

REPÈRES 2017

*LE RAPPORT D'ACTIVITÉ
du Centre Communal d'Action
Sociale de Grenoble*



EDITO

Poursuivant la mise en œuvre de son plan stratégique, le CCAS de la Ville de Grenoble s'inscrit désormais dans le cadre « de la Ville en transition », en contribuant aux 4 axes de transition portés par la municipalité (écologique, économique, démocratique et sociale), avec bien sûr un accent particulier sur la transition sociale. Celle-ci vise une ville où chacun puisse vivre et s'épanouir, en fonction de ses désirs et de ses capacités, en portant une attention aux plus fragiles et précarisés.

C'est dans ce cadre que s'est inscrite l'activité du CCAS en 2017, ici mise en valeur à travers notre traditionnel rapport d'activité. En guise d'introduction, l'équipe de direction souhaitait mettre en avant quelques actions phare qui ont marqué cette année d'une grande richesse, et qui incarnent des avancées remarquables dans la mise en œuvre de nos politiques d'action sociale.

- Pour ce qui concerne les établissements d'hébergement, il s'agit du vote en Conseil d'Administration et en Conseil Municipal d'une stratégie patrimoniale globale sur l'offre d'hébergement des personnes âgées, pour l'adapter durablement aux besoins émergents (comme la prise en charge des pathologies de type Alzheimer), et savoir la gérer dans le cadre d'un

modèle économique pérenne et dans le sens d'une accessibilité au plus grand nombre (nouvel EHPAD Flaubert, rénovation St Laurent, création d'une nouvelle résidence autonomie...).

- Pour ce qui concerne la petite enfance, l'année 2017 aura été celle de l'organisation des premières rencontres socio-éducatives de la petite enfance, qui ont réuni 700 professionnels pour partager et échanger autour des réponses à apporter à l'accueil des enfants à besoins spécifiques (handicap, autisme, troubles du comportement...). Cette journée s'est déclinée en temps de plénières, d'ateliers et de partage d'expériences dans l'espace forum.

- Pour ce qui concerne l'intervention sociale, le «forum pour l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours» aura été l'événement marquant, un point d'étape d'une démarche de longue haleine, co-construite entre la Ville et le CCAS, et qui a débouché sur l'annonce d'un plan d'actions comprenant une douzaine de mesures (équipe juridique mobile, cellule jeunes majeurs, caravane des droits...). L'originalité de ce plan : aborder la question de l'accès aux droits avec une approche globale et collaborative.

- Pour ce qui concerne l'information et la communication, l'année a été marquée par la mise en place du site internet www.solidarités-grenoble.fr, outil interactif et continuellement mis à jour permettant d'orienter les grenoblois vers leur droit, et recensant près de 200 acteurs différents.

- Pour ce qui concerne les ressources humaines, 2017 est l'année de l'adoption par le CA d'un document cadre de politique RH, ainsi que par sa traduction organisationnelle, autour de différents pôles de compétences : « accompagnement des organisations et des collectifs », « carrières et parcours », « bien-être » et « tempo emploi ».

- Enfin, pour les finances et l'administration générale, l'année 2017 a été marquée par l'accompagnement du projet de réintégration des cellules de gestion en DFAG, ainsi que par le démarrage d'une réflexion sur un nouveau format d'accueil en prévision du déménagement sur le site Claudel en 2020.

Un grand merci à toutes et tous pour votre implication dans ces actions phare... et dans tout le reste !

Le Directeur Général
Matthieu ANGOTTI

Le Vice-Président
Alain DENOYELLE

SOMMAIRE

1. Le Service Observation Sociale	P. 4
2. La lutte contre la grande précarité	P. 9
2.1 La Politique d'Aides Redistributives et d'Accompagnement	P. 9
2.2 La Politique d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion	P. 19
3. La Politique d'Action Sociale Petite Enfance	P. 38
4. Les personnes âgées	P. 46
4.1 L'accompagnement et le soutien à domicile	P. 46
4.2 L'accueil en établissement	P. 57
5. Les Soins	P. 69
6. Les Ressources	P. 74
6.1 Le Secrétariat Général	P. 74
6.2 La Direction des Ressources Humaines	P. 78
6.3 La Direction des Finances et de l'Administration Générale	P. 89
7. Le Pôle Communication, Information Documentaire et Partenariats	P. 99

1. LE SERVICE OBSERVATION SOCIALE

Le service observation sociale

Le service Observation sociale et territoriale 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. Depuis décembre 2016, le service Observation sociale et territoriale est composé de 2 personnes (1,5 ETP) : la responsable et une secrétaire, à mi-temps par ailleurs au service Aides sociales facultatives-Domiciliation. L'année 2017 a été marquée par l'arrivée d'une nouvelle responsable en mai.

Le service Observation sociale et territoriale est une fonction ressource et un outil d'aide à la décision. Il doit permettre aux administrateurs, aux professionnels et

aux citoyens professionnels de partager une meilleure connaissance des caractéristiques et évolutions de la population grenobloise et des publics du CCAS et de la Ville, et d'identifier les enjeux associés pour le territoire.

Il s'appuie pour cela sur les données d'activités des services et sur des données externes, à des échelles d'observation allant de l'agglomération aux quartiers de Grenoble. Il rédige des diagnostics, notamment l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS), 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 onze autres partenaires, le service Observation sociale du 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 ?

5

- Une obligation pour les CCAS/CIAS depuis le décret du 6 mai 1995 modifié par le décret du 21 juin 2016.
- Un outil de compréhension des caractéristiques sociodémographiques de la population du territoire.
- Une démarche de diagnostic à la fois quantitatif et qualitatif qui concerne l'ensemble des publics et thématiques de l'action sociale.
- 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 l'ensemble des services à dimension sociale et/ou territoriale du CCAS et de la Ville et pour accompagner le débat sur les orientations politiques.

Principales activités 2017

Production et réalisation de diagnostics partagés :

- ABS 2017 thématique « Familles »
- Diagnostic sociodémographique et élaboration de fiches de données statistiques à l'échelle des territoires d'intervention de chaque Maison des habitants, des secteurs et de la ville dans le cadre du renouvellement des projets sociaux.

Diffusion des supports et contribution à l'installation d'une culture de l'observation :

- Organisation du séminaire de l'observation sociale le 14 décembre 2017 en collaboration avec la Mission régionale d'information sur l'exclusion (MRIE) : présentation des principaux résultats de l'ABS 2016 et du Rapport biennuel de la MRIE et travail en ateliers afin de mobiliser les données de l'observation pour la construction d'actions.

Développement des méthodologies d'observation :

- Construction d'une trame commune pour la réalisation des rapports d'activités de la DIOS (contribution d'une stagiaire).
- Appui méthodologique à la réalisation d'une enquête par questionnaire sur la notoriété des Maisons des habitants auprès des Grenoblois et leurs motifs de fréquentation pilotée par la DAT (contribution d'un prestataire).
- Appui méthodologique à la réalisation d'une enquête qualitative sur les bénévoles du Réseau d'échanges réciproques de savoirs de la MDH Centre-ville (contribution d'une stagiaire de la DAT).

Focus sur 3 activités du service en 2017

L'ABS 2017 : Portrait des familles grenobloises

En 2017, l'Analyse des besoins sociaux est ciblée sur la population des familles avec enfants. Elle vise à produire une connaissance des familles grenobloises et une compréhension de leurs besoins et problématiques particulières, ainsi que des réponses apportées sur le territoire. Le document est structuré en trois parties thématiques permettant de dresser un portrait large des ménages avec enfants grenoblois :

- Un portrait chiffré des familles qui apporte des repères statistiques actualisés à l'échelle de la ville, des secteurs et des quartiers, sur quatre thématiques : démographie-population, logement, activité-catégories socioprofessionnelles et revenus.
- Une analyse des trajectoires résidentielles des familles, qui s'appuie sur les données relatives à l'habitat et l'hébergement dans la Métropole et aux migrations des familles entre

Grenoble et les autres territoires nationaux, complétées par un zoom sur le nouveau quartier Presqu'île.

- Un panorama du quotidien des familles, de la petite enfance au soutien des aînés, permettant d'appréhender les besoins des familles de manière transversale à certains âges ou moments structurants de leur vie.

Contribution à la démarche de renouvellement des projets sociaux des Maisons des habitants

En 2017, les Maisons des habitants de la Ville de Grenoble sont entrées en phase de renouvellement du projet social qui définit leurs objectifs et priorités d'action et leur permet d'être labellisées « centre social » par la Caisse d'allocations familiales. Le service observation sociale a été mobilisé pour les accompagner dans la démarche de diagnostic sociodémographique, au travers de la réalisation de fiches statistiques à l'échelle de chaque territoire des MDH. Afin d'enrichir ces éléments chiffrés, deux enquêtes complémentaires ont également été lancées :

- Une enquête de « notoriété » par questionnaire auprès des Grenoblois afin de mesurer leur connaissance des MDHs, d'identifier quelles en sont leurs représentations et les raisons éventuelles de la non-fréquentation ; le questionnaire a été réalisé par le service Observation sociale en lien avec les directeurs des MDH et de territoire ; l'enquête a été administrée auprès de 800 Grenoblois puis analysée par un prestataire extérieur en décembre 2017.
- Une enquête « d'usage » par questionnaire auprès des usagers de 8 Maisons des habitants (900 réponses attendues) ; le

questionnaire et la méthodologie d'enquête ont été construits par le service observation sociale appuyé par un prestataire, en lien avec les directeurs des MDHs et de territoire. Il est prévu que l'enquête se déploie dans le courant du premier semestre 2018.

Les résultats de ces deux enquêtes seront analysés par le service observation sociale en 2018 et permettront d'améliorer la connaissance des publics et non publics des MDH et de mieux comprendre leurs usages et besoins.

Co-pilotage de l'organisation du Forum international pour le bien-vivre

2017 marque le lancement de l'organisation du Forum international pour le bien-vivre qui se tiendra sur le campus universitaire de Grenoble du 6 au 8 juin 2018. Le pilotage de cette manifestation dont l'objet est de porter une réflexion large et internationale sur les nouveaux indicateurs de richesse est assuré par la Ville de Grenoble,

Grenoble Alpes Métropole, l'Université de Grenoble, l'association CCFD-Terre solidaire et le collectif FAIR (Forum pour d'autres indicateurs de richesse). Le service observation sociale s'est particulièrement impliqué dans les comités techniques et les premières commissions d'organisation de l'événement (programme, communication), ainsi que dans le relais des informations et la construction

d'une dynamique collective auprès des élus et services de la Ville concernés (Direction de l'action internationale, Mission Ville de demain, Direction de la communication et de l'événementiel, Direction de l'action territoriale), en lien avec la Mission évaluation des politiques publiques et l'élue à l'évaluation des politiques publiques et à la prospective.

2. LA LUTTE CONTRE LA GRANDE PRECARITE

2.1 POLITIQUE D'AIDES REDISTRIBUTIVES ET D'ACCOMPAGNEMENT

***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

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 versement direct aux créanciers, bons de transport) 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

	2015	2016	2017
Nombre ménages demandeurs*	1 993	1 961	2 041
Nombre ménages aidés*	1 783	1 671	1 718
Nombre d'études de dossiers**	3 662	3 685	3 962
Total accordé*	526784€	523860€	501214€
Montant moyen accordé / ménage	169€	164€	154€

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

** Données concernant les dossiers soumis à la CP uniquement

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 le budget alloué des aides sociales facultatives (hors bons de transport) qui est de 498 624 euros pour 2017 est en diminution de 4,4%. De plus, le montant des bons de transports a de nouveau diminué en 2017. Le nombre de ménages (1718) est en augmentation de 3.8% par rapport à 2016. Le montant moyen d'aide baisse ce qui peut s'expliquer par l'augmentation des demandes pour les personnes en attente de régularisation et par l'augmentation des minimas sociaux, ce qui fait augmenter le reste pour vivre. Une révision des critères d'attribution sera réalisée pour tenir compte de ces évolutions et pouvoir apporter une aide au mieux selon les besoins des personnes.

Les nombre de nouveaux demandeurs a augmenté de 7% par rapport à 2016 ce qui est contraire jusqu'alors à la tendance des années précédentes (-6,6% entre 2014 et 2016).

AIDE SOCIALE FACULTATIVE

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).

L'année 2017 est marquée par une augmentation du nombre des enfants et des familles bénéficiaires et une augmentation des jours aidés. Elle se caractérise par un maintien du montant des aides allouées au titre des séjours avec hébergement (environ 121 000 euros).

Il y a cependant un montant d'aide par jour qui diminue ce qui peut s'expliquer par le fait que les enfants bénéficiaires ont une famille dont le Quotient Familial est moins bas que les années précédentes. 63% des enfants appartiennent à une famille dont le QF est inférieur à 600 (contre 65% l'année dernière).

Aides aux vacances

	2015	2016	2017
Nombre d'enfants	3 220	3 168	3 213
Journées - enfants	43 986	43 734	43 815
Familles	2 034	2 019	2 051
Dépenses engagées	292 785€	272 818€	270 031€
Aide moyenne/journée	6,65€	6,24€	6,16€

POLE INCLUSION FINANCIÈRE

Le microcrédit personnel (MCP)

L'objectif du microcrédit 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.

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.

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

	2015	2016	2017
Nombre d'appels	302	314	260
RDV programmés	273	253	182
Dossiers constitués par les CESF	21	16	12
Dossiers transmis à la Banque	20	11	10
Prêts octroyés	12	5	6

POLE INCLUSION FINANCIÈRE

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.

La plateforme budget est un point d'accueil gratuit, professionnalisé et accessible sans aucun critère de statut pour des personnes rencontrant des difficultés budgétaires. Elle propose du conseil de l'accompagnement. Son offre de services de la plateforme budget s'articule autour de quatre axes principaux :

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

Elle s'adresse aussi aux agents du CCAS et de la ville de Grenoble rencontrant des difficultés.

Les caractéristiques du public accompagné par la plateforme budget

TYPOLOGIE DU PUBLIC	LOGEMENT				PRESCRIPTEURS			SECTORISATION										
	2015	2016	2017		2015	2016	2017	2015	2016	2017								
Femmes	52%	54%	53%	Locataires : dont près de la moitié en impayés de loyers	77%	76%	75%	Service social de secteur	20%	55%	57%	Secteur 6	28%	29%	28%			
Personnes seules	49%	56%	52%	Personnes hébergées en structure ou par un tiers	12%	14%	10%	GEG	19%			Secteur 5	19%	18%	17%			
Personnes sans activité	38%	35%	32%	Propriétaires occupants	6%	7%	7%	Accueil microcrédit	6%			Secteur 1	18%	16%	15%			
Personnes au chômage	19%	16%	16%					Bouche à oreille				10%	Secteur 2	15%	14%	10%		
Personnes en retraite	10%	16%	14%					Communication (flyer et internet)	8%				12%	Secteur 4	11%	13%	16%	
Personnes entre 26 et 60 ans	65%	62%	26%					SATIS	5%			33%	33%	Secteur 3	8%	12%	10%	
								SSPA										
								Autres : Écrivains publics, AS du personnel, CAF, PIMMS...		69%								

La précarité énergétique

Le CCAS de la Ville de Grenoble coordonne depuis 2012 un dispositif de lutte contre la précarité énergétique. Une centaine de personnes sont accompagnées sur ce dispositif chaque année depuis sa création.

Cette 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 (sur le plan budgétaire, juridique et énergétique).

Des visites à domicile peuvent être préconisées par l'intermédiaire du dispositif Soleni qui a pour but de réaliser des diagnostics sociotechniques qui permettent d'apporter des conseils en matière de maîtrise de l'énergie, de favoriser l'usage de petits matériels économes et de réaliser des travaux de confort thermique.

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, la moitié des personnes vivent seules.
 - une majorité d'inactifs : invalidité, retraite et de 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 logée dans le parc public. Un mode de chauffage principalement individuel (gaz en premier et électrique en second).
- 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 47%) et de nombreux impayés GEG (57%). Plus de la moitié des ménages ont un taux d'effort énergétique compris entre 5 et 10%.

LA PLATEFORME MOBILITÉ EMPLOI

La Plateforme mobilité-emploi est un projet porté par la Métro, mis en oeuvre 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.

La plateforme est devenue au 1er janvier 2018 un service de Grenoble-Alpes Métropole qui en a désormais la gestion directe.

OBJECTIFS DE LA PLATEFORME :

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

Ce qui se traduit par :

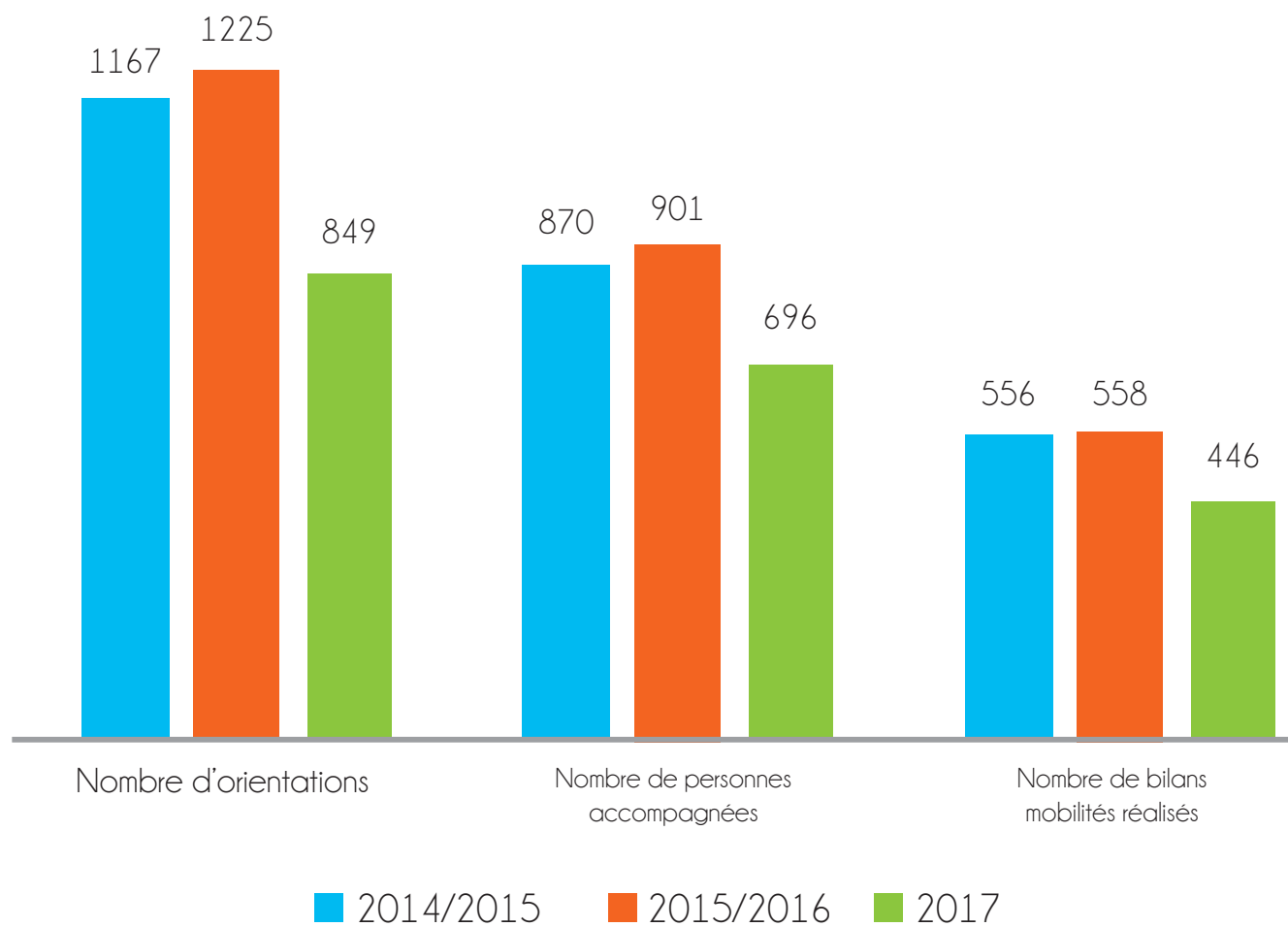
- Lever les freins de l'accès à l'emploi et à la formation en matière de mobilité.
- Permettre une approche relevant à la fois d'une action de conseil mais aussi d'une action d'accompagnement dans la durée.
- Développer en complémentarité des agences de mobilité de la Métro (regroupement des moyens opérationnels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

Les prestations proposées actuellement sont :

- des informations sur la préparation du permis de conduire : coût, temps, aide financière.
- des bilans mobilités.
- des stages de formation 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 cartes, de plans, 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

	2014/2015	2015/2016	2017
Nombre d'orientations	1167	1225	849
Nombre de personnes accompagnées	870	901	696
Nombre de bilans mobilités réalisés	556	558	446
Nombre d'agents	5,7 ETP	5,7	5,7



Bilan d'activité 2017 de la plateforme

La baisse globale de l'activité est liée à un changement de mode de calcul des personnes accompagnées et à une réduction temporaire de personnel liée à des départs et des maladies qui a entraîné une baisse de l'activité sur le premier semestre 2017.

