

rapport d'activité
REPERES 2015



Introduction	p. 7
1. L'observation sociale	p. 9
2. La lutte contre la grande précarité	p. 13
3. L'animation territoriale	p. 63
4. La petite enfance	p. 87
5. Les personnes âgées	p. 107
6. Les soins	p. 155
7. Les ressources	p. 163
8. Le Pôle Communication, Information Documentaire et Partenariats	p. 213

S O M M A I R E

**Pôle
Gestion Administrative**

Adjointes de Direction
Sandra MODUGNO
(Gestion Administrative)
& Odile MOLLARD
(Etudes Statutaires)

**Pôle Prévention
Santé Sociale**

**Adjointe de Direction –
Relations Sociales**
Marie France ESCALON

**Pôle Développement
des Ressources Humaines**

Adjointe de direction
Anne BORIES

**Directrice des
Ressources Humaines**
Laure FERET

**Pôle
Ressources**

Adjointe de Direction
Claire FALLET

**Pôle
Urgence et
Précarité Sociale**

Directeur Délégué
Yves CLAPPIER

**Pôle Personnes Agées
et Services
à la Personne**

Directeur délégué
Jean-Yves PICHOT
Adjoint de Direction – Qualité
Michael SALVETAX

**Pôle
Aides Sociales et
Politiques
Redistributives**

Adjointe de Direction
Séverine ROYER

**Directrice de
l'Administration
Générale et de la
Commande Publique**
Evelyne DEZEMPTÉ

**Directeur de
l'Intervention
et de l'Observation
Sociales**
Arthur LHUISSIER

**Directrice des
Etablissements
d'Hébergement**
Carine MASSA

**Pôle
Etablissements
liés à la
Dépendance**

Directrice Déléguée
Marie-Hélène DUMONT

**Pôle Analyse
Prospective et Contrôle**

Adjoints de Direction
Brahim EL BARGHOUTI
(Analyse, Contrôle)
& Catherine DIETRICH
(Etudes, Prévisions et Prospectives)

**Directrice des
Finances
et de la Gestion**
Cecile FASOLI HENRY

**CONSEIL
D'ADMINISTRATION**

Directeur Général
Matthieu ANGOTTI

Secrétaire Générale
Sophie COUTELLIER

**Directrice de la Communication
de l'Information Documentaire
et des Partenariats**
Agnès JACQUEMMOZ

**Pôle
Etablissements
de Réinsertion
et Logements Foyers**

Directeur Délégué
Sylvain GROSJAT

**Pôle
Ressources**

Adjointe de Direction
Fabienne ALLEMAND

**Pôle
Ressources**

Adjointe de Direction
Poste à pourvoir

**Pôle
Services Techniques**

Adjoint de Direction
Daniel DAUJAS

**Directeur des
Affaires Techniques
et des Programmes**
Jean Luc BOISSARD

**Chef de projet
Transversalité et
Communication Internes**
Elsa BLANCHOT

**Directeur de
l'Action Sociale
Petite Enfance**
Eric THERY

**Service Mutualisé
Métro / Ville / CCAS
Systèmes d'information**
Coordinateur CCAS
Laurent BAUDOIN

**Pôle
Territoires**

Directeurs de Territoires
S1 – Valérie CHENEVRIER
S2 – Marie Madeleine BOUGNOUX
S3 – Bénédicte WAGON
S4 – Sylvie OMMÉZ POMMIER
S5 – Serge DURIEUX
S6 – Jérôme GRAND

**Directrice de
l'Action Territoriale**
Véronique LE JEUNE

Pôle Métiers

Directeurs de Projets
P1 – Franck QUERE
P2 – Pierre Loic CHAMBON
P3 – Nadège BRIAND
P4 – Yolanda PARDO

**Pôle
Ressources**

Directeur Adjoint
Christophe CLAUDE

**Pôle Modes
de Garde
et Suivi des
Demandes**

Adjointe de Direction
Sylvie DE ROBERT

**Pôle Sécurité
Santé et
Médicosocial**

Adjointe de Direction
Maryvonne VIEUX MELCHIOR

**Pôle
Etablissements**

**Directrices Déléguées –
Gestion des Etablissements
et Projets Transverses**
Laure ORSINI
& Françoise MAHEU

**Pôle
Ressources**

Adjointe de Direction
Corinne ARENGI

INTRODUCTION

Régulièrement, l'action publique s'interroge sur son périmètre, sur ses objectifs prioritaires, sur les nécessaires adaptations à apporter, sur l'évolution de son environnement, sur les attentes de ses usagers, sur son organisation aussi.

Cette dynamique de renouveau de l'action sociale a été officiellement engagée par le Conseil d'Administration en juin 2015, à la faveur de l'adoption de son « Plan stratégique », élaboré dans le cadre d'une vaste démarche partenariale. La dynamique enclenchée se décline autour de deux exigences : permettre à chacun d'accéder à ses droits fondamentaux et participer pleinement à la vie de la cité.

Pour décliner opérationnellement le Plan stratégique adopté par le Conseil d'administration, 2015 a aussi vu la naissance du « Projet d'administration du CCAS », qui constitue la feuille de route administrative du CCAS. Il fixe un cadre aux agents, utile pour se repérer dans leur travail au quotidien. Il fixe aussi des orientations et des objectifs, notamment en termes de recherche d'une plus grande transversalité dans les actions.

Plan stratégique et Projet d'administration sont constitutifs d'un changement important dans le positionnement du CCAS vis-à-vis de son environnement. L'année 2015 a ainsi été marquée par une articulation plus forte des directions du CCAS avec le Département Ville Solidaire et Citoyenne de la Ville de Grenoble. La mutualisation entre la Direction d'Action Sociale Territoriale et la Direction de l'Action Territoriale Politique de la Ville, en est l'illustration la plus frappante. Cette direction unique permet d'assurer une plus grande cohérence dans l'action quotidienne au service des Grenobloises et des Grenoblois.

Dans un contexte de crise sociale qui se prolonge, face à des situations individuelles de grande difficulté, face à des attentes sociales fortes, le CCAS est plus que jamais un rempart. Il le reste, malgré des contraintes budgétaires toujours plus importantes, fidèle en cela à une tradition grenobloise jamais démentie. Il le doit à l'ensemble des agents du CCAS, qui font vivre la solidarité au quotidien, avec cœur et conviction.

Cette nouvelle édition de Repères en rend une nouvelle fois compte.

Alain DENOYELLE
Vice-Président du CCAS



Matthieu ANGOTTI
Directeur Général



1

L'OBSERVATION SOCIALE



SERVICE OBSERVATION SOCIALE

2,5 ETP

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 (DIOS). La responsable du service est mise à disposition de la Ville sur la moitié de son temps de travail. Son champ d'intervention couvre donc l'ensemble des services du CCAS et de la Ville de Grenoble ayant une dimension sociale.

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 caractéristiques et évolutions des publics du CCAS et de la Ville, et plus largement du territoire grenoblois et de sa population, ainsi que d'identifier les enjeux associés.

Il s'appuie pour cela sur les données d'activité 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), obligation réglementaire pour les CCAS**, et met à disposition des directions d'action sociale et des services les éléments d'observation et de diagnostic pertinents pour leurs actions.

Ainsi, 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.

Avec la Ville de Grenoble et huit autres partenaires, le CCAS participe au Réseau des observatoires de l'agglomération grenobloise (Obs'Y) mis en place en 2013.

Qu'est-ce que l'Analyse des besoins sociaux ?

- Une obligation annuelle pour tous les CCAS/CIAS depuis le décret du 6 mai 1995.
- Une démarche de diagnostic, à la fois quantitatif et qualitatif, qui concerne l'ensemble des publics et thématiques de l'action sociale.
- 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 et qui peut impliquer les habitants.
- 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.

	<i>Au service de la DIOS</i>		<i>Au service de l'ensemble du CCAS</i>			
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 conduire des études expérimentales	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 2015	<ul style="list-style-type: none"> Assistance Formations des utilisateurs et des correspondants métiers du SSPA Mise à jour des guides de procédures Validation des nouvelles versions Cartographie du SI de la DIOS 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi des bases de données (ERGO SSIAD, PPP...) Développement de l'application ONYX : tests et mise en production pour les services PIF, ASF et Aide aux vacances Participation au travail de recensement des indicateurs du SSPA et étude de développement de la requête simplifiée pour LOGICLIC 	<ul style="list-style-type: none"> Encadrement de projets tuteurés permettant de développer les moyens humains du service et de réaliser des enquêtes de terrain : études « modes d'accueil du jeune enfant » (DASPE) et « fréquentation des équipements socioculturels et de l'espace public des jeunes filles de Mistral/Lys Rouge » (DAST) Participation au groupe de travail « indicateurs d'alerte » de la MRIE Développement de l'utilisation de l'outil cartographique comme support d'observation 	<p>Réponse aux sollicitations des services du CCAS formulées dans le cadre de l'élaboration des projets de services ou d'établissements notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> étude des profils des publics du service intercommunal d'accueil état des lieux statistiques « personnes âgées » base de données et cartographies « petite enfance » 	<p><u>Pour le CCAS</u> ABS 2015 portant sur les « travailleurs pauvres »</p> <p><u>Pour l'OBS'Y</u> Productions transversales et thématiques : « Regards Croisés » Santé publiés en septembre 2015 et Vieillesse lancé en octobre 2015</p> <p><u>Pour les services</u> Etude sur les modes d'accueil du jeune enfant</p>	<p>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, ...)</p>

Focus sur trois activités du service Observation sociale en 2015

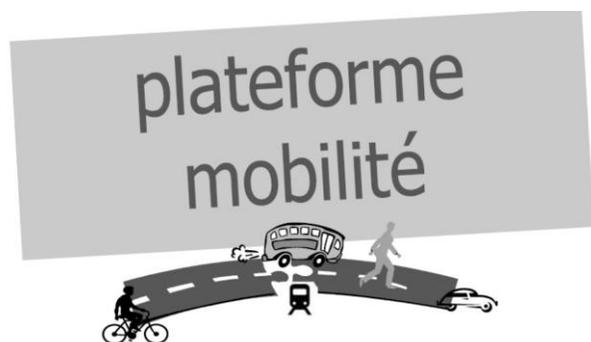
<p>L'ABS 2015</p> 	<p>L'ABS 2015 est thématique. Elle cible le public « travailleurs pauvres », plus largement croise les problématiques d'emploi et de pauvreté. L'enjeu principal de cette ABS est de produire une connaissance locale du phénomène de pauvreté au travail : définition, mesure, analyse des besoins ainsi que des réponses. Elle est structurée en trois parties complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un état des lieux approfondi de l'emploi et des revenus à Grenoble, ainsi qu'à l'échelle de ses secteurs et quartiers, qui apporte des repères, approfondit la connaissance du territoire grenoblois et peut nourrir de façon pertinente les diagnostics territoriaux à venir. • Une analyse de la pauvreté au travail à l'échelle du territoire grenoblois qui mobilise une approche quantitative du phénomène ainsi qu'une approche qualitative, débouchant sur la construction d'une typologie des profils de travailleurs pauvres et de leurs difficultés. • Une analyse approfondie de la problématique de pauvreté au travail chez les jeunes et les familles monoparentales, précisant au sein de ces catégories, quels sont les types de publics concernés et leurs problématiques spécifiques.
<p>Les travaux de l'Obs'Y</p> 	<p>L'année 2015 a été pour l'Obs'Y celle de la diffusion et de la valorisation des productions 2014 ainsi que l'investigation de nouvelles thématiques dans le cadre de productions transversales mêlant données quantitatives, éléments qualitatifs et regards d'experts. En ce qui concerne la diffusion et la valorisation des travaux, ont été organisées et animées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs présentations partenariales internes aux institutions membres du réseau mais également externes répondant aux différentes sollicitations. • Trois matinées dédiées à la présentation des travaux et aux échanges intitulées « Rencontres de l'Obs'Y ». <p>De plus, une production transversale a vu le jour et deux autres ont pu être lancées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le « Regards Croisés » sur la santé des habitants de l'agglomération grenobloise a été publié en septembre 2015 et a été présenté dans le cadre de « Rencontres de l'Obs'Y » en décembre. • 2 autres « Regards Croisés » ont été lancés : vieillissement et internationalisation du territoire. <p>Enfin, en ce qui concerne les outils partagés, l'entrepôt de données, le fonds documentaire partagé ainsi que le site internet mettant à disposition les productions de l'Obs'Y et celles de ses contributeurs ont fait l'objet d'une actualisation régulière.</p>
<p>Les correspondants métiers de la DIOS</p>	<p>Pour améliorer la gestion de son système d'information et valoriser les indicateurs d'observation de ses publics, la DIOS propose la mise en place de 1 ou 2 correspondant(s) métier(s) pour chaque service ou application. Le correspondant métier est une personne ressource qui a pour but de faciliter l'utilisation et l'exploitation d'une application métier ou d'un fichier. Il s'agit d'un utilisateur motivé, expérimenté et disponible. Cette démarche vise à valoriser le rôle majeur des utilisateurs, dont la connaissance est essentielle pour une meilleure utilisation des applications et leurs développements. Les objectifs attendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer le fonctionnement des applications et des fichiers. • Accompagner les utilisateurs des applications et favoriser le partage de connaissances. • Développer la culture de l'observation sociale. <p>En 2015, le SSPA est le premier service de la DIOS à mettre en œuvre cette organisation.</p>

2

LA LUTTE CONTRE LA GRANDE PRÉCARITÉ



2.1. LA POLITIQUE D'AIDES REDISTRIBUTIVES ET D'ACCOMPAGNEMENT



Des impayés?
Un découvert qui
s'aggrave?

Un retard de
loyer?



Trop de
crédits?

Des difficultés
pour équilibrer
le budget?

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

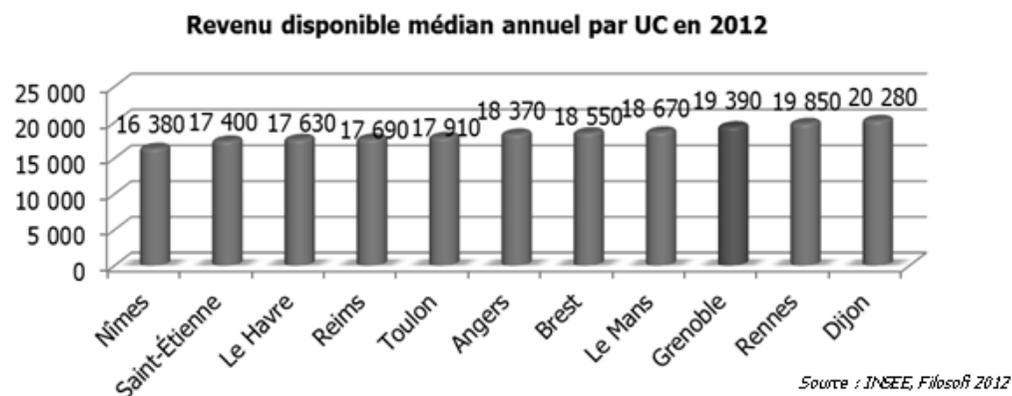
**Service d'Aide Sociale et Politiques
Redistributives**

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

DONNEES DE L'OBSERVATION SOCIALE

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

S'élevant à 19 390 euros en 2012, le revenu disponible¹ annuel médian par unité de consommation des ménages grenoblois est plus faible que celui de la Métropole et de l'Isère, traduisant un phénomène urbain de concentration des situations de pauvreté. En revanche, au sein du panel de villes retenues pour la comparaison, le constat est différent puisque Grenoble présente un des revenus les plus hauts, s'expliquant par la spécialisation du tissu économique et le profil sociodémographique des Grenoblois.



Des disparités entre Grenoblois

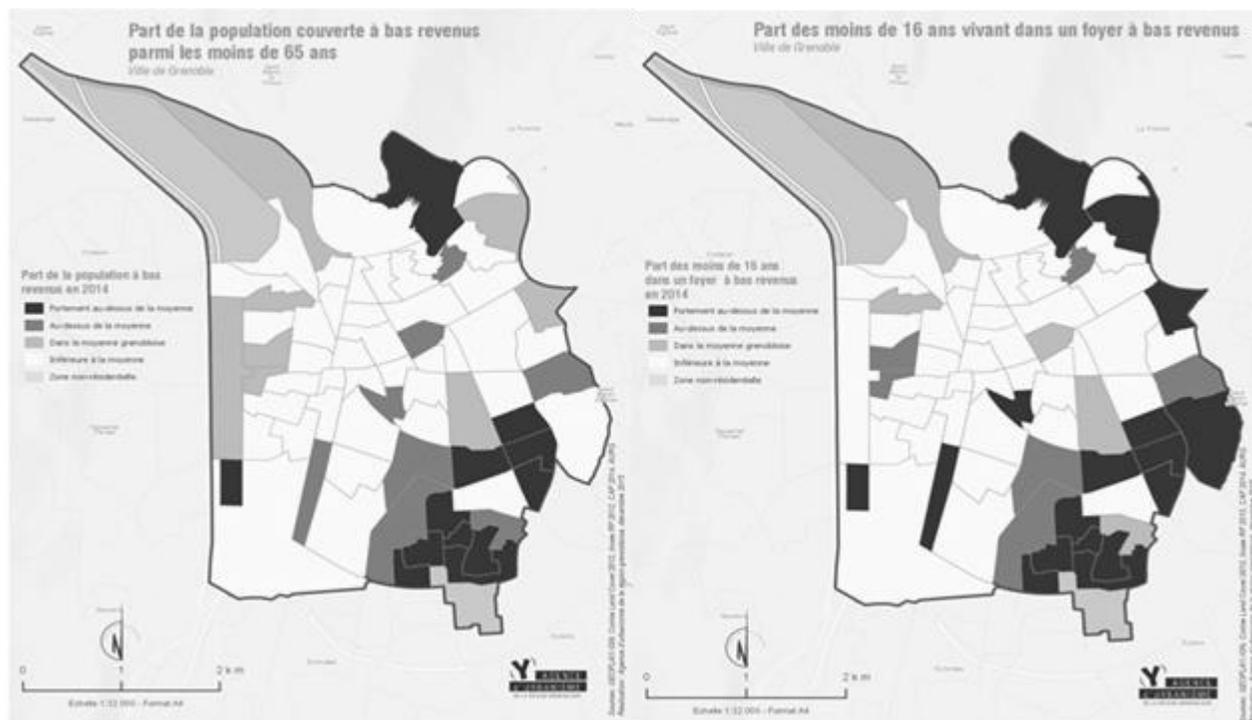
De fortes disparités existent au sein des villes-centre. A Grenoble, les 10% les plus aisés ont un revenu disponible par UC 3,9 fois supérieur aux 10% les plus défavorisés. Grenoble est la troisième ville du panel la plus inégalitaire derrière Rennes et Nice. Ce sont les revenus des 10% les plus riches qui expliquent ces inégalités : le revenu des 10% les plus aisés est supérieur à celui de plusieurs villes de comparaison tandis que celui des 10% les plus pauvres est similaire voire inférieur.

On note toutefois ici, les effets positifs de la redistribution par le biais de l'impôt et des prestations sociales sur la réduction des inégalités, le rapport entre les 10% les plus aisés et les 10% les moins aisés étant de 7,5 avant versement des prestations sociales et déduction des impôts.

¹ Le revenu disponible correspond au revenu déclaré, augmenté des prestations sociales et diminué des impôts directs (impôts sur le revenu, taxe d'habitation, contribution sociale généralisée et contribution à la réduction de la dette sociale) et des prélèvements sociaux.

Ces disparités peuvent s'observer au travers de plusieurs dimensions, notamment :

- L'âge : un quart des moins de 30 ans vit sous le seuil de pauvreté, contre 11% des plus de 75 ans et 18% de l'ensemble de la population.
- La structure des ménages : un tiers des familles monoparentales vit sous le seuil de pauvreté et leur revenu médian disponible par UC est près de 5000 euros inférieur à celui des couples avec enfants.
- Le territoire : les secteurs 5 et 6, et plus largement les quartiers d'habitat social, concentrent une part importante des situations de précarité et de pauvreté (respectivement 30% et 38% des moins de 65 ans sont couverts par un allocataire CAF à bas revenus² contre 21% à l'échelle communale).

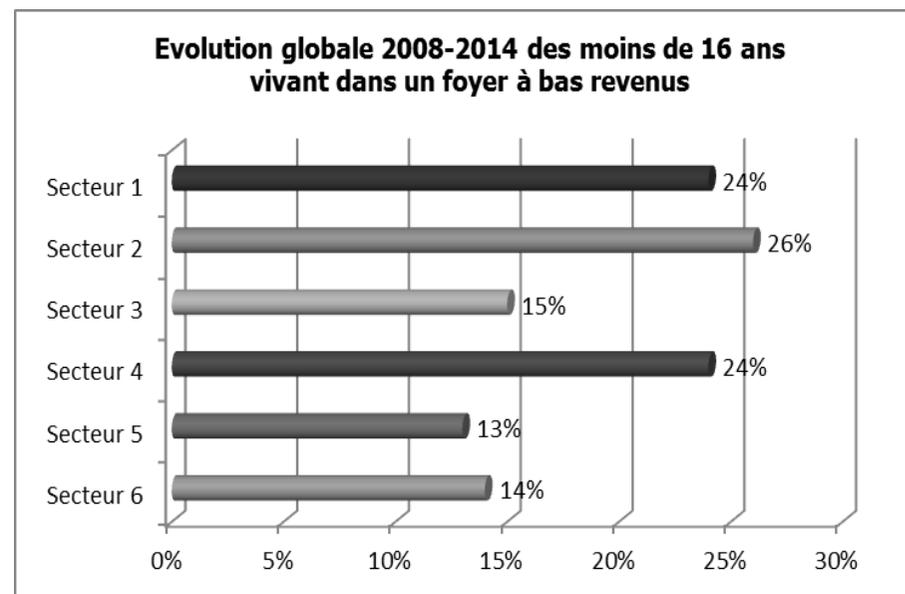
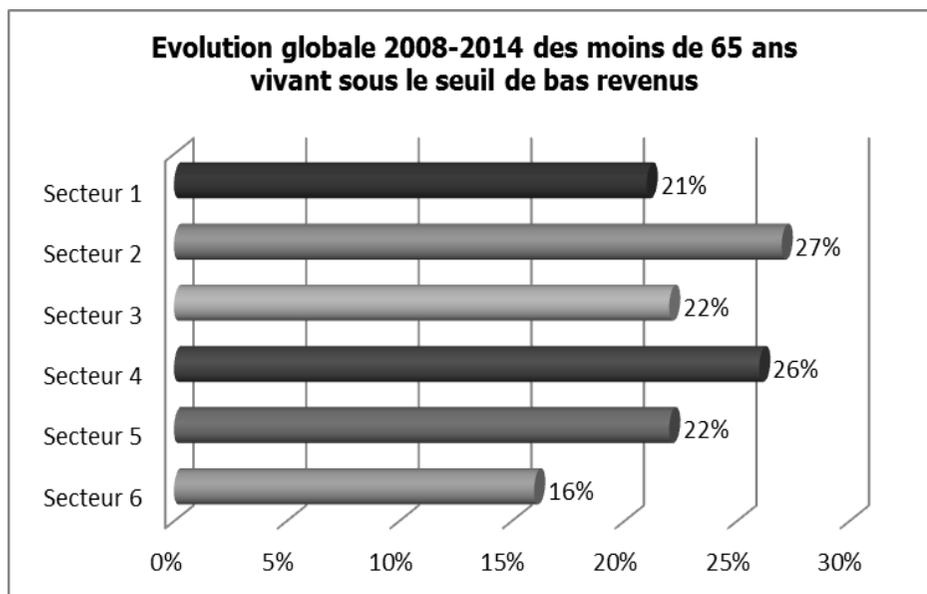


² Un allocataire à bas revenus est un allocataire dont les ressources mensuelles (revenus et prestations CAF) par unité de consommation sont égales ou inférieures à 60% de la médiane des revenus avant impôts des français. Ce seuil est de 1028 euros mensuels pour une personne seule en 2014, ce qui correspond à 1 542 euros pour un parent isolé avec un enfant de moins de 16 ans, 2 159 euros pour un couple avec deux enfants de moins de 16 ans.

Une augmentation du nombre de ménages en situation de pauvreté dans tous les secteurs de la ville

Même si Grenoble compte une part importante des personnes en difficulté de l'agglomération, le taux de personnes vivant sous le seuil de pauvreté à Grenoble se positionne plutôt dans la moyenne basse du panel de villes de comparaison.

Néanmoins, la hausse de la pauvreté est notable sur la période récente. En effet, le nombre de personnes couvertes par un allocataire de la CAF à bas revenus a augmenté de 22% entre 2008 et 2014, passant de 23 254 à 28 439 personnes concernées. Ce sont les secteurs 2 et 4, jusqu'à récemment plus préservés des situations de pauvreté, qui connaissent les évolutions les plus marquées.



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. En effet, on notera que sous le seuil de bas revenus, le nombre de ménages ayant les ressources les plus faibles a diminué (-27% de ménages allocataires CAF ayant un revenu par UC inférieur à 700 euros mensuels) tandis que les tranches plus proches du seuil ont connu une augmentation importante (+92% du nombre de ménages ayant un revenu par UC compris entre 700 euros et le seuil de bas revenus). 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 (cf. ABS 2015).

Chiffres clés :

Revenu médian disponible par unité de consommation : 19 390 € (source : FILOSOFI, 2012)

Rapport inter-déciles (écart de revenu disponible entre les 10% les plus riches et les plus pauvres) : 3,9

28 439 personnes à bas revenus, connues de la CAF, en 2014 (+22% depuis 2008) soit 21% des Grenoblois âgés de moins de 65 ans

8 209 allocataires du RSA en 2014

TENDANCES 2015

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 services 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 2016 doit permettre d'initier de nouvelles collaborations pour une meilleure détection des ménages en difficulté 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			
	2013	2014	2015
Nombre ménages demandeurs*	2242	2102	1993
Nombre ménages aidés*	1955	1923	1783
Nombre d'études de dossiers**	4255	3872	3662
Total accordé*	639 380 €	583 169 €	526 784 €
Montant moyen accordé / ménage*	327 €	303€	295€

* 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 %)			
	2013	2014	2015
Alimentation	75	75,9	79,8
Logement	15,5	15,7	11,9
Transport - Insertion	0,5	0,4	0,4
Autres (santé, etc.)	8	8	7,9
TOTAL	100	100	100

”

Les **nouveaux demandeurs** représentent 37,9% des ménages aidés, soit 722 nouveaux ménages (-6,6% par rapport à 2014).

A contrario, le nombre de ménages **demandeurs depuis 3 ans et +** continue à augmenter (et représente un peu plus de 40% des ménages aidés).

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 2015, passant à près de 520 000€ (- 9,7 %) après trois années d'augmentations successives (627 700€ en 2013, 575 700€ en 2014). Le montant des bons de transports (7 000 €) a de nouveau diminué en 2015 (- 5%), après une baisse du budget de 36% entre 2013 et 2014. Le nombre de voyages financés (130) a ainsi diminué de 21% (diminution de 22% entre 2014 et 2013).

Ainsi, 1 659 ménages ont été aidés en 2015 (1798 ménages en 2014, 1 803 ménages en 2013). Parallèlement, le nombre de bénéficiaires d'un bon de transport diminue depuis 2012 (88 ménages en 2015, 125 en 2014, 152 en 2013).

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			
	2013	2014	2015
Nombre d'enfants	3 357	3 328	3 220
Journées - enfants	48 044	45 342	43 986
Familles	2 105	2 077	2 034
Dépenses engagées	338 895 €	320 128 €	292 785 €
Aide moyenne/journée	7,05 €	7,06 €	6,65 €

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 :

- 57,0 % des sommes ont été versées au profit des ménages dont le quotient est inférieur à 415 €,
- 16,9 % des sommes ont été versées pour les quotients au-dessus de 630 €.

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

- 2 443 (72,8%) en centre de loisirs, sans hébergement,
- 373 (13,1%) en accueil avec hébergement,
- 404 (14,1%) combinant les deux types.

Le nombre d'enfants bénéficiaires a diminué de 3,25 % (soit un nombre d'enfants proche de celui de 2012) alors que le montant des aides allouées a diminué de 8,5 % (soit une diminution de 13,6% entre 2013 et 2015).

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 (reste 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.

Les enjeux de l'AMH sont de :

- Diminuer le taux d'effort pour le logement de familles à faible niveau de vie et 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		
		2013	2014	2015
Familles, RAV* <200 euros	100 euros	47	37	32
Familles, RAV* de 200 à 400 euros	75 euros	163	130	121
Familles, RAV* de 400 euros à 500 euros	50 euros	92	81	78
Total annuel		302	248	231

* 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, au sein 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			
	2013	2014	2015
Nombre d'appels	363	392	302
RDV programmés	243	279	273
Dossiers constitués par les CESF	31	18	21
Dossiers transmis à la Banque	16	10	20
Prêts octroyés	13	6	12

”

Depuis le démarrage du dispositif en 2009, **175 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 (Plateforme Budget)

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. Plus de **200 nouveaux ménages** grenoblois sont accompagnés chaque année dans le cadre de ce dispositif.

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

- La pédagogie autour la gestion du budget : Aide Educative Budgétaire,
- Le traitement des dettes,
- La médiation bancaire,
- L'accompagnement au surendettement.

Les caractéristiques du public accompagné par la plateforme budget (année 2015)			
Typologie du public	Logement	Prescripteurs	Sectorisation
52% de femmes, présence des hommes qui augmente sur les deux dernières années	Locataires: 77% dont près de la moitié en impayés de loyers	Service social de secteur 20 % GEG 19% Communication (flyer et internet) 8%	- secteur 6 : 28% - secteur 5 : 19%
68% de personnes seules	12% de personnes hébergées en structure ou par un tiers	Bouche à oreille 6 % Accueil microcrédit 6%	- secteur 1 : 18% - secteur 2 : 15%
30% de personnes en activité dont plus de la moitié en CDI	6% de propriétaires occupants	SATIS 5 % SSPA 5 %	- secteur 4 : 11% - secteur 3 : 8%
28% de personnes sans activité 19% de personnes au chômage 10% de personnes en retraite		Autres : Ecrivains publics, AS du personnel, CAF, PIMMS...	
62% d'allocataires CAF			
65% de personnes 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 Département 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, **69%** vivant seules dans leur logement,
 - une présence importante de familles monoparentales,
 - une majorité d'inactifs : invalidité, retraite et chômeurs,
 - **27%** 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 (76% de plus de 60m²) ; 62% sont des T3 ou plus. Un mode de chauffage principalement individuel : individuel gaz (48%) puis électrique (34%).
- 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 (54%).

LA PLATEFORME MOBILITE 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 leurs déplacements, 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 mobilité.**
- **Des formations** sur l'usage des transports en commun et des différents modes "doux" de déplacement, l'apprentissage de repères 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

	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Nombre d'orientations	837	1090	1167
Nombre de personnes accompagnées	591	740	870
Nombre de bilans mobilités réalisés	315	523	556
Nombre d'agents	5 ETP	5,2 ETP	5,7 ETP

Bilan d'activité 2015 de la plateforme :

Contacts / Inscriptions	Typologie du public	Prestations réalisées
1 232 personnes orientées (dont 14 % grâce au bouche à oreille) 910 personnes accompagnées dans leur parcours	62 % des inscrits sont des femmes. 57 % des inscrits ont entre 31 et 50 ans. <u>Origine géographique :</u> <ul style="list-style-type: none">✓ 53 % de Grenoble✓ 42 % du territoire de la Métro (hors Grenoble)✓ 5 % de l'Isère (hors Métro et hors Grenoble)	605 personnes ont bénéficié d'un bilan mobilité (soit 4 séances de diagnostic). 96 formations à la mobilité ont été proposées : entre 1 à 6 demi-journées par formation (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 :

- **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 révèle un réel besoin. Il traduit également la reconnaissance par les partenaires et les publics de la qualité du travail réalisé par l'équipe.

*Eric Le Breton*³ 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 à 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 possibles permettant une mobilité adéquate et efficace.

³ Sociologue, spécialiste de la mobilité et plus précisément des modes de mobilité quotidiens, il a travaillé sur les inégalités face au mouvement et aux déplacements.

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.

L'UNCCAS a valorisé cette action (choix de 5 projets innovant en France) en proposant un dossier de modélisation du projet pour l'ensemble des CCAS.

2.2. LA POLITIQUE D'ACCUEIL, D'HÉBERGEMENT ET D'INSERTION

DIRECTION DES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT

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

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

Le logement, une problématique pour de nombreux Grenoblois

La problématique du logement recouvre des situations parfois visibles, parfois invisibles, et est à remettre dans un contexte de coûts élevés du logement et de budgets contraints pour les ménages. 20 612 ménages (hors étudiants) sont allocataires-logement à Grenoble, dont 45% sont résidents du parc privé. Il est à noter la part importante que représente le logement dans le budget de certains ménages, notamment locataires du parc privé. Ainsi 5 150 ménages allocataires-logement (hors étudiants), dont la moitié réside dans les secteurs 1 et 2, présentent un taux d'effort de plus de 30% pour se loger.

De plus, selon le recensement de l'INSEE, 2 200 personnes 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.

Enfin, des personnes vivent dans des squats, des campements de fortune ou d'autres formes d'habitat très précaires (tente, sous-sol de gare, parkings...). En 2015, 94 « SDF traditionnels » sont recensés à Grenoble.

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

Depuis plusieurs années, une diversification du public en difficulté de logement est constatée. Les personnes seules restent majoritaires dans les dispositifs d'hébergement mais la part des familles avec enfants devient relativement importante. Il s'agit principalement de ménages de droit commun expulsées 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". En 2015, 500 Roms vivant en squat ou campement de fortune sont recensés sur la métropole, dont près de la moitié sont des enfants.

Par ailleurs, si les personnes en emploi ou proche de l'emploi ne sont pas majoritaires dans les dispositifs d'hébergement et d'accompagnement vers le logement, elles sont présentes et ont tendance à augmenter. La précarisation des emplois, le manque de logements sociaux et la complexité des parcours de vie (séparation, chômage, maladie...) exposent les travailleurs à des situations difficiles au niveau du logement.

A titre d'exemple, on retiendra les données 2014 suivantes :

- 20% des 625 personnes reçues par le service intercommunal d'accueil du CCAS sont en emploi, soit 125 personnes (les personnes au chômage représentent 50% de l'effectif mais moins d'1/4 sont encore indemnisées).
- 12% des résidents d'ADOMA sur le territoire métropolitain sont en emploi, soit 155 personnes. ADOMA enregistre une augmentation du nombre de demandes de logement de personnes en situation d'emploi. Elles représentent 25% des ménages ayant formulé une demande en 2014.
- Plus de 40% des ménages logés dans le parc « très social » d'un Toit pour Tous est en emploi, soit 222 ménages.
- 32% des jeunes reçus par le Conseil Habitat Jeunes de l'UMIJ sont en emploi, soit 299 personnes.

Des refus de propositions d'hébergement en hausse

Les demandes d'hébergement d'urgence et d'insertion sont croissantes et font face à un manque de places. En 2014, le 115 a recensé plus de 32 600 appels décrochés concernant une demande d'hébergement (4 069 ménages concernés) soit une hausse de 18% par rapport à 2013. 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 les caractéristiques du logement.

Chiffres clés :

20 612 bénéficiaires d'une aide au logement de la CAF (hors étudiants) en 2014, dont 45% résidant dans le parc locatif privé

2 200 personnes sont hébergées par des tiers

94 « SDF traditionnels » à Grenoble et 500 Roms de l'Union Européenne recensés dans l'agglomération en 2015

32 600 demandes d'hébergement d'urgence et d'insertion formulées au 115 en Isère en 2014, dont plus des ¾ pour la métropole grenobloise

2.2.1. TENDANCES 2015 RELATIVES À L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Pour les services :

- Le Pôle Orientation Hébergement Insertion (POHI) de l'agglomération grenobloise a procédé, en lien avec les partenaires associatifs et institutionnels, à l'écriture du « Règlement Intérieur » du POHI et à l'élaboration de la procédure du parcours de traitement de la Demande Unique d'Hébergements d'insertion et de logements adaptés. Ce travail a permis de simplifier l'ensemble du processus et de proposer 2 commissions de validation des parcours au lieu de 4 précédemment.
- Le Service Intercommunal d'Accueil (SIA) a dû faire face à une nouvelle augmentation de publics essentiellement issus du territoire de l'agglomération. Le manque d'offre d'accompagnement social dédié à ces publics a créé une tension sur le service du fait de l'obligation de créer des listes d'attente, avec des RDV à 2 mois au lieu de 2 semaines. Néanmoins, les travaux PAHLDI sur les « 1^{er} accueils » (accueils de jour et accueils sociaux) et sur la « domiciliation » ont débuté au 4^o trimestre 2015.
- S
A
T
I
S { • Le service d'Accompagnement Social de Catégorie (ASC) a revu son organisation interne, en lien avec le SIA, et a travaillé en collaboration avec les services du territoire du Conseil Départemental dans le but d'une évolution du partage du public entre le Département et le CCAS et pour une adaptation du service aux nouvelles modalités du traitement administratif des dossiers RSA.
- L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) est resté trois trimestres dans l'incertitude de l'octroi des financements de l'État et de leur reconduction pour les années à venir.
- Le service des Interventions Spécifiques a continué à structurer ses activités :
 - La MOUS : lancement d'un appel d'offres par le CCAS pour la gestion du Dispositif d'Insertion et pour l'accompagnement à la vie quotidienne (à la place de la Métro). Lancement d'un appel d'offres par la Métro pour la gestion de l'accompagnement vers l'emploi. Reconfiguration du contenu du comité technique et de la CTPAS avec les nouveaux partenaires. Préparation pour la mise en œuvre d'une MOUS Migrants dans le cadre du Plan Migrants national. Développement d'un travail pour établir les relations avec l'Etat dans le cadre de la fermeture de squats ou terrains occupés illicitement.
 - Les Appartements : mise en place du partage des tâches entre les services de la Ville et ceux du CCAS pour la mise à disposition et le suivi technique des appartements.
 - La Maraude : mise en place d'un travail d'observation et de préconisations en lien avec le Service de Prévention de la Délinquance de la Ville de Grenoble et sous le pilotage d'élus de la Ville, dans le but d'améliorer les actions (internes et partenariales) en direction des groupes qui créent des désagréments au centre-ville.
 - Le Rondeau : développement des actions en lien avec la santé, l'animation et la culture. Développement des améliorations techniques pour un meilleur fonctionnement du site.

- Le service de Domiciliation a vu son activité encore augmenter, notamment en raison de la demande accrue des administrations (Impôts, CAF, CARSAT) d'avoir des attestations de moins de 3 mois. En fin d'année, un groupe de travail s'est mis en place pour travailler sur une réorganisation du service.

Pour les publics :

- Une stabilisation des publics issus de la Demande d'Asile ou provenant de l'Union Européenne, mais une augmentation des publics issus du territoire grenoblois et une précarisation de l'ensemble, du fait du retrait ou de critères plus sélectifs pour l'accès et l'obtention des aides sociales (le gouvernement a mis en place une nouvelle réglementation sur le droit au séjour des étrangers ainsi que sur l'accès et le maintien du RSA et de l'AME).
- Une politique d'action sociale en direction des jeunes toujours peu dynamique et un pilotage partenarial local toujours inexistant qui diminuent l'efficacité des dispositifs et des aides.

SERVICE INTERCOMMUNAL D'ACCUEIL (SIA)

Depuis 2011, le Service Intercommunal d'Accueil (SIA) assure une mission de premier accueil visant à :

- 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.

Pour faire face à la demande croissante de domiciliations, le SIA a testé tout au long de l'année, une nouvelle pratique organisationnelle. Ainsi, les demandeurs qui souhaitent faire seulement une demande de domiciliation ont pu appeler directement le service au téléphone. Ce sont les secrétaires d'accueil qui ont donc procédé, conformément à la loi, à la vérification du critère de « l'appartenance au territoire communal ».

Sur les 1 319 demandes exprimées, 741 ont été refusées au regard du critère susnommé. Les groupes de travail du PALHDI concernant le 1^{er} accueil et du Schéma départemental de la domiciliation devront se saisir de ces données pour alimenter leurs réflexions et propositions d'organisation.

Répartition des demandes parmi les personnes reçues en RDV :

Demandes uniquement d'une élection de domicile via le SIA			
	2013	2014	2015
Demandes	138	179	205
Acceptée	132	149	157
Refusée	5	21	41
En attente d'information	1	9	7

Demandes de référent social via le SIA			
	2013	2014	2015
Demandes	465	461	373
Orientation vers référent social	359	355	255
Refus d'orientation social	45	52	67
Maintien de suivi social	15	10	
Attente d'informations	46 (dont 2 en concertation)	44	51
Total de l'ensemble des demandes	603	640	578

”

La pérennité de ce service dépend aujourd'hui des conclusions du PALHDI 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 se font de manière collégiale avec les institutions et les associations impliquées dans ce secteur d'activité : CHRIS, Résidence Sociale, Maisons Relais, AVDL, Intermédiation Locative...

L'année 2015 a été consacrée à la simplification de l'ensemble des procédures et à l'écriture du règlement de fonctionnement de cette instance pour une mise en pratique au 1^{er} janvier 2016.

La progression de l'efficacité de ce service va passer maintenant par des groupes de travail qui porteront, entre autre, sur une observation plus fine des catégories de ménages pour qui le dispositif ne donne pas assez de réponses positives, sur les conditions nécessaires pour faire évoluer l'offre, sur le rapprochement hébergement/logement, sur la communication et la formation auprès des acteurs partenaires...

Demandes adressées au POHI			
	2013	2014	2015
Nombre de demandes enregistrées	1430	1261	1290
<i>Nombre de ménages différents</i>	<i>1133</i>		
Nombre de demandes refusées en CPO	175	109	63
Nombre de demandes en attente de traitement en CPO au 31/12	10	29	31
Nombre de demandes clôturées par le prescripteur avant orientation en coordination	112		197
Demandes orientées sur l'une des quatre coordinations	1184	1051	653
Demandes orientées sur des unités d'habitation	696	575	567
Entrées effectives en hébergement ou logement accompagné	525	469	330

”

Ces dernières années le secteur de l'hébergement d'urgence a beaucoup évolué au regard des besoins nouveaux et de leur diversité.

Le CCAS appuiera pour que l'IPL ait bien l'ensemble de la connaissance de l'existant, afin que la césure urgence / insertion s'amenuise et que les prérogatives de développement qu'elle proposera soit bien en adéquation avec l'ensemble du champ concerné.

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT TEMPORAIRE VERS L'INSERTION SOCIALE (SATIS)

En 2011 a été effectuée une réorganisation des actions du SATIS. Celle-ci s'est poursuivie en 2014 et a été finalisée en 2015. Ce service comprend :

- 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) :
 - la « Maraude et interventions CCAS »
 - l'hébergement en « appartement »
 - la « MOUS d'agglomération » (MOUS : Maitrise d'œuvre urbaine et sociale)

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".

Le nombre de ménages suivi par chaque assistante sociale a été ramené à 50/55 dossiers.

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)			
	2013	2014	2015
Célibataire	249	266	168
Divorcé	68	69	58
Marié	30	44	20
Séparé	74	102	75
Vie maritale	9	11	10
Veuvage	3	5	4
Total	433	497	335

”

Le travail social évolue de plus en plus dans sa pratique. En effet, le 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, caravanes...) que les accompagnements se font.

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

Le service AVDL est assuré au sein du SATIS depuis 2009. 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.

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

Le travailleur social collabore étroitement 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 défaut.

Accompagnement social dans un logement			
	2013	2014	2015
Nombre total de mesures accordées	9 personnes	11 personnes	10 personnes
Accompagnement en file active			
Accompagnement dans les démarches liées à la recherche d'un logement	9 personnes dont 1 première mesure	8 personnes	5 personnes
Relogement de la personne dans le parc privé	4 personnes	3 personnes	3 personnes
Relogement de la personne dans le parc public	5 personnes	4 personnes	2 personnes
Relogement vers un logement adapté	3 personnes	-	-
Accompagnement spécifique	1 personne	-	-

”

Au cours des trois premières années d'existence du dispositif, seules les personnes isolées ont été accompagnées.

Depuis 2014, des ménages avec enfants sont orientés vers le service, ce qui diversifie positivement le travail d'accompagnement.

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.

L'année 2015 a été l'année de la résorption totale des ménages hébergés dans ce dispositif par l'Etat. Ce dispositif n'est plus sollicité que quelques fois par la Ville, notamment comme « sas » lors de la fermeture de squats ou campements.

Durée des séjours dans le Dispositif Hôtelier			
Durée des séjours	2013	2014	2015
Moins de 3 mois	7,14 %	17 %	69 %
De 3 à 6 mois	5,19 %	1 %	7 %
De 6 à 12 mois	7,14 %	5 %	-
Plus d'1 an	80,82 %	78 %	*24 %

* Plus de 3 ans

Répartition par type de situation administrative dans le Dispositif Hôtelier			
Situation administrative	fin 2013	fin 2014	fin 2015
Droit Commun	17 %	53 %	50 %*
Situation Administratives Complexes	83 %	47 %	50 %
Demandeurs d'Asile	0 %	0 %	

* Familles originaires de Roumanie

”

Le Conseil Départemental et l'Etat utilisent encore un dispositif hôtelier dont ils ont confié la gestion à une association qui réalise aussi la régulation et l'accompagnement social des ménages hébergés.

Dispositif d'Interventions Spécifiques

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 leur proposer des orientations vers des solutions adaptées à leur situation.
- Proposer aux ménages de plus de 25 ans non accompagnés d'enfant(s) de se rendre au Service Intercommunal d'Accueil pour un accès aux droits.
- Intervenir, à la demande de la direction du CCAS/Ville, sur des situations individuelles ou collectives. Nous avons commencé en novembre un travail pour mieux identifier les difficultés rencontrées au centre-ville par les groupes qui créent des désagréments.
- 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. Evacuation du site Esmonin le 29 juillet 2015.

”

Volonté de retrouver une coordination entre les interventions des services du CCAS et de la Ville, et retrouver un lien avec la nouvelle association SIAO 38.

La coordination de la MOUS d'agglomération

Depuis décembre 2013, le CCAS, pour le compte des institutions locales, porte le pilotage technique et la coordination des acteurs de la MOUS d'agglomération pour résorber l'habitat précaire. 3 thèmes sont définis :

- **Thème 1** : le dispositif d'hébergement d'insertion par le travail et le logement - 12 logements
24 ménages ont été admis, 11 ont intégré un travail et un logement à leur nom.
- **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
24 squats et terrains présents au 31 décembre pour 502 personnes recensées, 71 diagnostics individualisés réalisés.
- **Thème 3** : l'amélioration des conditions de vie dans les squats et campements et l'aide à la fermeture
26 lieux de vie fermés en 2015, dont 6 de plus de 30 personnes (notamment le bidonville Esmonin).

L'hébergement temporaire en appartements

Au cours de l'année, il a été mis à notre disposition de nouveaux appartements vides d'écoles primaires de la ville, pour y héberger des ménages comme alternative à l'hébergement hôtelier.

