

40

# REPÈRES

Le rapport d'activité  
du Centre Communal d'Action  
Sociale de Grenoble



# Sommaire



	Édito	4
<b>1</b>	L'observation sociale	5
<b>2</b>	La lutte contre la grande précarité	10
<b>3</b>	L'animation territoriale	37
<b>4</b>	La petite enfance	52
<b>5</b>	Les personnes âgées	63
<b>6</b>	Les soins	93
<b>7</b>	Les ressources	103
<b>8</b>	Le Pôle Communication, Information Documentaire et Partenariats	133



# Édito



Dans l'action publique, il est désormais incontournable de rendre compte et d'évaluer régulièrement le chemin parcouru et les résultats obtenus, de façon à informer les citoyens, réorienter les décisions des élus, mobiliser les moyens nécessaires pour déployer ce qui fonctionne, rechercher des réponses aux difficultés émergentes sur le terrain ou aux problèmes rencontrés par les services.

C'est l'objet de « Repères », notre traditionnel rapport d'activité, que nous présentons ici pour 2016, ainsi que du bilan à mi-mandat du Plan stratégique qui l'accompagne cette année. Une nouvelle fois, ce rapport d'activité met en avant l'action foisonnante de notre établissement, auprès de toutes les Grenobloises et de tous les Grenoblois qui, à un moment de leur parcours de vie, ont besoin d'un appui de la solidarité publique.

À titre exceptionnel, « Repères 2016 » est également accompagné d'un ouvrage de photographie, dont l'objectif est de rendre compte, au-delà de la description des dispositifs et des chiffres d'activité, du quotidien des agents du CCAS, de la réalité des métiers de ceux qui, tous les jours, à Grenoble, font vivre la solidarité. En effet, si Grenoble et son CCAS sont un terrain et un terreau particulièrement féconds pour les politiques sociales, c'est tout à la fois grâce à une mobilisation citoyenne, qui s'exprime à travers un tissu associatif particulièrement dense, et par le fort engagement institutionnel incarné par l'action des agents du service public.

Cette action des agents du CCAS sur le terrain, ô combien indispensable, reste souvent méconnue du grand public. À travers le regard d'un grand artiste, cet ouvrage est l'occasion de vous rendre hommage.

Alain DENOYELLE  
Vice-Président

Matthieu ANGOTTI  
Directeur Général

1

# L'observation sociale



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

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. Jusqu'à la fin du mois de novembre 2016, le service Observation sociale et territoriale était composé de 3 personnes (2,5 ETP), dont un agent dédié au système d'information et applications métiers de la DIOS. Un travail d'identification à court et moyen termes des besoins de la DIOS sur ce volet a permis d'accompagner cet agent vers une évolution de périmètre et un rattachement à la direction des services techniques du CCAS (DATPRO).

Le service Observation sociale et territoriale est une fonction ressource et un outil d'aide à la décision. Il doit permettre aux administrateurs et professionnels de partager une meilleure connaissance des caractéristiques et évolutions des publics du CCAS et de la Ville, et plus largement du territoire grenoblois et de sa population, ainsi que d'identifier les enjeux associés.

Il s'appuie pour cela sur les données d'activité des services et sur des données externes, à des échelles d'observation allant de l'agglomération aux quartiers de Grenoble. Il rédige des diagnostics, notamment **l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS), obligation réglementaire pour les CCAS**, et met à disposition des directions d'action sociale et des services les éléments d'observation et de diagnostic pertinents pour leurs actions. Ainsi, l'observation sociale et territoriale mobilise une connaissance transversale des dispositifs, enjeux et acteurs des champs sociaux et médico-sociaux et des outils variés allant du traitement, de la structuration et de l'analyse de données chiffrées à l'animation de démarches qualitatives et participatives.

Avec la Ville de Grenoble et onze autres partenaires (3 supplémentaires par rapport à 2015), le CCAS participe au Réseau des observatoires de l'agglomération grenobloise (Obs'Y) mis en place en 2013.

- Une obligation pour tous les CCAS/CIAS depuis le décret du 6 mai 1995 modifié par le décret du 21 juin 2016.
- Une démarche de diagnostic à la fois quantitatif et qualitatif qui concerne l'ensemble des publics et thématiques de l'action sociale.
- Un outil de compréhension et de comparaison des spécificités du territoire, de ses enjeux présents et de ses évolutions.
- Une démarche d'animation territoriale qui participe à la mise en réseau, au travail partenarial et qui peut impliquer les habitants.
- L'occasion de permettre au CCAS de se positionner comme un acteur local contribuant à la cohérence des politiques sociales au niveau de son territoire aux côtés de ses partenaires.
- Un document ressource pour 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.



Au service de la DIOS		Au service de l'ensemble du CCAS				
Missions	Garantir le fonctionnement, la fiabilité et l'évolution du système d'information de la DIOS	Contribuer au développement des outils techniques de traitement des données et du SI de la DIOS	Développer les méthodologies d'observation et conduire des études expérimentales	Recueillir et analyser des données statistiques pour le besoin des services du CCAS	Produire et rédiger des diagnostics partagés	Accompagner la diffusion de ces supports et participer à la diffusion d'une culture de l'observation sociale
Principales activités en 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance aux utilisateurs et accompagnement aux projets d'informatisation des services.</li> <li>Formations des utilisateurs et des correspondants métiers du SSPA.</li> <li>Mise à jour des guides de procédures.</li> <li>Validation des nouvelles versions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des bases de données (ERGO SSIAD, PPP...).</li> <li>Optimisation de l'application ONYX : intégration des services SATIS et ASF Domiciliation.</li> <li>Participation au travail de réflexion autour de l'organisation du Système d'Information du CCAS suite à la mutualisation du service informatique avec La Métro et la Ville.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation d'une étude exploratoire sur les contributions des services du CCAS (et de la Ville) à l'accès aux droits et animation du GT « accès aux droits des travailleurs pauvres ».</li> <li>Encadrement et suivi de stages permettant de développer les moyens humains du service et de réaliser des enquêtes de terrain : études « caractérisation des appels entrants dans les services personnes âgées » (DIOS) et « déploiement de la méthode SPIRAL dans les secteurs 4 et 5 » (DAT).</li> <li>Participation au GT de la MRIE « indicateurs d'alerte ».</li> <li>Mobilisation de l'outil cartographique comme support d'observation.</li> </ul>	<p>Réponse aux sollicitations des services du CCAS formulées dans le cadre de l'élaboration des projets de services ou d'établissements ou en réponse à des problématiques spécifiques notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>identification de réponses face au constat de la baisse des montants alloués à l'aide sociale facultative et à l'allocation municipale d'habitation ;</li> <li>état des lieux statistiques et identification des enjeux majeurs des secteurs de la ville ;</li> <li>base de données et cartographies « petite enfance ».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Pour le CCAS</b> ABS 2016 généraliste portant sur l'environnement social grenoblois, les publics cibles de l'action sociale et comportant un zoom sur la santé des enfants.</li> <li><b>Pour l'OBS'Y</b> Productions transversales et thématiques : « Regards Croisés » vieillissement publié en septembre 2016 et sport lancé en avril 2016.</li> <li><b>Pour les services</b> Actualisation et analyse des données petite-enfance dont modes d'accueil.</li> </ul>	<p>Présentation des productions lors de temps forts internes et externes : réunion des chefs de service, groupe de travail Ville solidaire et citoyenne, UNCCAS, rencontres de l'Obs'Y, etc.</p>



## ●●● Focus sur trois activités du service Observation sociale en 2016

### L'ABS 2016

L'ABS 2016 du CCAS de Grenoble est généraliste. Elle vise donc à améliorer la connaissance du territoire de Grenoble, de ses secteurs et quartiers, étudier les évolutions et mettre en évidence les enjeux actuels et à venir en matière de besoins sociaux pour chaque public et thématique de l'action sociale et médico-sociale, et contribuer à la mise en réseau, au travail partenarial et aux démarches d'animation territoriale. Elle est structurée en trois parties complémentaires :

- Un état des lieux de l'environnement social grenoblois : démographie, logement, économie et emploi, revenus, santé, qui permet d'approfondir la connaissance du territoire et peut nourrir de façon pertinente les diagnostics territoriaux à venir.
- Une étude approfondie des caractéristiques et évolutions des publics cibles de l'action sociale, c'est-à-dire ceux connus des dispositifs, des services et des établissements : les enfants de moins de 3 ans, les personnes âgées et les ménages en situation de précarité et/ou de vulnérabilité, apportant ainsi des éléments ressources pour les différents services du CCAS.
- Un focus sur les caractéristiques, besoins et évolutions relatifs à la santé des enfants de 0-11 ans du territoire grenoblois, des données quantitatives et qualitatives permettant de rendre compte des tendances observées, problématiques de santé, besoins et difficultés des familles et inégalités sociales de santé, dans une approche large de la santé.

### Les travaux de l'OBS'Y

L'année 2016 a permis de produire et diffuser plusieurs publications portant sur de nouvelles thématiques transversales mêlant données quantitatives, éléments qualitatifs et regards d'experts. Deux productions transversales ont vu le jour : « Regards croisés » sur l'internationalisation du territoire (publié en avril 2016) et sur le vieillissement dans la métropole (octobre 2016) ; deux autres « Regards Croisés » ont été lancés (sport et culture).

En ce qui concerne la diffusion et la valorisation des travaux, ont été organisées et animées plusieurs présentations partenariales internes aux institutions membres du réseau mais également externes répondant aux différentes sollicitations, ainsi que trois matinées dédiées à la présentation des travaux et aux échanges intitulées « Rencontres de l'Obs'Y » : indicateurs de bien-être, internationalisation du territoire et vieillissement.

Enfin, en ce qui concerne les outils partagés, l'entrepôt de données, le fonds documentaire partagé, le site internet mettant à disposition les productions de l'Obs'Y ainsi que celles de ses contributeurs ont fait l'objet d'une actualisation régulière.

### ONYX, l'application multi-services paramétrable du CCAS

Développée spécifiquement pour le CCAS, ONYX est une application innovante qui permet de gérer des informations relatives aux personnes suivies, avec des données communes harmonisées pour tous les services mais également des données spécifiques liées à l'activité et paramétrables pour chaque service. Les objectifs d'ONYX sont multiples : répondre aux besoins d'information des services, gérer l'ensemble des dispositifs actuels et futurs du CCAS, fiabiliser et valoriser les données d'observation, permettre le partage d'information avec les partenaires internes et externes du CCAS, tout en respectant les recommandations de la CNIL.





ONYX est aujourd'hui utilisée par 4 services du CCAS et permet de gérer 8 dispositifs. Elle dispose de fonctionnalités innovantes et disponibles pour les services actuels et futurs du CCAS :

- Une interface avec le Système Géographique de la ville (saisie des adresses codifiées et géolocalisation des données).
- Une interface bureautique pour gérer ses publipostages.
- Un module de gestion des rendez-vous.
- Un module d'épuration des données paramétrable par dispositif.
- Un export des données facilité sur Excel pour la réalisation des statistiques.
- Une application qui s'adapte aux solutions de l'informatique nomade (Smartphone, tablette) via une plateforme WEB sécurisée.



2

# La lutte contre la grande précarité



# Données de l'observation sociale

## ●●● Une offre de logements en progression... mais qui reste insuffisante au regard des obligations de la loi Duflot de 2014

En 2013, Grenoble compte 31 730 logements de plus qu'en 1968 et, entre 2008 et 2013, le parc a augmenté de 7 300 logements. Cette augmentation tient à une dynamique de construction relativement forte, toutefois moins marquée à partir de 2011.

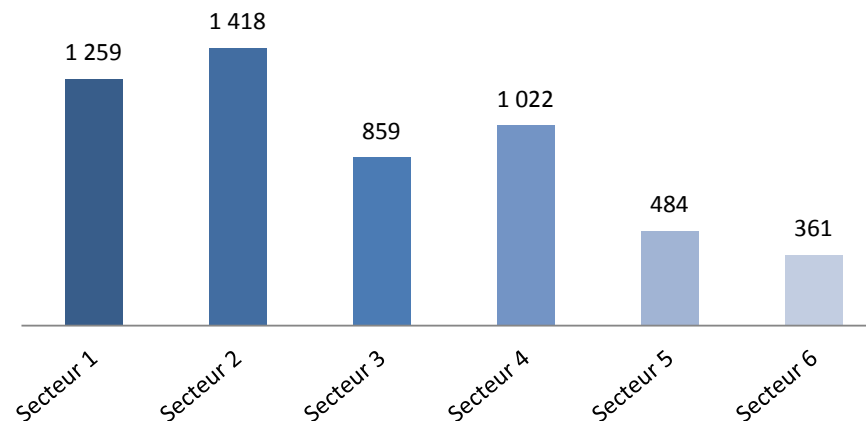
Le parc de logements grenoblois se caractérise par sa forte proportion de logements collectifs : 97 % d'appartements. En moyenne, les logements sont plus petits que sur l'ensemble de la métropole avec 36 % de T1 et T2 (contre 25 % pour la métropole), 29 % de T3 (contre 25 %) et 35 % de T4 et plus (contre 50 %).

Au 1<sup>er</sup> janvier 2015, on recense 18 985 logements sociaux au sens de la loi SRU à Grenoble, soit 22 % du parc de logements (taux similaire à celui de la métropole), nécessitant un effort de rattrapage d'au moins 2 700 logements à l'horizon 2025. Grenoble regroupe 41 % du parc de logements sociaux de la métropole. Le parc social métropolitain est très concentré puisque 77 % de celui-ci se situe sur les 5 communes ayant un quartier identifié prioritaire par la politique de la ville.

## ●●● Un coût élevé du logement pour les ressources des plus précaires, en particulier dans le parc privé

À Grenoble, plus d'un quart des allocataires CAF bénéficiant d'une aide au logement présentent un taux d'effort de plus de 30 %, soit 5 400 foyers concernés. Parmi eux, 84 % vivent dans le parc privé, ce qui souligne les difficultés particulières que peuvent rencontrer les ménages précaires dans les secteurs où le parc social est peu développé. Le nombre de ménages allocataires dont la part des ressources consacrée au logement dépasse 30 % varie ainsi fortement d'un secteur à l'autre, avec des effectifs particulièrement importants dans les secteurs 1 et 2.

**Effectif de ménages allocataires-logement avec taux d'effort pour se loger supérieur à 30%**



Source : CAF 2015



## 2.1 La politique d'aides redistributives et d'accompagnement

### Tendances 2016

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

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

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

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

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

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

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

L'année 2016 doit permettre d'initier de nouvelles collaborations pour une meilleure détection des ménages en difficulté, et pour proposer une offre partenariale de services encore plus ajustée aux besoins des grenoblois.

# AIDE SOCIALE FACULTATIVE

## ●●● Les aides de la Commission Permanente

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

Accordées sous forme de subventions (espèces ou chèques d'accompagnement personnalisé ou 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			
	2014	2015	2016
Nombre ménages demandeurs*	2102	1993	1961
Nombre ménages aidés*	1923	1783	1671
Nombre d'études de dossiers**	3872	3662	3685
Total accordé*	583 169 €	526 784 €	523 860 €
Montant moyen accordé / ménage*	303 €	295 €	314 €

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

\*\*Données concernant les dossiers soumis à la CP uniquement

Répartition du montant des aides (en %)			
	2014	2015	2016
Alimentation	75,9	79,8	80
Logement	15,7	11,9	12,4
Transport - Insertion	0,4	0,4	0,5
Autres (santé, etc.)	8	7,9	7,1
TOTAL	100	100	100

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

Il est à noter que les aides sociales facultatives (hors bons de transport) sont stables en comparaison de 2015 (520 000 € sur les 2 années après une baisse de 9,7 % entre 2014 et 2015 (575 700 € en 2014)). Le montant des bons de transports (3 389 €) a de nouveau diminué en 2016 (-50%). Cette baisse continue depuis 2013 est consécutive à une modification des critères d'attribution des bons de transport. Le nombre de voyages financés (27) a ainsi diminué de 79%.

Ainsi, **1 671 ménages ont été aidés en 2016** (1 659 en 2015, 1798 ménages en 2014, 1 803 ménages en 2013). Parallèlement, le nombre de bénéficiaires d'un bon de transport diminue depuis 2012 (**19 ménages en 2016**, 88 en 2015, 125 en 2014, 152 en 2013).

- Les **nouveaux demandeurs** représentent 48,8% des ménages aidés ;
- soit 941 nouveaux ménages, (-6,6% par rapport à 2014).
- À contrario, le nombre de ménages **demandeurs depuis 3 ans et +** est de 30%.

## ●●● L'aide aux vacances

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

**Modalités :** Depuis 2010, les familles bénéficient de 35 jours aidés au lieu de 30 les années précédentes afin de leur permettre, avec l'élargissement à l'ensemble des périodes de vacances scolaires (sauf celle de fin d'année), de pouvoir solliciter l'aide du CCAS sur l'ensemble de l'année scolaire ;

la participation financière journalière du CCAS est définie en fonction du type de séjour et du quotient familial de la famille.

Aide aux vacances			
	2014	2015	2016
Nombre d'enfants	3 328	3 220	3 168
Journées - enfants	45 342	43 986	43 734
Familles	2 077	2 034	2 019
Dépenses engagées	320 128 €	292 785 €	272 818 €
Aide moyenne/journée	7,06 €	6,65 €	6,24 €

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

- 52,8 % des sommes ont été versées au profit des ménages dont le quotient est inférieur à 415 €.
- 19,8 % des sommes ont été versées pour les quotients au-dessus de 630 €.

3 168 enfants ont bénéficié d'une aide et se répartissent comme suit :

- 2 450 (78,1 %) en centre de loisirs, sans hébergement.
- 274 (8,9 %) en accueil avec hébergement.
- 415 (13 %) combinant les deux types.

Le nombre d'enfants bénéficiaires, entre 2015 et 2016, a diminué de 1,56 % alors que le montant des aides allouées a baissé de 6,82 % (soit une diminution de 14,8% entre 2014 et 2016).

- **Le dispositif de l'AMH ne sera pas reconduit en 2017.**

## ●●● L'allocation municipale d'habitation (AMH)

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

Pérennisée depuis lors, la période d'attribution de l'AMH a évolué en 2016 pour améliorer les délais de versement : l'allocation est désormais versée de mars à février de l'année suivante.

**Les enjeux de l'AMH** sont de :

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

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

Nombre de ménages bénéficiaires de l'AMH				
Type de ménage	Montant mensuel de l'aide	2014	2015	2016
Familles, RAV <200 euros	100 euros	37	32	21
Familles, RAV de 200 à 400 euros	75 euros	130	121	76
Familles, RAV de 400 euros à 500 euros	50 euros	81	78	61
<b>Total annuel</b>		<b>248</b>	<b>231</b>	<b>158</b>

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





# PÔLE 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 conseil et d'accompagnement**. C'est pourquoi, souhaitant poursuivre sa démarche de lutte contre le malendettement, 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. Elle s'adresse aussi aux agents du CCAS rencontrant des difficultés.

L'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.

## ●●● 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.

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

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

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

**Caractéristiques :** montant de 300 € à 3 000 € ; durée de remboursement de 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			
	2014	2015	2016
Nombre d'appels	392	302	314
RDV programmés	279	273	253
Dossiers constitués par les CESF	18	21	16
Dossiers transmis à la Banque	10	20	11
Prêts octroyés	6	12	5

## Les caractéristiques du public accompagné par la plateforme budget

Typologie du public	2015	2016
Femmes (présence des hommes qui augmente sur les deux dernières années)	52%	54%
Personnes seules	68%	52%
Personnes en activité dont plus de la moitié en CDI	30%	31%
Personnes sans activité	28%	35%
Personnes au chômage	19%	16%
Personnes en retraite	10%	16%
Allocataires CAF	62%	-
Personnes entre 26 et 60 ans	65%	62%

Logement	2015	2016
Locataires (dont près de la moitié en impayés de loyers)	77%	76%
Personnes hébergées en structure ou par un tiers	12%	14%
Propriétaires occupants	6%	7%

### ●●● 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.

Prescripteurs	2015	2016
Service social de secteur	20%	55%
GEG	19%	
Accueil microcrédit	6%	
Bouche à oreille	6%	
Communication (flyer et internet)	8%	12%
SATIS	5%	33%
SSPA	5%	
Autres : Ecrivains publics, AS du personnel, CAF, PIMMS...	69%	

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 permettant d'apporter des conseils en matière de maîtrise de l'énergie, de favoriser l'usage de petit matériel économe et de réaliser des travaux de confort thermique.

Sectorisation	2015	2016
Secteur 6	28%	29%
Secteur 5	19%	18%
Secteur 1	18%	16%
Secteur 2	15%	14%
Secteur 4	11%	13%
Secteur 3	8%	12%

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 chômage.
  - 27% des personnes sont en activité (salariés, travailleurs indépendants).
- **Situation au regard du logement et du mode de chauffage :** des ménages en appartement et principalement locataires (90%), dont la moitié logé dans le parc public. 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 œuvre par le CCAS de la Ville de Grenoble et financé par la Région Rhône Alpes, l'Europe, le Département, la Métro et le CCAS. Ce dispositif a pour origine une action du CCAS « En route vers le permis ». Elle a vocation à intervenir à l'échelle du territoire de l'agglomération.

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

### Objectifs de la plateforme

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

Ce qui se traduit par :

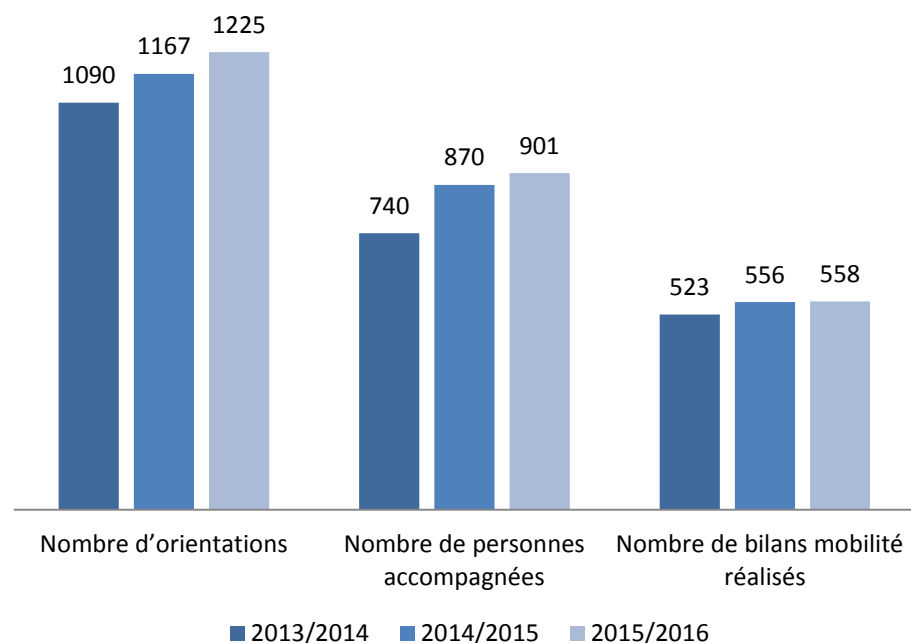
- Lever les freins de l'accès à l'emploi et à la formation en matière de mobilité.
- Permettre une approche relevant à la fois d'une action de conseil mais aussi d'une action d'accompagnement dans la durée.
- Développer, en complémentarité des agences de mobilité de la Métro (regroupement des moyens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

**Les prestations proposées actuellement sont :**

- Des informations sur la préparation du permis de conduire : coût, temps, aide financière.
- Des bilans mobilité.

- Des formations sur l'usage des transports en commun et des différents modes « doux » de déplacement, l'apprentissage de repères dans le temps et l'espace (lecture de carte, de plan, mise en place d'un itinéraire...) ; l'apprentissage du vélo ; des cours de code ; des cours de français adapté au code de la route ; la petite mécanique automobile ; la sécurité routière ; la gestion du stress...

Données d'activité depuis l'ouverture			
	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Nombre d'orientations	1090	1167	1225
Nombre de personnes accompagnées	740	870	901
Nombre de bilans mobilité réalisés	523	556	558
Nombre d'agents	5,2 ETP	5,7 ETP	5,7 ETP



## Bilan d'activité 2016 de la plateforme

Contacts / Inscriptions		
	2015	2016
Personnes orientées	1232	1259
Personnes accompagnées dans leur parcours	910	965

Typologie du public		
	2015	2016
Femmes inscrites	62%	61%
Personnes inscrites entre 31 et 50 ans	57%	54%
Origine géographique :		
Grenoble	53%	55%
Territoire de la Métro (hors Grenoble)	42%	39%
Isère (hors Métro et hors Grenoble)	5%	6%

Prestations réalisées		
	2015	2016
Bénéficiaires d'un bilan mobilité (soit 4 séances de diagnostic)	605	696
Formations à la mobilité : entre 1 et 6 demi-journées par formation (hors bilan mobilité et cours de soutien au code de la route)	96	93

### Les objectifs du bilan mobilité sont :

- Déterminer les connaissances acquises et celles à acquérir.
- Évaluer les capacités à se mobiliser, d'apprentissage, d'organisation.

