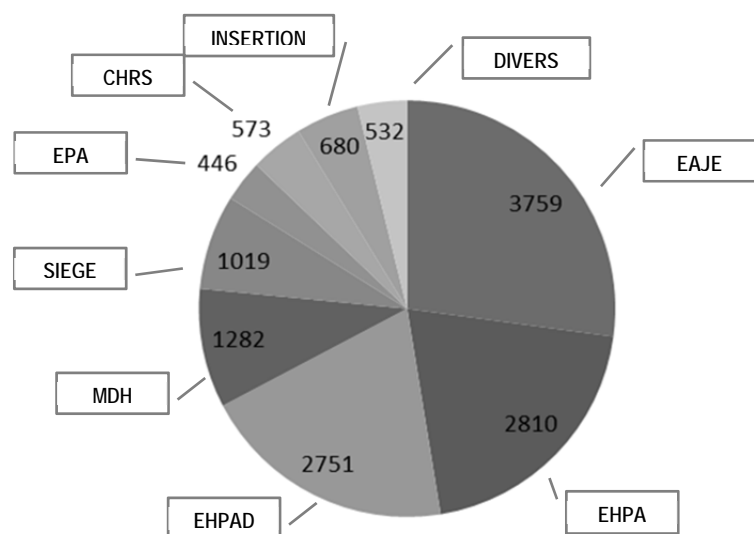
Début des travaux mai 2015- fin des travaux juillet 2015

PROJETS A L'ETUDE

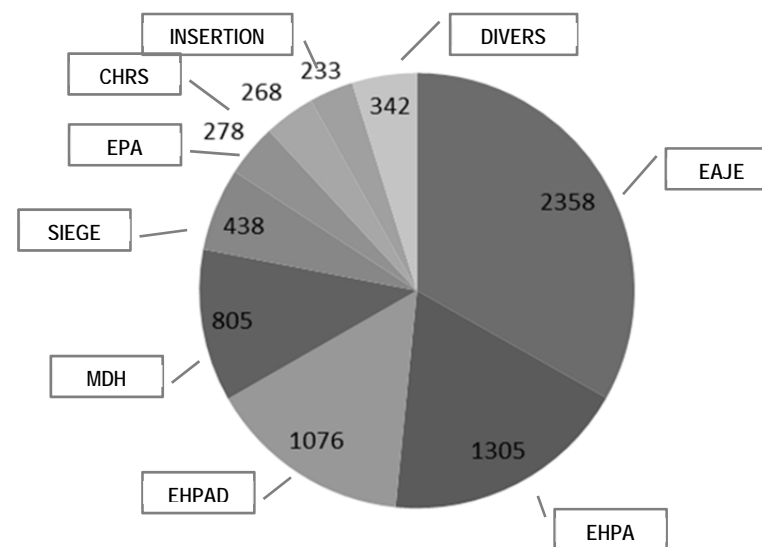
- EAJE sur ZAC Presqu'île : 500 m², budget prévisionnel 1 500 000 € en VEFA avec Eiffage Immobilier, ouverture programmée en 2019.
- EAJE sur ZAC Châtelet : 600 m², budget prévisionnel 1 700 000 € en VEFA avec promoteur à désigner, ouverture programmée en 2018.
- Transformation de la Boussole (Centre d'Hébergement dit de stabilisation) en EAJE : étude faisabilité par cabinet Amplitude.
- Elaboration d'une stratégie patrimoniale pour les foyers logements (EHPA) et les EHPAD compte tenu du mauvais état de ces bâtiments et des investissements nécessaires à court terme (sécurité, accessibilité, réseaux...). Travail en lien avec ACTIS.

Répartition des interventions des agents du Service Technique (en heure et nombre) par type d'équipement :