Un agent du CCAS (CESF) est en charge de la régulation et de la gestion de ce nouveau dispositif :

- **17 familles** présentes, au 31 décembre, sur environ une dizaine d'appartements
- **21 ménages** ont été accueillis sur ce dispositif
- **4 ménages** sont sortis durant l'année, dont 2 ménages qui ont été orientés vers des dispositifs d'hébergements

Etat des lieux du dispositif	
	2015
Nombre d'appartements au 31/12	10
Nombre de ménages au 01/01	14
Nombre d'entrée	7
Nombre de sortie	4
Nombre de ménages au 31/12	17

Le Rondeau – site d’hébergement

Depuis quelques années, le territoire de la Métropole grenobloise est fortement impacté par l’arrivée de publics issus de la demande d’asile ou ressortissants de l’Union Européenne. Les dispositifs d’hébergements de droit commun (CADA, urgence) – compétence État – sont saturés et ne peuvent prendre en charge qu’un nombre limité de demandes.

Les expulsions se sont multipliées en 2014 et 2015 (notamment dans les communes de la 1^{ère} couronne), renforçant la concentration des ménages sur la commune-centre et la démultiplication des ouvertures de campements et squats.

La Ville de Grenoble, avec le soutien de la Métropole, a lancé en novembre 2014 le projet « Site d’hébergement du Rondeau » afin de :

- Stabiliser les ménages.
- Organiser un accompagnement/suivi partenarial pour éviter la « non avancée » de certaines situations.
- Anticiper les coûts et la durée d’utilisation de certains dispositifs « palliatifs », « transitoires » (dispositif hôtelier, dispositif hivernal, aménagement de campements).

L’aménagement du site a été réalisé sur le terrain de l’aire d’accueil des gens du voyage situé au Rondeau. Il comprend :

- 12 chalets/bungalows (capacité 5 personnes)
- 10 chalets/bungalows (capacité 10 personnes)

Soit une capacité théorique de 160 places mais pour un fonctionnement réel de 120 à 140 personnes.

Les ménages hébergés sont issus principalement de la fermeture de squats et campements (Verlaine, Esmonin...) et d’une convention avec l’Etat dans le cadre du dispositif hivernal / 115.

”

Dans le cadre de la pérennisation du dispositif, une demande de financement a été effectuée auprès de l’Europe.

Un déménagement du site sera à organiser, car le terrain des gens du voyage doit retourner à sa vocation première.

Les ménagées hébergés en 2015	
Présents au 1 ^{er} janvier	15
Entrée	35
Sortie	26
Présents au 31 décembre	24
Soit	120 personnes dont 72 enfants

L'ÉLECTION 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.

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.

Fin 2015, **1 283 personnes** ont une élection de domicile active au CCAS, contre 1 275 en 2014. On peut noter qu'en 2015 il y a eu 924 nouvelles demandes, soit 6% de plus qu'en 2014, et que les demandes de renouvellement sont en hausse de 24%.

Le CCAS a alerté les services de la Préfecture sur le besoin d'une concertation locale sur ce sujet pour repréciser les obligations de chacun et pour mieux répartir l'activité. En effet, dans le cadre du nouveau fonctionnement du SIA, 741 demandes de domiciliation ont été refusées car elles émanent de personnes qui n'ont pas d'attache avec le territoire métropolitain, mais qui ont cependant besoin d'une domiciliation pour accéder à leurs droits.

Élections de domicile	2013	2014	2015
Boîtes aux lettres actives au 1 ^{er} janvier	1090	1107	1275
Boîtes aux lettres actives au 31 décembre	1107	1275	1283
Nombre de renouvellements d'élection de domicile	319	377	467
Nouvelles demandes d'élection de domicile	792	868	924
Arrêts de la domiciliation	775	700	916
Nombre de refus au 31 décembre	11	8	29

”

Le schéma départemental de la domiciliation va se faire au cours de l'année 2016, selon une information de la Directrice de la DDCS.

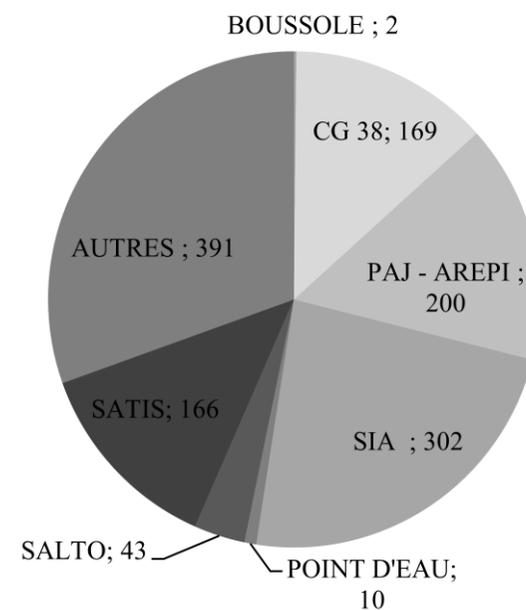
Notre enjeu : mieux répartir la charge de ce travail en lien avec les autres CCAS et les associations.

Répartition globale des élections de domicile acceptées

Répartition des prescripteurs			
	2013	2014	2015
SATIS	273	255	166
SIA	124	191	302
Département	231	207	169
Point d'Eau	21	17	10
AREPI-PAJ	113	178	200
SALTO	52	63	43
La Boussole - CAI	2	12	2
Autres	291	352	391

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 tant que locataires ou propriétaires.

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



2.2.2. TENDANCES 2015 RELATIVES AUX ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT

L'année 2015 a été une année qui a vu de profonds changements s'opérer dans l'organisation des établissements et des services dans le champ de l'hébergement et de la précarité.

Fermeture de la Boussole

Décision prise en CA du 16 janvier 2015 – accord DDCS le 20 avril 2015, avec 3 conditions :

- Relogement des résidents
- Reclassement des agents
- Reconversion rapide du site

Ces trois conditions ayant été respectées, le CHRS de stabilisation de la Boussole a fermé ses portes le 22 juin au soir, avec une fermeture administrative et clôture des comptes au 30 juin 2015.

Transfert de 3 lits halte soins santé de la Boussole à l'EHPA St Laurent

Parmi les occupants de la Boussole à reloger, il fallait distinguer la situation spécifique des trois résidents accueillis dans le cadre des LHSS.

Les 9 LHSS du CCAS étaient répartis de la manière suivante : 6 lits au CAI et 3 à la Boussole. Pour reloger ces trois personnes, et constat ayant été fait de l'impossibilité de réaliser rapidement des travaux d'extension au CAI permettant de rassembler l'ensemble du service sur un seul site, l'accueil au sein de l'EHPA St Laurent a été décidé.

Réorganisation du service LHSS

A compter de juillet 2015, restructuration du service, avec la création d'un poste associant la coordination du service et la mission de travailleur social – des fonctions d'appui à la vie quotidienne des résidents partagés entre un AMP et un moniteur-éducateur, dans le cadre des repositionnements issus de la fermeture de la Boussole – mise à plat des missions et de l'organisation du volet des soins infirmiers avec le CSI : charte de partenariat.

Cette 1^{ère} étape de réorganisation sera à évaluer dans le cadre du regroupement sur un seul site des LHSS, à réaliser dans le courant de l'année 2016. Elle sera également questionnée dans le cadre de la 1^{ère} évaluation interne des LHSS, à mettre en place d'ici fin 2016.

Mutualisation de la direction CAI et CHRS Henri Tarze

CT de février 2015.

Au départ du directeur du CHRS Henri Tarze en septembre 2014, le directeur général du CCAS a proposé l'expérimentation d'une direction unique pour les deux établissements, avec construction, en lien avec l'équipe du CHRS Henri Tarze, des conditions de réussite d'une direction commune. A l'issue de 6 mois d'expérimentation, la direction unique des deux CHRS a été validée par les instances du CCAS, et confiée au directeur du CAI.

Réalisation des évaluations externes CAI et Tarze

Qualité d'accompagnement, y compris prise en charge globale au CAI.

Poursuivre la mise en conformité avec les outils de la loi 2002-2 : projets d'accompagnement à formaliser à Tarze, projets d'établissements à mettre en place sur les deux établissements.

Extension de capacité au CAI et visite de conformité du 19 novembre 2015

La mise à disposition de crédits permettant de financer une augmentation de capacité sur le CHRS d'urgence a été annoncée en cours d'année par la DDCS. Le CCAS a pu démontrer, lors de la visite de conformité, que cette extension de 7 places venait de fait acter la situation de sur-occupation permanente du CAI : 110% de taux d'occupation sur les 64 places autorisées, depuis trois ans.

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 71 places autorisées et financées depuis le 1^{er} janvier 2015.

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 une simple mise à l'abri ponctuelle, mais constitue une véritable passerelle entre les personnes accueillies et les dispositifs d'hébergement et d'insertion, grâce à la mise en œuvre d'une prise en charge globale pour les agents en charge de l'accompagnement des usagers.

”

L'idée d'un chez soi

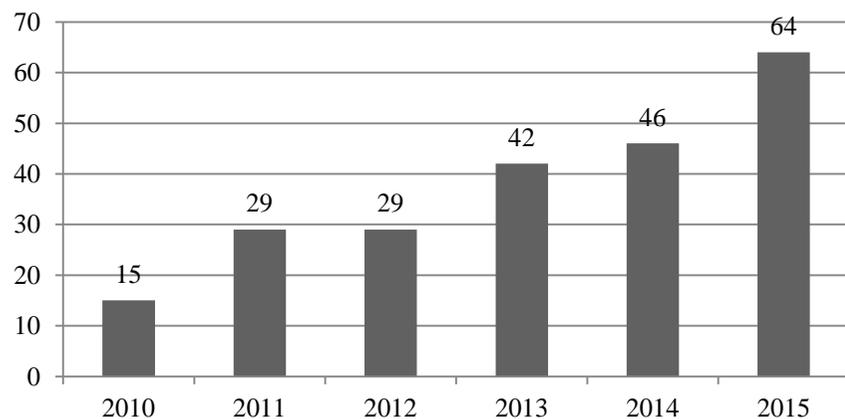
Les nouveaux équipements individuels et collectifs, très sécurisés et respectant l'intimité des personnes, permettent plus de sérénité dans l'hébergement, dans le suivi social et administratif des personnes accueillies.

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

	Hommes seuls	Femmes isolées	Couples avec enfant	Couples seuls	Familles monoparentales	TOTAL
2015	47%	35%	7%	0%	11 %	100%
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%

” Augmentation continue des durées de séjour

Durée moyenne des séjours en nuitées des ménages sortis



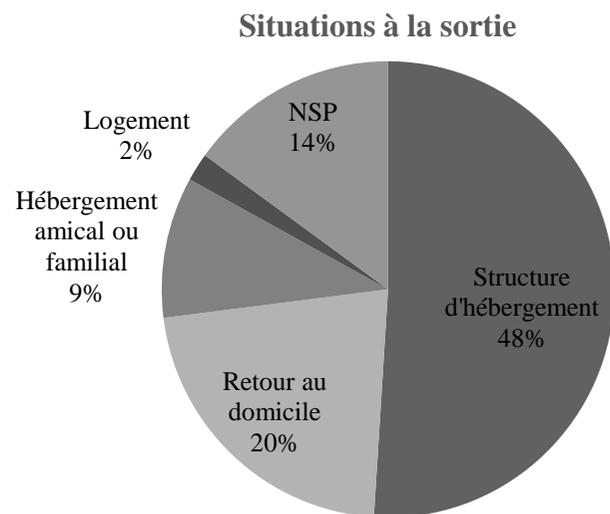
Les femmes victimes de violences conjugales

	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%
2015	26	14	40	26%

Le CAI a accueilli 40 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.

Répartition des femmes victimes de violences conjugales au regard des solutions à la sortie

Solution à la sortie	%	Nombre de femmes
Structure d'hébergement	48%	21
Hébergement amical ou familial	9%	4
Logement	2%	1
Retour au domicile	20%	9
NSP	14%	6
Présents au 31/12/2015	7%	3
TOTAL	100%	44



Pour les femmes victimes de violences accueillies au CAI, on observe le déploiement d'un parcours de retour vers l'hébergement et le logement autonomes pour la moitié des personnes accueillies au cours de l'année 2015.

Les solutions de sortie

Hébergement d'urgence	50
Hébergement de stabilisation	0
Hébergement d'insertion	22
Etablissement spécialisé	0
Retour vers la famille ou chez un tiers	21
Logement adapté	21
Logement autonome	16
Retour à la rue / en errance	1
Autre	20
NSP	16
Total	167

On constate un allongement important de la durée moyenne de séjour qui passe de 46 à 64 jours entre 2014 et 2015 et qui concerne principalement les personnes en droits minorés et les familles.

Outre le manque de fluidité du dispositif (continuité de l'hébergement) et le manque de solutions de sortie, cette situation s'explique par plusieurs éléments :

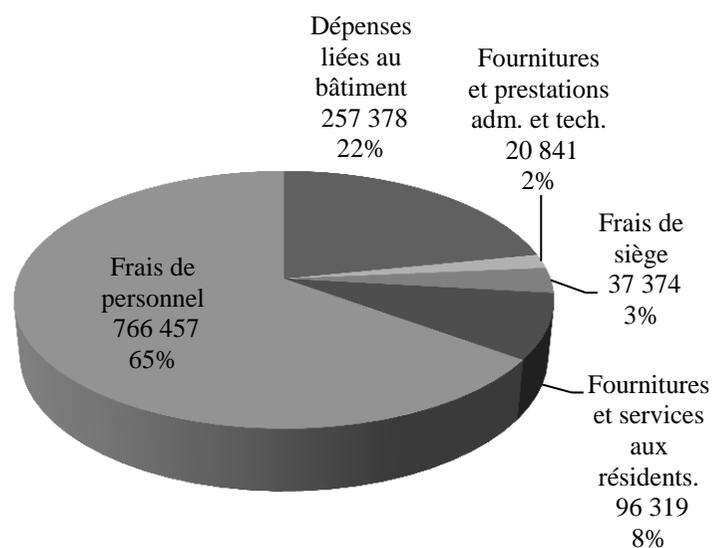
- Contrairement aux années passées, aucun ménage n'a été orienté vers les structures d'hébergement hivernal (42 ménages sortis en janvier 2014, contre 13 en 2015).
- Le manque d'issue pour les personnes sans droits.
- L'absence de solution adaptée aux problèmes de santé croissants rencontrés.
- Les nouvelles modalités de prise en charge, qui permettent un investissement plus long dans l'élaboration d'un projet de sortie vers une solution pérenne d'hébergement ou de logement.

En revanche, le bilan 2015 montre qu'un pourcentage plus important de personnes accède à des solutions d'hébergement ou de logement : hébergement autonome 10% (contre 8% en 2014), logement adapté 13% (contre 9% en 2014), hébergement d'insertion 13% (contre 9% en 2014). Le nombre de personnes sans solution diminue.

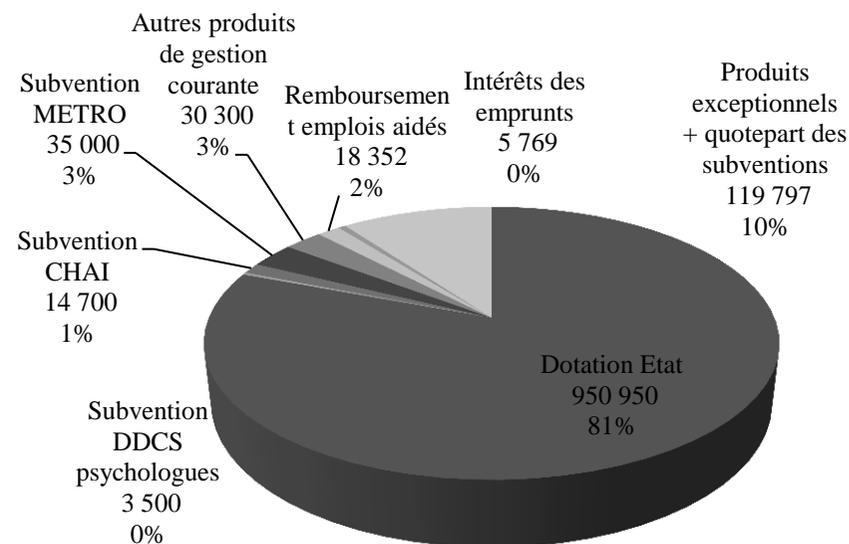
Le CAI en chiffres

Budget	CA 2014	BP 2015	CA 2015	Ecart CA/BP
Recettes	1 045 779 €	1 223 491.00	1 178 368.23 €	-3.69%
Dépenses	1 145 655 €	1 223 491.00	1 178 368.23 €	-3.69%
Subvention d'équilibre de la Ville	99 876 €		0.00 €	
Résultat de l'exercice	0.00 €	0.00 €	0.00 €	

Dépenses 2015



Recettes 2015



La Boussole : une fermeture achevée le 30 juin 2015

La décision de fermeture de la Boussole a été prise lors du CA du 16 janvier 2015 et a obtenu un accord DDCS le 20 avril 2015, avec 3 conditions :

- Relogement des résidents
- Reclassement des agents
- Reconversion rapide du site

Ces trois conditions ayant été respectées, le CHRS de stabilisation de la Boussole a fermé ses portes le 22 juin au soir, avec une fermeture administrative et clôture des comptes au 30 juin 2015.

A ce jour, deux agents sont encore en attente de reclassement, et sont actuellement positionnés en sureffectif, sur des missions en lien avec leur projet professionnel.

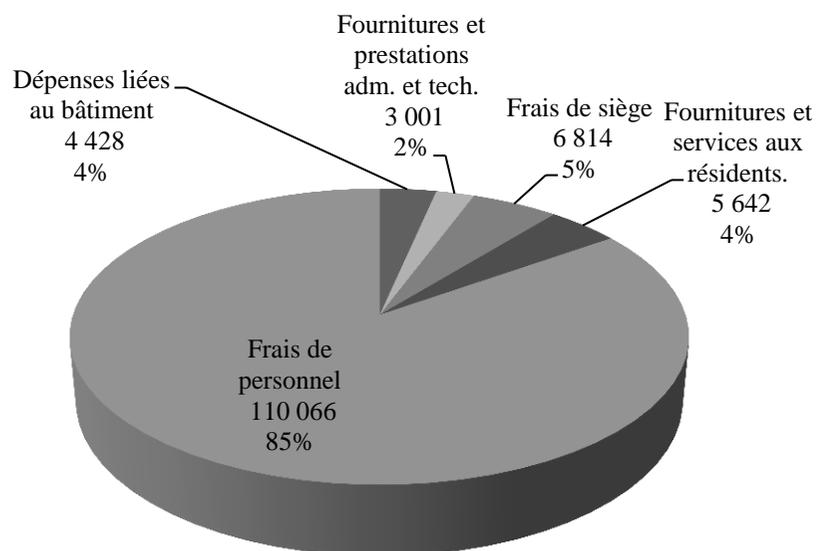
Les travaux de reconversion du site de la Boussole, propriété du CCAS, pour le transfert de l'EAJE Abbé Grégoire et la création de 6 nouvelles places d'accueil collectif, vont se dérouler au 1^{er} semestre 2016.

La Boussole en chiffres

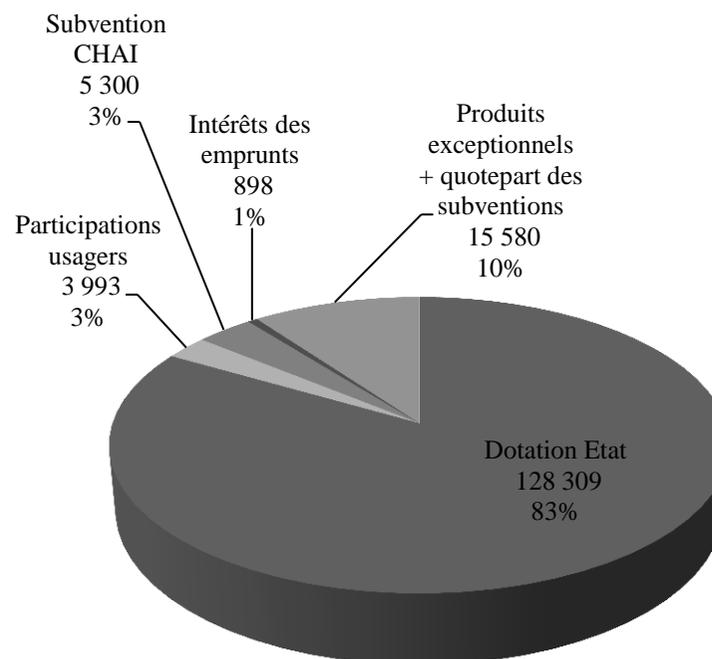
Budget	CA 2014	BP 2015	CA 2015	Ecart CA/BP
Recettes	294 629 €	242 803.40 €	154 080.05 €	-36.54 %
Dépenses	455 247 €	242 803.40€	129 950.52 €	-46.48 %
Subvention d'équilibre de la Ville	160 618 €			
Résultat de l'exercice	0 €		+ 24 129.53 €	

La baisse des recettes et des dépenses sur l'exercice 2015 s'explique par la fermeture de l'année au 30 juin, et une exploitation qui n'aura donc duré que 6 mois sur l'année 2015.

Dépenses 2015



Recettes 2015



Lits Halte Soins Santé (LHSS)

Les Lits Halte Soins Santé (LHSS) sont un dispositif médico-social qui accueille des personnes malades et sans domicile, toutes situations administratives confondues.

Les critères d'admission comprennent l'existence d'une pathologie médicale avérée, de soins médicaux à prodiguer (mais qui ne nécessitent pas ou plus une hospitalisation) et l'absence de domicile. De ce fait, les LHSS ne peuvent en aucun cas être assimilés à un établissement d'hébergement.

Conformément aux perspectives évoquées en 2014, le CHRS La Boussole a fermé ses portes en juin 2015 ce qui a nécessité un déménagement des 3 LHSS qui y étaient installés.

Le choix du CCAS s'est arrêté sur le Logement Foyer St Laurent qui offrait :

- La possibilité architecturale d'une installation confortable avec un minimum de travaux, permettant ainsi une installation des LHSS au moment de la fermeture de la Boussole (le rafraîchissement de trois chambres, la création d'une infirmerie, d'une salle commune, d'une buanderie, d'une salle de bain PMR.)
- La possibilité d'une mutualisation de certaines fonctions, au premier rang desquelles la veille de nuit.
- La proximité nécessaire avec le CAI qui accueille les 6 autres LHSS pour permettre, de façon transitoire, de fonctionner sur 2 sites.

Une visite de conformité a été effectuée le 22 juin 2015.

Les 9 lits du CCAS sont donc aujourd'hui répartis de la façon suivante :

- 3 lits au sein du LFPA St Laurent
- 6 lits au sein du Centre d'Accueil Intercommunal

Les choix de départ concernant les équipes de professionnels ont été, d'une part, de faire intervenir la même équipe sur les deux sites et, d'autre part, de favoriser les mutualisations avec les professionnels des deux sites hôtes (veille de nuit, entretien...).

Réorganisation du service LHSS

A compter de juillet 2015, le service a été restructuré avec :

- La création d'un poste associant la coordination du service et la mission de travailleur social.
- Une répartition des fonctions d'appui à la vie quotidienne des résidents, partagées entre un AMP et un moniteur-éducateur dans le cadre des repositionnements issus de la fermeture de la Boussole.
- Une mise à plat des missions et de l'organisation du volet des soins infirmiers avec le CSI : charte de partenariat.

Cette 1^{ère} étape de réorganisation sera à évaluer dans le cadre du regroupement sur un seul site des LHSS, à réaliser dans le courant de l'année 2016. Elle sera également questionnée dans le cadre de la 1^{ère} évaluation interne des LHSS, à mettre en place d'ici fin 2016.

LHSS : Taux d'occupation et durée des séjours				
	2012	2013	2014	2015
Nombre de personnes accueillies	40	40	28	27
Capacité théorique d'accueil	3294	3285	3285	3285
Nombre de nuitées réalisées	2637	2799	3087	3036
Taux d'occupation	80 %	85 %	94 %	93 %
Moyenne de durée de séjour en nb de jours	86	67	120,5	165.9
Durée minimum de séjour en nb de jours	3	1	6	1
Durée maximum de séjour en nb de jours	275	219	466	439
Durée maximum de séjour en nb de mois	9	7,3	15	14.6

”

L'année 2015 en Bref

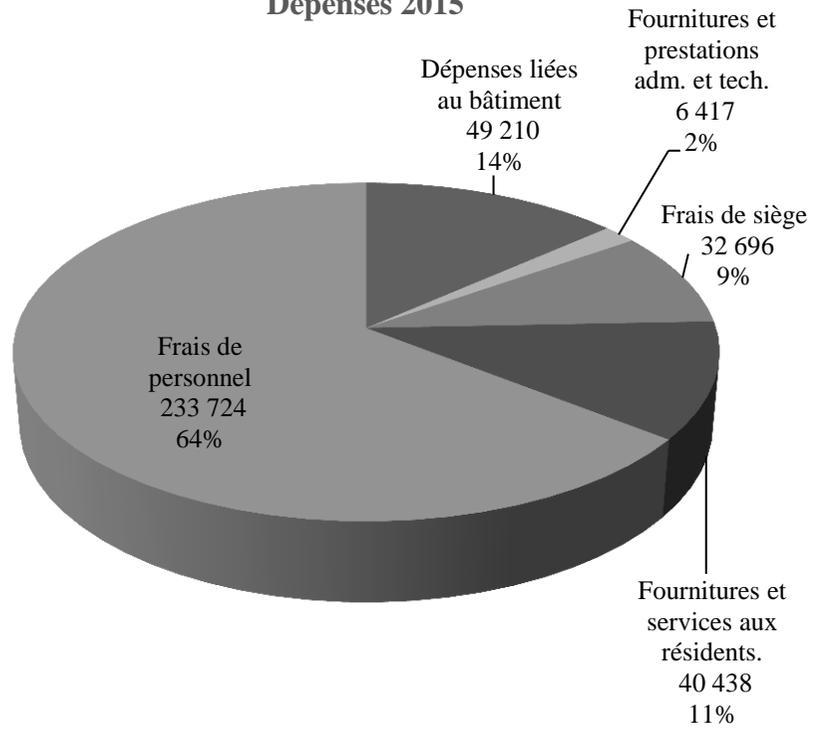
- Le taux d'occupation se stabilise aux alentours de 93 % en 2015.
- La durée moyenne de séjour continue à s'allonger en 2015, en raison notamment du nombre important de personnes présentant des pathologies lourdes ou chroniques, combinées à des situations administratives qui limitent les solutions de sortie de patients qu'un retour à la rue mettrait en danger en raison de leur fragilité.
- Un travail sera mené, dans le courant de l'année 2016, avec la DDCCS et l'ARS pour permettre des sorties plus aisées des LHSS vers les structures du secteur AHI.
- Le CHU reste le principal service à orienter des situations vers les LHSS mais les provenances se diversifient, signe que les LHSS sont de mieux en mieux repérés dans le réseau.

LHSS : Provenance des patients						
	2013	Ratio	2014	Ratio	2015	Ratio
La Boussole	3	7,5%	2	7,1%	2	7.4%
C.A.I	1	2,5%	1	3,6%	1	3.7 %
CHU	31	77,5%	19	67,9%	15	55,6 %
Maraude	5	12,5%	0	0,0%	0	0 %
Structures médicales	0	0%	6	21,4%	9	33,3 %
TOTAL	40	100 %	28	100 %	27	100 %

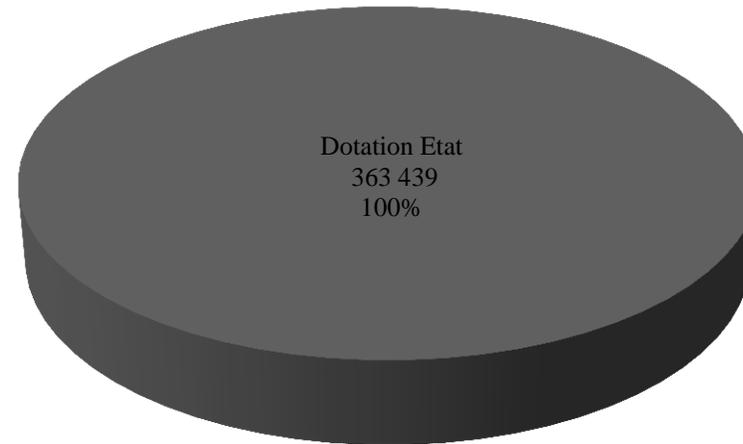
Les Lits Halte Soins Santé en chiffres

Budget	CA 2014	BP 2015	CA 2015	Ecart CA/BP
Recettes	407 019 €	369 847 €	363 439.00 €	-1.73%
Dépenses	407 371 €	369 847 €	362 484.74	-1.99%
Résultat de l'exercice	-352 €		+954.26 €	
Reprise du résultat antérieur	11 594 €		+11 242 €	
Subvention d'équilibre de la Ville	0 €			
Résultat de l'exercice	11 242 €		+12 196.26 €	

Dépenses 2015



Recettes 2015



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. Il est destiné à recevoir tous les types de ménages hommes ou femmes isolées, mères isolé(e)s avec leurs enfants, couples avec ou sans enfants présentant un degré d'autonomie suffisant pour assurer les actes de la vie quotidienne.

L'année 2015 a vu se concrétiser une gestion transversale avec un binôme de direction partagé entre les deux CHRS, le CAI et Henri TARZE.

Au cours de l'année 2015 la situation a fortement évolué :

- Le travail de l'équipe s'est recentré sur une dynamisation des parcours individuels, avec notamment la formalisation des projets individualisés :
 - l'ensemble des résidents bénéficie d'un suivi individuel désormais tracé,
 - le premier projet individuel est réalisé après un mois d'observation en présence du directeur,
 - des comptes rendus de suivi en équipe pluridisciplinaire sont établis,
 - des relevés du premier entretien d'admission sont mis en place à partir d'un document unique validé par les résidents.

- Les outils de la loi de 2002-2 ont été finalisés :
 - la remise en place des contrats de séjours renouvelés tous les 6 mois,
 - l'édition d'un nouveau livret d'accueil mis à disposition début 2016.

Le projet d'établissement revu et le règlement de fonctionnement seront à finaliser en 2016.

La sous-occupation de l'établissement l'a amené 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.

La redynamisation de l'équipe s'incarne notamment dans une accélération des sorties en 2015, par rapport aux années précédentes, avec 14 ménages sortants.

Cette offre libérée nous a amené à clarifier et préciser les critères d'admission et à mener, par ailleurs, à une simplification des modalités d'admission.

Pour autant, nous sommes souvent confrontés à l'échec des orientations de l'ordre de 70% en 2015. Ce décalage entre la demande et notre offre explique pour partie le nombre de jours de vacance trop important (plus de 600 jours en 2015) au regard des besoins.

L'amélioration de la réussite des orientations réalisées par le POHI est un sujet de travail partagé avec les autres hébergeurs de l'agglomération, les prescripteurs et les instances de gouvernance du POHI, à poursuivre au cours de l'année 2016.

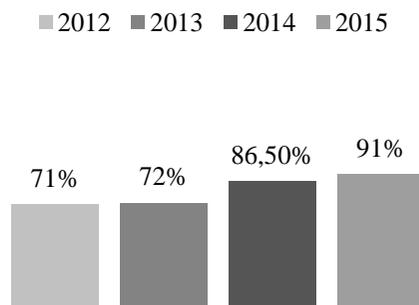
Malgré ces difficultés liées au non-aboutissement d'une partie des orientations, le taux d'occupation du CHRS continue à augmenter sensiblement en 2015.

Nuitées

Places installées	47
Nombre de nuitées réalisables	17155
Nombre de nuitées réalisées	15630
Taux d'occupation	91.11%

Année	2012	2013	2014	2015
Nombre de nuitées	12158	12339	14841	15630

Evolution du taux d'occupation



”

Commentaires

Le taux d'occupation a progressé de 28,6% entre 2012 et 2015, grâce à l'augmentation de la capacité réelle par la location de 4 appartements, et ce malgré un nombre de jours de vacances élevé.

Cette année marque en effet la deuxième année pleine d'accueil dans le « diffus ». Les contraintes du bâtiment nous ont obligés à rechercher une capacité d'accueil en extérieur (actuellement, 14 places réparties en 4 appartements sociaux). Ce dispositif est conçu comme une étape dans un parcours d'insertion sociale (parcours résidentiel). Nous n'effectuons pas d'entrée directe sur ces logements diffus, qui ne sont pas donc pas identifiés au niveau du SIAO. Le diffus est utilisé comme un tremplin pour des personnes autonomes mais qui ne peuvent pas accéder à des logements sociaux, en raison de leur fragilité, de leur problématique de santé, ou en phase de régularisation de leurs difficultés financières, de finalisation de leur projet d'accès à l'emploi. Le diffus est aussi un outil adapté pour poursuivre, comme une nouvelle étape, le travail de restauration des liens parentaux des ménages isolés, en lien avec les partenaires (ASE, juge pour enfants).

Rappel de la composition de l'offre CHRS :

Le collectif est composé de 21 unités d'hébergement. Il s'agit de studios équipés d'une petite cuisine et de sanitaires. Ils se répartissent comme suit :

- 12 Unités Petites (pièce de vie unique): personne seule.
- 5 Unités Moyennes (pièce de vie unique) : couple ou 1 parent + 1 enfant de moins de 6 ans
- 3 Unités Grandes (pièce de vie + 1 chambre) : couple (ou 1 parent) + 2 enfants
- 1 Unité Très Grande (pièce de vie + 2 chambres) : couple (ou 1 parent) + 4 enfants

Le diffus comprend, en 2015, 4 logements pouvant accueillir, selon la composition des familles :

- de 1 à 2 personnes, dans 2 appartements
- 3 à 4 lits dans un appartement
- 6 personnes dans un appartement

Les 4 logements ont été captés dans le parc social et sont situés, pour l'offre mobilisée en 2015, à proximité du CHRS (secteur gare, Berriat et St Laurent).

En fonction des besoins observés, lors des départs des ménages hébergés dans le diffus vers un logement autonome, le même logement est attribué à un autre ménage du CHRS, ou bien rendu au bailleur, et un autre logement plus adapté est capté.

Durée du séjour

- *La durée du séjour*

De 12 à 18 mois	2
De 19 à 24 mois	2
Plus de 24 mois	10
Total	14

- *Les points de blocage en vue d'une sortie*

Accès aux droits	1
Ressources trop faibles pour occuper un logement	2
Difficultés familiales / manque d'autonomie	3
Problèmes de santé physique ou psychique (déclaré ou observé)	4
Manque de place en logement adapté	2
Manque de place en logement autonome	1
Autres	1
Total	14

”

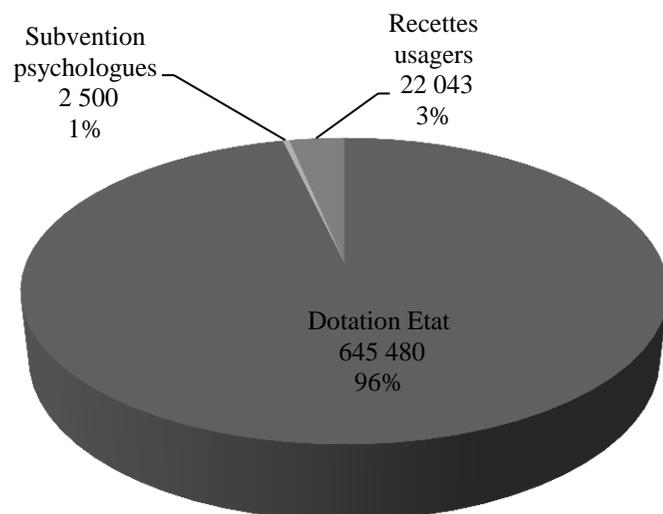
Commentaires

- Parmi les ménages dont la durée de séjour est supérieure à 2 ans, 4 sont « anormalement » longues, de plus de 5 ans. Elles amènent à centrer le travail d'accompagnement sur la dynamique de « parcours » de la personne. Néanmoins, pour 3 ménages sur 4, le blocage principal était l'accès aux droits.
- Par ailleurs, des réponses d'accompagnement restent à construire ou à faire évoluer pour répondre aux besoins qui sont apparus comme prégnants au cours de l'année : addiction à l'alcool (32% des adultes hébergés sont concernés), passé traumatisant des résidents (6 femmes, dont 4 avec enfant, ont fui leur pays d'origine victimes de guerre, de violence, de séquestration, de mariage forcé ou encore de réseau de prostitution).

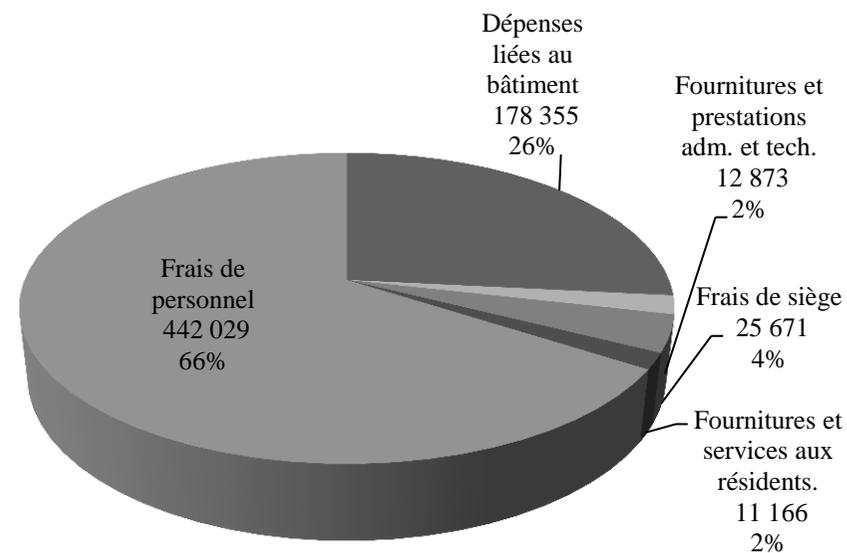
Henri Tarze en chiffres

Budget	CA 2014	BP 2015	CA 2015	Ecart CA/BP
Recettes	664 584 €	667 459 €	670 400.92 €	+0.44%
Dépenses	641 557 €	667 459 €	670 094.13 €	+0.39%
Subvention d'équilibre de la Ville	0 €	0 €	0 €	
Résultat de l'exercice	23 027 €	0 €	+306.79 €	

Recettes 2015



Dépenses 2015



3

L'ANIMATION TERRITORIALE



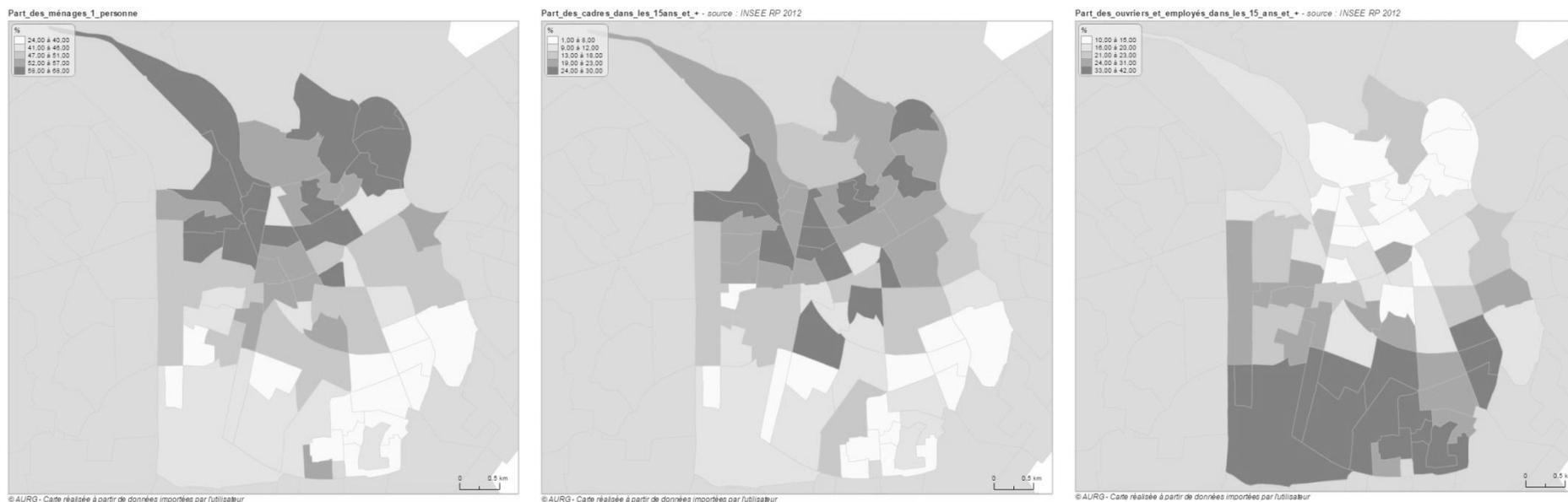
DIRECTION DE L'ACTION TERRITORIALE

- 6 directions de territoire
- 4 directions de projets
- 12 Maisons des Habitants
- 3 Espaces Personnes Agées
- 6 Pôles d'Animation Gérontologique

DONNÉES DE L'OBSERVATION SOCIALE

158 340 habitants à Grenoble, répartis dans 6 secteurs de taille et profils différents

Les 6 secteurs de Grenoble comptent entre 18 820 pour le secteur 6 et 35 390 habitants pour le secteur 2, ce dernier ayant une population comparable à celle de la ville 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, les familles avec enfants ainsi que les employés et ouvriers 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

158 340 personnes habitants dont 46% ont moins de 30 ans.

50% de ménages composés d'une personne seule.

1,9 personne par ménage.

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. A titre d'exemple, les ménages d'une personne croissent de 1,6% entre 2007 et 2012, tendance commune aux 6 secteurs de la ville.

Ainsi, 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 2 et 6
- la progression du nombre d'enfants en bas âge et de familles avec enfants dans les secteurs 5 et 6
- l'augmentation des situations de pauvreté et de précarité dans les secteurs 2 et 4 notamment
- la baisse de population enregistrée par les secteurs 3 et 4, dont une diminution des effectifs de publics âgés
- la hausse du nombre d'actifs ouvriers et employés dans les secteurs 5 et 6, et d'ouvriers dans les secteurs 2 et 3
- la hausse plus marquée du nombre d'actifs cadres dans les secteurs 1, 4 et 6 (tirée par Vigny Musset dans ce dernier secteur)

Chiffres clés

890 logements familiaux livrés par an entre 2008 et 2015 dont 40% de logements sociaux.

Plus de la moitié des livraisons de logements familiaux dans les secteurs 1 et 2.

Une population en augmentation de 0,2% par an entre 2007 et 2012.

Une mobilité résidentielle importante 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% en moyenne dans le reste de 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 tandis que plus de 60% ont emménagé depuis moins de 4 ans. Plutôt qu'un "stock" d'habitants, ces données montrent l'importance de regarder les flux d'habitants.

Chiffres clés

60% de locataires à Grenoble (16% de locataires du parc social et 44% de locataires du parc privé).

34% des ménages ont emménagé dans leur logement il y a plus de 10 ans et 51% depuis moins de quatre ans.

TENDANCES 2015

La Direction de l'Action Sociale Territorialisée du CCAS est devenue, au 1^{er} novembre 2015, **le service commun de la Direction de l'Action Territoriale (DAT)**.

La Ville de Grenoble et son CCAS ont proposé d'utiliser cette disposition pour le rapprochement de la Direction d'action sociale territorialisée (DAST) du CCAS et de la Direction de l'action territoriale et politique de la Ville (DATPV) de la commune.

La mise en place d'un service commun permet de préserver le double commandement institutionnel Ville-CCAS et concrétise la volonté forte de « faire ensemble ». Il permet également la simplification et la lisibilité institutionnelle et harmonise la gestion des ressources humaines. Les subventions et relations partenariales du CCAS sont préservées, puisqu'il reste compétent et porteur de politiques sociales (aucun transfert de compétence vers la Ville n'est opéré). En outre, cette solution s'inscrit pleinement dans la logique d'un rapprochement Direction Générale du CCAS et Direction Générale Adjointe « Ville solidaire et citoyenne ».

Le service ainsi créé est structuré autour de trois grandes thématiques :

Accueil et accès aux droits

- Assurer une fonction d'accueil des habitants dans les Maisons des Habitants.
- Faciliter l'accès aux droits et aux services publics, par la réalisation de prestations individuelles ou collectives à caractère administratif et social.

Développement social territorial

- Assurer l'animation des ressources du territoire, selon les priorités municipales définies dans un projet de secteur, de soutenir des projets de développement territorial, intégrant les différentes ressources mobilisables (projets intégrés).
- Soutenir les initiatives et projets d'habitants, de collectifs et d'associations en privilégiant l'approche « développement social » dans la construction de l'action publique.
- Développer les démarches participatives et la capacité d'agir des citoyens.
- Porter un projet en direction des familles (mission centre social).
- Porter un projet d'animation intergénérationnelle.

Cadre de vie

Assurer une mission de gestion urbaine de proximité visant à :

- La qualité de l'espace public,
- L'entretien des bâtiments,
- L'information de proximité.

5 principes clés guident ces missions :

- La proximité.
- L'équité et la cohérence territoriale : mise en cohérence et en continuité des politiques qui s'exercent sur un territoire, dépassement des approches sectorielles, déploiement des moyens en fonction des ressources, enjeux et potentiels des territoires.
- L'efficience organisationnelle : optimisation de l'organisation, amélioration de la coordination entre les acteurs intervenant sur un même territoire.
- Le pilotage territorial : structuration d'un mode de pilotage territorial au travers d'un projet transversal facilitant les rapprochements des différents acteurs et la mise en cohérence des catégories d'actions déployées.
- La mobilisation citoyenne : mobilisation et association des usagers et de la société civile à la conception et la production de l'action publique, à partir du constat que leur participation/adhésion est essentielle pour sa pérennité, son efficacité et sa valorisation, échelon local a priori propice au développement de la participation citoyenne, parce que chaque individu peut s'y reconnaître.

L'année 2015 a donc été une année de mise en œuvre de ce service commun et d'**évolution de l'organisation territoriale**.

- Mise en œuvre, avec la définition et l'approbation de la convention de cadrage de ce service commun, avec le transfert de 17 agents DAST dès le 1^{er} novembre 2015 et la préparation du transfert, au 1^{er} janvier 2016, de l'intégralité des effectifs de la DAST.
- Evolution de l'organisation avec un nouvel organigramme : les directions de territoire sont confortées, 1 direction adjointe avec le pilotage d'un pôle ressources est créée ainsi que 4 directions de projet animant les dispositifs, actions et organisations transversaux aux territoires sur les grands domaines d'intervention de la DAT. Pour concrétiser cet organigramme, l'ensemble des postes de direction de territoire, direction de projets, responsabilité de MDH et agents de développement local a été ouvert dans le cadre de **deux bourses à la mobilité interne** entre septembre et novembre 2015. Cette démarche a ainsi permis à la majorité des cadres de la direction de se repositionner dans cette nouvelle organisation à partir de leurs compétences et en prenant en compte les nouvelles missions proposées : fiches de postes refaites, formulation de vœux par les agents, entretiens.

2015 a donc été une année de mouvement important. C'est une direction renouvelée et stabilisée qui aborde désormais les enjeux de l'action territoriale.

2015 a également été une année de poursuite, d'aboutissement dans certains cas et de mouvement pour les différents projets portés à la DAST et qui fondent l'action des Maisons des Habitants. Ces évolutions et les données d'activité seront détaillées dans les pages qui suivent.

Ainsi, La **MDH Abbaye** offre un **nouvel accueil**, reconfiguré, incluant en un seul et même point les démarches administratives Ville, l'accueil CCAS et l'accueil MJC.