### Les thèmes du bilan mobilité sont :

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

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

Eric Le Breton (sociologue, spécialiste de la mobilité et plus précisément des modes de mobilité quotidiens, qui a travaillé sur les inégalités face au mouvement et aux déplacements) constate que, depuis 15 ans, de grandes agglomérations de France développent des services d'aide à la mobilité pour les personnes fragiles. Mais aujourd'hui, tous parviennent au même constat : les aides financières à la mobilité sont très intéressantes mais il manque un chaînon pour qu'elles soient efficaces : c'est la formation. Cette formation doit se situer en amont ou en parallèle des aides financières.

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

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

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

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

De plus, le dispositif a fait l'objet en 2016 d'une évaluation d'impact (enquête auprès d'usagers ayant finalisé leur parcours auprès de la plateforme et de prescripteurs). Les résultats indiquent une satisfaction des bénéficiaires. 60% des publics enquêtés déclarent « se sentir plus mobiles qu'avant leur passage à la plateforme mobilité » et plus particulièrement :

- 30% des publics ont obtenu leur code suite à un passage par la plateforme.
- 20% des publics ont obtenu leur permis suite à un passage à la plateforme.
- 20% des publics ont appris à faire du vélo à la plateforme.
- 50% des publics considèrent que la plateforme leur a permis de découvrir de nouvelles façons de se déplacer.

### Impact sur l'insertion professionnelle

- 70% des publics déclarent que le fait d'être passé par la plateforme les a aidés dans leurs démarches d'insertion socio-professionnelle (apprentissage du français, découverte des codes du marché du travail, confiance en soi, etc.).
- 30% des publics déclarent que la plateforme leur a permis d'avoir de l'information sur certains droits sociaux (tarification solidaire dans les transports en commun, plateforme budget du CCAS, cours de français, services de santé).
- 45% des personnes déclarent que le fait d'être plus mobile « a facilité leur accès ou leur maintien dans l'emploi ».

## Points forts

- Une plateforme reconnue d'utilité sociale.
- Une efficacité et une qualité de service certaines.
- Un impact positif direct sur la mobilité des publics et notamment en terme de report modal sur les modes doux.
- Un impact positif indirect en termes d'inclusion sociale et d'insertion socio-professionnelle.

## Difficultés

- Répondre à l'ampleur des besoins en gardant des délais raisonnables.
- Répondre à la diversité des attentes pour éviter le risque de non-recours par manque d'adéquation besoin/offre.



## 2.2 La politique d'accueil, d'hébergement et d'insertion

### Tendances 2016 relatives à l'accompagnement social

#### Pour les services

- **Le Pôle Orientation Hébergement Insertion (POHI)** de l'agglomération grenobloise a fonctionné avec les nouvelles procédures de demandes d'hébergement (DUH) et d'admission (2 commissions seulement : hébergement et logement adapté). Ceci a permis de développer le lien hébergement/logement et de proposer en fin d'année des axes de coopération plus précis. Il a été demandé de valider officiellement en 2017 le travail dit des « concertations ».
- **Le Service Intercommunal d'Accueil (SIA)** a participé tout au long de l'année aux travaux préparatoires du PAHLDI autour de la mise en place d'un premier accueil défini par les directives relatives au SIAO. Malheureusement, la DDCS, le Conseil Départemental et la Métropole ne se sont pas fédérés autour de ce sujet, ce qui met l'avenir du SIA (et de ses compétences) en danger.
- **Le service d'Accompagnement Social de Catégorie (ASC)** : l'année a été marquée par le désengagement du Conseil Départemental qui a diminué très fortement ses subventions aux services sociaux associatifs grenoblois (CODASE, SALTO, etc). Les arbitrages du Département concernant le SATIS et le SIA doivent intervenir dans le courant du 1<sup>er</sup> semestre 2017.
- **L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)** : nous constatons que les publics orientés sont de plus en plus en lien avec le secteur de la souffrance psychologique et psychiatrique, ce qui nous interroge sur la sécurité des visites au domicile que notre travailleuse sociale effectue seule. Par ailleurs le service a proposé une journée festive en juin autour d'un tournoi de pétanque regroupant une centaine d'usagers et de résidents des associations du secteur de la solidarité.
- **Le service des Interventions Spécifiques** a continué à structurer ses activités :
  - **La MOUS** : suite aux appels d'offre, les prestations « gestion locative » et « accompagnement à la vie quotidienne » sont assurées par l'association UTPT. L'accompagnement à l'emploi est assuré par l'association L'Oiseau bleu à travers son service VIAE 38.
  - **Les Apparts** : mise en place du partage des tâches entre les services de la Ville de Grenoble et ceux du CCAS pour la mise à dis-



position et le suivi technique des appartements d'instituteurs dans lesquels sont hébergés 16 ménages.

- **La Maraude** : l'action conjointe CCAS/Ville concernant « l'errance en centre-ville » a permis de présenter, dans un premier temps, un état des lieux des troubles récurrents constatés en centre-ville, ainsi qu'une observation plus précise des publics incriminés. Dans un deuxième temps, 3 des axes d'action proposés ont été retenus pour une mise en place en 2017, en lien avec les conclusions du « forum de l'accès aux droits ». Procédure d'interpellation et d'action conjointe aux services Ville/CCAS, mise en place d'actions de prévention en lien avec les habitants en s'inspirant des actions menées dans d'autres villes, participation au développement autour d'une action de soutien aux parcours d'insertion de jeunes Grenoblois.
- **Le Rondeau** : développement des actions en lien avec la santé, l'animation et la culture. Développement des améliorations techniques pour un meilleur fonctionnement du site. Conventionnement avec l'État pour 20 places d'hébergement hivernal 2016-2017.
- **Le service de Domiciliations** a participé tout au long de l'année au groupe de travail piloté par l'État sur l'écriture du Schéma Départemental de la domiciliation. L'année 2017 verra la mise en place de la nouvelle réglementation et nous interroge sur le doublement prévisible du nombre de boîtes aux lettres à gérer.

## Pour les publics

- Une augmentation des publics issus de la Demande d'Asile ou provenant de l'Union Européenne, et une augmentation des publics issus du territoire grenoblois s'accompagnant d'une précarisation de l'ensemble. Cette évolution s'explique par des critères plus sélectifs pour l'accès et l'obtention des aides sociales, le retrait du Conseil Départemental dans ces aides financières et la restriction de l'attribution d'accompagnements sociaux individualisés.
- Une politique d'action sociale en direction des jeunes toujours peu dynamique et un pilotage partenarial local toujours insuffisant qui diminuent l'efficacité des dispositifs et des aides.

## SERVICE INTERCOMMUNAL D'ACCUEIL (SIA)

Depuis 2011, le Service Intercommunal d'Accueil (SIA) assure une mission de premier accueil visant à permettre aux demandeurs non accompagnés d'enfants et sans référent social :

- de demander une domiciliation au CCAS de la Ville de Grenoble pour pouvoir bénéficier d'ouverture de droits,
- de pouvoir bénéficier d'un accompagnement social.

Sur les **1700 demandes exprimées en 2016** (hausse de 29% par rapport à 2015), 1100 ont été refusées (hausse de 48% par rapport à 2015) et 600 personnes ont été reçues en entretien.

### Répartition des demandes parmi les personnes reçues en RDV

Demandes uniquement d'une élection de domicile via le SIA			
	2014	2015	2016
Demandes	179	205	217
Acceptées	149	157	202
Refusées	21	41	5
En attente d'information	9	7	10
Demandes de référent social via le SIA par ménages			
	2014	2015	2016
Demandes	461	373	383
Orientation vers référent social	355	255	301
Refus d'orientation sociale	52	67	47
Maintien de suivi social	10	-	-
Attente d'informations	44	51	35
<b>Total de l'ensemble des demandes</b>	<b>640</b>	<b>578</b>	<b>600</b>

- La pérennité de ce service est incertaine au vu du positionnement du Conseil Départemental et de la Métropole.

## PÔLE HÉBERGEMENT ORIENTATION INSERTION (POHI)

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

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

L'année 2016 a été consacrée à la mise en place du nouveau fonctionnement simplifié et du nouveau formulaire de demande unique d'hébergement (DUH).

Le lien hébergement/logement a pu être mieux apprécié et développé. Le POHI va vers une reconnaissance du travail dit « des concertations », avant l'entrée en structure ou en cours d'hébergement, pour faciliter les échanges entre demandeurs/prescripteurs et hébergeurs.

- Ces dernières années le secteur de l'hébergement d'urgence a beaucoup évolué au regard des besoins nouveaux et de leur diversité.
- Si le lien entre hébergement d'insertion et logement a bien progressé, celui entre hébergement d'urgence et hébergement d'insertion n'a toujours pas évolué.

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



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

En 2011, une réorganisation des actions du SATIS a été effectuée. 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)

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

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

Le nombre de ménages suivis par chaque assistante sociale représente environ 50/55 dossiers actifs. Il faut 1 mois après orientation par le SIA pour avoir le premier rendez-vous. L'évolution vers plus de précarité des publics au SATIS – ASC depuis ces dernières années ne cesse de se confirmer.

Mais c'est la position actuelle de retrait du Conseil Départemental au regard de son soutien financier aux services sociaux délégataires qui nous inquiète le plus, par rapport à l'avenir du service et à la baisse des prestations aux publics en situation d'exclusion par le chômage puis la perte de logement.

## Principaux motifs de fin de suivi

- 66 personnes logées ou hébergées de manière durable dont :
  - 54 personnes logées et sectorisées,
  - 12 personnes entrées en Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale.
- 16 personnes n'ont plus donné de nouvelles en cours d'accompagnement.
- 12 personnes se sont vues signifier la fin de leur accompagnement en raison de leur non-adhésion à l'accompagnement, du non-respect du cadre d'accompagnement.
- 8 personnes ont quitté la Métropole grenobloise.
- Pour 7 personnes, l'arrêt de l'accompagnement correspond à une orientation vers un autre service social.
- 1 personne est décédée.
- 3 personnes n'ont plus donné de nouvelles après le premier rendez-vous.

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

Le service AVDL est assuré au sein du SATIS depuis 2009 par une Conseillère en Économie 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 défaut.

### Accompagnement social dans un logement

	2014	2015	2016
Nombre total de mesures accordées	11	10	17

### Accompagnement en file active (nombre de personnes)

Accompagnement dans les démarches liées à la recherche d'un logement	8	5	2
Relogement de la personne dans le parc privé	3	3	3
Relogement de la personne dans le parc public	4	2	3
Relogement vers un logement adapté	-	-	1
Accompagnement spécifique	-	-	-

## ●●● Dispositif Hôtelier (DH)

Le dispositif est utilisé aujourd'hui en lien avec la Ville et principalement sur la question des relogements suite à la fermeture de squats et/ou de campements illicites situés sur la commune de Grenoble.

### Durée des séjours dans le Dispositif Hôtelier

	2014	2015	2016
Moins de 3 mois	17%	69%	74%
De 3 à 6 mois	1%	7%	9%
De 6 à 12 mois	5%	-	16%
Plus d'1 an	78%	*24 %	0%

\* plus de 3 ans

Répartition par type de situation administrative dans le Dispositif Hôtelier			
	Fin 2014	Fin 2015	Fin 2016
Droit Commun	53%	50%	49%
Situations Administratives Complexes	47%	50%	9%
Demandeurs d'Asile	0%		41%
Situation administrative non connue			1%

## ●●● Dispositif d'Interventions Spécifiques

### La Maraude et les interventions CCAS

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

- Créer un lien permanent avec ces personnes, veiller à leur état sanitaire et social et leur proposer des orientations vers des solutions adaptées à leur situation.
- Proposer aux ménages de plus de 25 ans non accompagnés d'enfant(s) de se rendre au Service Intercommunal d'Accueil pour un accès aux droits.
- Intervenir, à la demande de la direction du CCAS/Ville, sur des situations individuelles ou collectives.
- Participer à toutes les actions mises en place par le CCAS en direction des populations en grande difficulté, notamment sur les squats de la ville.
- Le travail de réflexion/propositions autour du désagrément causé par des populations spécifiques au centre-ville a permis de dégager 3 axes de développement opérationnel à mettre en œuvre en 2017 : une procédure commune services Ville/CCAS sur les signalements, la participation du CCAS dans le cadre de la « commission jeunes » et la mise en place d'actions du vivre ensemble en lien avec les habitants, les commerçants et les associations bénévoles et/ou caritatives.

## La coordination de la MOUS d'agglomération

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

Thème 1	Thème 2	Thème 3
Le dispositif d'hébergement d'insertion par le travail et le logement - 12 logements	Le recensement de tous les squats et terrains occupés illégalement, le recensement des ménages y résidant et l'élaboration de diagnostics et de projets personnalisés	L'amélioration des conditions de vie dans les squats et campements et l'aide à la fermeture
Depuis 2012 : 27 ménages ont été admis, 15 ont intégré un travail et un logement à leur nom	22 squats et terrains présents au 31 décembre 2016 pour 354 personnes recensées, 33 diagnostics individualisés réalisés	18 lieux de vie fermés en 2016, dont 9 de plus de 20 personnes

- De nouveaux partenaires ont intégré les instances techniques (VIAE 38, UTPT) ce qui fait évoluer la réflexion, notamment sur des questions de l'après MOUS.

## L'hébergement temporaire en appartements

Depuis 2015, des appartements de fonction vides situés dans des écoles primaires de la ville ont été mis à notre disposition, comme alternative à l'hébergement hôtelier pour des ménages en grande précarité. 2 ménages cohabitent dans chaque appartement, mais nous constatons que ce mode d'hébergement, conjugué à une longue durée de séjour, est une épreuve très éprouvante psychiquement pour tout le monde.

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

- 18 familles présentes, au 31 décembre 2016, sur 11 appartements et 1 studio en EHPA.
- 24 ménages ont été accueillis sur le dispositif.
- 6 ménages sont sortis durant l'année 2016 : 3 ménages ont été orientés vers des dispositifs d'hébergement et 3 ont intégré un logement social.

### Etat des lieux du dispositif

	2015	2016
Nombre d'appartements au 31 décembre	10	11+1*
Nombre de ménages au 1 <sup>er</sup> janvier	14	16
Nombre d'entrées	7	7
Nombre de sorties	4	5
Nombre de ménages au 31 décembre	17	19

\* 11 appartements et 1 lieu de vie en logement-foyer personnes âgées

## 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 campements).

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

- 12 chalets/bungalows (capacité 5 personnes)
- 10 chalets/bungalows (capacité 10 personnes)
- Soit une capacité théorique de 160 places mais pour un fonctionnement réel de 120 à 140 personnes.

Une convention avec l'État dans le cadre du dispositif hivernal 2016-2017 a permis d'accueillir 5 ménages supplémentaires, soit 20 personnes.

Nous constatons que ce type d'hébergement est un élément important dans la gestion quotidienne liée à la régulation des publics vivant en squat et/ou en campement ainsi que pour participer aux efforts d'hébergement liés à la période hivernale.

### Les ménages hébergés

	2015	2016
Présents au 1 <sup>er</sup> janvier	15	29
Entrées	35	12
Sorties	26	12
Présents au 31 décembre	24	26
Nombre de personnes	120 dont 72 enfants	143 dont 88 enfants

- Un travail de prospective et de recherche de financements complémentaires reste parmi les priorités pour pouvoir envisager une pérennisation du site.



## L'ÉLECTION DE DOMICILE

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

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

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

**Fin 2016, 1446 personnes ont une élection de domicile active au CCAS** contre 1275 en 2015. On peut noter qu'en 2016, il y a eu **867 nouvelles demandes** et que les demandes de renouvellement sont en hausse constante ce qui montre que les ménages restent de plus en plus longtemps en situation de non logement. **Les boîtes aux lettres actives sont de l'ordre de 1450, soit une augmentation de 250 sur 1 an.**

L'État a mis en place des travaux pour l'élaboration du Schéma Départemental de la Domiciliation qui a pu être validé en décembre. Au mois de juin est parue la nouvelle procédure et les nouveaux critères d'éligibilité des ménages à la domiciliation. Ceux-ci ne prendront effet qu'en 2017 et vont, de manière prévisionnelle, générer une augmentation importante du nombre de boîtes aux lettres en gestion au CCAS.

Élection de domicile			
	2014	2015	2016
Boîtes aux lettres actives au 1er janvier	1107	1275	1283
Boîtes aux lettres actives au 31 décembre	1275	1283	1446
Nombre de renouvellement d'élection de domicile	377	467	498
Nouvelles demandes d'élection de domicile	868	924	867
Fin de la domiciliation	700	916	704
Nombre de refus au 31 décembre	8	29	NR

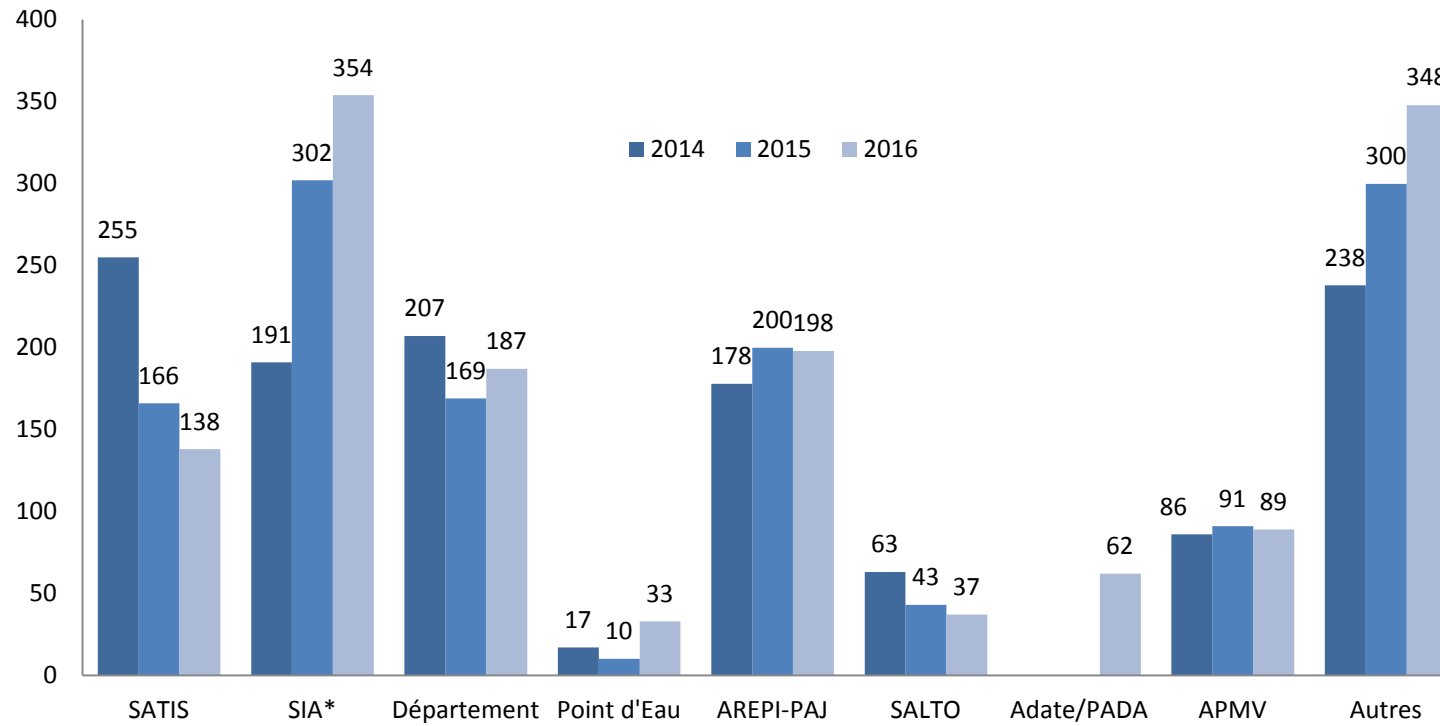
- La mise en place en 2017 des nouvelles procédures va nous amener à nous interroger sur le rôle et la place de l'accueil :
- ▪ au siège du CCAS actuel
- ▪ puis sur le site Claudel
- ainsi que sur la question de l'entretien obligatoire avec le demandeur.

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

*NB : La part des Services Locaux de Solidarité du Département de l'Isère correspond aux ménages résidant dans les quartiers, suivis par les assistantes sociales de territoire mais logeant chez des tiers (familles/amis).*



## Répartition des prescripteurs



\*SIA + CAI



# Tendances 2016

## relatives à l'hébergement

### Principaux évènements 2016 dans les CHRS

- Achèvement du regroupement des LHSS, au sein du pôle CHRS, par la mise à disposition de trois petits studios au CHRS Henri Tarze : sans parvenir à une totale unité de lieu, l'équipe et les résidents bénéficient enfin d'un environnement de travail et de séjour adapté, permettant une continuité d'accompagnement et de prise en charge. La vie collective des LHSS reste située au sein du CAI, même si l'hébergement se développe sur les deux parties du bâtiment, y compris avec un relai de soins au sein du CHRS Henri Tarze. Le déménagement de St Laurent a eu lieu fin août 2016.
- Remise du 1<sup>er</sup> rapport d'évaluation interne des LHSS à l'ARS en décembre 2016.
- Au CAI, poursuite du projet de structuration de l'équipe autour de thématiques propres, tout en affirmant la compétence dans l'accompagnement social global du ménage, et l'inscription dans un partenariat de plus en plus large. Mais on note un ralentissement important du nombre de sorties, notamment avec la disparition d'une partie de l'offre en urgence relais qui était un partenaire très important dans les parcours des ménages accueillis : il s'agit d'une inquiétude forte, qui se traduit par un ralentissement des entrées, et un allongement préoccupant des durées de séjour.
- En octobre 2016, se sont déroulées conjointement les deux visites de conformité des LHSS, pilotée par l'ARS, et du CHRS Henri Tarze, pilotée par la DDCS, qui ont permis d'acter : le regroupement LHSS et la partition collectif / diffus du CHRS Henri Tarze, avec la visite de l'ensemble des logements gérés dans le diffus. Les nouveaux arrêtés de fonctionnement ont été délivrés à l'issue de ces visites.
- À l'automne, se sont également lancées les démarches d'élaboration des projets d'établissement pour les trois services, qui vont permettre d'achever la mise en conformité avec l'ensemble des outils de la loi de 2002-2, mais surtout de mettre en œuvre une méthode de concertation et d'élaboration collective, associant largement les résidents et les agents à l'écriture de ce document-repère pour tous.
- Après la direction commune et le développement de mutualisation entre les CHRS, notamment sur le volet de l'animation culturelle, mutualisations qui se sont développées sans heurter l'identité propre de chaque établissement et de chaque équipe, le décroisement prend une tournure très concrète : une porte de communication existe désormais entre les deux structures, qui avaient été au départ conçues comme totalement étanches !

Cette ouverture facilite notamment la vie des agents et des résidents LHSS, mais permet aussi de repenser les accueils de nuit, pour plus de sécurité côté Tarze, et contribue, bien concrètement, aux échanges entre professionnels et aux interpellations autour de projets...

## Regroupement des 9 lits halte soins santé sur un même site

Suite à la fermeture du CHRS La Boussole en juin 2015, les 3 LHSS hébergés dans cet établissement ont été installées provisoirement au sein du LFPA St Laurent ; les 6 autres LHSS demeurant toujours au Centre d'accueil d'urgence intercommunal, le CAI. Après plusieurs scénarios de rassemblement, le CCAS a fait le choix de rassembler le service des LHSS sur le site du CAI en installant les 3 lits dans le bâtiment du CHRS Henri Tarze, bâtiment mitoyen au CAI. Ces deux derniers équipements bénéficient d'une porte de communication et fonctionnent sur la base de mutualisations effectives : notamment direction et sous-direction commune et veille de nuit commune.

Ce rassemblement a été préparé durant le deuxième trimestre et le déménagement a eu lieu le 31 août 2016. Des liens et mutualisations se sont mis en place progressivement entre le CAI et les LHSS. Ils concernent principalement les espaces de vie, les personnes d'accueil, d'entretien et de veille de nuit, les consommables ainsi que plus ponctuellement, les animations et les personnels paramédicaux et éducatifs. La réflexion sur ce sujet est encore en cours et constituera un objectif de l'année 2017.

En octobre, l'ARS a effectué une visite de conformité permettant de valider l'installation des 3 lits.