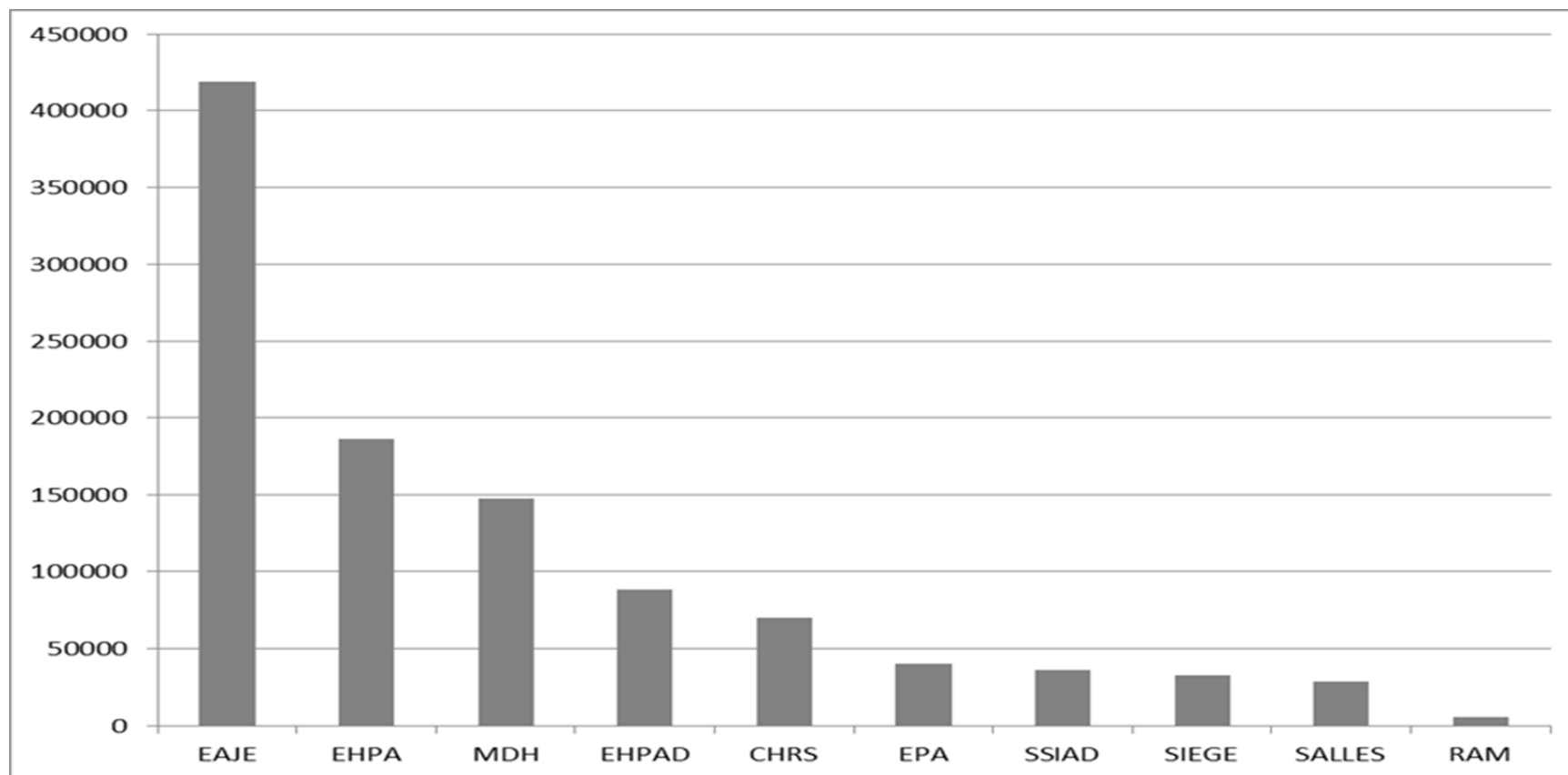
Temps en heure



Nombre d'interventions



Répartition des interventions à l'entreprise, par type d'équipement (en €) :



10

DIRECTION DE L'ADMINISTRATION GENERALE ET DE LA COMMANDE PUBLIQUE

**DIRECTION DE L'ADMINISTRATION
GENERALE ET DE LA COMMANDE PUBLIQUE
(DAGCP)**

**13,8 ETP - soit 16 agents
dont 1 en emploi d'avenir et 1 en CUI-CAE**

- **Service Juridique (Questure – Affaires juridiques – Assurances, contrats, conventions, patrimoine)**
- **Service de la Commande Publique**
- **Service Accueil - Standard – Courrier - Reprographie**

TENDANCES 2014

Les faits marquants de la Direction de l'Administration Générale et de la Commande Publique :

- La mise en place du nouveau Conseil d'Administration à la suite des élections municipales des 23 et 30 mars.
- La consolidation du Service de la Commande Publique avec le recrutement du chef de service à compter du 1^{er} janvier.
- Le développement de nouvelles missions liées au courrier (courses urgentes – livraisons spécifiques).
- L'optimisation de l'organisation fonctionnelle des élections de domicile.

SERVICE JURIDIQUE

Questure

Le conseil d'administration

Nombre de délibérations examinées en Conseil d'Administration de 2012 à 2014 :

- Année 2012 = 288
- Année 2013 = 247
- Année 2014 = 240

Le personnel : 2,5 ETP

1 ETP : Assistante de Direction

0,5 ETP : Attachée

1 ETP : Rédacteur

Thèmes évoqués - points d'information / débat traités au cours des séances du Conseil :

JANVIER	<ul style="list-style-type: none"> • Salon de coiffure solidaire 	SEPTEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan social du CCAS 2013
FEVRIER	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan du Plan d'actions 2009-2014 • Etat des subventions Ville aux associations 2013 • Emplois d'avenir : point d'étape 	OCTOBRE	<ul style="list-style-type: none"> • BP 2015 – Propositions des budgets annexes pour transmission aux organismes tarificateurs (EHPAD, CHRS, EHPA, SSIAD)
MAI	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de l'Analyse des Besoins Sociaux (remise de l'ABS 2013) 	NOVEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Débat d'orientations budgétaires 2015 • Dispositif hivernal
JUIN	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'activité du CCAS – Repères 2013 • Compte administratif du CCAS 2013 	DECEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux en cours et à venir au CCAS • Préparation de l'Analyse des Besoins Sociaux 2015 • Poursuite du débat d'orientations budgétaires 2015

Affaires juridiques

Depuis sa création en juin 2012, le poste de coordonnateur des affaires juridiques et gestionnaire des marchés publics a traité 119 dossiers liés à l'activité d'assistance, conseil et analyse juridiques auprès de l'ensemble des directions (hors RH), de leurs services et établissements du CCAS. Afin de mener à bien sa mission, il travaille en lien avec les différents services ressource en matière juridique et assiste le service questure lors de la mise en œuvre des projets de délibération.