Mais c'est aussi un **nouvel espace de restauration** qui s'ouvre, avec le projet de la Pirogue, association d'habitants du quartier avec qui le CCAS a travaillé pour proposer un café restaurant associatif et solidaire en lieu et place de l'espace personnes âgées de la MDH abbaye : cet espace propose une restauration pour tous à midi et des activités. Une coopération particulière a été définie pour permettre aux personnes âgées de se retrouver tant pour la restauration que pour les activités.

L'espace personnes âgées Bouchayer évolue également, certes, avec l'arrêt de la restauration, vers un lieu de vie plus fortement animé, un espace de proximité avec une vocation intergénérationnelle plus fortement affirmée.

En novembre 2015 : environ 420 personnes ont fréquenté cet espace, 360 personnes en décembre avec une fermeture du 22 au 31 décembre et avec des activités en après-midi et une ouverture le samedi après-midi garantie par l'UDHEC.

Les perspectives d'ouverture vers d'autres publics et sur d'autres créneaux vont se mettre en œuvre dès le 1^{er} trimestre 2016 : projet jardinage avec l'école Painlevé, matinées « jeux pour tous », ateliers autour de l'esthétique et du bien-être, ateliers cuisine et goûter partagé, accueil/café des mamans sur le chemin de l'école.....

Les paniers solidaires se sont poursuivis en 2015, malgré les difficultés grandissantes de gestion directe du dispositif par le CCAS. Aussi, après une assemblée générale associant usagers, producteurs et partenaires, une réflexion a été enclenchée avec EPISOL, permettant de penser la poursuite de ce projet dans une configuration différente et enrichie, qui verra le jour en 2016.

L'accès aux droits est un des points forts du plan stratégique. Il avait été proposé de lancer un travail test ciblé sur deux dispositifs : les aides sociales facultatives et 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.

Le repérage de situations de non-recours a donné lieu, pour commencer, à la construction d'un outil de type barométrique dans le cadre d'une Formation-Action réalisée par l'Observatoire des non recours aux droits et services (ODENORE), avec l'ensemble des écrivains publics à vocation sociale et des agents instructeurs de demandes d'aides sociales facultatives du CCAS de Grenoble. Cette étape a été présentée dans un rapport intermédiaire rendu en avril 2015. L'outil a été appliqué par les professionnels des deux services dans le cours de leurs activités, en ce qui concerne les écrivains publics, et lors de 4 campagnes limitées dans le temps pour agents instructeurs de demandes d'ASF.

Cette première étape s'est poursuivie par des étapes qualitatives : présentation et échanges d'expériences de lutte contre le non recours, étude de situations types. L'ensemble de cette démarche vient qualifier de façon conséquente notre connaissance et approche du non recours et devrait alimenter un projet plus conséquent en 2016.

ACCÈS AUX DROITS ET INFORMATIONS

Écrivains Publics et Actions Sociolinguistiques (ASL)

1. Les Écrivains Publics

Objectifs :

- *Organiser des actions visant à prévenir le non-recours aux droits et services.*
- *Renforcer l'accès aux droits pour tous les 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 cibles et en nouant des partenariats locaux, dans des actions collectives d'information ou des ateliers d'accompagnement vers l'autonomie des publics dans la gestion administrative du foyer.
- 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.

L'année 2015 a également été marquée par la conduite d'une démarche de recherche action autour de la lutte contre le non-recours aux droits avec l'organisme ODENORE (Cf supra).

Bilan global des permanences d'écrivain public

- 6411 personnes ont été reçues en 2015, soit une moyenne de 641 personnes par Ecrivain public
- 5160 personnes lors des permanences d'Ecrivain Public
- 985 heures de permanence ont été effectuées
- 924 personnes ont été reçues pour l'ASL dont 427 ont été inscrites dans l'ASL
- 117 personnes ont été placées sur liste d'attente (13%)

Parmi les personnes reçues :

- 42% des personnes reçues étaient des hommes, 58 % des femmes.
- 4.3% avaient – de 30 ans
- 72% avaient de 30 à 62 ans
- 20% avaient de 63 à 75 ans
- 3.4% avaient + de 75 ans

Parmi les quartiers les plus représentés :

- 32% des personnes étaient issues des quartiers Villeneuve-Village Olympique
- 20% du quartier Capuche
- 15% des quartiers Mistral –Eaux Claires

Caractéristiques de la demande

- **Santé, logement et vie quotidienne/droit de la consommation** constituent les thèmes récurrents et 42% 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** (12%).
- Puis les questions liées à **l'emploi et à la formation** (8.3%)
- Et enfin, les questions liées aux **allocations et droits CAF** (7.4%)
- **Santé :**
 - consultation de comptes allocataires
 - déclaration de ressources
 - demandes d'aides financières

- **Logement :**
 - demandes de mutation
 - relation au bailleur
- **Vie quotidienne :**
 - dossiers bancaires
 - téléphonie et internet
 - assurances.

Apparaissent de plus en plus fortement les demandes de création d'adresses mail ou de réalisation de démarches administratives en ligne. La dématérialisation progressive, de plus en plus utilisée par les institutions pour les documents administratifs, confronte les écrivains publics à l'appropriation de ces outils, parfois complexes.

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 rapport 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 :
 - Apprendre à lire une facture,
 - Comprendre ses charges locatives,
 - Accès aux soins,
 - Comprendre sa facture énergétique,
 - Activation du 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. Souvent, ces actions se traduisent par des démarches d'accompagnement des publics les plus en difficulté autour des bons réflexes à adopter en termes d'organisation personnelle ou dans le foyer, gestion de ses rendez-vous, gestion administrative du foyer. Ceci afin de permettre aux publics de gagner en autonomie.

Chaque année, il y a également des temps de permanences dédiés aux déclarations d'impôt.

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 socioprofessionnelle, 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

- 927 personnes ont été reçues pour intégration dans une ASL
- **427 personnes ont été inscrites dans l'ASL**, dont 139 allocataires RSA
- Parmi elles, 12 personnes n'ont finalement pas suivi l'action (abandon, changements dans la vie personnelle...)
- **117 personnes ont été placées sur liste d'attente**

Parmi les personnes reçues :

- 83% sont Grenobloises
- 15% sont des allocataires RSA
- 69% sont des femmes
- 61% appartiennent à la tranche d'âge 26-44 ans, et parmi elles 16% sont allocataires RSA
- Le dispositif est peu fréquenté par les -26 ans (13% seulement)
- 59% ont un niveau d'étude allant jusqu'au bac maximum (20% BAC, 18% BEPC, 21% Primaire)

Permanences juridiques

En partenariat avec



Objectif : Proposer des permanences juridiques gratuites pour améliorer l'accès aux droits des personnes démunies et prévenir les situations d'exclusion. Ces permanences ont un objectif de conseil, mais pas de traitement ou de suivi d'une affaire.

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 :

- 45 heures de permanences par semaine, à raison de deux fois par mois dans chaque MDH
- 243 permanences pour 807 personnes reçues (contre 820 en 2014), soit une moyenne de 4 personnes par permanence environ

Typologie des publics

- 33% d'hommes et 53% de femmes
- Faible fréquentation des publics jeunes : 4% de moins de 25 ans seulement
- Avec une majorité représentées du public 25-75 ans (25-55 ans : 51% / plus de 55 ans : 29%)
- Seuls 12% ont fréquenté une permanence hors de leur périmètre de proximité
- **32% des personnes fréquentant les permanences juridiques sont sans activité professionnelle**
- **Pour les autres, les employés et retraités sont les plus représentés :**
 - Employés : 20%
 - Retraités : 20%
- **Les autres catégories représentées sont moins significatives :**
 - Cadres et professions intellectuelles supérieures : 3%
 - Professions intermédiaires : 3%
 - Ouvriers : 2%
 - Artisans, commerçants, chefs d'entreprise : 1%

Thématiques juridiques couvertes par ordre d'importance

- Droit de la famille : 37%
- Logement : 12%
- Droit des étrangers : 8%
- Droit du travail : 8%
- Droit pénal : 7%
- Assurances : 3%
- Autres : 177 soit 22%

A souligner :

- La représentation des thématiques intervient dans le même ordre qu'en 2015 et globalement dans les mêmes proportions.
- On retrouve plus particulièrement la thématique « droit des étrangers » dans les MDH Secteur 3 (Mistral), Teisseire, Patio et Prémol.

Orientations principales

- Consulter un avocat : 29%
- Saisir une juridiction : 23%
- Entreprendre des démarches complémentaires : 12%
- Orientation vers un notaire ou un huissier : 5%
- Finalisation de l'affaire : 4%
- Orientation vers travailleur social (AS...) : 7%
- Médiation : 5%
- Autres : 11%

Centre de planification inter-quartier

Objectif : Etre un lieu ressource pour tous les publics, proposant la rencontre avec des 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

- Consultations médicales.
- Permanences d'information et d'écoute au sein de MDH par des Conseillères conjugales et familiales : 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.
- Avec des spécificités : implantation sur MDH Centre-ville avec consultation médicale assurée par le droit commun ; implantation sur le secteur 3 avec consultations médicales assurées par le Centre de santé de l'Agecsa.

Moyens

- 5 Conseillères conjugales et familiales pour un total de 86 heures hebdomadaires (soit 2,5 ETP) : soit 0,75 ETP par territoire (politique de la Ville).
- 3 médecins intervenant sur 3 secteurs au sein de 3 MDH pour un total de 15 heures 40 hebdomadaires (soit 0,44 ETP).
- Secrétariat, coordination (0,21 ETP) pour un total de 385 heures par an.
- Avec la spécificité propre au secteur 3, l'AGECSA assurant la consultation médicale.

Activités du Centre de Planification

- La Conseillère conjugale et familiale a reçu 549 personnes en 2015.
- 582 consultations médicales ont été effectuées en 2015.
Parmi ces consultations médicales :
 - 14% de personnes de moins de 21 ans
 - 36% de personnes entre 22 et 34 ans
 - 45% de personnes de plus de 35 ans
 - 44% des personnes sont sans activité (soit 256)
 - 8% des personnes sont étudiantes ou lycéennes, 23% sont des salariés

Caractéristiques de la demande

- Motifs des consultations médicales : consultations pour suivi de grossesse et suivi gynécologique, contraception, problèmes gynécologiques.
- Une part sensible de consultations téléphoniques pour renouvellement d'ordonnance, demande de résultats...
- Il faut noter l'observation de la part des professionnels de la présence plus importante des situations de conflit, voire de violences conjugales.
- La majorité des personnes reçues ont activé leur assurance personnelle (196 personnes), mais la deuxième plus grande catégorie d'assurance utilisée est la CMUC (171 personnes). 34 personnes ne disposaient pas d'assurance (6%).
- Un nombre important de patientes se tourne vers le centre de planification 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-nique, journée au bord d'un lac...),
- de l'accompagnement au séjour individuel,

1702 personnes ont bénéficié de ces dispositifs en 2015 :

- Massacan : 376 personnes représentant 86 familles, dont 216 enfants
- Sorties familiales : 1064 personnes représentant 263 familles, dont 581 enfants
- Vacances individuelles : 262 personnes représentant 68 familles, dont 239 enfants

Autres dispositifs :

- Départs dans le cadre de LVS (Les Vacances Solidaires) : 37 personnes représentant 12 familles
- Public bénéficiaire de l'AVS (aide aux vacances sociales) : 196 personnes représentant 49 familles
- Départs avec le projet « Caravane » (secteur 5 uniquement) : 29 personnes représentant 7 familles, dont 12 enfants

Si le public cible privilégié des dispositifs vacances est celui des familles, les Maisons des Habitants ont aussi un objectif de lutte contre l'isolement qu'elles ne négligent pas. Dans ce cadre, le dispositif vacances permet aussi, à travers la mixité engendrée par les modes de départ collectifs, à des personnes isolées de partir et sortir ainsi de leur isolement. En 2015, 97 personnes isolées ont ainsi pu partir en vacances soit individuellement, soit collectivement.

Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs (RERS)

Objectif : Les réseaux d'échanges réciproques de savoirs proposent un système de relations sociales basé 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 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...).

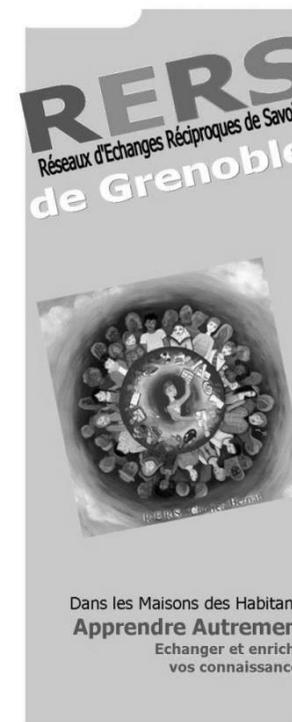
En 2014, on compte 6 animateurs RERS dont un agent relevant du dispositif « adulte relais » et un agent en CDI, dont le poste est associatif (soit 6 ETP).

676 adhérents ont été recensés dans les 5 RERS portés par le CCAS, dont la majorité (70%) est originaire de Grenoble, le reste se partageant entre les communes de l'agglomération.

En 2014, plus de 1000 adhérents avaient été recensés. Il faut noter un contexte particulier sur le secteur 2 où des périodes successives de vacance de poste (avant départ en retraite de l'animateur) ont interrompu le mode de recueil des données. En 2014, le choix avait été fait d'intégrer le nombre d'adhérents suivis par le RERS porté par l'association Chorier Berriat sur le secteur 1. Depuis lors, le poste d'animateur du RERS sur ce secteur n'a été consacré à cette activité par l'association qu'à 20% de son temps de travail.

Caractéristiques de la demande

- 9% d'allocataires RSA ont été identifiés (mode de recueil déclaratif de cette donnée). Les RERS Grenoblois, ont une vocation forte d'inclusion et d'accompagnement social. Le RERS est, pour ce public, un outil de resocialisation globale de l'individu, indispensable à la réinsertion socioprofessionnelle.
- Les évolutions positives observées par les professionnels relèvent très majoritairement du développement personnel (37%), de la situation relationnelle et la sortie de l'isolement (39%), de l'acquisition de savoir-faire et de qualifications (39%).
- Forte majorité de femmes : 488 soit 72%.
- 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 +.



Domaines et types d'échanges

102 échanges ont eu lieu en 2015 :

- 76 échanges collectifs occasionnels ou réguliers impliquant entre 3 et 15 personnes environ
- 26 échanges individuels recensés

Les domaines dans lesquels s'effectuent ces échanges sont le plus souvent les suivants :

- 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 paniers 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.

Bilan de l'activité

Total : 9 082 paniers représentant plus de 30 tonnes de marchandises.

70% des paniers sont distribués aux tarifs correspondant aux 2 tranches de QF les plus basses, soit 6357 paniers.

Secteurs	Nombre de points de distribution	Nombre de paniers
1	2	115
2	2	2050
3	2	2276
4	1	814
5	3	1739
6	3	2354
TOTAL	13	9082

Maisons des Habitants	Nombre de paniers distribués
Chorier-Berriat et Pinal	115
Centre-Ville et Bois d'Artas	2050
MDH3	1147
Eaux-Claires	1129
Capuche	814
Bajatière	716
Abbaye-Jouhaux	470
Teisseire-Malherbe	553
Prémol	1205
Patio	462
Baladins	687

L'activité « Paniers Solidaires » a été recalibrée dans le courant de l'année 2015. Ce recalibrage, qui a eu pour conséquence une baisse significative du nombre de paniers distribués (- 37% de paniers distribués en moins par rapport à 2014), est dû à différents facteurs.

Tout d'abord, la charge de travail importante pesant sur les référentes familles et consistant dans le suivi des contrats passés avec les usagers a conduit à revenir à des volumes de distribution qui restaient gérables administrativement, afin que le dispositif garde son sens en termes d'actions de sensibilisation autour d'une meilleure alimentation (par des ateliers cuisine, des temps de dégustation, des animations pendant les temps de distribution...).

Ensuite, le désengagement et l'arrêt des conventions avec certains fournisseurs (Charrette bio, Soligren...).

Le contexte dans certains secteurs, comme sur le Patio (arrivée d'un nouvel acteur procédant à des achats groupés) par exemple, ou sur l'espace personnes âgées Pinal ayant connu une baisse de sa fréquentation, ont eu un impact sur le volume de paniers distribués.



Pass Culture

Objectifs

- Favoriser la découverte culturelle grâce à un Pass Culture pour 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 Culture 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 Culture 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.

Bilan de l'activité

	Total saison 2014/2015	Nombre de cartes gratuites	Nombre de cartes payantes
Inscriptions cartes Pass Culture	549	302	247
Inscriptions Spectacles / Animations	2014 : 857 2015 : 938 1795		
Offres différentes de spectacles / animations	124		
Participants présents	1795		

Éléments marquants dans l'évolution du dispositif pour la saison 2015/2016

- Fin 2015, une réflexion autour du dispositif a fait émerger le souhait partagé de la Direction des Affaires Culturelles de la Ville de Grenoble et des Maisons des Habitants du CCAS, chargées de la mise en œuvre du dispositif, de pouvoir associer plus profondément les habitants dans des actions culturelles dont ils seraient à l'initiative, à travers des partenariats renforcés avec des acteurs culturels. Ainsi, à titre expérimental, et pour la saison 2015-2016 (commencée en septembre 2015), le « volet 2 » du Pass Culture doit permettre aux Maisons des Habitants de financer à hauteur de 1000 euros maximum des projets culturels.
- En parallèle, le nombre de propositions culturelles via la programmation a été revu à la baisse afin de privilégier les propositions issues en grande partie des équipements culturels municipaux.
- Enfin, il a été permis aux Maisons des Habitants, conformément à la demande des équipes, de donner une priorité d'inscription aux habitants appartenant à des groupes constitués et suivis par la Maison des habitants en terme d'action culturelle. En effet, certaines Maisons des Habitants ont pris appui sur le Pass Culture pour favoriser la constitution de groupes d'animation du dispositif. Pour d'autres, elles ont émis le souhait de pouvoir travailler autour du sortir ensemble avec le public cible et privilégié des Maisons des Habitants, identifié comme éloigné et peu utilisateur de l'offre culturelle grenobloise.

Fonds de participation des habitants

Objectifs

- *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.*

Modalités

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

Des comités d'attribution : les fonds sont gérés par et pour les habitants **dans chaque secteur**.

- 97 personnes membres de comités d'attribution en 2015.
- Des comités d'attribution féminisés (68 % de femmes).
- 44 comités d'attribution se sont réunis sur l'ensemble de la ville, animés par les Directions de territoire.

Des projets :

- 73 projets ont été financés en 2015 dont 57 dans les quartiers prioritaires.
- Des porteurs de projets à parité : 37 femmes et 36 hommes.
- Des projets majoritairement liés à des sorties culturelles (22), des fêtes pour le quartier (10), des concerts et spectacles de proximité (7), des projets sports et loisirs (6).

Secteur	Total des projets soutenus	Portés par des habitants	Portés par des associations - Collectifs	Nombre de Comités d'Attribution
Secteur 1	10	6	4	10
Secteur 2	13	5	8	8
Secteur 3	13	5	8	6
Secteur 4	7	6	1	5
Secteur 5	14	9	5	7
Secteur 6	16	2	14	8
Total	73	33	38	44

Des moyens : 42 417 € ont été attribués à des projets en 2015, pour une moyenne de 572 € par projet.

ACTION GÉRONTOLOGIQUE ET INTERGÉNÉRATIONNELLE

En partenariat avec



L'activité des 6 Pôles d'animation gérontologique et intergénérationnelle a elle aussi suivi une évolution en raison de l'arrêt de certains dispositifs comme Avant'âges et Voy'âges.

Poursuite des ateliers de prévention et orientation de l'activité des PAGI vers des actions collectives d'animation

- **Les ateliers de prévention** : sur chaque secteur, des activités mémoire, gym douce et équilibre, en proximité et avec une tarification la plus accessible possible : 18 ateliers équilibre, gym douce, mémoire, sur la saison 2014-2015 – dont 2 ateliers équilibre gratuits avec la CARSAT.
- **De nombreuses initiatives locales se sont confirmées** :
 - Ateliers : créatifs, remue-méninges, pâtisserie, peinture, illustration livre de recettes, vendredis gourmands, tricot...
 - Actions particulières de rencontres intergénérationnelles : mercredis jeux intergénérationnels, jardins pédagogiques, « L'âge de faire », les matinales de Mistral, plaisirs partagés avec une crèche... Proposition d'un atelier d'habillage de troncs d'arbres avec du tricot lors de la manifestation « Eté oh parc ! » et de l'inauguration du parc Flaubert.
 - Visites dans l'agglomération et sorties intergénérationnelles : jeudis de la découverte, projet montagne, sorties à la journée, sorties nature et visites guidées, sorties marche...
 - Animations ouvertes au sein des logements foyers : Le Lac, Montesquieu...
 - « Music'âges » sur les secteurs 4 et 5.
- **Des activités et animations en lien avec les MDH – activité des Espaces Personnes Agées** :
 - Accompagnements Pass Culture.
 - Séjours à Massacan : 9 places personnes âgées / séjour MDH.
 - Évènements : forum, thé dansant, fête de quartier, bal du secteur.
 - Repas partagés.
 - 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.

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 Parasol (secteur 3) et le réseau Tournesol (secteur 2).
- Des accompagnements sont maintenus par les agents d'animation intergénérationnelle CCAS dans des cadres identifiés : plus de 1 000 accompagnements ont été réalisés.
- Les AAGI (Agents d'Animation Gérontologique et Intergénérationnelle) ont vu leur fiche de poste évoluer vers une plus grande affirmation de leur rôle d'accompagnement à des animations en direction des publics âgés de + 60 ans.

Restauration au sein des EPA

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

EPA	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	TOTAL
ABBAYE	312	276	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	588
CONVIVITAGES	509	414	421	428	274	333	401	362	445	423	395	495	4 900
BOUCHAYER	427	485	333	353	221	379	315	218	336	235	-	-	3 302
MALHERBE	336	333	634	625	495	488	565	467	547	540	463	544	6 037
PINAL	220	211	280	204	149	138	154	173	200	245	237	237	2 448
TOTAL	1 804	1 719	1 668	1 610	1 139	1 338	1 435	1 220	1 528	1 443	1 095	1 276	17 275

4



LA PETITE ENFANCE

DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE PETITE ENFANCE

- 1 Pôle Accueil Petite Enfance
- 28 Établissements d'Accueil du Jeune Enfant : capacité d'accueil 1 274 places ; 1 011 enfants admis en 2015 ; 3 611 enfants différents ont été présents sur la même année dans les EAJE
- 5 Relais Assistantes Maternelles : capacité 2 423 places pour 809 assistantes maternelles indépendantes

DONNEES DE L'OBSERVATION SOCIALE

Des familles présentes, mais qui augmentent peu

Grenoble accueille 19 620 familles avec enfants, soit près de 24% de l'ensemble des 82 200 ménages. Depuis 2007, le nombre de familles avec enfant(s) est en légère croissance (+0,4% par an), 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 ; ce sont les secteurs 5 et 6 qui enregistrent les hausses les plus marquées en cumulant une augmentation des familles monoparentales et des couples avec enfants (à noter que la hausse sur le secteur 6 s'explique uniquement par les évolutions enregistrées par le quartier Vigny Musset).

Une natalité soutenue

2 283 naissances ont été domiciliées à Grenoble en 2015 (source : état civil, Ville de Grenoble), effectif relativement stable depuis 2012 avec toutefois un recul de 5% par rapport à 2014. La ville-centre concentre une part importante des naissances de l'agglomération, s'expliquant notamment par le fait 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.

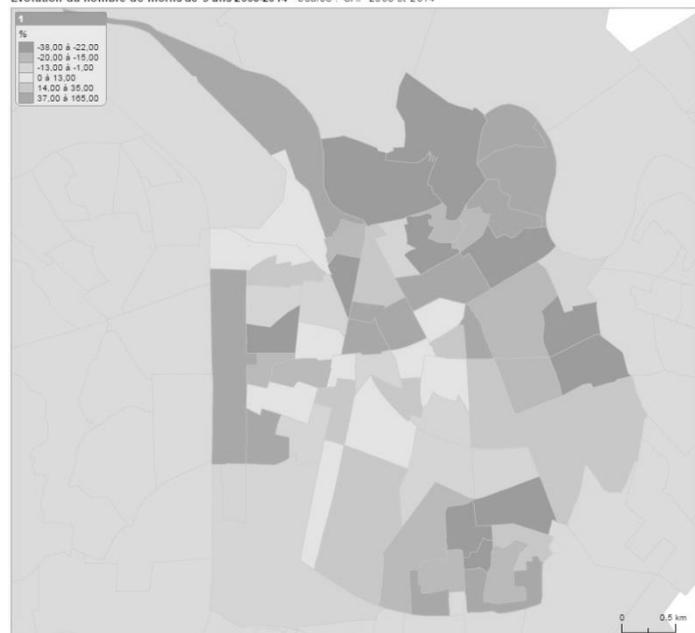
Une hausse constante des enfants de moins de 3 ans

En 2014, 6 057 enfants de moins de 3 ans sont connus de la CAF. Ce nombre a légèrement augmenté sur la période 2008-2014 (248 enfants supplémentaires au total depuis 2008, soit 4% de croissance). C'est le secteur 4 qui présente l'effectif d'enfants de moins de 3 ans le plus important (1 157) vient ensuite le secteur 6 (1 070). Ressortent notamment, avec une croissance du nombre de jeunes enfants, les quartiers qui ont connu des constructions récentes : Jean Macé, Drac-Ampère, Ile-Verte Saint-Roch, Championnet...

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

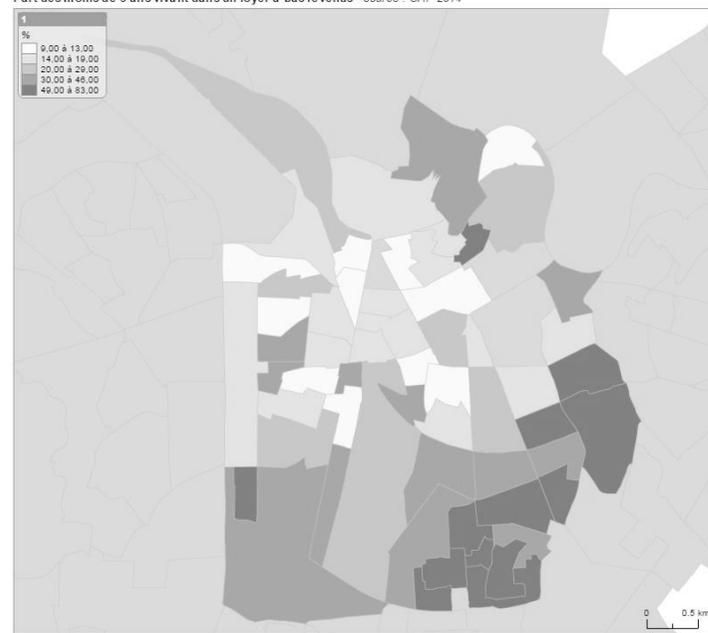
En 2014, 914 enfants de moins de 3 ans connus de la CAF vivent dans un foyer monoparental, soit 15% de la tranche d'âge. La part des enfants concernés à cet âge reste relativement contenue. En revanche, avec une hausse de plus de 20% entre 2008 et 2014, 1 882 enfants de moins de 3 ans vivent dans un foyer à bas revenus, soit près d'un tiers de l'ensemble. Cette situation concerne environ 20% des enfants de cette tranche d'âge des secteurs 1, 2 et 4 contre, 30% des enfants du secteur 3 et près de 50% des enfants des secteurs 5 et 6.

Evolution du nombre de moins de 3 ans 2008-2014 - source : CAF 2008 et 2014



© AURG - Carte réalisée à partir de données importées par l'utilisateur

Part des moins de 3 ans vivant dans un foyer à bas revenus - source : CAF 2014



© AURG - Carte réalisée à partir de données importées par l'utilisateur

Chiffres clés :

19 620 familles avec enfants (+0,4% par an entre 2007 et 2012).

Dont 6 370 familles monoparentales (+1% par an).

2 283 naissances domiciliées à Grenoble en 2015, soit un taux de natalité de 14,4 naissances pour 1000 habitants.

6 057 enfants de moins de 3 ans connus de la CAF (+4% entre 2008 et 2014).

31% des enfants de moins de 3 ans vivent dans un ménage à bas revenus, soit 1 882 enfants.

15% des enfants de moins de 3 ans vivent dans un ménage monoparental, soit 914 enfants.

TENDANCES 2015

Évolution de la politique petite enfance : début de mise en œuvre du plan stratégique

L'adoption du plan stratégique au milieu de l'année 2015 a permis de définir un axe lié à la petite enfance et intitulé : promouvoir la socialisation et l'accueil des jeunes enfants en lien avec leurs parents.

Dans la deuxième partie de l'année, cet axe a d'ores et déjà été mis en avant au travers de la rédaction des projets d'établissements, documents obligatoires à rédiger tous les quatre ans, en recherchant de manière plus approfondie la participation des parents, ou en permettant à certains professionnels de participer à la rédaction du document (voir focus).

Par ailleurs, les enjeux liés au langage ont fait l'objet d'un travail de redéfinition en construisant, à partir des acquis positifs du programme « Parler bambin », une évolution axée sur le langage adressé à l'enfant, à propos de l'enfant ou en présence de l'enfant, permettant de travailler la pratique langagière au quotidien et les enjeux de qualité induits par la posture des professionnels. Ce travail doit se poursuivre en 2016 à travers un projet expérimental dans certaines crèches tests.

De même, la recherche de l'élargissement de l'expertise des professionnels a connu un début de mise en œuvre par le recueil de la parole des EJE sur leur travail et un travail en commun avec elles. Ce travail sera poursuivi en 2016 et élargi à d'autres métiers de la petite enfance.

Avancées des actions conduites en direction des enfants et des familles

L'expérimentation conduite en 2014 sur les admissions du mois de septembre a été reconduite en 2015, afin d'en vérifier la portée. Globalement, il s'agit de réguler la mise en œuvre des accès prioritaires de manière à garantir au maximum la mixité sociale dans tous les EAJE, tout en continuant à mettre en œuvre une priorité sociale réelle. Cette nouvelle organisation de la mise en œuvre des priorités a été validée de façon définitive en fin d'année.

En matière de règles d'accueil, le règlement de fonctionnement a connu de nouveaux assouplissements à la demande de la CAF, en ce qui concerne en particulier le décompte des jours fériés, désormais effectué au réel. Ces assouplissements se traduisent par des charges supplémentaires pour le CCAS.

L'accueil des enfants porteurs de handicap et autres enfants présentant des troubles s'est poursuivi au cours de l'année 2015 (voir infra) et a fait pour la première fois l'objet d'une reconnaissance significative de la part de la CAF à travers l'obtention de fonds suite à un appel à projets. Cette politique menée grâce au recours aux contrats aidés devrait faire l'objet d'une reconnaissance de la part du département en 2016.

Comme le suggèrent les chiffres de l'observation sociale qui notent une baisse des naissances à Grenoble, le Pôle petite enfance a connu, à partir du mois de septembre, une baisse de fréquentation qui doit principalement être mise en relation avec le niveau actuel de l'emploi féminin, d'une part, et le développement de nouveaux modes de garde, d'autre part, en particulier les micro-crèches qui représentent 170 places sur la ville à la fin 2015. Ce nouvel acteur au développement peu maîtrisé, et à la tarification non solidaire, est aussi un des vecteurs importants des difficultés croissantes rencontrées par les assistantes maternelles indépendantes, voire à certain égard par les assistantes maternelles de crèches familiales.

Développements et évolution de la Direction petite enfance

En 2015, la Direction d'action sociale petite enfance a connu des évolutions importantes :

A compter du mois de juin, et suite au transfert des activités de la DAST dans un service commun avec la ville, les RAM ont été réintégrés au sein de la direction, et placés sous la responsabilité de l'adjointe jusque-là en charge du pôle accueil petite enfance. Le premier travail, suite à un diagnostic partagé avec la DAST au début de l'année 2015, a consisté à doter ce service d'un outil informatique plus performant qui a été mis en place de manière effective au début de l'année 2016.

Une autre évolution importante a consisté, suite à la mise en œuvre du projet d'administration, à installer progressivement la fonction de directrice déléguée qui, au nombre de 2, sont en charge de l'accompagnement de 14 EAJE chacune. Une première professionnelle a été nommée courant 2015 et une nouvelle directrice déléguée sera nommée en 2016. Cette organisation vise aussi à anticiper et accompagner le rajeunissement en cours des responsables d'établissements du fait de départs à la retraite.

La direction a également travaillé autour de nombreuses questions d'organisation, comme la mise à jour des notes de services applicables dans la direction, bréviaire des procédures à suivre dans les EAJE, un guide référentiel pour les secrétaires d'établissement, un synopsis annuel des tâches des responsables, la mise au point d'une procédure pour gérer les impayés, des projets de gestion autour de la dématérialisation.

En matière de gestion, la DASPE a, en lien avec la DRH, organisé près de 50 recrutements au cours de l'année, tout en permettant aux professionnels de la direction de se positionner à travers le dispositif de la mobilité.

De même, pour garantir un exercice 2015 le moins déficitaire possible, certains postes ont été gelés, en particulier certains postes d'assistantes maternelles suite à des départs à la retraite et dans des quartiers où la demande pour ce type d'accueil est moins présente.

Par ailleurs, dans la perspective de la sauvegarde et de la refondation du service public municipal, des travaux réguliers et partenariaux avec les EAJE ont permis une bonne maîtrise des budgets sur l'année, et en particulier de celui nécessaire à l'achat des couches mis en place à la demande de la CAF en décembre 2014.

Enfin un travail quotidien de maîtrise des remplacements est effectué par l'ensemble des acteurs de la direction avec un absentéisme, certes stable sur l'année 2015 par rapport à 2014, mais qui a connu une forte progression au cours des dernières années.

POLE ACCUEIL PETITE ENFANCE

Objectifs principaux du CCAS

- Garantir transparence et équité dans le processus d'attribution des 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 municipales petite enfance
- 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

- 2 935 rendez-vous
- 1 711 inscriptions
- 5 727 appels téléphoniques
- 446 familles ont participé à 25 séances d'informations collectives. Les informations collectives sont organisées les lundis en partenariat avec les RAM du CCAS.
- Attribution des places : 1 011 admissions en EAJE au titre de l'accueil régulier pour 1 415 propositions.

”

Le Pôle Accueil Petite Enfance est un lieu d'information et de conseil sur les modes d'accueil de la petite enfance à 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

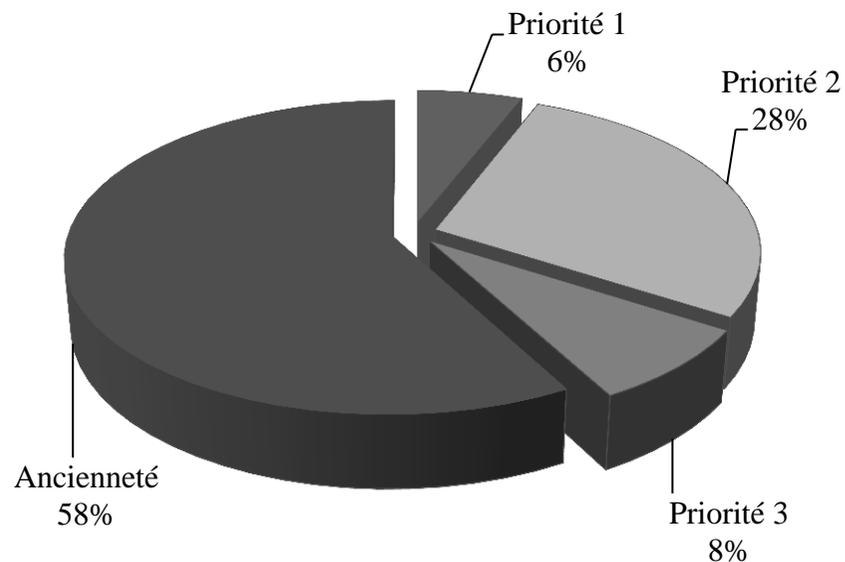
	2015	2014	2013
Admissions totales	1011	948	1044

Répartition selon les critères d'admission

	2015	2014	2013
Priorité 1 Handicap et maladie chronique et Protection de l'enfance	6%	9%	15%
Priorité 2 Revenus (UC<1056)	28%	24%	30%
P1 + P2	34%	33%	45%
Priorité 3 Fratrie, jumeaux et autre (places conventionnées depuis 2014)	8%	7%	5%
Ancienneté	58%	60%	50%

Admission sous le seuil de bas revenus

	2015	2014	2013
Admission sous le seuil de bas revenus	45%	35%	39%



Stabilité des admissions en accès prioritaire P1+P2.

Accès prioritaire 1 : Confirmation de la baisse des admissions :

- Protection de l'enfance : 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.
- Enfants et parents porteurs de handicap ou maladie chronique : diminution du nombre des inscriptions pour ce motif.

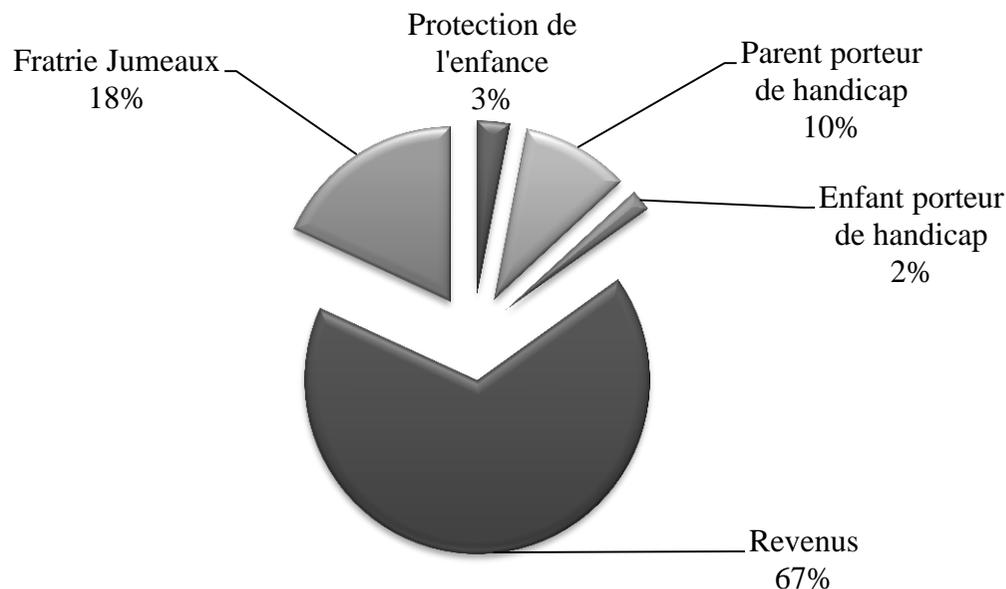
Il convient de souligner que certains enfants sont entrés à l'ancienneté, sans bénéficier d'un accès prioritaire, bien qu'ils soient dans des familles sous le seuil de bas revenus (c'est l'ancienneté de leur dossier qui leur a permis d'obtenir une place).

Répartition des attributions en accès prioritaires, selon les motifs

”

Le nombre de familles accueillies avec des minima sociaux continue d'être en augmentation par rapport aux années précédentes.

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



Nombre de préinscriptions au mois de décembre 2015 : 765

Chiffre stable par rapport à la moyenne des trois dernières années, malgré une augmentation de l'offre d'accueil sur la ville :

- Création de 6 ETP en accueil collectif depuis septembre 2015 à l'EAJE Vigny Musset (ex EAJE La Bruyère).
- Ouverture de 8 micro-crèches (80 places).

Objectifs du pôle en 2016

Poursuivre les actions et expérimentations permettant de consolider la mixité sociale dans les établissements petite enfance.

Poursuivre la réintégration des Relais Assistantes Maternelles au sein de la Direction petite enfance.

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

ANALYSE COMPARÉE DES TAUX D'OCCUPATION DES EAJE

En 2015, l'activité a connu une évolution paradoxale. En effet, alors que la présence des enfants en crèches a continué à croître (+0,5% sur un an) passant pour la première fois la barre des 2 millions d'heures, la facturation a quant à elle baissé de 1,70% soit 39 252 heures facturées en moins par rapport à 2014. Malgré cela, seule une crèche (EAJE Abbé Grégoire) se trouve sous la barre des 70% de facturation demandée par la CAF, en raison essentiellement de postes d'assistantes maternelles non pourvus.

Certains éléments conjoncturels concourent à ce phénomène, comme la journée de sauvegarde du service public, qui a induit une perte d'activité de l'ordre de 8 500 heures. Mais c'est surtout l'environnement structurel et la tarification actuelle qui amènent ce résultat.

Particulièrement, 3 éléments peuvent être évoqués :

- Le développement des congés supplémentaires pris par les familles (la possibilité offerte d'avoir 2 semaines de vacances supplémentaires est plus pratiquée et mieux utilisée par les familles, qui y recourent plus qu'en 2014).
- La baisse de la durée moyenne des contrats entraîne du turn-over d'enfants sur les places, avec pour corollaire une augmentation de la vacance des places, qui certes peut être compensé par de l'accueil occasionnel, mais la concurrence des micro-crèches est vive sur ce créneau en centre-ville.
- Le gel de certaines places d'accueil familial se traduit directement par une baisse de facturation, même si les jardins d'enfants peuvent parfois offrir plus d'accueil occasionnel.

Cependant, le rapprochement des heures facturées et des heures réalisées a une conséquence heureuse, celle de permettre à un nombre d'établissements plus important que l'an dernier de bénéficier du tarif bonifié de la CAF lorsque l'écart est inférieur à 117%, ce qui vient donc en partie compenser la baisse du nombre d'heures facturées.

A noter que pour la première fois un établissement, l'EAJE Bizanet, est passé sous la barre des 107%, permettant une bonification supplémentaire encore.

Taux d'occupation 2014/2015 heures réalisées - heures facturées

Equipements	Capacité théorique en heures 2014	Capacité théorique en heures 2015	Nombre d'heures Facturées 2014	Nombre d'heures Facturées 2015	Taux d'occupation Facturés 2014	Taux d'occupation Facturés 2015	Nombre d'heures réalisées 2014	Nombre d'heures réalisées 2015	Taux d'occupation Réalisés 2014	Taux d'occupation Réalisés 2015	Ecart Facturés/Réalisés en Heures 2014	Ecart Facturés/Réalisés en Heures 2015	Taux de facturation en % 2014	Taux de facturation en % 2015
Abbaye	40 140	39 780	33 419	30 290	83,25%	76,14%	29 590	27 263	73,72%	68,53%	3829	3027	112,94%	111,10%
André Abry	35 802	35 652	30 349	28 221	84,77%	79,16%	26 838	25 500	74,96%	71,52%	3511	2721	113,08%	110,67%
Chapi Chapo	51 471	50 439	44 693	47 499	86,83%	94,17%	37 277	39 793	72,42%	78,89%	7416	7707	119,89%	119,37%
Genêts	60 500	55 625	47 210	45 965	78,03%	82,63%	40 442	38 798	66,85%	69,75%	6768	7167	116,73%	118,47%
Bizanet	69 597	69 754	58 354	58 965	83,84%	84,53%	53 143	56 347	76,36%	80,78%	5211	2619	109,80%	104,65%
Frênes	93 870	93 660	76 436	75 001	81,43%	80,08%	60 779	66 780	64,75%	71,30%	15657	8221	125,76%	112,31%
Villeneuve	151 856	152 880	126 294	125 315	83,17%	81,97%	98 167	99 968	64,64%	65,39%	28127	25347	128,65%	125,36%
Vieux Temple	168 966	167 832	133 987	135 330	79,30%	80,63%	115 601	120 397	68,42%	71,74%	18386	14933	115,90%	112,40%
New York	169 344	166 698	136 808	134 859	80,79%	80,90%	111 488	117 271	65,83%	70,35%	25320	17588	122,71%	115,00%
Anatole France	233 625	233 625	180 116	171 509	77,10%	73,41%	156 992	148 428	67,20%	63,53%	23124	23081	114,73%	115,55%
Marie Curie	161 564	162 650	121 620	115 130	75,28%	70,78%	103 746	100 970	64,21%	62,08%	17875	14160	117,23%	114,02%
Malherbe	152 539	152 539	133 239	130 393	87,35%	85,48%	108 033	107 061	70,82%	70,19%	25207	23332	123,33%	121,79%
Voie Lactée	70 403	70 088	61 443	59 731	87,27%	85,22%	49 952	52 670	70,95%	75,15%	11491	7061	123,00%	113,41%
Goélette	65 850	67 050	57 255	55 064	86,95%	82,12%	49 299	47 663	74,87%	71,09%	7956	7401	116,14%	115,53%
Armand	66 600	67 350	56 199	56 479	84,38%	83,86%	49 323	49 154	74,06%	72,98%	6876	7325	113,94%	114,90%
Elisée Chatin	89 200	88 800	75 901	75 953	85,09%	85,53%	63 029	65 004	70,66%	73,20%	12872	10950	120,42%	116,84%
Chrysalide	140 175	140 175	127 440	122 864	90,91%	87,65%	109 316	109 920	77,99%	78,42%	18124	12945	116,58%	111,78%
Ilot Marmots	93 660	93 030	71 391	68 509	76,22%	73,64%	64 500	61 764	68,87%	66,39%	6891	6745	110,68%	110,92%
Eaux Claires	38 098	37 926	29 723	32 644	78,02%	86,07%	26 423	29 396	69,35%	77,51%	3300	3248	112,49%	111,05%
Mutualité	41 895	41 990	33 712	34 717	80,47%	82,68%	28 617	30 691	68,31%	73,09%	5095	4027	117,80%	113,12%
Ribambelle	52 725	52 844	44 625	43 291	84,64%	81,92%	36 533	37 052	69,29%	70,12%	8092	6239	122,15%	116,84%
Jardin de Ville	100 380	93 660	73 736	74 469	73,46%	79,51%	61 653	64 377	61,42%	68,73%	12084	10093	119,60%	115,68%
Castors	152 835	152 490	126 711	120 457	82,91%	78,99%	114 988	112 439	75,24%	73,74%	11724	8018	110,20%	107,13%
Bruyère	140 490	96 390	115 224	71 647	82,02%	74,33%	104 013	62 387	74,04%	64,72%	11211	9260	110,78%	114,84%
Vigny Musset	0	59 598	0	41 653		69,89%	0	38 979		65,40%	0	2674		106,86%
St Bruno	140 805	140 805	121 370	119 087	86,20%	84,58%	103 375	103 578	73,42%	73,56%	17995	15510	117,41%	114,97%
Abbé Grégoire	97 468	97 904	66 602	67 210	68,33%	68,65%	57 505	58 962	59,00%	60,22%	9097	8249	115,82%	113,99%
3 Pôm	140 805	140 805	101 428	106 587	72,03%	75,70%	91 190	91 128	64,76%	64,72%	10238	15459	111,23%	116,96%
Mille Pattes	59 805	60 615	52 381	48 874	87,59%	80,63%	42 463	40 848	71,00%	67,39%	9918	8026	123,36%	119,65%
TOTAL	2 880 467	2 882 653	2 337 657	2 297 705	81,16%	79,71%	1 994 269	2 004 581	69,23%	69,54%	343 389	293 124	117,22%	114,62%

ÉLÉMENTS DES COUTS ET SYNTHÈSE DES ÉLÉMENTS FINANCIERS

Évolution des dépenses et du coût horaire

L'évolution des dépenses se révèle globalement maîtrisée au cours de l'exercice 2015, car on enregistre une évolution globale de 0,3% d'augmentation, et ceci alors même que 6 places supplémentaires ont été ouvertes en cours d'année.