À noter que la première évaluation interne du service s'est déroulée durant le 1<sup>er</sup> semestre 2016, donnant lieu à un plan d'amélioration programmé pour l'année 2017 et le début de l'année 2018.

## Réorganisation des ressources humaines des LHSS

Depuis l'ouverture des 9 LHSS, le service fonctionnait sur 2 sites. Aussi le choix avait été fait de travailler avec 2 médecins. Le rassemblement sur un seul site a remis en question ce mode de fonctionnement. Depuis le 1<sup>er</sup> septembre un seul médecin assure le suivi médical des 9 patients.

D'autre part, le moniteur éducateur a quitté le service en juillet. Le choix a été fait de le remplacer par une éducatrice spécialisée, profil qui permet d'être en soutien dans l'accompagnement social et d'apporter une complémentarité avec les autres membres de l'équipe, apportant un regard plus éducatif.

Ainsi depuis septembre 2016, l'équipe est composée :

- D'une éducatrice spécialisée et d'un Aide Médico-Psychologique à temps plein. Leur temps de travail est organisé sur 2 semaines de façon à ce qu'il y ait chaque jour (week-end inclus) une présence de 8h à 16h.
- D'une secrétaire médicale à ½ temps présente tous les matins en semaine.
- D'une responsable à 80% qui assure la coordination du service ainsi qu'une partie du suivi social des patients.
- D'un médecin présent 3 matinées par semaine et joignable par téléphone le reste du temps, qui intervient dans le cadre d'un contrat de prestation renouvelé chaque année.
- D'une équipe d'infirmiers qui interviennent à tour de rôle chaque matin, week-end inclus. Ces infirmiers sont des agents du Centre de soins infirmiers, service de la Direction de l'intervention et de l'observation sociales du CCAS. Ces interventions font partie des éléments forts de lien entre la DEH et la DIOS.

# LE CENTRE D'ACCUEIL INTERCOMMUNAL

## Profil des ménages et évolution sur les publics accueillis

	Hommes isolés		Femmes isolées		Couples avec enfant(s)		Couples seuls		Familles monoparentales		Total ménages
	NB	%	NB	%	NB	%	NB	%	NB	%	
<b>2011</b>	438	68%	126	19%	21	3%	14	2%	48	7%	<b>647</b>
<b>2012</b>	289	51%	173	30%	28	5%	18	3%	62	11%	<b>570</b>
<b>2013</b>	186	45,70%	146	35,87%	23	5,65%	1	0,25%	51	12,53%	<b>407</b>
<b>2014</b>	136	38,97%	139	39,83%	25	7,16%	3	0,86%	46	13,18%	<b>349</b>
<b>2015</b>	95	46,80%	71	34,98%	14	6,90%	1	0,49%	22	10,84%	<b>203</b>
<b>2016</b>	84 <sup>(1)</sup>	46,41%	61 <sup>(2)</sup>	33,70%	14 <sup>(3)</sup>	7,73%	1 <sup>(4)</sup>	0,55%	21 <sup>(5)</sup>	11,60%	<b>181<sup>(6)</sup></b>

<sup>(1)</sup> 62 ménages entrés en 2016, 12 en 2015, 7 en 2014, 2 en 2013 et 1 en 2012.

<sup>(2)</sup> 45 ménages entrés en 2016, 12 en 2015 et 4 en 2014.

<sup>(3)</sup> 7 ménages entrés en 2016, 4 en 2015 et 3 en 2014.

<sup>(4)</sup> Ménage entré en 2016.

<sup>(5)</sup> 20 ménages entrés en 2016 et 1 en 2015.

<sup>(6)</sup> 135 ménages entrés en 2016, 29 en 2015, 14 en 2014, 2 en 2013 et 1 en 2012.

## Durée moyenne des séjours en nuitées des ménages sortis

<b>2010</b>	15
<b>2011</b>	29
<b>2012</b>	29
<b>2013</b>	42
<b>2014</b>	46
<b>2015</b>	64
<b>2016</b>	84

## Les femmes victimes de violence conjugale

	Femmes seules	Femmes seules avec enfants	Total	Part sur le total des ménages accueillis
<b>2014</b>	38	15	53	17%
<b>2015</b>	26	14	40	26%
<b>2016</b>	22	15	37	27%

- Ralentissement du nombre de sorties et allongement des durées de séjour font de
- la problématique des femmes victimes de violence un sujet de travail prioritaire
- avec les tutelles et les partenaires en 2017.

## La sortie vers

Hébergement d'urgence	41
Hébergement de stabilisation	1
Hébergement d'insertion	12
Établissement spécialisé (LHSS)	1
Retour vers la famille ou chez un tiers	11
Logement adapté	14
Logement autonome	15 (dont 6 retours au domicile)
Retour à la rue/en errance	0
Autre (exclusions)	17
NSP (départ volontaire)	19
<b>Total</b>	<b>131</b>

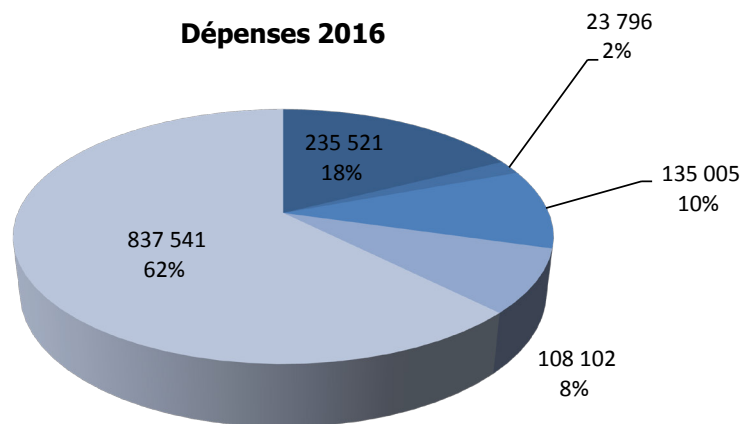
## En grandes tendances :

- Diminution des sorties vers l'urgence relais, même si cette solution est restée fréquente jusqu'à la fin du premier semestre.
- Des accès aux logements en sortie directe du CAI.
- 17 exclusions, dans leur très grande majorité liées aux conflits en chambres triples.

## Le CAI en chiffres

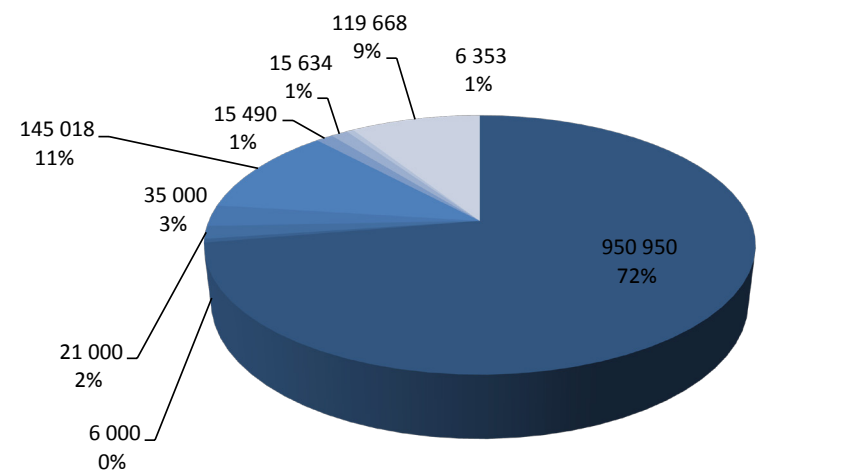
Budget	CA 2015	BP 2016	CA 2016	Ecart CA/BP
Recettes	1 178 368 €	1 215 118 €	1 315 113 €	+8,22%
Dépenses	1 178 368 €	1 215 118 €	1 339 965 €	+10,27%
Subvention d'équilibre de la Ville	0 €		145 018 €	
Résultat de l'exercice	0 €		- 24 851 €	

### Dépenses 2016



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

### Recettes 2016



- Dotation Etat
- Subvention CHAI
- Subvention Ville
- Remboursement emplois aidés
- Produits exceptionnels + quote part des subventions
- Subvention DDCC psychologues
- Subvention METRO
- Autres produits de gestion courante
- Intérêts des emprunts

## CHRS HENRI TARZE

Au cours de l'année 2016, le travail de l'équipe s'est particulièrement concentré sur une redynamisation des parcours individuels. Les outils de la loi de 2002-2 ont notamment été mis en œuvre dans la formalisation progressive des modalités d'accompagnement autour des projets individualisés.

Le 12 octobre 2016, nous avons accueilli notre autorité de tutelle dans le cadre d'une visite de conformité. Au regard de notre autorisation de fonctionnement pour 47 places, il s'agissait tout d'abord pour la DDCS d'acter et de valider :

- les conditions d'un redéploiement de 14 places en appartement dans le diffus,
- les conditions d'une reconfiguration de 33 places en semi-collectif.

- À noter que le CHRS Henri TARZE a libéré 3 unités de vie pour le fonctionnement des LHSS, autre structure du CCAS accueillie sur le site.

Cette visite a été l'occasion de nombreux échanges. Nos interlocuteurs ont pu constater les avancées mises en œuvre en matière d'accompagnement depuis les résultats de l'Évaluation Externe d'avril 2015 et de nouveaux axes d'amélioration ont été fixés : intégration dans les outils de la loi 2002-2 des modalités d'accès aux appartements dans le diffus, d'accueil et de suivi des personnes hébergées dans ce dispositif.

Par rapport à 2015, la typologie des publics reste pratiquement inchangée. Les personnes rencontrant une problématique d'addiction, notamment à l'alcool, représentent encore cette année une forte proportion, presque 40% des adultes accueillis. Face à ce constat, les professionnels ont la volonté d'améliorer leur technicité dans la prise en charge de ces publics (formation, forum, rencontre de professionnels...). L'équipe travaille actuellement à la création d'un groupe de parole interne et envisage d'accroître son réseau partenarial. Une rencontre est envisagée avec le Service Addictologie Mutualiste (SAM des Alpes).

Avec pour objectif de continuer à améliorer la qualité de notre accompagnement social, le projet de création d'une fonction de coordinateur de l'équipe éducative est en cours de réflexion. Il devrait pouvoir venir étayer et coordonner l'engagement des professionnels avant la fin du premier semestre 2017.

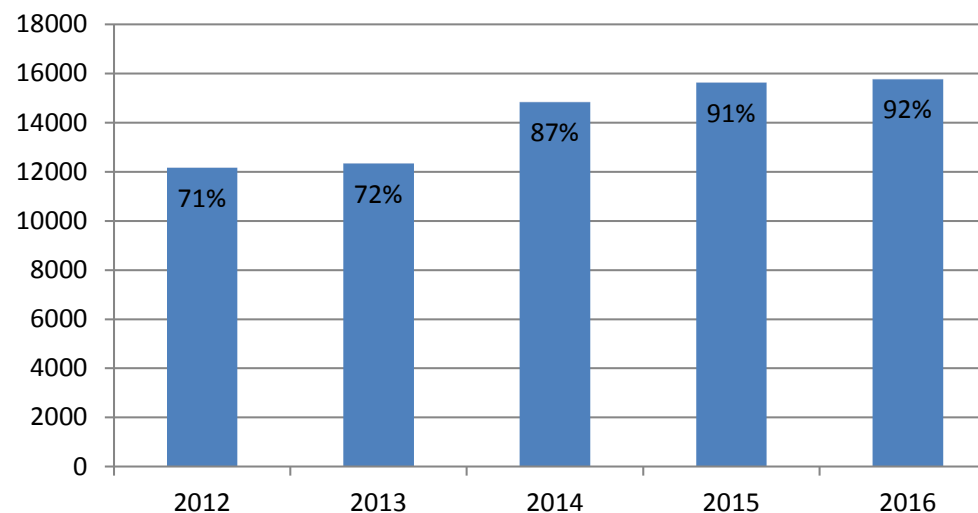
### Les nuitées

Places installées	47
Nombre de nuitées réalisables	17155
Nombre de nuitées réalisées	15773
Taux d'occupation	92%

Année	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de nuitées	12158	12339	14841	15630	15773
Pourcentage	71%	72%	87%	91%	92%

- Le taux d'occupation a atteint un niveau acceptable par rapport aux années passées. Il s'est stabilisé à la même hauteur qu'en 2015.

### Evolution du taux d'occupation

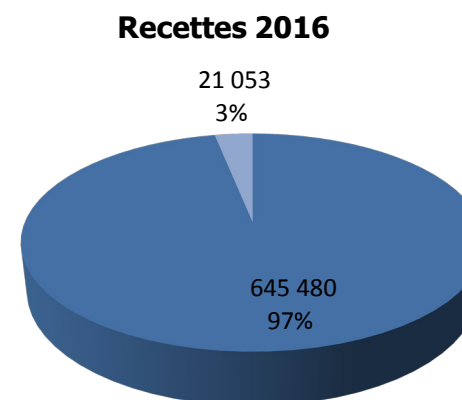
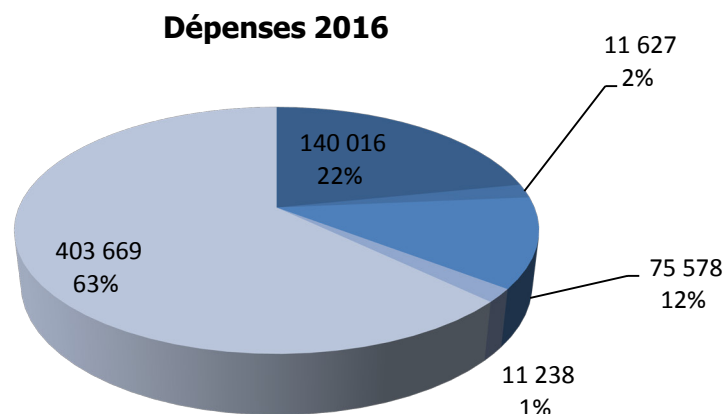


Durée de séjour	
De 12 à 18 mois	8
De 19 à 24 mois	0
Plus de 24 mois	11
<b>Total</b>	<b>19</b>

- Le nombre de ménages dont la durée de séjours est de plus de 24 mois reste encore important.
- Il devrait connaître une évolution à la baisse significative en 2017. Néanmoins, 3 ménages rencontrent encore des blocages relatifs à l'accès aux droits.

Points de blocage en vue d'une sortie	
Accès aux droits	5
Ressources trop faibles pour occuper un logement	13
Difficultés familiales / manque d'autonomie	8
Problèmes de santé physique ou psychique (déclaré ou observé)	0
Manque de place en logement adapté	0
Manque de place en logement autonome	0
Autres	0
<b>Total</b>	<b>26</b>

Le CHRS Henri Tarze en chiffres				
Budget	CA 2015	BP 2016	CA 2016	Ecart CA/BP
Recettes	670 401 €	663 163 €	666 843 €	+0,55 %
Dépenses	670 094 €	663 163 €	642 129 €	-3,17 %
Subvention d'équilibre de la Ville	0 €	0 €	0 €	
Résultat de l'exercice	+307 €		+ 24 714 €	



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

- Dotation Etat
- Recettes usagers





3

# L'animation territoriale

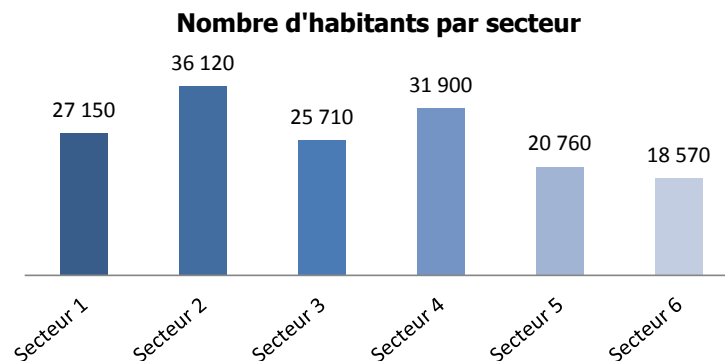


# Données de l'observation sociale

## ●●● Un dynamisme démographique plus soutenu à Grenoble mais toujours moins marqué qu'à l'échelle métropolitaine

- 160 220 habitants à Grenoble, répartis dans 6 secteurs de taille et profils différents.

Avec une croissance démographique de 0,4 % par an depuis 2008, Grenoble compte 160 220 habitants en 2013, répartis de manière différenciée selon les secteurs. En effet, les secteurs 2 et 4 présentent une population équivalente à celles des plus grandes communes de la Métropole, tandis que le secteur 6 compte deux fois moins d'habitants. L'évolution de la population diffère également selon les secteurs : alors que les secteurs 2 et 5 enregistrent une augmentation de leur population supérieure à la moyenne communale, la population a plutôt tendance à stagner sur les secteurs 1, 3 et 4, et à décroître sur le secteur 6.

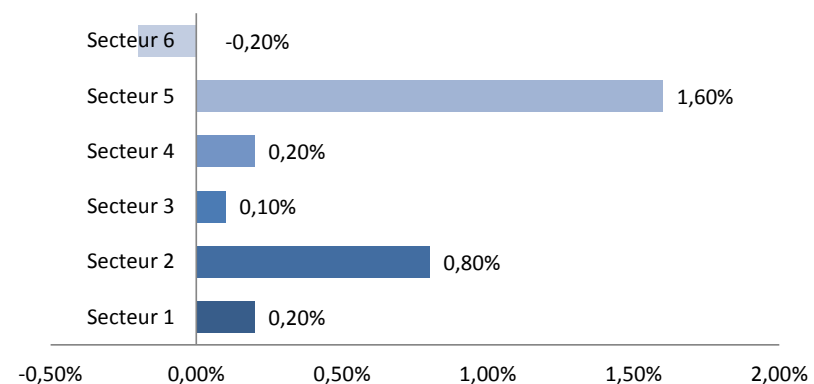


## ●●● Une commune à la fois jeune et âgée

En comparaison avec la Métropole, Grenoble compte une part plus importante de 15-29 ans (30 % contre 24 %), cette tranche d'âge étant davantage représentée sur les secteurs 1 et 2 (37 % de la population).

Si Grenoble est une ville « jeune » en raison de son attractivité pour les étudiants et les jeunes ménages, elle est aussi une ville « âgée » comparativement aux communes de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> couronne. L'histoire urbaine du territoire influence fortement la démographie actuelle : aujourd'hui, trois personnes âgées du territoire sur cinq vivent dans les quatre plus grosses communes de la Métropole (Grenoble, Echirolles, Saint-Martin-d'Hères et Fontaine). À l'inverse, les communes périurbaines de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> couronne, développées plus récemment, abritent une population plus jeune.

**Evolution annuelle de la population entre 2008 et 2013**



Source : INSEE, RP 2013

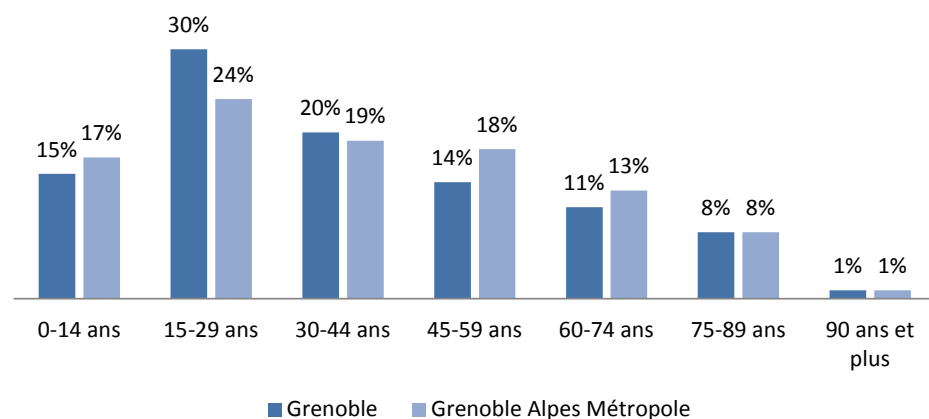
## ●●● Une majorité de ménages composés d'une seule personne

À Grenoble, un ménage sur deux est une personne seule en 2013. C'est une spécificité de la ville-centre par rapport au territoire métropolitain, bien que Grenoble reste dans la moyenne des villes de taille similaire.

À l'inverse, les couples avec enfant(s) sont sous-représentés : 16 % des ménages grenoblois contre 23 % sur le territoire métropolitain. Les familles monoparentales représentent quant à elles 8 % des ménages, et leur nombre est en croissance (+ 2 % par an).

L'évolution de la structure des ménages est peu marquée sur ces cinq dernières années mais elle tend à confirmer le profil grenoblois : + 2 points pour les personnes seules et - 1 point pour les couples (avec et sans enfant).

Répartition de la population par âge



Source : INSEE, RP 2013

À l'échelle infra-communale, la structure des ménages distingue nettement les secteurs du nord de la ville des secteurs sud. Les ménages d'une seule personne sont nettement surreprésentés sur les secteurs 1 et 2 (59 % et 55 %), en lien étroit avec les caractéristiques du parc de logement. En revanche, les couples avec enfant(s) sont davantage représentés sur les secteurs 5 et 6 (20 et 27 % des ménages). À noter qu'en nombre absolu, c'est le secteur 4 qui concentre le plus grand nombre de couples avec enfants et familles monoparentales.

### Chiffres clés

- 160 220 habitants dont 45 % de moins de 30 ans en 2013.
- + 0,4 % de croissance annuelle moyenne entre 2008 et 2013.
- Plus de 30 000 habitants dans les secteurs 2 et 4 contre 20 000 ou moins dans les secteurs 5 et 6.
- La moitié des ménages composés d'une personne seule.

# Tendances 2016

## Direction de l'Action Territoriale

- 12 Maisons des Habitants
- 6 Directions de territoire
- 4 Directions de projet
  - Démocratie locale
  - Développement social - cohésion sociale
  - Développement social - accueil, accès aux droits
  - Gestion urbaine de proximité - cadre de vie

## ●●● Éléments transversaux de contexte

En 2016, la création d'un service commun a permis de rassembler définitivement deux directions, l'une Ville et l'autre CCAS agissant en matière de citoyenneté et de développement social dans une logique de proximité.

Cette nouvelle direction, Direction de l'Action Territoriale concrétise la volonté forte de « faire ensemble », avec le principe du service commun.

Simplification, harmonisation, plus forte lisibilité institutionnelle sont apportées au service de nos missions : accueillir en proximité, faciliter l'accès à ses droits, agir pour l'égalité des droits, soutenir et favoriser des démarches participatives, des projets, investir avec de l'action citoyenne de nouveaux espaces, proposer des actions de lutte contre l'isolement et de lien social.

## ●●● Priorités et enjeux transversaux aux politiques mises en œuvre par la Direction

### Accueil de proximité, relation aux usagers et accès aux droits

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

### Égalité des droits

- Assurer la mise en œuvre de la charte pour l'égalité femme-homme, en tant qu'acteur public et en tant qu'employeur exemplaire.
- Prévenir et lutter contre les discriminations, en tant qu'acteur public et en tant qu'employeur exemplaire.
- Redynamiser le Conseil Consultatif des Résidents Étrangers Grenoblois (CCREG) comme outil de participation des résidents étrangers à la vie locale.

### Développement social territorial

- Favoriser l'accompagnement des familles dans leur fonction parentale.
- Développer des activités de proximité en direction des personnes âgées, dans un objectif intergénérationnel.
- Accompagner la participation des habitants et acteurs du territoire dans la construction de projets de développement social.
- Assurer l'animation des ressources du territoire selon les priorités municipales définies dans un projet de territoire.
- Agir sur l'équité territoriale par l'activation de la politique de la ville.



# ACCUEIL DE PROXIMITÉ, RELATION AUX USAGERS ET ACCÈS AUX DROITS

## ●●● Éléments de contexte

- Plan de sauvegarde et de refondation des services publics 2016 : décision de réorientation de certaines démarches administratives.
- Restructuration d'accueils de certaines MDH.

## ●●● Objectifs stratégiques de la politique

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

## ●●● Objectifs opérationnels de l'année 2016

- Poursuivre la réorganisation des accueils dans les MDH (regroupement ville / CCAS) et prendre en compte, dans le même temps, les éléments annoncés dans le plan de sauvegarde (annonce de recentralisation de certaines démarches sur l'hôtel de ville et 2 MDH).
- Mettre en place et piloter une démarche de réflexion partenariale pour la définition d'un plan d'action municipal sur l'accès aux droits et la lutte contre le non recours.
- Organiser, après cette démarche, un forum des droits.
- Soutenir le fonctionnement des actions socio linguistiques.
- Développer nos modes de travail sur l'accès aux droits, plus en lien avec les problématiques d'inclusion numérique.
- Élargir les permanences juridiques à de nouvelles thématiques.