CONTACTS / INSCRIPTIONS				TYPOLOGIE DU PUBLIC			
	2015	2016	2017		2015	2016	2017
Personnes orientées	1232	1259	849	Femmes inscrites	62%	61%	58%
Personnes accompagnées dans leur parcours	910	965	446	Personnes inscrites entre 31 et 50 ans	57%	54%	52
				Origine géographique			
				Grenoble	53%	55%	57%
				Territoire de la Métro (hors Grenoble)	42%	39%	36%
				Isère (hors Métro et hors Grenoble)	5%	6%	7%

2.2 LA POLITIQUE D'ACCUEIL, D'HEBERGEMENT ET D'INSERTION

DIRECTION DES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT

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

DIRECTION DE L'INTERVENTION ET DE L'OBSERVATION SOCIALE DIRECTION DELEGUÉE URGENCE ET PRECARITE SOCIALES

- Service Intercommunal d'Accueil (SIA)
- Pôle Hébergement Orientation Insertion (POHI)
- Service d'Accompagnement Temporaire vers l'Insertion (SATIS) Dispositif d'hébergement du Rondeau
- Élection de domicile
- Interventions spécifiques : MOUS, Appartements, Dispositif hôtelier

LITS HALTE SOINS SANTÉ (LHSS)

Les Lits Halte Soins Santé constituent une structure chargée d'accueillir, de façon transitoire, des personnes majeures et sans domicile, quelque soit leur situation administrative, dont l'état de santé ne nécessite pas d'hospitalisation mais est incompatible avec la vie à la rue. Ils assurent une prise en charge sanitaire et sociale des personnes dont l'absence de domicile empêche un suivi satisfaisant de leurs problèmes de santé, et évitent soit une rupture dans la continuité des soins, soit une aggravation de l'état de santé. Ils proposent une prise en charge médicale et paramédicale et une éducation sanitaire, un accompagnement social et une offre de prestations d'animation.

Cette structure fonctionne 24h/24, 365 jours/an, avec une équipe pluridisciplinaire médico-sociale (un médecin généraliste, un infirmier diplômé d'Etat, un AMP et un travailleur social) qui travaille tant avec des acteurs du secteur médical qu'avec des partenaires de l'urgence sociale, de l'hébergement et du logement.

Points marquants de l'année

Cette année a été consacrée à l'élaboration du projet d'établissement avec un travail participatif impliquant les agents et les prestataires réguliers du service ainsi que des résidents volontaires. Les groupes de travail se sont réunis durant le 1er semestre puis le plan d'amélioration a été construit en septembre. Le dernier trimestre 2017 a été consacré à la finalisation de l'écriture. Le projet d'établissement établi pour 5 ans, a été validé par le Conseil d'administration lors de la séance du 26 janvier 2018.

L'analyse de la pratique professionnelle a été mise en place, avec un cahier des charges élaboré à partir des besoins repérés par la cheffe de service et ceux exprimés par l'équipe des LHSS.

Les partenariats de la structure ont été développés par des rencontres avec des acteurs du territoire afin de mieux percevoir les besoins et de réfléchir collectivement aux réponses pouvant être mises en place.

- Dans le champ de la précarité, Point d'eau et Femmes SDF ont permis d'identifier le besoin des personnes d'être accueillies en amont pour engager une démarche de soins d'envergure.
- Dans le champ de la psychiatrie, les rencontres avec l'EMLPP (l'équipe mobile de la PASS Psy) et les assistantes sociales "réseau" du CHAI ont permis de revoir les modalités de partenariat et de renforcer les liens également avec le CAI (élargissement de la convention de partenariat existante).

Les données d'activité des LHSS

Le taux d'occupation est de 92% cette année, soit supérieur de 4 points à celui de 2016. Le regroupement des lits sur un même site et la stabilisation du fonctionnement ont permis de travailler le développement du partenariat impactant de fait positivement le nombre de demandes et d'admissions.

Parmi les demandes formulées, 10 personnes n'ont pu être accueillies aux LHSS par manque de place, témoignant donc de besoins importants qui ne peuvent être couverts par le service. On peut également supposer qu'une forme de non-recours aux LHSS par la non-demande existe. Les délais d'attente peuvent représenter un frein pour un public qui rencontre des difficultés à se projeter. Pour les personnes les plus marginalisées, il peut être difficile d'obtenir un certificat médical pour faire une entrée en LHSS. Enfin, certaines personnes auraient besoin d'être admises en LHSS pour entamer une démarche de soin mais il n'est pas possible pour le service de répondre à ce type de demande faute de disponibilité et du positionnement sur des pathologies plus lourdes.

LHSS : Taux d'occupation et durée des séjours

	2014	2015	2016	2017
Nombre de personnes accueillies	28	27	33	33
Capacité théorique d'accueil	3285	3285	3285	3285
Nombre de nuitées réalisées	3087	3036	2890	3022
Taux d'occupation	94%	93%	88%	92%
Moyenne de durée de séjour (en nb de jours)	120,5	165,9	147	107
Durée minimum de séjour (en nb de jours)	6	1	1	6
Durée maximum de séjour (en nb de jours)	466	819	1093	362
Durée maximum de séjour (en nb de mois)	15	27,3	36,4	12,07

LHSS : provenance des patients

	2015	RATIO	2016	RATIO	2017	RATIO
La Boussole	2	7,4%	0	0%	0	0%
CAI	1	3,7%	1	3%	1	3%
CHU	17 dont 2 PASS	63%	25 dont 2 PASS	75,8%	27 dont 2 PASS	81,9%
Maraude	0	0%	0	0%	0	0%
Autres structures médicales	7	25,9%	4	12,1%	4	12,1%
Autres CHRS ou associations	-	-	3	9%	1	3%
Total	27	100%	33	100%	33	100%

Le projet de mise en place d'une structure lits d'accueil médicalisés (lam) sur le territoire grenoblois

Permettant un accueil sans limite de durée de séjour de « personnes majeures sans domicile fixe, quelle que soit leur situation administrative, atteintes de pathologies lourdes et chroniques, irréversibles, séquellaires ou handicapantes », tel que défini par le décret 2016-12 du 11 janvier 2016, un besoin de Lits d'accueil médicalisés sur le territoire grenoblois a été identifié et partagé par les acteurs dans le cadre de l'élaboration du Plan Municipal de Santé (difficultés de sorties d'hospitalisation, accueil d'un public lourd en LHSS, manque de réponses adaptées sur le territoire pour certains publics, etc.) en 2015.

Une rencontre avec l'ARS a confirmé l'intérêt du projet sur le territoire isérois et préconise d'engager une réflexion entre acteurs du territoire en amont de la publication d'un appel à projet qui devrait intervenir en 2018.

Un comité de pilotage partenarial (Ville de Grenoble, CCAS, ARS, DDCS, Centre Hospitalier Universitaire Grenoble Alpes (CHUGA), Centre Hospitalier Alpes Isère (CHAI), AGECSA, Relai Ozanam, Oiseau Bleu, Arepi l'Etape, Centre de soins infirmiers Abbé Grégoire et Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)) a permis :

- de partager d'un premier état des lieux des besoins en LAM
- d'échanger avec le SAMU Social de Paris, pionnier en matière de LAM sur le territoire national

- d'identifier les acteurs intéressés pour poursuivre la réflexion sur le territoire grenoblois et constitution du comité de pilotage
- de définir les premières modalités de travail dont le pilotage est confié au CCAS

La fin d'année 2017 a donc été consacrée à l'élaboration d'un diagnostic partagé des besoins et publics cibles d'une telle structure sur le territoire, à la recherche de locaux et à l'élaboration d'un modèle ressources humaines et économique tenable. Des échanges avec les gestionnaires des LAM de Lyon et Lille et des visites sur site ont été réalisés.

Le comité de pilotage partenarial, rejoint par la Plateforme Coordination Proximité Santé (CPS) s'est réuni le 30 janvier 2018. Il a reçu les résultats des travaux menés au dernier trimestre 2017 et a acté le portage d'une future structure LAM sur le territoire grenoblois par le CCAS de Grenoble, en tant que seul organisme gestionnaire et interlocuteur de l'Agence Régionale de Santé. L'appel à projet de l'ARS a été lancé en début d'année 2018, accélérant le calendrier prévisionnel du montage du projet. La réponse à la candidature du CCAS doit intervenir en octobre 2018.

L'ouverture des 20 lits est prévue pour fin 2019 dans des locaux provisoires, en attendant l'ouverture de la structure définitive réunissant 20 LAM et 5 LHSS dans les locaux actuels de l'EHPAD Les Delphinelles.

Le projet d'ouverture de LAM constitue un enjeu majeur pour les LHSS, impactant le service à double titre :

- au niveau de l'organisation et des mutualisations envisageables, le projet étant d'aller vers une structure LAM et LHSS (pour 5 LHSS)
- au niveau du public, offrant la possibilité de repositionner le service sur un public qui doit entamer une démarche de soins ou dont les besoins de soins sont plus légers, nécessitant toutefois une mise à l'abri, des conditions d'hygiène et de sécurité favorables à un bon rétablissement.

Principaux événements 2017 des CHRS

Le CAI et le CHRS Henri Tarze ont conduit tout au long de l'année 2017 une démarche partenariale pour élaborer les projets d'établissements, avec la participation de professionnels, résidents (dont les enfants) et partenaires.

Des plans d'améliorations ont été établis pour 5 ans (2018-2023), autour des objectifs structurants suivants :

- La poursuite du développement et de l'adaptation de l'offre d'hébergement, par le renforcement des partenariats notamment en matière de santé (addictions), d'apprentissage du français et d'accès au logement
- La montée en technicité de l'équipe, pour améliorer les prises en charges et in fine diminuer les durées de séjour
- L'accélération des mouvements au sein du centre et l'augmentation des sorties positives vers le logement
- L'amélioration de la place des enfants et des adolescents au sein du centre, notamment au travers de la qualité de leur cadre de vie.

Une amélioration de la coordination entre les structures du site

L'ouverture de la porte entre les 2 sites des CHRS, en lien avec la double implantation des Lits Halte Soins Santé sur le CAI et le CHRS Henri Tarze, a permis un rapprochement effectif des équipes avec une meilleure circulation des professionnels et des projets.

Le service des LHSS, regroupé en 9 lits depuis 2016, s'est bien intégré dans la vie de l'établissement. Les équipes comme les résidents ont adopté cette diversification des publics, les concertations sont régulières et les échanges fluides au regard des enjeux du vivre ensemble.

Des améliorations au niveau du bâti et un développement de l'offre d'hébergement d'urgence

Les 2 chambres triples de l'aile homme vont être transformées en chambres individuelles. Chambres qui accueillent les ménages au moment de leur entrée au CAI, elles sont depuis plusieurs années sources de tensions, d'exclusions et de non-recours, notamment de la part des jeunes publics.

Avec le soutien de la DDCS, via l'attribution d'une subvention exceptionnelle de 70 000€, le CCAS a acté cette année un chantier d'amélioration et de développement de l'offre d'hébergement du CAI. Les travaux débuteront en automne 2018, dès le départ des services du POHI. La capacité d'hébergement pourrait connaître une augmentation de 16 lits supplémentaires. Le travail de la direction et de l'équipe sur le projet d'accompagnement à venir dans cette nouvelle aile a permis d'identifier le besoin d'une offre dirigée spécifiquement vers les familles et les femmes isolées avec enfants.

De nouvelles perspectives pour les CHRS

Le projet « Logement d'abord ». Grenoble-Alpes Métropole a été retenue comme territoire pilote s'engageant dans le plan quinquennal pour

le logement d'abord (LDA). Les CHRS souhaitent devenir partenaires du projet afin de participer à sa mise en oeuvre avec les autres hébergeurs de l'agglomération grenobloise, et poursuivre une réflexion sur la complémentarité de ce projet avec les modèles d'hébergement d'urgence, les CHRS et les dispositifs de logement dans le diffus.

La signature d'un CPOM. Le périmètre CHRS étant désormais stabilisé, avec une situation financière adéquate et des projets d'établissements validés lors du CA du CCAS d'avril 2018, la direction est face à l'opportunité de signature d'un CPOM CHRS. La mise en oeuvre à compter du 1er janvier 2019 nécessitera au cours du deuxième semestre 2018 une démarche de travail de la part du CCAS (diagnostic partagé, négociation d'un plan d'actions conjoint, etc.).

LE CENTRE D'ACCUEIL INTERCOMMUNAL (CAI)

Profils des ménages et évolution sur les publics accueillis											
	HOMMES ISOLÉS		FEMMES ISOLÉES		COUPLES AVEC ENFANTS		COUPLES SEULS		FAMILLES MONOPARENTALES		TOTAL MÉNAGES
	NB	%	NB	%	NB	%	NB	%	NB	%	
2013	186	45,70%	146	35,87%	23	5,65%	1	0,25%	51	12,53%	407
2014	136	38,97%	139	38,83%	25	7,16%	3	0,86%	46	12,18%	349
2015	95	46,80%	71	34,98%	14	6,90%	1	0,49%	22	10,84%	203
2016	84	46,41%	61	33,70%	14	7,73%	1	0,55%	21	11,60%	181
2017	75 ¹	44,38%	62 ²	36,69%	18 ³	10,65%	0	0%	14	8,28%	169

¹ 65 ménages entrés en 2017, 10 ménages présents depuis plus d'un an au 31 décembre 2017.

² 57 ménages entrés en 2017, 5 ménages présents depuis plus d'un an au 31 décembre 2017.

³ 8 ménages entrés en 2017, 10 ménages présents depuis plus d'un an au 31 décembre 2017.

La tendance à l'allongement de la durée moyenne de séjour se confirme, notamment pour les personnes avec des droits minorés. Les turn-over sont de moins en moins importants au sein de la structure. 15 ménages sont présents depuis plus de 2 ans : une telle durée de séjour donne à voir différents risques de relégation contre lesquels l'équipe lutte. L'évolution des profils des publics accueillis demande le développement d'une logique d'accompagnement social global.

Durée moyenne des séjours en nuitées des ménages sortis

2013	42
2014	46
2015	64
2016	84
2017	106,5

Les femmes victimes de violences conjugales

	Femmes seules	Femmes seules avec enfants	Total	Part sur le total des ménages accueillis
2015	26	14	40	26%
2016	22	15	37	27%
2017	27	13	40	28%

- Tendances : diminution des sorties vers l'urgence relais (40 sorties en 2016 pour 23 en 2017), due à un changement de fonctionnement de ces structures.
- Accès aux logements en sortie directe du CAI.
- Peu de sorties vers l'hébergement d'insertion : question qui continuera d'être interrogée avec les partenaires du POHI.

La sortie vers...

Hébergement d'urgence	23
Hébergement de stabilisation	0
Hébergement d'insertion	2
Établissement spécialisé	0
Retour vers la famille ou chez un tiers	17
Logement adapté	21
Logement autonome	19 (dont 9 retours au domicile)
Retour à la rue / en errance	0
Autre	12 (dont 11 exclusions et 1 hospitalisation sous contrainte)
NSP (départ volontaire)	46
Total	140

Les nuitées	
Places installées	47
Nombre de nuitées réalisables	17 155
Nombre de nuitées réalisées	15 180
Taux d'occupation	88%

Année	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de nuitées	12 339	14 841	15 630	15 773	15 180
Pourcentage	72%	87%	91%	92%	88%

Le taux d'occupation en baisse cette année s'explique essentiellement par un délai de vacance administrative en légère augmentation. Il est de 387 jours en 2017, après avoir connu une forte baisse en 2016 (300 jours contre 600 jours en 2015).

Sur 25 orientations du POHI, 48% de refus proviennent de la demande. Cette année, ce taux élevé de refus a eu une incidence relative sur le taux d'occupation.

Durée du séjour	
De 12 à 18 mois	5
De 19 à 24 mois	1
Plus de 24 mois	10
Total	16

Le nombre de ménages dont la durée de séjour est de plus de 24 mois n'a pas varié de manière significative. Un couple relevant de ce cas a été orienté en logement adapté cette année.

La tendance à la baisse attendue des durées de séjour devrait s'enclencher au cours de l'année 2018, avec le départ de 3 ménages qui rencontraient des blocages depuis 2016.

Points de blocage en vue d'une sortie

Accès aux droits	3
Ressources trop faibles pour occuper un logement	6
Difficultés familiales / manque d'autonomie	3
Problèmes de santé physique ou psychique (déclaré ou observé)	2
Manque de place en logement adapté	2
Manque de place en logement autonome	0
Autres	0
Total	16

SERVICE INTERCOMMUNAL D'ACCUEIL (SIA)

Depuis 2011, le Service Intercommunal d'Accueil (SIA) assurait 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,
- de pouvoir bénéficier d'un accompagnement social.

Suite au retrait du financement de la Métropole et du Conseil Départemental (CD), le CCAS a pris la décision de fermer ce service au 30 juin 2017 et de recentrer son intervention sur un point d'accueil domiciliation et premier accueil.

En effet dans le cadre du plan d'action communal d'accès aux droits et de la nouvelle mise en place des procédures « d'élection de domicile », les entretiens de demandes se font au siège du CCAS et en lien avec le service Aides Sociales & domiciliation.

Les orientations vers le service social SATIS (arrêt du financement par le CD, voir § SATIS) ont cessé à partir du 30 juin, ce qui explique les écarts à la baisse du tableau 2 ci-dessous.

Répartition des demandes parmi les personnes reçues en RDV :

Demandes uniquement d'une élection de domicile via le SIA

	2014	2015	2016	2017
Demandes	179	205	217	221
Acceptée	149	157	202	196
Refusée	21	41	5	15
En attente d'information	9	7	10	10

Demandes de référent social via le SIA

	2014	2015	2016	2017
Demandes	461	373	383	307
Orientation vers référent social	355	255	301	181
Refus d'orientation social	52	67	47	19
Maintien de suivi social	10	-	-	-
Attente d'informations	44	51	35	24
Total de l'ensemble des demandes	640	578	600	528

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 METROPOLE) 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 et mesures d'accompagnements liées aux logements disponibles se font de manière collégiale avec les institutions et les associations impliquées dans ce secteur d'activité : CHRS, Résidence Sociale, Maisons Relais, AVDL, Intermédiation Locative...