En réalité cette augmentation est due à la croissance des frais de siège qui passant de 13,82% à 14,18% font peser 70 000€ de plus sur l'activité petite enfance, chiffre supérieur à l'augmentation globale (+58 000 €). Les dépenses directes ont donc diminué.

Comme l'an dernier, les coûts constatés dans les crèches familiales baissent (-1,5%) en lien avec le gel de postes d'assistantes maternelles. A noter également la baisse constatée sur les petits établissements qui subissent une hausse moins forte de l'absentéisme en 2015. Enfin, malgré la hausse réelle de ce dernier, les plus gros établissements ont des coûts quasi stables. S'ils enregistrent moins d'heures facturées, les heures de présence continuent de croître légèrement, ce qui traduit les efforts réalisés par les agents pour maintenir le niveau d'accueil du service public.

En ce qui concerne le prix de revient, ce dernier augmente de 2% et cette augmentation est surtout due à la baisse du nombre d'heures facturées, beaucoup plus qu'à l'augmentation des dépenses. Cette évolution est toutefois inférieure à celles constatées au cours des dernières années.

Par ailleurs le chiffre de 10,18€ de l'heure peut être comparé au chiffre figurant dans le rapport de l'observatoire de la petite enfance de la CAF qui estime à 8,96€ le coût d'une heure de crèche en 2015. L'écart est donc de 13,61% par rapport à la moyenne nationale.

Évolution des recettes

En ce qui concerne les recettes, la baisse d'activité en termes d'heures facturées a pu être en partie compensée par la réduction de l'écart entre les heures facturées et les heures réalisées, ce qui a permis à un plus grand nombre d'établissement de basculer sur une tarification plus favorable que celle prévue au budget (4,82€ de l'heure contre 4,69 € prévus).

Les recettes sont globalement stables par rapport à l'année précédente.

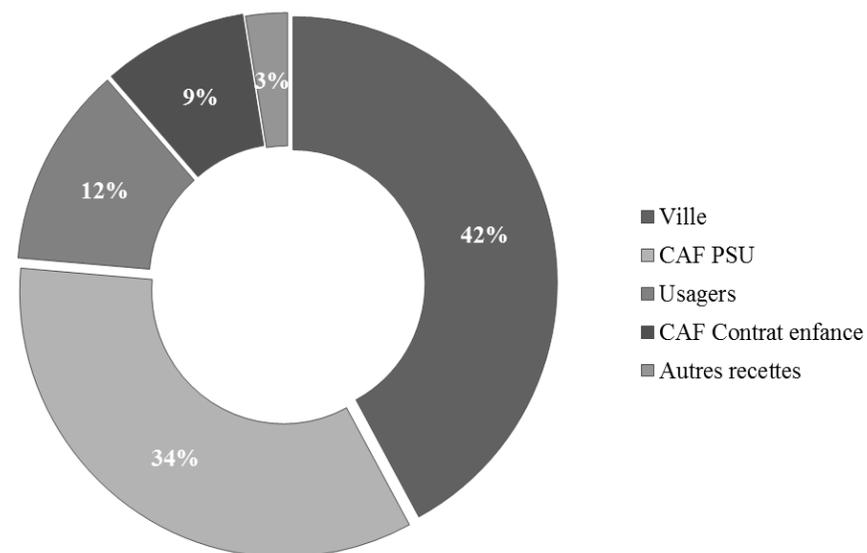
Evolution du coût horaire des services coût CCAS - Année 2014/2015

Accueil	Equipements	Nbre de places agréées 2015	Total Dépenses 2014	Total Dépenses 2015	Variation Dépenses 2015/2014	Heures Facturées 2014	Heures Facturées 2015	Variation Heures Facturées 2015/2014	Coût Horaire Facturé 2014	Coût Horaire Facturé 2015	Variation Coût Horaire Facturé 2015/2014	Heures Réalisées 2014	Heures Réalisées 2015	Coût Réalisé 2014	Coût Réalisé 2015
EAJE 60 et +	Vieux Temple	72	1 139 646	1 187 804	4,2%	133 987	135 330	0,99%	8,51	8,78	3,2%	115 601	120 397,0	9,86	9,87
EAJE 60 et +	New York	73	1 143 855	1 128 916	-1,3%	136 808	134 859	-1,44%	8,36	8,37	0,1%	111 488	117 271,0	10,26	9,63
EAJE 60 et +	Marie Curie	69	1 179 596	1 161 744	-1,5%	121 620	115 130	-5,64%	9,70	10,09	4,0%	103 746	100 970,0	11,37	11,51
EAJE 60 et +	Malherbe	65	1 306 313	1 278 841	-2,1%	133 239	130 393	-2,18%	9,80	9,81	0,0%	108 033	107 060,5	12,09	11,95
EAJE 60 et +	Villeneuve	65	1 164 335	1 177 487	1,1%	126 294	125 315	-0,78%	9,22	9,40	1,9%	98 167	99 967,5	11,86	11,78
EAJE 60 et +	Saint Bruno	60	1 016 938	1 010 147	-0,7%	121 370	119 087	-1,92%	8,38	8,48	1,2%	103 375	103 577,5	9,84	9,75
EAJE 60 et +	La Chrysalide	60	1 139 976	1 160 197	1,8%	127 440	122 864	-3,72%	8,95	9,44	5,6%	109 316	109 919,5	10,43	10,55
		464	8 090 659	8 105 136	0,2%	900 758	882 976	-2,01%	8,98	9,18	2,2%	749 725	759 163,0	10,79	10,68
Familial	O 3 Pom	60	1 194 324	1 223 386	2,4%	101 427	106 587	4,84%	11,78	11,48	-2,5%	91 190	91 128,0	13,10	13,42
Familial	La Bruyère	60	1 352 470	802 399	-40,7%	115 224	71 647	-60,82%	11,74	11,20	-4,6%	104 013	62 387,0	13,00	12,86
Familial	Les Castors	70	1 389 668	1 372 245	-1,3%	126 711	120 457	-5,19%	10,97	11,39	3,9%	114 988	112 439,0	12,09	12,20
Familial	Anatole France	100	1 859 277	1 820 681	-2,1%	180 116	171 509	-5,02%	10,32	10,62	2,8%	156 992	148 428,0	11,84	12,27
Familial	Abbé Grégoire	47	708 325	702 696	-0,8%	66 602	67 210	0,91%	10,64	10,46	-1,7%	57 505	58 961,5	12,32	11,92
Familial	Vigny Musset	66	0	484 433	-	0	41 653	100,00%		11,63			38 979,0		
		339	6 504 064	6 405 840	-1,5%	590 079	579 061	-1,90%	11,02	11,06	0,4%	524 686	512 322,5	12,40	12,50
EAJE 30-50	Elisée Chatin	40	744 230	754 563	1,4%	75 901	75 953	0,07%	9,81	9,93	1,3%	63 029	65 003,5	11,81	11,61
EAJE 30-50	Ilot Marmots	40	697 870	684 393	-1,9%	71 391	68 509	-4,21%	9,78	9,99	2,2%	64 500	61 764,0	10,82	11,08
EAJE 30-50	Les Frênes	40	791 572	827 284	4,5%	76 436	75 001	-1,91%	10,36	11,03	6,5%	60 779	66 780,0	13,02	12,39
EAJE 30-50	Bizinet	33	622 021	612 589	-1,5%	58 354	58 965	1,04%	10,66	10,39	-2,5%	53 143	56 346,5	11,70	10,87
EAJE 30-50	Jardin de Ville	40	781 642	826 045	5,7%	73 736	74 469	0,98%	10,60	11,09	4,6%	61 653	64 376,5	12,68	12,83
EAJE 30-50	La Goëlette	30	632 998	631 966	-0,2%	57 255	55 064	-3,98%	11,06	11,48	3,8%	49 299	47 663,0	12,84	13,26
EAJE 30-50	La Voie Lactée	30	514 393	568 482	10,5%	61 443	59 731	-2,87%	8,37	9,52	13,7%	49 952	52 669,5	10,30	10,79
EAJE 30-50	Armand	30	591 714	596 898	0,9%	56 199	56 479	0,50%	10,53	10,57	0,4%	49 323	49 154,0	12,00	12,14
EAJE 30-50	Chapi Chapo	30	512 169	552 812	7,9%	44 693	47 499	5,91%	11,46	11,64	1,6%	37 277	39 792,5	13,74	13,89
EAJE 30-50	Mille Pattes	30	510 160	524 724	2,9%	52 381	48 874	-7,18%	9,74	10,74	10,2%	42 463	40 847,5	12,01	12,85
		343	6 398 769	6 579 756	2,8%	627 785	620 543	-1,17%	10,19	10,60	4,0%	531 417	544 397,0	12,04	12,09
EAJE 15-25	Les Genêts	25	556 606	517 210	-7,1%	47 210	45 965	-2,71%	11,79	11,25	-4,6%	40 442	38 797,5	13,76	13,33
EAJE 15-25	Ribambelle	25	542 111	524 483	-3,3%	44 625	43 291	-3,08%	12,15	12,12	-0,3%	36 533	37 051,5	14,84	14,16
EAJE 15-25	Abbaye	20	355 041	348 001	-2,0%	33 419	30 290	-10,33%	10,62	11,49	8,1%	29 590	27 263,0	12,00	12,76
EAJE 15-25	Eaux Claires	20	278 114	280 742	0,9%	29 723	32 644	8,95%	9,36	8,60	-8,1%	26 423	29 396,0	10,53	9,55
EAJE 15-25	Mutualité	20	307 453	334 174	8,7%	33 712	34 717	2,90%	9,12	9,63	5,5%	28 617	30 690,5	10,74	10,89
EAJE 15-25	André Abry	18	305 508	301 891	-1,2%	30 349	28 221	-7,54%	10,07	10,70	6,3%	26 838	25 500,0	11,38	11,84
		128	2 344 833	2 306 501	-1,6%	219 036	215 126	-1,82%	10,71	10,72	0,2%	188 443	188 698,5	12,44	12,22
		1 274	23 338 325	23 397 233	0,3%	2 337 657	2 297 705	-1,74%	9,98	10,18	2,0%	1 994 269	2 004 581	11,70	11,67

Coût moyen par place agréée 2015 et source de financement

Coût moyen par place agréée et source de financement

Financeurs	2015	2014	2013
Ville	7 732 €	7 737 €	7 515 €
CAF PSU	6 292 €	6 191 €	6 113 €
Usagers	2 246 €	2 229 €	2 235 €
CAF Contrat enfance	1 628 €	1 720 €	1 817 €
Autres recettes	468 €	471 €	480 €
CGI	- €	- €	- €
Total	18 366 €	18 348 €	18 160 €

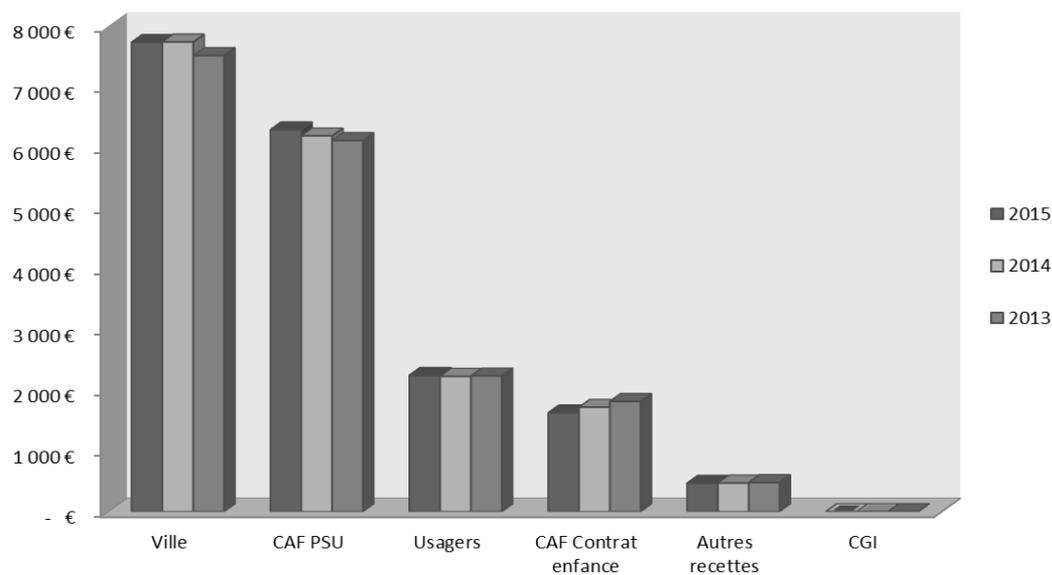


”

Le coût moyen d'une place agréée augmente de 0,09 %.

Ce coût est de 18 366 € en 2015.

La Ville finance 42,10% de ce coût, soit 7 732€ stable par rapport à 2014.



ACTIVITÉS 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 2015, 809 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 31/12/2015

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 31/12/2014	Nombre total de places occupées 31/12/2015	Nombre total de places disponibles 31/12/2014	Nombre total de places disponibles 31/12/2015
Prémol	172	510	230	193	53	34	285	283	282	227
Vieux Temple	182	580	499	160	81	15	517	423	102	175
Chorier-Berriat	166	541	406	57	69	9	491	475	64	66
Bajatière	188	455	248	160	38	36	314	286	157	196
Eaux-Clares	101	337	187	74	63	13	248	250	94	87
Total accueil assistantes maternelles indépendantes	809	2423	1570	644	304	107	1855	1717	699	751

PROJETS TRANSVERSAUX

Évolution de l'accueil des enfants porteurs d'un handicap ou en situation d'accueil spécifique dans les EAJE de Grenoble

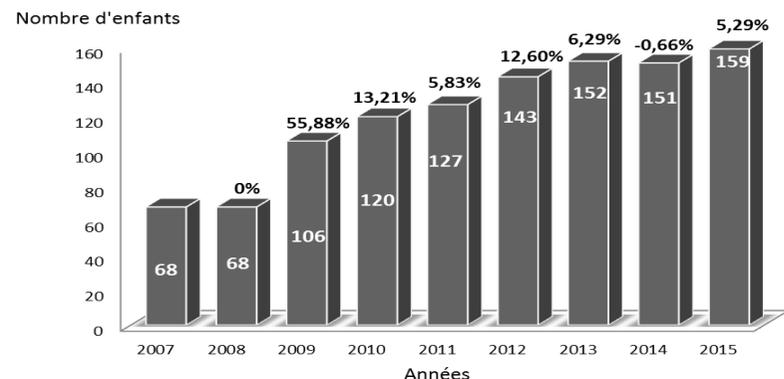
Nous avons défini et comptabilisé pour le bilan HANDICAP de l'année civile 2015, les enfants porteurs d'un handicap avéré, ainsi que ceux qui présentent une problématique médicale, sociale et / ou psychologique :

- Les enfants porteurs de handicap et d'une maladie chronique, avec des signes manifestes et / ou des diagnostics avérés (handicaps physiques, polyhandicaps, handicaps mentaux, maladies génétiques, maladies chroniques) sont au nombre de 48.
- Les enfants nécessitant des prises en charges particulières, troubles envahissants du développement, troubles du comportement durables nécessitant un accompagnement spécifique visant à atténuer les effets invalidants et / ou nécessitant des moyens supplémentaires, retards psychomoteurs, retards et troubles du langage importants sont au nombre de 111.

En 2015, 27 Établissements d'Accueil du Jeune Enfant sur les 28 ont accueilli 159 enfants en situation de handicap, soit 5,9 enfants en moyenne par équipement. De plus, 54 enfants ont été accueillis parce que les parents eux-mêmes ont présenté un handicap avéré physique, une maladie chronique, ou ont nécessité un accompagnement particulier entraînant des impacts sur la prise en charge de l'enfant dans l'EAJE, soit au total 213 enfants.

D'un point de vue quantitatif, pour la période de 2007 (1^{ère} évaluation) à 2013, l'évolution de la prise en charge de ces enfants est de + 123,53%, puis s'est stabilisée une année, et repart à la hausse pour 2015, soit + 5,29%.

Nombre d'enfants et évolution de 2007 à 2015									
ANNEES	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre d'enfants	68	68	106	120	127	143	152	151	159
Évolution %		0%	+55,88	+13,21	+5,83	+12,60	+6,29	-0,66	+5,29



Ces enfants bénéficient d'une priorité 1 d'accès aux EAJE (dans 33,96% des cas, soit pour 54 enfants) à leur entrée, mais il est à noter que dans 55,35% des situations, soit pour 88 enfants, le diagnostic ou le suivi est mis en place en cours d'accueil.

8,18% des familles bénéficient de l'Allocation d'Éducation pour l'Enfant Handicapé (AEEH) et d'autres demandes sont en cours.

La majorité des accueils relève de l'accueil régulier, soit collectif (dans 65,40% des cas), soit familial (dans 8,18% des cas). Celle-ci est corrélée avec une augmentation des situations accueillies où les 2 parents de l'enfant travaillent et une augmentation des accueils réguliers des temps de 100% et 80%.

Tenant compte de la complexité de la prise en charge de ces enfants, la Direction petite enfance limite délibérément le nombre de situations pour le mode d'accueil familial, et ce afin d'éviter l'épuisement physique et moral des assistantes maternelles et une réorientation en cours d'accueil, de l'enfant et de sa famille, vers de l'accueil collectif.

L'accueil occasionnel a représenté 26,42% (moins 7,35% en 2015 par rapport à 2014).

Pour la majorité des parents, l'accueil de leur enfant dans les EAJE constitue un soutien potentiel à leurs fonctions parentales (85,53%).

Les moyens mis en place par le CCAS pour favoriser l'accueil et l'accompagnement de ces enfants en situation de handicap et de leurs familles sont :

- Les Projets d'Accueil Individualisés (PAI).
- Les renforts de personnel, toujours en augmentation : 22 agents en situation de contrat aidé ou d'emploi d'avenir pour 2015.
- La comptabilisation d'un enfant sur deux places quand cela est possible, et sans autre moyen alloué possible.
- Une indemnité compensatoire (ICP) est possible dans certaines prises en charge pour les assistantes maternelles accueillant ces enfants.
- Les formations en direction des professionnels sur les thématiques en lien avec ces accueils, en partenariat l'APF.
- Par ailleurs, les psychologues animent des demi-journées ou journées pédagogiques autour de thématiques en lien avec ces pathologies.

L'accueil des enfants en situation de handicap dans les EAJE de Grenoble constitue désormais **un volet important dans la pratique des professionnels**. L'engagement est remarquable, car il nécessite des adaptations permanentes.

À noter que l'absence ou la pénurie de structures pour des prises en charge extérieures (pour cette tranche d'âges) complexifie considérablement le travail des équipes.

Au regard des listes d'attente pour une prise en charge complémentaire extérieure par le partenariat (type CMP, Jardin thérapeutique...), de la réticence de certaines écoles maternelles pour une intégration scolaire partielle ou totale de ces enfants, les EAJE de Grenoble se trouvent ainsi dans l'obligation de prolonger l'accueil de ces enfants souvent au-delà de l'âge de 3 ans.

À noter que le Conseil Départemental a cessé de subventionner en 2011 ces accueils spécifiques, alors même qu'au titre de la prise en compte du handicap et de la protection de l'enfance cette collectivité territoriale est la première concernée et bénéficie, en termes budgétaires et d'action sociale, de la politique menée par le CCAS dans ce domaine.

FOCUS SUR LES PROJETS D'ÉTABLISSEMENT

Tous les 4 ans, les Établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE) sont tenus de produire un projet d'établissement obligatoire dans le cadre des relations avec la CAF de l'Isère. Réglementairement, il comporte un projet social qui explore l'environnement au sens large de la crèche et un projet éducatif dont le but est de décrire le mode de fonctionnement et les projets de la structure.

Dans la lignée du plan stratégique, la construction des projets d'établissements a bénéficié d'une grande autonomie, avec malgré tout un objectif d'association des familles et des professionnels autour d'une méthode participative et, par ailleurs, de mise en avant des spécificités de chaque crèche notamment en termes de projet.

Comme condition de réussite, un temps relativement long a été laissé aux crèches puisque la démarche a été lancée au mois de mars 2015 et les écrits rendus fin décembre 2015.

La méthode participative a été largement plébiscitée

En ce qui concerne la participation des professionnels, tous ont pu participer au travail, en particulier autour des projets éducatifs dans le cadre des journées pédagogiques qui ont été massivement utilisées par les structures pour réfléchir autour de la question.

Par ailleurs près d'une dizaine d'établissements ont utilisé les ressources internes de leur équipe (en particulier les EJE) pour participer directement à la rédaction du projet, induisant certes moins d'homogénéité pour la lecture, mais une plus grande authenticité des thèmes abordés.

En ce qui concerne les familles, près de la moitié des établissements a établi des questionnaires transmis aux familles, allant jusqu'à laisser la rédaction des questions aux parents délégués de la crèche (EAJE Marie Curie).

En termes de participation des familles, les résultats ont été très divers, ce qui explique que certains établissements ont parfois préféré recourir à des réunions plutôt qu'à des questionnaires, voire à des contacts plus ciblés.

Des projets sociaux et éducatifs centrés sur la construction de réponses adaptées au public

Les projets sociaux, travaillés pour certains en commun à l'échelle d'un secteur (secteur 1), traduisent bien les préoccupations des professionnels par rapport aux difficultés des familles : difficultés sociales (en particulier autour des familles monoparentales) mais aussi barrières de la langue, source d'isolement des familles (EAJE Jardin de Ville), barrières culturelles et volonté de développer le vivre ensemble, que traduit aussi la bonne connaissance que les crèches développent quant à leur environnement et des ressources possibles s'y trouvant.

Les projets éducatifs sont axés sur les bonnes pratiques, le respect inconditionnel des enfants, le souci de développer leur autonomie, et en particulier la dimension du langage (EAJE Abbaye), l'ouverture vers les enfants porteurs de handicap (EAJE Vieux temple), l'éveil et la socialisation des enfants sans oublier pour autant le rythme de l'enfant ou l'importance des temps de repas et de sieste.

Une grande diversité d'initiatives et de projets

La lecture des projets d'établissements 2015 permet de constater l'imagination et les innovations dont font preuve les équipes de professionnels et les familles pour faire vivre leurs lieux de vie. Ci-dessous, des exemples par secteur qui sont loin d'être exhaustifs :

- Secteur 1 : Le projet piscine des EAJE Armand et Saint Bruno permet à des enfants de découvrir l'eau à la piscine Bulle d'O.
- Secteur 2 : Travail autour de l'espace dans la crèche avec des parents architectes à l'EAJE Jardin de Ville.
- Secteur 3 : Les parents sont informés en début de chaque mois de ce qui va se passer à la crèche des Eaux Claires.
- Secteur 4 : La charte d'accueil du tout petit proposée par la revue des métiers de la petite enfance est régulièrement travaillée en équipe à l'EAJE Elisée Chatin.
- Secteur 5 : L'EAJE Abbaye a noué un partenariat avec le conservatoire de musique qui permet de sensibiliser les enfants aux instruments et à la musique classique, et même de manipuler.
- Secteur 6 : Une réflexion est en cours sur l'incidence des écrans chez les jeunes enfants à l'EAJE Chapi-Chapo.

Des projets qui alimentent le projet de direction

En 2016, le travail produit par les établissements est prolongé par un travail autour d'une charte commune des EAJE et des RAM en construction à l'échelle de la ville.

L'ensemble des projets d'établissements sont consultables sur le réseau du CCAS : <K:\6-DASPE\EAJE documents partagés\Projets d'Etablissement 2015 2018>

Un 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,
- un partenariat de proximité,
- un partenariat de projet.

5

LES PERSONNES ÂGÉES



5.1. L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SOUTIEN À DOMICILE

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
- Psychologue accompagnant des situations complexes à domicile



DONNEES DE L'OBSERVATION SOCIALE

Un grand âge en légère hausse à Grenoble, des secteurs plus concernés

A l'échelle communale, on compte 17 790 personnes de 60-74 ans (55% sont des femmes) et 13 950 personnes de 75 ans et plus (65% de femmes), soit respectivement 11% et 9%. 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.

En ce qui concerne les plus âgés, soit les personnes de 75 ans et plus, leur poids diffère fortement entre secteur. En effet, elles représentent 5% de la population dans le secteur 6 contre 11% dans les secteurs 3 et 4. Près d'une personne de 75 ans sur deux vit dans les secteurs 2 ou 4 (respectivement 3290 et 3470 personnes de 75 ans et plus).

Entre 2007 et 2012, le nombre de personnes de plus de 75 ans a augmenté de 1,2% par an, passant de 13 160 à 13 950 (contre 0,2% par an pour l'ensemble de la population). Si l'effectif des plus de 75 ans est en croissance, Grenoble enregistre un vieillissement de sa population relativement contenu du fait d'une croissance du nombre des moins de 14 ans de 1,8% par an et des 30-44 ans de 1,2% par an. Ainsi, le poids des 60-74 ans dans l'ensemble de la population reste inchangé entre 2007 et 2012, celui des 75 ans et plus passe quant à lui de 8% à 9%.

Ce sont les secteurs 2 et 6 qui enregistrent les croissances les plus marquées de personnes de 60-74 ans et de 75 ans et plus, de 3% et 4% dans le secteur 2 et de 4% pour les deux tranches d'âge dans le secteur 6. On soulignera que la taille du secteur 2 implique des effectifs supplémentaires importants : plus de 50% de l'augmentation du nombre de personnes de plus de 75 ans communale a lieu dans le secteur 2. Quant aux secteurs 3 et 4 qui ont souvent une image de secteurs vieillissants, le nombre de personnes 75 ans et plus ne croit plus, il enregistre une stagnation voire une diminution.

Des inégalités de ressources entre personnes âgées et des signes de paupérisation

Les grenoblois de plus de 60 ans sont, aujourd'hui, les moins concernés par les situations de pauvreté avec un taux de 15% chez les 60-74 ans et de 11% chez les plus de 75 ans contre 25% chez les moins de 30 ans et 21% chez les 40-49 ans.

Cependant, plusieurs points de vigilance sont à noter :

- Des signes de paupérisation de certaines personnes âgées, en particulier des femmes, sont observables : demandes d'aide, restrictions de consommation, démutualisation, précarité énergétique, reprise d'une activité rémunérée, ...

- Des disparités entre secteurs observables sur l'ensemble de la population le sont également sur les plus âgés. A titre d'exemple, le revenu annuel médian par UC des plus de 75 ans est de 19 800 euros pour Grenoble en 2011 et de 23 000 euros dans le secteur 2, il est en revanche de 17 700 euros le secteurs 5 et de 16 200 euros dans le secteur 6.
- Une dégradation de la situation des personnes arrivant à la retraite est à anticiper, les actifs d'aujourd'hui étant davantage qu'avant confrontés à des périodes de chômage

Des facteurs de vulnérabilité sociale et médico-sociale

A l'échelle communale, les personnes de plus de 80 ans sont 4980 à vivre seules, soit 55% de la tranche d'âge. Cet effectif connaît une croissance marquée, de près de 5% entre 2007 et 2012, soit plus de 1000 personnes de 80 ans et plus vivant seules supplémentaires en 5 ans. Si les parts sont relativement similaires entre secteurs (à l'exception du secteur 6 avec 45%), les effectifs diffèrent fortement. Cela concerne 230 personnes dans le secteur 6 contre 1280 dans le secteur 4 et 1330 dans le secteur 2.

En 2014, Grenoble compte 1890 bénéficiaires de l'APA à domicile, soit un taux de 13,5 bénéficiaires pour 100 personnes de 75 ans et plus, taux inférieur à celui du territoire métropolitaine (14,4%) et à celui de l'Isère (16,8%).

Parmi ces bénéficiaires :

- 75% sont des femmes (soit 1413 personnes)
- 66% vivent seuls (soit 1245 personnes)
- plus de la moitié a 85 ans ou plus (soit 1030 personnes)
- 45% est en GIR 1, 2 ou 3 (852 personnes)

Des disparités fortes entre secteurs existent pouvant traduire des différences à la fois en termes de dépendance des personnes et donc de qualité du vieillissement et en termes d'accès aux droits. Le taux du secteur 6 est de 21%, soit 10 points de plus que dans les secteurs 3 et 4. Aussi, on peut faire l'hypothèse d'inégalités dans la qualité du vieillissement des personnes, les secteurs 5 et 6 présentant des taux plus importants.

Chiffres clés :

Les 60 ans et plus à Grenoble : 31 740 personnes (60% de femmes)

Les 75 ans et plus : 13 950 personnes (65% de femmes)

55% des 80 ans et plus vivent seules, soit 4980 personnes

1 890 bénéficiaires de l'APA à domicile dont 45% en GIR 1, 2, 3

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

L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SOUTIEN A DOMICILE

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
 - Équipe 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 2015 ont été :

- Le lancement des démarches de constitution de projets de services pour chacun des services de la plateforme.
- L'accompagnement du dispositif Les Vignes (appartements regroupés à services partagés) en vue de sa refondation.
- La participation à l'élaboration du Plan municipal de santé (PMS) de la Ville de Grenoble.

Les principales perspectives pour 2016 sont :

- 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.
- La validation des projets de service pour chacun des services de la plateforme.
- L'initiation d'une réorganisation territoriale des différents services.

Service Social Personnes Âgées 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

	2013	2014	2015	
Frais de personnel	1 665 313	1 804 393	1 843 088	84,27 %
Autres dépenses	69 378	73 809	72 562	3,32 %
Frais de siège	224 985	259 739	271 571	12,42 %
Total Dépenses	1 959 676	2 137 941	2 187 221	
Département	773 858	862 979	790 627	99,4 %
Carsat	30 720	4 240	0	0%
Autres	4 796	11 208	5 060	0,6 %
Subvention ville	1 150 302	1 259 514	1 391 534	63,6 %
Total Recettes	1 959 676	2 137 941	2 187 221	

”

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⁾			
	2013	2014	2015
Nombre	5147	4725	5057

⁽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	2013	2014	2015
Hommes	30,67%	29,87%	29,27%
Femmes	69,33%	70,13%	70,73%

Tranches d'âge des personnes suivies ⁽¹⁾			
Tranches d'âge	2013	2014	2015
60 à 75 ans	19,94%	18,63%	17,79%
+ 75 ans	80,06%	81,36%	82,2%

⁽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
2015	6378	798	2306

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

”

Le SSPA s'est recentré sur le suivi des plus de 75 ans sauf pour les personnes déjà connues du service qui, chaque année sont moins nombreuses. Cela se traduit par une augmentation régulière des plus de 75 ans.

Le nombre d'entretiens physique est en diminution, mais c'est surtout leur répartition qui a évolué. Au 1er mars 2015, les conseillères d'aide sociale se sont recentrées sur leurs missions d'aide sociale légale et ont transférées le restant de leurs missions « hors aide légale » (dossier EHPAD, dossier téléalarme) aux travailleurs sociaux.

Les demandes traitées par le Service Social

Nombre de demandes traitées			
<i>(Une même personne peut exprimer plusieurs demandes cumulées)</i>			
Années	2013	2014	2015
Nombre total	20848	24056	26491
	+ 9,3%	+ 15,4%	+ 10.12%

Types de demande	2012		2014		2015	
Accès aux droits (accompagnement administratif)	3023	14,50%	3 642	15,12%	3895	14,8%
Soutien à domicile (mise en place des services)	11 190	53,8%	11 746	48,8%	12 673	47,8%
Aides financières	1 478	7,08%	1610	6,7%	1706	6,5%
Logement	686	3,3%	900	3,75%	1068	4%
Hébergement en structure	2201	10,6%	2866	12%	3098	11,6%
Santé et soins	1156	5,5%	1639	6,8%	2301	8,7%
Protection de la personne	444	2,1%	810	3,35%	832	3,1%
Relations familiales et aide aux aidants	319	1,5%	429	1,8%	476	1,8%
Vie sociale et culturelle	351	1,6%	414	1,7%	422	1,6%
Total des demandes	20848	100%	24056	100%	26491	100%

”

L'impact de la dématérialisation et le « retrait » de certaines institutions de la proximité depuis ces deux dernières années du fait de contraintes budgétaires, semble pouvoir se confirmer, avec pour effet la « fragilisation » des personnes les plus précaires ou les plus démunies. Cette situation les amène à demander de l'aide à l'accompagnement dans certaines démarches auprès du SSPA, ce qui peut expliquer le chiffre croissant du nombre d'intervention concernant l'accès aux droits par exemple, ainsi qu'une augmentation importante concernant la santé et les soins puisque le nombre de demandes a quasi doublé en deux ans. Il faudrait voir à regarder un peu plus en détail la nature des interventions concernant ces deux types de demande.

Les démarches liées au logement et à l'hébergement en structure sont également en augmentation régulière.

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

Bénéficiaires de l'APA			
Années	2013	2014	2015
Nombre de bénéficiaires APA au 31/12 de chaque année (après arrêté du Département) ⁽¹⁾	1907	1902	1898

(1) chiffres Département

Répartition de la dépendance des bénéficiaires APA au 31/12/2015 (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%
2015	47	2,5%	375	19,8%	448	23,7%	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
2013	477	210	52	41	303	137	28	9	174
2014	437	212	38	34	284	118	28	7	153
2015	479	227	51	34	312	133	27	7	167

Base de données : tableau de suivi des statistiques CAS 2015 /CCAS

”

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

Pour 2015, on assiste à une stabilisation du nombre de demandes, une confirmation de la diminution du nombre de demandes pour le secteur 5, et une augmentation pour l'ensemble des 4 autres secteurs.

On constate une augmentation des demandes d'aide sociale en général (479 en 2015 contre 437 en 2014) et plus particulièrement des demandes d'aide sociale à l'hébergement. Cette augmentation peut s'expliquer de différentes manières :

- beaucoup de demandes de prises en charge ont dû être renouvelées, cette année (tous les 3 ans ou tous les 5 ans pour les personnes âgées en fonction de la présence ou non d'obligés alimentaires et tous les 5 ans pour les personnes handicapées).
- une augmentation des 1^{ères} demandes, de plus en plus de personnes, dont le maintien à domicile devient difficile, entrent en établissement.
- des bénéficiaires d'aide sociale à l'hébergement qui sont amenés à changer d'établissement pour diverses raisons (dégradation de l'état de santé, passage de l'EHPA en EHPAD,...) et qui doivent donc faire une nouvelle demande de prise en charge pour le nouvel établissement.

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.

14 appels ont été reçus en 2015 : 6 ont été reçus par le SSPA pendant la semaine entre 9h et 17h et 8 par les SAD d'astreinte qui n'ont pas déclenché d'intervention de service à domicile. 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 2015, 817 personnes ont été recensées sur ce registre contre 586 en 2014 et 562 en 2013.

La canicule a duré 12 jours au lieu des 3 ou 4 jours les années précédentes. Cela a entraîné une charge importante pour le service qui en période estivale tourne en effectif réduit.

Service à la personne

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.

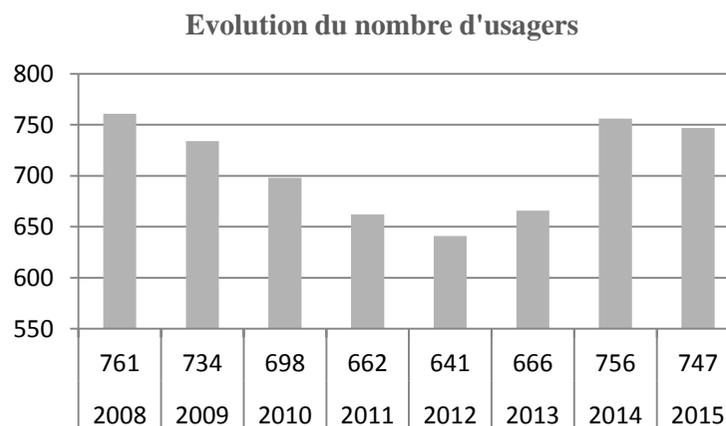
Les agents sociaux de restauration livrent chaque jour les repas au domicile des grenoblois :

- 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			
2013	2014	2015	Ecart 2015/2014
117 689	124 107	112 994	-9 %

Qui sont les usagers en 2015 ?

- 747 usagers différents
 - 502 femmes : 67,2 %
 - 245 hommes : 32,8 %
- Moyenne d'âge : 82 ans
- 6 centenaires (5 en 2014)
- 56 couples (41 en 2014)
- 49 % des usagers ont été livrés 7j/7
- 7,6 % ont été livrés 6j/7
- 16,7% ont été livré 5j/7



”

En 2015, le nombre d'usagers reste constant.

Le nombre de couples faisant appel au service de la Restauration à Domicile est en hausse.

Plus de la moitié des usagers sont dans la tranche 75-89 ans.

Taux de couverture Dépenses/Recettes				
années	2013	2014	2015	Part dans Dép. totales
Frais de personnel	575 877	506 538	521 910	35,89 %
Autres dépenses	679 987	724 119	754 414	51,88 %
Frais de siège	162 882	170 177	177 854	12,23 %
Dépenses	1 418 746	1 400 835	1 454 178	couverture Dép. / Rec.
Recettes	964 371	1 034 715	1 053 837	72,47 %
Usagers	896 649	970 500	1 020 752	70,19 %
Département / ASL	61 561	52 822	24 914	1,71 %
Autres recettes	6 161	11 393	8 170	0,56 %
Subvention ville	454 375	366 119	400 341	27,53 %

”

L'augmentation du nombre d'utilisateurs 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 »

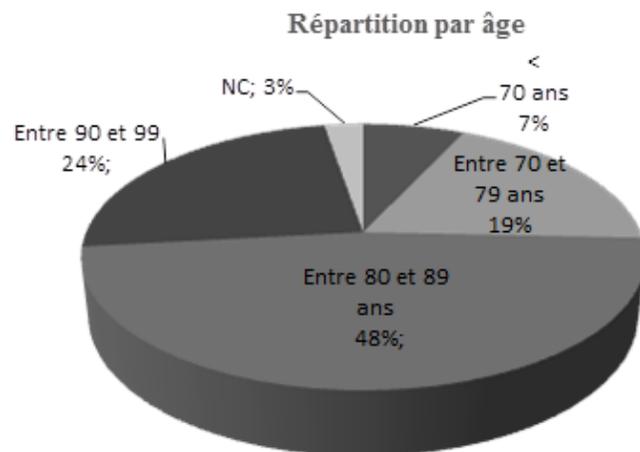
Psychologue situations complexes⁴ à domicile

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).

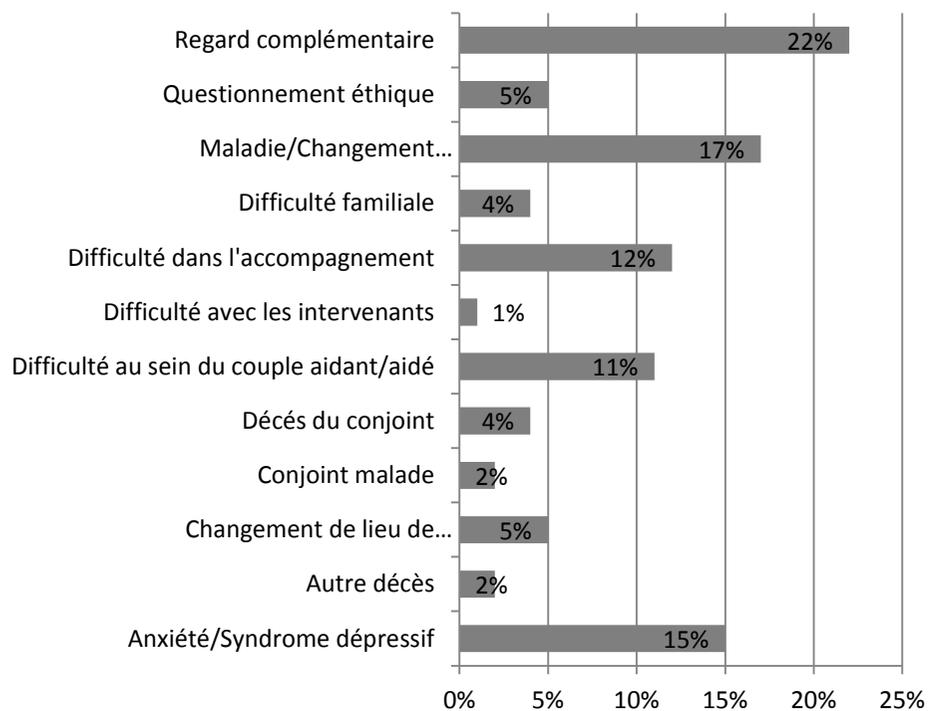
Sur l'année 2015, la psychologue a été sollicitée sur **185 situations** (175 situations en 2014 et 141 situations en 2013). Les personnes suivies sont toutes en lien avec une assistante sociale référente. La moyenne d'âge des personnes suivies est de 84 ans (81 ans en 2014 et 2013). 74% sont des femmes (63% en 2014) et 26% sont des hommes (26% en 2014).



La part des 90-99 ans a augmenté (13% en 2014). Elle concerne les personnes aidées. Le nombre d'aidants hors professionnels (40 personnes) est resté stable par rapport à 2014 soit 44 personnes.).

⁴ 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).

Motifs de sollicitations (cumulés)



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 une nouvelle hausse des demandes autour du regard complémentaire en lien avec des difficultés dans l'accompagnement, sous-tendu par un questionnement éthique (choix de vie de la PA, refus de soin, prise de risque....). Ces échanges davantage collectifs sont une part importante dans l'accompagnement des personnes âgées et de leurs proches.

Dispositif « Les Vignes : appartement regroupés à services partagés

Le dispositif « Les Vignes » consiste en la mise en commun, par l'intermédiaire de l'association « Vivre aux Vignes » de services et de lien social entre des personnes âgées locataires -à titre individuel- de leur logement. Ce dispositif, situé rue Marechal Randon à Grenoble, est présenté par l'association comme une alternative entre le domicile et l'établissement, sans condition de GIR, avec possibilité d'accueil de couple et soumis à un plafond de ressources (règles du logement social).

Ce dispositif créé en 2001 suite à la fermeture des DOCO (Domiciles Collectifs) comprend aujourd'hui :

- des appartements individuels (11 logements pouvant accueillir jusqu'à 14 locataires : 1 Type 1, 10 Type 2, 1 Type 3 en colocation pour 3 personnes) réservés aux personnes âgées, regroupés au sein de deux immeubles de logements sociaux dont le bailleur est ACTIS,
- un appartement T3 servant à certaines heures (soir, petit-déjeuner) d'espace commun pour quelques locataires,
- une continuité de présence 24/24 avec système d'appel interne assuré par un prestataire choisi par l'association, service auquel adhère chaque locataire à titre individuel,
- des animations portées principalement par l'association Vivre aux Vignes et une possibilité de restauration collective ouverte au quartier,
- la salle polyvalente « Les Vignes » accueille régulièrement l'association Vivre aux Vignes pour le temps des repas collectif et la majorité de ses animations.

Ce dispositif a été, pendant de longues années, fortement soutenu financièrement par le CCAS de la Ville de Grenoble, ainsi qu'indirectement par l'ADPA du fait d'une non-revalorisation de ses tarifs d'intervention.

Depuis deux ans, l'association Vivre aux Vignes, les services du CCAS, Un Toit pour Tous, l'association Petit Frères des Pauvres, ACTIS, partenaires du dispositif, travaillent à l'évolution du dispositif des Vignes pour :

- 1- clarifier son fonctionnement et les responsabilités : reprise par l'association de nombreuses responsabilités portées jusqu'alors par différents services du CCAS,
- 2- identifier un modèle économique « durable et reproductible » : cela passe notamment par l'augmentation du nombre de résidents afin de répartir les coûts des services mis en commun.

Les premières étapes du changement de modèle ont eu lieu au 1er octobre 2015 avec :

- Le changement de prestataire en charge de la continuité de présence suite à une consultation lancée par l'association : Vitalliance a remplacé l'ADPA.
- Le nouveau prestataire intègre dans son intervention ce qui était auparavant réalisé par des CAE du CCAS.
- L'arrivée d'une coordinatrice à mi-temps au sein de l'association Vivre aux Vignes : la fondation Petits Frères des Pauvres finance ce poste, porté par l'association Un Toit pour Tous, pour 18 mois afin d'aider à la finalisation d'un modèle reproductible d'appartements regroupés à services partagés.

Depuis le 1^{er} octobre 2015, l'association se retrouve financièrement responsable des conventions, vis-à-vis des bailleurs et du prestataire de service. C'est dans ce cadre que l'association demande une subvention afin :

- d'une part, de faire face à des dépenses de fonctionnement auparavant directement prises en charge par des services du CCAS,
- d'autre part, de constituer un fonds associatif permettant de payer au prestataire la continuité de présence en cas de vacance temporaire de certains logements.

En mai 2016, l'association Vivre aux Vignes verra la livraison d'un appartement de type 7 rénové par Actis contenant 3 chambres individuelles, une pièce réservée à l'association et une partie commune où se tiendront les repas collectifs et certaines activités. Cette livraison permettra de faire passer le dispositif de 14 à 17 lieux de vie. Un Toit Pour Tous sera le locataire de cet appartement et relouera les lieux de vie à l'association et aux usagers intégrant le dispositif.

5.2. L'ACCUEIL EN ÉTABLISSEMENT

DIRECTION DES ÉTABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT

- 4 EHPAD et 1 Centre de jour
- 5 EHPA



5.2.1. TENDANCES 2015 RELATIVES À L'ACTIVITÉ DES EHPAD

Commentaires sur les activités et les budgets

Sur le plan budgétaire, la maîtrise des dépenses se confirme, de même que le maintien des recettes, mais une alerte doit être formulée sur le taux d'occupation de Lucie Pellat, et dans une moindre mesure sur celui du Centre de Jour.

Taux d'occupation : Delphinelles : 99,05% (supérieur au BP 2015)
Narvik : 98,11% (inférieur au BP : 99,9%)
Lucie Pellat : 94,48% (inférieur au BP : 96,41%)
Saint Bruno : 96,92 % (inférieur au BP : 98,30 %)

Sur la file active dans les établissements, l'absence d'unité psycho gériatrique est un frein à l'admission des usagers porteurs de troubles cognitifs avec déambulations. 40 % des dossiers sont refusés. Poursuite du travail sur les critères d'admission en établissement via une commission unique pour les 4 établissements.

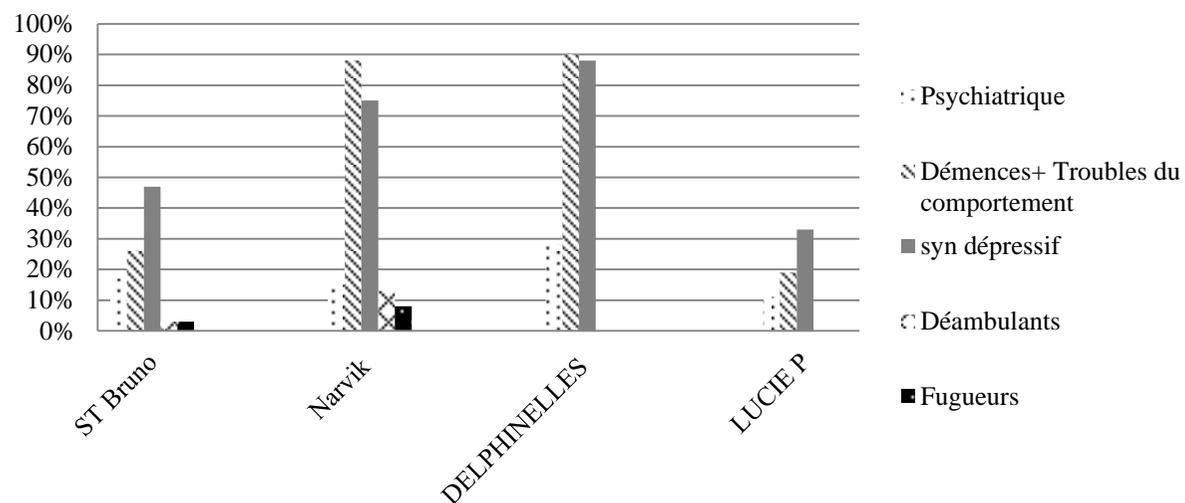
Les démarches de construction d'indicateurs de gestion se poursuivent tout au long de l'année : modèles économiques, suivi masse salariale, suivi absentéisme..., en vue également de rejoindre la plateforme des indicateurs de performance de l'Agence Régionale de Santé.