## ●●● Prestations et indicateurs

### Accueil et prestations administratives servies

**Public(s) : tout public**

- ▪ 127 241 bénéficiaires pour des démarches et prestations effectuées dans les Maisons des Habitants et Unités cadre de vie de Grenoble.
- ▪ 21 460 appels téléphoniques ont été reçus et traités dans ces lieux.

### Les démarches et prestations effectuées sont regroupées en 4 grandes thématiques :

- 14 532 (11%) demandes relatives au cadre de vie : réclamations, questions sur les aménagements urbains, travaux de proximité, nuisances sur l'espace public.
- 31 354 (25%) démarches administratives : inscriptions scolaires, passeports et carte nationale d'identité, inscriptions sportives, légalisations de signature, inscriptions listes électorales.
- 25 738 (20%) demandes relatives aux dispositifs familles : sorties et activités familles.
- 34 157 (27%) demandes relatives au développement social : paniers solidaires, informations fêtes de quartier, animations MDH, démarches de concertation internes, fonds de participation des habitants...

## Permanences des écrivains publics

### Public(s) : tout public en demande d'un appui administratif

- 6 030 personnes ont été reçues en 2016, soit une moyenne de 603 personnes par écrivain public.
- 5 245 personnes reçues lors des permanences d'écrivain public.

Les écrivains publics ont pour mission de faciliter l'accès aux droits. Ils le font par des permanences individuelles d'aide aux démarches administratives, par des actions collectives et par le premier accueil des personnes nécessitant d'intégrer un dispositif d'apprentissage du français (ASL ou orientation vers d'autres dispositifs).

### Parmi les personnes reçues pour permanence d'aide aux démarches administratives :

- 99% sont Grenobloises
- 60% sont des femmes (3158)
- 71% appartiennent à la tranche d'âge 30-62 ans (3745)
- Dispositif peu fréquenté par les – de 30 ans (5% seulement, soit 255 personnes)

### Typologie des aides aux démarches effectuées :

- **Santé 24%** (CMU et CMU-C, AME, feuilles de soins, invalidité, mutuelles, arrêts de travail, recours, relations professionnels de santé...)
- **Vie quotidienne / consommation 17%** (assurances, banques, EDF/GDF/GEG, surendettement, téléphonie, internet, transports...)
- **Logement 16,6%** (conflit de voisinage, location, mutation, DALO, relations bailleurs, courriers aux élus...)

- **Séjour en France 13%** (demande de nationalité, rapprochement familial, titre de séjour, visa...)
- **Emploi et formation 11%** (courriers à Pole emploi, demandes d'allocations, droit du travail, formation, VAE...)
- **Retraite 10%** (aide financière, retraites complémentaires, relations CAR-SAT, pensions de reversion...)
- **CAF 9,2 %** (consultation compte allocataire, déclaration de ressources, remises de dettes, recours, demandes de prêts...)
- **Procédures judiciaires 7,7%** (aide juridictionnelle, contraventions, tutelle et curatelle, compréhension jugements, relations administration judiciaire...)
- **État civil 4,2%** (extraits d'actes, dossier de mariage ou PACS...)
- **Aide sociale du Département 2,7 %** (demande de RSA, relations assistantes sociales, aides financières...)

Bilan de l'activité	2014	2015	2016
Nombre de bénéficiaires	4643	5 160	5 245



## Coordination d'actions sociolinguistiques

### Public(s) : personnes orientées, en besoin d'une maîtrise de la langue française

- 725 personnes ont été reçues par les écrivains publics au titre du premier accueil pour les ASL, dont 444 ont été inscrites dans le dispositif.
- 100 personnes ont été placées sur liste d'attente des ASL.

Au-delà de l'apprentissage du français, les ASL sont un levier d'action sur la citoyenneté, l'apprentissage des codes et du fonctionnement de la société française, ce qui est primordial pour favoriser l'accès aux droits. Elles sont aussi, pour les Maisons des Habitants, un outil de participation et d'inclusion sociale de ces publics dans leur environnement local.

#### Parmi les personnes reçues au titre de l'ASL :

- 61% des personnes reçues sont des femmes
- 27% de ce public indique n'avoir jamais travaillé
- 82% sont Grenobloises

#### Parmi les apprenants (personnes ayant suivi l'ASL) :

- 21% des personnes reçues proviennent de pays du Maghreb, 14% de pays européens (hors ou intra UE), 7% de pays du Proche et Moyen Orient, 10% de pays d'Afrique Subsaharienne.
- 30% des apprenants résident dans les quartiers prioritaires de Grenoble.

#### Exemple d'actions et projets supports d'apprentissage :

- Aspects du monde du travail en France, avec des modules spécifiques « français pour le travail ».
- Code de la route / transports et déplacements.

- Outil informatique.
- Fonctionnement du système de santé en France.
- Sensibilisation aux médias, découverte de périodiques.
- Travailler la thématique de l'interculturalité : comment les origines des apprenants résonnent au regard de leur vécu en France, autour de la parentalité (partenariats avec des lieux d'accueil enfants-parents).

Bilan de l'activité	2014	2015	2016
Nombre de bénéficiaires	880	427	444

## Permanences juridiques d'avocats

### Public(s) : tout public

- 249 permanences pour 996 personnes reçues, soit une moyenne de 4 personnes par permanence.

Les permanences juridiques ne permettent pas de traiter un dossier de contentieux. Il s'agit d'un rendez-vous de conseil juridique qui permet à des publics de s'informer sur leurs droits, mais aussi de donner lieu ou pas à des suites juridictionnelles qui seront traitées par ailleurs.

#### Typologie des publics :

- 39% d'hommes et 59% de femmes
- Faible fréquentation des publics jeunes : 4% de moins de 25 ans seulement
- Avec une majorité représentée du public 25-55 ans (58%) et de plus de 55 ans (35%)
- 15% des personnes reçues ont fréquenté une permanence hors de leur périmètre de proximité

- **39% des personnes fréquentant les permanences juridiques sont sans activité professionnelle**
- Pour les autres, les employés (24%) et retraités (21%) sont les plus représentés.
- Les autres catégories représentées sont moins significatives :
  - Cadres et professions intellectuelles supérieures : 4%
  - Professions intermédiaires : 4%
  - Ouvriers : 5%
  - Artisans, commerçants, chefs d'entreprise : 1%

#### Typologie des thématiques traitées :

- Droit de la famille : 36%
- Droit des étrangers : 11%
- Logement : 9%
- Droit du travail : 8%
- Droit pénal : 8%
- Autres : 36% dont droit de la consommation, des contrats, assurances, surendettement...

#### Suites données :

- 34% des rendez-vous donnent lieu à une orientation vers un avocat
- 17% vont conduire à des démarches complémentaires (courriers, recueil de pièces, prises de RDV...)
- 12% vont aboutir à la saisie d'une juridiction
- 8% donnent lieu à une finalisation de l'affaire



## DÉMOCRATIE LOCALE

### ●●● Éléments de contexte

- Volonté politique forte de déployer de nouveaux outils de démocratie locale particulièrement innovants à l'échelle nationale.
- Volonté que l'ensemble des directions de la Ville développe des compétences propres dans le champ de la participation citoyenne.

### ●●● Objectifs stratégiques de la politique

- Développer et consolider les outils de démocratie d'interpellation et de démocratie directe en complément des dispositifs de démocratie participative.
- Élargir les publics impliqués dans ces dispositifs.
- Développer la culture de la participation citoyenne au sein de l'ensemble des directions de la Ville.

### ●●● Objectifs opérationnels de l'année 2016

#### Développer et consolider les outils de démocratie d'interpellation et de démocratie directe en complément des dispositifs de démocratie participative

- Consolidation du Budget participatif pour la deuxième édition.
- Lancement opérationnel du dispositif d'interpellation et de votation citoyenne.
- Organisation de l'opération « une semaine pour voter ».
- Finalisation du programme de formation des membres des Conseils citoyens indépendants.

## Élargir les publics impliqués dans ces dispositifs

- Travail de mobilisation spécifique (quartiers prioritaires, jeunes, résidents étrangers) sur le budget participatif.
- Relance recrutement conseils citoyens indépendants.

## Développer la culture de la participation citoyenne au sein de l'ensemble des directions de la Ville

Lancement opérationnel du « Groupe Ressource de la participation citoyenne » et mise en place de l'équipe des « pisteurs ».

### ●●● Projets

#### Budget participatif 2016

##### Projets déposés

- 185 projets déposés en ligne
- 156 projets validés
- 564 grenoblois qui ont rejoint un projet en amont de la Ruche

#### Lors de la Ruche aux projets en 2016 :

- 197 citoyens ont été présents (190 en 2015)
- 40 agents de la Ville ont été mobilisés
- 3 membres des CCI ont été modérateurs
- 95 projets ont été présentés par les porteurs

#### Durant la semaine de vote :

- 6046 grenoblois ont voté pour le budget participatif.
- 23,3% de ces votants n'étaient pas inscrits sur les listes électorales.
- La part des Grenoblois âgés de 16 à 25 ans qui ont pris part au vote reste très inférieure à leurs poids démographiques.
- À l'inverse, on peut noter une forte mobilisation des résidents des secteurs 1 et 2 et des plus de 60 ans parmi les votants au regard de leurs poids démographiques effectifs.

En 2015, la part de votants habitants dans le nord de la Ville (secteur 1 et 2) était de 68,6 %. En 2016, cette part s'élève à 56,8 %.

#### Semaine de vote 2016

##### Bilan de l'activité

- 8 lieux de vote du lundi 10 au vendredi 14 octobre 2016 aux horaires d'ouverture habituels des équipements.
- Le samedi 15 octobre 2016, 3 lieux de vote ouverts à l'Hôtel de Ville, à la bibliothèque du centre-ville et à la bibliothèque Kateb Yacine de 12h à 17h.
- Soit un total de 451h d'ouverture de bureaux de vote.

En 2016, le vote a mobilisé 104 agents municipaux différents comme assesseurs dans les différents lieux de vote.

Comme en 2015, tout résident grenoblois de plus de 16 ans pouvait voter. Il doit pour cela se munir d'une pièce d'identité et d'une carte électorale ou d'un justificatif de domicile. Cette année, les agents enregistrés comme assesseurs disposaient sur leur session professionnelle d'une application métier dédiée qui permettait d'enregistrer les votants.



# ÉGALITÉ DES DROITS

## ●●● Éléments de contexte

- La Ville de Grenoble a signé une charte européenne pour l'égalité femmes-hommes dans la vie locale en mars 2015. Cela implique, pour la Ville, la mise en œuvre d'un plan d'actions dans les deux ans qui suivent la signature.
- Une volonté politique de réactiver la « quinzaine contre le racisme et les discriminations » et de redonner un nouvel élan à l'instance consultative des résidents étrangers.
- Un fort engagement de la Ville sur les questions liées aux questions transgenres.

## ●●● Objectifs stratégiques de la politique

- Promouvoir l'égalité femmes-hommes à travers la mise en œuvre de la charte pour l'égalité femmes-hommes, en tant qu'acteur public et en tant qu'employeur exemplaire.
- Prévenir et lutter contre les discriminations, en tant qu'acteur public et en tant qu'employeur exemplaire.
- Redynamiser le Conseil Consultatif des Résidents Étrangers Grenoblois (CCREG) pour porter la parole des résidents étrangers grenoblois.

## ●●● Objectifs opérationnels de l'année 2016

### Promouvoir l'égalité femmes-hommes

- Développer les axes de la Charte:
  - Promotion des marches exploratoires, afin de conforter la place de la femme dans l'espace public.
  - Valorisation de l'engagement de la municipalité sur la pratique sportive féminine, via une politique de financement spécifique et le développe-

ment d'un club de foot féminin municipal.

- Co-animation d'un plan d'actions RH de la collectivité sur les questions de rémunération et de recrutement.
- Lutte contre les stéréotypes dès le plus jeune âge à travers une sensibilisation des agents DEJ et CCAS intervenant auprès des jeunes enfants.
- Réaliser le premier bilan genré de la Ville : « la parité homme-femme dans la vie locale » (présentation en CM de novembre 2016).

### Lutter contre les discriminations

- Organisation de la quinzaine contre le racisme et les discriminations à Grenoble sur la thématique des discriminations croisées.
- Adhésion de la Ville au site du Défenseur des droits « Égalité contre Racisme ».
- Participation au Réseau métropolitain « Partenaires égalité »

### Redynamiser le Conseil Consultatif des Résidents Étrangers Grenoblois (CCREG)

- Plan d'action avec intervention d'un prestataire extérieur pour diagnostic et construction de scénarii.
- Travail sur les statuts.

## ●●● Activités / Réalisations 2016

- Élaboration du rapport sur l'égalité femmes-hommes au travail présenté au Conseil Municipal de novembre 2016.
- Quinzaine contre le racisme et les discriminations : programme d'actions internes et externes à la ville.
- Pilotage du Plan d'actions de la Charte Européenne pour l'Égalité femmes-hommes dans la vie locale.
- Actions phares : harcèlement de rue à Grand-Place, la lutte contre les discriminations liées au VIH (élaboration d'une fresque) réalisation d'un guide pratique pour l'égalité au travail avec les RH.

## ●●● Prestations et indicateurs

Quinzaine contre le Racisme et les discriminations sur la thématique des discriminations croisées

### Bilan de l'activité

- Organisation pilotée en interne avec le soutien de la Métro.
- 400 bénéficiaires.

Harcèlement de rue sur l'espace public (Grand'place)

### Bilan de l'activité

- Prestation réalisée par un prestataire extérieur en 2016.
- 200 bénéficiaires (600 en 2015).

Réalisation d'une fresque sur l'espace public sur la thématique de la lutte contre le VIH

- Prestation réalisée par un prestataire extérieur.



## DÉVELOPPEMENT SOCIAL TERRITORIAL

### ●●● Objectifs stratégiques de la politique

- Favoriser l'accompagnement des familles dans leur fonction parentale.
- Développer des activités de proximité en direction des personnes âgées dans un objectif intergénérationnel.
- Accompagner la participation des habitants et acteurs du territoire dans la construction de projets de développement social.
- Assurer l'animation des ressources du territoire selon les priorités municipales définies dans un projet de territoire.
- Agir sur l'équité territoriale par l'activation de la politique de la ville.

### ●●● Objectifs opérationnels de l'année 2016

- Consolidation du dispositif Fonds de participation Habitants comme outil de développement social et de participation des habitants à la vie locale.
- Programme des animations d'été dans les quartiers en cohérence avec les objectifs municipaux : vigilance sur les quartiers prioritaires, maillage territorial, lisibilité et accès à tous.
- Élaboration des projets de territoire.
- Déploiement de la politique de la Ville sur chacun des 4 quartiers prioritaires et coordination communale, en interface avec la Métro et l'État.

### ●●● Activités / Réalisations 2016

- **Fonds de Participation Habitants** : financement de projets pour animer la vie des quartiers par et pour les habitants.
  - Remise à plat du dispositif.
  - Changement de gestionnaire du Fonds de participation.
  - Actualisation des outils de communication.

- Mise en commun des pratiques de fonctionnement.
- 47 600 € de budget pour financer 78 projets.

▪ **Animations d'été dans les quartiers :**

- Programme d'animations réalisé dans les 6 secteurs de la ville afin de permettre une occupation positive de l'espace public et participer à la tranquillité sociale dans les quartiers où les habitants partent peu en vacances.
- Proposer des animations en fin de journée.
- 42 000 € de budget.
- 3 500 personnes touchées.

▪ **Politique de la Ville :**

- Programmation financière du Contrat de ville 2016 : instruction croisée et engagement d'un budget spécifique de 160 000 € de la DAT au bénéfice des habitants des quartiers prioritaires.
- Animation et renouvellement des Tables de quartiers.
- Mise en place d'un processus de travail sur la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) en lien avec les bailleurs.

▪ **Projets de territoire :** construction d'un processus à trois bandes pour élaborer les 6 projets de territoires.

- une entrée territoriale avec les acteurs de proximité,
- des rencontres avec les directions thématiques de la ville,
- une présentation en exécutif pour une validation politique.

## ●●● Prestations et indicateurs

### Fonds de Participation Habitants

#### Public(s) : habitants des quartiers

- Alpes Solidaires gestionnaire du fonds.

Bilan de l'activité	2014	2015	2016
Nombre de projets financés	76	73	78
Budget total attribué	40 500	42 417	47 600

### Animations d'été dans les quartiers

#### Public(s) : habitants des quartiers

- Élargissement des animations sur les 6 secteurs en 2015.
- 3500 bénéficiaires (3000 en 2015).

### Programmation financière Contrat de ville – enveloppe de la DAT

#### Public(s) : publics des 4 quartiers prioritaires de Grenoble

- 23 000 habitants concernés.

Bilan de l'activité	2014	2015	2016
Nombre de bénéficiaires	23 000	23 000	23 000
Dépenses	143 000	160 000	160 000

## Dispositif Sorties familles

### Public(s) : familles grenobloises en situation de fragilité sociale

- 35 sorties familles ont été organisées par les 12 Maisons des Habitants de Grenoble.

**Objectifs** : bénéficier d'un temps de détente en famille, renforcer les liens familiaux, prévenir l'isolement, soutenir la fonction parentale.

Bilan de l'activité	2014	2015	2016
Nombre de bénéficiaires (personnes)	1 001	1 064	1 240
Nombre de familles bénéficiaires	285	263	287

## Séjours à Massacan

### Public(s) : familles grenobloises en situation de fragilité sociale et personnes âgées isolées

- 10 séjours ont été organisés par les 12 MDH de Grenoble.

**Objectifs** : susciter un départ en vacances dans un cadre collectif comme commencement d'un parcours vers l'autonomie dans l'organisation des vacances. Renforcer le lien parents-enfants et la fonction parentale.

Bilan de l'activité	2014	2015	2016
Nombre de bénéficiaires (personnes)	355	376	440
Nombre de familles bénéficiaires	98	86	125

## Accompagnement des familles pour un départ en vacances individuel

### Public(s) : familles grenobloises en situation de fragilité sociale

Dans le cadre de leurs missions, les référent-es familles accompagnent des familles dans leur projet de vacances individuelles. Elles les aident à élaborer un budget et organiser le départ, l'objectif étant de viser à terme une autonomie totale des familles accompagnées.

Elles utilisent des dispositifs financés par la CAF par le biais d'aides directes aux familles.

Bilan de l'activité	2014	2015	2016
Nombre de bénéficiaires (personnes)	215	262	364
Nombre de familles bénéficiaires	61	68	72

## Ateliers de prévention pour les plus de 60 ans

### Public(s) : Grenoblois de + 60 ans

- Chaque atelier regroupe une douzaine de personnes soit 180 bénéficiaires.

Les ateliers de prévention du vieillissement sont mis en place par les PAGI (Pôles d'Animation Gérontologique et Intergénérationnels) et ont pour objectif premier d'organiser des animations en direction des personnes de plus de 60 ans, avec un souci de mixité des publics et d'intergénérationnel, de lutter contre l'isolement et d'organiser des activités de prévention.

### Les principales thématiques des ateliers sont les suivantes :

- Mémoire : 3 ateliers de 10 séances hebdomadaires
- Gymnastique douce : 10 ateliers d'une séance hebdomadaire
- Nutrition : 1 atelier de 2 séances
- Ergonomie : 1 atelier de 6 séances



## Restauration dans les Espaces Personnes Âgées (EPA)

**Public(s) : Grenoblois de + 60 ans**

Une restauration et des actions d'animation sont proposées dans 3 espaces personnes âgées (Pinal, Teisseire Malherbe et Bois d'Artas).

Dans 2 autres lieux (Abbaye et Bouchayer), les actions ont évolué vers un café associatif accueillant des personnes âgées pour Abbaye et vers un projet d'animation sans restauration à Bouchayer.

Bilan de l'activité	2014	2015	2016
Nombre de repas servis	18 940	17 275	12 296

## Paniers solidaires

**Public(s) : tout public**

- 1542 paniers ont été distribués sur 10 semaines.

L'année 2016 a été marquée par une reprise du dispositif des « paniers solidaire » portés pour le CCAS de Grenoble par l'association EPISOL.

L'association EPISOL, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2016, porte le projet dans les Maisons des Habitants, avec la collaboration des référent-es familles et bénévoles du dispositif.

## Envies de cultures

**Public(s) : tout public**

L'année 2016 a vu l'évolution du dispositif « Pass culture » vers le dispositif « Envies de cultures ».

Celui-ci ne propose plus un accès à une programmation culturelle dans différents équipements culturels de la Ville, à des tarifs très préférentiels. Il a évolué vers le soutien à des projets culturels menés dans les Maisons des Habitants, avec les habitants, en partant des pratiques amateurs existantes, et favorisant le partenariat.

Ce dispositif est financé à égalité par la Direction de l'Action Culturelle (DAC) de la Ville de Grenoble et la DAT soit 12 000€, correspondant à un soutien maximal de 1 000€ par MDH.

## Réseaux d'Échanges Réciproques de Savoirs

**Public(s) : tout public**

- 3 RERS sont encore en activité sur les quartiers des Eaux Claires, de la Villeneuve et du Centre-Ville.
- Environ 310 adhérents.
- Environ 40 échanges collectifs, les échanges individuels n'étant pas encore comptabilisés de manière fiable.

Les RERS ont fait l'objet d'une transformation en 2016 suite à des décisions liées au plan de sauvegarde. L'animation du dispositif n'est plus assurée par des professionnels dédiés, mais par les bénévoles membres de ces RERS, conformément à l'esprit de la charte de ces réseaux.

Le RERS est un dispositif permettant d'échanger des savoirs, sur un principe de gratuité, de réciprocité et d'égalité des savoirs échangés. Ils sont un outil d'apprentissage, mais aussi d'inclusion sociale et de lutte contre l'isolement.

Bilan de l'activité	2014	2015	2016
Nombre d'adhérents	1 046	676	310



4

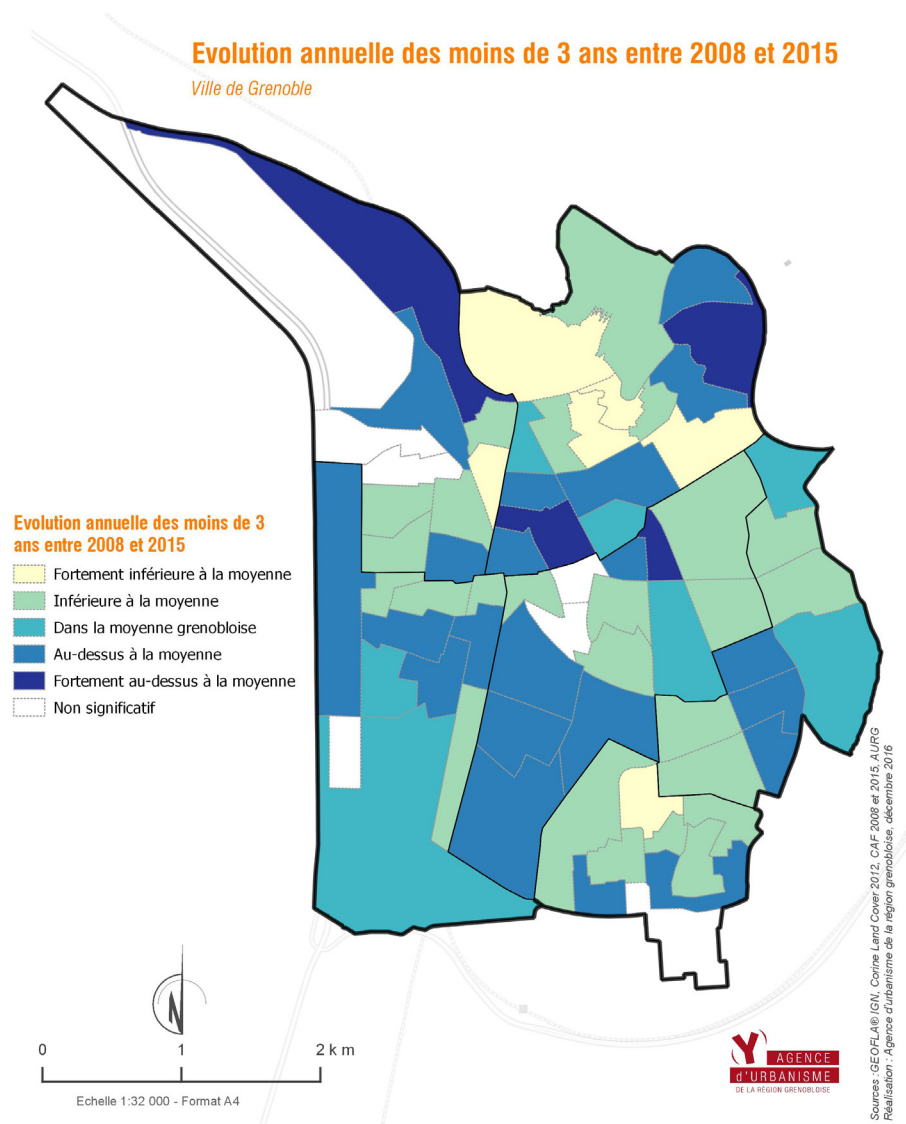
# La petite enfance



# Données de l'observation sociale

## ●●● Des moins de 3 ans en nombre croissant dans les quartiers ayant accueilli des constructions récentes

En 2015, Grenoble compte 5 920 enfants de moins de 3 ans connus de la CAF. Ce nombre a légèrement augmenté sur la période 2008-2015 (160 enfants supplémentaires depuis 2008, soit 0,4 % de croissance annuelle). C'est le secteur 4 qui présente l'effectif d'enfants de moins de 3 ans le plus important (1 150), devant le secteur 6 (1 032). La croissance du nombre de jeunes enfants est particulièrement importante dans les quartiers ayant connu des constructions récentes : Championnet (Caserne de Bonne), Ile-Verte Saint-Roch (ZAC Blanche Monnier), Jean Macé...