Le lien hébergement logement a continué à se développer autour de la prévision de la mise en place « d'un chez soi d'abord » (accompagnement social et médical en lien avec le CHAI ainsi qu'avec la « commission sociale logement expérimentale » de la Métropole.

Conformément à l'autorisation décernée par l'IPL, le POHI a pu mettre en place une soixantaine de «concertations » avant l'entrée en structure ou en cours d'hébergement pour faciliter les échanges entre demandeurs/prescripteurs et hébergeurs avant ou au cours de l'hébergement.

Répartition des demandes parmi les personnes reçues en RDV :

	2014	2015	2016	2017
Nombre de demandes enregistrées	1261	1290	1423	1425
Nombre de ménages différents	-	-	-	-
Nombre de demandes refusées en CPO	109	63	185	104
Nombre de demandes en attente de traitement en CPO au 31/12	29	31	160	18
Nombre de demandes clôturées par le prescripteur avant orientation en coordination	-	197	161	99
Demandes orientées sur l'une des quatre coordinations	1051	653	-	1102
Demandes orientées sur des unités d'habitation	575	567	579	701
Entrées effectives en hébergement ou logement accompagné	469	330	537	405

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

En 2011 a été effectuée une réorganisation des actions du SATIS. Celle-ci s'est poursuivie en 2014 et 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 ».

Service d'Accompagnement Social de Catégorie (ASC)

Depuis 1987, Le Conseil Départemental de l'Isère délègue au Centre Communal de la ville de Grenoble, et à son Service d'Accompagnement Temporaire vers l'Insertion Sociale, la mission d'accompagnement social global des ménages isolés ou en couple de plus de 25 ans, sans domicile fixe issus du territoire de Grenoble Alpes Métropole. Ces personnes étaient orientées par le Service Intercommunal d'Accueil (SIA).

Cette mission recouvrait plusieurs champs : l'insertion sociale, l'accès aux droits sociaux, l'accès à la santé, l'insertion professionnelle, et bien sûr l'accès à l'hébergement et au logement de droit commun.

L'année 2017 a été marquée par la décision du Département de fortement réduire au 30 juin son financement pour ce service spécifique en recentrant la délégation du CCAS sur les personnes cumulant les situations suivantes : sans enfant, bénéficiaire du RSA en parcours Social (PSSI) et domiciliés au CCAS.

Ceci a entraîné un positionnement du CCAS à compter du 24 juillet :

- Aucune nouvelle orientation pour l'octroi d'un suivi social ne serait effectuée pour les publics ne rentrant pas dans le cadre de la nouvelle délégation
- Principe de non abandon : les personnes en cours d'accompagnement et ne rentrant pas dans le cadre de la nouvelle convention continue à être suivi par le CCAS tant qu'un relais approprié n'a pas été trouvé.

Cette position de retrait du Conseil départemental au regard de son soutien financier vis-à-vis des services sociaux délégataires a des conséquences fortes car elles privent d'accès à un accompagnement social la majorité des publics jusqu'alors suivi entre autres par le Satis – ASC, et non forcément repris dans les Service Locaux de Solidarité du Département, ce qui entraîne une précarisation accrue pour ces personnes et une pression forte sur de nombreux lieux : accueils de jours, accueil du CCAS, lieux de distribution alimentaire, etc.

Les motifs principaux de fins de suivi ont été les suivants :

- 90 personnes logées ou hébergées de manière durable dont :
 - 79 personnes logées et sectorisées
 - 11 sont rentrées en Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale.
 - 13 personnes n'ont pas donné de nouvelles en cours d'accompagnement
 - 8 personnes n'ont plus donné de nouvelles après le premier rendez-vous.
 - 8 personnes ont quitté la Métropole grenobloise.
 - Pour 8 personnes, l'arrêt de leur accompagnement correspond à une orientation vers un autre service social.
 - 4 personnes ont demandé une fin de leur accompagnement social.
 - L'arrêt du suivi de 4 autres personnes s'est fait pour une autre raison.
 - 1 personne s'est vu signifier la fin de son accompagnement en raison de sa non adhésion à l'accompagnement, au non-respect du cadre d'accompagnement
 - 1 personne est décédée.

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT (AVDL)

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

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

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

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

Accompagnement social dans un logement (nombre de personne)				
	2014	2015	2016	2017
Nombre total de mesures accordées	11	10	17	20
Accompagnement en file active (nombre de personne)				
Accompagnement dans les démarches liées à la recherche d'un logement	8	5	2	17
Relogement de la personne dans le parc privé	3	3	3	1
Relogement de la personne dans le parc public	4	2	3	5
Relogement vers un logement adapté	-	-	1	1
Accompagnement spécifique	-	-	-	3
4 personnes n'ont pas adhérées à l'accompagnement vers et dans le logement				

L'HEBERGEMENT TEMPORAIRE EN APPARTEMENTS

Depuis 2015, il a été mis à notre disposition des appartements vides d'écoles primaires de la ville, comme alternative à l'hébergement hôtelier pour des ménages en grande précarité. 2 ménages cohabitent par appartement.

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

- 19 familles présentes, au 31 décembre, sur 11 appartements, 1 studio en EHPA, 1 logement à l'UMIJ,
- 24 ménages ont été accueillis sur le dispositif sur l'ensemble de l'année,
- 5 ménages sont sortis durant l'année.

Répartition des demandes parmi les personnes reçues en RDV :

	2015	2016	2017
Nombre d'appartements au 31 12	10	12	13*
Nombre de ménages** au 01 01	14	17	19
Nombre d'entrée	7	7	9
Nombre de sortie	4	5	4
Nombre de ménages au 31 12	17	19	24

* 11 appartements écoles, 1 lieu de vie en logement foyer PA et un appartement de l'UMIJ

** par ménage on entend couple avec ou sans enfant

LE RONDEAU, SITE D'HÉBERGEMENT

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 admis suite à la fermeture de squats ou campements sur la ville,
- 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 campement).

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 130 personnes.

	2015	2016	2017
Ménages	26	19	19
Dont 115	23	6	9
Total personnes	-	132	112
Adultes/Mineurs	-	48/89	39/73
Hommes/Femmes	-	21/22	18/21

Un travail de prospectives et de recherche de financements complémentaires reste une priorité pour pouvoir envisager une pérennisation du site.

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 2017, 1482 personnes ont une élection de domicile active au CCAS contre 1283 en 2016.

Depuis le mois de juin, suite à la mise en place du plan départemental de la domiciliation initié par l'Etat, le CCAS applique les nouvelles directives sur l'accès des publics à la domiciliation. Ceci provoque un élargissement des conditions de demandes. Les RDV sont maintenant effectués au siège du CCAS par le service ASSPR et ex SIA.

Election de domicile

	2015	2016	2017
Boîtes aux lettres actives au 1er janvier	1275	1283	1446
Boîtes aux lettres actives au 31 décembre	1283	1446	1482
Nombre de renouvellement d'élection de domicile	467	498	512
Nouvelles demandes d'élection de domicile	924	867	1072
Fin de la domiciliation	916	704	1198
Nombre de refus au 31 décembre	29	NR	-

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

La mise en place des nouvelles procédures va nous amener à nous interroger sur le rôle et la place de l'accueil dans le futur bâtiment Claudel.

3.

POLITIQUE D'ACTION SOCIALE PETITE ENFANCE

*DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE
PETITE ENFANCE*

- 1 Pôle Accueil Petite Enfance
- 28 Établissements d'Accueil du Jeune Enfant : capacité d'accueil 1 278 places ; 992 enfants admis en 2017; 3 322 enfants différents ont été présents sur la même année dans les EAJE
- 6 Relais Assistantes Maternelles : capacité 2 168 places pour 651 assistantes maternelles indépendantes en activité

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

Activité du Pôle Accueil Petite Enfance, analyse 2017

Information et accueil du public

- 2727 Rendez-vous
- 1637 Inscriptions
- 4810 Appels téléphoniques
- 337 familles ont participé à 20 séances d'informations collectives. Les informations collectives sont organisées les lundis en partenariat avec les RAM du CCAS.
- Attribution des places : 992 admissions en EAJE au titre de l'accueil régulier pour 1369 propositions.

Répartition selon les critères d'admission

	2015	2016	2017
Admissions totales	1011	917	992

Répartition selon les critères d'admission


	2015	2016	2017
Priorité 1: handicap et maladie chronique et Protection de l'enfance	6%	6%	7%
Priorité 2: revenus (UC<1056)	28%	16%	18%
P1 + P2	34%	22%	25%
Priorité 3: Fratrie, jumeaux et autre (places conventionnées depuis 2014)	8%	7%	8%
Ancienneté	58%	70%	67%

Admissions globales (priorité 2 et ancienneté) sous le seuil de bas revenus

	2015	2016	2017
Admission sous le seuil de bas revenus	45%	40%	41%

Répartition des attributions en accès prioritaires, selon les motifs

Motifs d'accès prioritaire	2017	2016	2015
Protection de l'enfance	2%	3%	3%
Parent porteur de handicap	15%	14%	10%
Enfant porteur de handicap	3%	2%	2%
Revenus	53%	58%	67%
Parents mineurs	1%	-	-
Fratrie Jumeaux	25%	23%	18%
Total	100%	100%	100%

 Le nombre de familles admises en accueil régulier avec des minimas sociaux diminue dans chacun des secteurs de la ville mis à part dans le secteur 5 qui enregistre une forte hausse (+11 pts)
 Les familles vivant en dessous du seuil de bas revenus ont un revenu moyen en hausse (+2%), excepté dans le secteur 5.

ANALYSE COMPAREE DES TAUX D'OCCUPATION DES EAJE

Taux d'occupation dans les EAJE

Taux d'occupation 2016-2017 / A2 :033

Taux d'occupation 2016/2017 heures réalisées - heures facturées														
Equipements	Capacité théorique en heures 2016	Capacité théorique en heures 2017	Nombre d'heures Facturées 2016	Nombre d'heures Facturées 2017	Taux d'occupation n Facturés 2016	Taux d'occupation n Facturés 2017	Nombre d'heures réalisées 2016	Nombre d'heures réalisées 2017	Taux d'occupation n Réalisés 2016	Taux d'occupation n Réalisés 2017	Ecart Facturés/Réalisés en Heures 2016	Ecart Facturés/Réalisés en Heures 2017	Taux de facturation en % 2016	Taux de facturation en % 2017
Abbaye	40 050	39 510	32 657	32 822	81,54%	83,07%	29 005	29 372	72,42%	74,34%	3652	3450	112,50%	111,75%
André Abry	36 126	35 316	29 005	27 695	80,29%	78,42%	26 098	25 975	72,24%	73,55%	2907	1720	111,14%	106,62%
Chapi Chapo	51 729	54 438	45 466	45 444	87,89%	83,48%	38 762	40 120	74,93%	73,70%	6704	5324	117,30%	113,27%
Genêts	56 500	55 750	45 986	44 700	81,39%	80,18%	38 719	39 862	68,53%	71,50%	7288	4838	118,77%	112,14%
Bizanet	70 538	70 224	58 822	57 023	83,39%	81,20%	53 571	54 369	75,95%	77,42%	5251	2654	109,80%	104,88%
Frénes	94 500	93 240	72 112	68 027	76,31%	72,96%	61 717	58 748	65,31%	63,01%	10395	9279	116,84%	115,79%
Villeneuve	168 578	152 880	124 505	127 879	73,88%	83,65%	106 657	110 398	63,27%	72,21%	17849	17482	116,73%	115,84%
Vieux Temple	168 588	170 478	138 054	135 433	81,89%	79,44%	123 093	126 605	73,01%	74,26%	14961	8829	112,15%	106,97%
New York	168 966	169 344	133 191	133 791	78,83%	79,01%	117 513	119 932	69,55%	70,82%	15679	13859	113,34%	111,56%
Anatole France	237 300	235 725	169 516	167 046	71,44%	70,86%	150 150	154 423	63,27%	65,51%	19367	12623	112,90%	108,17%
Marie Curie	163 375	161 564	114 144	118 502	69,87%	73,35%	100 554	110 752	61,55%	68,55%	13590	7750	113,52%	107,00%
Malherbe	154 245	166 530	122 080	123 553	79,15%	74,19%	101 737	119 683	65,96%	71,87%	20343	3870	120,00%	103,23%
Voie Lactée	70 718	70 245	57 221	57 265	80,91%	81,52%	50 960	50 809	72,06%	72,33%	6281	6456	112,29%	112,71%
Goëlette	66 600	66 900	55 825	54 238	83,82%	81,07%	48 320	49 592	72,55%	74,13%	7506	4647	115,53%	109,37%
Armand	71 700	66 750	53 434	54 101	74,52%	81,05%	48 523	50 830	67,87%	76,15%	4912	3271	110,12%	106,44%
Eisée Chatin	90 000	90 000	73 943	69 319	82,16%	77,02%	62 961	62 484	69,96%	69,43%	10983	6835	117,44%	110,94%
Chrysalide	142 380	140 490	118 717	113 693	83,38%	80,93%	106 414	106 291	74,74%	75,68%	12303	7403	111,56%	106,96%
Ilot Marmots	94 500	94 920	67 348	66 970	71,27%	70,55%	61 660	63 707	65,25%	67,12%	5688	3263	109,22%	105,12%
Eaux Claires	39 900	39 400	33 772	32 725	84,64%	83,06%	31 578	32 794	79,14%	83,23%	2194	-69	106,95%	99,79%
Mutualité	42 370	42 370	34 102	34 373	80,49%	81,12%	30 419	31 596	71,79%	74,57%	3683	2777	112,11%	108,79%
Ribambelle	52 844	52 488	42 396	41 763	80,23%	79,57%	36 327	37 969	68,74%	72,34%	6070	3794	116,71%	109,99%
Jardin de Ville	94 920	93 030	77 807	77 433	81,97%	83,23%	67 375	68 738	70,98%	73,89%	10432	8696	115,48%	112,65%
Castors	155 250	153 870	120 710	104 993	77,75%	68,23%	112 428	99 682	72,42%	64,78%	8282	5312	107,37%	105,33%
Vigny Musset	155 925	155 925	110 523	113 821	70,88%	73,00%	99 240	104 678	63,85%	67,13%	11283	9143	111,37%	108,73%
St Bruno	142 695	142 065	119 779	112 938	83,94%	79,50%	104 688	101 649	73,36%	71,55%	15092	11289	114,42%	111,11%
Abbé Grégoire	98 777	8 286	63 535	5 716	64,32%	69,98%	55 730	5 191	56,42%	62,64%	7808	526	114,01%	110,12%
Charrel	0	115 507	0	63 976		55,39%	0	56 084		48,55%	0	7892	#DIV/0!	114,07%
3 Pôm	142 380	142 380	93 277	97 662	65,51%	68,59%	81 741	90 486	57,41%	63,55%	11538	7176	114,11%	107,93%
Mille Pattes	59 265	59 400	47 207	38 983	79,65%	65,63%	41 035	35 111	69,24%	59,11%	6172	3873	115,04%	111,03%
TOTAL	2 930 719	2 939 025	2 255 129	2 221 875	76,95%	75,60%	1 986 967	2 037 922	67,80%	69,34%	268 162	183953	113,50%	109,03%

A retenir

Le nombre d'heures facturées subit une légère baisse de - 1,47 % soit 33 254 heures en moins. Cela est dû principalement à la fermeture des EAJE pour une journée lors des rencontres socioéducatives du 10 mai 2017 (- 10 340 heures).

Par contre, le nombre d'heures réalisées, c'est-à-dire de présences des enfants, a progressé de 50 956 heures soit + 2,56 %. La fréquentation de nos EAJE s'est donc accrue en 2017.

L'évolution des taux de facturation (heures facturées / heures réalisées) est très positive. Ils sont passés en moyenne en 2016 de 113,50 % à 109,03 % en 2017. Ces taux doivent être inférieurs à 107 % afin d'avoir la participation PSU par heure facturée de la CAF la plus avantageuse (soit 5,52 €). Dix EAJE ont atteint ce taux en 2017 permettant une optimisation de nos recettes.

Éléments de couts et synthese des éléments financiers

Évolution du coût et source de financement :

Coût moyen par place agréée et
source de financement

Coût moyen par place agréée et évolution financement 2015 / 2017			
Financeurs	2017	2016	2015
Ville	4 095€	5 006€	5 464€
CAF PSU	6 817€	6 483€	6 292€
Usagers	2 177€	2 192€	2 246€
CAF Contrat enfance	2 165€	1 617€	1 628€
Autres recettes	523€	510€	468€
CGI	64€	67€	-
Total hors frais de siège	15 841€	15 875€	16 098€
Frais de siège	2 794€	2 241€	2 282€
Total général	18 635€	18 116€	18 380€

A retenir

43

Le coût moyen par place agréée (hors frais de siège) baisse régulièrement depuis 2014. La baisse en 2017 est de 0,21 % soit - 34 €. Il est à noter que 6 places supplémentaires ont été ouvertes en février 2017, à l'EAJE Charrel.

Les recettes ont connu deux progressions :

- les recettes du Contrat Enfance Jeunesse. La CAF a modifié le paiement de l'acompte de l'année en cours qui est passé de 30 % à 70 % engendrant une recette de 795 284 €. -
- Les recettes de la Prestation de Service Unique. L'abaissement des taux de facturation (heure facturée / heure réalisée) en dessous de 107 % pour 10 EAJE a permis une recette supplémentaire de 330 000 €.

Le forfait brut CAF payé pour chaque heure facturée a augmenté, en moyenne de 2,95 %. La participation de la ville a baissé de 911 € par place agréée soit - 18,20 %.

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 2017, 748 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.

À noter : Le 1er septembre 2018, création du RAM Capuche. - Les statistiques fin décembre 2017 correspondent aux RAMS remaniés. - Les secteurs ne sont pas à l'identique en décembre 2016.

Activité des Relais Assistantes Maternelles au 31/12/2017

Relais Assistantes Maternelles	Nombre d'ass. mat agréées en activité	Capacité d'accueil totale	Nombre de places d'accueil occupées en TC	Nombre de places d'accueil en TC disponibles	Nombre de places occupées en périscolaire	Nombre de places d'accueil disponibles en périscolaire	Nombre total de places occupées 31/12/2016	Nombre total de places occupées 31/12/2017	Nombre total de places disponibles 31/12/2016	Nombre total de places disponibles 31/12/2017
Prémol	169	585	323	186	37	39	245	360	208	225
Vieux Temple	112	369	249	74	41	5	442	290	141	79
Chorier-Berriat	120	405	250	98	42	15	428	292	75	113
Bajatière	126	359	184	110	40	25	252	224	159	135
Eaux-Clares	117	390	197	134	47	12	214	244	93	146
Capuche	104	331	203	82	37	9	-	240	-	91
Total accueil assistantes maternelles indépendantes	748	2439	1406	684	244	105	1581	1650	676	789

Focus sur...

Les rencontres socio-éducatives

Le 10 mai 2017, la Ville de Grenoble et son CCAS, en partenariat avec la Ville de Saint-Martin-d'Hères, la CAF et de nombreux partenaires associatifs ont organisé, les Rencontres socio-éducatives.

Ces rencontres étaient consacrées à l'accueil des jeunes enfants, plus particulièrement au repérage, à l'accompagnement et à l'accueil des enfants à besoins spécifiques (handicap non visible, risque autistique...).

La journée dédiée aux professionnels de la petite enfance (ATSEM, crèches CCAS et associatives, LAEP, assistantes maternelles...) a réuni plus de 700 participants qui ont partagé expériences, bonnes pratiques et questionnements à travers les ateliers, les plénières organisés ainsi qu'un espace d'interconnaissance, d'échange et de débat entre professionnels de la petite enfance.