Caractéristiques du public accueilli

Les EHPAD Narvik et Delphinelles présentent un niveau de dépendance autour de 800 (voir définition du GMP infra), avec 60 % des résidents qui présentent des troubles du comportement nécessitant une surveillance particulière. La moyenne d'âge est plus élevée dans ces 2 établissements, ainsi que la proportion d'hommes et de femmes (89 % de femmes à Narvik).

Les établissements de St Bruno et de Lucie Pellat accueillent une plus grande mixité des publics avec un niveau de dépendance inférieur, autour de 600.

Caractéristiques du public accueilli



Perspectives EHPAD à 10 ans

- En 2015, mise à plat de la stratégie patrimoniale concernant les EHPAD Narvik et Delphinelles.
- Avancement du dossier Flaubert : décision en décembre 2015 concernant le terrain d'assiette du futur établissement
- Désignation d'Actis comme maître d'ouvrage de l'opération.

Lancement d'une réflexion globale sur le devenir de la résidence St Bruno, à poursuivre en 2016 en associant l'ARS et le Conseil Départemental.

Travaux

- Livraison de l'extension de la salle à manger de l'EHPAD Lucie Pellat en juin 2015, et démarrage de la restauration sur place à compter de décembre 2015.
- Travaux de mise en accessibilité et d'amélioration des espaces d'accueil au Centre de Jour.
- Réfection toiture St Bruno.
- Poursuite des travaux d'étanchéité du toit de Narvik.

- Réalisation de l'étude Ad'ap (Agenda d'accessibilité Programmée) du CCAS et mise à jour des enjeux accessibilité des établissements d'hébergement : $\frac{3}{4}$ des travaux à réaliser par le CCAS au titre de la mise en conformité avec les normes d'accessibilité concernant les établissements, avec des enjeux encore plus aigus sur les EHPAD : réflexion à poursuivre dans le cadre des programmes de travaux à mettre en place dans les 9 années à venir.

Les démarches qualité

- *Grandes tendances des évaluations externes*

Les points positifs salués dans les évaluations :

- Le respect des droits du bénéficiaire et la qualité de l'accueil, dans une démarche construite en inter-établissements.
- L'évaluation régulière de la situation des résidents est en place, même si les projets personnalisés ne sont pas encore tous formalisés.
- L'utilisation de Netsoins doit permettre des transmissions adaptées.

Si les observations sur place ont permis de noter une réelle attention des personnels, la synthèse des évaluations externes encourage fortement la mise en place d'une politique institutionnelle de prévention de la maltraitance, adossée à un corpus de consignes et procédures, et soutenue par un plan de formation adapté.

Les points de progrès :

- Le point récurrent, de portée stratégique, est l'absence de projets d'établissement.
- Les partenariats sont insuffisamment formalisés.
- La diffusion et l'appropriation des RBPP (Recommandations de Bonnes Pratiques Publiées) de l'ANESM (Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et Services sociaux et médico-sociaux) doivent être renforcées.
- La systématisation des fiches de recueil d'évènements indésirables doit être recherchée.
- La progression de la qualité de la prestation restauration, ainsi que l'organisation lingerie buanderie doivent être recherchées.

Les évaluateurs externes ont noté que tous les indicateurs RH étaient à construire, ce qui est un point de travail urgent au regard des enjeux RH de gestion des établissements : GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois), GVT (Glissement Vieillesse Technicité), absentéisme...

- ***Projet de Vie Individualisé (PVI)***

Lancement des PVI, formation de 3 jours pour l'ensemble de l'équipe soignante de Lucie Pellat en septembre-octobre, et mise en place d'une démarche concertée inter-établissements (sous la responsabilité de la directrice déléguée) avec les psychologues, les IDEC (Infirmières Diplômées d'Etat Coordinatrices) et les directrices de structure.

Des objectifs ont été fixés, permettant d'atteindre un taux de réalisation de 100% des PVI, en fonction des structures entre le 1^{er} octobre et le 30 juin 2016.

- ***Loi 2002-2***

Finalisation en 2015 des documents : livrets d'accueil, contrats de séjour et règlements de fonctionnement.

La conformité de ces documents avec les préconisations de la loi 2002-2 a été attestée dans le cadre des évaluations externes.

Les démarches d'amélioration en continu de la qualité et de la mise en conformité avec les outils de la loi 2002-2 sont à poursuivre en 2016 avec la rédaction des projets d'établissements, en associant les équipes, les résidents et les familles.

- ***Accompagnement des pratiques et bientraitance***

Poursuite de la mission de l'IDEC de l'EHPAD St Bruno : sens et pratique de l'accompagnement, autour des thématiques suivantes, choisies en lien avec les équipes et les directions d'établissement : le travail en équipe, le prendre soin, les notions de bientraitance et de maltraitance, la prise en charge de la souffrance physique et psychique.

Relance des formations Humanitude, de manière transversale domicile et établissement, dans le cadre d'une formation copilotée par la Direction de l'Intervention et l'Observation Sociales et la Direction des Etablissements d'Hébergement.

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	27 290	16 095	8 798	80 040	4 012
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	27 230	16 011	9 033	79 965	5 435
Nbre de journées 2015	27 243	26 886	16 472	9 038	79 639	5 256
Taux d'occupation 2014	96,03 %	98,16 %	95,36 %	98,99 %	97,00 %	92,06 %
Taux d'occupation 2015	94,48 %	96,92%	98,11 %	99,05 %	96,54 %	90,12 %

”

Le taux d'occupation en 2015

Un taux d'occupation moyen pour les 4 EHPAD en légère diminution par rapport à 2014, avec toutefois une baisse marquée de la fréquentation du Centre de jour.

Si la demande d'entrée en EHPAD reste quantitativement très importante (ex : + de 200 dossiers déposés à l'EHPAD St Bruno), il s'avère que le nombre de dossiers « prêts à rentrer » est par contre faible et que les délais d'admission ont tendance à s'allonger, avec un impact sur le taux d'occupation. Un travail est à mener en 2016 sur notre politique d'admission en EHPAD et sur le lien avec les services du domicile dans ce cadre.

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	455	779	731	618	611
Année 2011	496	455	789	750	610	619
Année 2012	554	453	759	795	626	638
Année 2013	570	495	776	788	645	653
Année 2014	588	491	765	788	634	653
Année 2015	536	463	802	755	628	636

”

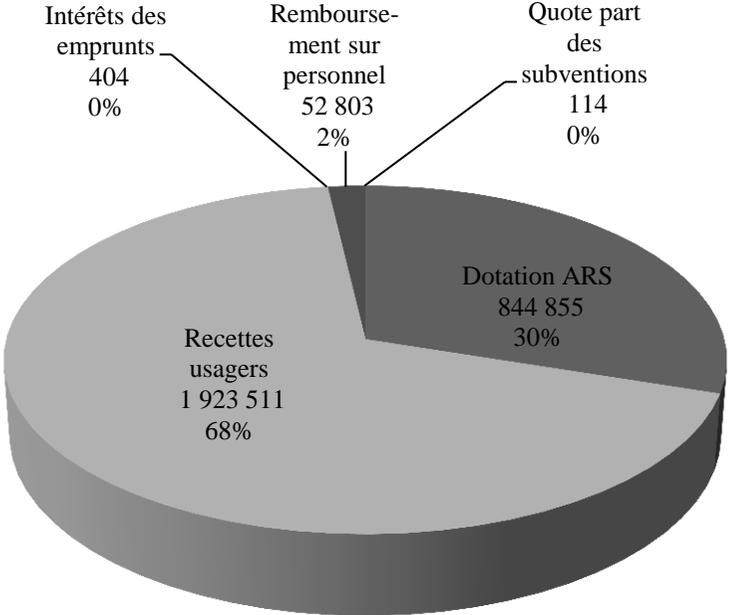
Gir Moyen Pondéré (GMP)

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.

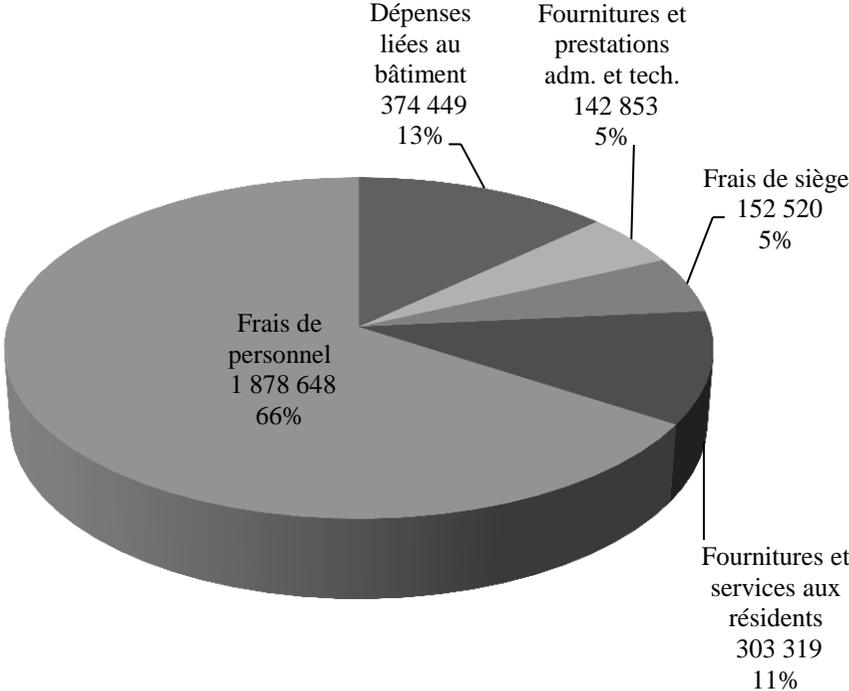
La moyenne d'âge des résidents est de 87 ans.

Lucie Pellat : le budget

Recettes 2015



Dépenses 2015

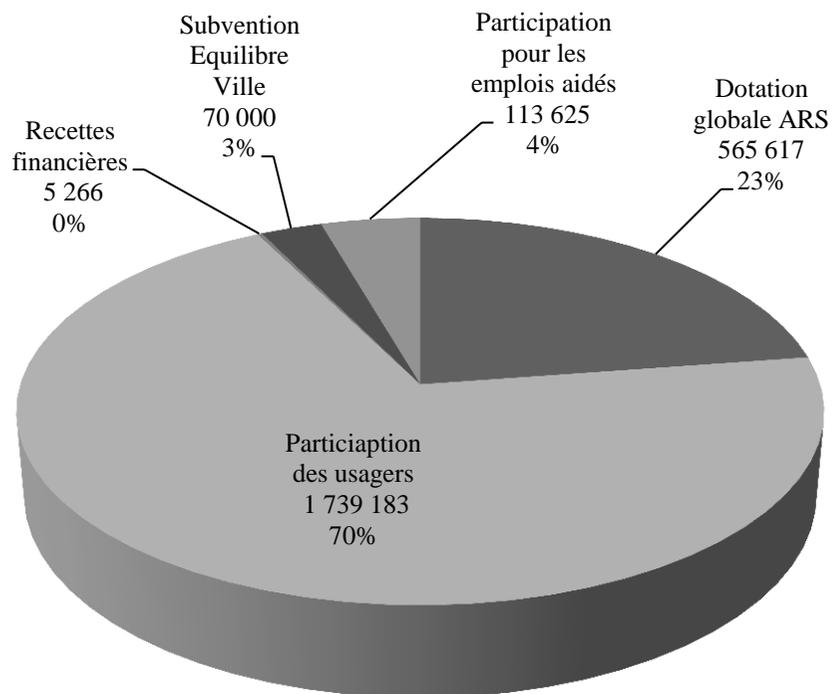


BUDGET EHPAD LUCIE PELLAT	CA 2014	BP 2015	CA 2015	Ecart de CA à BP
Recettes	3 008 709 €	2 809 494 €	2 821 697 €	0,43%
Dépenses	2 728 073 €	2 863 034 €	2 851 789 €	-0,39%
Résultat de l'exercice	2806 €	-53 539 €	-30 101 €	
Reprise des résultats antérieurs	-155 727 €	44 756 €	44 756 €	
Subvention Ville	0 €	0 €	0 €	
Résultat cumulé	1249 €	-8 783 €	14 654 €	

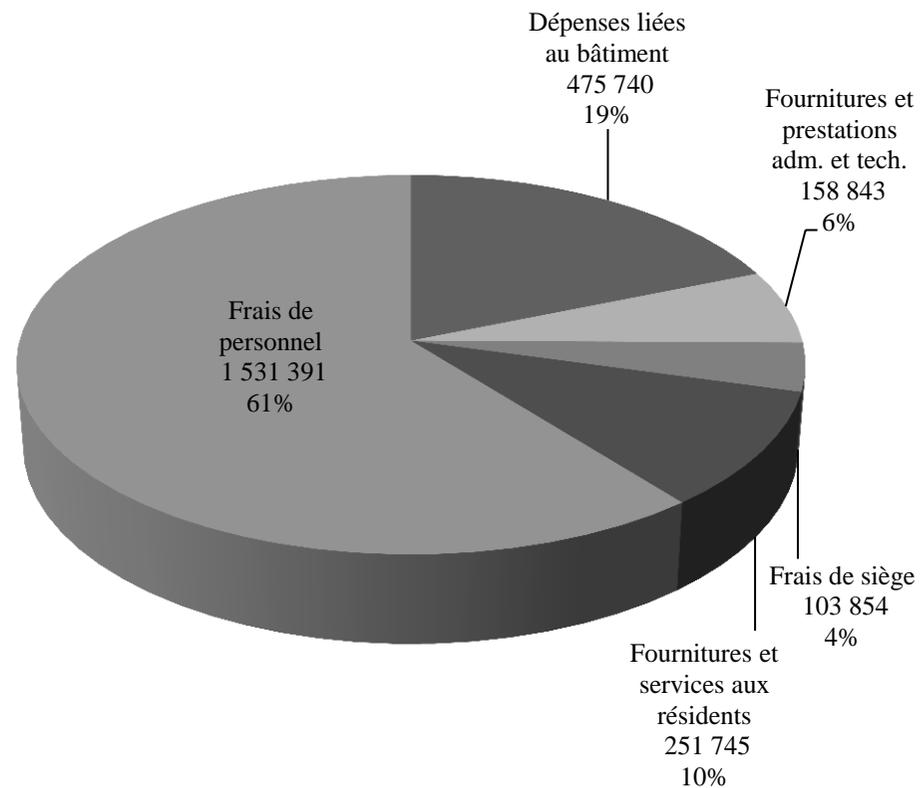
Un budget soin qui est déficitaire du fait d'un turn-over important des agents, avec une difficulté à recruter qui se traduit par des postes vacants occupés par des contractuels qui restent peu de temps au sein de la structure. Cependant la structure reste bénéficiaire grâce à un excédent sur la section hébergement et sur la section dépendance, malgré une légère baisse du taux d'activité.

Saint Bruno : le budget

Recettes 2015



Dépense 2015

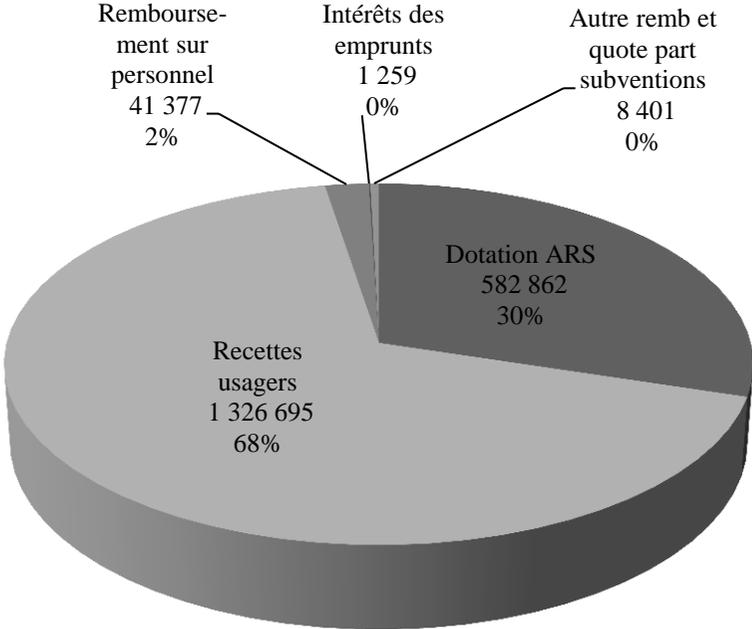


BUDGET EHPAD ST BRUNO	CA 2014	BP 2015	CA 2015	Ecart de CA à BP
Recettes	2 554 121 €	2 357 130 €	2 493 690 €	5,79 %
Dépenses	2 518 684 €	2 386 752 €	2 521 573 €	5,65 %
Résultat de l'exercice	35 437 €	-29 622 €	- 27 883 €	
Reprise des résultats antérieurs	11 038 €	57 948 €	20 797 €	
Subvention Ville	0 €	80 000 €	70 000 €	
Résultat cumulé	46 475 €	28 326 €	-7 086 €	

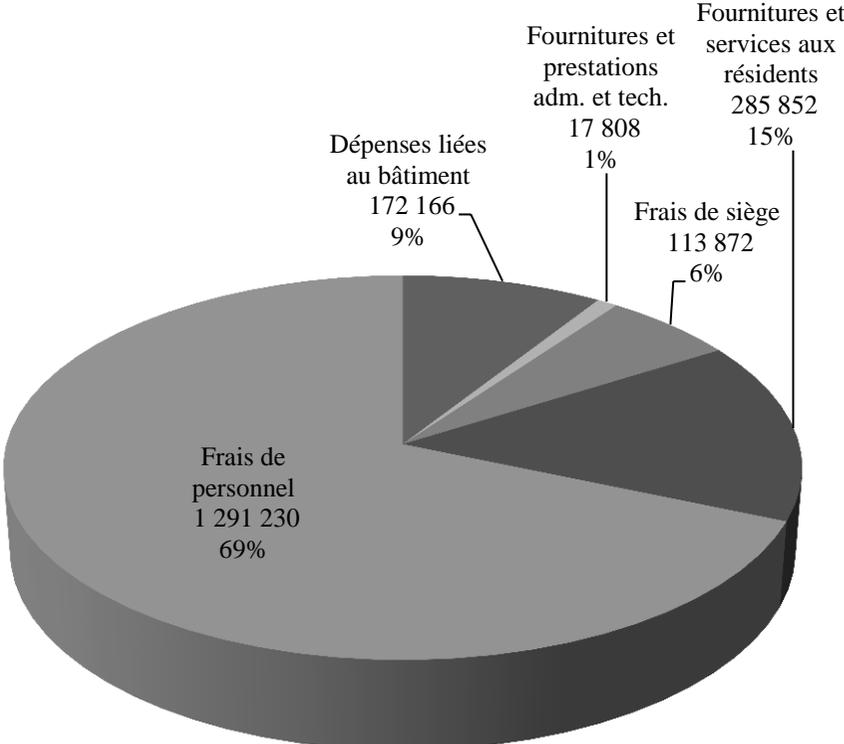
Le déficit s'explique notamment du fait d'un budget soins sous-évalué par rapport aux besoins des résidents. On constate notamment une augmentation des pathologies psychiatriques et des démences qui requièrent une attention et un renfort en personnel.

Narvik : le budget

Recettes 2015



Dépenses 2015

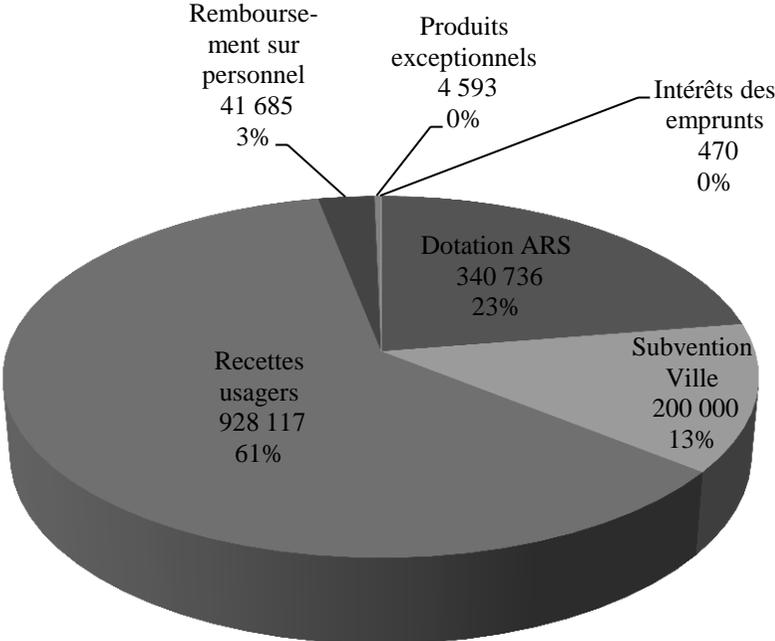


BUDGET EHPAD NARVIK	CA 2014	BP 2015	CA 2015	Ecart de CA à BP
Recettes	1 820 047 €	1 928 508 €	1 960 594 €	1,66%
Dépenses	1 913 098 €	2 003 197 €	1 880 929 €	-6,10%
Résultat de l'exercice	- 93 051 €	-74 689 €	79 665 €	
Reprise des déficits antérieurs	18 003 €	-5 820 €	-21 287 €	
Subvention Ville	0 €	0 €	0 €	
Résultat cumulé	-111 054 €	-80 509 €	58 378 €	

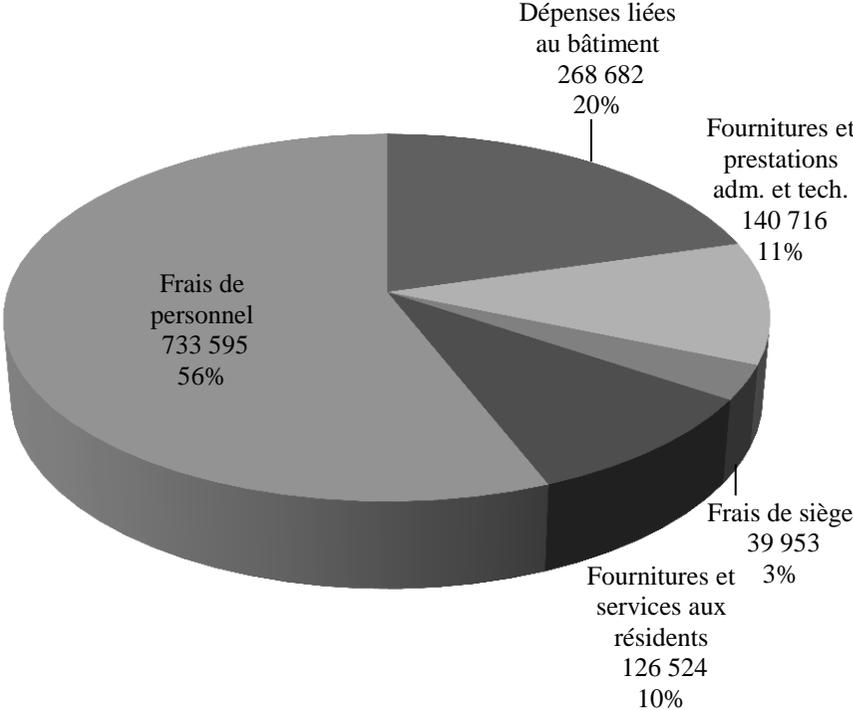
La gestion de l'EHPAD Narvik est excédentaire cette année du fait de l'absence de loyer et du rachat du bâtiment par la Ville. La demande reste forte sur cet établissement du fait de sa bonne implantation sur le quartier, avec un taux d'occupation de 98 %.

Delphinelles : le budget

Recettes 2015



Dépenses 2015

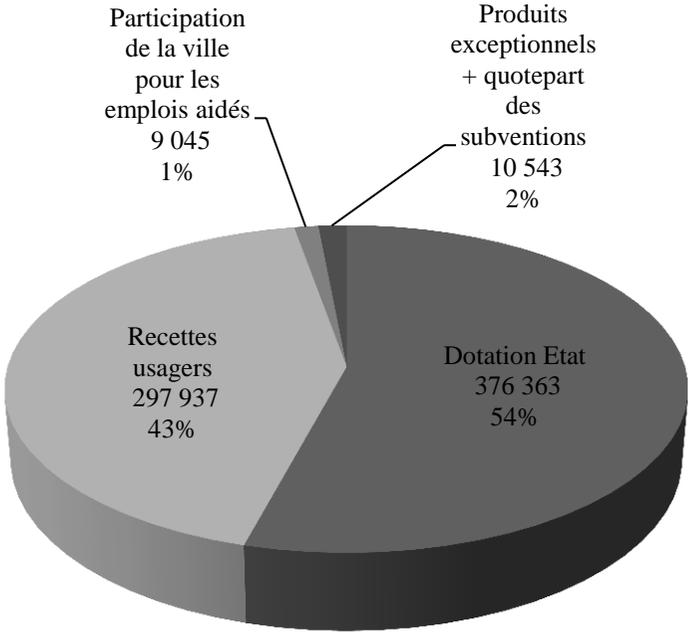


BUDGET EHPAD DELPHINELLES	CA 2014	BP 2015	CA 2015	Ecart de CA à BP
Recettes	1 340 436 €	1 169 176 €	1 315 601 €	25,34%
Dépenses	1 334 633 €	1 169 794 €	1 309 469 €	11,94%
Résultat de l'exercice	5 803 €	-618 €	6 132 €	
Reprise des déficits antérieurs	-199 272 €	-42 692 €	-69 102 €	
Subvention Ville	150 000 €	40 000 €	200 000 €	
Résultat cumulé	- 43 469 €	-3 310 €	137 030 €	

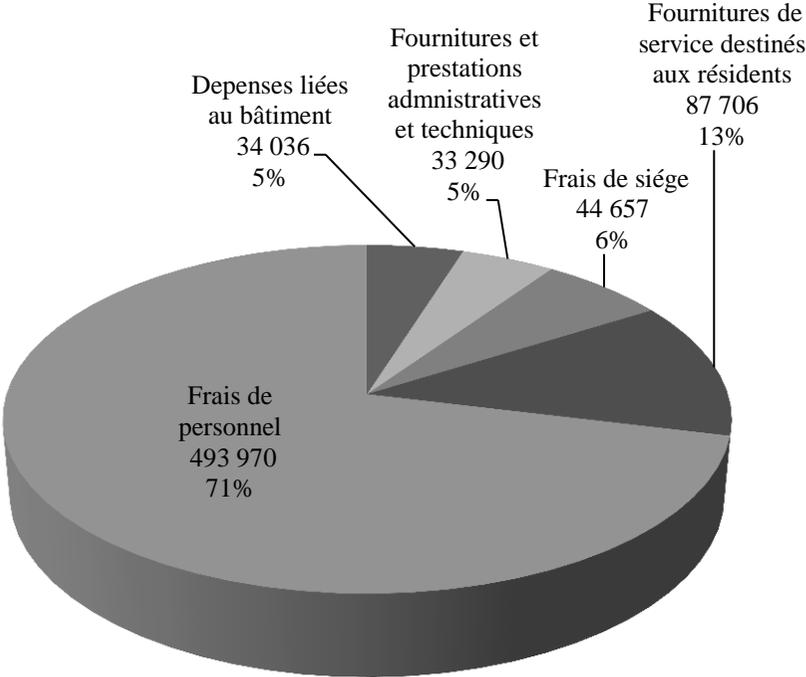
La gestion de l'EHPAD Les Delphinelles est obérée par sa petite taille (25 places). Il convient de souligner l'apport en 2015 d'une participation exceptionnelle de la Ville de Grenoble qui a permis de résorber des déficits antérieurs à 2011 (152 841 € relatifs à l'hébergement et 43 794 € relatifs à la dépendance). La situation financière de l'EHPAD est donc assainie, au bout de 6 années d'efforts cumulés Ville et CCAS.

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

Recettes 2015



Dépenses 2015



BUDGET CENTRE DE JOUR ET MAISON DES AIDANTS	CA 2014	BP 2015	CA 2015	Ecart de CA à BP
Recettes	709 433 €	703 978 €	693 887 €	-1.43 %
Dépenses	726 535 €	713 004 €	693 659 €	-2,71 %
Résultat de l'exercice	-17 102 €	-9 025.85€	228 €	
Reprise des résultats antérieurs	+717 €	- 4 494 €	1 099 €	
Subvention Ville	0 €	0 €	0 €	
Résultat cumulé	-16 385 €	8 046,94 €	1 326 €	

Ce budget globalise la gestion de Centre de jour et celle de la Maison des Aidants. Malgré une fréquentation plus faible en 2015 au Centre de Jour, l'établissement fonctionne à l'équilibre et poursuit le travail de synergie avec la Maison des Aidants.

5.2.2. TENDANCES 2015 RELATIVES À L'ACTIVITÉ DES LOGEMENTS FOYERS (EHPA)

Passage des EHPA de la DAST vers la DEH

Les 5 EHPA ont rejoint la DEH à compter de février 2015, dans le cadre d'une réorganisation partielle de l'activité et de la structuration de la direction.

Les EHPA sont intégrés dans un pôle d'activités « EHPA / CHRS » et placés sous la responsabilité d'un directeur délégué, à qui revient également une mission transverse sur la restauration.

L'enjeu de cette nouvelle organisation est à la fois de :

- Conforter un accompagnement des directeurs en proximité, autour d'outils communs et de projets.
- Développer une culture commune de gestion d'établissements, d'amélioration en continu de la qualité des prestations et services proposés.
- Développer des parcours usagers, dans une meilleure transversalité, entre domicile et établissement et entre EHPA et EHPAD.

Les EHPA sont intégrés dans la réflexion globale, issue du plan stratégique 2015 – 2020 du CCAS, sur la stratégie patrimoniale, avec des décisions actées concernant :

- La réhabilitation de l'EHPA St Laurent : signature de la convention d'étude et de portage de cette opération en novembre 2015, avec Actis.
- Le transfert d'activités de Notre Dame vers un nouvel établissement à construire sur le secteur centre-ville : caserne de l'Alma.
- Le transfert de Montesquieu vers l'Alma à l'ouverture de l'établissement.
- Une réflexion à entamer sur le devenir des Alpains avant la fin du mandat et la poursuite des travaux d'isolation d'ici là.

EHPA Montesquieu

	06.12.2013	03.07.2014	31.12.2015
GIR 1	1	0	0
GIR 2	1	1	0
GIR 3	3	3	2
GIR 4	2	2	11
GIR 5	13	16	21
GIR 6	21	20	19
TOTAL	41	42	53
GMP	228.70	215.71	239.62

EHPA Les Alpins

	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2015
GIR 1	0	0	0
GIR 2	5	4	2
GIR 3	4	3	5
GIR 4	11	13	12
GIR 5	16	14	22
GIR 6	26	31	24
TOTAL	62	65	65
GMP	264.60	253.38	278.71

EHPA Notre Dame

	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2015
GIR 1	0	0	0
GIR 2	0	0	1
GIR 3	3	5	3
GIR 4	6	6	9
GIR 5	3	3	4
GIR 6	20	21	18
TOTAL	32	35	35
GMP	204	230	253.14

EHPA Le Lac

	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2015
GIR 1	1	1	1
GIR 2	3	0	1
GIR 3	8	4	5
GIR 4	8	8	6
GIR 5	9	7	15
GIR 6	34	36	35
TOTAL	63	56	63
GMP	266	201	223.12

EHPA St Laurent

	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2015
GIR 1	0	0	0
GIR 2	1	0	0
GIR 3	2	3	0
GIR 4	5	8	4
GIR 5	8	10	15
GIR 6	32	25	29
TOTAL	48	46	48
GMP	177.08	208.48	155.42

Les EHPA continuent à répondre à la demande pour laquelle ils sont adaptés. Leur offre de services en fait d'emblée des résidences Autonomie, telles que le définit la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement de décembre 2015.

Amélioration continue de la qualité

Dès leur « arrivée » à la DEH, les EHPA ont réalisé leur 1^{ère} évaluation externe, dont les résultats sont brièvement retracés ici.

Les points positifs salués :

- L'ouverture des établissements sur les quartiers et la ville, y compris pour la prestation restauration, et les animations proposées.
- L'intégration d'un pôle soins et prévention au sein des logements-foyers permet un suivi renforcé et de proximité pour les résidents. La constitution de ce pôle, binôme aide-soignant / AMP (Aide Médico Psychologique), permet une bonne synergie des approches animation et prendre soin.
- La qualité de l'accueil, le respect des droits des usagers, apparaissent dans les évaluations à des niveaux frôlant l'excellence.

Les points de progrès :

- Le point récurrent, de portée stratégique, est l'absence de projets d'établissement.
- La mise en place de rapports annuels d'activité est souhaitable dès 2015.
- Les partenariats sont insuffisamment formalisés.
- La diffusion et l'appropriation des RBPP (Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles) de l'ANESM (Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et Services Médico-sociaux) doivent être développées.

Les plans d'action découlant de ces évaluations ont fait l'objet d'une restitution à l'ensemble des équipes entre la fin de l'année 2015 et le début de l'année 2016, avec pour objectif de mobiliser l'ensemble des agents dans la dynamique d'amélioration continue de la qualité.

L'année 2016 sera consacrée à la finalisation de la mise en place des PAP (Projets d'Accompagnement Personnalisés) et à l'écriture des projets d'établissements.

Activité et qualité de l'offre résidentielle

Une reprise de l'activité

Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014	Taux d'activité 2015
89.35%	86.95%	89.83%

Le taux d'occupation des structures de la DEH repart en 2015 mais des disparités fortes d'attractivité demeurent entre les établissements, avec 3 catégories de situations.

Les EHPA « Alpins » et « Notre Dame » continuent à faire l'objet d'une très forte demande et présentent un taux d'occupation proche de 100%, seulement diminué par les temps nécessaires à la rénovation des appartements entre deux résidents.

L'EHPA Montesquieu présentait un taux d'occupation à consolider en début d'année mais qui devrait atteindre un niveau proche de l'optimum à partir de début 2016, en dépit du fait qu'il comporte plusieurs hébergements temporaires. Cet établissement confirme sa reprise d'attractivité, déjà perceptible en 2014.

Les EHPA « Saint Laurent » et « Le Lac » présentent des taux d'occupation qui restent loin de l'optimum malgré une amélioration du solde « entrées/sorties ». Les manques de crédits d'investissement pour refaire des appartements pèsent significativement sur le taux d'occupation de ces structures. Au regard de l'activité de la commission d'admission EHPA, le regain d'attractivité se fait jour à St Laurent, mais tarde encore sur le Lac. La livraison à l'été 2016 de la 1^{ère} tranche, très significative, des travaux de rénovation des parties collectives de la résidence, devrait permettre l'amélioration de l'image de l'EHPA.

Développement de la qualité de l'offre

- Le toit de la résidence Saint Laurent a été réhabilité en fin d'année 2015. Ces travaux, qui étaient indispensables pour assurer la pérennité du bâtiment, seront prochainement complétés par d'autres travaux de réfection (confort thermique et réseaux fluides notamment).
- Les travaux de rénovation et d'agrandissement du rez-de-chaussée de la résidence du Lac ont commencé en fin d'année 2015 et se poursuivront jusqu'en septembre 2016. A terme, la résidence sera donc recentrée sur son rez-de-chaussée, avec une salle à manger agrandie et plus lumineuse et un passage des bureaux administratifs (direction et secrétariat) vers l'entrée de l'établissement repositionnée sur la place du marché. La résidence joue donc pleinement la carte de l'ouverture vers le quartier, au cœur des enjeux de la rénovation urbaine.
- Les remises en état des logements se poursuivent au fur et à mesure des relocations, grâce à la mobilisation des services techniques, mais avec parfois des délais qui induisent une vacance opérationnelle sur les établissements. Ces travaux d'entretien et de rénovation sont indispensables au maintien de l'attractivité de nos résidences.

Bilan d'activité des commissions d'admission des EHPA 2014-2015

- Une reprise d'attractivité pour les EHPA, avec 50 dossiers de demandes par an et 10 commissions d'admission.
- Un total de 37 entrées en 2014 et 28 en 2015 (+ 13 personnes sur liste d'attente).
- Une petite « reconquête » sur la vacance de logements, qui régresse de 30% entre les « photographies » 2015 et 2016 pour s'établir à environ 8% de l'offre depuis de nombreuses années.
- Le taux d'acceptation des dossiers par la commission est très fort (supérieur à 80% en 2015), ce qui est lié à une bonne orientation et instruction des demandes. La question de l'accueil des GIR 4 en EHPA sera sans doute à creuser dans le cadre des travaux des commissions en 2016.
- L'ancrage « quartier » des demandes se confirme, mais la demande de proximité reste faible sur la résidence du Lac, alors même que le quartier vieillit. Cette question devra faire l'objet d'un travail spécifique en partenariat en 2016.
- Les demandes d'entrées féminines sont de plus en plus tardives (plutôt entre 80 et 89 ans), alors que les messieurs (une vingtaine de dossiers par an) formulent leurs demandes plus jeunes (avant 80 ans).
- Les ressources moyennes des demandeurs restent dans la moyenne nationale des retraités... mais la vocation sociale des EHPA reste marquée : près de la moitié des demandeurs ont des ressources inférieures à 1 100 €, 20% ont moins de 900€. Au regard de loyers dépassant les 700€, on voit bien que les taux d'effort des résidents sont très élevés.

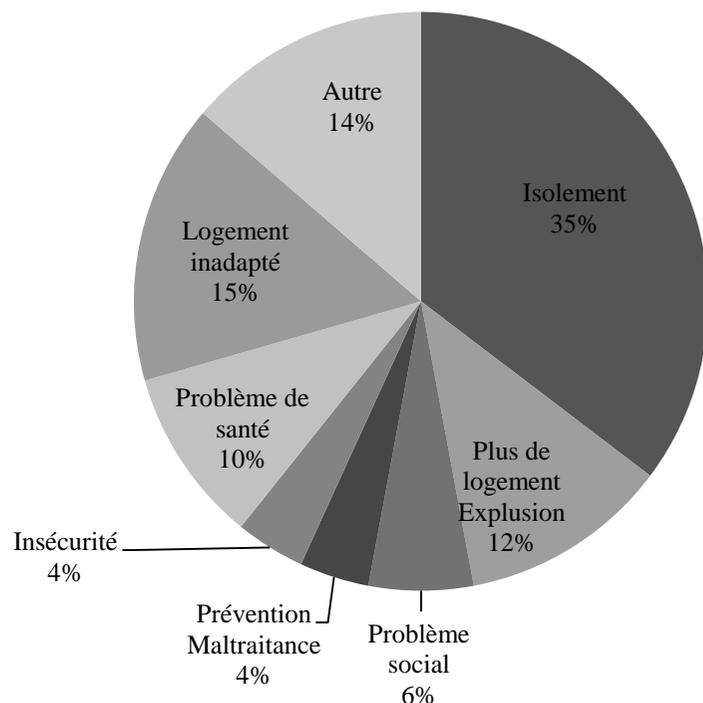
Ressources moyennes des personnes ayant effectué une demande d'admission sur les différents LFPA en 2015

Le Lac	1 351 €
Les Alpins	1 432 €
Montesquieu	1 666 €
Notre Dame	2 100 €
Saint Laurent	1 337 €

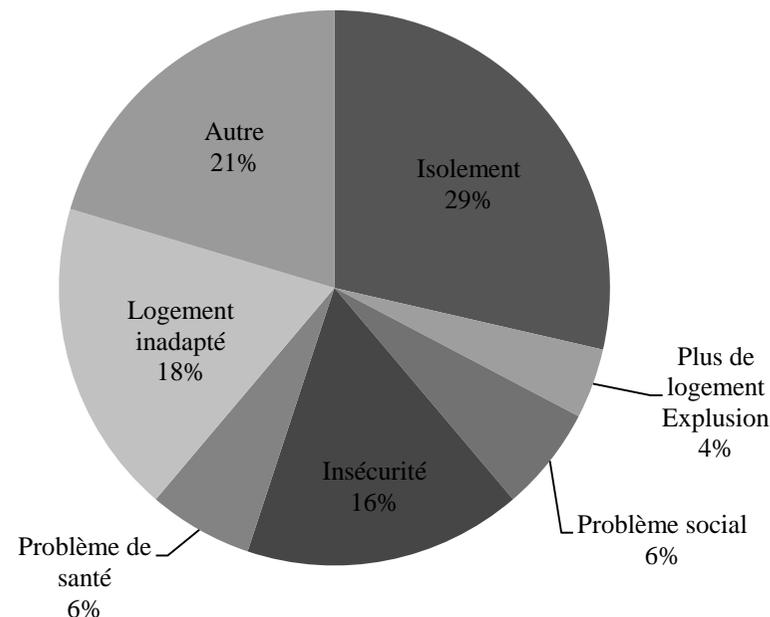
Le tableau ci-dessus confirme globalement les indicateurs sociologiques connus sur les LFPA du CCAS, avec un revenu moyen des personnes ayant effectué une demande largement supérieur à la moyenne sur Notre Dame, légèrement inférieur à la moyenne sur Montesquieu, et inférieur à la moyenne sur Saint Laurent et Le Lac dont on sait que la population accueillie fait partie des plus précaires, malgré des disparités fortes.

Enfin, les motifs d'admission confirment la vocation des EHPA : isolement, insécurité et inadaptation du logement sont les motifs d'entrée très majoritairement mentionnés dans les demandes.

Motif demande d'admission 2014



Motif demande d'admission 2015



On voit ici, sans surprise, que les motifs d'isolement, d'insécurité et de logement inadapté constituent la majeure partie des demandes. Le logement-foyer semble donc trouver avant tout son utilité sociale dans la réponse aux besoins de sociabilité, de sécurité, et d'adaptation du logement. Cela confirme, si besoin était, la nécessité de faire évoluer le bâti de nos structures pour répondre de façon pleinement satisfaisante aux questions d'adaptation du logement, pour lesquelles les standards sociaux évoluent plus vite que nos résidences.

Evolution de l'activité des EHPA

	CA 2014	BP 2015	CA 2015	Ecart de CA à BP
Recettes	3 261 695 €	3 323 136 €	3 637 238.07 €	+9.45 %
Dépenses	3 860 627 €	3 700 103 €	3 983 943.87 €	+7.67 %
Résultats de l'exercice	-598 932 €		-346 705.80 €	
Reprise des résultats antérieurs	-36 193 €	9 500.33 €	9 500.33 €	
Subvention Ville	634 278 €	367 467 €	337 621.00 €	-8.12 %
Résultat cumulé	-847 €	0 €	+415.53 €	

Le Compte Administratif global, tous établissements confondus, témoigne d'une bonne maîtrise des dépenses. Bien que la subvention de la Ville demeure significative pour assurer un équilibre financier de l'ensemble des sections budgétaires (hébergement, restauration, soins), il est à noter qu'elle a diminué de 296 657 € (soit - 46,77 %) de 2014 à 2015, pour atteindre un niveau historiquement bas en 2015, avec un montant de 337 621 € constaté au compte administratif.

Le premier poste déficitaire est la restauration avec un montant déficitaire de 274 407,22 € : En effet, près de la moitié des dépenses liées à la restauration (692 013,38 €) est financée par la Ville de Grenoble.

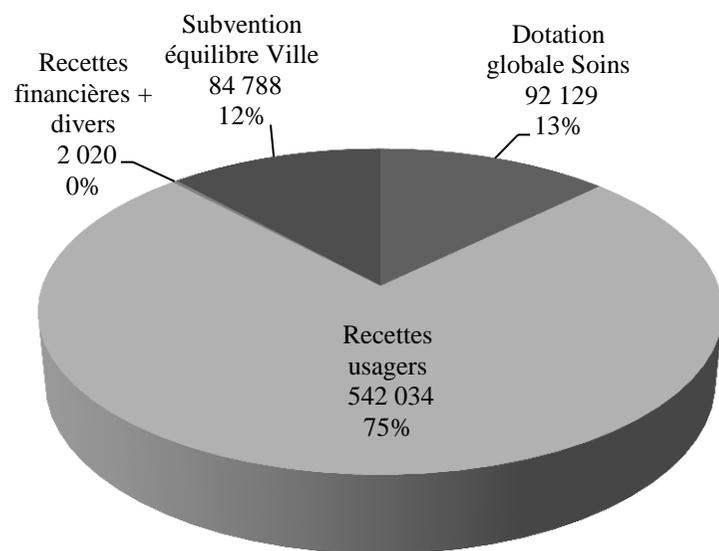
Montesquieu en chiffres

Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014	Taux d'activité 2015
94.96%	89.43%	90.50%

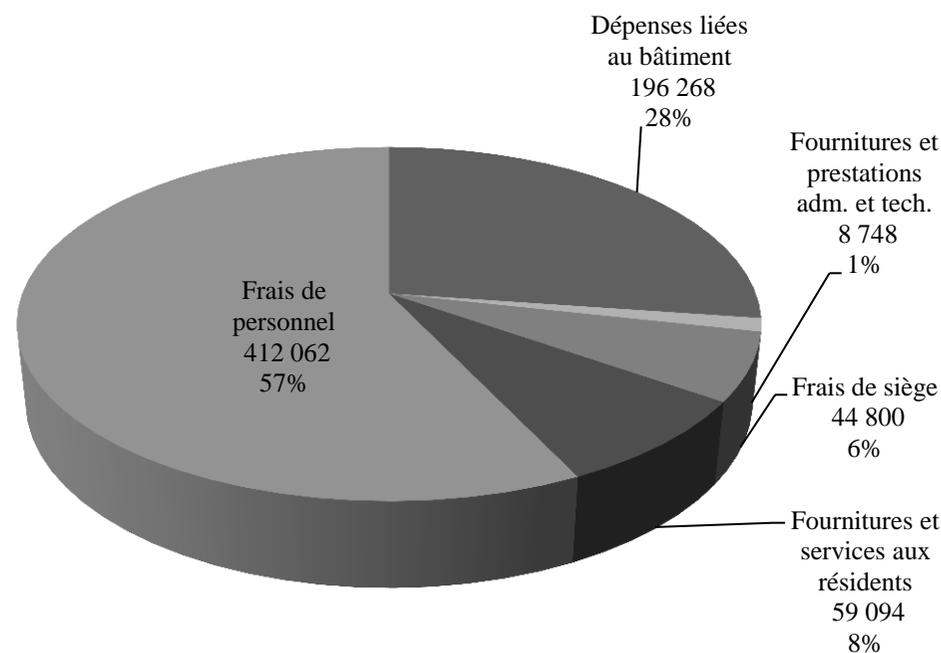
Montesquieu est une structure complexe à équilibrer en raison de sa petite taille et du fait qu'elle comporte un nombre important d'appartements destinés à des accueils temporaires. Son taux d'activité semble néanmoins repartir à la hausse, une tendance qui devrait s'affirmer encore en 2016 grâce au développement d'un nouveau partenariat avec le CHU sur les hébergements temporaires.

Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories

Recettes 2015



Dépenses 2015

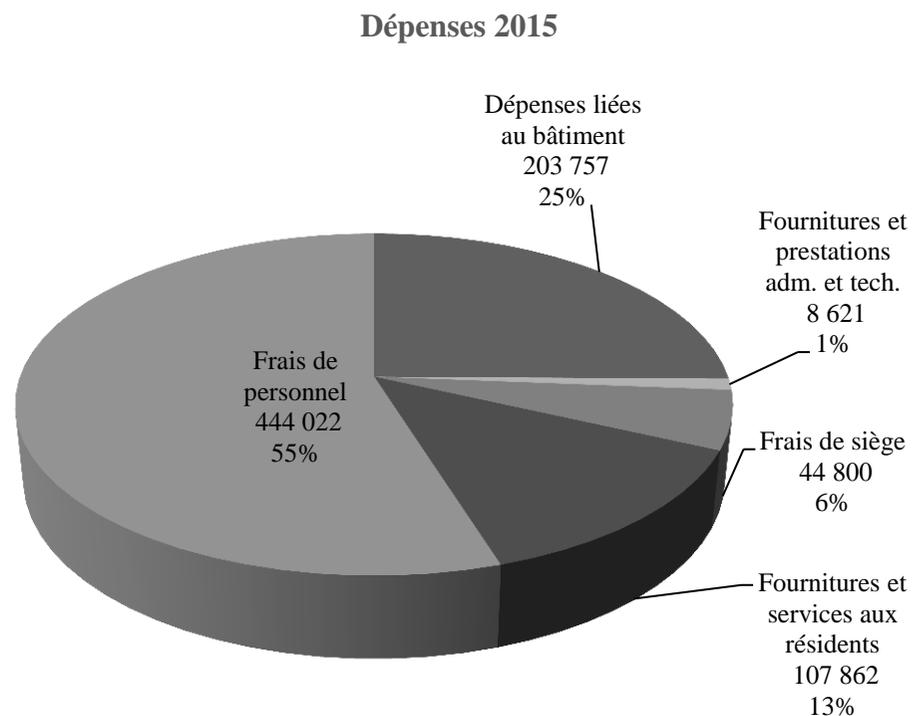
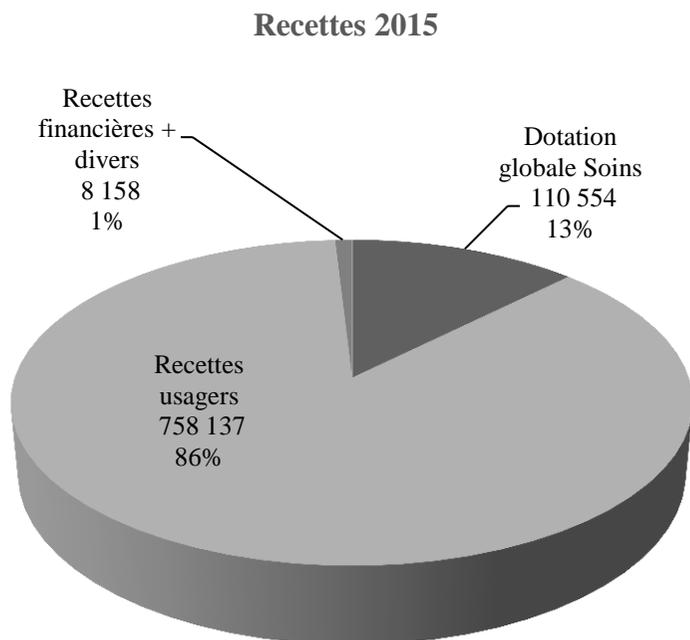


Les Alpins en chiffres

Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014	Taux d'activité 2015
94.50%	97.59%	98.22%

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 67 786 €.

Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories

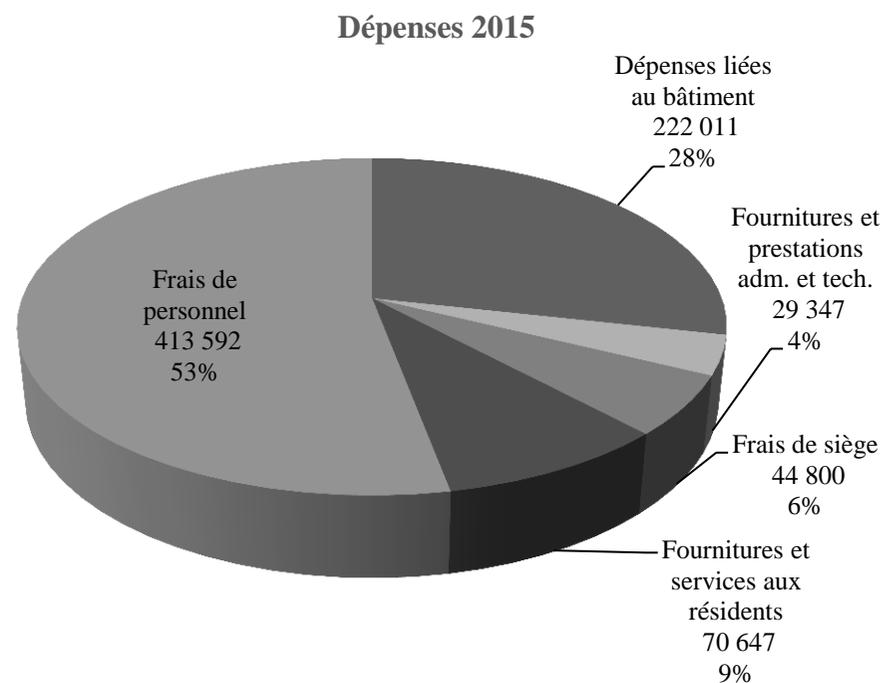
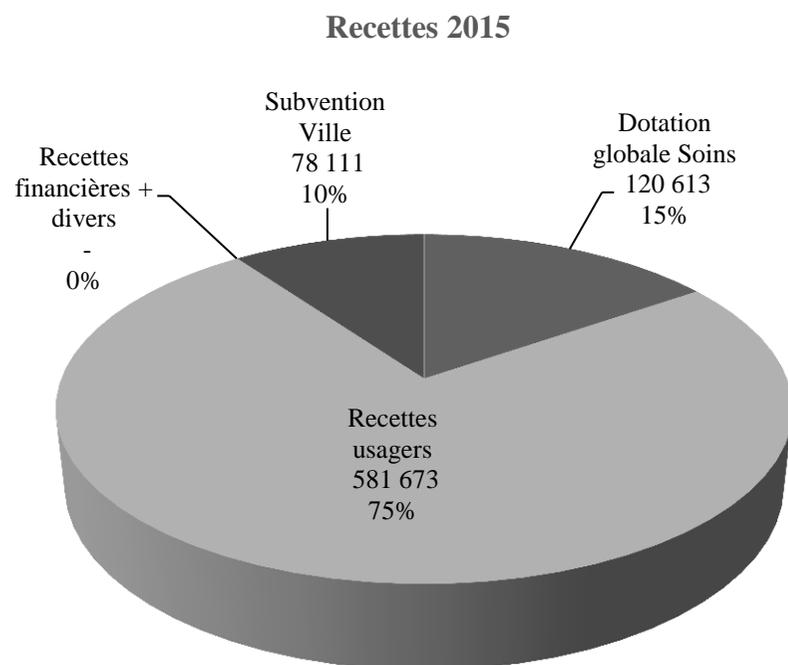


Le Lac en chiffres

Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014	Taux d'activité 2015
85.52%	81.20%	79.79%

En dépit d'une taille critique suffisante pour assurer un équilibre budgétaire, cet établissement doit faire face à nouveau en 2015 à un déficit d'exploitation. Le problème d'attractivité du quartier de la Villeneuve pèse toujours sur cette résidence et contribue à augmenter le temps de vacance des logements. A l'issue de la rénovation en cours sur cet établissement, une campagne de communication importante sera à lancer pour relancer son attractivité.

Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories



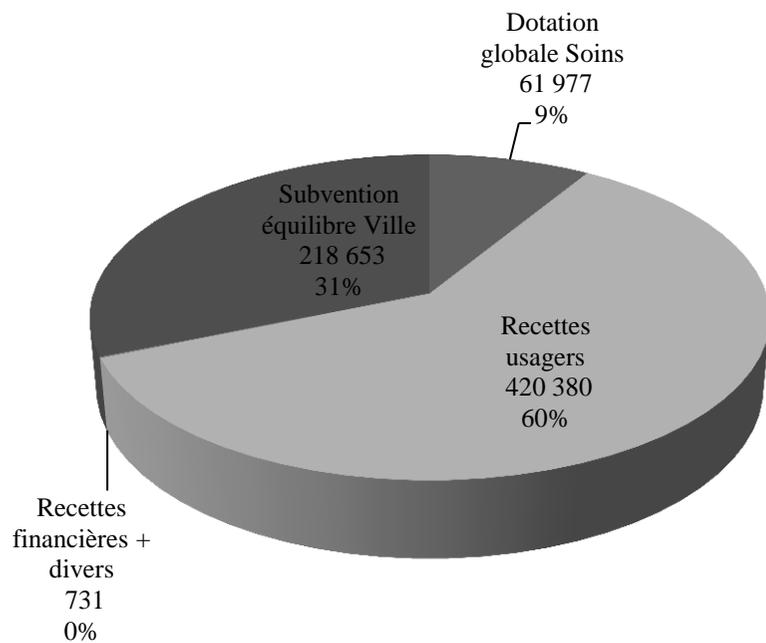
Notre Dame en chiffres

Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014	Taux d'activité 2015
95.00%	92.74%	98.69%

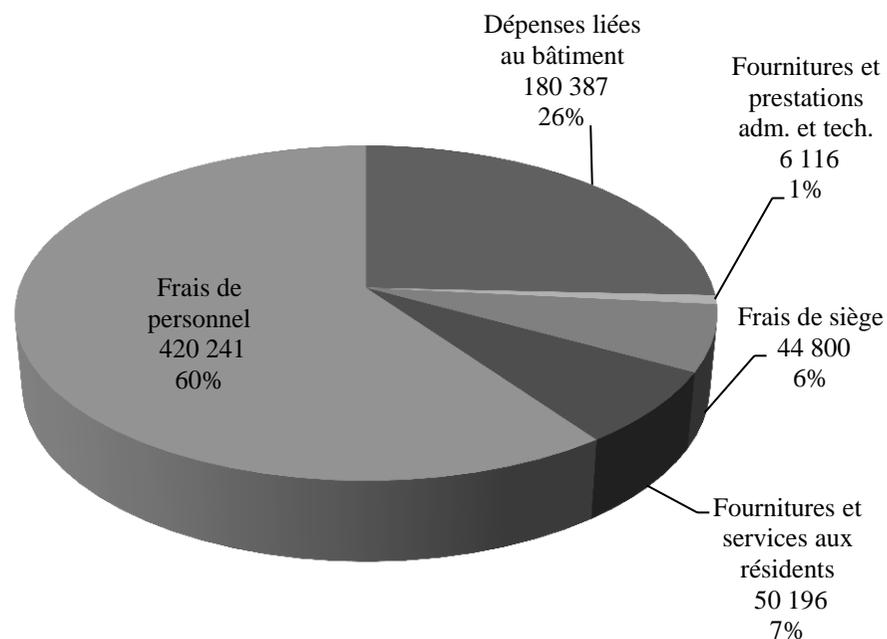
Le taux d'occupation est très élevé en 2015, mais la petite taille de la structure rend néanmoins impossible l'équilibre budgétaire (déficit de 218 653 €).

Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories

Recettes 2015



Dépenses 2015

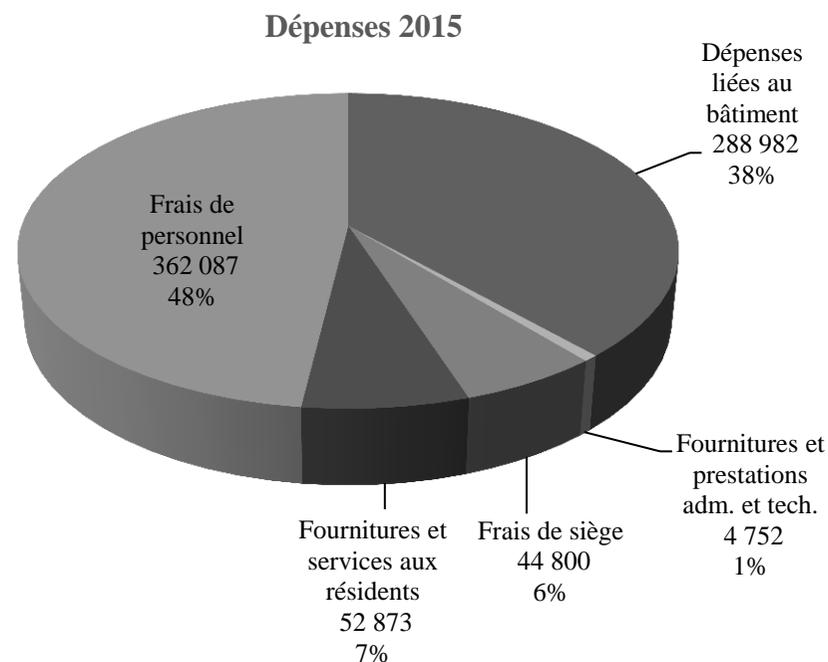
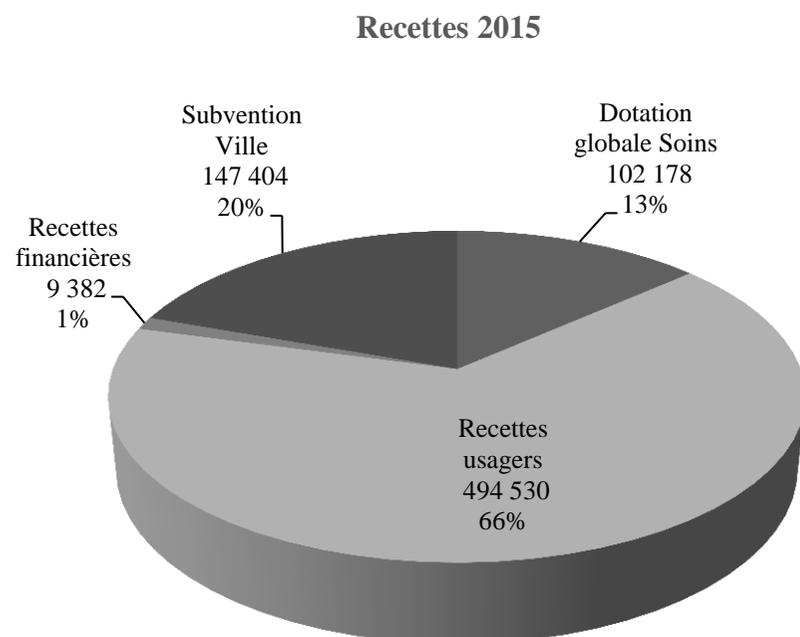


Saint Laurent en chiffres

Taux d'activité 2013	Taux d'activité 2014	Taux d'activité 2015
76.78%	73.78%	81.96%

Le taux d'occupation de la structure repart fortement à la hausse en 2015, mais reste freiné par l'immobilisation de logements qui nécessitent des travaux de rénovations importants. La gestion est déficitaire de 147 404 € malgré une contribution des LHSS au titre des mutualisations entre les deux structures d'un montant de 8 995,73 €.

Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories



6

LES SOINS



DIRECTION DE L'INTERVENTION ET DE L'OBSERVATION SOCIALES

Pôle personnes âgées et services à la personne

- **Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)**
- **Centre de Soins Infirmiers (CSI)**

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A 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 de :

- Une infirmière coordinatrice.
- 9 ETP aides-soignants qui réalisent, sous la responsabilité des infirmières coordinatrices, les soins de base et relationnels et concourent à l'accomplissement des actes essentiels de la vie correspondant à leur formation.
- Un secrétariat de 2,4 ETP qui 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				
	2013	2014	2015	Écart 2015/2014
Capacité (places)	259*	259	259	0 %
Nombres de journées	78 875	76 455	75 134	23,65 %
Taux d'occupation	89,79%	84,21%	82,70%	1,2 %

* 240 places personnes âgées + 9 places handicapés + 10 places Équipe spécialisée Alzheimer depuis septembre 2012.

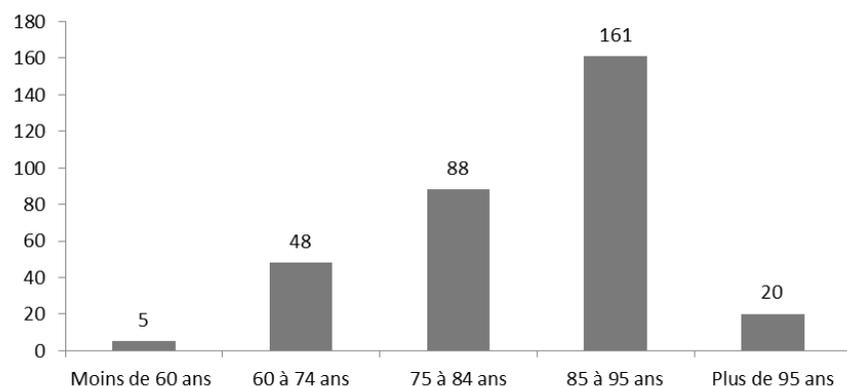
”

En 2015, le SSIAD a reçu 223 demandes d'admission. Parmi ces demandes, 109 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 (personnes qui ont trouvé un infirmier libéral, une auxiliaire de vie,..), ou le décès de la personne pendant cette attente. Les refus de soins restent exceptionnels, essentiellement en rapport avec des coûts de soins trop élevés pour le budget du service (11).

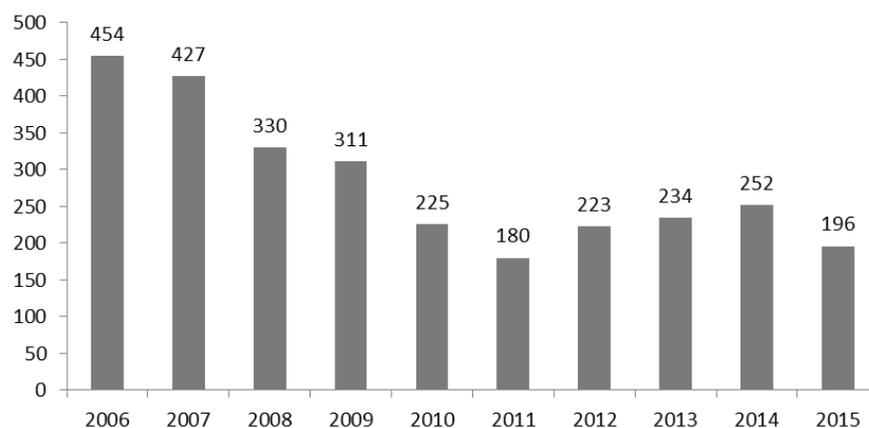
Le SSIAD a accompagné 322 personnes en 2015 (328 en 2014, 357 en 2013).

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

Répartition du public accueilli par tranche d'âge 2015



évolution de la durée moyenne de prise en charge, en jours



”

Les durées de séjour ont régulièrement baissé depuis le milieu des années 2000, avec toutefois une légère inversion de tendance de 2012 à 2014. Cette donnée repart à la baisse, soit une durée moyenne de 196 jours, car le SSIAD est de plus en plus sollicité sur des situations de grande fragilité médicale ou polypathologique. 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.

Sur l'année 2015, le GIR Moyen Pondéré (GMP) s'établit à 621, soit en légère baisse (628 en 2014). 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.

L'antenne "Equipe 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 **79 personnes** en 2015 contre 51 en 2014. Elles ont bénéficié de **772 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.

Au fil de l'année 2015, la liste d'attente a pu être résorbée.

Démarches qualité

Le SSIAD a maintenu sa conformité avec la norme AFNOR NF 311 des "Services aux personnes à domicile" lors d'un audit de renouvellement en avril 2015. Il a travaillé sur les quelques remarques qui ont été faites dans ce cadre afin de se mettre intégralement en conformité avec la norme.

Les démarches qualité 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.

De même, le SSIAD a passé en 2015 son audit d'Evaluation Externe. Cet audit a mis en évidence ou confirmé un ensemble de points forts (qualité de la traçabilité, évolution des postures professionnelles due à la formation Humanitude dispensée à l'ensemble du personnel...), mais aussi un point faible majeur : l'absence de Projet de Service. Une démarche projet est programmée en 2016 pour une finalisation à la fin de l'année.

”

Avec les remarques soulevées lors de l'audit de renouvellement Afnor, complété par l'évaluation 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 d'aides-soignantes référentes à la méthode de bientraitance « Humanitude », dont la fonction sera de faire vivre et de développer les bonnes pratiques professionnelles au sein du service, ou encore l'investissement dans des systèmes d'information modernes...

Taux de couverture Dépenses/Recettes SSIAD				
	2013	2014	2015	Part dans Dep. totales
Frais de personnel	2 997 954	3 332 376	3 444 463	80,97%
Autres dépenses	39 316	118 778	423 384	9,95%
Frais de siège	471 671	395 201	386 017	9,07%
Dépenses	3 508 941	3 846 355	4 253 864	Couverture Dep/Rec
Recettes propres	3 564 419	3 547 165	3 848 007	90,46%
ARS	3 560 486	3 516 469	3 813 614	89,65%
Autres	39 316	30 696	34 393	0,8%
Reprise résultat exercices précédents	-33 604	21 873	-277 217	
Résultat exercice	21873	-277 217	-405 856	

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) :

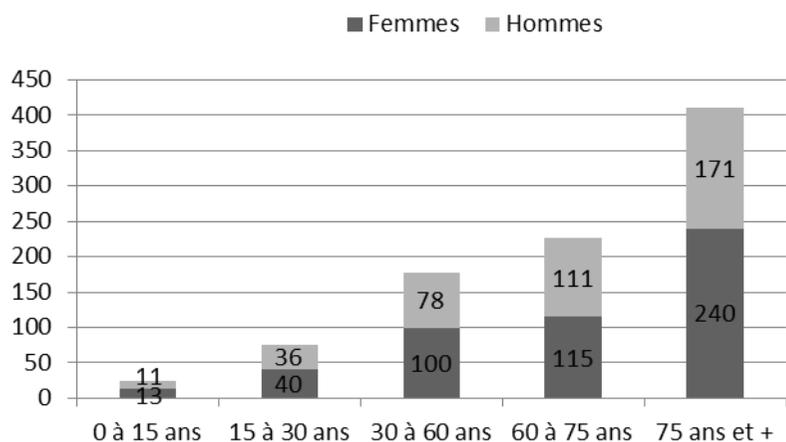
- Faire de la lutte contre les inégalités sociales en santé une priorité de service en apportant une réponse subsidiaire à l'offre libérale ; il s'oriente prioritairement vers des populations qui sinon ne pourraient pas bénéficier de soins infirmiers.
- L'activité sur Teisseire et Abbaye-Jouhaux représente les 2/3 de l'activité.
- Dispositif LHSS (Lits Halte Soins Santé) : 2h/ de présence infirmière par jour.
- Interventions au sein des foyers Adoma.
- Interventions LFPA (dans 2 LFPA pour 1 ETP au total).
- 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...) 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. Or, notre système de santé, d'inspiration curative, ne prévoit pas la rémunération d'une approche globale suffisante à couvrir les moyens humains nécessaires à cette activité.

Le nombre total de personnes accompagnées par le CSI est de 915 en 2015 (992 en 2014). Parmi celles-ci, on observe un nombre quasi égal d'hommes (407 soit 44 %) et de femmes (508 soit 56 %). Le CSI soigne les populations de tous âges, cependant 70% ont plus de 60 ans, chiffre stable sur les années.

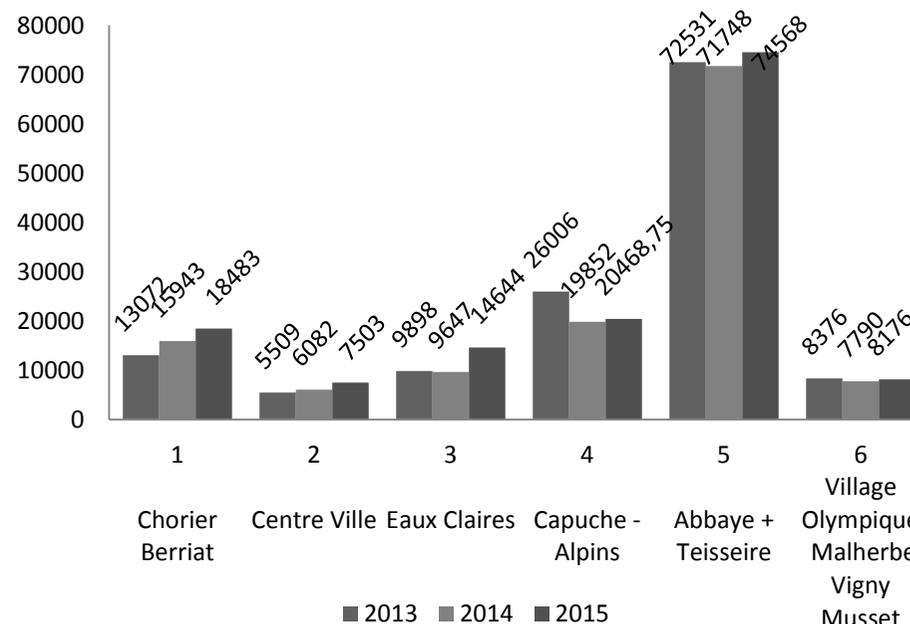
Nombre d'hommes et de femmes année 2015



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.

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.**

Répartition de l'activité par secteur (par nombre d'actes annuels)



Taux de couverture Dépenses/Recettes CSI					
	2013	2014	2015	Part dans Dép. totales	
Frais de personnel	943 958	1 042 081	999 071	85,36 %	
Autres dépenses	49 610	26 423	25 942	3,80 %	
Frais de siège	128 864	147 895	145 351	21,28 %	
Dépenses	1 122 432	1 216 399	1 170 364		Couverture Rec./Dép.
Recettes propres	669 611	589 099	682 943	répartition recettes	
Usagers (1/3 payant)	567 998	415 552	430 112	63 %	36,75 %
CRAM	67 800	110 190	97 567	14,3 %	8,34 %
Autres	33 813	63 357*	155 264	22,7 %	13,26 %
Résultat exercice	-452 821	-627 375	- 478 421		

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

Actes financés*			
	2013	2014	2015
Actes Médicaux Infirmiers (AMI)	78 824	74 962	78 496
Actes Infirmiers de Soins (AIS)	56 150	56 206	70 549
Démarche de soins Infirmiers (DI)	482	437	394

Pour les infirmiers, ces lettres-clés sont actuellement au nombre de 3 : AMI (Acte Médico-Infirmier) : 3,15 €. Egalement appelés "soins techniques", ce sont les 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 $3,15 \text{ €} \times 2 = 6,30 \text{ €}$; injection intraveineuse en série : AMI 1,5 soit $3,15 \text{ €} \times 1,5 = 4,73 \text{ €}$; séance de soins infirmiers de moins d'1/2h : AIS 3 soit $2,65 \text{ €} \times 3 = 7,95 \text{ €}$

”

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. La nouvelle rémunération forfaitaire, telle que définie dans le cadre du nouvel accord national conclu en 2015 avec l'Assurance Maladie, ne répond que très partiellement à cette problématique.

A noter, en 2015, l'augmentation des recettes liées à une modification dans la façon de comptabiliser les actes de soins et à une augmentation de l'activité.

***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.

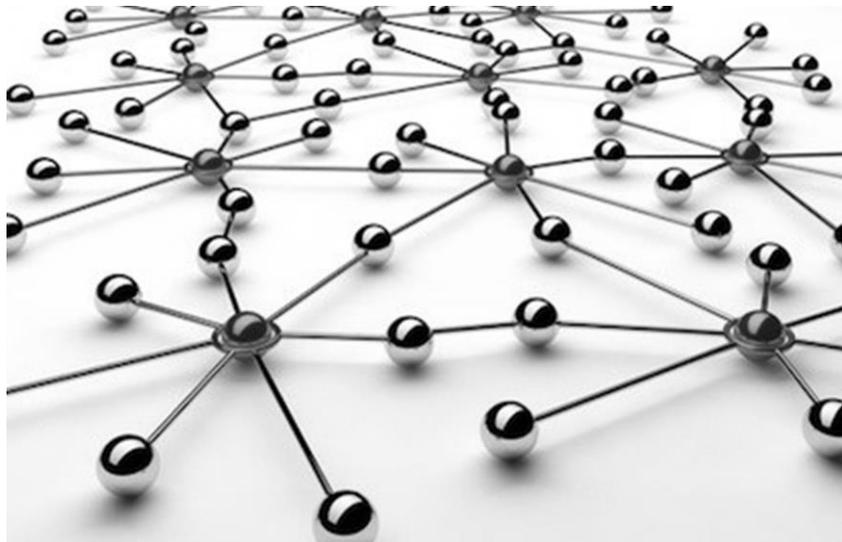
7

LES RESSOURCES



Le Secrétariat Général
La Direction des Ressources Humaines
La Direction des Finances Gestion
La Direction des Affaires Techniques et des Programmes
La Direction de l'Administration Générale et de la Commande Publique

7.1. LE SECRETARIAT GENERAL



L'entité de travail « Secrétariat Général » est composée :

- de la Secrétaire Générale (1 ETP)
- du Chef de projet transversalité et communication interne (0,5 ETP)
- d'une Assistante de direction (0,3 ETP)

MISE EN PLACE, MISSIONS

L'année 2015 a vu l'émergence de nouveaux enjeux et besoins en termes d'évolution et d'adaptation des Directions Ressources du CCAS, de pilotage de projets pluridisciplinaires et inter-Directions, et de coordination entre les Directions du CCAS et de la Ville de Grenoble. L'entité de travail « Secrétariat Général » a, de ce fait, été restructurée dans le courant de l'été 2015, autour de missions précisées : promouvoir une vision globale et transversale des enjeux du CCAS (projets, actions, organisation) et assister le Directeur Général dans son rôle de coordination, de suivi, de valorisation de l'activité.

La Secrétaire Générale participe au pilotage stratégique du CCAS :

- Elle est en charge de la supervision et de la coordination des Directions Ressources.
- Elle est responsable du suivi des coopérations et des projets transverses. Elle instruit et suit les conventions partenariales à dimension pluridisciplinaire, et supervise les demandes de subvention aux associations partenaires du CCAS et les adhésions aux réseaux d'action sociale.
- Elle est l'interlocutrice privilégiée de la Ville, et le cas échéant de la Métropole, en matière de rapprochement des pratiques et de coopérations renforcées entre services.

Responsable de l'ingénierie de projets destinés à faire vivre la transversalité entre les Directions et Services du CCAS, le Chef de projet transversalité et communication interne appuie la Secrétaire Générale dans le pilotage et le suivi des coopérations et des projets transverses.

PROJETS TRANSVERSAUX

Poursuivant des enjeux de transformation et d'évolution institutionnelle globale, un certain nombre de projets transversaux ont été initiés et conduits au cours de l'année 2015.

De périmètres distincts et menés à des échelles variables - au niveau de l'ensemble des Directions, services et établissements du CCAS ou de manière davantage ciblée sur quelques Directions -, l'ensemble de ces initiatives ont fortement mobilisé l'ensemble des agents du CCAS, Directions Ressources et d'Action Sociale confondues.

Le développement et la mise en œuvre opérationnelle de ces projets structurants ont vocation à être évalués et poursuivis sur l'année 2016.

La formalisation d'un cadre d'action politique et institutionnel pour l'ensemble des agents du CCAS : la participation à l'élaboration du Plan Stratégique 2015-2020 et du Projet d'Administration

L'élaboration du Plan Stratégique 2015-2020

L'année 2015 a été fondamentalement marquée par la démarche d'élaboration du Plan Stratégique 2015-2020, document visant à orienter l'action du CCAS pour les cinq années à venir dans le cadre des engagements fixés par la majorité municipale. Afin de formuler des axes d'intervention répondant au mieux aux besoins des Grenoblois, son élaboration a privilégié une consultation large d'agents du CCAS, de partenaires et d'usagers, réunis au sein de sept Groupes de Travail distincts. Elaboré sur la base des propositions formalisées et après avoir été reformulées et priorisées par les membres du Conseil d'Administration, le Plan Stratégique 2015-2020 a été approuvé **en Conseil d'Administration du CCAS le 26 juin 2015**.

- **7 Groupes de Travail thématiques**, pilotés par un membre du Conseil d'Administration et du Comité de Direction du CCAS.
- **Une centaine d'agents** impliqués dans les différents Groupes de Travail, composés également d'usagers et de partenaires.
- **Une trentaine de rencontres des Groupes de Travail** entre novembre 2014 et janvier 2015.
- **Une Assemblée Générale du Personnel le 22 janvier 2015** en présence des Administrateurs pour présenter les relevés de conclusion de chacun des Groupes de Travail, ayant réuni **400 agents, usagers et partenaires**.
- **Un séminaire Plan Stratégique le 18 février 2015**, en présence des membres du Conseil d'Administration.

Le Projet d'Administration du CCAS

Partant du besoin des agents de disposer d'un document de référence sur l'identité, la structuration et l'organisation des services, établissements et Directions le composant, le CCAS s'est engagé dès le début de l'année 2015 dans une démarche d'élaboration de son Projet d'Administration. Ayant vocation à décliner le projet stratégique et rendre lisibles les modalités d'organisation et de fonctionnement de la structure, le Projet d'Administration vise également à faciliter le décloisonnement sectoriel des pratiques et le développement des projets inter-Directions. Son élaboration, conduite sur l'ensemble de l'année 2015 à travers des étapes successives, a mobilisé un grand nombre d'agents de toutes les Directions. **Le lancement, symbolique, de la démarche** s'est fait lors de la réunion des chefs de service du 5 février 2015 à travers une réflexion sur les valeurs et principes d'intervention des agents du CCAS.

Une première étape a consisté en la **restructuration des niveaux de subsidiarité et des niveaux hiérarchiques et fonctionnels existants** : réflexion menée à l'échelle du Comité de Direction, cette démarche a permis de délimiter plus précisément les notions de Directeurs, Adjoint de Direction, responsables de service, d'établissement ou d'équipe, et de formaliser la notion de Directeurs Délégués. Les différents niveaux d'intervention (Directions, services, établissements, équipes) ont eux aussi été réaffirmés, avec l'introduction de la notion de « pôle », forme d'organisation ayant vocation à favoriser les collaborations entre services ayant des fonctions rapprochées. Sur la base de ce nouveau cadre d'action, plusieurs Directions ont ainsi été restructurées en 2015 (rattachement de l'activité Systèmes d'Information à la DATPRO, structuration de la DRH et de la DIOS en « pôles », etc.).

Ces éléments précisés, **un groupe de réflexion**, composé d'agents de l'ensemble des Directions du CCAS, **dédié aux enjeux de transversalité et de coopérations internes** a été constitué, afin de réaliser, en avril et juin 2015, un état des lieux des pratiques existantes et de formuler des pistes d'amélioration.

Chacune des Directions du CCAS a participé à l'élaboration et à la rédaction du document ; une communication régulière a été faite.

Le Projet d'Administration du CCAS a été approuvé en **Comité Technique le 13 octobre 2015** et en **Conseil d'Administration le 20 novembre 2015**, puis diffusé de manière large à l'ensemble des agents.

L'accompagnement de la fusion de deux Directions en une Direction commune à la Ville et au CCAS : la constitution du service commun DAT au 1^{er} novembre 2015

Au 1^{er} novembre 2015, la Direction de l'Action Sociale Territorialisée (DAST) du CCAS et la Direction de l'Action Territoriale et Politique de la Ville (DATPV) de la Ville de Grenoble, porteuses toutes deux des missions fortement complémentaires de développement social et d'animation des territoires mises en œuvre par deux types d'établissements (antennes-mairie et Maisons des Habitants) ont fusionné en une Direction unique : la Direction de l'Action Territoriale.

Ce rapprochement, initié depuis plusieurs années, avait pour objectif de structurer une offre de proximité plus accessible et plus lisible par les Grenoblois(es) résidant sur les différents secteurs de la ville, en procédant à une mutualisation progressive des Maisons des Habitants avec les antennes-mairie. L'objectif : formaliser de réels « guichets uniques » sur les territoires, proposant des prestations unifiées et harmonisées.

Cette Direction commune, portée par la Ville de Grenoble, intervient principalement autour de trois grandes thématiques, selon une logique de proximité et de mobilisation citoyenne : l'accueil et l'accès aux droits, le développement social territorial (animation du territoire, soutien aux initiatives et projets d'habitants, projets en direction des familles...) et l'intervention sur le cadre de vie (gestion urbaine de proximité visant à garantir la qualité de l'espace public, l'entretien des bâtiments...).

La constitution de ce service commun a nécessité un travail et des collaborations rapprochées, que ce soit entre les différentes Directions du CCAS ou entre les Directions du CCAS et de la Ville. Ont ainsi été fortement mobilisées, et ce tout au long de l'année 2015 :

- **la Direction des Ressources Humaines (DRH)** : accompagnement du transfert des agents de la DAST du CCAS au service commun DAT ;
- **la Direction des Finances (DIRFIN)** : constitution et suivi de transfert des crédits ;
- **La Direction de l'Administration Générale et de la Commande Publique (DAGCP)** : appui juridique et accompagnement du transfert du patrimoine des établissements transitant du CCAS vers la Ville ;
- **La Direction des Affaires Techniques et des Programmes (DATPRO)** sur les questions de transfert du patrimoine également ;
- **La Direction Générale et le Secrétariat Général** : pilotage interne et coordination de la démarche.

L'ensemble des chantiers de travail initiés se poursuit en 2016, sous le pilotage interne du Secrétariat Général et en lien étroit avec les Directions Ressources de la Ville de Grenoble.

L'évolution des cellules de gestion, et des procédures et outils de pilotage budgétaire

En 2012, suite à un audit mettant en avant la trop forte centralisation des thématiques financières et RH déconnectées des « réalités opérationnelles », les cellules de gestion ont été mises en place et rattachées aux Directions d'Action Sociale. Après deux années de fonctionnement, des évolutions ont paru nécessaires pour faire aboutir les intentions initiales et aller plus loin en termes de coopération et de transversalité, mais aussi de pilotage.

- **Lancement en mars 2015 de deux missions parallèles d'approfondissement** autour du pilotage budgétaire, du contrôle interne et des enjeux de décentralisation en matière de gestion des ressources humaines.
- **Présentation, devant le Comité de Direction en juin 2015**, de pistes d'amélioration et de formalisation d'objectifs en termes d'organisation et de fonctionnement pour l'horizon 2017.
- **Démarrage des chantiers de travail identifiés durant l'été 2015** : mise en place de réseaux de travail, mise en place d'outils de pilotage budgétaire, écriture de procédures partagées, redéfinition des modes de fonctionnement entre la Direction Finances et les Directions d'Action Sociale.
- **Instauration de nouvelles instances de gouvernance dans le courant de l'année 2015** (revues de gestion de services et de direction dès fin 2015 dans les directions où elles n'existaient pas, organisation d'une première réunion plénière financière fin novembre 2015).

L'ensemble de cette démarche a mobilisé un grand nombre d'agents de l'ensemble des Directions. Les chantiers de travail ouverts **se poursuivent sur l'année 2016, sous le pilotage du Secrétariat Général.**

L'évolution des instances transversales : transformation des Comités de Direction, Assemblées Générales du Personnel et réunions des chefs de service

Alors que l'année 2015 a été fortement marquée par d'importants rapprochements entre la Ville et le CCAS - à l'instar du service commun regroupant la Direction Générale du CCAS et la Direction Générale Adjointe du Département Ville Solidaire et Citoyenne de la Ville de Grenoble ou encore la constitution du service commun de la Direction de l'Action Territoriale -, ce renforcement des collaborations entre les deux institutions s'est accompagné d'une refondation des instances CCAS, afin de favoriser les coopérations transversales entre les Directions du CCAS et du Département Ville Solidaire et Citoyenne.

- **Instauration des Bureaux d'Action Sociale** ayant vocation à organiser, coordonner au préalable les Conseils d'Administration, à approfondir certaines thématiques.
- **Transformation des Comités de Direction CCAS en Comités de Direction Ville Solidaire et Citoyenne**, incluant les Directeurs de la Direction de la Santé Publique et Environnementale (DSPE) et la Direction de la Relation Citoyenne (DRC) : premier Comité de Direction Ville Solidaire et Citoyenne le 3 juillet 2015.
- **Transformation des réunions des chefs de service du CCAS en plénières des cadres du CCAS et du Département Ville Solidaire et Citoyenne.**
- **Une Assemblée Générale du personnel commune à la Ville et au CCAS** le 7 juillet 2015.

Ainsi, l'année 2015 a été marquée par la planification d'un certain nombre de temps de travail et de temps d'information transversaux :

- **Organisation de trois séminaires en présence des membres du Conseil d'Administration** : le 18 février autour du Plan Stratégique 2015-2020, le 5 juin et un séminaire budgétaire le 8 octobre 2015.
- **Planification d'un séminaire Comité de Direction** le 1^{er} avril 2015 autour des questions RH.
- **Quatre réunions des chefs de service** : le 5 février 2015 autour des valeurs et principes d'intervention des agents du CCAS, le 7 avril autour des rapprochements Ville/CCAS (opportunités, risques et préconisations), le 9 juin (en présence des administrateurs) autour de la mise en œuvre opérationnelle des actions du Plan Stratégique 2015-2020, et le 1^{er} octobre autour des perspectives de coopérations entre les Directions du CCAS et du Département Ville Solidaire et Citoyenne.
- **Une Assemblée Générale du Personnel CCAS** les 14 et 15 septembre 2015.

La participation à l'élaboration des documents structurants

Le Plan Municipal de Santé

Dans le courant de l'année 2015, la Direction de la Santé Publique et Environnementale (DSPE) de la Ville de Grenoble s'est engagée dans une démarche d'élaboration de son Plan Municipal de Santé. Ayant vocation à lier de manière cohérente politiques sociales, sanitaires et écologiques et de définir les axes d'intervention prioritaires devant être développés par la municipalité dans le domaine de la santé, le Plan Municipal de Santé doit agir autour de trois volets majeurs : la promotion d'un environnement et d'un cadre de vie favorables à la santé, l'amélioration de l'accès aux soins et à la prévention pour tous (et plus spécifiquement pour les personnes en situation de précarité) et le développement des interventions pour la santé des publics et des situations qui demandent une attention particulière (enfants, jeunes, personnes âgées, handicap, santé mentale).

Elaboré selon une démarche participative, de nombreux agents du CCAS de Grenoble issus de plusieurs Directions ont pu prendre part aux groupes de travail thématiques constitués dans le cadre de la rédaction du document.

- **Deux Conférences Municipales de Santé** planifiées les 20 mars et 24 novembre 2015.
- **Près de 40 rencontres des Groupes de Travail ayant réunis jusqu'à 200 personnes** (professionnels de l'action sociale, santé... et usagers et habitants).

Le Plan Municipal de Santé a été **approuvé en Conseil Municipal le 25 janvier 2016**.

La Convention Territoriale Globale (CTG)

Liés depuis plusieurs années par de multiples dispositifs conventionnels dans le cadre du fort partenariat qu'ils entretiennent autour des problématiques d'action sociale et familiale, la CAF, le CCAS et la Ville de Grenoble **ont engagé en 2015 une démarche de formalisation de la nouvelle Convention Territoriale Globale pour la période 2015-2017**, venant remplacer la précédente CTG (2010-2014).

Après la planification de plusieurs rencontres successives ayant réuni l'ensemble des acteurs, la nouvelle Convention Territoriale Globale 2015-2017 a été signée le 3 mars 2016. Ce nouveau texte est construit autour de trois thématiques distinctes (petite enfance, enfance jeunesse, cohésion sociale/parentalité/accès aux droits) et formalise un nouveau cadre de pilotage (Comité de Pilotage biannuel et animations thématiques par binômes).

7.2. LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES



**Les Ressources Humaines
au CCAS au 31 décembre 2015 :**

1398 agents

Effectif permanent : 1023 agents

Effectif non permanent : 308

Emplois d'insertion : 66

Direction des Ressources Humaines :

- **44 postes créés** pour 40,7 ETP
- **41 agents** pour 36,2 ETP dont :
 - 37 agents permanents (32,2 ETP)
 - 4 agents non permanents (4 ETP)

TENDANCES 2015

Le Projet d'administration du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Grenoble a décliné les moyens donnés à la mise en œuvre du Plan stratégique 2015-2020 ainsi que les modalités de son organisation. Il fixe également les objectifs de chaque entité de travail et notamment ceux de la Direction des ressources humaines (DRH) :

- Préparer les hommes et les organisations aux missions et projets de la collectivité.
- Gérer au quotidien l'adaptation des ressources humaines aux besoins des Directions du CCAS, dans une logique d'efficacité et de respect des hommes.
- Promouvoir la qualité de vie au travail.
- Informer, conseiller les agents, les responsables de services et les Directions dans ses domaines de compétences.

Ces objectifs sont mis en œuvre dans une logique d'amélioration de la qualité de vie au travail (AQVT) afin de placer l'humain au cœur de l'institution, tant dans ses dimensions opérationnelles qu'organisationnelles. Il s'agit ainsi d'articuler, dans tous les domaines d'action, le service à l'utilisateur et le respect dû aux agents en charge du déploiement de l'action publique, dans le cadre budgétaire fixé et en tenant compte des mutations à l'œuvre.

Un temps fort de la démarche en 2015 a été les échanges entre professionnels au sein des groupes métiers. Sept groupes ont été constitués autour de sept familles de métiers qui représentent l'ensemble des activités du CCAS : l'entretien et la maintenance technique, le prendre soin, les ressources des services support, l'encadrement, l'accueil, l'accompagnement et le développement social, les interventions à domicile.

Après un temps d'information sur les risques psychosociaux, les professionnels volontaires issus de différentes directions ont mis en évidence trois sources de difficultés auxquelles ils sont confrontés :

- Les exigences croissantes du travail.
- Les rapports sociaux et managériaux pas toujours satisfaisants.
- Les exigences émotionnelles fortes liées au contexte social de nos activités.

Ces échanges ont alimenté le **diagnostic AQVT présenté au CHS-CT du 29 septembre**, ainsi que le **plan d'action présenté au CHS-CT du 26 novembre**, construit autour de quatre axes :

- La gouvernance – ou comment intégrer l'agent dans tous les processus d'organisation comme acteur premier des missions à réaliser.
- Comprendre et agir sur l'absentéisme.
- Développer et coordonner les ressources.
- Accompagner, suivre et traiter les situations de blocage et de mal-être dans les équipes et les services.

Ce plan d'actions doit se concrétiser en 2016 par la mise en place d'actions prioritaires notamment sur la prévention de l'absentéisme.

Pour mener à bien ses missions, la DRH a fait évoluer son organisation, les différents services s'articulant désormais au sein de 3 pôles au lieu de 4 précédemment :

- un Pôle Gestion administrative qui regroupe le service de la Gestion administrative et les Études statutaires,
- un Pôle Développement des ressources humaines comprenant le service Formation-Insertion, le service Recrutement-Mobilité et le service Accompagnement individualisé,
- un Pôle Prévention-Santé-Social qui rassemble le service des Relations Sociales, le service Prévention des Risques Professionnels, le service de Médecine Préventive et Professionnelle et le Service Social du Personnel.