	2012	2013	2014
Nombre de dossiers	26	44	49



” En 2014,

le coordonnateur a notamment contribué à l'installation du nouveau Conseil d'Administration suite aux élections municipales.

Assurances, contrats, conventions, patrimoine

Les assurances

SINISTRES	2012	2013	2014
Dommages aux biens :	21	18	21
sur le secteur Etablissement d'Hébergement	3	6	4
sur le secteur Petite Enfance	7	4	5
sur le secteur Action Sociale Territorialisée	4	5	9
sur le secteur Intervention et Observation Sociales	0	0	1
sur le secteur Administration	6	3	2
Sans suite (non présentés à l'assurance)	6	13	15
Flotte automobile	15	18	14
Responsabilité Civile	45	42	38
TOTAL SINISTRES	81	91	73

Marchés des assurances :

Relance des quatre lots des marchés d'assurances du CCAS en septembre 2014 : dommages aux biens, responsabilité civile, flotte automobile et risques statutaires pour les années 2015-2018 pour une date d'effet des contrats au 1^{er} janvier 2015.

Le patrimoine

Gestion	Location	Occupation du domaine public	Acquisition	Contrats	Copropriétés
Travail sur la mise à jour du patrimoine dans la perspective d'une gestion future via le logiciel GIMA.	Convention d'occupation temporaire de 5 appartements / logements de fonctions instituteurs auprès de la Ville de Grenoble afin d'apporter des solutions d'hébergement supplémentaires aux actions d'insertion en vue de la résorption de l'habitat précaire de ménages en difficulté sociale	Convention d'occupation du domaine public pour les jardins partagés sur le secteur de l'Abbaye	Acquisition du 5 et 9 rue Guy Môquet (futur EAJE Vigny Musset). Relais avec l'Etude notariale pour signature de l'acte en mars 2014.	Conclusions ou transferts (Ville/CCAS) de contrats eau/gaz/électricité avec demande de révision de puissance le cas échéant.	Echanges avec les bailleurs sociaux, syndicats de copropriétés autour de problématiques diverses (assurances, charges de copropriété...)
	Bail 49 rue Revol conclu avec Grenoble Habitat dans le cadre du dispositif d'appartements dans le diffus mené par le CHRS Henri Tarze				

Contrats / Conventions

Procédure	Contrats de prestation	Conventions de mise à disposition
Elaboration d'une note de service portant sur la procédure relative aux conventions de mise à disposition de locaux CCAS ainsi qu'à la conclusion des contrats de prestation	Environ 37 projets soumis pour conseils et analyse – 73 contrats signés en 2014	Environ 25 projets soumis pour conseils et analyse - 15 conventions de mise à disposition de locaux signées en 2014

SERVICE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

Passation des marchés

Le personnel : 3,5 ETP

1 ETP : Chef de service
0,5 ETP : Attachée
2 ETP : Rédacteur

	2012	2013	2014	
Nombre total de marchés passés, dont :	64	62	70	
- marchés de fournitures	15	19	9	- 6 marchés < 90 000 € (Matériel de puériculture, électroménager, colis de Noël ...) - 3 entre 90 000 et 200 000 €(Mobilier petite enfance)
- marchés de travaux	26	16	30	- 30 marchés entre 90 000 et 4 999 999 € (Travaux Cuisine provisoire Lucie Pellat, travaux accueil mutualisé MDH Chorier Berriat, travaux crèche Vigny Musset ..)
- marchés de services	23	27	31	- 27 marchés < 90 000€(AMO Assurances, maîtrise d'œuvre, transport Massacan) - 4 > 200 000 €(Marché Assurances)

Les grandes étapes de la passation des marchés :

- élaboration du cahier des charges en collaboration avec les Directions concernées,
- élaboration des pièces administratives et de la publicité,
- dématérialisation des dossiers de consultation des entreprises (DCE),
- réponses aux questions des candidats,
- analyse des candidatures et des offres,
- signature des marchés et envoi des lettres de rejet et des notifications



Suivi de l'exécution des marchés

Le service de la Commande Publique suit plus de 90 contrats en continu :

- une 30aine de marchés en fournitures (alimentation, fourniture de papier, fournitures de bureau, jeux et jouets, véhicules frigorifiques etc.)
- une 60aine de marchés en services (informatique, blanchisserie, téléphonie, entretien espaces verts, maîtrise d'œuvre, intérim médical etc.)
- 6 marchés en travaux en continu plus une opération : EAJE Vieux Temple.

L'exécution des marchés comprend :

- suivi des reconductions de marchés,
- passation d'avenants,
- réception des marchés,
- suivi financier des marchés (exemplaires uniques, sous-traitance, révisions de prix, création des marchés sous Astre, suivi des seuils des marchés, etc.)
- informations aux services utilisateurs (info CCASSIOPEE).

Activité Achats

La délégation de certains achats en investissement aux services et équipements est en place depuis 2013, le service de la Commande Publique apportant son assistance chaque fois que cela est nécessaire.