En 2017, 21 EAJE sur les 28 ont accueilli 61 enfants en situation de handicap ou porteur de maladie chronique (contre 47 en 2016). En plus de ces enfants, 121 enfants présentent une problématique identifiée avec ou sans diagnostic, caractérisée par des difficultés psychologiques, des troubles ou des retards nécessitant un accompagnement spécifique. 35 enfants avaient bénéficié d'une priorité liée au handicap à l'entrée.

4. Les personnes âgées

4.1 L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SOUTIEN A 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

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 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.

SERVICE SOCIAL PERSONNES AGÉES ET AIDE SOCIALE LÉGALE (SSPA-ASL)

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

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

- instruction médico-sociale des allocations personnalisées d'autonomie (APA), mise en oeuvre 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.

Personnes suivies ⁽¹⁾

⁽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.

Les personnes suivies par le service social	2015	2016	2017
Nombre	5057	4916	4803

Le nombre de personnes suivies par le service enregistre un léger ralentissement. Ce ralentissement concerne uniquement le nombre de personnes accompagnées au titre d'un suivi social. En effet, le nombre de bénéficiaires APA au 31 décembre progresse (+1.5%). Cette tendance s'observait déjà l'an passé.

Répartition des personnes suivies par sexe

	2015	2016	2017
Hommes	29,27%	30,70%	30,60%
Femmes	70,73%	69,30%	69,40%

Cette tendance est conforme à la structure démographique de Grenoble qui enregistre une plus forte représentation des femmes dans l'avancée en âge : les femmes représentent 65% des personnes de plus 75 ans (alors qu'elles représentent 51% de la population globale tous âges confondus)

Tranches d'âge des personnes suivies

La part des +75 ans, toujours très prégnante tend à se stabiliser. Elle correspond aux périmètres d'intervention du service (centrée sur l'accompagnement social global pour les + 75ans – accompagnement dans la perte d'autonomie à partir de 60 ans).

« 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.

Tranches d'âge des personnes suivies	2015	2016	2017
60 à 75 ans	17,79%	17,94%	17,61
+ de 75 ans	82,20%	82,06%	82,39%

Malgré le ralentissement du nombre global de personnes accompagnées par le service, le nombre de demandes traitées progresse. L'hypothèse d'une complexification des situations sociales (cumul de problématiques) peut être avancée ainsi que celle d'une sollicitation plus fréquente du service social liée au désengagement de certaines institutions dans l'accompagnement de leurs usagers aux démarches administratives. Enfin, on peut se demander si la dématérialisation de l'accès aux droits ne contraint pas un certain nombre de personnes à demander de l'aide.

Les types de demandes

	2015		2016		2017	
Accès aux droits (accompagnement administratif)	3895	14,80%	4637	16,56%	8268	28,42%
Soutien à domicile (mise en place des services)	12 673	47,80%	13 719	48,98%	11 785	40,51%
Aides financières	1706	6,50%	1747	6,24%	1541	5,30%
Logement	1068	4%	1144	4,08%	1181	4,06%
Hébergement en structure	3098	11,60%	2670	9,53%	2124	7,30%
Santé et soins	2301	8,70%	2397	8,56%	2322	7,98%
Protection de la personne	832	3,10%	793	2,83%	912	3,13%
Relations familiales et aide aux aidants	476	1,80%	444	1,59%	510	1,75%
Vie sociale et culturelle	422	1,60%	457	1,63%	449	1,54%
Total des demandes	26 491	100%	28 008	100%	29 092	100%

Une forte augmentation des sollicitations au titre de l'accès aux droits s'observe et étaye l'hypothèse précédente.

Il est à noter également que la Ville de Grenoble a mis en place une campagne de sensibilisation sur le non recours, ce qui peut avoir contribué à augmenter le nombre de demandes auprès du SSPA.

La diminution de demandes liées à l'hébergement en structure peut s'expliquer par la dématérialisation du dossier d'entrée en EHPAD (Cette démarche est plus facile lorsque les personnes ont des enfants qui peuvent les effectuer à distance, plus difficile lorsque les personnes sont isolées).

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

Les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA)	2015	2016	2017
Nombre de bénéficiaires APA au 31/12 de chaque année (après arrêté du Département)	1898	1897	1924

Répartition de la dépendance des bénéficiaires APA au 31/12/2017 (Nb personnes suivies):

	Niveau 1		Niveau 2		Niveau 3		Niveau 4	
2015	47	2,50%	375	19,80%	448	23,70%	1028	54%
2016	53	2,79%	390	20,56%	467	24,62%	987	52,03%
2017	46	2,30%	391	20,30%	458	23,80%	1029	53,40%

Sources : LOGICLIC

Les bénéficiaires de l'aide sociale légale

PA/PH	Total général	Personnes âgées				Personnes handicapées			
		Hébergement	Aide ménagère	Repas	Total	Hébergement	Aide ménagère	Repas	Total
Années									
2015	479	227	51	34	312	133	27	7	167
2016	447	202	48	26	276	140	25	6	171
2017	424	206	35	33	274	114	31	5	150

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.

35 appels ont été reçus en 2017 : 33 ont été reçus par le SSPA pendant la semaine entre 9h et 17h et 1 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. 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

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.

Au 01/01/2017, 644 personnes sont inscrites sur le registre communal dont 546 connues par le SSPA et 195 en APA.

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 :

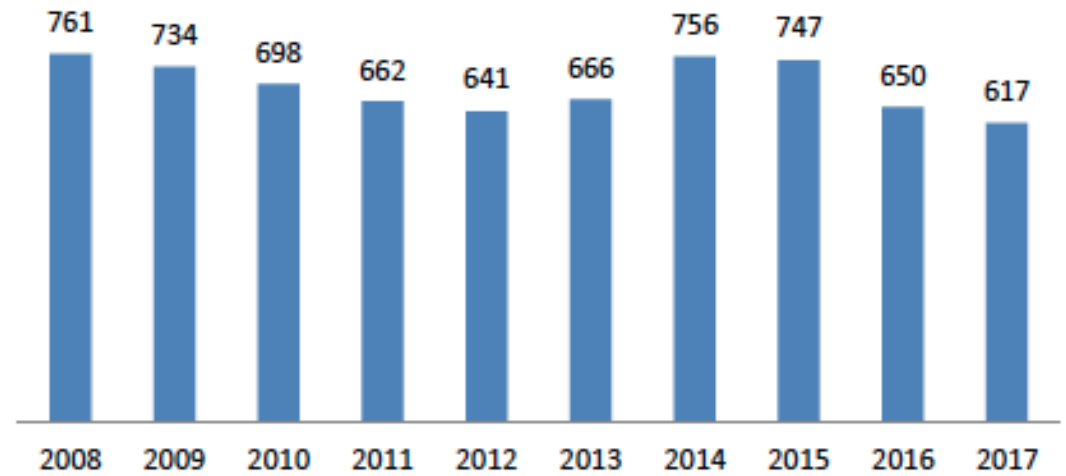
- retraités de plus de 60 ans en situation de fragilité,
- à titre dérogatoire, personnes de moins de 60 ans dans l'incapacité de préparer leurs repas, reconnues par la CARSAT ou par la CDAPH.

Nombre de repas livrés

2015	2016	2017	ECART 2017/2016
149 413	140 042	1924	-2%

Sur les 617 usagers, 376 sont livrés chaque jour. 39% des repas livrés sont livrés aux personnes les plus précaires. En 2017, 4 personnes ont eu 100 ans. La doyenne a 104 ans.

Evolution du nombre d'usagers



Qui sont les usagers de la RAD

	Usagers	Sexe		Couples	Centenaires	Moyenne d'âge
		Homme	Femme			
2015	747	245	502	56	6	82
2016	650	226	424	23	8	83
2017	617	402	215	37	-	83

35%

Psychologue situations complexes¹ à domicile

La psychologue intervient:

- En soutien et/ou complémentarité autour des problématiques individuelles des personnes suivies par les services « personnes âgées », envue 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 courtterme;
- En proposition d'actions collectives à partir des problématiques émergentes.

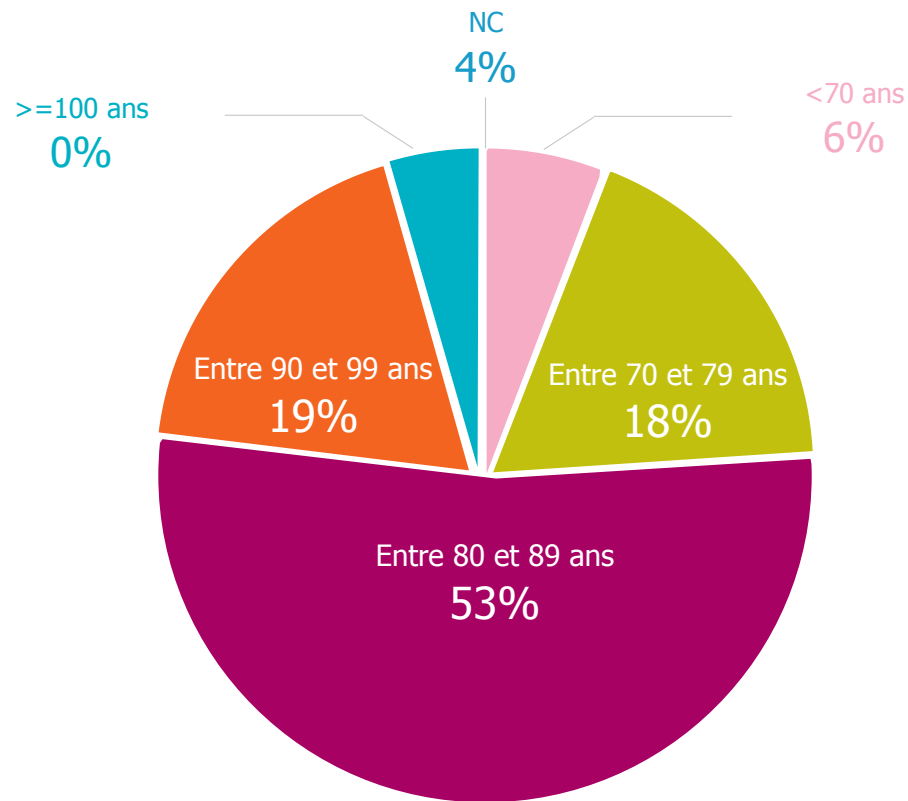
Autant que possible, les personnes sont reçues dans un équipement du CCAS, à proximité de leur domicile. Cela permet de sortir du domicile, pas toujours propice aux entretiens, et de s'engager différemment dans cet accompagnement (maintien de l'autonomie).

Sur l'année 2017, la psychologue a été sollicitée sur 220 situations (203 situations en 2016, 188 situations en 2015). Les personnes suivies sont toutes en lien avec une assistante sociale référente. La moyenne d'âge des personnes suivies est de 84 ans (idem en 2016). 80% sont des femmes et 20% sont des hommes (contre 76% de femmes et 24% d'hommes en 2016). La part des 90-99 ans continue à augmenter.

A noter une augmentation de la part des personnes dont l'âge est inférieur ou égal à 70 ans. (10% en 2017 et 6% en 2016). Les deux tiers étant des personnes dites aidées, à savoir ayant besoin de soins et d'aide dans les actes de la vie quotidienne. Ces personnes souffrent d'une affection longue durée, souvent d'une maladie neurodégénérative.

¹ Selon le pôle de coordination proximité santé de Grenoble «Est appelée situation complexe, toute situation humaine qui associe au moins 2 critères: un critère maladie-pathologie (pathologies chroniques, pathologies évolutives) et un critère de vulnérabilité, susceptible d'induire ou induisant une perte d'autonomie (critère psychologique, social, environnemental).

Répartition par âge



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. Concernant les proches, une place plus importante a été prise en 2017 par des enfants en demande de soutien dans l'accompagnement de leurs parents. Autant que possible, les proches sont reçus au bureau. Si non, du fait de l'activité ou de la distance géographique, ce(s) temps d'échanges peuvent être parfois menés par téléphone. A noter les 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. Ce changement peut avoir des répercussions dans l'accompagnement déjà existant ou en cours de construction. A noter les demandes de 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...) se confirment cette année.

4.2 L'ACCUEIL EN ETABLISSEMENT

CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR LES ALPINS

Nombre de journées réalisées dans les EHPAD

Activité	2016	2017
Capacité de places permanentes	24	24
Nombre théorique de journées	5 832	6 024
Nombre de journées budgétées	5 832	5 902
Nombre de journées d'hébergement réalisées	5 049	5 050
Taux d'occupation réel en %	86.57 %	85,56%

Le taux d'occupation est légèrement remonté cette année, stoppant la baisse qui s'était amorcée depuis 2014. Il reste cependant inférieur aux objectifs fixés. Cela est lié aux admissions de personnes plus âgées chez qui la maladie est plus avancée, entraînant des séjours plus courts, interrompus par des entrées en établissement (notamment les EHPAD), avec augmentation du turnover.

GMP et PATHOS : niveau de dépendance et besoin de soins

	2014	2015	2016	2017
Groupe Iso Ressources Moyen Pondéré (GMP)	634	628	624	622

Le GMP du Centre d'accueil de jour est de nouveau en augmentation, après une baisse continue depuis 2014 en lien avec la diminution de fréquentation. Les événements marquants de 2017

Les 40 ans du Centre d'accueil de jour.

Une réception a été organisée le 12 mai 2017 en présence du Maire de Grenoble et des élus, usagers, familles, partenaires et des professionnels qui ont participé à l'ouverture de l'établissement.

Ouvert en 1976, le Centre d'accueil de jour les Alpes faisait partie des 13 centres de jour expérimentaux pilotes en France.

En animation, le partenariat avec la Bibliothèque du Relais Lecture et Collectivité s'intensifie et se pérennise.

Les animations sont orientées vers l'expression du corps et les moments festifs de partage et de rencontres.

Une mise en oeuvre effective de la réorganisation par pôles

Avec l'appropriation de cette nouvelle organisation par les équipes, l'année 2017 a permis de produire un travail collectif autour des projets individuels d'accompagnement des personnes accueillies.

- Le pôle "animation" a été revalorisé : les thérapies non médicamenteuses ont été mises au coeur des projets d'accompagnement.
- Le pôle "soin" a confirmé l'infirmière référente dans sa mission de coordination.
- Le pôle "aidant" a pleinement rempli son rôle d'articulation entre les services du Centre d'accueil de jour et de la Maison des aidants.

Budget centre de jour et la maison des aidants	CA 2016	BP 2017 avec DM	CA 2017	Ecart de CA à BP
Recettes	631 111,48 €	758 344,34 €	691 231,47 €	8,85%
Dépenses	732 044,52 €	831 183,44 €	800 561,58 €	-2,03%
Résultat de l'exercice	-100 933,04 €	-72 839,10 €	-109 330,11 €	
Reprise des résultats antérieurs	-9 095,13 €	52 106,89 €	52 106,89 €	
Subvention Ville	44 168,00 €	149 554,51 €	106 093,00 €	
Résultat cumulé	- 47 669,91 €	20 732,21 €	57 223,22 €	

Les événements marquants de 2017

Une journée "Portes ouvertes" accueillant des professionnels et des aidants s'est déroulée le 6 octobre 2017. Un atelier ressources a été animé par l'association « Vers l'essentiel » et une représentation théâtrale a été donnée par la MC2.

Les liens avec le Centre d'accueil de jour Les Alpains ont été renforcés cette année suite à la réorganisation du Centre de jour en 2016 et dans un souci d'accompagnement global à la fois de l'aidant et de l'aidé.

- Des projets communs et transversaux entre les deux structures ont été développés.
- La psychologue coordinatrice de la Maison des Aidants est référente du pôle "aidant" du Centre d'accueil de jour et se réunit régulièrement avec les autres pôles afin d'échanger sur les situations partagées entre les deux structures.
- Les équipes de chaque structure peuvent désormais intervenir ponctuellement dans l'une ou l'autre selon les besoins.

La réunion de groupes de travail autour des plateformes d'accompagnement et de répit (PFAR) de la région Auvergne Rhône-Alpes a permis la réalisation d'outils et la production d'un séminaire de restitution régionale en juin 2017.

En 2017, 120 entretiens initiaux ont été réalisés par la psychologue. Ces entretiens se déroulent dans les 15 jours après le premier contact, la réactivité étant une priorité pour aller vers une orientation adaptée.

70 entretiens de soutien ont concerné 45 personnes.

Les activités de la Maison des Aidants en 2017

19 activités différentes ont été proposées en 2017 répartis :

- 4 ateliers de ressource pour les aidants.
- 4 ateliers de découverte pour le couple aidant/aidé.
- 3 activités autour de moment conviviaux*5 temps d'information.
- 3 sorties.

Les sources de connaissance du service

Les personnes accueillies ont eu connaissance de la structure par différentes voies. 20% d'entre eux ont été orientés par les partenaires professionnels du CCAS, et 20% par connaissances personnelles des aidants.

Les professions libérales de l'agglomération et le Conseil départemental sont une autre source d'orientation.

Un tiers des aidants connaissait déjà la structure en 2016.

L'origine géographique des personnes accueillies

33% des personnes fréquentant la Maison des Aidants sont Grenoblois et 44% viennent du territoire de l'agglomération.

17% viennent du département de l'Isère hors agglomération et 6% d'autres départements.

Les principaux évènements de 2017 en EHPAD Lucie Pellat

Ressources humaines

Durant l'année 2017, divers changements au niveau du personnel ont eu lieu, notamment le départ de la directrice et de deux IDEC. Ces départs ont été lourds de conséquence sur l'organisation et la dynamique de l'EHPAD. En décembre 2017, la direction s'est renouvelée avec l'arrivée d'un nouveau directeur et d'une nouvelle infirmière coordinatrice.

Animations

L'animatrice, présente depuis de nombreuses années a quitté l'établissement en décembre 2017.

Son remplacement par 2 personnes, dont une en formation, a permis de reposer la question de l'animation comme un soin à part entière.

La mise en place d'une commission animation dont les membres sont partagés entre les résidents et le personnel va permettre une redynamisation du projet d'animation et la prise en compte des besoins et envies des résidents.

Le taux d'occupation est en légère baisse (92,60% en 2017 contre 95,87% en 2016). Cette diminution peut s'expliquer par plusieurs facteurs comme l'absence de direction, de médecin coordonnateur, une perte d'autonomie des résidents (augmentant le GMP) et de demandes d'entrées caractérisées par des GIR trop élevé et des troubles cognitifs.

Activité	2013	2014	2015	2016	2017
Capacité autorisée	79	79	79	79	79
Nombre théorique de journées	28 835	28 835	28 835	28 914	28 835
Nombre de journées budgétées	27 872	28 528	28 528	27 468	27 393
Nombre de journées d'hébergement réalisées	27 880	27 691	27 243	27 719	26 694
Taux d'occupation réel en %	96,69	96,03	96,41	95,87	92,60
Écart budgété / réalisé	+8	-837	-1015	+251	-699

Le niveau de GMP est en légère hausse depuis 2015, tout en restant dans les attentes des financeurs :

	2015	2016	2017
GIR Moyen Pondéré (GMP)	577	629	608

Les principaux évènements de 2017 en EHPAD Saint-Bruno

Animation : complexité entre personnes autonomes et dépendantes

Une animatrice intervient à mi-temps sur des activités régulières et d'autres temporaires. Les animations régulières concernent des activités cognitives (atelier mémoire, jeux de lettres), des activités extérieures (sortie au parc), des activités manuelles et sensorielles (atelier dessin, prestation musicale..) et des activités corporelles (gymnastique douce, atelier équilibre...). Des animations temporaires en ateliers collectifs pour « prendre soin de soi » ont eu lieu ainsi qu'une enquête en direction des résidents, pour recueillir leurs envies et besoins en animation.