Au-delà de son propre périmètre, l'idée de déployer **des correspondants RH au sein des cellules de gestion des différentes directions a été émise**. Les cellules de gestion ont été créées en 2012. L'objectif initial était de confier aux Directions d'action sociale, notamment, des moyens d'actions financiers et RH, plus particulièrement pour améliorer la gestion des remplacements. Néanmoins, un diagnostic élaboré en interne a traduit la difficulté, dans la pratique, du positionnement des chargés de remplacements. Il a également mis en exergue des dysfonctionnements en termes de transmission et de mise à jour des informations ainsi que de gouvernance, qui nuisent à la qualité de vie au travail.

Le Comité de direction a alors confirmé le positionnement des cellules de gestion comme interfaces incontournables entre les services et les Directions ressources mais s'est donné pour orientation stratégique d'étendre leur périmètre d'action, en introduisant la notion de « correspondants RH »

Un groupe de travail a donc été mis en place, réunissant les services RH, les cellules de gestion et les équipements, pour travailler sur le périmètre.

La DRH a, en outre, accompagné le **lancement d'Octime**, logiciel de gestion des temps qui permettra, dès son déploiement terminé, de faciliter la gestion des temps de travail, la construction et la manipulation des plannings dans une logique d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Octime a nécessité un temps conséquent de paramétrages, de formation et d'appropriation des administrateurs au cours du premier semestre 2015. Cet investissement a été très important au sein du service de la Gestion Administrative et surtout du SIRH. Dès la fin du premier semestre 2015, le service de Gestion administrative puis l'ensemble de la DRH, ainsi que la Direction des Finances, ont participé aux phases tests du progiciel. Ce déploiement de la phase test a ensuite été élargi à deux sites pilotes :

- Le Centre de Soins infirmiers (CSI) ;
- L'EHPAD Saint-Bruno.

Ces expérimentations viendront nourrir la méthodologie et les séquençages de déploiement pour la suite du projet. Le bilan fait apparaître un certain nombre de questionnements. En effet, certaines difficultés ont pu être pointées par les services en phase test, y compris ceux de la DRH, qui renvoient à des pratiques et/ou habitudes auxquelles il s'agira de réfléchir collectivement pour y apporter des réponses.

PÔLE GESTION ADMINISTRATIVE

Structure de l'effectif

Effectif actif au 31 décembre 2015

”

L'effectif global au 31 décembre 2015 est de 1398 agents.

L'effectif permanent a diminué et repasse même en dessous des chiffres de 2012 avec 1023 agents.

Effectif non permanent : 309 agents (dont 1 collaborateur de cabinet) pour 213 ETP, soit une baisse de 2,7%.

Emplois d'insertion : 66 agents.

1.1 EFFECTIF TOTAL EN POSITION ADMINISTRATIVE "ACTIVITE" (1)

(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				
	2015	2014	2013	2012	Diff	2015	2014	2013	2012	Diff
Titulaires et stagiaires	886	917	893	836	-31	823,1	849,4	828,3	770,8	-26,3
Non titulaires sur poste permanent	55	73	62	100	-18	47,3	64,0	54,0	89,3	-16,7
Assistantes maternelles	82	86	94	95	-4	82,0	86,0	94,0	95,0	-4,0
TOTAL	1 023	1 076	1 049	1 031	-53	952,4	999,4	976,3	955,1	-47,0

Dont 1 agents mis à disposition entrant

Détail des 55 agents non tit perm : 33 agents de catégorie B et C (dont 28 en contrat d'un an et 5 en CDI), 13 agents de catégorie A (dont en contrat de 1 an, 11 en contrat de 3 ans et 2 en CDI), 6 médecins contractuels, 3 sans cadre d'emplois

COLLABORATEUR DE CABINET	nb d'agents					nb d'ETP				
	2015	2014	2013	2012	Diff	2015	2014	2013	2012	Diff
Collaborateur de cabinet	1	1			0	1,0	1,0			0,0
TOTAL	1	1			0	1,0	1,0			0,0

AGENTS NON TIT NON PERM	nb d'agents					nb d'ETP				
	2015	2014	2013	2012	Diff	2015	2014	2013	2012	Diff
Non titulaires horaires	103	116	124	96	-13	44,0	52,0	52,6	40,0	-7,9
Non titulaires horaires (gardes LFPA)	25	24	22	24	1	8,5	9,6	9,0	9,1	-1,1
Non titulaires mensuels	180	174	203	178	6	159,5	156,4	185,9	156,3	3,1
TOTAL	308	314	349	298	-6	212,0	218,0	247,5	205,4	-6,0

EMPLOIS D'INSERTION	nb d'agents					nb d'ETP				
	2015	2014	2013	2012	Diff	2015	2014	2013	2012	Diff
Adulte relais	3	3	2	2	0	3,0	3,0	2,0	2,0	0,0
Apprentis	11	12	13	18	-1	11,0	12,0	13,0	18,0	-1,0
Contrats accompagnement emploi	31	39	37	43	-8	20,5	26,2	25,0	28,4	-5,6
Emplois d'avenir	21	29	29	2	-8	21,0	29,0	29,0	2,0	-8,0
TOTAL	66	83	81	65	-17	55,5	70,2	69,0	50,4	-14,6
Total général effectif actif	1 398	1 474	1 479	1 394	-76	1 221,0	1 288,6	1 292,8	1 210,9	-68

Indicateurs de Gestion

En 2015, l'activité du Pôle Gestion administrative a été marquée, entre autre, par le transfert des agents de la Direction de l'Action Sociale Territorialisée (DAST) au sein du service commun de la Direction de l'Action Territoriale (DAT) de la Ville de Grenoble.

Ce transfert représentait 139 agents.

Nombre de CAP	3	1	3
	2015	2014	2013
Avancements de grade	87 sur 256 promouvables	100 sur 267 promouvables	61 sur 227 promouvables
Promotions internes	2	6	4
Avancements d'échelon	408	264	295

Non titulaires remplaçants

Le nombre d'agents remplaçants a de nouveau baissé par rapport à 2014.

L'écart apparent sur les chiffres de la DAST s'explique notamment par le transfert des EHPA au sein de la DEH. De plus, en 2014, les agents remplaçants « multi-secteurs » étaient pour la plupart rattachés à la DAST. Or, en 2015, leur nombre a diminué et ils ont été intégrés aux chiffres de leur direction dominante.

Secteurs	Agents non titulaires ⁽¹⁾	Agents remplaçants en activité	Mise en stage des remplaçants au CCAS en 2015	Secteurs	Agents non titulaires ⁽¹⁾	Agents remplaçants en activité	Mise en stage des remplaçants au CCAS en 2014
	2015	au 31/12/2015			2014	au 31/12/2014	
Petite Enfance ⁽²⁾	129	82	7	Petite Enfance ⁽²⁾	139	87	11
DEH	208	92	2	DEH	164	76	3
ADM (Administratif)	25	10	0	ADM (Administratif)	24	11	1
DIOS	99	48	1	DIOS	117	59	2
DAST	45	22	0	DAST	143	42	1
TOTAL ⁽³⁾	506	254	10	TOTAL ⁽³⁾	587	275	18

(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) au cours de l'année 2015

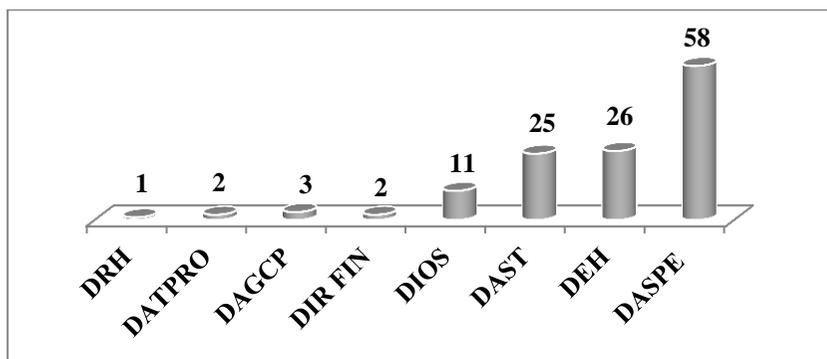
PÔLE DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Insertion et Handicap

Bilan des contrats de droit privé : 128 agents ont travaillé au CCAS sur l'année 2015

	Agents en contrat au 31/12/15	Agents dont le contrat s'est achevé courant 2015	Budget prévisionnel 2015		
			Dépenses (salaire brut + charges + frais de formation)	Recettes	Reste à charge du CCAS
Adulte-relais	3	0	99 214 €	53 353 €	44 861 €
Emploi Avenir	21	13	584 311 €	337 817 €	246 494 €
Apprentis	11	4	155 185 €	0 €	155 185 €
CAE	32	26	584 162 €	245 237 €	338 925 €
Services Civiques	0	18	-	-	-
TOTAUX	67	61	1 422 872 €	636 407 €	786 465 €
	128				
	Accueils année 2015				
Immersion professionnelle	46				
Stages	578				

Répartition des agents en contrat de droit privé par direction



Départs en formation des agents en contrat de droit privé (hors apprentis et Services Civiques)

THEMATIQUE	NB DE DEPARTS
Découverte de l'environnement professionnel : Formation d'adaptation des Emplois d'Avenir	7
Remise à niveau : Compétences clés français et/ou maths	3
Formations qualifiantes :	
BPJEPS	1
BAPAAT (en cours)	7
Titre Professionnel Assistant de Vie aux Familles	7
Titre Professionnel Agent Accompagnement Personnes Agées et Personnes Dépendantes	1
CQP Agent Entretien et Rénovation en Propreté	1
Formations métiers :	
Premiers Secours	6
Prévention	8
Informatique (intra)	15
CNFPT (inter et intra) dont deux sessions intra CAE : connaissance du développement de l'enfant et connaissance de la personne âgée dans son vieillissement normal	35
Parler Bambin	1
Les bases de l'électricité à destination des personnels de maintenance des bâtiments collectifs (Greta)	1
Préparation concours entrée APU (déjà titulaire ADVF)	1
Mobilité (plateforme mobilité)	1
Immersion professionnelles	10
TOTAL	105

Focus sur le diplôme de Brevet d'Aptitude Professionnelle d'Assistant animateur Technicien (BAPAAT) : un projet innovant et multi-partenarial

Le CCAS, en partenariat avec la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale Auvergne Rhône-Alpes, le Centre Nationale de la Fonction Publique et la CooDEV' MJC Rhône-Alpes, a mis en place début 2015 un projet expérimental visant à la préparation et à l'obtention du BAPAAT pour un groupe constitué de sept agents en contrats Emploi Avenir et d'un Agent d'Animation Gérontologique et Intergénérationnelle. Cette formation diplômante est programmée sur 18 mois.

Le CCAS a fait le choix, pour garantir l'employabilité future des jeunes en emploi d'avenir, de proposer une formation qualifiante à double compétence : Loisirs du Jeune Enfant et Loisirs Tout Public. Cette double compétence se décline en trois supports techniques obligatoires (activités scientifiques et techniques, activités manuelles, jeux) et un support technique optionnel (jeux sportifs et collectifs).

Le service formation insertion a souhaité mettre en œuvre avec la CooDEV' un suivi qualitatif régulier afin d'accompagner le groupe lors de chaque semaine de regroupement et au moment des temps forts. Pour ce faire, est prévu un temps d'échange en présence du CCAS à chaque fin de semaine de formation, trois bilans pédagogiques sont programmés en présence du coordinateur de la formation, des référents pédagogiques, des formateurs et du service Formation Insertion, des visites sur sites régulières en présence du stagiaire et des tuteurs sont faites ainsi que des allers-retours de fiche de liaison entre l'organisme de formation et le tuteur.

À ce jour, le bilan à mi-parcours est prometteur puisque les stagiaires ont validé au moins deux supports techniques, ce qui leur permet de tous présenter l'épreuve d'animation finale en mai 2016. Cette épreuve sera complétée par une présentation orale d'un dossier, en juin 2016, retraçant les 18 mois de formation.

Handi'Cap 2017 !

Entre l'augmentation de l'effectif permanent, la baisse du nombre de travailleurs reconnus (sur la base des justificatifs de handicap fournis par agent) et la diminution des marchés avec des ESAT, le CCAS avait un taux d'emploi de 5.51% au lieu de 6% en 2014. Ceci s'est traduit par le versement, en 2015, d'une contribution au FIPHFP au titre de l'année 2014 de 24 077,44 euros.

Grenoble-Alpes Métropole, la Ville et le CCAS de Grenoble ont décidé de mettre l'emploi des personnes en situation de handicap au cœur de leurs préoccupations en conventionnant avec le Fond pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) dès 2017. Cette convention aura pour objet de financer un plan d'action pluriannuel visant le maintien dans l'emploi, la sensibilisation et le recrutement d'agents en situation de handicap.

En 2015, un diagnostic RH a été réalisé par le cabinet JLO Conseil pour le CCAS ; en 2016, des groupes de travail proposeront des pistes d'action ; et en 2017, Metro, Ville et CCAS s'engageront dans la mise en œuvre de cette politique RH ambitieuse en signant pour trois ans la convention avec le FIPHFP.

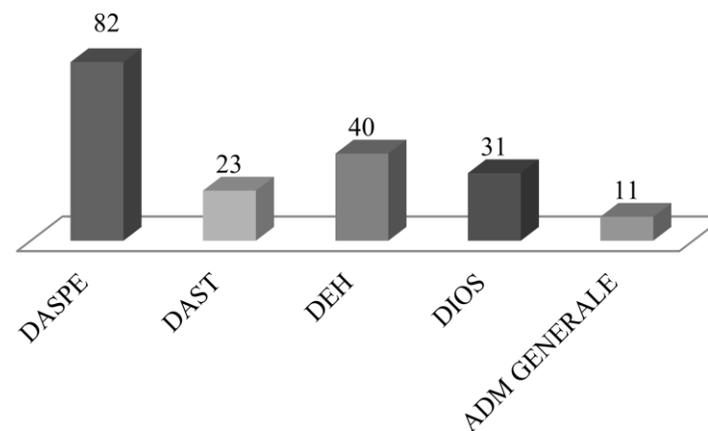
Recrutement - Mobilité

En 2015, 1028 candidatures ont été reçues, suite aux publications de postes sur différents supports ; 334 entretiens de recrutement ont été effectués : ils ont abouti à 187 prises de fonction (ou renouvellements de contrat), 30 ont été déclarés infructueux.

Mobilité et recrutements sur 3 ans

	2013	2014	2015
Assistantes maternelles	3	6	4
Détachement	6	3	5
Mutations	13	14	11
Liste d'aptitude (<i>après réussite concours</i>)	53	15	13
Non titulaires en attente de concours	25	47	35
Non titulaires en attente nationalité et + de 50 ans	1	7	5
Contractuels	7	5	8
CDI	4	1	0
Recrutement direct (<i>mise en stage</i>) agent externe	0	22	1
Mobilités internes (<i>choix de l'agent</i>)	53	33	54
Régularisations (<i>agent titulaire sur grade < qui réussit le concours du grade du poste</i>)	4	14	14
Résorption auxiliaariat (<i>mise en stage par accès direct d'un NT travaillant déjà au CCAS</i>)	32	0	10
Vacations	-	-	2
Total Recrutements	157	167	162
Redéploiement (<i>réorganisation/réajustement compétences et adéquation homme/poste</i>)	4	3	11
Reclassement pour Inaptitude Physique et/ou agents bénéficiant d'une RQTH	1	0	2
Total redéploiement ou reclassement	5	3	13
Total Réintégrations (avec recherche de poste)	13	16	12
TOTAL	175	186	187

Nombre de recrutements, redéploiements et réintégrations par directions en 2015



Accompagnement Individualisé

Le processus d'accompagnement, 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, cellules de gestion, service formation....
- Entretiens individuels,
- Technique de recherche d'emploi,
- Outils d'évaluation organisés auprès de prestataires extérieurs,
- Aménagement de poste en fonction de la situation,
- Suivi et accompagnement sur poste

Des commissions RH pluridisciplinaires sont régulièrement organisées.

En 2015 :

- **3** Commissions Reclassement
- **3** 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 se réalise sur une période allant de 6 à 18 mois.

Nombre de dossiers suivis

Nombre de dossiers suivis	2013	2014	2015	Ecart
Nombre total de dossiers	106	115	85	-30

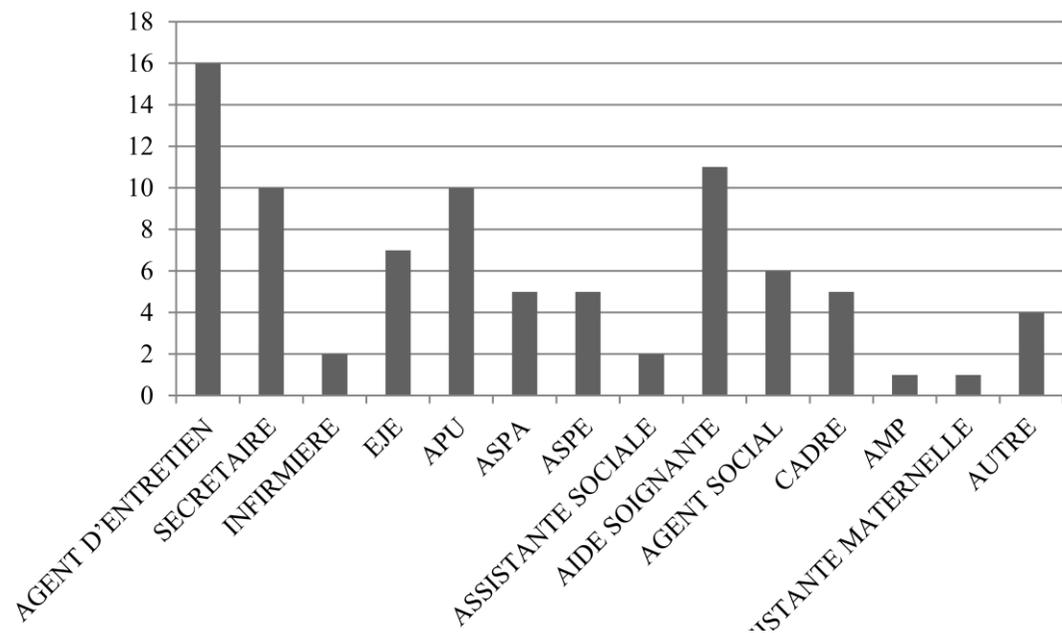
Le chiffre 2015 est à prendre avec précaution ; la vacance du poste de chargée d'accompagnement sur une partie de l'année a rendu plus complexe le suivi de l'activité.

Situations accompagnées en 2015

Type d'accompagnement	Nombre d'agents accompagnés
Accompagnement mobilité	22
Accompagnement au redéploiement	19
Accompagnement à la réintégration	10
Accompagnement au reclassement	11
Aménagement de poste	5
Information sans suite	9
Modification fiche de poste	2
Suivi de situations médicales	4
Accompagnement sur poste	3
TOTAL	85

Métiers les plus représentatifs des agents suivis

		en %
AGENT D'ENTRETIEN	16	13,6
SECRETAIRE	10	8,5
INFIRMIERE	2	1,7
EJE	7	5,95
APU	10	8,5
ASPA	5	4,25
ASPE	5	4,25
ASSISTANTE SOCIALE	2	1,7
AIDE SOIGNANTE	11	9,35
AGENT SOCIAL	6	5,1
CADRE	5	4,25
AMP	1	0,85
ASSISTANTE MATERNELLE	1	0,85
AUTRE	4	3,4
TOTAL	85	100



Métiers des agents suivis au titre de l'aptitude au travail : 11 agents en 2015

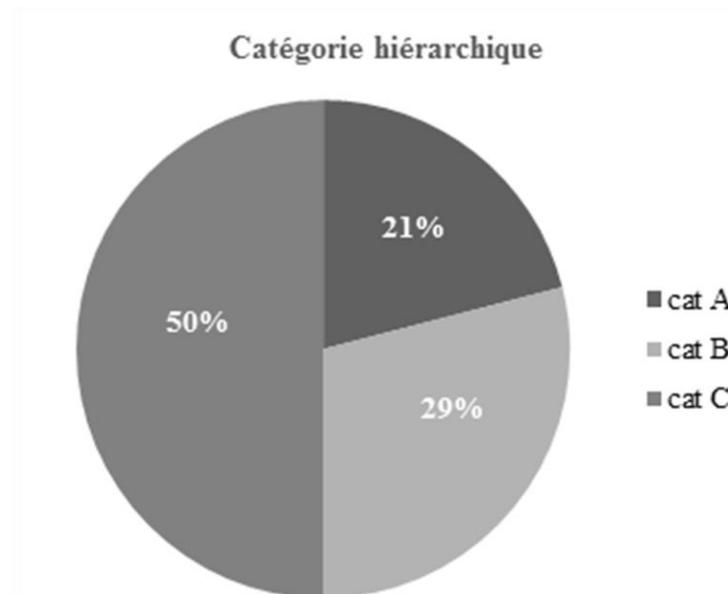
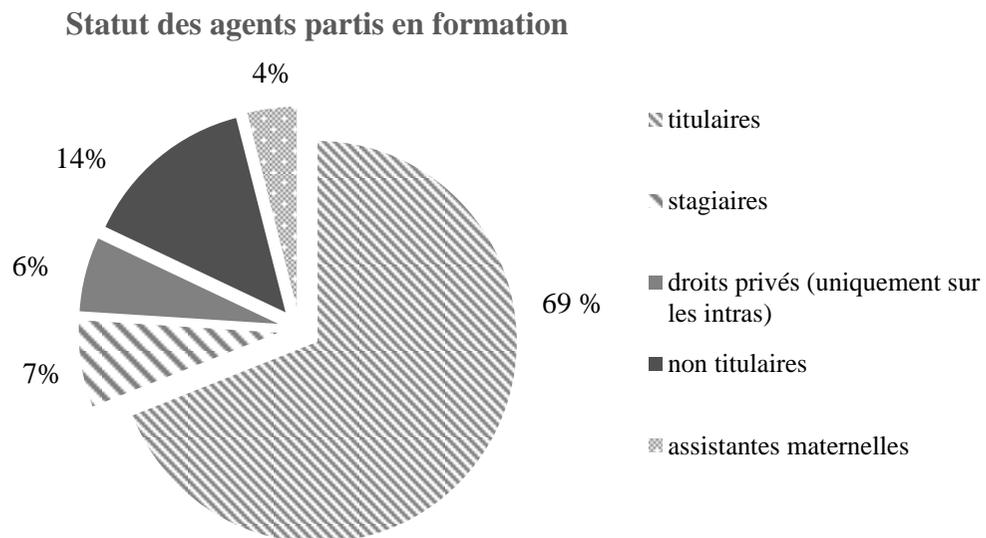
Aide-soignante	2
APU	4
Agent d'entretien	2
ASPA	2
ASPE	1

Résultats de l'accompagnement individualisé en 2015 : 18 situations abouties sur 85 agents accompagnés en file active

Mobilité interne	2
Réintégrations abouties	10
Reclassements aboutis	2
Affectation définitive sur poste	4
TOTAL	18

Formation

En 2015, le service formation comptabilise **1520 départs en formation** qui ont bénéficié à **812 agents** du CCAS, avec **5 jours de formation en moyenne par agent**. Le volume global des départs en formation correspond à 16 ETP annuel.



448 départs en formations individuelles dont :

- **244** avec le CNFPT répartis sur des sessions de formations inter-collectivités (**92**), des prépas concours (**91**), des formations d'intégration (**54**) et des remises à niveau (**7**)
- **111** avec divers organismes
- **83** en colloques
- **10** en VAE

La majorité des départs est concentrée sur	
Thématique petite enfance	Nbre de départs
CONNAISSANCE DE L'ENFANT	91
PARENTALITE	30
EVEIL CULTUREL ARTISTIQUE	31
Thématique personnes âgées	
GERONTOLOGIE	126
Thématique sécurité et prévention	
PREMIERS SECOURS	145
PREVENTION	68
SECURITE INCENDIE	44
Thématique management	
ORGANISATION DU TRAVAIL	123
MANAGEMENT EQUIPE	57
Thématique informatique	
BUREAUTIQUE	86
LOGICIELS METIERS	79
Thématique repères outils professionnels	
COMMUNICATION	68
GESTION DU TEMPS ET GESTION DU STRESS	52

Parcours cadres 2015

Le CCAS s'est engagé dans un processus à long terme d'amélioration de la qualité de vie au travail et de prévention des risques psycho-sociaux. Son objectif est d'améliorer les conditions d'exercice des agents afin de développer de pair le service aux usagers et le mieux être au travail. C'est dans cette direction que le parcours cadre 2013/2015 s'inscrit : boîte à outils managériale, temps de respiration et échanges sur les pratiques.

Pour l'année 2015, sur 211 départs en formation :

- 123 ont suivi « les enjeux de l'entretien individuel »,
- 33 « les ateliers de la pratique managériale »,
- 30 « les risques psycho sociaux »,
- 14 « la journée du nouvel arrivant »,
- 11 « les pré-requis du manager ».

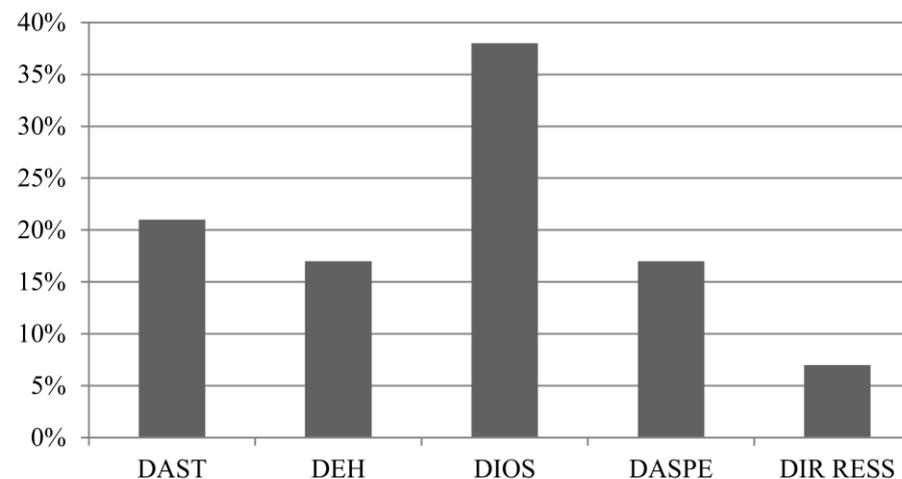
L'importance des accompagnements (analyse de la pratique et coachings) dans le plan de formation 2015

En 2015, ces accompagnements représentent un engagement financier de 40 417 €. 46% sont financés par le budget formation (9% de son budget total) et 54% par les Crédits Non reconductibles des différentes Directions obtenus auprès de leurs partenaires financeurs.

A ces chiffres s'ajoute un accompagnement réalisé en interne et qui représente 72 heures d'accompagnement pour 100 agents.

Pour l'année, nous totalisons 29 accompagnements répartis sur l'ensemble des Directions du CCAS. Près de 300 agents sont concernés pour 467 heures de face à face.

Répartition en % des accompagnements par Direction



POLE PREVENTION SANTE SOCIAL

Relations Sociales

Nombre de séances du Comité Technique en 2015 : 7

Les principaux thèmes, évoqués lors de ces séances et à retenir pour l'année 2015, sont :

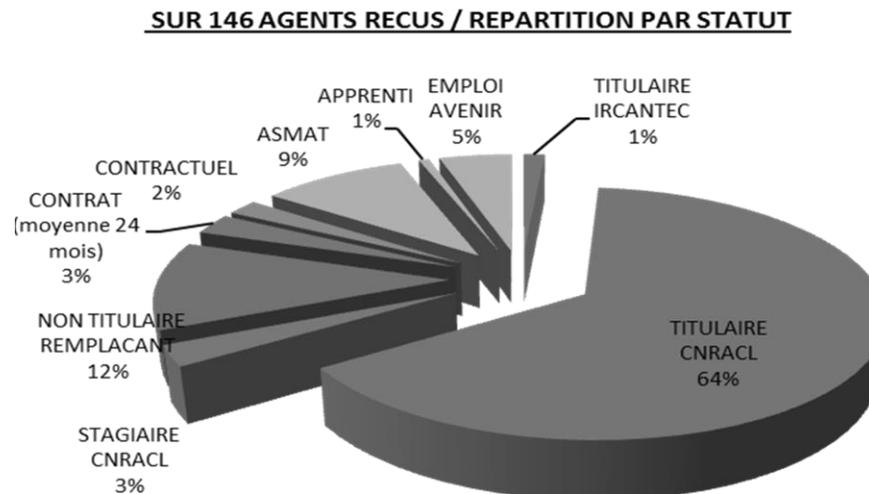
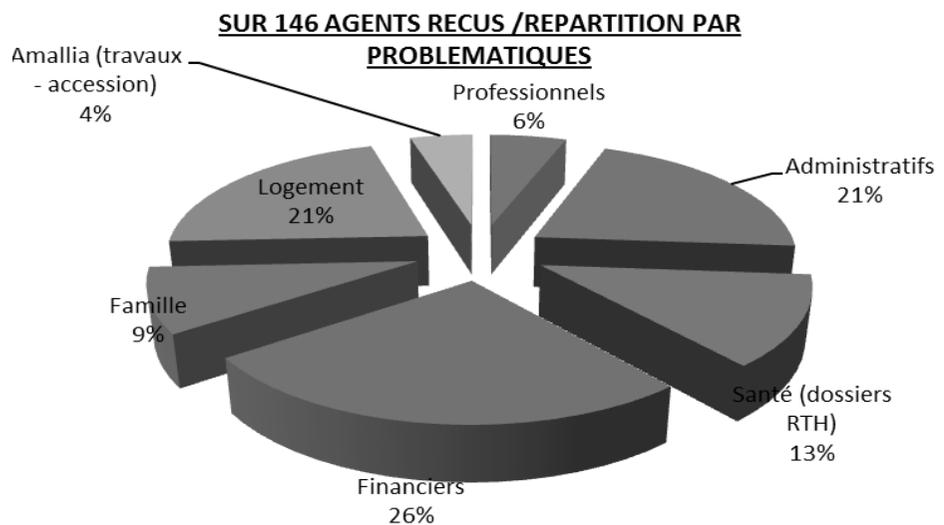
- Rattachement des EHPA à la Direction des Établissements d'Hébergements
- Création d'un poste d'adjoint de direction en charge du contrôle de gestion
- Mise en place d'une direction commune TARZE-CAI
- Fermeture de l'Espace Personnes Agées Abbaye
- Transfert des Relais Assistantes Maternelles de la DAST à la DASPE
- Fermeture de la Boussole et organisation des Lits Haltes Soins Santé (LHSS)
- Rapprochement Ville CCAS : création d'un service commun DG CCAS / DGA « Ville Solidaire et Citoyenne »
- Rapprochement Ville CCAS : création du service commun « Direction Action Territoriale » (DAT)
- Création d'un Pôle Communication, Information Documentaire, Partenariats (CIDP)
- Création d'un service commun « Systèmes d'informations » entre le CCAS, la Ville et la Métropole
- Direction des EHPAD : reconnaissance des fonctions de direction en catégorie A
- Évolution de l'annexe « Bois d'Artas » en Maison des Habitants, adaptation de l'organisation du Secteur 5 et évolution de l'EPA Bouchayer

Nombre de séances du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail en 2015 : 3

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 2015, 146 agents ont sollicité l'intervention du Service Social.

Ci-dessous une **répartition des problématiques** qui ont justifié la démarche auprès de l'assistante sociale ainsi qu'une répartition en fonction du statut des agents :



Hormis l'aide individuelle que propose le Service Social, une « Formation Retraite » destinée aux agents se rapprochant de l'âge légal est organisée sur une durée de 3 jours consécutifs où interviennent divers praticiens professionnels de santé, un conseiller CARSAT et CNRACL ainsi qu'un notaire, permettant de réfléchir à ce temps de « libre activité ».

Le Service de Médecine Préventive et Professionnelle

Son rôle est exclusivement préventif.

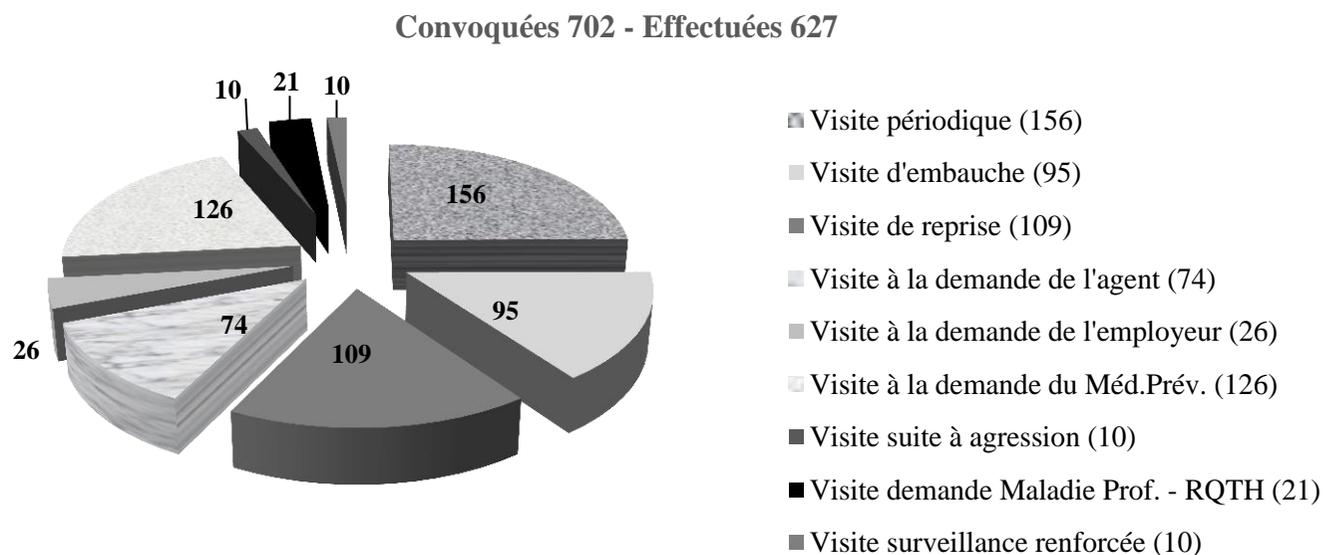
Sa mission essentielle est de veiller à l'adéquation entre l'état de santé des salariés de l'établissement et leur poste de travail et d'éviter toute altération de la santé des salariés du fait de leur travail, notamment en surveillant les conditions d'hygiène au travail, les risques de contagion et l'état de santé des salariés (*code du travail*).

Deux formes d'action :

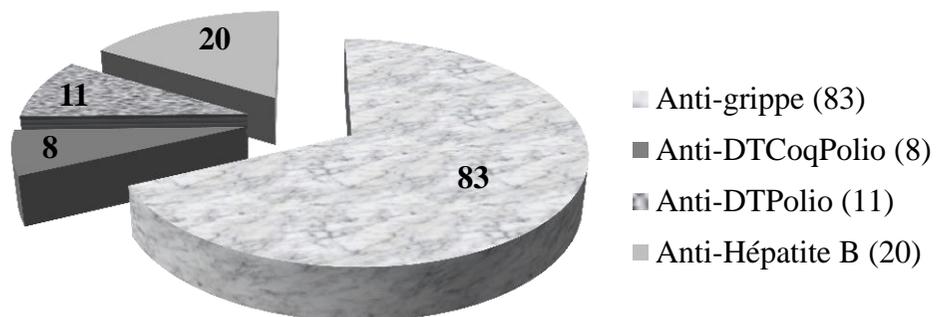
Le suivi des agents par la visite médicale

L'objectif est essentiellement de vérifier l'adaptation du poste de travail à l'agent mais aussi de dépister d'éventuelles pathologies et prodiguer des conseils hygiéno-diététiques.

Répartition des différents types de visites médicales en 2015



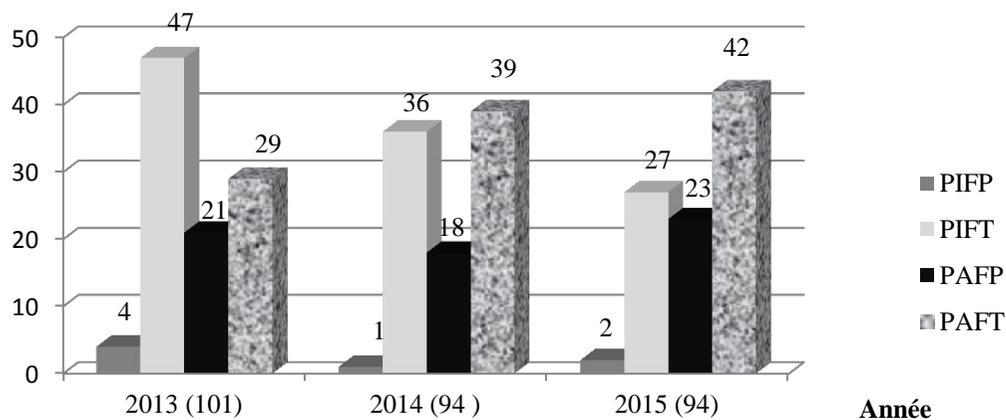
Vaccinations :



Orientations médicales : 118 examens complémentaires, 117 orientations médicales, 46 conseils hygiéno-diététiques

Préconisations : poste à aménager :
 < de façon permanente (PAFP)
 < de façon temporaire (PAFT)
 poste incompatible :
 < de façon permanente (PIFP)
 < de façon temporaire (PIFT)

Nombre de cas



L'action sur le milieu professionnel, notamment :

- Études de postes
- Participation à diverses instances (CHSCT, Commission AT, Commission redéploiement, Commission reclassement) et études (AQVT – FIPHFP)
- Établissement de protocoles (gale)

Le Service Prévention des Risques Professionnels (PRP)

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.

L'activité du service s'articule autour de 5 projets principaux :

- La mise à jour du document unique
- La formation des assistants de prévention (mise en place et animation pédagogique)
- Le conventionnement avec l'ACFI (Agent Chargé de la Fonction d'Inspection)
- Le Programme TMS-Pro : démarche de prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) avec la CARSAT
- Les formations prévention/sécurité pour l'ensemble des agents

Quelques chiffres pour l'année 2015 :

- 35 sessions de formation prévention/sécurité
- Plus de 310 agents partis en formation
- 28 fiches de registre SST
- 161 évènements enregistrés (dont 124 accidents de travail/service/trajet) et 10 demandes de maladies professionnelles
- 150 interventions ou réponses à des questionnements de prévention des risques professionnels...

L'année 2015 a également été marquée par la mise en place des « **P'tits Déj Prévention** » :

Objectif : Sensibiliser les responsables de services et d'équipements à la prévention et à leurs rôles d'assistants de prévention en vue des futures formations, de l'animation d'un réseau et de la mise à jour des évaluations des risques professionnels (EvRP) et du document unique (DU) ainsi que la participation au plan de prévention du CCAS.

Réalisations : Mise en place de 8 « P'tits Déj Prévention » entre le 5 mars et le 5 mai 2015.

61% de participation aux « P'tits Déj Prévention », soit 80 participants pour 132 responsables convoqués (Directeurs, adjoints, responsables de service ou d'équipement, médecin de prévention, assistante sociale du personnel, etc...)

8 membres du Comité de direction impliqués dans la démarche par l'introduction de ces « P'tits Déj Prévention » à propos de la prévention au CCAS.

Entre 5 à 20 participants par « P'tits Déj Prévention ».

Bilan :

- Une initiative saluée par les participants dans une démarche d'accompagnement et dynamique du service PRP.
- Un partage de retour d'expérience et rencontres par secteurs géographiques entre professionnels du CCAS.
- Une meilleure connaissance des acteurs et missions du service PRP et des actions menées.
- Des enjeux importants et une implication de tous par une vigilance partagée.

Ce bilan positif des « P'tits Déj Prévention » a été présenté en septembre 2015 en Comité de direction et en CHSCT.

Le but de l'animation de ce réseau, via ces réunions, est à l'avenir d'impliquer de manière croissante les assistants de prévention et aussi l'ensemble des acteurs en santé sécurité au travail.

La prochaine échéance est la formation de l'ensemble des assistants de prévention sur les 3 années à venir, à partir de septembre 2015 (au rythme de 45 responsables par an).

Ensuite, viendra la mise à jour régulière, annuelle et obligatoire des Évaluations des Risques Professionnels (EvRP) et par conséquent du Document Unique (DU) du CCAS.

7.3. LA DIRECTION DES FINANCES ET DE LA GESTION

Compte administratif 2015

Dépenses d'investissement :

3 395 475 €

Dépenses de fonctionnement hors
refacturations et subvention Ville :

66 040 211 €

dont 50 161 251 €
de frais de personnel



La Direction Finances Gestion bénéficie de 11 postes. L'ensemble de cet effectif est pourvu et la direction se compose de 11 agents, soit **11 Équivalents Temps Plein** suite à sa réorganisation (direction, secrétariat de direction, équipe comptable, adjointe de direction gestion prospective masse salariale, adjointe de direction chargée de missions spécifiques, cellule de gestion services ressources). Elle accueille en outre 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** notamment d'action sociale dans la mise en œuvre des orientations du Conseil d'administration du CCAS.



TENDANCES 2015

L'année 2015 a connu des ajustements en matière organisationnelle mais a surtout été l'occasion de poursuivre ou de lancer de nombreux chantiers opérationnels

Réorganisation de la Direction des Finances Gestion et émergence d'un pôle analyse financière et contrôle interne : en mars 2015, le service Systèmes d'information a intégré la Direction des affaires techniques et des programmes. En juin 2015, une nouvelle organisation a été mise en place pour répondre au besoin récurrent en matière d'analyse de gestion notamment des Directions d'action sociale. Il s'agissait aussi de tirer les conclusions du travail de diagnostic et de préconisations établi dans le cadre de la mission relative aux outils de pilotage budgétaire. L'organisation de la Direction Finances Gestion repose sur :

- La **promotion de la cellule de gestion ressources**, dont le rôle est d'être au service des Directions ressources, mais aussi de contribuer à la gestion patrimoniale du CCAS.
- La **consolidation de l'organisation actuelle du pôle comptable** dans sa dimension d'expertise, avec un tronc commun de missions partagées et exercées en binôme (ordonnancement des dépenses et recettes, opérations comptables quotidiennes, éditions budgétaires, accueil et conseil des différents publics financiers) et des missions spécifiques, propres à chaque poste (formation à l'utilisation du logiciel, création d'outils de suivi, expertise logiciel de gestion financière partagée avec le pôle analyse et contrôle interne, gestion de la dette et de la trésorerie, suivi des régies d'avances et de recettes).
- La **mise en place d'un pôle d'analyse - prospective et de contrôle interne et de gestion** intégrant l'adjointe de direction chargée d'étude, prévisions et prospective ainsi qu'un poste d'analyste de gestion et de contrôleur interne.

Poursuite du chantier de la dématérialisation de la chaîne comptable et financière avec la dématérialisation des pièces justificatives des dépenses : le chantier de dématérialisation des pièces justificatives s'est focalisé sur le volet dépenses. Il a connu une avancée notable en mars 2015 avec la mise en place d'une solution de dématérialisation des quelques 16 500 factures traitées annuellement par le CCAS. L'outil DEMABOX a été déployé en une fois auprès de l'ensemble des chargés de gestion, et après formation de ces derniers, ainsi que des secrétaires comptables attestant du service fait dans le logiciel de gestion financière. Le réflexe de scanner les autres pièces justificatives de dépense s'est développé tout au long de l'année 2015 pour être désormais acquis. Par ailleurs, sur proposition du comptable public, le CCAS a mis en place la première convention de contrôle allégé partenarial en Isère. Cette convention permet de dispenser une collectivité de produire systématiquement les pièces justificatives, en l'occurrence des frais de déplacement des agents. Ce dispositif intervient après une mission de diagnostic préalable du processus de traitement des frais de déplacement, menée conjointement par l'ordonnateur et le comptable, afin de

s'assurer que les risques d'irrégularité lors du mandatement et du paiement des dépenses sont maîtrisés. Il impose un suivi de la pérennité de la qualité du mandatement par les deux partenaires et notamment des restitutions à l'ordonnateur des résultats des contrôles par sondage du comptable.

Développement des outils d'aide à la décision financière : tout au long de l'année 2015, notamment au moment des Conseils d'Administration, la préoccupation financière est restée très présente. Des modèles économiques des principaux équipements et services des Directions d'action sociale ont été présentés pour accroître la connaissance des administrateurs. Les économies incorporées dès le budget primitif 2015 ont été complétées, dès le 1^{er} trimestre 2015, par de nouvelles décisions validées par les administrateurs. Pour prolonger ce travail d'évolution du périmètre d'action du CCAS en vue de faire face à la réalité financière, des réunions thématiques de réflexion, proposition et décision ont été mises en place. La prospective financière et ses hypothèses d'évolution ont été partagées entre directeurs et avec les administrateurs dès la fin du 1^{er} semestre 2015, complétée par une programmation pluriannuelle des investissements, non encore discutée avec le Conseil d'Administration. Un premier travail de compte administratif anticipé a été réalisé durant l'été pour permettre le pilotage de l'atterrissage de fin d'année. Les rapports du débat d'orientations budgétaires et de présentation du budget primitif 2016 ont été enrichis pour accroître l'information des administrateurs. Un ensemble d'outils et de fonctionnements qui doivent être approfondis sur 2016.

Renforcement du rapprochement entre les directions financières de la Ville et du CCAS. En plus des échanges informels réguliers sur des thématiques communes et les relations avec le comptable public, les liens entre les deux directions financières se sont accrus à deux occasions courant 2015. Tout d'abord, au printemps, les agents du pôle comptable du CCAS ont participé à une formation conjointe avec les agents comptables de la Ville sur les opérations comptables complexes et la compréhension des comptes administratifs et comptes de gestion. Par ailleurs, début septembre 2015, une rencontre conjointe s'est tenue avec nos partenaires bancaires pour leur présenter la situation financière de chacune des structures ainsi que les besoins en crédit de court terme (ligne de trésorerie) et de long terme (emprunt pour les besoins 2015).

Accompagnement du passage au TIP SEPA des logiciels de facturation personnes âgées et petite enfance : afin de permettre aux usagers petite enfance comme personnes âgées de continuer à payer avec un TIP (moyen de paiement permettant d'effectuer le règlement de factures à distance), le CCAS a dû adapter ses deux logiciels de facturation conformément à la nouvelle norme européenne en vigueur, SEPA (Single Euro Payment Area « espace unique de paiement en euro »). Pour ce faire, la Direction Finances Gestion a assuré un rôle de pilotage des évolutions nécessaires et de coordination des différents intervenants pour franchir les différentes étapes : prestataires informatiques, services systèmes d'information, référents logiciels de facturation, services reprographie de la Ville et du CCAS, Trésorerie de Grenoble Municipale, correspondant monétique de la Direction Départementale des Finances Publiques de l'Isère.

STATISTIQUES SUR L'ACTIVITÉ DE LA DIRECTION DES FINANCES

	2012	2013	2014	2015	Évolution 2014/2015
Mandats émis	20 286	22 175	21 285	19 192	-9,4%
Engagements de dépenses réalisés	10 152	10 770	11 120	10 931	-1,8%
Déplacements budgétaires	873	993	902	632	-27,2%
Titres de recettes émis	2 740	3 037	3 129	2 615	-16,9%
Factures fournisseurs enregistrées	15 739	16 469	15 622	14 300	-8%
Délai moyen de mandatement en jours	29,57	25,92	23,7	25	5%
Mandats rejetés par le comptable	25	201	132	131	-0,5%
Poids des rejets / nombre de mandats	0,1%	0,9%	0,6%	0,7%	6,9%
Titres rejetés par le comptable	61	124	96	93	-2,4%
Poids des rejets / nombre de titres	2,2%	4,1%	3,1%	3,6%	12%
Tiers créés dans logiciel gestion financière	432	958	1 083	692	-40,8%

Pour mémoire, le délai de mandatement pour la collectivité est de 20 jours depuis le 1^{er} juillet 2010. Le délai de paiement par le comptable de 10 jours.
Le délai global de paiement est de 30 jours.