L'achat en investissement consiste à :

- rappeler le service pour savoir si l'achat est toujours d'actualité et préciser le besoin
- chercher dans un marché existant ou à l'UGAP le bon produit ou demander 3 devis
- faire le bon de commande et le transmettre au fournisseur
- renseigner le tableau de bord "BP de l'année en cours"
- valider le service fait au moment de la facture / suivre les SAV

Nombre de commandes effectuées		
2012	2013	2014
703	360	287

Les demandes d'achats imprévus :

- suite au déclassement d'un bien par le service technique
- suite à un besoin survenu en cours d'exercice

Pour une ouverture d'équipement, les achats en investissement sont effectués dans le cadre d'une opération. Ils nécessitent des rencontres avec le responsable de l'équipement, la définition des besoins, la passation d'un marché puis la gestion des commandes et des livraisons.



SERVICE ACCUEIL – STANDARD – COURRIER – REPROGRAPHIE (ASCR)

L'Accueil, le Standard et le Courrier : les axes de développement en 2014 :

- Poursuite et développement de la démarche qualité en ce qui concerne l'accueil physique et téléphonique (*création de documents bureautiques pour faciliter la transversalité des informations auprès des usagers, des services et équipements*)
- Formation des agents (*Excel initiation et perfectionnement*)
- Affinement du répertoire alphanumérique de l'ensemble des élections de domicile et gestion fonctionnelle
- Participation aux réunions Ville-CCAS sur la thématique « accueil des publics » et « courrier » (*convention de coopération*)
- Participation des agents aux différentes réunions de service

Le personnel : 6,8 ETP
+ 1 emploi d'avenir et 1 CUI-CAE

- 1 ETP Chef de Service
- 1 ETP Référente Accueil (accueil physique et accueil téléphonique)
- 2 ETP Secrétaire Administratif Accueil - Standard - Courrier (polyvalence des postes)
- 0,80 ETP Secrétaire Administratif (classement dossiers - boîtes aux lettres - archivage)
- 1 ETP Vaguemestre grande navette courrier
- 1 ETP Emploi d'avenir vaguemestre petite navette « Villeneuve », courrier interne et courses urgentes (depuis le 02.02.13)
- 1 ETP Emploi CUI-CAE, polyvalence des postes de vaguemestre grande navette et petite navette « Villeneuve » (depuis le 01.11.14)
- 1 ETP Chargé de Reprographie

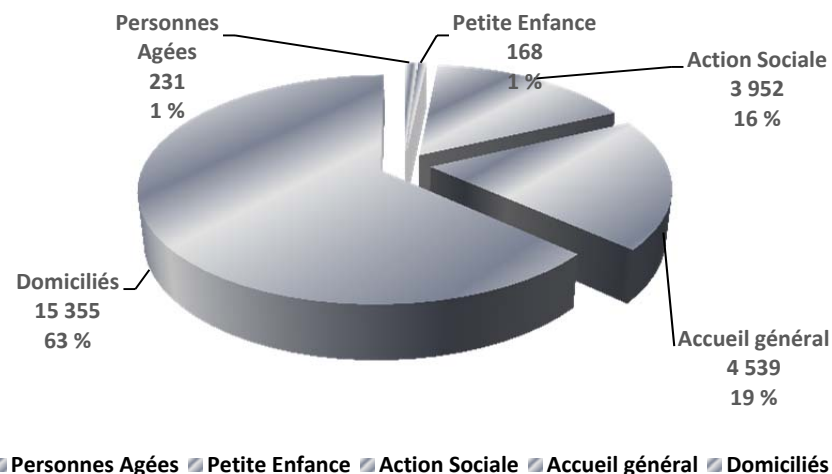
L'activité accueil physique et téléphonique :

ACCUEIL	2012	2013	2014	COMPARATIF	
				2014-2013	2014-2012
Physique (<i>personnes accueillies</i>)	18 984 personnes	23 132 personnes	24 245 personnes	+ 5 %	+ 28 %
Téléphonique (<i>standard</i>)	21 036 appels	21 348 appels	19 673 appels	- 8 %	- 6 %

L'accueil physique : 24 245 personnes accueillies en 2014

Le nombre global de personnes accueillies au CCAS durant l'année 2014 indique une augmentation constante par rapport à 2013 (+ 5 %) et une forte augmentation par rapport à 2012 (+ 28 %).

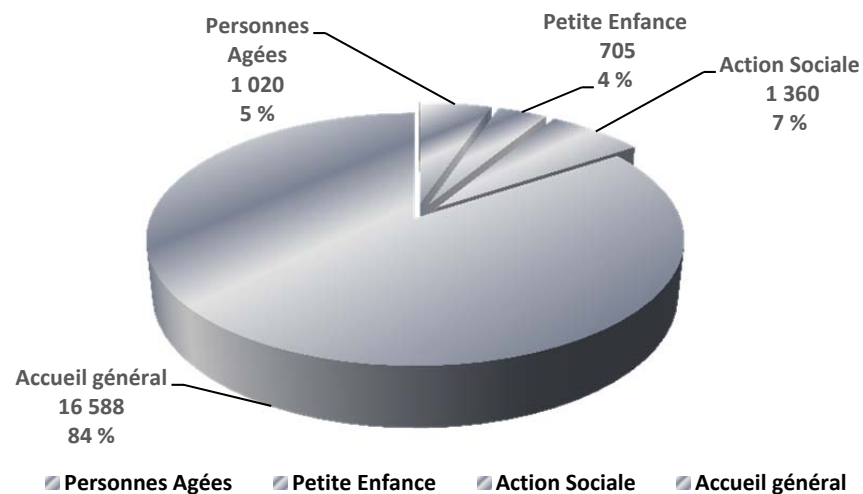
Fait notoire : le nombre de boîtes aux lettres actives des domiciliés ne cesse d'augmenter chaque année ; 1275 bénéficiaires en 2014 (+ 20 %) dont 870 boîtes aux lettres au siège du CCAS, contre 1107 bénéficiaires en 2013, 1090 en 2012. **Les domiciliés représentent 63 % de la masse globale des accueils au siège du CCAS en 2014, contre 55 % en 2013.**