## ●●● Des jeunes enfants exposés à des facteurs de vulnérabilité importants

À Grenoble, la CAF recense 900 enfants de moins de 3 ans vivant dans un foyer monoparental, soit 15 % de la tranche d'âge. Cette part a tendance à augmenter avec l'avancée en âge des enfants (22 % pour les 3-5 ans).

La précarité touche par ailleurs fortement les jeunes enfants grenoblois, qui sont un tiers à vivre dans un foyer à bas revenus (1 960 enfants de moins de 3 ans concernés). Sur les secteurs 5 et 6, cette part s'élève jusqu'à un enfant sur deux. Les jeunes enfants sont de plus en plus nombreux à être touchés par la pauvreté de leur famille : on dénombre 400 enfants supplémentaires depuis 2008, soit une augmentation annuelle de 3 %.

Troisième indicateur des conditions de vie des jeunes enfants, la situation vis-à-vis de l'emploi des parents est contrastée selon les secteurs. À Grenoble, 2 600 jeunes enfants vivent avec des parents en emploi, soit 45 % de la tranche d'âge. Cette part s'avère beaucoup plus élevée sur les secteurs 1, 2 et 4 (entre 51 % et 58 %), mais chute à 24 % sur le secteur 6 qui compte davantage d'enfants vivant avec au moins un parent inactif.

## ●●● En matière d'accueil du jeune enfant, une adéquation offre-demande pas toujours évidente

Avec 1 629 places d'accueil collectif en 2016, Grenoble compte une moyenne de 26 places pour 100 enfants de moins de 3 ans, soit une couverture supérieure de 10 points à la moyenne nationale. Malgré cette offre d'accueil importante, les délais d'attente pour l'obtention d'une place en accueil collectif peuvent être importants.

En parallèle de cette offre, un peu plus de 800 assistants maternels proposent à Grenoble un total de 2 020 places d'accueil à temps complet et 400 places d'accueil périscolaire, soit 33 places pour 100 enfants, comme à l'échelle nationale. On observe cependant des taux importants de places disponibles chez certains professionnels, notamment sur les secteurs 5 et 6.

À Grenoble, la problématique de l'accueil du jeune enfant se pose donc moins en termes de nombre de places qu'en termes de répartition qualitative : type d'accueil, localisation...

### Chiffres clés

- 5 920 enfants de moins de 3 ans connus de la CAF (+ 4 % entre 2008 et 2015).
- 900 enfants de moins de 3 ans vivent dans une famille monoparentale, soit 15 % de la tranche d'âge.
- 33 % des enfants de moins de 3 ans vivent dans un ménage à bas revenus (1 960 enfants concernés, en croissance de 3 % par an).
- 26 places d'accueil collectif pour 100 enfants en 2016.
- 33 places d'accueil individuel pour 100 enfants en 2016.

# Tendances 2016

## Direction de l'Action Sociale Petite Enfance

- 1 Pôle Accueil Petite Enfance
- 28 Établissements d'Accueil du Jeune Enfant : capacité d'accueil 1278 places ; 917 enfants admis en 2016 ; 3447 enfants différents ont été présents sur la même année dans les EAJE
- 5 Relais Assistantes Maternelles : capacité 2257 places pour 742 assistantes maternelles indépendantes

## ●●● Évolution de la politique petite enfance

En matière de politique petite enfance, l'année 2016 a sans conteste été marquée par la mise en œuvre, par la Ville de Grenoble, du plan de sauvegarde des services publics, visant à réaliser un plan d'économie permettant de garantir l'équilibre des finances publiques.

Dans ce cadre, l'abandon de l'objectif de création de 200 places nouvelles à l'échelle du mandat 2014-2020 a été acté. Pour autant, les autres objectifs du plan stratégique ont été confortés à travers le renforcement du dialogue entre la CAF de l'Isère et les élus de la Ville et du CCAS.

Dès que les arbitrages du plan de sauvegarde ont été connus, un temps d'information et de dialogue a pu être organisé entre décideurs et il a débouché sur la mise en œuvre commune d'un plan d'action en faveur de la petite enfance.

Grâce à ce dernier, le maintien et même, à certains égards, le développement de l'offre de places à Grenoble a pu être consolidé.

Ainsi les places du nouvel établissement Charrel, dont l'ouverture a eu lieu en janvier 2017, ont été intégrées dans le cadre du Contrat Enfance Jeunesse.

Les difficultés autour de l'activité de certains établissements publics (Anatole France, Abry) ont fait l'objet de mesures d'accompagnement afin d'éviter d'éventuelles fermetures.

De même, les structures associatives ont fait l'objet en 2016 d'un suivi concerté de la part de la collectivité locale et de la CAF.

La nécessité de prémunir l'offre de la crèche associative des Loupiots, dont l'agrément était remis en cause par le service de Protection Maternelle et Infantile du Département, du fait de la vétusté des lieux, a amené le CCAS à engager l'investissement public autour de la rénovation de cet établissement.

Au final à Grenoble en 2016, un plan de création et de rénovation d'EAJE a émergé, visant à l'ouverture de nouveaux lieux en remplacement d'établissements vétustes. Cette campagne, qui va se dérouler jusqu'à la fin du mandat, porte également le transfert de places d'accueil familial vers des places d'accueil collectif, car ces dernières répondent aujourd'hui beaucoup plus aux besoins des familles.

## ●●● **Avancées des actions conduites en direction des enfants et des familles**

En ce qui concerne les enfants accueillis, l'ambition d'accueil dans la mixité a été maintenue sur l'ensemble des crèches, chacune répondant à la fois à l'accueil des enfants porteurs de handicap (18) ou présentant des besoins spécifiques (133 enfants de ce type répertoriés dans le cadre du bilan), et à la fois à l'accueil social d'enfants vivant dans des familles sous le seuil de bas revenus (1766 enfants avec un tarif inférieur à 1€).

Cependant, le cadre de la gestion des équipements reste celui d'un accueil de droit commun répondant aux objectifs actuels la politique de la CNAF. Ainsi, cette année a été marquée par une réduction de la durée de contrat des familles, qui se rapprochent de plus en plus d'une facturation au réel.

Certainement bénéfique pour les familles, cette politique présente néanmoins des écueils en termes de contraintes et d'obligations d'adaptation qui pèsent aujourd'hui sur les agents qui ont besoin de temps de concertation plus importants et de formations qui doivent encore être renforcées.

La recherche des qualifications et des compétences adéquates est aussi contrecarrée par des pénuries qui apparaissent çà et là, plus fréquemment, et font craindre à long terme pour la continuité du service public aux familles.

Le rôle des fonctions supports se renforcent également, dans le domaine administratif comme dans l'accompagnement des équipes (psychologue) et les financements de ces postes pèsent encore trop souvent sur la collectivité seule, et restent insuffisamment pris en compte dans le cadre du partenariat.

Des avancées doivent être cependant notées : la direction a bénéficié des réponses positives de la CAF et du Département en matière d'appel à projet pour ce qui concerne les enfants porteurs de handicap. Elle a également obtenue le soutien de l'ARS dans le cadre d'un appel à projet sur l'hygiène bucco-dentaire.

Enfin, les actions menées par l'intermédiaire des formatrices langage se sont poursuivies en 2016, à partir des orientations formulées l'année précédente, en se centrant particulièrement sur la question du langage adressé à l'enfant. De nouveaux modules de formation-action ont été construits, des actions communes avec les psychologues ont été menées (La Villeneuve). De nouveaux thèmes ont échoué également aux formatrices, comme le suivi et l'accompagnement de la mise en place de la malle Choux-fleurs (égalité homme-femme) ou encore la manière de sensibiliser les familles sur la question des écrans.

## ●●● **Taux d'occupation dans les EAJE**

Pour la deuxième année, le taux de facturation est en baisse dans la petite enfance du fait de l'application de plus en plus drastique du règlement de la Prestation de service unique de la CAF (en particulier le décompte au réel de l'ensemble des jours fériés) ; l'activité est donc en recul de 2,04 points.

Pour la première année, les présences d'enfants sont également en recul de 1,64 points par rapport à l'année précédente, essentiellement en raison du gel de postes d'assistantes maternelles en cours d'année.



## PÔLE ACCUEIL PETITE ENFANCE

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

### ●●● Objectifs principaux du CCAS

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

### ●●● Missions

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

### ●●● Information et accueil du public

- 2594 rendez-vous.
- 1593 inscriptions.
- 5150 appels téléphoniques.
- 354 familles ont participé à 19 séances d'informations collectives. Les informations collectives sont organisées les lundis en partenariat avec les RAM du CCAS.
- Attribution des places : 917 admissions en EAJE au titre de l'accueil régulier pour 1310 propositions.

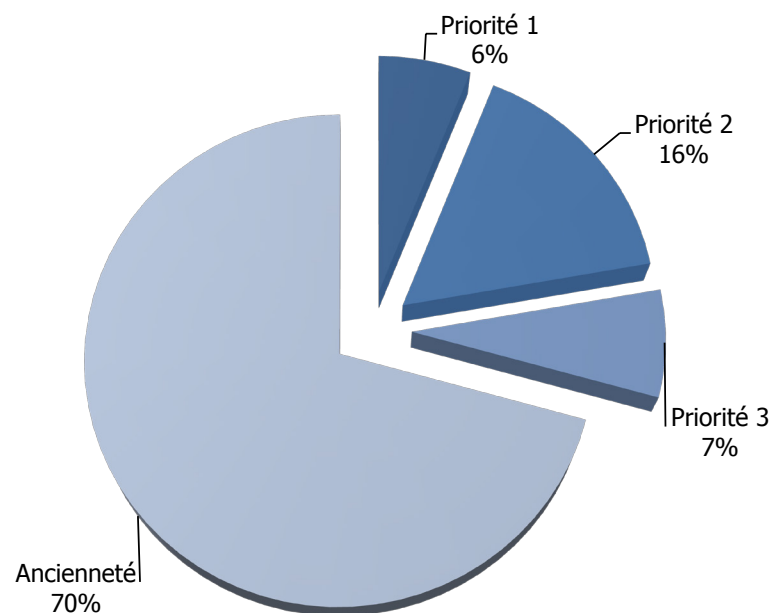
### ●●● Répartition selon les critères d'admission

Admissions totales			
	2016	2015	2014
Admissions totales	917	1011	948

Répartition selon les critères d'admission			
	2016	2015	2014
<b>Priorité 1</b> Handicap, maladie chronique et Protection de l'enfance	6%	6%	9%
<b>Priorité 2</b> Revenus (UC<1056)	16%	28%	24%
<b>P1 + P2</b>	22%	34%	33%
<b>Priorité 3</b> Fratrie, jumeaux et autre (places conventionnées depuis 2014)	7%	8%	7%
<b>Ancienneté</b>	70%	58%	60%

Admission sous le seuil de bas revenus			
	2016	2015	2014
Admission sous le seuil de bas revenus	40%	45%	35%





## ●●● Nombre de pré-inscriptions

- 711 au mois de décembre 2016

Légère baisse du nombre de pré-inscriptions par rapport à la moyenne des 3 dernières années (-2,6%) et stabilité de la répartition selon les critères d'attribution.



## ●●● Répartition des attributions en accès prioritaires, selon les motifs

- Le nombre de familles admises en accueil régulier avec des minima sociaux diminue par rapport aux années précédentes.
- Le revenu moyen des familles en dessous du seuil de bas revenus est en baisse.

### Répartition des admissions sur accès prioritaires selon les motifs

Motifs d'accès prioritaire	2016	2015	2014
Protection de l'enfance	3%	3%	6%
Parent porteur de handicap	14%	10%	14%
Enfant porteur de handicap	2%	2%	4%
Revenus	58%	67%	61%
Fratricité / jumeaux	23%	18%	15%
TOTAL	100%	100%	100%

# ANALYSE COMPARÉE DES TAUX D'OCCUPATION DES EAJE

## Taux d'occupation 2015/2016 heures réalisées - heures facturées

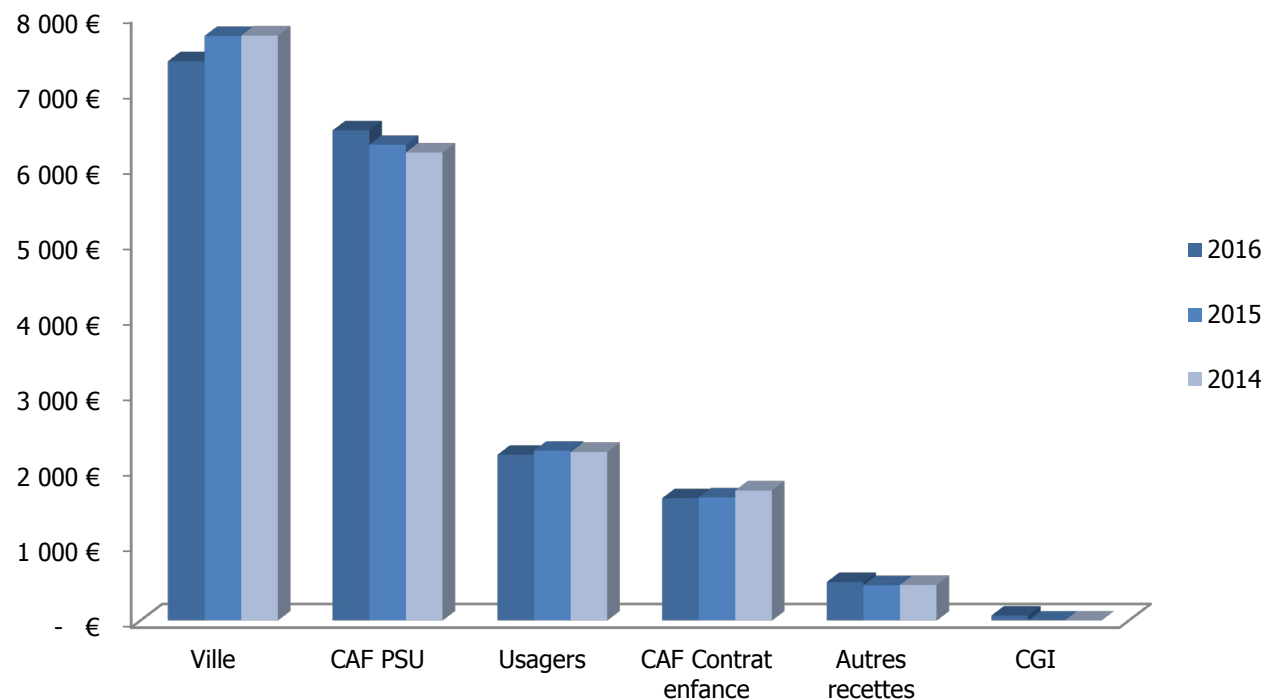
Équipements	Capacité théorique en heures 2015	Capacité théorique en heures 2016	Nombre d'heures Facturées 2015	Nombre d'heures Facturées 2016	Taux d'occupation Facturés 2015	Taux d'occupation Facturés 2016	Nombre d'heures réalisées 2015	Nombre d'heures réalisées 2016	Taux d'occupation Réalisés 2015	Taux d'occupation Réalisés 2016	Ecart Facturés / Réalisés en Heures 2015	Ecart Facturés / Réalisés en Heures 2016	Taux de facturation en % 2015	Taux de facturation en % 2016
Abbaye	39 780	40 050	30 290	32 657	76,14%	81,54%	27 263	29 005	68,53%	72,42%	3027	3652	111,10%	112,59%
André Abry	35 652	36 126	28 221	29 005	79,16%	80,29%	25 500	26 098	71,52%	72,24%	2721	2907	110,67%	111,14%
Chapi Chapo	50 439	51 729	47 499	45 466	94,17%	87,89%	39 793	38 762	78,89%	74,93%	7707	6704	119,37%	117,30%
Genêts	55 625	56 500	45 965	45 986	82,63%	81,39%	38 798	38 719	69,75%	68,53%	7167	7268	118,47%	118,77%
Bizanet	69 754	70 538	58 965	58 822	84,53%	83,39%	56 347	53 571	80,78%	75,95%	2619	5251	104,65%	109,80%
Frênes	93 660	94 500	75 001	72 112	80,08%	76,31%	66 780	61 717	71,30%	65,31%	8221	10395	112,31%	116,84%
Villeneuve	152 880	168 578	125 315	124 505	81,97%	73,86%	99 968	106 657	65,39%	63,27%	25347	17849	125,36%	116,73%
Vieux Temple	167 832	168 588	135 330	138 054	80,63%	81,89%	120 397	123 093	71,74%	73,01%	14933	14961	112,40%	112,15%
New York	166 698	168 966	134 859	133 191	80,90%	78,83%	117 271	117 513	70,35%	69,55%	17588	15679	115,00%	113,34%
Anatole France	233 625	237 300	171 509	169 516	73,41%	71,44%	148 428	150 150	63,53%	63,27%	23081	19367	115,55%	112,90%
Marie Curie	162 650	163 375	115 130	114 144	70,78%	69,87%	100 970	100 554	62,08%	61,55%	14160	13590	114,02%	113,52%
Malherbe	152 539	154 245	130 393	122 080	85,48%	79,15%	107 061	101 737	70,19%	65,96%	23332	20343	121,79%	120,00%
Voie Lactée	70 088	70 718	59 731	57 221	85,22%	80,91%	52 670	50 960	75,15%	72,06%	7061	6261	113,41%	112,29%
Goëlette	67 050	66 600	55 064	55 825	82,12%	83,82%	47 663	48 320	71,09%	72,55%	7401	7506	115,53%	115,53%
Armand	67 350	71 700	56 479	53 434	83,86%	74,52%	49 154	48 523	72,98%	67,67%	7325	4912	114,90%	110,12%
Elisée Chatin	88 800	90 000	75 953	73 943	85,53%	82,16%	65 004	62 961	73,20%	69,96%	10950	10983	116,84%	117,44%
Chrysalide	140 175	142 380	122 864	118 717	87,65%	83,38%	109 920	106 414	78,42%	74,74%	12945	12303	111,78%	111,56%
Ilot Marmots	93 030	94 500	68 509	67 348	73,64%	71,27%	61 764	61 660	66,39%	65,25%	6745	5688	110,92%	109,22%
Eaux Claires	37 926	39 900	32 644	33 772	86,07%	84,64%	29 396	31 578	77,51%	79,14%	3248	2194	111,05%	106,95%
Mutualité	41 990	42 370	34 717	34 102	82,68%	80,49%	30 691	30 419	73,09%	71,79%	4027	3683	113,12%	112,11%
Ribambelle	52 844	52 844	43 291	42 396	81,92%	80,23%	37 052	36 327	70,11%	68,74%	6239	6070	116,84%	116,71%
Jardin de Ville	93 660	94 920	74 469	77 807	79,51%	81,97%	64 377	67 375	68,73%	70,98%	10093	10432	115,68%	115,48%
Castors	152 490	155 250	120 457	120 710	78,99%	77,75%	112 439	112 428	73,74%	72,42%	8018	8282	107,13%	107,37%
Vigny Musset	59 598	155 925	41 653	110 523	69,89%	70,88%	38 979	99 240	65,40%	63,65%	2674	11283	106,86%	111,37%
St Bruno	140 805	142 695	119 087	119 779	84,58%	83,94%	103 578	104 688	73,56%	73,36%	15510	15092	114,97%	114,42%
Abbée Grégoire	97 905	98 777	67 210	63 535	68,65%	64,32%	58 962	55 730	60,22%	56,42%	8249	7806	113,99%	114,01%
3 Pôm	140 805	137 970	106 587	93 277	75,70%	67,61%	91 128	81 741	64,72%	59,25%	15459	11536	116,96%	114,11%
Mille Pattes	60 615	59 265	48 874	47 207	80,63%	79,65%	40 848	41 035	67,39%	69,24%	8027	6172	119,65%	115,04%
La Bruyère	96 390	0	71 647	0	74,33%	0,00%	62 387	0	64,72%	0,00%	9260	0	114,84%	0,00%
TOTAL	2 882 655	2 926 309	2 297 707	2 255 129	79,71%	77,06%	2 004 581	1 986 967	69,54%	67,90%	293 126	268162	114,62%	113,50%

# ÉLÉMENTS DE COÛTS ET SYNTHÈSE DES ÉLÉMENTS FINANCIERS

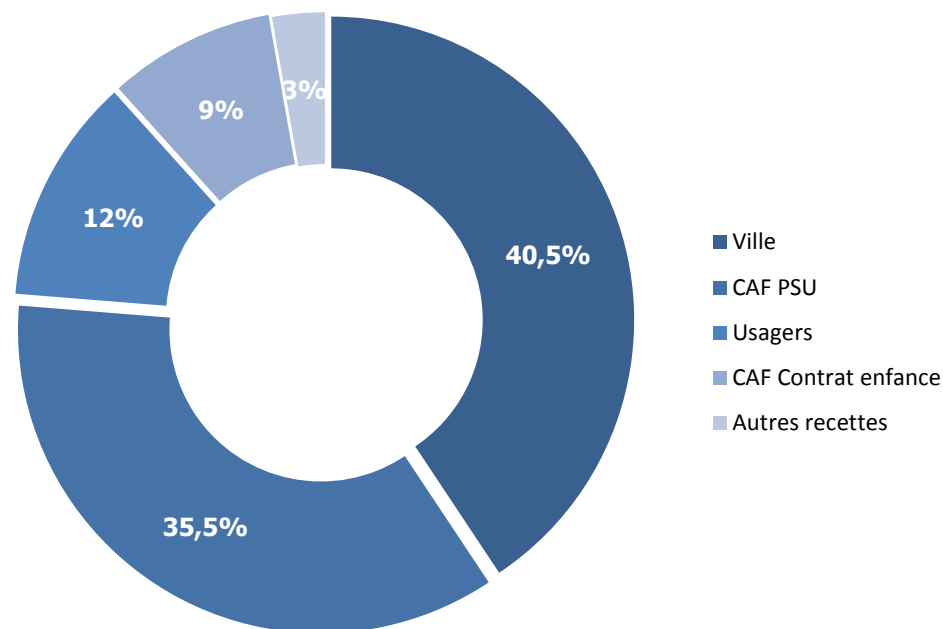
## Évolution du coût horaire des services - Année 2015/2016