La diminution du nombre de mandats est liée, pour les deux tiers, à celle des **factures**. Elle s'explique par une activité bien moindre en matière d'hébergement hôtelier ainsi que la fermeture d'un espace personnes âgées et surtout du CHRS La Boussole au 30 juin 2015. Le nombre d'engagements se réduit mais pas dans la même proportion que les mandats et factures. Il se maintient conformément à l'obligation légale en la matière et afin de faciliter le traitement dématérialisé des factures entré en production fin mars 2015.

La diminution du nombre de titres s'explique par un moindre titrage de l'activité de l'animation territoriale, la fermeture du CHRS La Boussole et de moindres régularisations de l'ASL sur les EHPA.

Le nombre de rejets de mandats et de titres est stable par rapport à 2014. Le ratio des rejets de mandats se dégrade très légèrement à cause des ajustements nécessités par la transmission dématérialisée des pièces justificatives de dépenses. Celui des recettes plus nettement.

7.4. LA DIRECTION DES AFFAIRES TECHNIQUES ET DES PROGRAMMES



La Direction des Affaires Techniques et des Programmes est en charge de :

- **la maintenance du patrimoine bâti**
- **l'informatique et la téléphonie**

Elle est composée de :

- **23,5 ETP créés**
- **21,5 ETP effectifs**

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'électroménager 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 les Services Techniques sont particulièrement vigilants en lien avec les chefs de service et les directeurs d'établissement, d'une part, et le Service Prévention des Risques Professionnels, d'autre part. 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 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.

Réalisations 2015

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

Opérations lancées en 2015

Établissement d'Accueil du Jeune Enfant Charrel

Aménagement d'une crèche de 40 places dans un local de 380 m² au 41 bis rue Charrel (ex CHRS La boussole) propriété du CCAS. Cet EAJE permettra de reloger l'équipe située dans des bâtiments modulaires rue Abbé Grégoire. Ces derniers seront libérés pour restituer le terrain à la Ville de Grenoble.

Maîtrise d'œuvre : cabinet Amplitude

Montant de l'opération : 700 000 €

Début des travaux prévus : avril 2016 – fin des travaux décembre 2016

Établissement 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 début 2017

Établissement d'Accueil du Jeune Enfant Chatelet

Construction d'un nouvel EAJE dans la ZAC Chatelet, d'une capacité d'accueil de 60 places. Achat en Vente en Etat Futur d'Achèvement (VEFA) auprès d'Isère Habitat, le promoteur retenu pour ce lot par la SEM Innovia après concours d'architecture.

Maîtrise d'ouvrage: Isère Habitat

Maîtrise d'œuvre : cabinet FLOO

Montant de l'opération : 1 900 000 €

Début des travaux prévu fin 2016 – début 2017

Établissement 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.

Maîtrise d'œuvre : Ville de Grenoble / STB

Montant de l'opération : 1 300 000 €

Début des travaux décembre 2015 – fin des travaux décembre 2016

Projets à l'étude

- EAJE secteur 1, ZAC Presqu'île, îlot « Cambridge » : 500 m², budget prévisionnel 1 500 000 €, en VEFA avec Eiffage Immobilier, ouverture programmée en 2019.
- EAJE secteur 1, rue Anthoard / D'Alembert : réhabilitation d'une ancienne église en crèche par un promoteur privé. Lancement des études de faisabilité pour un établissement de 60 places qui permettrait de transférer l'EAJE St Bruno.
- Prise en charge de l'entretien des 50 véhicules du CCAS par le service Atelier Mécanique de la Ville de Grenoble par contrat de quasi-régie.
- Réflexion engagée pour un rapprochement des services techniques du CCAS de ceux de la Ville de Grenoble. Le projet de direction de la Direction Immobilier Municipale intègre ce chantier qui sera conduit par Jean-Luc BOISSARD. Premiers groupes de travail fin 2015 pour aboutir à un état des lieux en mars 2016, des propositions d'organisation en juin 2016 et une mise en œuvre au 1^{er} janvier 2017.

LE SERVICE SYSTÈME D'INFORMATION ET TÉLÉCOMMUNICATION

Ce service est l'interface technique entre les Directions du CCAS et notre prestataire technique en informatique / téléphonie (le service informatique de la Ville de Grenoble). Il assure la veille technologique et le conseil auprès des utilisateurs. Ses missions sont les suivantes :

- Réseaux et matériel (« Hardware ») : maintenance de l'existant et modernisation, évolution du matériel et réseaux en lien avec les opérations bâtiment et afin de répondre aux nouvelles organisations des services. Elaboration et mise en œuvre du « plan de réforme informatique ».
- Logiciel (« Software ») : en lien avec les « référents métiers » de chaque service, eux-mêmes en binôme avec un « référent informatique » au sein de la DMI. Elaboration et mise en œuvre du « schéma directeur informatique » (SDI).
- Formation : le volet formation est assuré par un agent du service informatique en collaboration étroite avec le service formation.

La disparition du GIE AGIR fin 2015 a permis de lancer un projet de mutualisation du système d'information entre la Ville de Grenoble, la Métro et le CCAS afin d'optimiser la gestion des ressources humaines, des moyens et matériels, et d'aboutir à une meilleure disponibilité des compétences et à la réalisation à terme d'économies d'échelle. Pour cela, une convention tripartite permettra d'aboutir au 1^{er} janvier 2016 à la création d'un service commun d'une cinquantaine d'agents dans lequel seront transférés les 2 agents du CCAS.

Projets suivis en 2015

Finances : Mise en œuvre de DEMABOX pour la dématérialisation des factures.

Ressources Humaines : Projet de mise en œuvre d'un logiciel pour la gestion du temps de travail (OCTIME).

DIOS : Projet de développement d'un logiciel (ONYX) multiservices, multi dispositifs, incluant : Plateforme d'inclusion financière (PIF), Aides sociales facultatives et Aides aux vacances.

Expérimentation de solutions de mobilité pour l'Equipe Spécialisée Alzheimer (Memorialis) et les SSIAD (Mobisoins).

DASPE : Remplacement du logiciel de gestion des Relais assistantes maternelles (Relais'Soft).

Communication : Mise en service de deux écrans à affichage dynamique supplémentaires (MDH Eaux claires, Siège CCAS)

Projet de mise en place de tablettes pour les agents n'ayant pas accès aux postes de travail dans les services.

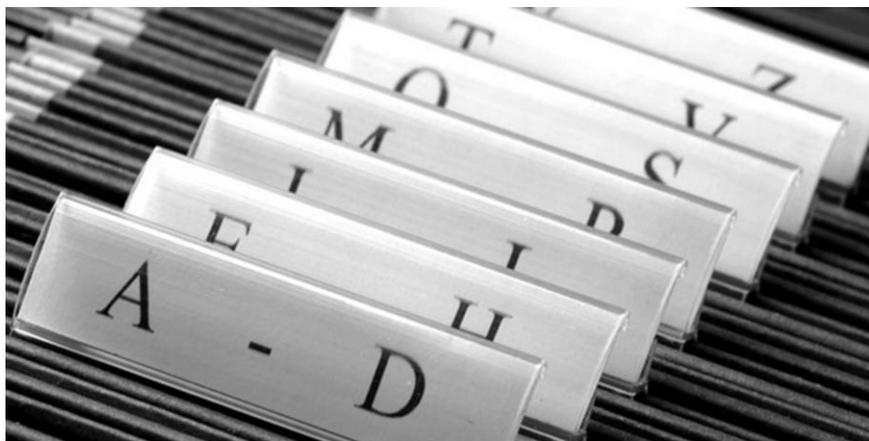
Réseau : Raccordement au réseau Fibre Optique (MDH Baladins, EHPAD Lucie Pellat, Centre de soins infirmiers).

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

Quelques chiffres

Inventaire du parc informatique	Achats 2014	Nbre au 31/12/2014	Achats 2015	Nbre au 31/12/2015
Micro-ordinateurs	147	481	6	487
Imprimantes	36	164	7	164
Portables	9	50	5	55
Scanners	3	17	0	17
Tablettes	4	23	8	32
Multifonctions	18	44	6	47

7.5. LA DIRECTION DE L'ADMINISTRATION GENERALE ET DE LA COMMANDE PUBLIQUE



Direction de l'Administration Générale et de la Commande Publique (DAGCP)

ETP créés : 13,3

ETP affectés : 11,5

+ 1 en emploi d'avenir et 2 en CUI-CAE

- Questure
- Pôle commande publique, affaires juridiques et assurances
- Service Accueil – Standard – Courrier – Reprographie

TENDANCES 2015

- Renouvellement partiel du Conseil d'Administration
- Participation au groupe de travail pour le transfert de la DAST à la Ville
- Dématérialisation des pièces justificatives des marchés publics
- Elaboration conjointe CCAS et Ville d'un tableau de suivi des marchés à passer en groupement de commande
- Participation au groupe de travail piloté par les élus Ville/CCAS sur la Commande Publique.

LA QUESTURE

Le personnel :

1 ETP : Assistante de Direction

Le Conseil d'Administration

Nombre de délibérations examinées en Conseil d'Administration :

Année 2013 = 247

Année 2014 = 240

Année 2015 = 261

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

JANVIER	<ul style="list-style-type: none">• Budget Primitif 2015• Renouvellement des contrats de projets dans les Maisons des Habitants et Centres Sociaux de Grenoble pour les années 2015-2018
FEVRIER	<ul style="list-style-type: none">• Plan stratégique du CCAS• Préparation de la Décision Modificative n°1-budget 2015
AVRIL	<ul style="list-style-type: none">• La fonction « nettoyage des locaux » dans les équipements : lancement d'une démarche d'optimisation• Dialogue de gestion – budget 2015• Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) - Comptes Administratifs financeurs 2014 des budgets annexes DEH, DAST, DIOS• Evolution du Rondeau• Analyse des Besoins Sociaux 2014 (ABS)
JUIN	<ul style="list-style-type: none">• Rapport d'activités 2014 : REPERES 2014• Compte Administratif 2014
SEPTEMBRE	<ul style="list-style-type: none">• Point d'arbitrage sur les tarifs proposés en EHPA, EHPAD et Restauration
OCTOBRE	<ul style="list-style-type: none">• Projet d'Administration
NOVEMBRE	<ul style="list-style-type: none">• Point sur les adhésions• Débat d'Orientations Budgétaires 2016• Bilan Social 2014
DECEMBRE	<ul style="list-style-type: none">• Budget Primitif 2016

Suivi exécution marché

Le service commande publique suit plus de 90 contrats en continu :

- Une 30^{aine} de marchés en fournitures (alimentation, fourniture de papier, fournitures de bureau, jeux et jouets, véhicules frigorifiques...).
- Une 60^{aine} de marchés en services (informatique, blanchisserie, téléphonie, entretien espaces verts, maîtrise d'œuvre, intérim médical...).
- 6 marchés en travaux en continu plus 2 opérations : MDH Chorier Berriat – EAJE Vigny Musset.

L'exécution des marchés consiste en :

- suivi des reconductions de marchés, des révisions de prix,
- 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...),
- informations aux services utilisateurs (info CCASSIOPEE).

Dématérialisation des pièces justificatives des marchés

Depuis 2015, le service Commande Publique dématérialise les pièces justificatives des marchés, ce qui constitue pour la collectivité un progrès important dans ses relations avec le comptable et des économies réalisées en matière d'impression et de temps passé pour les agents. Les pièces sont annexées au marché dans le logiciel financier et parviennent directement à la Trésorerie en même temps que le flux des factures. Cela a été fait tout d'abord pour les marchés de fournitures et services, et depuis octobre les pièces justificatives des marchés de travaux sont également dématérialisées. De plus, le service a procédé à la dématérialisation des anciens marchés encore en activité.

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

- En 2015, il a été procédé à **240** achats en investissement (dont 134 demandes imprévues).
- Ouverture en 2015 de l'EAJE Vigny Musset : **39** bons de commandes de mobilier et matériels divers.

Nombre de commandes effectuées	2013	2014	2015
	360	287	279

Les affaires juridiques

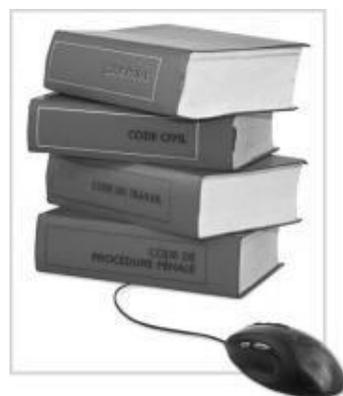
Rôle

La coordonnatrice des affaires juridiques est chargée :

- d'assister et de conseiller l'ensemble des directions, équipements et services du CCAS,
- de rendre des analyses juridiques impliquant l'étude préalable de textes,
- d'assister la questure lors de l'élaboration des projets de délibération.

La coordonnatrice des affaires juridiques s'entoure quotidiennement des compétences des différents services ressource internes et externes afin de délivrer une expertise complète.

Données clefs



Le personnel :

0,5 ETP : Attachée



	2013	2014	2015
Nombre de dossiers	44	49	40

La majorité des demandes d'assistance juridique émanent de la Direction Générale, de la DIOS et de la DEH.

Les sollicitations interviennent dans des domaines juridiques divers et dans des dossiers souvent complexes qui nécessitent un suivi régulier sur plusieurs mois.

Quelques exemples de dossiers traités :

- renouvellement partiel du CA,
- étude et suivi d'un recours pour excès de pouvoir à l'encontre du retrait d'une subvention allouée au CCAS,
- conseils directs aux agents (avis juridique sur des projets de courrier ; typologies d'informations communicables à des tiers sur les usagers ; préconisations sur le choix du montage juridique...).

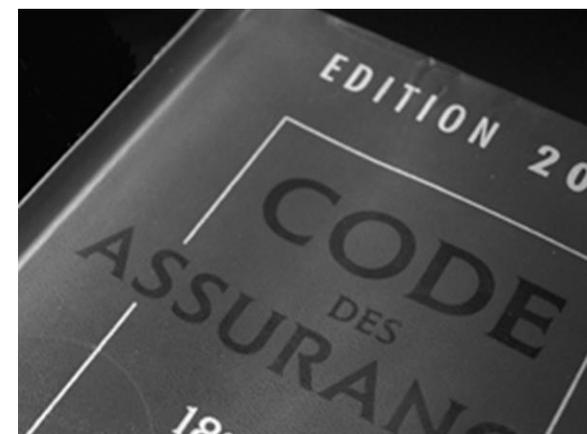
Les assurances, le patrimoine, les contrats et conventions

Les assurances

Le personnel :

1 ETP : Rédacteur

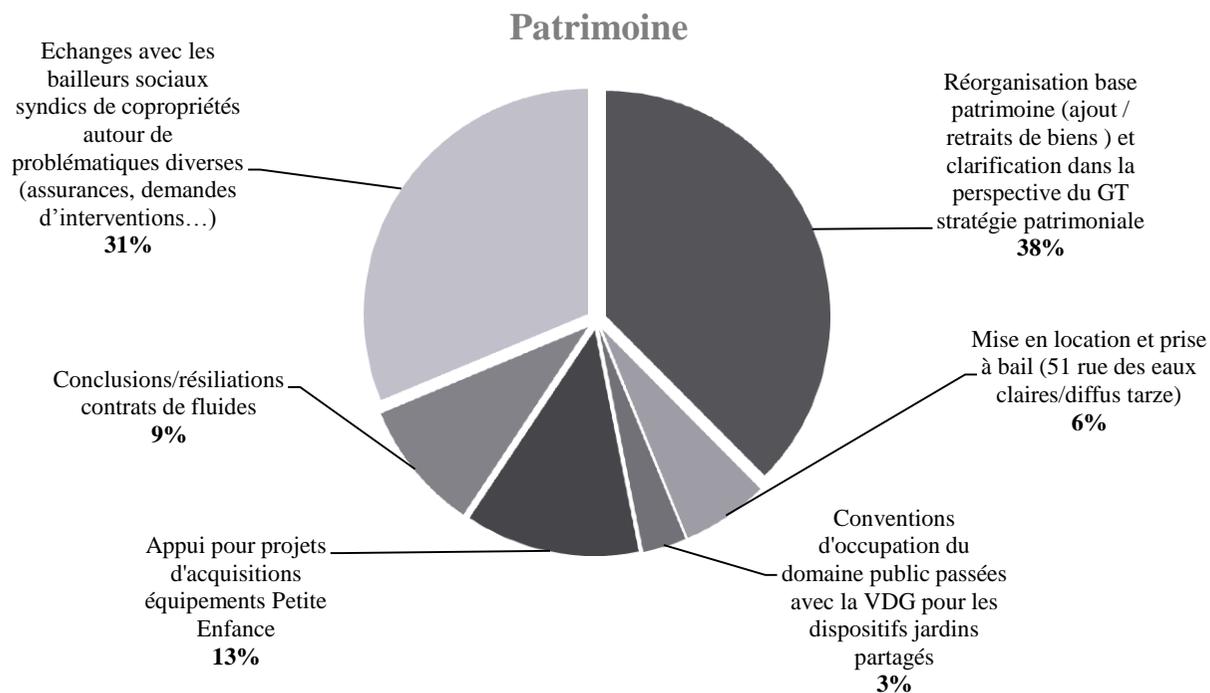
SINISTRES	2013	2014	2015
Dommages aux biens :	18	21	18
- sur le secteur Etablissements d'Hébergement	6	4	3
- sur le secteur Petite Enfance	4	5	5
- sur le secteur Action Sociale Territorialisée	5	9	6
- sur le secteur Intervention et Observation Sociales	0	1	2
- sur le secteur Administration	3	2	2
Sans suite (non présentés à l'assurance)	13	15	12
Flotte automobile	18	14	9
Responsabilité Civile	42	38	28
TOTAL SINISTRES	91	73	55



Le patrimoine

Intégration du CCAS au groupe de travail Stratégie Patrimoniale initié par la Ville de Grenoble dans le cadre du projet de Direction de l'Immobilier Municipal : échanges sur les pratiques, prise en compte du patrimoine du CCAS.

Objectifs : gestion active du patrimoine à partir d'un inventaire exhaustif permettant de le valoriser (en termes de maîtrise financière, technique et réglementaire...) et de faire émerger des stratégies d'optimisation.



Les Contrats, conventions

Contrats de prestation	Conventions de mise à disposition
Environ 52 projets soumis pour conseils et analyse (84 passés en rendu-acte)	Environ 27 projets soumis pour conseils et analyse (22 conventions de mise à disposition de locaux signées en 2015)

L'ACCUEIL – LE STANDARD – LE COURRIER – LA REPROGRAPHIE

L'accueil physique et téléphonique

ACCUEIL	2013	2014	2015
Physique (personnes accueillies)	23 132 personnes	24 245 personnes	28 547 personnes
Téléphonique (standard)	21 348 appels	19 673 appels	19 552 appels

Le personnel :

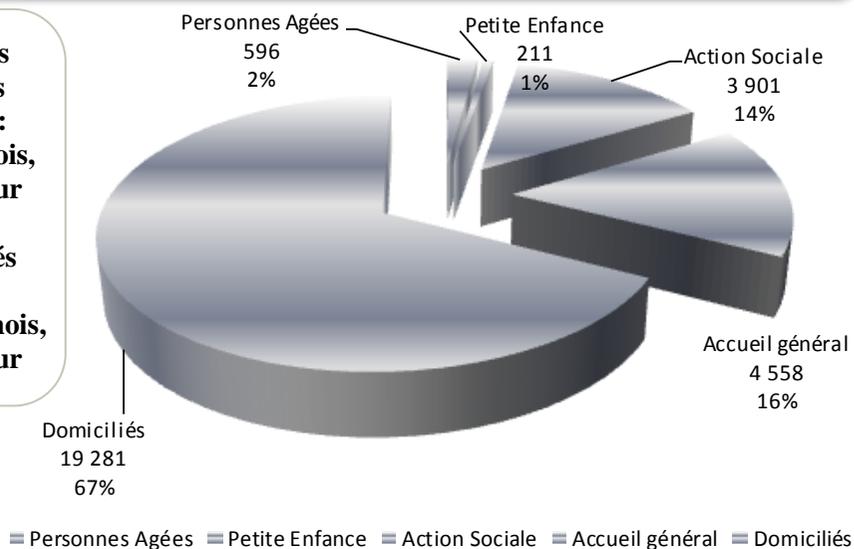
6,8 ETP
+ 1 emploi d'avenir
et 1 CUI-CAE

L'accueil physique : 28 547 personnes accueillies en 2015

L'augmentation du nombre de boîtes aux lettres actives des domiciliés se poursuit. Les domiciliés représentent 67% de la masse globale des accueils au siège du CCAS, contre 63% en 2014.

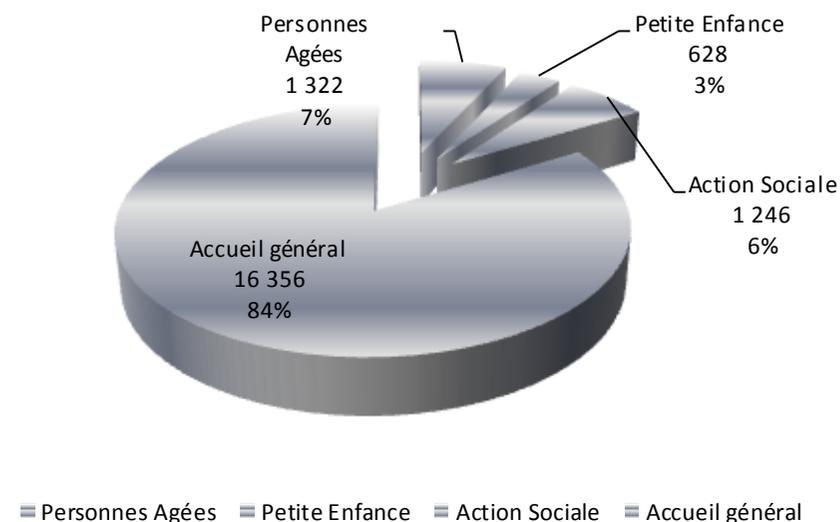
9 266 personnes accueillies hors domiciliés soit : 772 personnes/mois, 37 personnes/jour

19 281 domiciliés accueillis soit : 1 607 domiciliés/mois, 77 domiciliés/jour



L'accueil téléphonique : 19 552 appels en 2015

Poursuite de la baisse du nombre d'appels téléphoniques (19 673 appels en 2014) due à l'utilisation croissante d'autres outils de communication.



Le courrier « Arrivée » et « Départ »

COURRIER		2013	2014	2015	COMPARATIF 2015-2014
ARRIVEE		64 092 courriers	67 948 courriers	72 390 courriers	+ 6,5 %
DEPART		101 394 courriers	100 751 courriers	98 213 courriers	- 2,5 %
AFFRANCHISSEMENT DE LA VILLE POUR LE COMPTE DU CCAS A/C DU 01.01.2013 (Convention de coopération)		62 000 € TTC	61 865 € TTC	65 292 € TTC	+5,5 %
CONTRATS POSTAUX SPECIFIQUES	REMISE DU COURRIER AU SIEGE <i>Prestation de service</i>	1 316 € TTC	1 344,00 € TTC	1 356 € TTC	+ 0,9 %
	POSTREPONSE <i>Enveloppes T retour (SSIAD)</i>	696 € TTC	1 275 € TTC dont 645,00 € pour les élections professionnelles	681 € TTC	- 46,6 %
COUT / AFFRANCHISSEMENT GLOBAL ET PRESTATION DE SERVICE		64 906 € TTC	65 204 € TTC	67 329 € TTC	+ 3,2 %

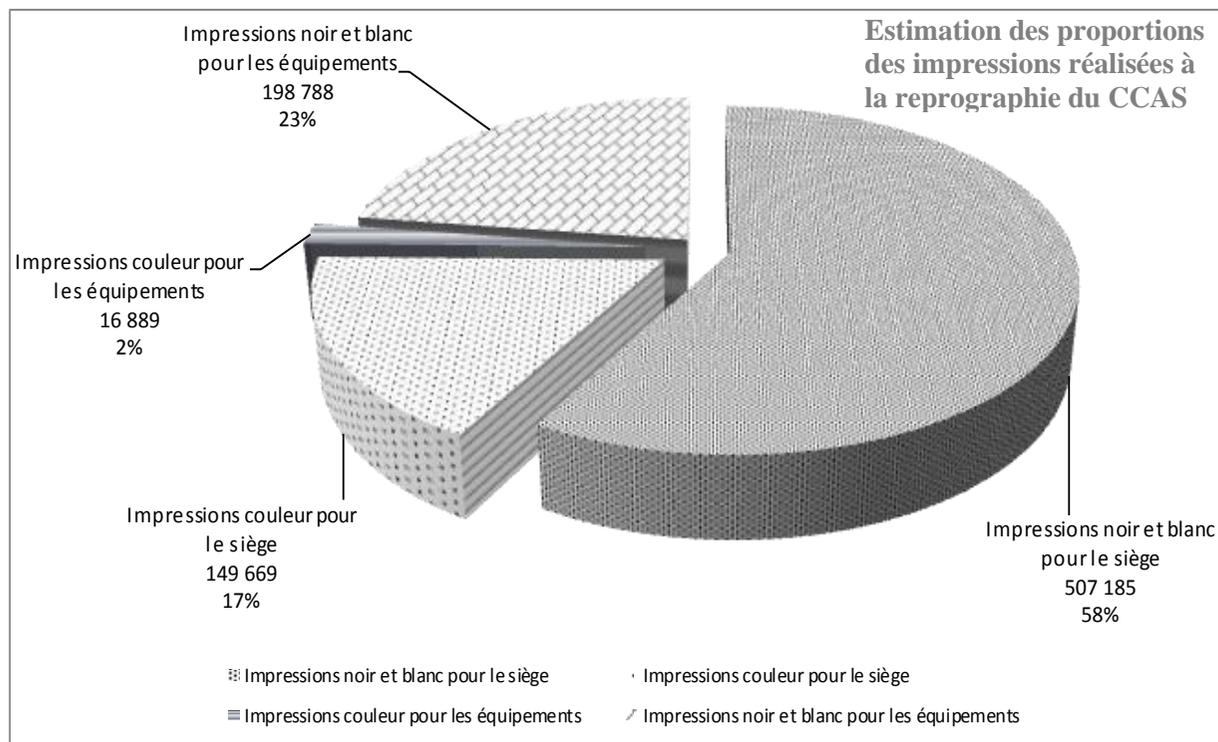
Le courrier « arrivée » transmis par la Poste au CCAS poursuit son augmentation, due essentiellement à l'accroissement du courrier des domiciliés.

La baisse du courrier « départ » est due au développement de l'utilisation de la dématérialisation des courriers.

La Reprographie

- Réalisation de travaux d'impression numérique et de finition pour le siège et les équipements ;
- Poursuite de la coopération avec la Ville de Grenoble en ce qui concerne certains travaux de reprographie ;
- Gestion des stocks de papier, papier à en-tête, enveloppes à logo ;
- Suivi de la maintenance des copieurs au siège.

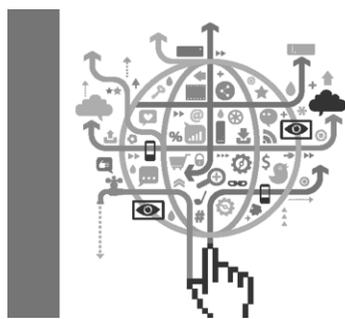
La hausse des impressions couleur s'explique en partie par la réalisation de petits tirages supplémentaires en interne.



REPROGRAPHIE DU CCAS		2013		2014		2015		COMPARATIF 2015-2014
Copies noir et blanc	Siège	585 671	745 954	528 648	729 397	507 185	705 973	- 4%
	Équipements	160 283		200 749		198 788		- 1%
Copies couleur	Siège	143 428	155 965	137 205	141 748	149 669	166 558	+ 9%
	Équipements	12 537		4 543		16 889		+ 272%
Consommation de papier à lettres siège et équipements (en ramettes A5 et A4)		74 ramettes papier		75 ramettes papier		58 ramettes papier		- 23%
Consommation d'enveloppes (tous formats) pour le siège et les équipements		104 100 enveloppes		118 750 enveloppes		83 500 enveloppes		- 30%
Travaux	réalisés par la Reprographie du CCAS	1 585		1573		1609		+ 2%
	confiés à des sous-traitants par la Reprographie du CCAS	340		388		283		- 27%
Commandes	papier, papier à lettre et enveloppes à logo passées par les services et les équipements	124		146		99		- 32%
Interventions – dépannages	demandés par la Reprographie du CCAS	37		6		11		+ 83%



PÔLE COMMUNICATION, INFORMATION DOCUMENTAIRE ET PARTENARIATS



COMMUNICATION

**Pôle Communication, Information
Documentaire et Partenariats**

5,20 ETP

- Communication interne
- Communication externe
- Partenariats et mécénat
- Service Information Documentaire (SID)

MISE EN PLACE, MISSIONS

Suite au constat que les ressources et les compétences relatives aux missions de communication et d'information documentaire étaient réparties sur plusieurs Directions du CCAS et que cette organisation ne permettait d'assurer ni une cohérence d'action sur cette thématique, ni une optimisation des moyens, il a été décidé en début d'année 2015 de **la structuration d'une unité de travail dédiée à ces sujets**. La création de ce pôle, préconisé dans le Plan stratégique 2015-2020, répond par ailleurs à l'identification de nouveaux besoins (diversification des moyens de communication à travers notamment l'utilisation des réseaux sociaux, recherches de financements extérieurs pour les actions du CCAS) et à un nouveau projet d'évolution pour le Service Information Documentaire du CCAS.

Cellule de travail pilotée par la Directrice de la Communication, de l'Information Documentaire et des Partenariats – rattachée au Directeur Général –, le Pôle Communication Information Documentaire et Partenariats regroupe les agents du Service Information Documentaire ; le chef de projet transversalité et communication interne y intervient également sur la moitié de son temps de travail. Contribuent également à ce pôle l'Assistante de direction auprès du Directeur Général du CCAS, en charge de la Cellule mécénat et recherche de financements externes, l'Adjointe de Direction Relations sociales évoluant au sein de la DRH, et des correspondants « CIDP », désignés dans chaque direction du CCAS afin de faire remonter régulièrement des informations sur l'actualité de la direction et de garantir les mises à jours de l'intranet et du site internet.

L'action de ce pôle s'est structurée autour d'une feuille de route pluriannuelle, validée courant juin 2015, élaborée notamment à partir des orientations du Plan stratégique 2015-2020 en termes de communication et d'évolution du Service Information Documentaire, mais également en tenant compte des nouveaux besoins ayant pu être identifiés autour des thématiques de mécénat et de développement des partenariats extérieurs :

- 1 - Développer une véritable stratégie de communication externe / interne ;
- 2 - Développer le public et les usages du service Info-Doc ;
- 3 - Développer les partenariats du CCAS.

Les actions contenues dans cette feuille de route ont pu être développées dès l'année 2015, et ont vocation à se poursuivre sur 2016.

La structuration d'une véritable unité d'intervention autour de ces thématiques s'est également incarnée à travers l'instauration d'instances de coordination et de travail régulières dédiées à ces questions, réunissant l'ensemble ou une partie des membres du pôle et permettant d'apporter une dimension transversale et donc davantage de cohérence aux réflexions concernant le choix des sujets à traiter et à diffuser à l'interne comme à l'externe :

- Des comités éditoriaux, programmés mensuellement, permettant de procéder aux choix des contenus à proposer pour les diffusions internes et externes : rédaction du magazine Personnel, GreMag, rubrique « Actualité » du site Internet de la Ville de Grenoble, CCASSIOPEE, newsletter.
- Des réunions de coordination en présence de l'ensemble des membres du pôle.
- Des coordinations régulières entre la Directrice de la Communication-Information Documentaire-Partenariats et le Service Information Documentaire (SID).

Les liens avec la Direction Communication-Evènementiel de la Ville de Grenoble ont également été renforcés tout au long de l'année 2015, à travers la programmation de rencontres fréquentes entre la Directrice du Pôle CIDP et le Directeur de la Communication de la Ville de Grenoble. L'enjeu poursuivi était de travailler au rapprochement progressif des stratégies de communication propres aux deux institutions, autre volet important du plan d'action formalisé au niveau du Pôle CIDP. Etaient concernées à la fois la communication externe, pour limiter la segmentation des thématiques, et par ce biais accroître la lisibilité des actions menées par l'équipe municipale, mais également la communication menée en interne, en vue d'améliorer la connaissance réciproque des services entre Directions de la Ville et du CCAS.

LA COMMUNICATION INTERNE

L'ensemble des actions menées en termes de communication interne en 2015 poursuivaient un objectif global de développement de la transversalité et des coopérations entre les services, établissements et Directions du CCAS. Cet enjeu a été décliné en plusieurs axes de travail.

Renforcer et entretenir la connaissance de l'institution CCAS et de son organisation, fonctionnement, projet institutionnel, offre de service

- Elaboration et diffusion du Projet d'Administration du CCAS tout au long de l'année 2015.
- Réalisation de plusieurs visites guidées et filmées d'équipements, puis mise en ligne des vidéos sur CCASSIOPEE.

Développer les procédures et outils de communication interne

- Déploiement de tablettes numériques dans les services et établissements pour permettre aux agents n'ayant jusqu'alors pas accès à des postes informatiques de pouvoir prendre connaissance des actualités institutionnelles.
- Amélioration de la qualité des connexions Internet dans les équipements.
- Installation d'écrans permettant la diffusion d'informations dans les points d'accueil (accueil siège du CCAS...).
- Structuration du format et du schéma rédactionnel des newsletters mensuelles, transmises à l'ensemble des agents du CCAS.
- Participation du CCAS au projet de Gestion de la Relation Citoyenne développé par la Direction de la Relation Citoyenne (DRC) de la Ville de Grenoble : contribution à la création et l'actualisation d'un outil « Base de Connaissance », ayant vocation à être utilisé plus particulièrement par les agents du CCAS et de la Ville en contact avec du public. Ce portail informatique détaille un ensemble large de prestations et de dispositifs nationaux et locaux proposés dans divers domaines (action sociale, urbanisme, procédures d'état civil) par les services du CCAS et de la Ville mais également par d'autres institutions : il a vocation à améliorer et unifier la réponse donnée aux usagers par les personnels d'accueil de la Ville et du CCAS. La formalisation de cet outil s'inscrit dans un projet plus large, mené par la Ville de Grenoble, de refonte des modes de communication entre administration et usagers (suivi multicanal de la demande...).
- Démarrage d'une démarche de refonte de l'Intranet CCASSIOPEE afin d'actualiser l'ensemble des informations présentes sur le site (description des Directions...) et de restructurer l'agencement du portail pour le rendre plus lisible et accessible.

Formaliser un circuit de l'information

- Désignation de correspondants communication dans les Directions, relais de l'information entre les équipements et le Pôle CIDP.
- Renforcement des liens entre le Pôle CIDP et le service communication interne de la Ville de Grenoble : co-organisation d'évènements (Challenge Mobilité...), propositions régulières d'articles pour le magazine Personnel.

LA COMMUNICATION EXTERNE

Les actions formalisées dans le plan d'action du Pôle CIDP en termes de communication externe et développées sur 2015 répondaient à un objectif global, réaffirmé fortement par les membres du Conseil d'Administration du CCAS, d'amélioration de la connaissance et de la lisibilité des actions menées par le CCAS à destination des habitants grenoblois et partenaires. Cette stratégie de communication devait s'intégrer dans celle portée par la Ville de Grenoble, afin de faciliter un portage politique des actions développées par la municipalité.

Actualiser, développer les outils de communication existants

- Actualisation d'une partie des documents de communication des services du CCAS (plaquettes, brochures thématiques...).
- Création de nouvelles plaquettes et flyers (Maison des Aidants, Logements foyers personnes âgées, EHPAD, Centre d'accueil intercommunal, Foyer Henri Tarze).
- Travail sur un rafraichissement du logo du CCAS.
- Réalisation d'une charte graphique dédiée à la diffusion du Plan stratégique 2015-2020 et à son suivi.
- Mise en place d'écrans dynamiques dans les accueils.
- Développement des informations relatives au CCAS dans le site Internet de la Ville.

Lancement du projet de « Plateforme des solidarités »

Dans le cadre du Plan stratégique du CCAS, les élus ont défini l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours comme axes forts de la politique d'action sociale du CCAS. Entre autres actions, il a été décidé de proposer un outil de recensement des acteurs et des actions de l'action sociale, sorte d'état des lieux des différents droits et ressources mis à la disposition de la population locale, en partenariat avec les institutions publiques et privées (les associations essentiellement au début). Il s'agira de construire un site internet accessible à la population et aux partenaires, sorte de « qui fait quoi, où, comment », avec une double entrée : thématique et par acteurs.

Cette plateforme devra avoir pour objectifs de :

- **Rendre accessibles** les informations sur les droits, aides, actions sociales locales.
- **Rendre plus visibles** les actions des différents partenaires de l'action sociale locale : institutions et associations avec renvoi sur leur site internet quand ils en ont un, ou création des pages quand ils n'en ont pas. Rendre également accessible « SOS galère ».
- **Recenser les différentes coordinations** d'acteurs et les solutions en périodes difficiles (le soir, veille de week-end, l'été...).

Développer la communication numérique

- Création de la page Facebook du CCAS et mise en ligne quotidienne d'articles concernant l'actualité des services et établissements.
- Actualisation régulière des informations relatives aux dispositifs et établissements du CCAS sur le site Internet de la Ville de Grenoble.
- Contributions au portail « Actualité » du site internet de la Ville de Grenoble.
- Contributions du CCAS aux différentes versions de GreMag.

LES PARTENARIATS ET LE MÉCÉNAT

Dans un contexte budgétaire particulièrement contraint, le CCAS de Grenoble a été confronté à la nécessité de diversifier ses sources de financement. Pour ce faire, le Pôle CIDP explore les possibilités de recours aux partenariats et au mécénat individuel ou d'entreprise.

Organiser une veille sur les appels à projets publiés

Avec l'implication active du Service Information Documentaire, le Pôle CIDP assure une veille continue sur les appels à projets publiés et qui concernent le champ d'activité du CCAS. Les appels à projets repérés sont transmis aux Directions concernées qui sont en charge d'apporter une réponse si cela s'avère pertinent.

” Subventions reçues en 2015

Grâce au travail de veille sur les appels à projets, le CCAS a notamment bénéficié en 2015 de plusieurs subventions :

- 300 000 € alloués par la Mairie de Montbonnot pour le financement d'une partie des travaux de l'EHPAD Lucie Pellat ;
- 55 000 € alloués par AG2R pour le financement d'une partie des travaux du LFPA Le Lac ;
- 41 000 € alloués par la CAF pour un projet en faveur de l'accueil des enfants porteurs de handicap dans les EAJE grenoblois ;
- 10 000 € alloués par la Fondation JM. Bruneau, sous l'égide de la Fondation de France, pour le site d'hébergement du Rondeau ;
- 2 accords de financement sur les réserves parlementaires (crèche et LFPA) ;
- Financement des évaluations externes par l'ARS.

Identifier les financeurs potentiels et développer les contacts

- Formalisation d'un fichier des financeurs potentiels sur l'agglomération grenobloise (fournisseurs du CCAS, fondations gérées par les grandes entreprises de l'agglomération...).
- Elaboration d'un « catalogue » présentant les actions et dispositifs portés par le CCAS de Grenoble afin de les promouvoir auprès des financeurs potentiels.
- Prise de contact de la Direction Générale du CCAS avec les financeurs potentiels.
- Développement du recours à la réserve parlementaire pour le financement des travaux effectués dans les établissements du CCAS.
- Sollicitation des dons des particuliers, en s'appuyant notamment sur les outils édités par l'UNCCAS.

Lancer le « Dîner de l'ancien Musée »

Le 24 novembre 2015, pour la première fois à Grenoble, quelques 150 convives, acteurs du monde économique et institutionnel grenoblois, se sont réunis pour un grand dîner de solidarité – le « Dîner de l'ancien musée » – au profit de la Banque Alimentaire de l'Isère, des Restaurants du Cœur, du Secours Populaire et du CCAS de Grenoble.

Un lieu exceptionnel a été choisi pour cet événement sans précédent : la grande bibliothèque de l'ancien musée de peinture de Grenoble, place de Verdun. Dans les assiettes, un menu gastronomique composé par Stéphane Froidevaux, le chef grenoblois du restaurant Fantin-Latour qui a cuisiné gracieusement pour l'occasion. Le chanteur Michel Fugain était le généreux parrain de cette soirée.

Les bénéfices récoltés lors de ce dîner ont été équitablement répartis entre les quatre structures organisatrices.

L'ÉVÈNEMENTIEL

Organiser la deuxième édition du « Grand repas »

Le « Grand repas » est un repas de solidarité offert à plus de 1 000 convives en situation de grande précarité à l'occasion des fêtes de fin d'année. Trois associations caritatives, la Banque Alimentaire de l'Isère, les Restos du Cœur et le Secours Populaire ont co-porté son organisation, avec le soutien culinaire de la cuisine centrale de la Ville de Grenoble. Pour la deuxième édition du « Grand repas », plus de 160 bénévoles ont associé leurs forces pour réussir cette grande fête de la solidarité.

Organiser le « spectacle de glace »

Depuis plusieurs années, les clubs de patinage grenoblois offrent au CCAS des places gratuites pour leur gala de fin d'année qui se déroule en juin. Ces places sont mises à la disposition des usagers retraités des établissements du CCAS de Grenoble et des clubs de retraités de la ville.

En 2015, ce sont près de 250 personnes âgées qui ont été accueillies à la patinoire Polesud à l'occasion de ce gala.

Organiser et communiquer autour des évolutions des festivités de Noël

Les festivités de Noël destinées aux personnes âgées ont, en 2015, évolué vers un dispositif plus souple, plus ouvert, avec pour objectif de toucher un nombre plus important de personnes âgées et de manière plus régulière. L'idée a été d'offrir un moment partagé, convivial, propice aux rencontres, en offrant également une plus grande capacité d'accueil.

C'est dans ce cadre que les traditionnels repas de Noël personnes âgées, qui avaient jusqu'à présent lieu à l'Alpexpo, ont évolué vers une formule de thés dansants, « Un après-midi au Palais », qui ont eu lieu sur 3 jours au mois de décembre 2015 au Palais des sports de Grenoble. Les conditions pour en bénéficier ont été élargies : être grenoblois et âgé de 65 ans et plus. Le CCAS a plus particulièrement géré les inscriptions, organisé les transports, relayé l'information et mis à disposition du personnel.

Les colis de Noël ont eux aussi connu des évolutions : en 2015, ce sont des ballotins de chocolats de qualité, choisis par un panel de personnes âgées, qui ont été proposés à nos aînés de 70 ans et plus, non imposables et grenoblois.

LE SERVICE INFORMATION DOCUMENTAIRE

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 la base documentaire via l'Intranet du service ; 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 2015

- Nouvelles plaquettes de communication du SID : guide de l'utilisateur, plaquettes par domaines sociaux (Petite enfance, Personnes âgées, Développement social, Hébergement).
- Article sur le SID dans « Personnel », n°130, Décembre 2015.
- Diffusion numérique du bulletin mensuel Info-Doc : en version pdf aux destinataires extérieurs au CCAS et lien vers l'Intranet du SID pour directeurs, directeurs délégués et adjoints de direction du siège.
- Consolidation d'une démarche visant le transfert de la gestion des archives du CCAS au service archives de la Ville de Grenoble.
- Démarrage du projet Plateforme des Solidarités : site Internet sur l'action sociale locale en partenariat avec les associations.

Chiffres marquants en 2015

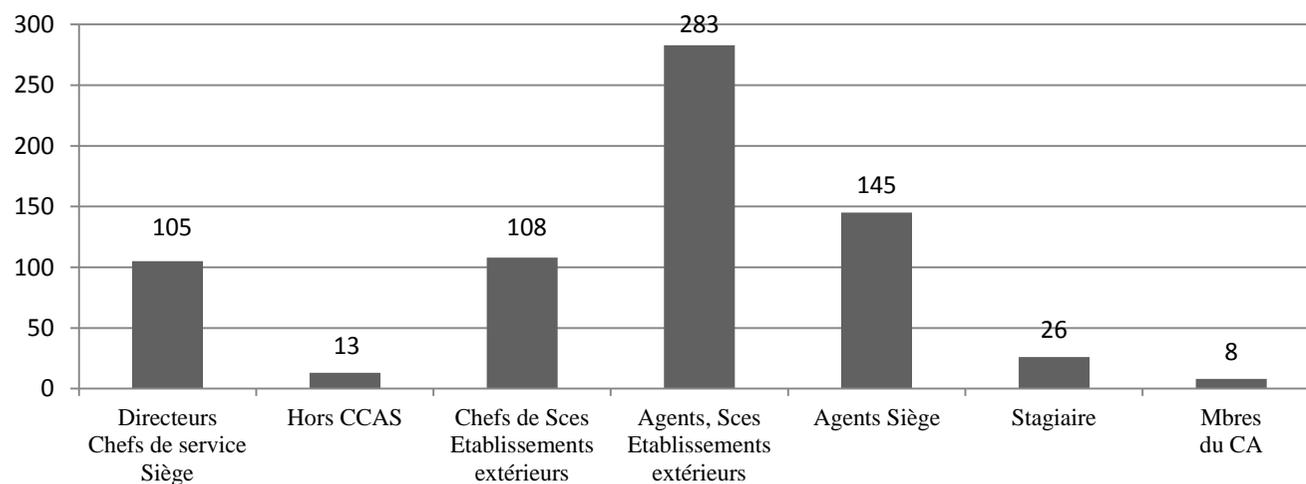
- 1 190 mails de veille (juridique et information générale) envoyés.
- Envoi personnalisé automatisé à 22 destinataires différents par mail sur les nouveautés du fonds documentaire (20 sujets différents).
- 321 personnes différentes ont sollicité le service pour des demandes documentaires.
- 125 lecteurs différents sont inscrits sur la liste de circulation des revues. Cela concerne 50 titres sur les 89 du SID.
- 2 162 visites sur l'intranet du service avec une moyenne de 88 visiteurs différents par mois.
- 291 documents supplémentaires, dont 104 livres, 117 brochures et 63 documents juridiques.

Demandes documentaires

Évolution des types de demandes				
Année	Total des demandes	dont demandes Juridiques	dont demandes Concours, examens, VAE	dont Autres demandes
2013	679	105	201	373
2014	702	190	224	288
2015	688	194	163	331

Demandes documentaires en 2015 par Thème										
Action Sociale	Admin. / Technique	Concours	Enfance / Famille	P.A.	Immigrés	Santé	Pauvreté	RH / Emploi	Autres	Total
30	94	170	145	59	3	14	23	80	70	688

Demandes documentaires par catégorie d'utilisateurs en 2015



” Accès libre

Un poste informatique en accès libre permet aux professionnels et stagiaires du CCAS de consulter la BASE DOCUMENTAIRE (41 336 notices au 31/12/15) et l’Intranet **Vivari**.

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 - www.facebook.com/CCASGrenoble