L'accueil téléphonique : 19 673 appels en 2014

Le nombre d'appels téléphoniques affiche une baisse notable en 2014 (- 6 %) alors qu'une certaine constance était observée les années précédentes.

Fait notoire : l'utilisation croissante d'autres outils de communication (mail – fax – ligne directe du gestionnaire) ainsi que la mise en œuvre de la dématérialisation contribuent, à la baisse des appels téléphoniques réceptionnés au standard.



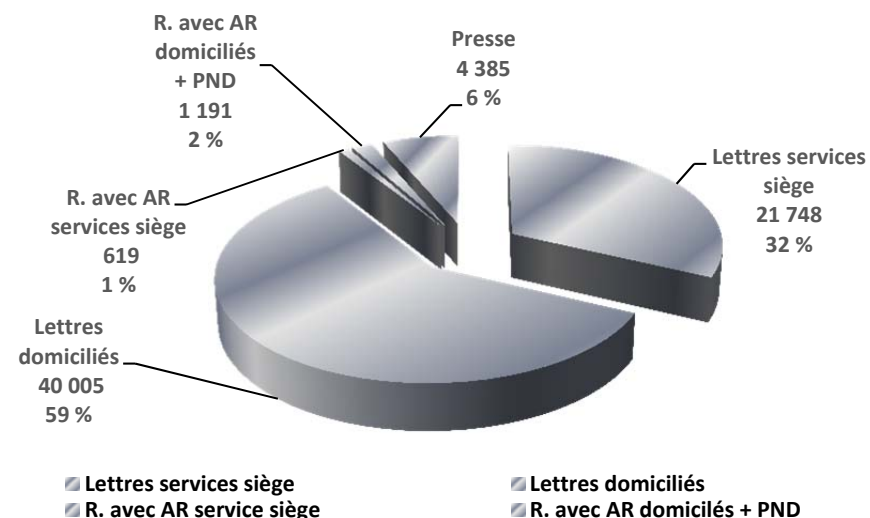
L'activité Courrier « Arrivée » et « Départ » :

COURRIER		2012	2013	2014	COMPARATIF	
					2014-2013	2014-2012
ARRIVEE		56 662 courriers	64 092 courriers	67 948 courriers	+ 6 %	+ 20 %
DEPART		74 297 courriers dont 723 lettres R. avec AR Poids : non effectué	101 394 courriers dont 1033 lettres R. avec AR Poids : 2,678 tonnes	100 751 courriers dont 850 lettres R. avec AR Poids : 2, 597 tonnes	- 0,6 %	+ 36 %
AFFRANCHISSEMENT DE LA VILLE POUR LE COMPTE DU CCAS A/C DU 01.01.2013 (Convention de coopération)		63 259,00 € TTC	62 000,00 € TTC	61 865,00 € TTC	- 0,2 %	- 2 %
CONTRATS POSTAUX SPECIFIQUES	REMISE DU COURRIER AU SIEGE <i>Prestation de service</i>	1 256,00 €TTC	1 316,00 €TTC	1 344,00 €TTC	+ 2 %	+ 7 %
	POSTREPONSE <i>Enveloppes T retour (SSIAD)</i>	685,00 €TTC	696,00 €TTC	1 275 €TTC dont 645,00 €pour les élections professionnelles	+ 83 %	+ 86 %
	MALEVA / POLE PETITE ENFANCE <i>Contrat résilié pour 2015</i>	1 476,00 €TTC	718,00 €TTC	720,00 €TTC	+ 0,3 %	- 51 %
	REEXPEDITION DU COURRIER <i>EAJE La Bruyère / Pôle Inclusion financière</i>	---	176,00 €TTC	---		
COUT / AFFRANCHISSEMENT GLOBAL ET PRESTATION DE SERVICE		66 676,00 € TTC	64 906,00 € TTC	65 204,00 € TTC	+ 0,5 %	- 2 %
DIFFUSION / DOCUMENTS (notes de service – Info doc. – Info mobilité – magazines et fascicules...)		56	73	72		

Le courrier « arrivée » transmis directement par La Poste au CCAS poursuit son évolution avec une légère augmentation par rapport à 2013 (+ 6 %). **Pour autant, cette augmentation résulte principalement de l'accroissement du courrier se rapportant aux domiciliés qui représente 61 % de la masse globale (contre 54 % en 2013)**

L'affranchissement effectué par la Ville indique une très faible diminution des dépenses par rapport à 2013 (- 0,2 %). Par contre, le contrat PostRéponse subit une très forte augmentation (+ 83 %) due aux élections professionnelles de décembre 2014 (CAP – CT).