Accueil	Équipements	Nbre de places agréées 2016	Total Dépenses 2015	Total Dépenses 2016	Variation Dépenses 2016/2015	Heures Facturées 2015	Heures Facturées 2016	Variation Heures Facturées 2016/2015	Coût Horaire Facturé 2015	Coût Horaire Facturé 2016	Variation Coût Horaire Facturé 2016/2015	Heures Réalisées 2015	Heures Réalisées 2016	Coût Réalisé 2015	Coût Réalisé 2016
EAJE 60 et +	Vieux Temple	72	1 187 804	1 163 360	-2,1%	135 330	138 054	1,97%	8,78	8,43	-4,0%	120 397	123 093	9,87	9,45
EAJE 60 et +	New York	73	1 128 916	1 169 589	3,6%	134 859	133 191	-1,25%	8,37	8,78	4,9%	117 271	117 513	9,63	9,95
EAJE 60 et +	Marie Curie	69	1 161 744	1 178 861	1,5%	115 130	114 144	-0,86%	10,09	10,33	2,3%	100 970	100 554	11,51	11,72
EAJE 60 et +	Malherbe	65	1 278 841	1 220 089	-4,6%	130 393	122 080	-6,81%	9,81	9,99	1,9%	107 061	101 737	11,95	11,99
EAJE 60 et +	Villeneuve	65	1 177 487	1 165 943	-1,0%	125 315	124 505	-0,65%	9,40	9,36	-0,3%	99 968	106 657	11,78	10,93
EAJE 60 et +	Saint Bruno	60	1 010 147	1 078 990	6,8%	119 087	119 779	0,58%	8,48	9,01	6,2%	103 578	104 688	9,75	10,31
EAJE 60 et +	La Chrysalide	60	1 160 197	1 159 576	-0,1%	122 864	118 717	-3,49%	9,44	9,77	3,4%	109 920	106 414	10,55	10,90
		464	8 105 136	8 136 408	0,39%	882 976	870 469	-1,44%	9,18	9,35	1,8%	759 163	760 654	10,68	10,70
Familial	O 3 Pom	60	1 223 386	1 106 329	-9,6%	106 587	93 233	-14,32%	11,48	11,87	3,4%	91 128	81 741	13,42	13,53
Familial	La Bruyère	60	802 399	0		71 647	0		11,20	0,00		62 387	0	12,86	0,00
Familial	Les Castors	70	1 372 245	1 369 125	-0,2%	120 457	120 710	0,21%	11,39	11,34	-0,4%	112 439	112 428	12,20	12,18
Familial	Anatole France	100	1 820 681	1 845 158	1,3%	171 509	169 516	-1,18%	10,62	10,88	2,5%	148 428	150 150	12,27	12,29
Familial	Abbé Grégoire	47	702 696	711 277	1,2%	67 210	63 535	-5,78%	10,46	11,20	7,1%	58 962	55 730	11,92	12,76
Familial	Vigny Musset	66	484 433	1 307 387	169,9%	41 653	110 523	62,31%	11,63	11,83	1,7%	38 979	99 240	12,43	13,17
		339	6 405 840	6 339 276	-1,04%	579 062	557 517	-3,86%	11,06	11,37	2,8%	512 322	499 288	12,50	12,70
EAJE 30-50	Elisée Chatin	40	754 563	675 161	-10,5%	75 953	73 943	-2,72%	9,93	9,13	-8,1%	65 004	62 961	11,61	10,72
EAJE 30-50	Ilot Marmots	40	684 393	708 890	3,6%	68 509	67 348	-1,72%	9,99	10,53	5,4%	61 764	61 660	11,08	11,50
EAJE 30-50	Les Frênes	40	827 284	805 004	-2,7%	75 001	72 112	-4,01%	11,03	11,16	1,2%	66 780	61 717	12,39	13,04
EAJE 30-50	Bizanet	33	612 589	623 953	1,9%	58 965	58 822	-0,24%	10,39	10,61	2,1%	56 347	53 571	10,87	11,65
EAJE 30-50	Jardin de Ville	40	826 045	844 074	2,2%	74 469	77 807	4,29%	11,09	10,85	-2,2%	64 377	67 375	12,83	12,53
EAJE 30-50	La Goëlette	30	631 966	607 151	-3,9%	55 064	55 825	1,36%	11,48	10,88	-5,2%	47 663	48 320	13,26	12,57
EAJE 30-50	La Voie Lactée	30	568 482	597 352	5,1%	59 731	57 221	-4,39%	9,52	10,44	9,7%	52 670	50 960	10,79	11,72
EAJE 30-50	Armand	30	596 898	592 847	-0,7%	56 479	53 434	-5,70%	10,57	11,09	5,0%	49 154	48 523	12,14	12,22
EAJE 30-50	Chapi Chapo	30	552 812	543 338	-1,7%	47 499	45 466	-4,47%	11,64	11,95	2,7%	39 793	38 762	13,89	14,02
EAJE 30-50	Mille Pattes	30	524 724	490 166	-6,6%	48 874	47 207	-3,53%	10,74	10,38	-3,3%	40 848	41 035	12,85	11,95
		343	6 579 756	6 487 936	-1,40%	620 544	609 183	-1,87%	10,60	10,65	0,4%	544 397	534 881	12,09	12,13
EAJE 15-25	Les Genêts	25	517 210	493 611	-4,6%	45 965	45 986	0,05%	11,25	10,73	-4,6%	38 798	38 719	13,33	12,75
EAJE 15-25	Ribambelle	25	524 483	486 465	-7,2%	43 291	42 396	-2,11%	12,12	11,47	-5,3%	37 052	36 327	14,16	13,39
EAJE 15-25	Abbaye	20	348 001	375 313	7,8%	30 290	32 657	7,25%	11,49	11,49	0,0%	27 263	29 005	12,76	12,94
EAJE 15-25	Eaux Claires	20	280 742	338 467	20,6%	32 644	33 772	3,34%	8,60	10,02	16,5%	29 396	31 578	9,55	10,72
EAJE 15-25	Mutualité	20	334 174	336 157	0,6%	34 717	34 102	-1,80%	9,63	9,86	2,4%	30 691	30 419	10,89	11,05
EAJE 15-25	André Abry	18	301 891	278 971	-7,6%	28 221	29 005	2,70%	10,70	9,62	-10,1%	25 500	26 098	11,84	10,69
		128	2 306 501	2 308 984	0,11%	215 126	217 917	1,28%	10,72	10,60	-1,2%	188 699	192 145	12,22	12,02
		1 274	23 397 233	23 272 604	-0,53%	2 297 707	2 255 085	-1,89%	10,18	10,32	1,3%	2 004 581	1 986 967	11,67	11,71

Coût moyen par place agréée et source de financement			
Financiers	2016	2015	2014
Ville	7 398 €	7 732 €	7 737 €
CAF PSU	6 483 €	6 292 €	6 191 €
Usagers	2 192 €	2 246 €	2 229 €
CAF Contrat enfance	1 617 €	1 628 €	1 720 €
Autres recettes	510 €	468 €	471 €
CGI	67 €	- €	- €
<b>Total</b>	<b>18 267 €</b>	<b>18 366 €</b>	<b>18 348 €</b>



- Les dépenses sont légèrement en baisse (-0,53%), alors même que les recettes augmentent (en particulier liées aux appels à projet).
- Le coût moyen d'une place agréée baisse de -0,54 %.
- Ce coût est de 18 267 € en 2016.
- La Ville finance 40,50% de ce coût, soit 7 398 € en baisse de 4,32 % par rapport à 2015.



# ACTIVITÉS DES RELAIS D'ASSISTANTES MATERNELLES

L'activité des Relais d'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 2016, 742 assistantes maternelles agréées viennent compléter l'offre publique ou associative.
- Cette offre est, de fait, excédentaire.
- Toutes les assistantes maternelles n'utilisent pas les services des Relais Assistantes Maternelles.

## Activité des Relais Assistantes Maternelles au 31/12/2016

Relais Assistantes Maternelles	Nb d'ass.mat agréées et en activité	Capacité d'accueil totale	Nombre de places d'accueil occupées en temps complet	Nb de places d'accueil en temps complet disponibles	Nb de places occupées en périscolaire	Nb places d'accueil disponibles en périscolaire	Nb total de places occupées 31/12/2015	Nombre total de places occupées 31/12/2016	Nombre total de places disponibles 31/12/2015	Nombre total de places disponibles 31/12/2016
Prémol	148	<b>453</b>	210	173	35	35	283	245	227	208
Vieux Temple	163	<b>583</b>	377	125	65	16	423	442	175	141
Chorier-Berriat	153	<b>503</b>	379	70	49	5	475	428	66	75
Bajatière	185	<b>411</b>	217	129	35	30	286	252	196	159
Eaux-Clares	93	<b>307</b>	156	87	58	6	250	214	87	93
<b>Total accueil assistantes maternelles indépendantes</b>	<b>742</b>	<b>2257</b>	<b>1339</b>	<b>584</b>	<b>242</b>	<b>92</b>	<b>1717</b>	<b>1581</b>	<b>751</b>	<b>676</b>



5

# Les personnes âgées



# Données de l'observation sociale

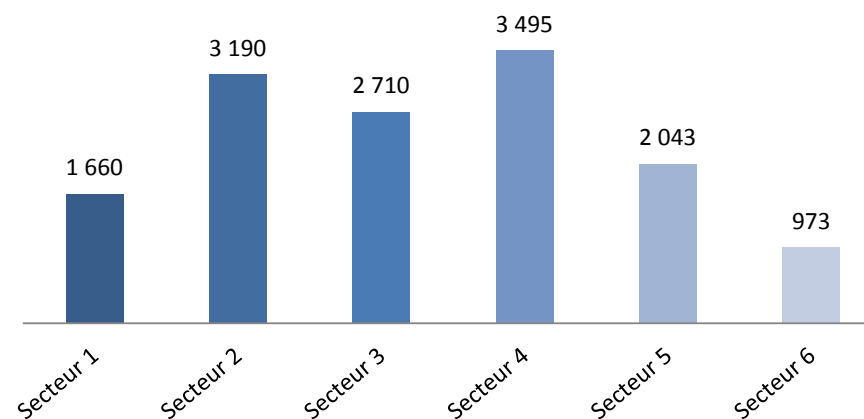
## ●●● Une augmentation du nombre de personnes âgées, mais pas de vieillissement de la population grenobloise

À l'échelle communale, on compte 18 060 personnes âgées de 60 à 74 ans et 14 070 personnes de 75 ans et plus, soit respectivement 11 % et 9 % de la population. Les femmes sont davantage représentées au sein du public âgé (55 % des 60-74 ans et 65 % des plus de 75 ans).

Entre 2008 et 2013, l'effectif des plus de 75 ans a augmenté de 1 % par an, passant de 13 400 à 14 070 personnes. Toutefois le vieillissement de la population demeure contenu, du fait notamment d'une augmentation plus marquée des moins de 15 ans et des 30-44 ans.

La représentation des personnes âgées est différenciée selon les secteurs : les 60-74 ans sont plus nombreux dans les secteurs 2, 4 et 5 où ils représentent 12 % de la population ; les 75 ans et plus sont davantage représentés dans les secteurs 3 et 4 (11 % de la population), alors qu'ils ne représentent que 5 % des habitants du secteur 6. Pour autant, en raison de la taille inégale des secteurs, les effectifs les plus importants s'observent sur les secteurs 2 et 4.

Effectifs de personnes de 75 ans et plus par secteur



Source : INSEE, RP 2013

## ●●● Des dynamiques hétérogènes à l'échelle des secteurs

Le secteur 4 est un secteur âgé mais dont le vieillissement s'est opéré il y a déjà plusieurs années. En effet, aujourd'hui la moitié des personnes de plus de 60 ans ont déjà plus de 75 ans, témoignant d'évolutions passées. Entre 2008 et 2013, ce secteur enregistre une diminution du nombre de personnes âgées de 75 ans et plus (- 1,5 % par an) et une stagnation des 60-74 ans.

Une situation similaire est observée pour le secteur 3, avec toutefois encore une légère croissance du nombre de personnes de 75 ans et plus entre 2008 et 2013 (+ 0,8 % par an).



En ce qui concerne le secteur 1, le vieillissement est plutôt à venir. En effet, les 60-74 ans enregistrent une augmentation marquée de plus de 3 % par an, passant de 1 990 en 2008 à 2 330 en 2013. Aussi, on peut faire l'hypothèse qu'un vieillissement sur place de ces personnes va entraîner un vieillissement de la population dans les années à venir.

Les secteurs 2 et 6 enregistrent, quant à eux, une croissance relativement marquée des 60-74 ans et 75 ans et plus, de 2,5 % et 1,7 % dans le secteur 2 et de 3,5 % et 2,9 % dans le secteur 6. Ces dynamiques sont couplées à des augmentations très contenues des moins de 14 ans et des 30-44 ans. On peut donc avancer l'hypothèse d'un vieillissement en cours et à venir des deux secteurs.

Quant au secteur 5, l'effectif des personnes de 75 ans et plus augmente fortement sur la période récente (plus de 4 % par an) tandis que celui des 60-74 ans diminue (- 0,7 % par an). Toutefois, il n'est pas possible de parler de vieillissement au vu de l'augmentation équivalente voire supérieure des jeunes publics et personnes d'âge actif.

## ●●● Un public moins touché par la pauvreté mais des facteurs de vulnérabilité sociale et médico-sociale à souligner

À Grenoble, les personnes âgées sont les moins concernées par les situations de pauvreté, avec des taux de pauvreté de 15 % chez les 60-74 ans et de 11 % chez les plus de 75 ans (contre 18 % pour l'ensemble des Grenoblois).

Cette population doit cependant faire l'objet d'une attention particulière, dans la mesure où l'on constate des inégalités fortes entre ménages et à l'échelle des quartiers, et qu'il importe d'anticiper une dégradation de la situation des personnes arrivant à la retraite (les actifs d'aujourd'hui étant davantage qu'avant confrontés à des périodes de chômage). L'avancée dans l'âge, l'isolement, l'accessibilité des logements et la perte d'autonomie constituent également des facteurs de vulnérabilité à prendre en compte.

### Chiffres clés

- 1 Grenoblois sur 5 est âgé de 60 ans ou plus.
- Près de la moitié des personnes âgées de 75 ans et plus vit dans les secteurs 2 et 4.
- 4 990 grenoblois de 80 ans et plus vivent seuls et leur nombre augmente de 4 % par an.
- Précarisation progressive des personnes âgées : taux de pauvreté de 11% chez les plus de 75 ans et de 15% chez les 60-74 ans.

# 5.1 L'accompagnement et le soutien à 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 au domicile à la suite d'une hospitalisation.
- De prévenir ou retarder la perte d'autonomie, voire éviter l'admission dans des établissements sociaux et médico-sociaux lorsque celle-ci ne correspond pas au souhait des personnes.
- De lutter contre l'isolement.
- De prendre en compte la précarité et la vulnérabilité des personnes.

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

**Les principales tendances en 2016 ont été :**

- L'application des orientations prises par la Ville de Grenoble et son CCAS dans le cadre du plan de Refondation de leurs services publics :
  - Arrêt des soins à l'acte du Centre de Soins Infirmiers (CSI) avec l'accompagnement entre juin et décembre 2016 du transfert de l'ensemble des patients vers un relais SSIAD ou infirmiers libéraux.
  - Réorganisation du SSIAD afin de préserver son équilibre financier : intégration des infirmiers dans le SSIAD (fin du recours aux libéraux ou au CSI), ajustement des tournées et horaires de travail avec une baisse du personnel aide-soignant.
- L'avancée dans la constitution de projets de services pour chacun des services de la plateforme.
- L'évolution de l'organisation du service de restauration à domicile : ajustement des tournées, refonte de l'organisation de l'allotissement.

**Les principales perspectives pour 2017 sont :**

- La renégociation des conventions de délégation du Département de l'Isère au CCAS des missions relatives à l'instruction de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) et à l'accompagnement social des personnes âgées de plus de 75 ans ainsi que les éventuels ajustements à mettre en œuvre pour les usagers et les agents.

- La validation des projets de service pour chacun des services de la plateforme : la Restauration à domicile en juin, le SSIAD en juillet et le SSPA en octobre 2017.
- La réorganisation territoriale des services (SSIAD et SSPA).
- La refonte de la grille tarifaire de la restauration à domicile.



Budget et financement				
	2014	2015	2016	
Frais de personnel	1 804 393 €	1 843 088 €	1 799 712 €	86,64%
Autres dépenses	73 809 €	72 562 €	53 023 €	2,55%
Frais de siège	259 739 €	271 571 €	224 552 €	10,81%
<b>Total Dépenses</b>	<b>2 137 941 €</b>	<b>2 187 221 €</b>	<b>2 077 287 €</b>	
Département	862 979 €	790 627 €	878 806 €	42,31%
Carsat	4 240 €	- €	- €	0%
Autres	11 208 €	5 060 €	5 368 €	0,45%
Subvention ville	1 259 514 €	1 391 534 €	1 193 113 €	57,44%
<b>Total Recettes</b>	<b>2 137 941 €</b>	<b>2 187 221 €</b>	<b>2 077 287 €</b>	

Personnes suivies par le service social <sup>(1)</sup>		
2014	2015	2016
4725	5057	4916

À noter que le nombre de personnes âgées suivies est en légère diminution, ce qui peut être lié à la perte de 0, 5 ETP au 1<sup>er</sup> janvier 2016 par rapport à l'année 2015.

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

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

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

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

Les autres missions du service sont :

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

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

### Répartition des personnes suivies par sexe

	2014	2015	2016
Hommes	29,87%	29,27%	30,70%
Femmes	70,13%	70,73%	69,30%

L'observatoire indique une proportion de 66 % de femmes pour les personnes de plus de 75 ans sur Grenoble. On peut faire l'hypothèse qu'elles sont plus souvent veuves avec l'âge et donc ont plus souvent recours au service social dans le cadre d'une perte d'autonomie.

### Tranches d'âge des personnes suivies <sup>(1)</sup>

	2014	2015	2016
60 à 75 ans	18,63%	17,79%	17,94%
+ 75 ans	81,36%	82,20%	82,06%

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

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.

Cette année encore, les travailleurs sociaux ont bénéficié d'un temps de renfort sur chacun des doubles secteurs (1,1 au total). Il était de 1,5 en 2015.

De plus nombreux entretiens physiques ont été réalisés par les travailleurs sociaux, à contrario de ceux réalisés par les conseillères d'aide sociale. Ceci s'explique par le fait que depuis le 1<sup>er</sup> mars 2015, les conseillères d'aide sociale sont passées de 6 à 5 puis 4 en mars 2016. Elles se sont recentrées sur leurs missions d'aide sociale légale. Depuis cette date, les autres missions (dossier EHPAD, dossier téléalarme), ont été transférées aux travailleurs sociaux.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, les secrétaires ont également fait face à la perte de 0,5 ETP. Parallèlement en 2016, il est à noter l'absence fréquente d'un agent sur l'un des secteurs, remplacé partiellement tout au long de l'année.

### Demandes traitées par le Service Social <sup>(1)</sup>

	2014	2015	2016
Nombre total	24 056	26 491	28 008
Évolution	15,40%	10,12%	5,73%

<sup>(1)</sup> Une même personne peut exprimer plusieurs demandes cumulées.

Types de demandes						
	2014		2015		2016	
Accès aux droits (accompagnement administratif)	3 642	15,12%	3895	14,80%	4637	16,56%
Soutien à domicile (mise en place des services)	11 746	48,80%	12 673	47,80%	13 719	48,98%
Aides financières	1610	6,70%	1706	6,50%	1747	6,24%
Logement	900	3,75%	1068	4%	1144	4,08%
Hébergement en structure	2866	12%	3098	11,60%	2670	9,53%
Santé et soins	1639	6,80%	2301	8,70%	2397	8,56%
Protection de la personne	810	3,35%	832	3,10%	793	2,83%
Relations familiales et aide aux aidants	429	1,80%	476	1,80%	444	1,59%
Vie sociale et culturelle	414	1,70%	422	1,60%	457	1,63%
<b>Total des demandes</b>	<b>24 056</b>	<b>100%</b>	<b>26 491</b>	<b>100%</b>	<b>28 008</b>	<b>100%</b>

L'une des hypothèses concernant l'impact de la dématérialisation et le « retrait » de certaines institutions de la proximité depuis ces deux dernières années, du fait de contraintes budgétaires, semble pouvoir se confirmer.

L'effet sur la « fragilisation » des personnes les plus précaires ou les plus démunies les amène à demander de l'aide à l'accompagnement dans certaines démarches auprès du SSPA, ce qui peut expliquer le chiffre croissant du nombre d'interventions, concernant l'accès aux droits par exemple, même si in fine la proportion par rapport à l'ensemble des demandes traitées reste relativement stable.

On note, après une augmentation importante en 2015, une certaine stabilisation des demandes relatives à la santé et aux soins. Il est à noter la mise en place par la Ville de Grenoble d'une campagne de sensibilisation relative à la santé et aux soins en 2016.

Les demandes liées au logement sont plus nombreuses chaque année, alors que parallèlement il est observé une diminution du traitement des demandes d'hébergement en structure : dématérialisation des demandes d'entrée en EHPAD (simplification pour les enfants qui peuvent l'effectuer à distance, et complexification pour les personnes isolées).

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

### Bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) <sup>(1)</sup>

	2014	2015	2016
Nombre de bénéficiaires APA au 31/12 de chaque année (après arrêté du Département)	1902	1898	1897

<sup>(1)</sup> Chiffres Département de l'Isère.

### Répartition de la dépendance des bénéficiaires APA au 31/12/2015 (Nb personnes suivies)

	GIR 1		GIR 2		GIR 3		GIR 4	
<b>2014</b>	45	2,30%	390	20,50%	439	23%	1028	54%
<b>2015</b>	47	2,50%	375	19,80%	448	23,70%	1028	54%
<b>2016</b>	53	2,79%	390	20,56%	467	24,62%	987	52,03%

Sources : LOGICLIC.

On constate une stabilité de la répartition du nombre de bénéficiaires de l'APA depuis 3 ans. La tendance à une légère augmentation des GIR 3 s'affirme. L'hypothèse d'une dépendance qui augmente au fil des ans peut se poser, tout comme celle du souhait (ou de la nécessité) de rester le plus longtemps possible à domicile même lorsque la dépendance correspond à un GIR 1.

### Bénéficiaires de l'aide sociale légale

Années	Total général	Personnes âgées				Personnes handicapées			
		Hébergement	Aide ménagère	Repas	Total	Hébergement	Aide ménagère	Repas	Total
<b>2014</b>	<b>437</b>	212	38	34	284	118	28	7	153
<b>2015</b>	<b>479</b>	227	51	34	312	133	27	7	167
<b>2016</b>	<b>447</b>	202	48	26	276	140	25	6	171



## DISPOSITIFS DE PRÉVENTION

### ●●● SOS Soutien à domicile

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

- **56 appels ont été reçus en 2016** : 54 ont été reçus par le SSPA pendant la semaine entre 9h et 17h et 2 par les services d'aide à domicile 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 SSPA. C'est également sur ces plages horaires qu'ont lieu les déclenchements d'intervention des services de soutien à domicile (les services d'aide à domicile d'astreinte n'en ayant pas déclenchée).

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

### ●●● Registre communal des personnes en situation de fragilité

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

Ce registre permet aux différents services médico-sociaux de l'État, du Département et 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.** À contrario, le Service Social Personnes Âgées du CCAS est bien identifié par les personnes âgées grenobloises et souvent leur entourage, en tant que service ressource.

- *Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, 817 personnes sont inscrites sur le registre communal.*





# SERVICE À LA PERSONNE

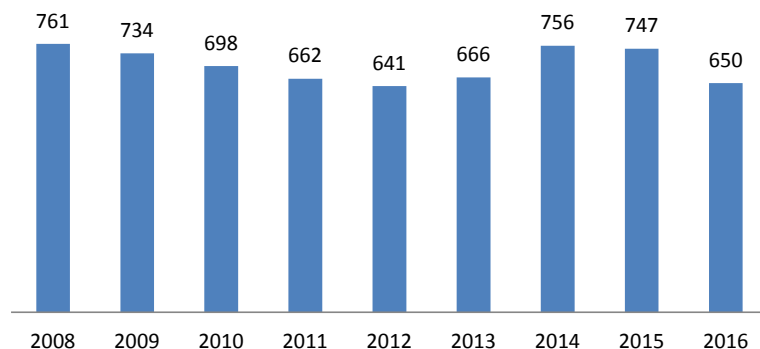
## ●●● Restauration à domicile (RAD)

Le Service Restauration à domicile s'inscrit dans la politique d'accompagnement des personnes en perte d'autonomie de la Ville de Grenoble 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.

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.

Évolution du nombre d'usagers



### Nombre de repas

CA 2012	CA 2013	CA 2014	CA 2015	CA 2016	BP 2017
141 268	148 839	149 701	153 137	140 715	141 720

### Taux de couverture Dépenses/Recettes

	2014	2015	2016	Part dans Dép. totales
Frais de personnel	506 538	521 910	502 234	1,04
Autres dépenses	724 119	754 414	711 150	0,52
Frais de siège	170 177	177 854	146 769	0,11
<b>Dépenses</b>	<b>1 400 835</b>	<b>1 454 178</b>	<b>1 360 153</b>	<b>Couverture Dép. / Rec.</b>
<b>Recettes</b>	<b>1 034 715</b>	<b>1 053 837</b>	<b>1 314 321</b>	0,97
Usagers	970 500	020 752	962 729	0,71
Département/ASL	52 822	24 914	21 289	0,02
Autres recettes	11 393	8 170	7 523	0,24
<b>Subvention ville</b>	<b>366 119</b>	<b>400 341</b>	<b>322 780</b>	

- Sur les 650 usagers, 320 sont livrés chaque jour. La proportion des femmes est importante : elles représentent 65% des usagers.
- Plus de la moitié des usagers sont dans la tranche 75-89 ans.