En 2018, les perspectives sont de développer des partenariats avec les ressources du quartier, réfléchir à l'intervention de bénévoles. Par ailleurs l'écriture du projet d'établissement va permettre de mettre à jour un nouveau projet d'animation.

Le taux d'occupation a très légèrement diminué (-0.30 points)

Activité	2013	2014	2015	2016	2017
Capacité autorisée	76	76	76	76	76
Nombre théorique de journées	27 740	27 740	27 740	27 375	27 375
Nombre de journées budgétées	27 001	27 268	27 269	27 268	26 910
Nombre de journées d'hébergement réalisées	27 456	27 230	26 495	27 719	26 412
Taux d'occupation réel en %	98,98	98,16	96,92	96,78	96,48
Écart budgété / réalisé	+ 455	- 38	-383	-773	- 498

L'organisation des soins et de l'accompagnement

Depuis octobre 2016, il n'a pas été possible de recruter de médecin coordinateur. Cela impacte l'organisation sur plusieurs points :

- L'étude des dossiers d'entrée
- L'évaluation du taux de dépendance des résidents
- La formalisation des protocoles de soins
- L'accompagnement de l'équipe soignante
- Le partenariat avec l'hôpital.

L'infirmière coordinatrice a quitté ses fonctions le 30 juin 2017 et a été remplacée dès le 1er juillet 2017.

On note, également, le non renouvellement de 4 personnes en Contrat d'Accès à l'Emploi suite aux décisions du gouvernement de ne pas renouveler ce dispositif.

Le niveau de GMP est en légère baisse par rapport à 2016:

	2015	2016	2017
GIR Moyen Pondéré (GMP)	479	463	455

Les principaux évènements de 2017 en EHPAD Delphinelles et Narvik

Les animations : un renforcement des propositions d'activités collectives

Depuis le 1er janvier 2017, le CCAS a choisi de créer un poste d'animation mutualisé entre l'EHPAD Les Delphinelles et Narvik. Un premier programme d'animation a été mis en place, avec des intervenants extérieurs, l'organisation de deux temps forts annuels avec les familles, des activités quotidiennes, etc. L'enjeu sera désormais de développer des partenariats de proximité.

L'organisation des soins et de l'accompagnement

Cette année, les équipes de soins des EHPAD ont été particulièrement mobilisées sur :

- La réalisation de la coupe Pathos en vue de la préparation du CPOM. Cet exercice a notamment permis aux soignants de se forger une plus grande habitude d'utilisation du logiciel NETSOINS.
- La poursuite du travail collaboratif avec le RIPIN a permis la mise aux normes des protocoles de soins pour les aides-soignant.es ainsi que la réactualisation des pratiques en matière d'hygiène et d'entretien des locaux.
- Les Projets d'Accompagnement Personnalisé (PAP) ont été réactualisés régulièrement au cours de l'année. L'IDEC planifie et organise les rencontres qui mobilisent le soignant référent du résident, le médecin coordonnateur et la psychologue.

EHPAD LES DELPHINELLES

Le taux d'occupation est en légère baisse (97,7% en 2017 contre 99% en 2016).

En 2017, l'établissement enregistre 177 jours d'hospitalisation contre 60 jours en 2016

Activité	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Capacité autorisée	25	25	25	25	25	25
Nombre théorique de journées	9150	9125	9125	9125	9125	9125
Nombre de journées budgétées	8851	8897	8970	8970	9049	9034
Nombre de journées d'hébergement réalisées	9100	8962	9033	9038	9059	8920
Taux d'occupation réel en %	99,45	98,21	98,99	99,05	99,01	97,70
Écart budgété / réalisé	+249	+65	+63	+68	+10	-114

Le niveau de GMP est en légère baisse :

	2014	2015	2016	2017
GIR Moyen Pondéré (GMP)	788	755	788	778

Résidences autonomie (EHPA)

Une année marquée par la fermeture de Notre-Dame

L'année a été marquée par la fermeture de la résidence Notre-Dame actée en date du 31 décembre 2017. Tout au long de l'année, l'équipe de la résidence a accompagné les personnes dans leur choix de relogement en fonction de leur niveau d'autonomie et situation sociale et a organisé les déménagements successifs. La fermeture a également demandé un investissement particulier sur l'accompagnement au reclassement des agents de l'équipe de la résidence.

Un léger recul du taux d'occupation global :

Un léger recul du taux d'occupation global		
2015	2016	2017
89,83%	92,34%	88,80%

Le taux d'occupation des résidences autonomie enregistre un léger recul. Plusieurs éléments d'explication sont identifiés :

- Après plusieurs années de stabilité et de vieillissement global de la structure, la résidence Les Alpins a enregistré plusieurs décès et départs en EHPAD en 2017. Néanmoins, son taux d'occupation est de plus de 94% et l'attractivité de la structure reste forte, notamment pour les personnes âgées vivant dans le quartier.
- Les réfections d'appartements de la résidence Saint-Laurent ont permis le développement de sa capacité théorique. Cependant, les entrées ont été bloquées tout au long de l'année afin de réserver ces appartements aux résidents de Notre-Dame, ce qui a limité la progression du taux d'occupation.
- Le taux d'occupation de la résidence du Lac reste relativement stable. Trois appartements ont également été réservés pour accueillir des résidents de Notre-Dame.

A l'inverse, le taux d'occupation de la résidence Montesquieu est en nette progression, passant de 90,5% à un peu plus de 93% en 2017. L'attractivité de la structure se confirme, et le travail de construction d'un réseau de partenaires autour de l'accueil en hébergement temporaire lui permet de réduire fortement les temps de vacance entre ces accueils.

Une année marquée par la fermeture de Notre-Dame Une mobilisation autour de l'amélioration continue de la qualité de l'offre tant au niveau du bâti que du service rendu

Au niveau du bâti

La résidence Saint-Laurent a fait l'objet de plusieurs choix de relogement de la part des résidents de Notre-Dame, entraînant la réfection totale de 9 appartements et la création de 2 nouveaux appartements. Le projet de réhabilitation de la résidence, en lien avec Actis, a également avancé cette année avec la précision du cahier des charges, la sollicitation de financements et la réalisation de consultations d'entreprises. Les travaux ont démarré début 2018. Ils visent à permettre l'exploitation de la structure à long terme: amélioration thermique, amélioration du confort et du bien-être, mise aux normes électriques, amélioration de l'accessibilité, etc.

Concernant les autres résidences :

- Les travaux de rénovation et d'agrandissement du rez-de-chaussée ainsi que du réaménagement de la mezzanine de la résidence du Lac ont été livrés au 1er trimestre 2017 (cf.Repères 2016 pour le détail des travaux réalisés).
- Le projet de rénovation de la résidence Les Alpains (changement des menuiseries, réalisation d'une deuxième salle de bain d'étage PMR, embellissement des espaces communs du rez-de-chaussée) doit être précisé et réévalué courant 2018.
- La résidence Montesquieu a bénéficié d'un état des lieux réalisé par PREVI2S (PREvention-Incendie-Solution-Sécurité) permettant d'établir des préconisations pour assurer la mise en sécurité du bâtiment, programmée pour fin 2018.

Au niveau du service rendu

Un travail d'envergure a été mené cette année sur l'élaboration du projet d'établissement des 4 résidences autonomie, avec la tenue de 27 groupes de travail qui ont rassemblé les professionnels ainsi que des résidents volontaires. La méthodologie utilisée a permis de rendre compte de l'existant mais également d'identifier plusieurs leviers de progrès. Dans le cadre de cette démarche, les directeurs de structure, accompagnés du Centre de Prévention des Alpes, ont travaillé collectivement sur la question des parcours en résidence autonomie.

Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement ont été mis à jour de façon à intégrer les nouvelles dispositions législatives. Les documents ont été présentés au CVS de chaque structure, validés par le CA du CCAS puis remis aux résidents pour signature.

Un accueil de personnes majoritairement autonomes mais aux fragilités multiples

Les résidences autonomie du CCAS accueillent un public conforme à leurs missions et aux moyens qui leur sont dévolus (GMP qui reste inférieur

à 300). Néanmoins, certaines situations peuvent mettre ponctuellement en difficulté les équipes du fait d'une dégradation marquée de l'état de santé et de l'autonomie.

Au cours de l'année, un travail sur la notion de parcours en résidences autonomie a été réalisé associant les directeurs des 5 structures, mettant en lumière les atouts et limites des structures et les conditions de réussite à l'accueil de personnes en GIR 4 au moment de l'entrée, à l'accompagnement de la fin de vie et à l'orientation en EHPAD. Plusieurs préconisations et leviers d'amélioration ont été identifiés et intégrés au projet d'établissement.

De manière générale, le GMP des structures reste globalement stable cette année, avec des variations essentiellement dues à des facteurs conjoncturels. Toutefois, on note une part de GIR 4 en augmentation sous l'effet de deux tendances :

- le vieillissement des résidents entrés en GIR 5 ou 6,
- l'entrée plus fréquente de personnes en GIR 4, suite aux décrets d'application de la loi du 28 décembre 2015 d'Adaptation de la société au vieillissement.

	2015	2016	2017
GMP Moyen annuel Les Alps	264,6	246,3	265,1
GMP Moyen annuel Le Lac	223,125	259,38	211,53
GMP Moyen annuel Montesquieu	239,62	266,25	269,81
GMP Moyen annuel Saint-Laurent	155,42	216,73	165,37

Outre l'appréciation du niveau de dépendance par le GIR, une observation complémentaire des fragilités des résidents a été mise en place. Permettant d'apprécier leur diversité et donc le travail d'accompagnement réalisé par l'équipe pluridisciplinaire des structures.

Fragilités	Nombre de personnes
Personnes âgées bénéficiant d'un suivi psychiatrique	32
Personnes âgées présentant des troubles du comportement liés à une pathologie ou d'origine non connue	62
Personnes âgées présentant des troubles addictifs pouvant impacter la vie en collectivité	16
Personnes ayant connu une vie à la rue	24
Personnes handicapées vieillissantes (avec parcours dans le champ du handicap avant 60 ans)	33
Personnes âgées en situation d'isolement (moins de 4 contacts privés par semaine)	55
Personnes dépourvues de protection juridique mais ayant besoin d'un étayage administratif	26
Personnes en GIR 5 ou 6 avec risque de glissement rapide en GIR 4	55

Les structures sont très hétérogènes en ce qui concerne le profil socioéconomique des résidents. Près de 4 résidents sur 10 sont bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement. Cette part enregistre une augmentation de 4 points entre 2016 et 2017, ce qui confirme le rôle social marqué des résidences autonomie du CCAS.

Part des résidents bénéficiant de l'aide sociale à l'hébergement		
	2016	2017
Les Alpins	19%	16%
Le Lac	40%	40%
Montesquieu	35%	39%
Saint-Laurent	65%	63%
Total	35,60%	39,70%

Si une plus forte présence de ce public est déjà notée depuis plusieurs années au sein des résidences Saint-Laurent et Le Lac, la part des résidents concernée s'est fortement accrue à Montesquieu, passant de 25% en 2015 à près de 40% en 2017. Cette augmentation s'explique par le profil des personnes accueillies en hébergement temporaire, dont une majorité est orientée par le service de médecine sociale du CHU.

On soulignera l'objectif fort de diversification des publics dans chaque résidence pour éviter les tendances à la spécialisation et ainsi permettre un « vivre ensemble » riche et varié.

Un dynamisme, une ouverture sur l'extérieur et un ancrage territorial qui se confirment

Les structures présentent une réelle utilité sociale pour les résidents et plus largement pour les personnes âgées du territoire sur lesquels elles sont implantées. Elles sont inscrites dans un réseau dynamique de partenaires : sur le volet médico-social, l'offre médicale et paramédicale libérale, les services d'accompagnement social, les acteurs de l'accompagnement à domicile, le Centre de prévention des Alpes et sur le volet de la cohésion sociale et de l'animation, les Pôles d'animation gérontologique et intergénérationnelle, les Maisons des habitants et le secteur associatif, participant de l'organisation de nombreuses animations et activités dans ou hors les murs des résidences.

Les animations visent à renforcer les liens sociaux des résidents, tout en prévenant de nombreuses formes de perte d'autonomie par la stimulation, la confiance, la créativité et l'estime de soi. Des activités sont communes à l'ensemble des structures : certaines sont organisées de manière hebdomadaire (chant, gymnastique douce, jeux de société et/ou de cartes, etc.), d'autres sont propres à chaque résidence et organisées plus ponctuellement (sorties, rencontres intergénérationnelles, petits déjeuners et goûters partagés à l'occasion de fêtes spécifiques, après-midis musicaux et thés dansants...).

Les Alpins en chiffres

Taux d'activité		
2015	2016	2017
98,22%	99,23%	94,60%

Montesquieu en chiffres

Taux d'activité		
2015	2016	2017
90,50%	90,48%	93,02%

Le Lac en chiffres

Taux d'activité		
2015	2016	2017
79,79%	86,77%	86,40%

Saint-Laurent en chiffres

Taux d'activité		
2015	2016	2017
81,96%	88,81%	82,96%

5. 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)
- Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA)

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile assure à domicile (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 sonEquipe Spécialisée Alzheimer,
- coordonner ses actions avec les partenaires du soutien à domicile.

Le SSIAD est organisé en 6 antennes dont les secteurs d'intervention sont identiques aux secteurs Ville. Chaque antenne est composée :

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

	2015	2016	2017	ECART 2017/2016
Capacité (places)	249	249	249	-
Nombres de journées	75 134	65 801	66 963	1162
Taux d'occupation	82,67%	72,40%	74,00%	2,21%
nombre de journée théorique du SSIAD : 90 885				

Activité SSIAD⁽¹⁾

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

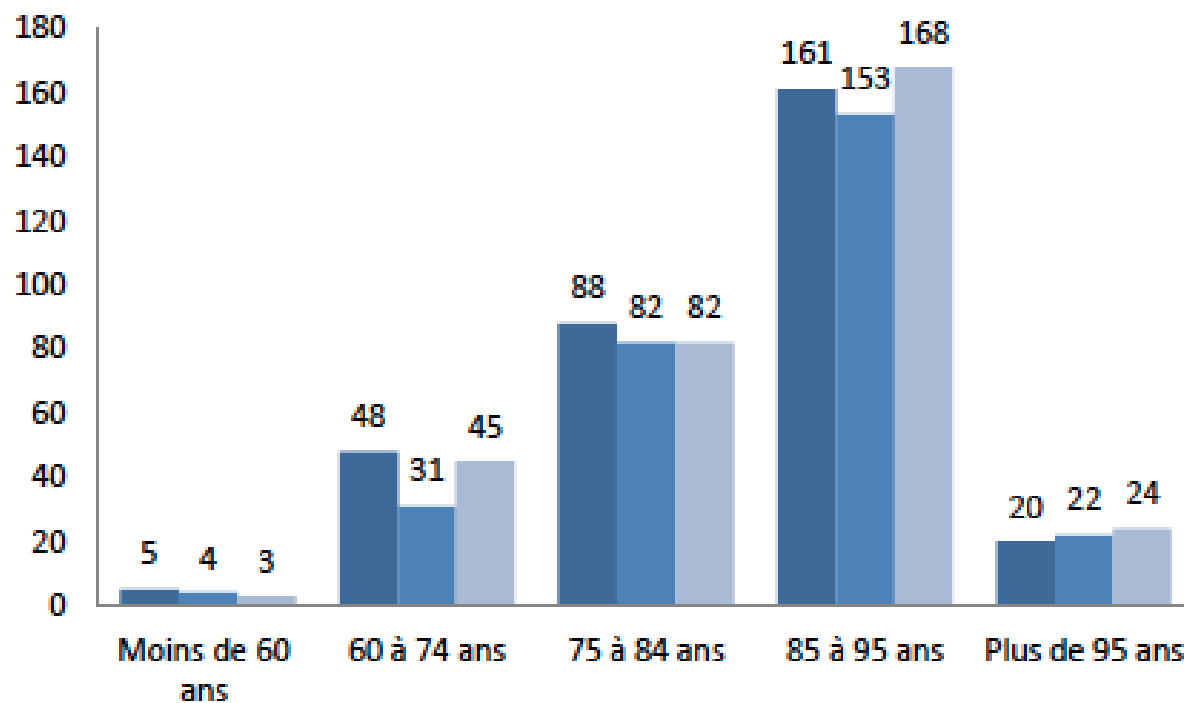
Sans altération du temps de soins disponible auprès des patients, le changement d'organisation (horaires de travail, mobilités internes provisoires, outils de pilotage fins,...) a permis au SSIAD de sortir de l'ornière financière. De plus, l'intégration des infirmiers dans le personnel du service en janvier 2017 suite à la fermeture du Centre de Soins Infirmiers a permis un saut qualitatif, le SSIAD maîtrisant en interne la totalité de ses prestations.

Mais cette ambitieuse réorganisation a été pour le SSIAD une opportunité pour réinterroger l'ensemble de ce qui le caractérise et pour se projeter sur l'avenir. Dans ce sens, un projet de service a été conduit avec le personnel en 2016 et 2017, et voté par le Conseil d'Administration du CCAS en septembre 2017.

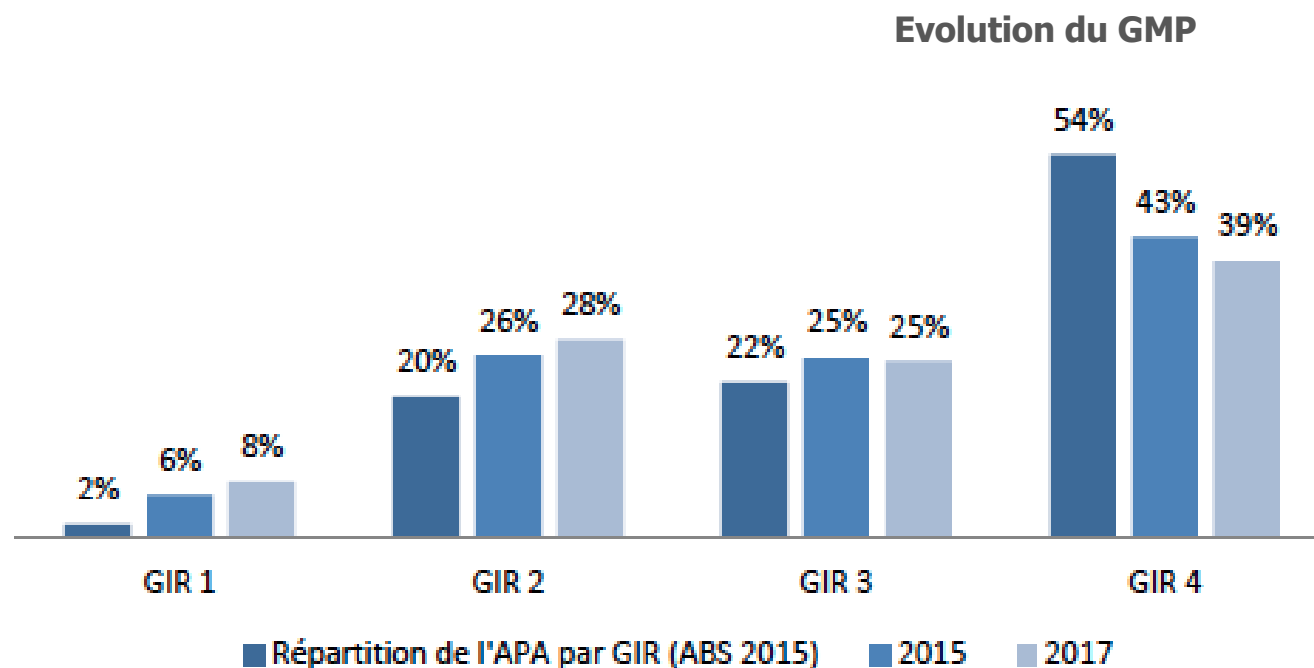
L'implication forte dans ces travaux et les modifications organisationnelles structurantes expliquent un taux d'activité réduit en 2016 et 2017.