Quant aux enveloppes navettes internes, celles-ci sont à peu près constantes : 91 748 en 2012, 96 561 en 2013, **96 584 en 2014.**



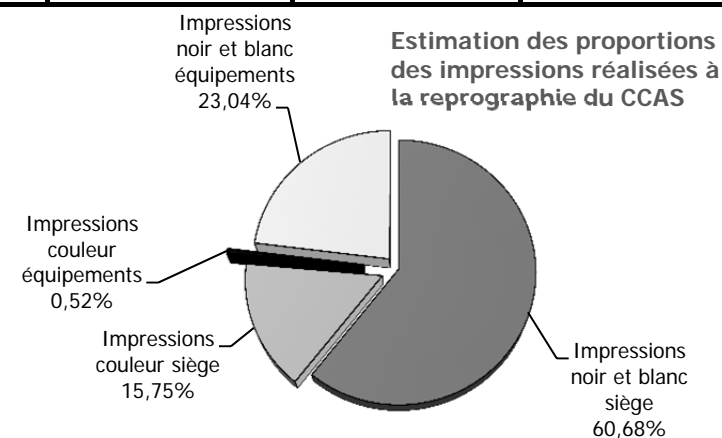
L'activité Reprographie :

- Centralisation de l'ensemble des demandes de travaux émanant des services et équipements du CCAS avant transmission éventuelle à la reprographie de la Ville de Grenoble ou à des prestataires extérieurs : suppression d'intermédiaires et suivi assuré pour chaque demande
- Réalisation des travaux d'impression numérique (*noir-blanc et couleur*) et de finition pour le siège et les équipements
- Travail de coopération avec la Ville de Grenoble en ce qui concerne certains travaux de reprographie (*convention de coopération*) et vérification de toutes les factures correspondantes
- Gestion des stocks de papier, papier à en-tête, enveloppes tous formats, rapatriés au CCAS (*rationalisation des navettes Ville-CCAS*)
- Suivi de la maintenance des copieurs au siège
- Gestion de la commande et suivi jusqu'à la livraison (*septembre*) des nouvelles machines louées à l'UGAP (noir-blanc Xerox D110/couleur Toshiba 5560c).

REPROGRAPHIE DU CCAS		2012		2013		2014		COMPARATIF 2014-2013
Copies noir et blanc	Siège	485 206	714 955	585 671	745 954	528 648	729 397	- 10 %
	Équipements	229 749		160 283		200 749		+ 25 %
Copies couleur	Siège	134 189	135 807	143 428	155 965	137 205	141 748	- 4 %
	Équipements	1 618		12 537		4 543		- 64 %
Consommation de papier pour le siège (<i>en ramettes A4 et A3</i>)	Livraisons ponctuelles aux services du siège	285	3 373	326	3 447	131	3 046	- 60 %
	Approvisionnement quotidien du siège	2 028		1 814		1 927		+ 6 %
	Consommation de la reprographie du CCAS	1 060		1 307		988		- 24 %
Consommation de papier à lettres siège et équipements (<i>en ramettes A5 et A4</i>)		130 ramettes papier		74 ramettes papier		75 ramettes papier		+ 1 %
Consommation d'enveloppes (tous formats) pour le siège et les équipements		107 200 enveloppes		104 100 enveloppes		118 750 enveloppes		+ 14 %
Travaux	réalisés par la Reprographie du CCAS	1 346		1 585		1573		- 1 %
	confiés à des sous-traitants par la Reprographie du CCAS	283		340		388		+ 14 %
Commandes	papier, papier à lettre et enveloppes à logo passées par les services et les équipements	144		124		146		+ 18 %
Interventions – dépannages	demandés par la Reprographie du CCAS	28		37		6		- 84 %

La consommation des copies noir et blanc indique une hausse importante pour les équipements par rapport à 2013 (+ 25 %) due en partie à la réalisation de gros tirages pour le SSIAD Belledonne (*documents AFNOR*), alors qu'une baisse notable pour le siège est constatée (- 10 %). Toutefois, des besoins importants émanant de certaines directions traduisent une très forte hausse par rapport à 2013 : DG (+ 87 %), DASPE (+ 47 %), DAST (+ 46 %).

La consommation des copies couleur indique une très forte baisse pour les équipements par rapport à 2013 (- 64 %) alors que la baisse est très minime pour le siège (- 4 %). Néanmoins, certaines directions accusent une très forte augmentation de leur consommation par rapport à 2013 : DIRFIN (+ 143 %), DAGCP (+ 75 %), DRH (+ 45 %).



11

SERVICES RESSOURCES

- SERVICE D'INFORMATION DOCUMENTAIRE
- SERVICE D'OBSERVATION SOCIALE

LE SERVICE INFORMATION DOCUMENTAIRE

À partir de la conception d'un système de gestion documentaire approprié, les **missions** du SID sont : 1/ assurer la veille documentaire dans les domaines d'intervention du CCAS, 2/ apporter une réponse pertinente aux demandes de recherche documentaire des directions, services et établissements du CCAS, 3/ organiser la diffusion des informations documentaires, 4/ repérer les sources, analyser les documents, constituer un fonds documentaire, 5/ rendre accessible les informations, 6/ contribuer à l'archivage des documents produits par les services et établissements du CCAS.