### Qui sont les usagers de la RAD ?

Année	Total usagers	Sexe		Couples	Centenaires	Moyenne d'âge	Livraison		
		Homme	Femme				7j/7	6j/7	5j/7
<b>2014</b>	<b>756</b>	230	526	40	6	83	52,64%	8,20%	13,89%
<b>2015</b>	<b>747</b>	245	502	56	6	82	49%	7,60%	16,70%
<b>2016</b>	<b>650</b>	226	424	23	8	83	48,15%	6,60%	16,40%



## ●●● Psychologue situations complexes <sup>(1)</sup> à domicile

<sup>(1)</sup> 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). »

La psychologue intervient :

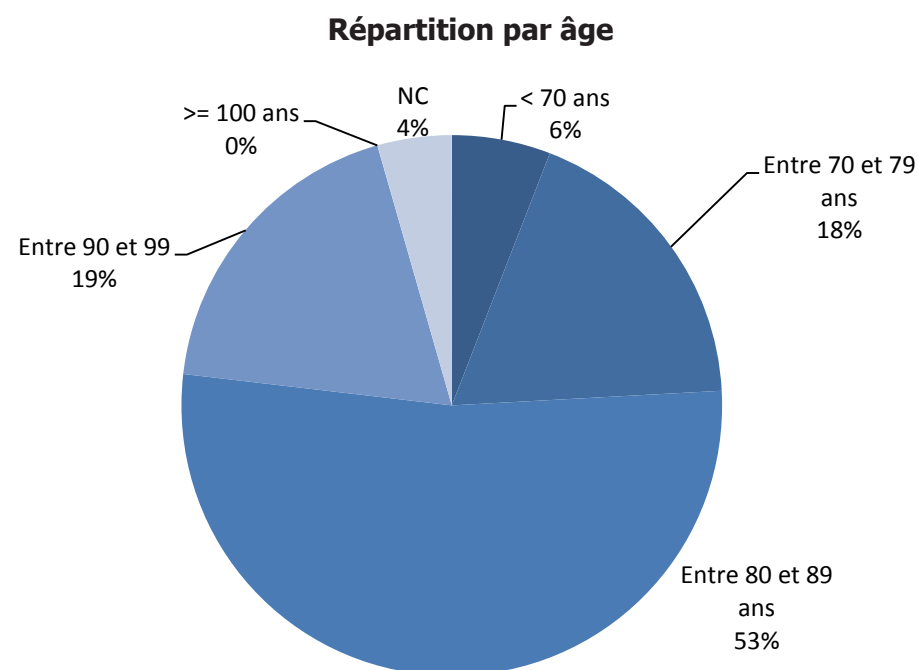
- En soutien et/ou complémentarité auprès des équipes de la DIOS/PA, de la DAT (Pôles d'animation gérontologique et intergénérationnelle) et de la DEH (résidences autonomie, Maison des aidants, centre de jour), autour des problématiques individuelles des personnes suivies par les services, en vue d'améliorer la prise en charge et l'accompagnement par les professionnels.
- En soutien auprès de personnes et de leurs aidants « naturels » dont la situation nécessite un accompagnement psychologique à court terme.
- En proposition d'actions collectives à partir des problématiques émergentes.

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

- **Sur l'année 2016**, la psychologue a été sollicitée sur **203 situations** (185 situations en 2015, 175 situations en 2014 et 141 situations en 2013).
- Les personnes suivies sont toutes en lien avec une assistante sociale référente. La moyenne d'âge des personnes suivies est de 83 ans (84 ans en 2015 et 81 ans en 2014 et 2013). 76% sont des femmes (74% en 2015, 63% en 2014) et 24% sont des hommes (26% en 2015 et 2014).

L'intervention est le plus souvent liée à un **changement** (décès, problème de santé, déménagement à venir...) créant un déséquilibre psychologique qu'il faut alors accompagner, afin de retrouver un état de stabilité.

Ce changement peut avoir des répercussions dans l'accompagnement déjà existant ou en cours de construction. À noter que 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 personne âgée, refus de soin, prise de risque....) se confirment cette année.



<b>Motifs de sollicitations</b>				
	<b>Motif 1</b>	<b>Motif 2</b>	<b>Motif 3</b>	<b>Total</b>
Anxiété/syndrome dépressif	35	15	1	51
Autre décès	4	4	0	8
Changement de lieu de vie/changement de vie	7	2	1	10
Conjoint malade	3	2	0	5
Décès du conjoint	13	1	0	14
Difficulté au sein du couple aidant/aidé	20	10	0	30
Difficulté avec les intervenants	1	1	0	2
Difficulté dans l'accompagnement	38	9	1	48
Difficulté familiale	16	6	0	22
Eclairage sur pathologie/soutien dans le rôle d'aidant	6	4	0	10
Idées noires	1	0	0	1
Maladie/changement physique/neurologique/mnésique	32	18	0	50
Questionnement éthique	3	6	0	9
Regard complémentaire	15	41	9	65
Risque d'épuisement de l'aidant	6	13	6	25



## 5.2 L'accueil en établissement

### Tendances 2016 relatives à l'activité des EHPAD

#### ●●● Commentaires sur les activités et les budgets

D'un point de vu global, les résultats financiers des EHPAD sont fortement marqués par :

- La décision d'impacter au réel les frais de remplacement de personnel permet de donner une idée des écarts. Cela représente 151K€ sur l'EHPAD Saint Bruno et 100K€ sur l'EHPAD Les Delphinelles.
- L'intégration d'admissions en non-valeur sur l'exercice 2016 dont le montant est de 207,5K€. Cette mesure s'accompagne d'une réflexion sur la prévention des impayés à déployer en 2017.

Par ailleurs, les frais de siège ont augmenté dans tous les budgets passant de 4 à 6% des charges en 2015 à 12,5 % en 2016. Néanmoins, cette revalorisation, ayant été compensée par la subvention Ville, n'impacte pas les résultats des exercices pour les financeurs.

Il est donc difficile de faire la comparaison entre 2015 et 2016, suite au changement structurel des imputations. Donc, ce n'est pas lié à des évolutions particulières de l'activité ou du positionnement des financeurs.

#### Taux d'occupation

- Delphinelles : 99,01% (supérieur au BP 2016 : 98,90%)
- Narvik : 98,30% (supérieur au BP 2016 : 98,20 %)
- Lucie Pellat : 95,87% (supérieur au BP 2016 : 95,00 %)
- Saint Bruno : 96,52 % (inférieur au BP : 98,03 %)
- Centre d'accueil de jour : 86,57 % (inférieur au BP : 95,3 %)

Les démarches de construction d'outils de gestion se poursuivent :

- Outil de suivi de masse salariale construit sur l'année 2016 (permanents et remplacements, par structure et par mois) dont l'utilisation pleine sera effective en 2017.
- Élaboration d'un Compte administratif anticipé.
- Suivi du taux d'occupation des équipements.

## ●●● Le dialogue avec les financeurs : vers le Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM)

Au cours de l'année 2016, plusieurs séances de travail ont eu lieu avec l'ARS, et le département, autour de la rénovation de nos relations conventionnelles.

3 constats ont été partagés :

- Une offre à revoir
  - Inadaptée sur le plan du confort des résidents et des équipes de soins.
  - Inadaptée quant à la réponse aux besoins : pas d'Unité psycho-gériatrique (UPG), restauration en partie adaptée.
  - Inadaptée dans son cadre de financement.
- Une conformité et une qualité de l'accompagnement proposé dans nos établissements validées par les Évaluations Externes transmises en 2015. Les objectifs des Conventions tripartites sont réalisés (hors Projets d'Établissement) et nécessiteraient d'être actualisés au regard des nouveaux enjeux d'accueil de la grande dépendance
- Un cadre conventionnel caduque (la convention tripartite avec Narvik date de 2007, le renouvellement aurait dû intervenir en 2013 / avec Delphinelles, de 2008, avec un renouvellement qui aurait dû intervenir en 2014) avec 3 établissements sur 4 qui sont en situation de déficit structurel, avec des dépassements de la dotation soins de l'ordre de 40 à 120 K€, sans reprise de déficit et sans apport complémentaire via des crédits non reconductibles.

L'approche proposée par le CCAS est celle :

- De la mutualisation : intérêt de la posture d'Organisme Gestionnaire.

- De la responsabilisation (sens du plan de refondation).
  - De la transformation de l'offre : évolution / adaptation de périmètre.
- En ce sens, elle est bien conforme aux logiques de travail d'un CPOM.

À l'issue de ces discussions, le CCAS a été retenu comme signataire des premiers CPOM médico-sociaux, avec un travail de négociation à conduire tout au long de l'année 2017, sur la base d'une nouvelle évaluation de la charge en soins et de la dépendance de chaque établissement. Un accompagnement important, via le plan de formation, sera en outre nécessaire, car le CPOM induit une modification complète des cadres et des procédures comptables, en plus d'une nouvelle forme de dialogue de gestion.

## ●●● Flaubert

L'année 2016 a été une année intense de travail sur le programme du futur EHPAD Flaubert, en lien avec les tutelles ARS et Département.

Actis a désigné un programmiste, chargé à la fois de définir l'organisation interne de l'établissement, au regard du projet stratégique, et de préparer le lancement d'un concours d'architecte, courant 2017.

Les personnes des deux EHPAD ont été associées à la définition du programme, dans le cadre d'un groupe de travail animé par le programmiste et la directrice.

Parallèlement, le projet social et le projet de soins se réfléchissent en association avec la DEH et la DRH. En effet, Flaubert a la caractéristique d'être à la fois la poursuite d'un existant, et la rénovation profonde d'une offre d'hébergement ancienne. La dimension d'accompagnement du changement sera donc forte dans tout le déroulement du projet, jusqu'à la réussite de l'installation dans les lieux, prévue au début de l'année 2021.

## ●●● Lucie Pellat : la résolution du contentieux sur le legs ouvre de nouvelles perspectives de travail

La clarification des possibilités d'actions, en conformité avec l'esprit du legs de Mme Pellat par le jugement rendu en décembre 2015, a permis de relancer un certain nombre de projets en attente.

Ainsi, le travail autour de l'implantation d'une douzaine de logements sociaux à l'arrière de la résidence par l'OPAC 38 a repris, en lien avec les enjeux du Plan local d'urbanisme de la commune de Montbonnot, et du Programme local de l'habitat.

La vente de la maison bourgeoise doit être réactivée, en vue de la réalisation d'un ou deux logements individuels, avec création d'une recette pour la Ville de Grenoble.

La mairie de Montbonnot envisage le rachat d'une partie du parc, pour créer une zone naturelle protégée.

Ces projets sont créateurs de recettes, dont le jugement précise qu'elles devront être affectées à des actions d'amélioration des établissements personnes âgées, à Lucie Pellat et sur les autres structures gérées par le CCAS.

La relance de ces projets permet également d'envisager une reprise de l'aménagement des espaces extérieurs de la résidence, pour améliorer les cheminements et l'équipement du parc (bancs, éléments d'animation des parcours, potager, reprise du jeu de boules...), renforcer la sécurité par séparation des flux et reprise des revêtements. Ce projet sur le parc est accompagné par le service espaces verts de la Ville de Grenoble.

## ●●● Réorganisation du Centre d'accueil de jour, et renforcement des liens avec la Maison des aidants

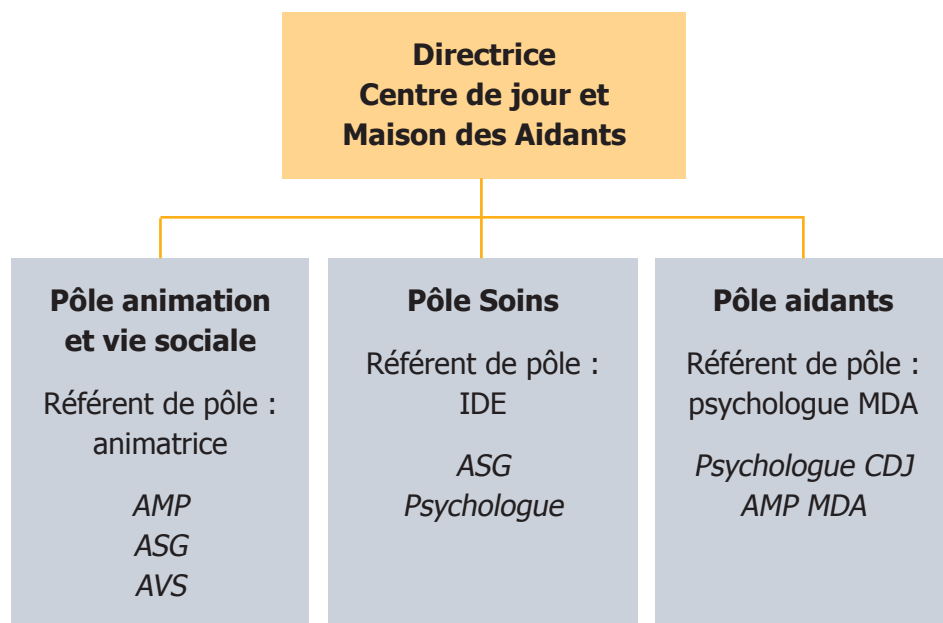
À partir de début 2016, un travail de mise à plat de l'organisation a débuté avec les deux équipes, pour répondre à la fois :

- À la nécessité de relire l'organisation du Centre de jour suite à l'augmentation de 30% de sa capacité.
- À l'analyse de la complémentarité des 2 services, qui peut se développer au bénéfice des aidants dans le cadre d'un parcours de vie pour les personnes aidées.

Les principaux constats formulés :

- Le besoin de donner une structuration plus forte aux activités du Centre de jour et davantage de stabilité.
- La nécessité d'aller vers plus d'ouverture et de visibilité sur l'extérieur du Centre de jour, un renforcement des liens avec les partenaires, en amont et en aval.
- Un taux d'occupation qui reste insuffisant au regard des besoins.
- Un manque de fluidité entre les 2 services.

Ces éléments conjugués ont amené à proposer la structuration suivante, validée lors du Comité technique de novembre 2016. Pour contribuer à la structuration des activités et missions du Centre de jour et de la Maison des aidants, il est proposé une organisation par pôle avec un référent par pôle.



Le réfèrent de pôle fédère son équipe autour d'un référentiel « métier », et d'une partie du projet d'accompagnement de la personne accueillie. Il est également en développement de projets, associant les autres pôles comme contributeurs. Il est l'interlocuteur de la directrice dans le pilotage global du projet d'établissement.

## ●●● Développement des mobilités inter-EHPAD

L'année 2016 a été marquée par des mouvements de personnel qui ont pu être importants mais qui ont permis, davantage que les années précédentes, de mettre en œuvre des mobilités inter-EHPAD. Diffusion de bonnes pratiques, échanges de savoir, construction d'un référentiel commun, remobilisation des savoir-faire, « apprivoisement » des contextes de changement sont autant d'effets positifs induits par ces mouvements.



## DONNÉES D'ACTIVITÉ

### ●●● Nombre de journées réalisées dans les EHPAD

	Lucie Pellat	St Bruno	Narvik	Delphinelles	Total (hors CAJ)	Centre d'accueil de jour
Capacité de places permanentes	74	74	45	25	<b>217</b>	24
Capacité de places temporaires	5	1	1	0	<b>9</b>	
Nbre de journées théoriques	28 835	27 450	16 790	9 125	<b>82 490</b>	5 832
Nbre de journées 2012	28 442	27 508	16 239	9 080	<b>81 269</b>	5 589
Nbre de journées 2013	27 880	27 456	16 366	8 962	<b>80 664</b>	5 733
Nbre de journées 2014	27 691	27 230	16 011	9 033	<b>79 965</b>	5 435
Nbre de journées 2015	27 243	26 886	16 472	9 038	<b>79 639</b>	5 256
Nbre de journées 2016	27 719	26 495	16 550	9 059	<b>79 823</b>	5 049
Taux d'occupation 2015	94,48%	96,92%	95,36%	98,99%		90,87%
Taux d'occupation 2016	95,87%	96,52%	98,30%	99,01%		86,57%

### Le taux d'occupation en 2016

Un taux d'occupation moyen pour les 4 EHPAD en augmentation par rapport à 2015.

Malgré un travail de redynamisation des partenariats, dans une logique d'ouverture du Centre de jour au plus grand nombre, on constate une difficulté à maintenir et augmenter le taux d'occupation. Cela est notamment lié aux admissions de personnes plus âgées ou chez qui la maladie est plus avancée, entraînant des séjours plus courts, interrompus par des entrées en établissement, avec augmentation du turnover.

### ●●● GMP et PATHOS : niveau de dépendance et besoins en soins

#### Gir Moyen Pondéré

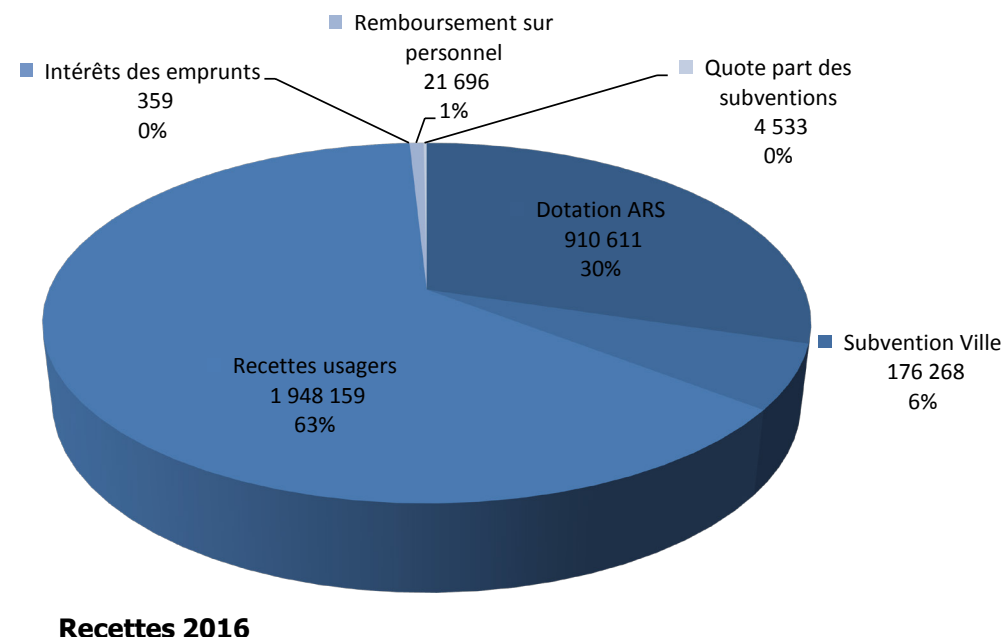
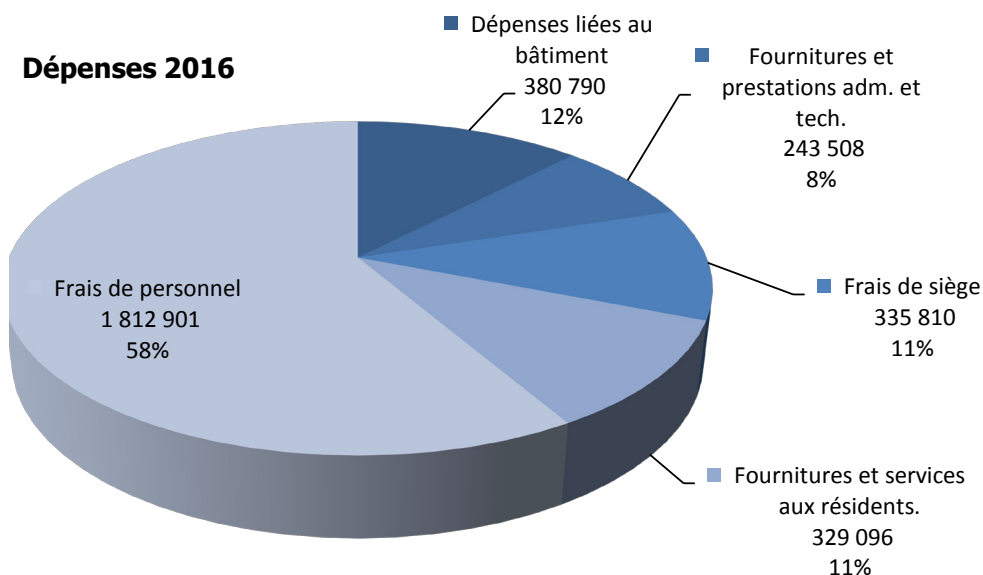
Cet indicateur établit le niveau de dépendance des personnes accueillies et permet avec l'indicateur Pathos Moyen Pondéré, qui mesure quant à lui les besoins en soins, de définir les crédits alloués par les financeurs. Pour

Lucie Pellat et Narvik, le GMP de 2016 est d'un niveau encore jamais atteint, St Bruno se stabilise, tandis que Delphinelles retrouve le même GMP élevé que les années 2013/2014. Seul le Centre de jour voit son GMP baisser, en lien avec la diminution de la fréquentation. La situation de Narvik doit être soulignée : ce GMP est au-delà de l'objectif de la convention tripartite, dans un établissement ancien, peu confortable en termes de normes de travail (locaux étroits, salles de bain collectives). Globalement, on constate une augmentation des niveaux de dépendance, correspondant à des entrées tarives ainsi qu'aux caractéristiques de notre offre (pas d'UPG).

Groupe Iso Ressources Moyen Pondéré (GMP)	Lucie Pellat	St Bruno	Narvik	Delphinelles	Centre d'accueil de jour
<b>Année 2012</b>	554	453	759	795	626
<b>Année 2013</b>	570	495	776	788	645
<b>Année 2014</b>	588	491	765	788	634
<b>Année 2015</b>	536	463	802	755	628
<b>Année 2016</b>	632	462	827	788	610



## ●●● Lucie Pellat : le budget



Un budget Hébergement en augmentation par rapport à 2015 essentiellement pour 3 raisons :

- La hausse de la redevance du bâtiment (suite aux travaux engendrés par l'installation de la cuisine de Lucie Pellat : +50 K€).
- L'intégration d'admissions en non-valeur (+78 K€).
- La hausse des frais de siège (+183 K€).

Budget EHPAD Lucie Pellat	CA 2015	BP 2016 DM comprises	CA 2016	Ecart de CA à BP
Recettes	2 821 697 €	2 997 674 €	2 885 358 €	-3,75 %
Dépenses	2 851 789 €	3 127 848 €	3 102 105 €	-0,82 %
Résultat de l'exercice	-30 101 €	-130 174 €	-216 747 €	
Reprise des résultats antérieurs	44 756 €	-26 726 €	-26 726 €	
Subvention Ville	0 €	156 900 €	176 268 €	
<b>Résultat cumulé</b>	<b>14 654 €</b>	<b>0 €</b>	<b>-67 205 €</b>	

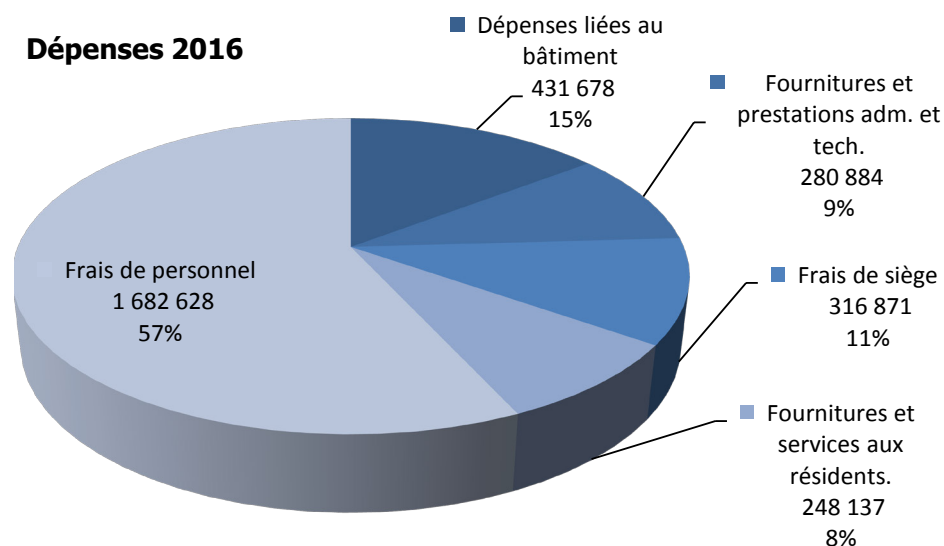
L'augmentation des frais de siège explique le montant de la subvention Ville allouée en 2016.

À noter la baisse de recettes en dépendance (-22 K€) liée à l'augmentation de résidents en GIR 5-6.