Le SSIAD a accompagné 322 personnes en 2017 (292 en 2016, 322 en 2015).

Répartition du public accueilli par tranche d'âge



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



Les GIR reflètent le niveau de dépendance des patients (GIR 1 = très dépendant, GIR 4 = moyennement dépendant, sur une échelle allant jusqu'à 6).

Les GIR 2 et 3 ont augmenté leur représentativité en 2017, par comparaison aux GIR 1 ou 4. Le GMP (GIR Moyen Pondéré qui correspond à la moyenne de l'ensemble de la patientèle) est lui resté stable ou en très légère augmentation (voir ci-dessous).

L'ANTENNE «ÉQUIPE SPÉCIALISÉE ALZHEIMER» (ESA) DU SSIAD

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

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

L'ESA a accompagné 95 personnes en 2017 contre 76 en 2016 et 79 en 2015. Elles ont bénéficié de 1 002 séances de réhabilitation et de réadaptation à leur domicile, soit une douzaine de visites par personne échelonnées sur 3 mois.

En 2017, l'ESA a été impactée par la réorganisation du SSIAD. Afin d'améliorer la continuité des accompagnements, les séances de réhabilitation seront désormais assurées par 3 Assistantes de Soins en Gérontologie plutôt que 2 anciennement, chacune à mi-temps sur l'ESA avec complément du temps de travail au SSIAD classique. Une nouvelle chef de service a été nommée, et l'équipe a rejoint les locaux du SSIAD Vercors plus adaptés.

Cette nouvelle organisation devrait faciliter les passerelles entre l'ESA et le SSIAD classique, et devrait permettre d'augmenter le nombre de personnes accompagnées. Cela semble déjà le cas sur la deuxième partie de l'année, avec un nombre de patients supérieur à 2016 et 2015, ainsi que davantage de séances de réadaptation.

6 Les Ressources

6.1 SECRETARIAT GENERAL

En 2017,

Le Secrétariat Général a oeuvré, conformément aux missions lui étant dévolues, à la traduction opérationnelle des orientations politiques fixées par le Conseil d'Administration et déclinées au sein des documents stratégiques tels que le « Plan Stratégique 2015-2020 du CCAS » :

- En favorisant la stabilisation et la diffusion au sein de l'institution d'un cadre d'intervention global porteur entre autre des caractéristiques suivantes :
 - Le développement de réponses « positives » face aux contraintes budgétaires existantes dans une logique d'adaptation continue, via l'activation de leviers en termes d'innovation et en favorisant des

modes de faire agiles, créatifs et souples, traduits notamment à travers la conduite de projet;

- Des méthodes de travail qui favorisent la co-créativité et la co-construction, via une incitation à participation des agent-e-s dans la construction et la mise en oeuvre des projets mais également des usagers.
- En assistant la Direction Générale du CCAS dans son rôle de promotion, de suivi, et de valorisation de l'activité globale du CCAS ;
- En assurant le pilotage stratégique des Directions Ressources du CCAS sur les aspects Ressources Humaines, Finances, Administration Générale et Commande Publique, et des Affaires Techniques ;
- En participant à l'élaboration de la stratégie de programmation des instances de pilotage globales institutionnelles et en favorisant- en lien étroit avec la Direction Générale - la mise en cohérence de la « stratégie ressources » avec la « stratégie action sociale » ;
- En oeuvrant au pilotage/appui au pilotage des projets stratégiques et transversaux.

QUELQUES DÉMARCHES AYANT ÉTÉ CONDUITES SUR L'ANNÉE 2017:

- La poursuite du projet de relogement, à horizon 2020, d'un certain nombre de services du CCAS au sein d'un bâtiment acquis par la Ville de Grenoble en décembre 2015;
- La structuration d'une réflexion globale autour de l'accueil des usagers présentant des problématiques sociales, ayant permis d'interroger les caractéristiques et spécificités ainsi que les enjeux de transformation, puis fixer et accompagner des perspectives pluriannuelles d'évolution du rôle et missions des chargés d'accueil dans notamment l'accès aux droits des usagers, aux pratiques, aux postures mais également formats d'accueil;
- Le lancement de la démarche « vaguemestre, ambassadeur d'aqvt »
- L'accompagnement, en lien avec la Direction des Finances et de l'Administration Générale, de la mise en oeuvre des Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) conclus entre l'Agence Régionale de Santé (ARS) et les établissements sociaux et médico-sociaux du CCAS ;
- La mise en place d'une nouvelle méthode de répartition des frais de siège
- Le développement du contrôle interne à travers les revues techniques financières notamment
- La constitution de modèles économiques : LAM, EHPAD Flaubert
- La structuration des cycles stratégico budgétaires permettant de nourrir le débat d'orientation budgétaire.
- Le travail de mise en place d'un « pôle appui et méthode » piloté par le contrôleur de gestion au sein du secrétariat général.
- Le pilotage d'une expérimentation autour de l'inclusion d'un citoyen au sein du Conseil d'Administration du CCAS ;
- Le suivi de la mise en oeuvre des actions constitutives de la Convention Territoriale Globale (CTG) signée entre la Caf de l'Isère, la Ville de Grenoble et le CCAS le 3 mars 2016 ;
- La coordination de l'instruction des demandes de subvention en Conseil Municipal sur le champ de l'action sociale. En totalité, c'est une soixantaine d'associations évoluant dans le champ de la petite enfance, des personnes âgées ou encore de la précarité sociale qui ont pu être soutenues en 2016, sur du fonctionnement ou sur des projets identifiés.

Le Secrétariat Général a de plus oeuvré cette année-là au développement, au suivi, et au renforcement des collaborations transversales entre les Directions du CCAS et la Ville de Grenoble.

Cette dimension s'est particulièrement incarnée au travers, sur l'année 2017 :

- La structuration d'un protocole de refacturation partagé entre Ville et CCAS ;
- Le suivi du fonctionnement du Service mutualisé Métropole/Ville/CCAS Systèmes d'information ;
- Du pilotage de la démarche d'intégration des services techniques du CCAS au sein de la Direction de l'Immobilier Municipal de la Ville de Grenoble, dans une optique de mutualisation des moyens d'intervention sur la gestion du patrimoine municipal (Ville ou CCAS).

La questure

Le personnel :
0,7 ETP : Assistante de Direction

Le conseil d'administration

Nombre de délibérations examinées en
Conseil d'Administration :
Année 2015 = 261

Année 2016 : 207
Année 2017 : 275

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

Janvier	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de soutien du CCAS aux assistantes maternelles des crèches de l'accueil familial • Restitution du rapport de l'ODENORE
Février	<ul style="list-style-type: none"> • Débat d'Orientations Budgétaires 2017 • Information sur les mutualisations ressources
Mars	<ul style="list-style-type: none"> • Budget Primitif 2017 • Orientations de la politique des ressources humaines
Avril	<ul style="list-style-type: none"> • Petite enfance • Projet de direction et plan crèches
Mai	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des Besoins Sociaux 2016 • Présentation de la démarche Ville Amie des Aînés
Juin	<ul style="list-style-type: none"> • Compte Administratif 2016
Juillet	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'activité « Repères 2016 » • Bilan à mi-mandat du Plan stratégique
Septembre	<ul style="list-style-type: none"> • Guide de la participation citoyenne
Octobre	<ul style="list-style-type: none"> • Expérimentation d'inclusion d'un citoyen au sein du Conseil d'Administration du CCAS
Novembre	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du projet Flaubert
Décembre	<ul style="list-style-type: none"> • Débat d'Orientations Budgétaires 2018

En 2017, le Secrétariat Général a lancé le projet de dématérialisation du circuit des délibérations du Conseil d'Administration afin d'optimiser et d'uniformiser les procédures en amont et en aval du Conseil, avec l'étude de la mise en place du logiciel libre de gestion des délibérations, Web-délib.

6.2 DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

Les Ressources Humaines du CCAS au 31 décembre 2017 : 1207 agent-es

Effectif permanent : 900 agent-es

Effectif non permanent : 287

Emplois d'insertion : 19

LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES :

42,2 ETP postes existants

37 agent-es permanents pour 34,9 ETP

Pas d'agent-es non permanents

PÔLE CARRIERES ET PARCOURS

Structure de l'effectif Effectif actif au 31 Décembre 2017

	Nb d'agent-es				Nb d'ETP			
	2017	2016	2015	2014	2017	2016	2015	2014
AGENT-ES SUR POSTES PERMANENTS								
Titulaires et stagiaires	781	798	886	917	713,1	739,2	823,1	849,4
Contractuel-les sur poste permanent	43	40	55	73	37,4	33,6	47,3	64,0
Assistant-es maternel-les	76	81	82	86	76,0	81,0	82,0	86,0
	900	919	1023	1076	826,5	853,8	952,4	999,4
Collaborateur de cabinet	1	1	1		1,0	1,0	1,0	
AGENT-ES CONTRACTUEL-LES NON PERM.								
Horaires	92	78	103	116	47,5	38,2	44,0	52,0
Horaires gardes EHPA	29	30	25	25	9,3	9,2	8,5	9,6
Mensuel-les	166	177	180	174	150,9	159,3	159,5	156,4
	287	285	308	315	207,71	206,7	212,0	218,0
EMPLOIS AIDES								
Apprenti-es		0	11	12		0,0	11,0	12,0
Adultes relais		0	3	3		0,0	3,0	3,0
CAE et CAE emplois d'avenir	19	32	52	68	12,6	22,6	41,5	55,2
	19	32	66	83	12,6	22,6	55,5	70,2
TOTAL	1207	1237	1398	1474	1047,81	1084,1	1220,9	1287,6

L'effectif global en activité au 31 décembre 2017 est de 1207 agent-es

L'effectif permanent a diminué et passe à 900 agent-es soit 826,5 ETP

L'effectif non permanent est stable : 287 agent-es soit 207,7 ETP

Emplois d'insertion : 19 agent-es (pour 32 en 2016)

POLE ACCOMPAGNEMENT DES ORGANISATIONS ET DES COLLECTIFS

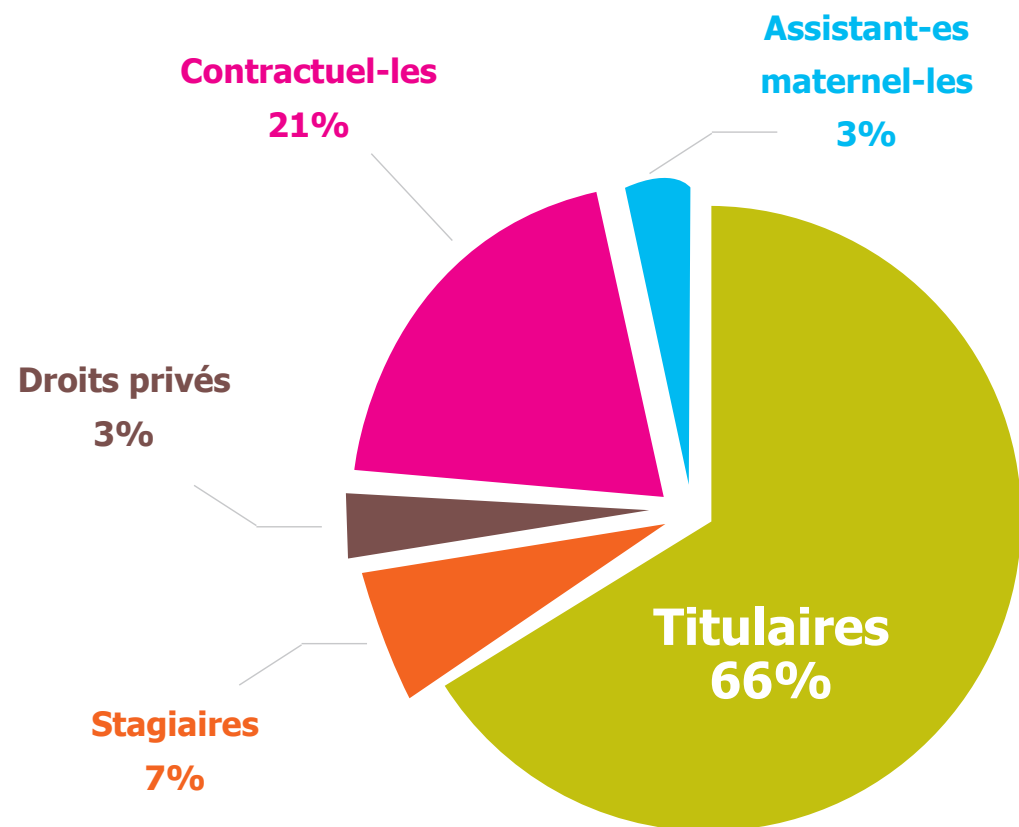
L'année 2017 correspond à une année d'adaptation de l'organisation de la direction des ressources humaines. Le plan de formation triennal 2017/2019 a été voté en Conseil d'Administration le 29 juin.

De ce fait, l'activité formation sur l'année 2017 est moindre que les autres années (environ moitié moins), celle-ci n'ayant commencé réellement qu'en septembre 2017.

LA FORMATION

En 2017, le service formation comptabilise 872 départs en formation qui ont bénéficié à 537 agent-es du CCAS, avec 4.17 jours de formation en moyenne par agent-e. Le volume global des départs en formation correspond à (9 ETP annuel).

Statut des agent-es parti-es en formation

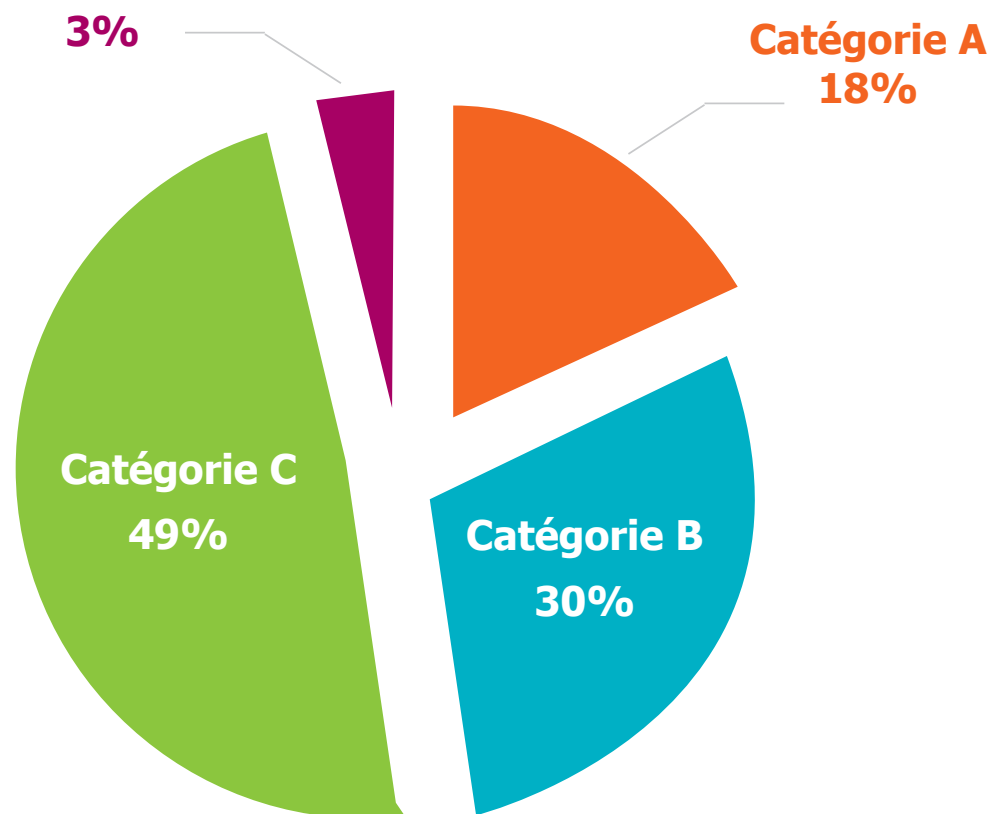


329 DÉPARTS EN FORMATIONS INDIVIDUELLES DONT :

- 113 avec le CNFPT
- 81 tests de positionnement et/ou préparation concours examens
- 38 en formation d'intégration
- 82 en colloques
- 5 en accompagnement VAE
- 10 départs en remise à niveau

Catégorie hiérarchique des agent-es parti-es en formation

Contrats aidés



La collectivité porte une attention particulière depuis de nombreuses années aux demandes des agents-es titulaires et contractuel-les concernant leur évolution professionnelle.

Sur l'année 2017, la collectivité a accordé 81 départs pour 33 agent-es.

Intitulé de la préparation concours/examen	Nombre d'agent-es parti-es
Auxiliaire de Puériculture	12
Assistant Socio-éducatif	2
Attaché	4
Infirmier	3
Rédacteur Pal (examen)	2
Rédacteur	5
Educateur Jeunes Enfants	2
Atsem	3

En 2017, on note une augmentation des formations gérées par des formateurs-trices internes notamment liée à un nombre de départ en formation informatique plus important et le démarrage des actions de formation par les contributeurs-trices de LA FAB'RIC.

Effectivement, au printemps 2017, le CCAS de la ville de Grenoble décide de créer LA FAB'RIC (Former, Adapter, Booster. Réseau Interne des contributeurs-trices), un réseau interne ayant comme objectif le développement des compétences internes des agents-es volontaires pour développer la formation interne au service des agents-es de la collectivité. Le recensement permet de créer ce réseau avec 20 personnes dont 16 suivent une formation de formateur-trice en juin 2017. Entre mai et décembre 2017, cinq contributeurs-trices ont animé des actions de formation et/ou d'activité comme « gestion des plannings », animation « stand-up » à une journée de travail CCAS/DAT sur l'accueil social et un temps de relaxation pour les agents-es de la DRH sur le temps de pause pendant une journée de travail en décembre 2017.

Le réseau se réunit trois à quatre fois par an pour conserver la dynamique d'apprentissage, de collaboration et de convivialité. Les actions de formation se poursuivent sur 2018.

Les principaux départs en formation et colloques sont concentrés sur les thématiques suivantes :

Thématique	Nombre de part	%
Petite enfance	54	6,20%
Approfondissement sur des outils professionnels toutes directions confondues	340	39%
Insertion et développement social	52	6%
Sécurité et prévention	143	16,40%
Management	93	10,60%
Informatique	190	21,8%
TOTAL	872	100%
Atsem	3	

Le parcours managérial du plan de formation 2017/2019 a démarré à l'automne 2017. Il se décline en deux thématiques. L'une sur les fondamentaux liés au fonctionnement du CCAS et l'autre sur des questions liées à la posture managériale. Sur cette fin d'année, cinq sessions ont été proposées et 46 agents-es y ont participé. Les thématiques abordées ont été l'assertivité et la communication non violente, le leadership, l'accompagnement des agent-es mis en stage et le pilotage de projet opérationnel.