Politique documentaire :

- Donner la priorité aux recherches documentaires
- Développer des outils de réponses personnalisées, aux besoins documentaires

Activités particulières en 2014 :

- Aide utilisateurs dans l'Intranet du SID
- Accueil pour visite du SID : Agents d'accompagnement gérontologiques et intergénérationnels, AMP des LFPA, équipe de l'EAJE Les Genêts, Services civiques Unis Cité : 4 stagiaires du LFPA Notre Dame
- Poursuite des recensements des besoins et pratiques des utilisateurs du SID à la faveur de rencontres personnalisées avec l'équipe du SID
- Participation au « Prix du livre inter Comités d'Entreprises 38 » pour la 5^{ème} année

Chiffres marquants en 2014 :

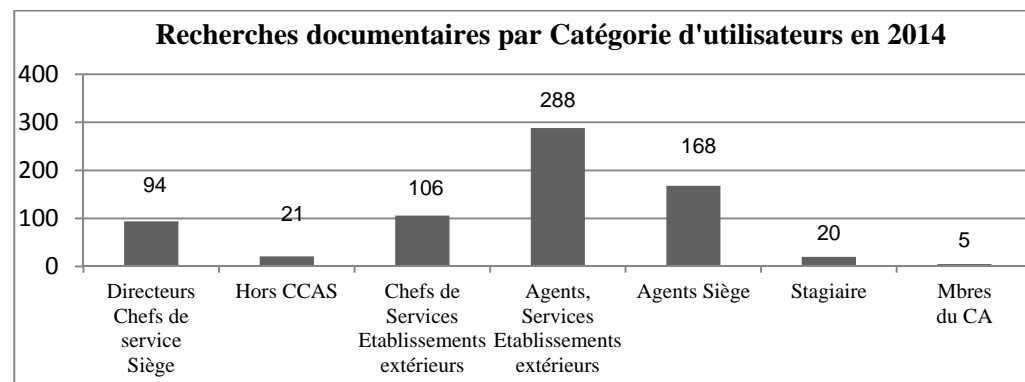
- 965 mails de veille (juridique et information générale) ont été envoyés auprès de 4 640 destinataires, au sein du CCAS
- envoi personnalisé automatisé à 21 destinataires différents par mail sur les nouveautés du fonds documentaire (16 sujets différents)
- 320 personnes différentes ont sollicité le service pour des recherches documentaires
- 115 lecteurs différents sont inscrits sur la liste de circulation des revues. Cela concerne 47 titres sur les 94 du SID
- 3 898 visites sur l'intranet du service avec une moyenne de 84 visiteurs différents par mois
- 6 852 documents dont 2 534 livres et 2 741 brochures sont à la disposition des agents du CCAS, au SID

Un poste informatique en accès libre permet aux professionnels et stagiaires du CCAS de consulter notre **BASE DOCUMENTAIRE (39 250 notices au 31-12-14)** et notre Intranet **Vivari**

RECHERCHES DOCUMENTAIRES

Évolution des types de demandes				
Année	Total des demandes	dont demandes Juridiques	dont demandes concours et examens	dont Autres demandes
2012	590	146	133	311
2013	679	105	201	373
2014	702	190	224	288

Recherches documentaires en 2014 par Thème										
Action Sociale	Admin. / Technique	Concours	Enfance / Famille	P.A.	Immigrés	Santé	Pauvreté	RH / Emploi	Autres	Total
29	106	232	176	63	3	10	5	65	13	702



LE SERVICE OBSERVATION SOCIALE

Le service de l'observation sociale est composé de 3 personnes (2,5 ETP). Il est rattaché à la Direction de l'Intervention et de l'Observation Sociales.

Le service Observation Sociale et Territoriale est une fonction ressource et un outil d'aide à la décision. Il doit permettre aux administrateurs et professionnels de partager une meilleure connaissance des publics auprès desquels interviennent le CCAS la Ville et de suivre l'évolution de leurs situations. Il doit permettre aussi de connaître plus largement l'évolution du territoire grenoblois et de sa population.


Il s'appuie pour cela sur les données d'activités des services et sur des données externes, à des échelles d'observation allant de l'agglomération aux quartiers de Grenoble. Il rédige des diagnostics, notamment **l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS)** et met à disposition des directions d'action sociale et des services les éléments d'information pertinents pour leurs actions.

Avec la Ville de Grenoble et huit autres partenaires, le CCAS participe au Réseau des observatoires de l'agglomération grenobloise (Obs'Y).



L'observation sociale et territoriale mobilise une connaissance transversale des dispositifs, enjeux et acteurs des champs sociaux et médico-sociaux et des outils variés allant du traitement, de la structuration et de l'analyse de données chiffrées à l'animation de démarches qualitatives et participatives.

Qu'est-ce que l'ABS ?