Ce parcours managérial se poursuit sur 2018 avec une extension sur d'autres modules. Analyse de la pratique professionnelle et coachings dans le plan de formation 2017. Pour l'année 2017, nous totalisons 22 actions d'accompagnement (collectif ou individuel) réparties sur l'ensemble des directions du CCAS. Près de 200 agents-es sont concernés-es. Les actions peuvent concernées différentes thématiques :

- Analyse de la pratique professionnelle
- Accompagnement individuel
- Accompagnement d'équipe (ex : EAJE mille pattes dans le cadre de son déménagement / priorité sectorielle de la DASPE)
- Accompagnement sur des situations de crise - Accompagnement collectif lié à des situations de réorganisation

Activité insertion 2017

7 Emplois Avenir

32 CAE

10 services civiques

Nombre de bilans	89
Nombres de jurys effectués	14

	Agent-es en contrat au 31/12/17	Agent-es dont le contrat s'est achevé courant 2017
Emploi Avenir	1	6
CAE	16	16
Services Civiques	0	10
TOTAL	17	32

	Accueils année 2017	
Immersion professionnelle	70	dont 13 préalable au recrutement de CAE
Stages < 3 mois	467	
Stages > 3 mois (gratification)	6	

Réussites et perspectives en cours et à l'issue du contrat

DIPLÔME	NOMBRE
CAP Petite Enfance (candidat libre)	5
Modules du CAP Petite Enfance (candidat libre)	3
VAE Diplôme d'Etat Accompagnant Educatif et Social	1
ENTREE EN FORMATION	
Auxiliaire de puériculture	3
SUITE AU CCAS	
Intégration Service Remplacements	8

Le travail d'accompagnement développé par les chargé-es d'insertion et de formation, suscite un réel engagement des agent-es en contrat d'insertion. Cette collaboration autour de chaque projet professionnel fluidifie l'accès à des parcours de formation diplômants qui permettent de développer une meilleure employabilité à terme.

LA GPEEC « métiers et prospectives » / ACCOMPAGNEMENT DES ORGANISATIONS

Ces deux activités nouvelles pour le pôle accompagnement des organisations et des collectifs ont réellement vu le jour en janvier 2018, et donneront lieu à un chiffrage et une analyse qualitative sur le « Repères 2018 ».

Les remplacements en 2017

L'année 2017 a été marquée par une baisse du taux d'emploi des agent-es remplaçant-es passé de 43,99% en 2016 à 35,42% en 2017. Plus de 500 personnes ont été recrutées en 2017 pour effectuer des remplacements au CCAS.

DIRECTION	Nombre de personnes	ETP	MASSE SALARIALE	COUT/ETP	TEMPS MOYEN SUR L'ANNEE PAR AGENT
DASPE	190,00	70,53	2 276 378,85	32 273,80	37,12 %
DEH	226,00	68,68	2 519 994,87	36 693,33	30,39 %
DIOS	113,00	32,44	1 140 777,13	35 169,09	28,71 %
RESSOURCES	37,00	7,56	254 795,26	33 704,53	20,43 %
TOTAL	505,00	179,21	6 191 946.12	34 551,67	35,42 %

GRADES	DASPE	DEH	DIOS	RESSOURCES	TOTAL
Adjoint-es administratifs-tives territoriaux-iales	1,6	2,1	2,2	0,4	6,3
Adjoint-es techniques territoriaux-iales	37,4	17,4	4,2	2,6	61,6
Agent-es sociaux-iales	0,1	20,0	3,1	0,0	23,2
Assistant-es Socio-Educatifs-ves	0,8	3,2	10,0		13,9
Attaché-es Territoriaux-iales		0,5	1,5	0,2	2,1
Auxiliaires de puériculture	22,2				22,2
Auxiliaires de Soins		16,9	5,0		21,8
Cadres de santé paramédicaux-ales		0,1			0,1
Educateurs-trices de jeunes enfants	7,7				7,7
Infirmiers-ières en soins généraux		5,1	2,4		7,5
Moniteurs-trices—éducateurs-trices et intervenant-es familiaux territoriaux		0,1	0,0		0,1
Psychologues	0,1	0,8			0,9
Puéricultrices territoriales	0,5				0,5
Rédacteurs-trices territoriaux-iales	0,1	2,3	3,9	4,0	10,3
Technicien-nes paramédicaux-ales territoriaux-iales		0,3	0,1		0,4
Technicien-nes territoriaux-iales				0,4	0,4
	70,53	68,68	32,44	7,56	179,22

Par ailleurs en octobre 2017 a été présenté en Comité technique le rattachement à la Direction des Ressources Humaines à compter du 1er janvier 2018 des chargé-es de remplacement (jusqu'alors placé-es sous la hiérarchie des directions opérationnelles au sein des cellules de gestion) qui recrutent et placent les agent-es remplaçant-es pour l'ensemble des services du CCAS. Un travail a donc été conduit en 2017 pour préparer cette nouvelle organisation.

6.3 LA DIRECTION DES FINANCES ET DE L'ADMINISTRATION GENERALE

	2013	2014	2015	2016	2017	Évolution 2016/2017
Mandats émis	22 175	21 285	19 192	17 583	14 758	-16,1%
Engagements de dépenses réalisés	10 770	11 120	10 931	9 954	8 095	-18,7%
Déplacements budgétaires	993	902	632	893	446	-50,1%
Titres de recettes émis	3 037	3 129	2 615	2 947	1 979	-32,8%
Factures fournisseurs enregistrées	16 469	15 622	14 300	12 793	12 488	-2,4%
Délai moyen de mandatement en jours	25,92	23,7	25	19,95	17,78	-10,9%
Mandats rejetés par le comptable	201	132	131	300	330	10%
Poids des rejets / nombre de mandats	0,9%	0,6%	0,7%	1,7%	2,2%	31,1%
Titres rejetés par le comptable	124	96	93	332	268	-19,3%
Poids des rejets / nombre de titres	4,1%	3,1%	3,6%	11,3%	13,5%	20,2%
Tiers créés dans logiciel gestion financière	958	1 083	692	631	539	-14,6%

Pour mémoire le délai de mandatement pour la collectivité est de 20 jours depuis le 1er 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, de titres et d'engagements est liée au transfert de la DAT à la Ville de Grenoble. La réduction du délai de paiement est due à la mise en place du contrôle interne via des revues techniques avec une sensibilisation des agents et un suivi régulier tout au long de l'année.

De plus, l'utilisation de la plateforme CHORUS PRO par les fournisseurs a aussi permis cette réduction.

Le nombre de rejets de mandats a légèrement augmenté par rapport à 2016 en raison des ajustements nécessaires liés à la transmission dématérialisée des pièces justificatives de dépenses.

Le ratio des rejets de titres de recettes a diminué.

LE POLE COMMANDE PUBLIQUE, AFFAIRES JURIDIQUES

Le service de la commande publique

Le personnel : 3,5 ETP

1 ETP : Responsable de service

0,5 ETP : Chargée des marchés publics

2 ETP : Chargés des achats et de la commande publique

Les marchés au CCAS en 2017 :

A-Synthèse

- Marchés de fournitures : 18
- Marchés de services : 13
- Marchés de travaux : 46
- Marchés réservés en cours :
 - Marché location entretien du linge EHPAD Lucie Pellat (ESAT Ste Agnès) maxi 29 800 €/an
 - Marché location-entretien et blanchisserie (ESAT Ste Agnès) maxi 46 500 €/an
 - Marché blanchisserie (ESAT Ste Agnès) maxi 10 000 €/an
 - Entretien du parc de la résidence Lucie Pellat à Montbonnot Saint

- Martin (Afipaeim Les Ateliers du Grésivaudan) 9 242 € HT/an
- Fourniture et livraison de plateaux repas (APAJH ode traiteur) maxi 5 000 € HT/an
- Entretien des espaces verts (EA le faconnier) 44028,48€/an

B- Marchés en groupement de commandes

- Marchés de fournitures : 1
- Marché de services : 8
- Marchés de travaux : 17

Afin de satisfaire leurs besoins en matière de travaux, la Ville de Grenoble et le Centre Communal d'Action Social de Grenoble ont passé un accord-cadre permettant à divers corps d'état d'intervenir (Maçonnerie / Désamiantage / Charpente / couverture / zinguerie / Etanchéité / Menuiserie bois / Cloisons / faux plafonds Electricité / Carrelage / Sols souples / Serrurerie / métallerie / Peinture / Vitrierie / Occultations / Nettoyage de chantier / Calorifuge / Plomberie / Sanitaire).

LES ACHATS AU CCAS EN 2017 :

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 2017, il a été procédé à 194 achats en investissement (dont 97 demandes imprévues).
- Ouverture en 2017 de l'EAJE Mille Pattes : 9 bons de commandes de mobilier et matériels divers.
- Ouverture en 2016 de l'EAJE Charrel : 11bons de commandes de mobilier et matériels divers émis sur l'année 2017.

Nombre de commandes effectuées		
2015	2016	2017
279	162	197

La dimension sociale dans les marchés publics

Conformément au plan stratégique, le CCAS de Grenoble développe progressivement sa politique achat en faveur des publics en difficultés d'insertion et prend en compte la dimension sociale à travers différents procédés (conditions d'exécution à caractère social, marchés réservés, critère comprenant des aspects sociaux...).

Depuis plusieurs années, le CCAS recourt aux marchés réservés au profit d'entités employant des personnes handicapées au titre de son obligation d'emploi de 6 % de travailleurs handicapés sur l'année 2017, près de 140 000 € TTC ont été ainsi versés à ces structures.

Depuis 2015, il est fait application, de manière systématique, de la clause type de la Métropole aux marchés de travaux dont les lots sont supérieurs à 90 000 € HT. A travers cette clause, l'entreprise titulaire du marché s'engage à réserver aux personnes visées par la prestation d'insertion un nombre d'heures ou de mois minimum variables en fonction du montant du lot.

En 2017, le partenariat avec Grenoble-Alpes Métropole, dans la mise en oeuvre des clauses sociales dans les marchés publics du CCAS s'est renforcé par la conclusion d'une convention et par l'interrogation systématique de leur service ressources et développement pour l'emploi au stade de la préparation du marché pour savoir, selon l'objet du marché, ce qui peut être fait en matière d'insertion.

LES AFFAIRES JURIDIQUES

Rôle :

La coordonnatrice des affaires juridiques et gestionnaire des marchés publics 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 d'une multiplicité de textes,
- d'assister la questure lors de l'élaboration des projets de délibération.

La coordonnatrice des affaires juridiques et gestionnaire des marchés publics s'entoure quotidiennement des compétences des différents services ressource en matière juridique internes et externes afin de délivrer une expertise complète.

Données clefs :

	2015	2016	2017
Nombre de dossier	40	42	39

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

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

Le personnel : 5 ETP

3 ETP : Chargés d'accueil

2 ETP : Vaguemestre

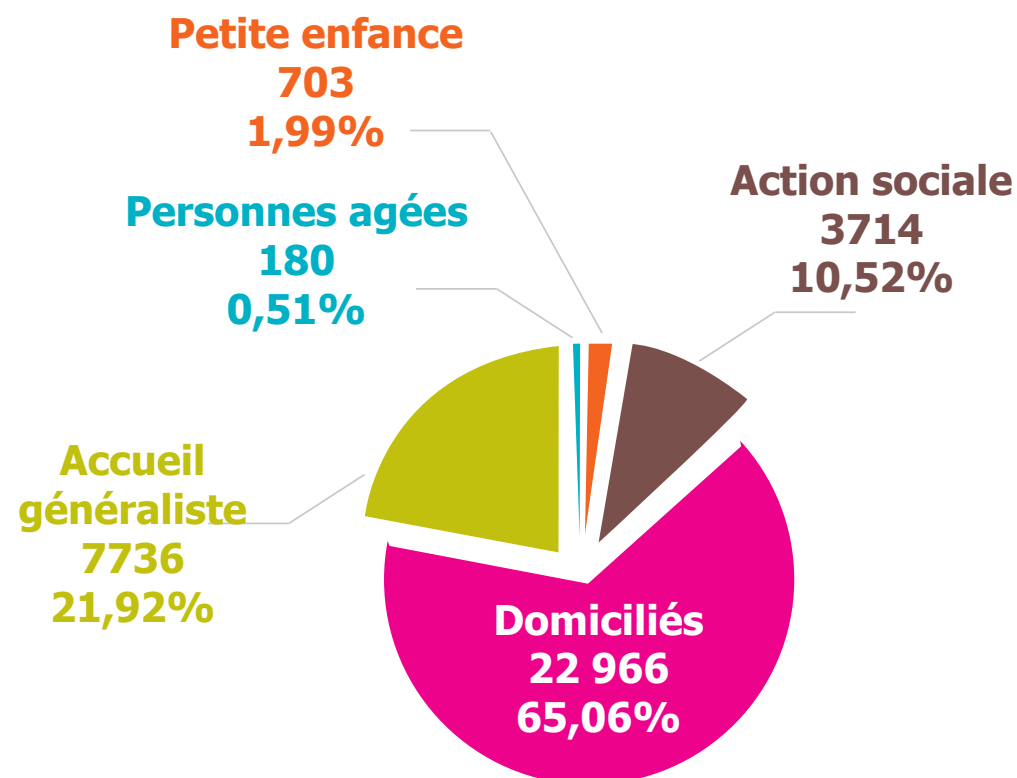
1 ETP : Chargé de reprographie

L'accueil physique et téléphonique :

Accueil	2015	2016	2017
Physique (personnes accueillies)	28 547 personnes	32 435 personnes	34 630 personnes
Téléphonique (standard)	19 552 appels	18 488 appels	16954 appels

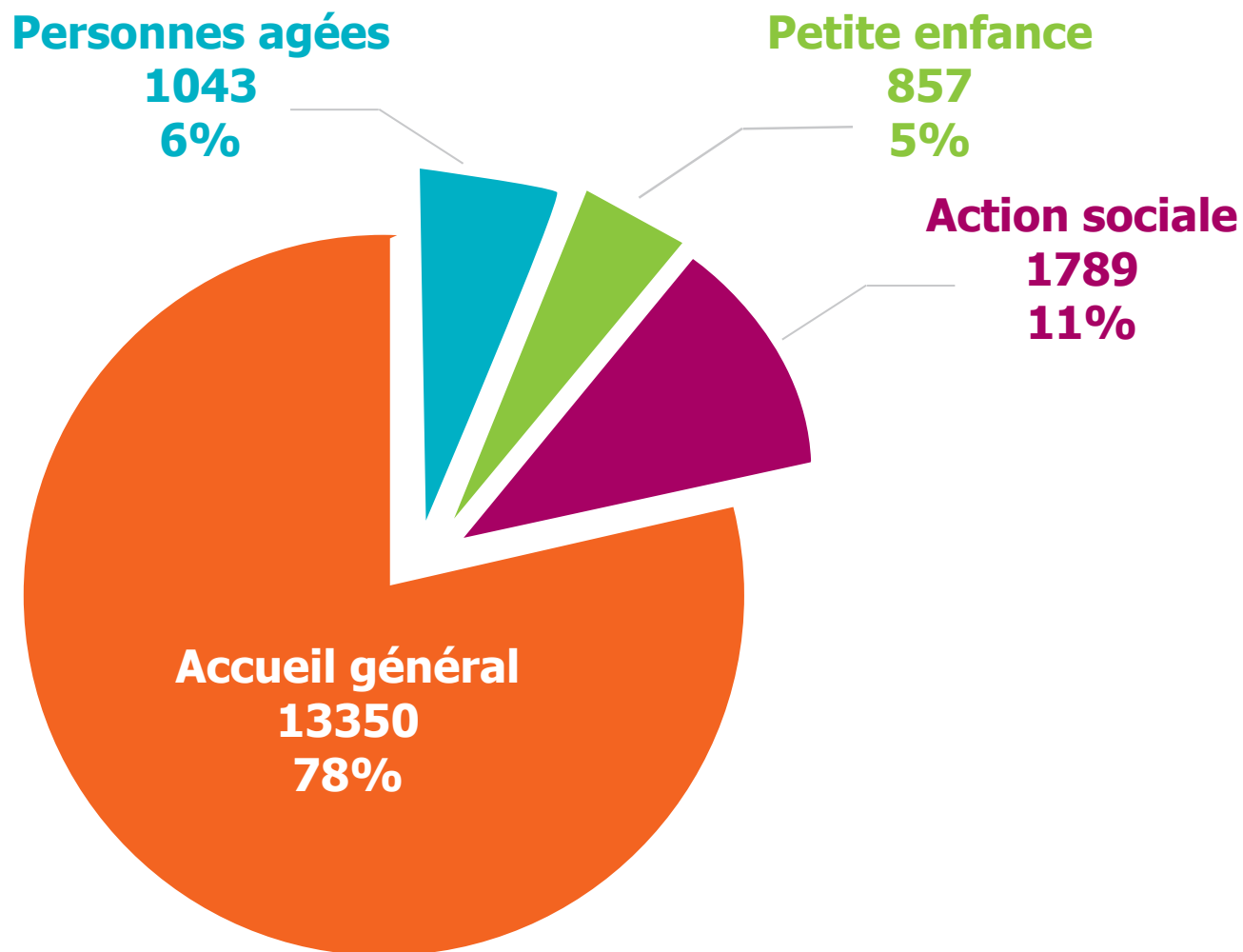
A- L'accueil physique : 34 630 personnes accueillies en 2017

L'augmentation du nombre de boites aux lettres se poursuit. 66.31% des personnes accueillies au siège du CCAS sont des domiciliés.



L'accueil téléphonique : 16 954 appels reçus en 2017

Poursuite de la baisse du nombre d'appels téléphoniques (19 552 appels en 2015).



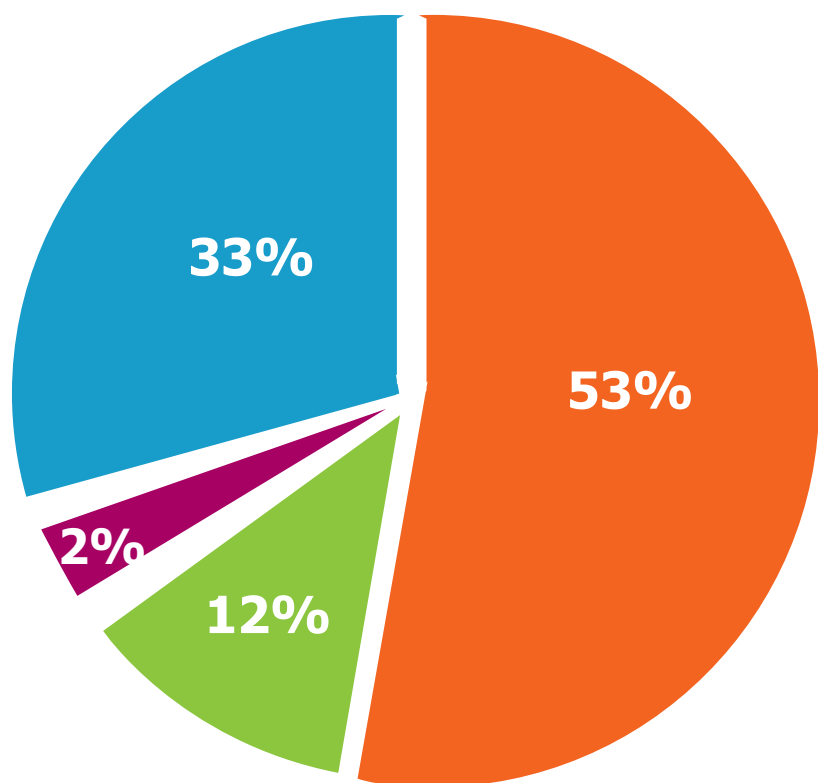
Le courrier « Arrivée » et « Départ »

Courrier	2015	2016	2017
Arrivée	72 390 courriers	78 355 courriers	76800 courriers
Départ	98 213 courriers	46 730 courriers	62609 courriers
Affranchissement de la Ville pour le CCAS	65 292 € TTC	67 930 € TTC	67 930 € TTC

Le courrier « arrivée » transmis par la Poste a tendance à diminuer, la baisse du courrier départ est due au développement de l'utilisation de la dématérialisation des courriers.

La reprographie

Reprographie du CCAS		2015		2016		2017		Evolution 2017/2016
Impressions noir et blanc	Siège	507 185	705 973	388 156	556 955	312 714	506 890	-19,44%
	Equipements	198 788		168 799		194 176		15,03%
Impressions couleur	Siège	149 669	166 558	53 120	89 938	71 697	85 135	34,97%
	Equipements	16 889		36 818		13 438		-63,50%



		2017
■	Impressions noir et blanc pour le siège	312 714
■	Impressions couleur pour le siège	71 697
■	Impressions couleur pour les équipements	13 438
■	Impressions noir et blanc pour les équipements	194 176

Tableau de commande de reprographie

		2015	2016	2017	Evolution 2017/2016
Travaux	Réalisés par la reprographie du CCAS	1 609	1 563	1 410	-9,79%
	Confiés à des sous-traitants par la reprographie	283	63	54	-14,29%
Commandes de papier, papier à en-tête et enveloppes passées par les services et équipements et livrées par le Service ASCR		99	103	117	13,59%
Consommation de papier (en tonnes)		7,5	7,6	8,5	11,84%
Consommation de papier à lettre A5 et A4 (en nombre de ramettes)		58	43	30	-30,23%
Consommation d'enveloppes tous formats (en nombre d'enveloppes hors enveloppes mécanisables)		83500	47750	43250	-9,42%
Interventions de dépannage demandées ou réalisées par la reprographie		11	15	18	20,00%

7.

PÔLE COMMUNICATION, INFORMATION DOCUMENTAIRE ET PARTENARIATS

*PÔLE COMMUNICATION, INFORMATION DOCUMENTAIRE ET PARTENARIATS
5,20 ETP*

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

MISSIONS

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

Cette cellule de travail est pilotée par la Directrice de la Communication, de l'Information Documentaire et des Partenariats – rattachée au Directeur Général. Elle regroupe également les agents du Service Information Documentaire, le Chef de projet transversalité et communication interne et l'Assistante de direction auprès du Directeur Général du CCAS. Depuis l'automne 2016, l'ensemble des missions de communication interne sont assurées par l'assistante de direction qui occupe désormais des fonctions de chargée de communication pour moitié de son temps de travail, les missions du chef de projet ayant été réorientées vers les projets transversaux portés par le Secrétariat Général du CCAS.

Le Pôle CIDP collabore étroitement avec les services via un réseau de « correspondants communication » 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 du Pôle CIDP s'est structurée autour d'une feuille de route pluriannuelle, 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.

Des instances de coordination et de travail 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 : magazine Personnel, GreMag, CCASSIOPEE...
- Des coordinations régulières entre la Directrice de la Communication-Information Documentaire-Partenariats et le Service Information Documentaire (SID).

Les liens avec la Direction Communication-Événementiel de la Ville de Grenoble ont également été renforcés tout au long de l'année 2016, 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.

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.

Garantir une continuité de l'information auprès des agents du CCAS

La newsletter des agents du CCAS

Le Pôle CIDP gère la newsletter mensuelle « C'est nous » destinée à l'ensemble des agents du CCAS. Cette newsletter a vocation à communiquer sur les dernières actualités des services autour de plusieurs rubriques :

- L'action sociale : toutes les actualités des Directions d'action sociale
- Les ressources : toutes les actualités des Directions ressources
- Un mois, un métier : chaque mois, cette rubrique est dédiée à la présentation d'un métier au travers du portrait d'un agent du CCAS
- L'observation sociale : un article détaillé sur un champ spécifique de l'observation sociale.
- Le coin du service doc : une bibliographie actualisée en lien avec l'article de l'observation sociale.
- Dans les agendas : tous les évènements du mois

Cette publication a été doublée, ponctuellement, par une version de la newsletter entièrement dédiée aux agents des Directions ressources du CCAS, pour aborder de manière plus détaillée des thématiques propres à ces directions.

Le journal Personnel de la Ville de Grenoble

Parallèlement à sa newsletter interne, le CCAS via le Pôle CIDP a renforcé son travail avec le service communication interne de la Ville de Grenoble. Ce travail se traduit notamment par une collaboration accrue autour de l'élaboration du journal Personnel qui est devenu commun avec la Ville

Participer au suivi de l'activité du CCAS et assurer la diffusion des résultats auprès de l'ensemble des agents

Coordonner l'élaboration de REPERES

Le Pôle CIDP est désormais en charge de la coordination de l'élaboration de REPERES, le rapport d'activité annuel du CCAS.

Il assure :

- La cohérence des contenus en proposant un schéma rédactionnel exhaustif
- Le suivi des différentes étapes de l'élaboration du document au travers d'un planning de travail et d'un rappel régulier des échéances
- La centralisation des parties rédigées par les différentes directions et la mise en forme du document final.

Coordonner l'élaboration de l'état d'avancement du Plan stratégique

Un état d'avancement annuel du Plan stratégique 2015-2020 est produit par les différentes directions du CCAS. Le Pôle CIDP en assure la coordination et la mise en forme finale pour diffusion du document à l'ensemble des agents du CCAS.

Evolution de l'intranet CCASSIOPEE

Une réflexion a été engagée avec la Ville de Grenoble sur l'intranet du CCAS vieillissant. En effet, le projet d'évolution de l'intranet CCASSIOPEE s'inscrivait dans une démarche plus large de mise en commun de contenus avec l'intranet YRIS de la Ville de Grenoble et l'hébergement des données sur un serveur commun, et ce afin de répondre à plusieurs objectifs :

- Réduire les coûts d'investissement et de fonctionnement inhérents à l'existence de deux intranets hébergés sur des serveurs distincts.
- Mutualiser une partie de l'administration des deux intranets.
- Permettre la cohérence des contenus et du partage de l'information entre les deux institutions.
- Réduire l'encombrement matériel des données sur le serveur et mieux pouvoir gérer les ressources à allouer en termes d'espace disque.

La mise en oeuvre de la démarche a comporté 4 volets :

- Une montée en version du support logiciel Ovidentia.
 - des fonctionnalités de contribution et d'administration plus efficaces
 - un gain de temps pour les contributeurs et administrateurs
- Une refonte graphique de CCASSIOPEE à l'image de celle qui a été opérée sur l'intranet Ville YRIS.
 - un gain d'attractivité pour les utilisateurs.
 - une facilitation de la mise en oeuvre de contenus communs CCAS / Ville
- Une réorganisation des contenus similaire à celle proposée sur YRIS.
 - une facilitation de la consultation de l'information par les utilisateurs et de l'administration de l'intranet.
 - une navigation aisée d'un intranet à l'autre.
 - la possibilité à terme de fusionner les intranets CCAS / Ville sans apporter d'importantes modifications structurelles.
- Une fusion des intranets CCAS / Ville vers un serveur unique.

Cet intranet commun a donc été mis en ligne en juin 2017.

Garantir la diffusion de l'information nécessaire à l'accueil de premier niveau

Le CCAS, via l'implication du Pôle CIDP, a été associé à la réflexion portée par la Ville de Grenoble autour de la création d'un outil de Gestion de la Relation Citoyenne (GRC), intitulé IDYLLE. Cet outil a pour vocation d'assurer la traçabilité et le suivi multicanal de toutes les demandes émanant des usagers.

Le premier volet, mis en oeuvre en 2016, est une base de connaissances qui permet de centraliser et de faciliter l'accès :

- à l'information destinée aux usagers (descriptions des démarches, listes pièces justificatives, formulaires etc.)
- aux procédures internes en lien avec l'accueil des usagers ou toute autre procédure nécessitant d'être connue par le personnel en situation d'accueil (procédures accueil, argumentaires ou informations internes)

Le Pôle CIDP a été sollicité pour coordonner l'enrichissement des fiches de la base de connaissance consacrées à l'action sociale. Un travail de réflexion est actuellement en cours avec :

- Le service Accueil du CCAS afin de réaliser une typologie des demandes usagers qui permettra, à terme, de repérer les lacunes dans la base de connaissance et de créer des fiches correspondant aux besoins réels des agents d'accueil.
- Les correspondants communication des directions du CCAS afin de réaliser des fiches d'information générales sur les dispositifs portés par leurs directions respectives.

Les actions menées en termes de communication externe 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.

Actualiser, développer et harmoniser les supports de communication existants

Le Pôle CIDP a entamé une démarche d'actualisation des outils de communication du CCAS, s'agissant particulièrement des supports institutionnels. À ce titre, il élabore en lien avec les services, de nouveaux supports de communication (Charte petite enfance, Restauration à domicile, travail en cours pour le Centre de jour les Alpains et la Maison des Aidants...). Ce sont près d'une soixantaine de documents qui ont ainsi vu le jour. Par ailleurs, le Pôle CIDP accompagne les services dans la mise en oeuvre de la charte graphique du CCAS pour les documents de communication externe qu'ils réalisent eux-mêmes, en particulier pour la communication événementielle. à ces directions.

Développer la communication numérique

- Animer quotidiennement la page Facebook du CCAS par la mise en ligne d'articles concernant l'actualité des services et établissements.
- Veiller à l'actualisation régulière des informations relatives aux dispositifs et établissements du CCAS sur le site Internet de la Ville de Grenoble.
- Contribuer aux différentes versions de GreMag pour valoriser les dispositifs et actions du CCAS auprès des Grenoblois.
- Suivre et valider les demandes d'impressions des services auprès de la reprographie du CCAS afin de limiter les coûts.

Accompagner le développement de projets spécifiques

La « Plateforme des solidarités »

L'idée de la création d'une « plateforme des solidarités » est née d'une proposition du groupe de travail « Transversalités » réuni lors de l'élaboration du Plan stratégique du CCAS et s'inscrit également dans le « Plan d'actions pour l'accès aux droits et contre le non-recours » de la Ville de Grenoble.

Le format choisi est un site internet. Ce site vise à faciliter l'accès aux droits, en aidant les personnes en difficulté et celles qui les accompagnent à savoir où trouver le service ou le soutien dont ils ont besoin. Le Service Information Documentaire du CCAS a activement participé à l'élaboration de ce nouvel outil, en lien avec service commun informatique et avec les acteurs de la solidarité grenobloise (associations et institutions).

Les objectifs sont les suivants :

- 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, ou créer 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...).

Le site a été lancé en février 2017, il connaît actuellement un franc succès. Afin de permettre sa duplication à d'autres collectivités ou associations, une convention a été rédigée. Ce sont près de 5000 personnes qui le consultent chaque mois.

Le Forum des droits

Le Pôle CIDP a participé à l'organisation du Forum des droits qui s'est tenu au mois de février 2017.

L'accès aux droits est un des axes de travail prioritaire de la Ville de Grenoble, il constitue sa ligne directrice en termes de solidarité locale. Afin de structurer une véritable politique en la matière, une démarche de concertation a été organisée, qui aboutira à l'organisation d'un « Forum pour l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours ». Les propositions et débats issus de ce Forum permettront l'annonce d'un plan d'actions que la Ville s'engagera à déployer et à soutenir dans les prochaines années.

Le forum sera organisé sous forme de séances plénières et d'ateliers de travail autour de six thématiques :

- Favoriser l'accès aux droits par l'aller-vers
- L'accès aux droits via l'outil numérique
- L'accès aux droits des jeunes en situation de vulnérabilité
- L'accès aux droits des travailleurs pauvres
- Améliorer et réorganiser le premier accueil, condition du déclenchement du suivi social
- L'accès aux droits dans le champ de la santé (dans le cadre du Plan municipal de santé).

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.

Identifier les financeurs potentiels et développer les contacts

- 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.

Organiser le diner caritatif du CCAS et de ses partenaires associatifs

Forts du succès du « Diner de l'ancien musée » en 2015 et en 2016, le CCAS et ses partenaires associatifs (Banque Alimentaire de l'Isère, Restaurants du Coeur) ont organisé un nouvel événement, le « Diner du musée ».

L'ensemble des bénéfices récoltés ont été équitablement répartis entre les structures organisatrices.

Organiser la quatrième édition du Grand repas

Pour la quatrième année consécutive, le CCAS de Grenoble, les Restaurants du coeur, la Banque alimentaire et le Secours populaire ont organisé le Grand repas qui a eu à la Halle Clémenceau.

Environ 1000 personnes en grande précarité ont dégusté ce repas préparé par la Cuisine centrale de la Ville de Grenoble, avec le soutien des producteurs du Marché d'intérêt national (MIN).

Le repas a été rythmé par de nombreuses animations : deux groupes de musiciens se sont produit bénévolement, des stands d'animation pour les enfants ont été proposés.

La réussite de cette journée a largement reposé sur l'implication d'une centaine de bénévoles qui ont accompagné les convives tout au long de ce moment festif.

Coordonner l'évènementiel des services du CCAS

Le Pôle CIDP coordonne et participe à l'organisation de certains évènements des services du CCAS, en particulier ceux qui requièrent la présence du Maire de Grenoble. À ce titre, il collabore avec le service du Protocole de la Ville pour l'élaboration et la diffusion des invitations ainsi que pour certains aspects logistiques.

Dans ce cadre, le Pôle CIDP assure également le suivi des relations avec la presse. Il élabore les communiqués et dossiers de presse et les transmet aux rédactions via le service presse de la Ville de Grenoble.

En 2017, plus de 250 personnes âgées ont bénéficié de ce spectacle festif.

Organiser le « spectacle de glace »

Depuis plusieurs années, les clubs de patinage grenoblois offrent au CCAS des places gratuites pour le gala de fin d'année qui se déroule traditionnellement en juin à la patinoire Pôle Sud. Ces places sont mises à la disposition des usagers retraités des établissements du CCAS de Grenoble et des clubs de retraités de la ville.

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

Les Grenoblois non imposables âgés de 70 ans et plus peuvent également bénéficier d'un ballotin de chocolats offert. Plus en détail cela signifie : : sélection du prestataire (avec le service commande publique du CCAS), centralisation des réservations de ballotins effectuées dans les équipements, planification de la livraison dans les structures pour retrait par les bénéficiaires.

A l'issue des festivités, le Pôle CIDP s'est également chargé de la mise à jour du fichier des bénéficiaires.

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 2017

- Lancement Site web « solidarité Grenoble » en février 2017 lors du forum des droits : site Internet sur l'action sociale locale en partenariat avec les associations
- Formation et démarrage des paramétrages des futurs sites, Intranet nouvelle version et Extranet du SID
- Conventionnement avec des crèches associatives et des associations oeuvrant dans le domaine de la pauvreté-précarité, leur ouvrant le Service Information documentaire
- Poursuite du travail pour développer une meilleure visibilité du SID auprès des agents :
 - rencontres des équipes,
 - organisation de visites du service,
 - diffusion des outils de communication,
 - articles réguliers dans l'intranet : nouveaux ouvrages, etc...
 - articles mensuels dans la newsletter CCAS « Le coin du service doc ».
- Poursuite des rencontres avec des agents, en particulier pour échanger sur leurs besoins documentaires.
- Poursuite d'une démarche visant le transfert de la gestion des archives du CCAS au service archives de la Ville de Grenoble.

ELEMENTS MARQUANTS EN 2017

- 1 362 mails de veille (juridique et information générale) envoyés;
- Envoi personnalisé automatisé à 26 destinataires différents par mail sur les nouveautés du fonds documentaire (21 sujets différents)
- 257 personnes différentes ont sollicité le service pour des demandes documentaires;
- 85 lecteurs différents sont inscrits sur la liste de circulation des revues. Cela concerne 41 titres sur les 74 du SID
- 2 198 visites sur l'intranet du service avec une moyenne de 68 visiteurs différents par mois
- 310 documents supplémentaires, dont 130 livres, 91 brochures, 73 documents juridiques et 11 bandes dessinées

Demandes documentaires La baisse des Demandes en 2017 est liée :

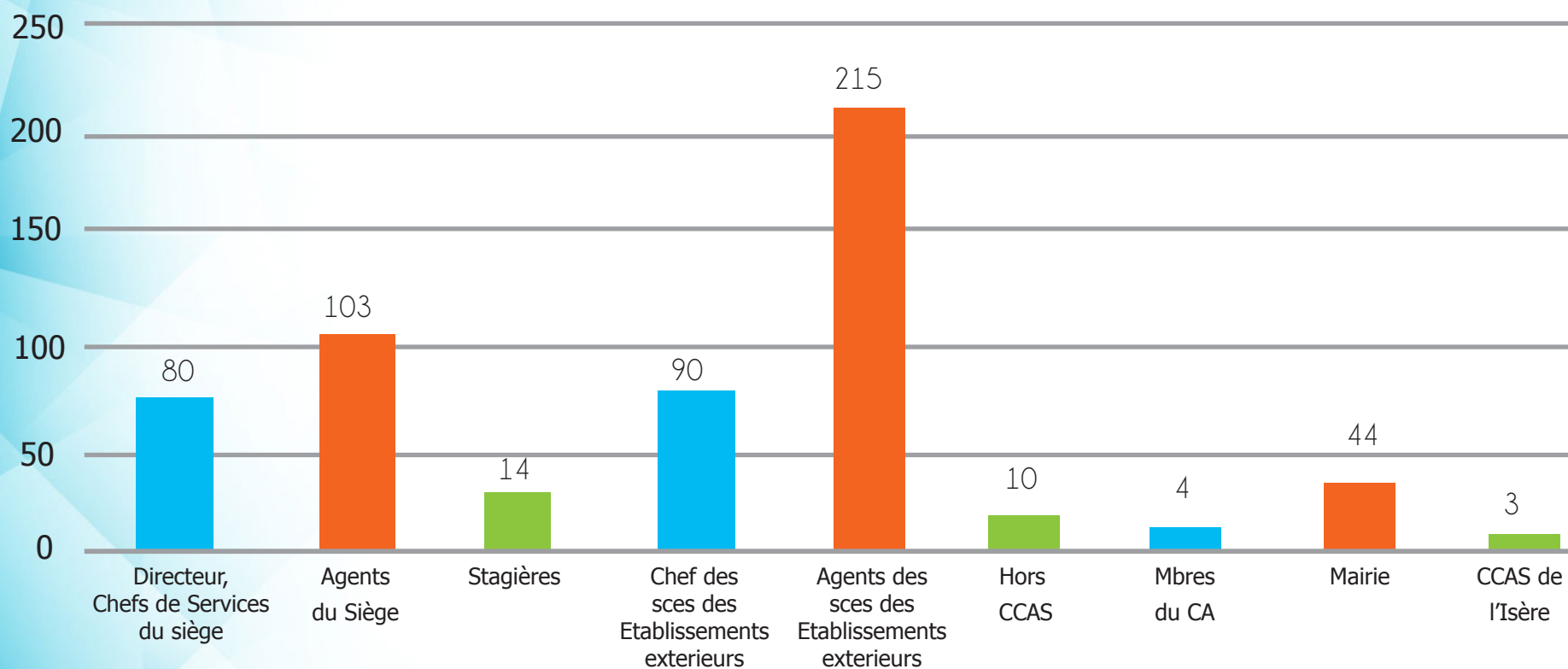
- à la fermeture d'équipements
- au transfert d'équipements et de services du CCAS à la ville et à la Métro

Évolution des types de demandes

Année	Total des demandes	Dont demandes juridiques	dont demandes Concours, examens, VAE	Dont autres demandes
2015	688	194	163	331
2016	669	181	149	339
2017	563	141	118	304

DG/ DGA	ADM générale	SG	DRH	Finances	PE	DIOS	DEH	Technique	CIDP	Mbres CA	Mairie	Autres CCAS de l'Isère	Autres	Total
3	43	8	43	13	204	123	58	2	5	4	44	3	10	563

Demandes par catégorie d'utilisateurs en 2017



« Un poste informatique en accès libre permet aux professionnels et stagiaires du CCAS de consulter la BASE DOCUMENTAIRE (45 417 notices au 31/12/17) et l'Intranet Vivari.