- Une démarche de diagnostic à la fois quantitatif et qualitatif concernant l'ensemble des publics et thématiques de l'action sociale
- Une obligation annuelle pour tous les CCAS/CIAS depuis le décret du 6 mai 1995
- Un outil de compréhension et de comparaison des spécificités du territoire, de ses enjeux présents et de ses évolutions
- Une démarche d'animation territoriale qui participe à la mise en réseau, au travail partenarial, à la qualification des acteurs et qui peut impliquer les habitants
- Un support à l'observation sociale permanente
- L'occasion de permettre au CCAS de se positionner comme un acteur local contribuant à la cohérence des politiques sociales au niveau de son territoire aux côtés de ses partenaires
- Un document ressource pour accompagner le débat sur les orientations politiques

Missions	Garantir le fonctionnement, la fiabilité et l'évolution du système d'information de la DIOS	Contribuer au développement des outils techniques de traitement des données et du SI de la DIOS	Développer les méthodologies d'observation et d'évaluation et être en appui aux services sur ces aspects	Recueillir et analyser des données statistiques pour le besoin des services du CCAS	Produire et rédiger des diagnostics partagés	Accompagner la diffusion de ces supports et participer à la diffusion d'une culture de l'observation
						
Principales activités en 2014	Assistance, formations, mise à jour de guides de procédures, validation des nouvelles versions, recensement du SI de la DIOS (services SSPA, RAD, PPP, SSIAD)	Création et suivi de bases de données (ERGO SSIAD, PPP...), étude de demandes de développements d'applications (AS WEB, ONYX), expérimentation projet de mobilité pour l'ESA, mise en production de l'application GEOSAIN pour les SSIAD et des requêtes simplifiées pour LOGICLIC et FRAGILIST NOËL	Groupe de travail « Indicateurs d'alerte » de la MRIE, projet non-recours	Réponse aux sollicitations de la part des services et des administrateurs du CCAS	<u>Pour le CCAS</u> ABS 2014 <u>Pour l'OBS'Y</u> Productions transversales et thématiques	Présentation des productions lors de temps forts internes et externes (réunion des chefs de service, groupe de travail action sociale de proximité, Club de l'Observation Sociale en Rhône-Alpes, ...)

Focus sur trois activités du service Observation sociale en 2014

<p style="text-align: center;">L'ABS 2014</p> 	<p>ABS 2014 propose une approche territoriale, c'est-à-dire une étude démographique, sociale et socio-économique à un niveau infra-communal précisant les caractéristiques, tendances et évolutions des secteurs et quartiers de Grenoble. Elle apporte des repères, approfondit la connaissance des secteurs et quartiers grenoblois et s'articule de façon pertinente avec les diagnostics territoriaux réalisés ou à venir ou les analyses à l'échelle du territoire de la Métropole produites par l'Obs'Y. Elle vise à alimenter la réflexion sur les choix stratégiques à réaliser au niveau local.</p> <p>Elle est structurée en trois parties complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une étude de la fonction ou rôle dominant des quartiers de Grenoble en matière sociodémographique et résidentielle d'une part et économique d'autre part. - un approfondissement de l'outil synthétique « Fiches-secteurs » produit également par le service, visant à établir une carte d'identité des six secteurs du découpage Ville par le biais d'indicateurs et d'illustrations graphiques commentés - une analyse approfondie et problématisée du secteur 2, mettant en évidence les poches ou situations de difficultés sociales et/ou économiques dans un secteur globalement favorisé et du secteur 6, étudiant les flux de population à l'échelle des quartiers en s'interrogeant sur leur éventuelle fonction "tremplin" pour certains publics.
<p style="text-align: center;">Les travaux de l'Obs'Y</p> 	<p>L'année 2014 a été pour l'Obs'Y celle du lancement d'outils de travail partagés et de l'aboutissement des premières productions. Ainsi, en ce qui concerne les outils partagés, ont été mis en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un entrepôt de données avec accès sécurisé garantissant la mise à disposition de données fiables actualisées chaque année à une échelle infra-agglomération grenobloise - un fonds documentaire partagé - un site internet mettant à disposition les productions de l'Obs'Y ainsi que celles de ses contributeurs <p>sept productions ont vu le jour et ont pu être diffusées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 Tableaux de bord thématiques qui seront actualisés tous les 2 ans : enfance-famille, personnes âgées, logement-habitat, économie-emploi, revenus-précarité - 2 Regards croisés : trajectoires résidentielles, précarité et vulnérabilité énergétiques
<p style="text-align: center;">Développement de l'application ONYX</p>	<p>La DIOS a développé une application spécifique ONYX avec le fournisseur ALTECA pour répondre aux besoins d'informatisation de la Plateforme d'Inclusion Financière (activités Microcrédit, Coup de Pouce, Précarité énergétique, Plateforme Budget). ONYX a pour objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • gérer l'ensemble des dispositifs actuels et futurs du CCAS, • faciliter l'élaboration des statistiques par dispositif pour l'évaluation ainsi que pour l'observation sociale, • permettre de partager les informations avec les partenaires internes et externes du CCAS. <p>Outre son interface avec le SIG de la Ville de Grenoble, sa plateforme WEB sécurisée, 2 fonctionnalités innovantes sont à souligner : d'une part, l'application sera évolutive et paramétrable pour intégrer les dispositifs futurs du CCAS et d'autre part, elle s'adaptera aux solutions de l'informatique nomade (Smartphone, tablette...).</p> <p>Sa mise en production est prévue pour décembre 2015 (intégration des 4 dispositifs du PIF). Suivront ensuite les dispositifs de l'Aide Sociale Facultative et de l'Aide aux vacances en janvier 2016, gérés par le même service de la DIOS.</p>

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE GRENOBLE
SIÈGE : 28 Galerie de l'Arlequin - 38029 Grenoble cedex 2 - Tél 04 76 69 45 00 - Fax 04 76 69 45 29 - www.ccas-grenoble.fr