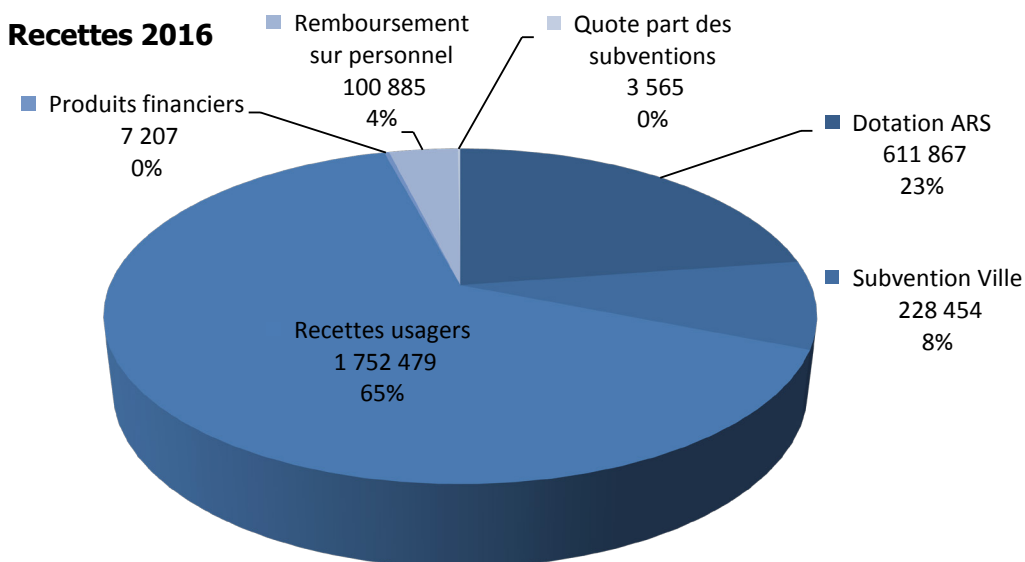
Le résultat toutes sections confondues masque l'excédent de la section soins (+91 K€).

## ●●● Saint-Bruno : le budget

### Dépenses 2016



### Recettes 2016



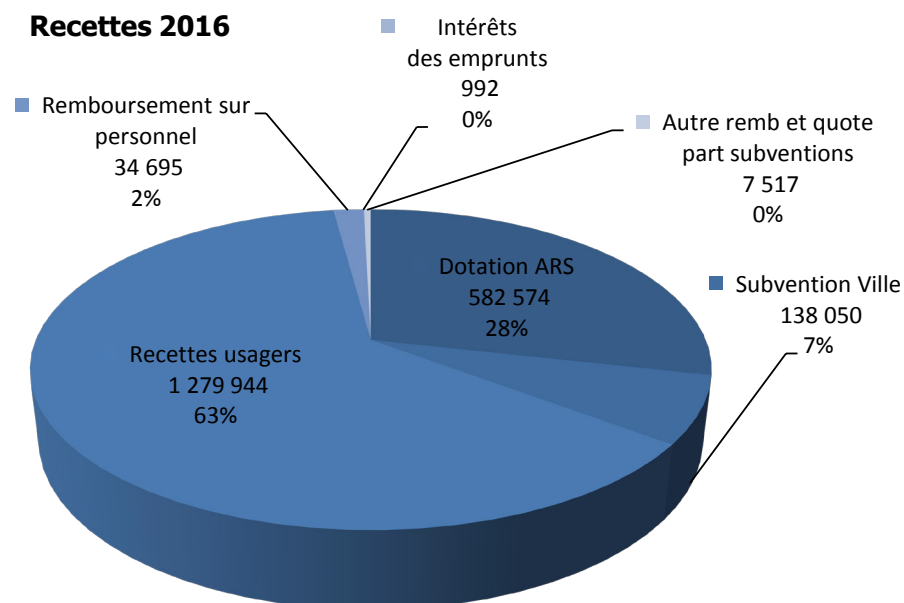
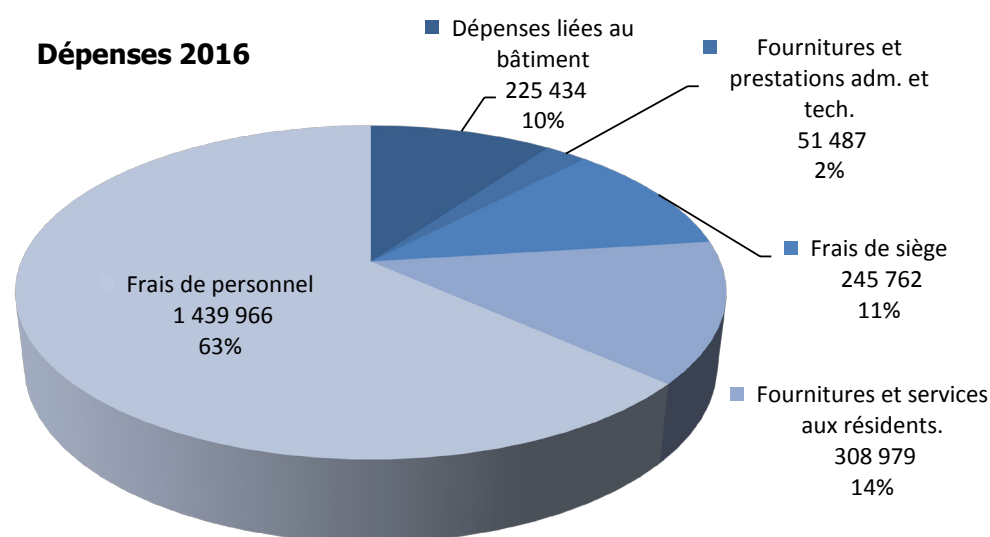
Le déficit important s'explique par :

- Des admissions en non-valeur (+67 K€).
- Une augmentation des charges de personnels suite à l'intégration des frais de remplacements au réel (+151 K€).
- Une hausse des frais de siège de 213 K€ compensée partiellement par une hausse de la subvention Ville de 190 K€.

En recettes, nous constatons une baisse de la dotation dépendance (-21 K€) liée à l'augmentation des résidents en GIR5-6.

Budget EHPAD Saint-Bruno	CA 2015	BP 2016 avec DM	CA 2016	Ecart de CA à BP
Recettes	2 423 690 €	2 651 141 €	2 476 002 €	-6,61%
Dépenses	2 521 573 €	3 021 717 €	2 960 199 €	-204 %
Résultat de l'exercice	-97 883 €	-370 575 €	- 484 197 €	
Reprise des résultats antérieurs	20 797 €	-11 925 €	-11 925 €	
Subvention Ville	70 000 €	382 500 €	228 454 €	
<b>Résultat cumulé</b>	<b>-7 086 €</b>	<b>0 €</b>	<b>-267 668 €</b>	

## ●●● Narvik : le budget



La gestion de l'EHPAD Narvik enregistre le déficit le plus important. En convergence tarifaire, la dotation soins est actuellement très inférieure aux besoins (667 K€ en 2013 contre 585 K€ en 2016), ce qui a pour conséquence un déficit de la section soin de -185 K€.

Globalement, en comparaison au CA 2015, le résultat du CA 2016 est imputable :

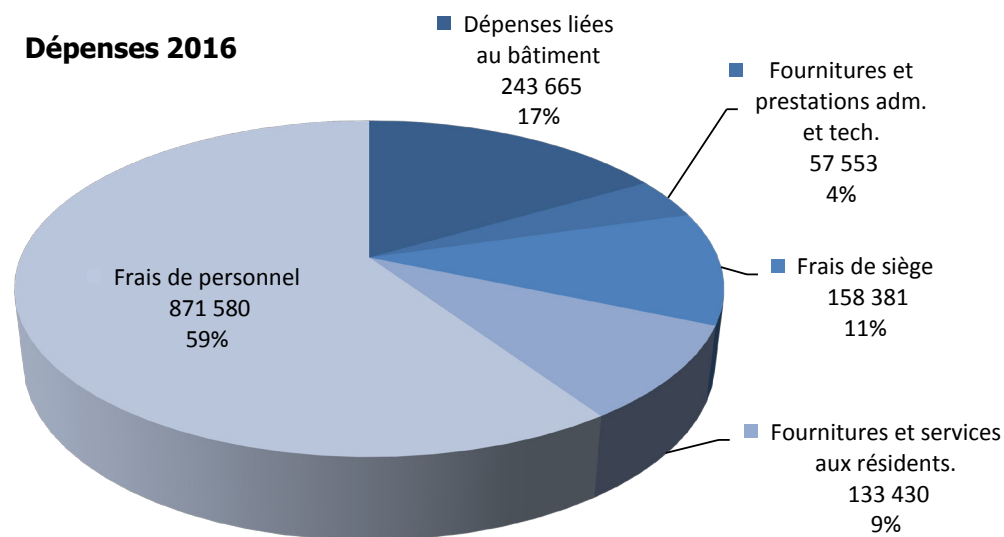
- En dépenses au paiement en 2016 de la redevance de l'année 2015 sans possibilité de rattachement (+40 K€), à l'intégration d'admissions en non-valeur (+22,5 K€), à l'évolution de la Masse salariale des remplacements (+105 K€).
- En recettes, la baisse affichée malgré une hausse de l'activité s'explique par un certain nombre de régularisations de prix de journée d'usagers « aide sociale » inscrites au CA 2015 bien qu'elles concernaient 2013 et 2014 (55 K€).

À noter que ce résultat déficitaire est aggravé de 38 K€ par le doublement de la reprise de déficit de la section soins de 2015. L'exercice 2016 viendra corriger cette erreur.

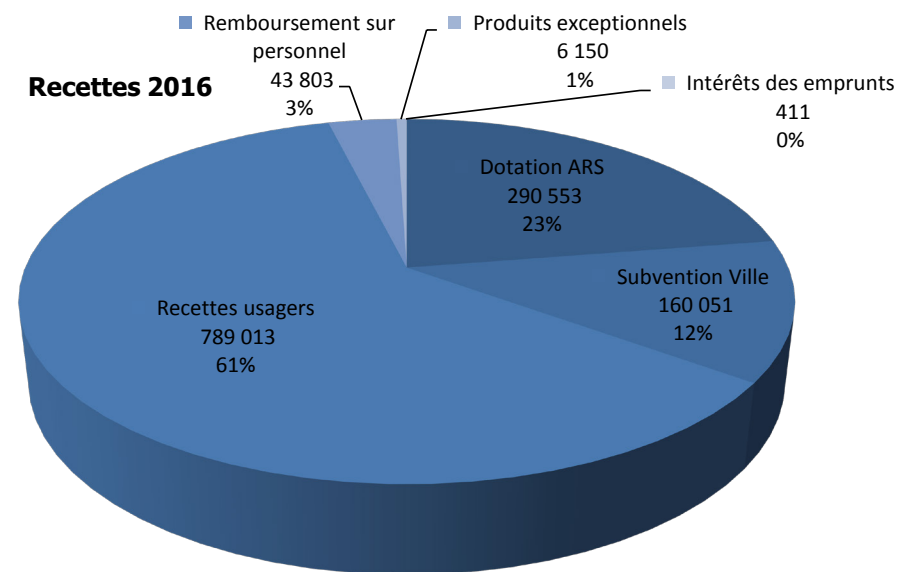
Budget EHPAD Narvik	CA 2015	BP 2016 DM comprises	CA 2016	Ecart de CA à BP
Recettes	1 960 594 €	1 905 534 €	1 905 723 €	0,01 %
Dépenses	1 880 929 €	2 328 967 €	2 271 629 €	-2,46 %
Résultat de l'exercice	79 665 €	-423 433 €	-365 906 €	
Reprise des déficits antérieurs	-21 287 €	-105 515 €	-105 516 €	
Subvention Ville	0 €	528 948 €	138 050 €	
<b>Résultat cumulé</b>	<b>58 378 €</b>	<b>0 €</b>	<b>-333 372 €</b>	

## ●●● Delphinelles : le budget

### Dépenses 2016



### Recettes 2016



La gestion de l'EHPAD Les Delphinelles est obérée par sa petite taille (25 places).

La baisse des recettes, malgré un maintien du taux d'occupation, est expliquée par le transfert de la gestion des dossiers des résidents admis à l'aide sociale au Trésor Public.

La hausse des charges s'explique par :

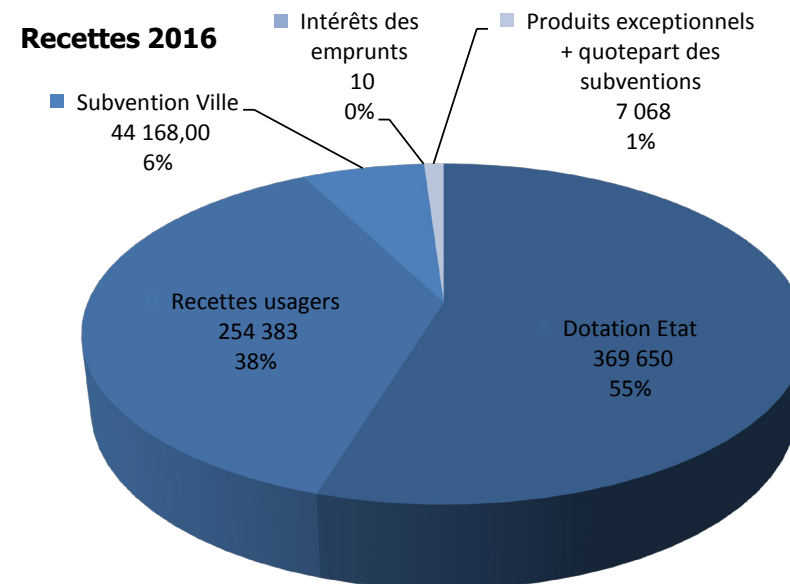
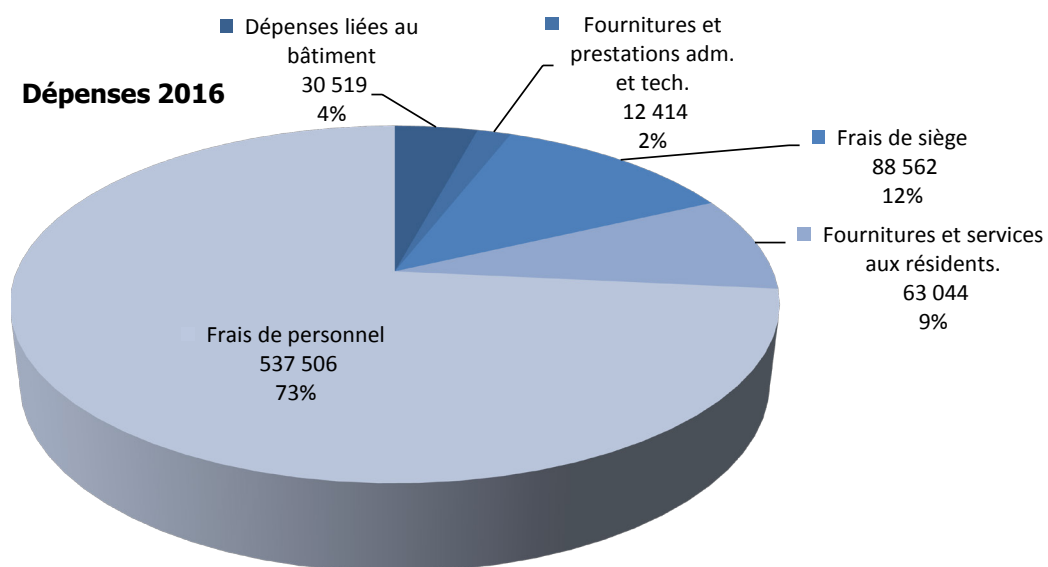
- L'inscription d'admissions en non-valeur (+40 K€).
- La hausse des frais de siège (+118 K€).
- L'augmentation des charges de personnel suite à la comptabilisation des remplacements (+100 K€).
- L'augmentation de la redevance de 9K€.

En recettes, la dotation soins est amputée de 50 k€ par rapport à 2015 (correspondant aux crédits non reconductibles de 2015).

Le déficit se répartit de la façon suivante : -81 K€ en hébergement, - 40,5 K€ en dépendance, -118,7 K€ en soins.

Budget EHPAD Delphinelles	CA 2015	BP 2016 DM comprises	CA 2016	Ecart CA/BP
Recettes	1 315 601 €	1 260 895 €	1 129 930 €	-10,39 %
Dépenses	1 309 469 €	1 616 533 €	1 464 609 €	-9,40 %
Résultat de l'exercice	6 132 €	-355 638 €	-334 679 €	
Reprise des déficits antérieurs	-69 102 €	-65 549 €	-65 549 €	
Subvention Ville	200 000 €	421 187 €	160 051 €	
<b>Résultat cumulé</b>	<b>137 030 €</b>	<b>0 €</b>	<b>-240 177 €</b>	

## ●●● Centre d'accueil de jour et Maison des aidants : le budget



La baisse du taux d'occupation (-10 K€ en recettes) conjuguée à l'impact de la comptabilisation des remplacements (+68 K€) a pour conséquence un résultat déficitaire. La subvention Ville vient compenser la hausse des frais de siège.

Budget Centre de jour et Maison des aidants	CA 2015	BP 2016 avec DM	CA 2016	Ecart de CA à BP
Recettes	693 887 €	672 693 €	631 111 €	-6,18 %
Dépenses	673 966 €	747 209 €	732 045 €	-2,03%
Résultat de l'exercice	227.87 €	- 74 516 €	-100 933 €	
Reprise des résultats antérieurs	1 099 €	- 9 095 €	-9 095 €	
Subvention Ville	0 €	66 000 €	44 168 €	
<b>Résultat cumulé</b>	<b>1 327 €</b>	<b>579 €</b>	<b>-47 670 €</b>	

# Tendances 2016

## relatives à l'activité des Logements-Foyers (EHPA)

### ●●● Des engagements forts pris par le pôle logements-foyers dans le contexte de refondation du service public

Dans un contexte de refondation du service public, **des marges de réduction des dépenses et des leviers de recettes** ont dû être identifiés. Aussi, l'année 2016 a été marquée par deux éléments :

- **L'augmentation des tarifs de restauration tout en consolidant leur progressivité en fonction des revenus.** À noter que les tarifs n'avaient pas été augmentés depuis 2009.
- **Une attention particulière portée sur les taux d'occupation et la fixation d'objectifs avec les directrices de structure.** Toutes les structures ont enregistré, en 2016, une nette amélioration de leur taux d'occupation.

Taux d'activité		
2014	2015	2016
86,95%	89,83%	92,34%

Ainsi, conformément aux engagements pris, le taux d'occupation des structures de la DEH poursuit son amélioration en 2016. Une amélioration de près de 5 points est enregistrée par rapport à l'année précédente. Toutefois des disparités demeurent entre les établissements, avec 3 catégories de situations.

- Les EHPA « Alpins » et « Notre Dame » continuent à faire l'objet d'une très forte demande et présentent un taux d'occupation proche de 100 % seulement diminué par les temps nécessaires à la rénovation des appartements entre deux résidents.
- La résidence Montesquieu présente un taux d'occupation qui confirme sa reprise d'activité engagée depuis 2014 et dépasse maintenant les 90 %. À noter que cette résidence comporte 9 hébergements temporaires impactant le taux d'occupation du fait d'un turn-over nécessairement important.
- Les EHPA « Saint Laurent » et « Le Lac » présentent des taux d'occupation qui restent encore inférieurs à 90%, malgré une nette amélioration du solde « entrées /sorties » et donc du nombre de journées. Deux éléments principaux vont, dans les mois à venir, améliorer significativement les taux d'occupation :
  - Les travaux importants réalisés au Lac et ceux à venir à Saint-Laurent qui améliorent la qualité des logements, embellissent et améliorent donc l'attractivité des structures.
  - La fermeture de la résidence Notre Dame dont un certain nombre de résident seront relogés dans ces deux structures (10 à Saint-Laurent et 4 au Lac).

### Bilan des commissions d'admission

9 commissions d'admission se sont réunies en 2016, traitant 38 dossiers de demandes d'entrée dont une grande majorité de grenoblois (85%), pour une part importante résidents des quartiers d'implantation des structures.

Le taux d'acceptation des dossiers par la commission est très fort (supérieur à 80% en 2016), ce qui est lié à une bonne orientation et instruction des demandes. La question de l'accueil de GIR 4 sera l'un des points de réflexion partagée de la commission en 2017.

La tranche d'âge la plus représentée dans les demandes d'entrée est celle des 80 à 89 ans, âge qui marque souvent l'entrée dans la fragilité. Si les femmes sont plus nombreuses parmi les personnes sollicitant l'accueil en foyer, les hommes effectuent leur demande plus tôt en âge.

### ●●● Une fin d'année 2016 marquée par l'annonce de fermeture de la résidence Notre Dame pour raisons de sécurité

Le 10 mars 2016, la Commission de sécurité départementale pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les immeubles recevant du public a rendu un avis défavorable à la poursuite de l'exploitation des zones ERP de la Résidence Autonomie Notre Dame. À réception de cet avis, le Vice-Président du CCAS a souhaité qu'une mission complémentaire soit menée sur l'ensemble du bâtiment, y compris dans la partie habitation. Restituée mi-septembre 2016, cette étude menée par le cabinet Prévi2s a montré que la sécurité des résidents contre le risque incendie n'est pas assurée au sein de la Résidence et a donc recommandé à la direction du CCAS de retirer les personnes âgées de l'établissement.

Sur la base de ces éléments, le Conseil d'administration du CCAS a pris la décision de cesser l'exploitation du bâtiment dans les meilleurs délais. Une délibération actant la fermeture de la résidence au 31 décembre 2017 a été adoptée le 15 décembre 2016.

Pour que chacun puisse trouver une solution de relogement adaptée, il a été décidé de mettre en place des mesures d'accompagnement au relogement (charte de relogement, accompagnement par la Direction, accompagnement psychologique, etc.) et de sécurisation du site.

L'année 2017 sera donc consacrée à l'accompagnement des résidents dans l'acceptation de la fermeture de ce lieu de vie très apprécié et dans

leur relogement au sein des structures du CCAS ou dans d'autres structures, en fonction des choix et niveau d'autonomie des personnes. Un investissement particulier sera également réalisé par la DEH ainsi que la DRH pour accompagner les membres de l'équipe dans leur projet professionnel.

### ●●● Une mobilisation autour de l'amélioration de la qualité de l'offre qui se poursuit

#### Sur le volet de l'amélioration continue de la qualité

À la suite de la restitution à l'ensemble des équipes des résultats des évaluations externes entre la fin de l'année 2015 et le début de l'année 2016, visant à mobiliser l'ensemble des agents dans la dynamique d'amélioration continue de la qualité, l'année 2016 a été consacrée, d'une part, à **la mise en œuvre des plans d'actions** et, d'autre part, à **l'élaboration d'un Plan d'Accompagnement Personnalisé (PAP) pour chaque résident**. Sur ce second point, l'ensemble des agents a été mobilisé avec une écriture des PAP associant au minimum deux professionnels et le résident, ainsi que l'identification d'un référent au sein de l'équipe pour chacun d'eux.

**Le travail d'élaboration des projets d'établissement a également été lancé** et une trame a été proposée et validée par les structures et la Direction.

L'année 2017 sera donc dédiée à l'élaboration, la validation et la présentation des projets d'établissement, s'appuyant sur une méthode participative et tenant compte des plans d'amélioration en cours.

Le contrat de séjour devra être mis à jour de façon à intégrer les nouvelles dispositions législatives. Enfin, la finalisation des PAP des résidents



déjà présents en 2016, l'écriture de ceux des nouveaux entrants ainsi que le suivi et la réalisation de points d'étape tous les 6 mois, associant le résident et son référent, constitueront également des objectifs forts de cette année 2017.

## Au niveau du bâti

### **Les travaux de rénovation et d'agrandissement du rez-de-chaussée de la Résidence du Lac ont pris fin au début de l'année 2017.**

La résidence est ainsi recentrée sur son rez-de-chaussée, avec une salle à manger agrandie et plus lumineuse et un passage des bureaux administratifs (Direction et Secrétariat) vers l'entrée de l'établissement repositionnée sur la place du marché. La résidence joue donc pleinement la carte de l'ouverture vers le quartier, au cœur des enjeux de la rénovation urbaine.

Les remises en état des logements se poursuivent au fur et à mesure des relocations, grâce à la mobilisation des services techniques, mais avec parfois des délais qui induisent une vacance opérationnelle sur les établissements. Ces travaux d'entretien et de rénovation sont indispensables au maintien de l'attractivité des résidences.

L'année 2016 a également été consacrée, en lien avec Actis, à **l'avancée des projets de réhabilitation de la Résidence Saint-Laurent**. Le 1<sup>er</sup> semestre 2017 sera donc dédié à la précision du cahier des charges, à la recherche de financements et au lancement des consultations pour la réalisation des travaux. Ceux-ci débiteront au dernier trimestre 2017 pour une durée de 18 mois. Ils visent à réhabiliter la structure pour permettre son exploitation à long terme : amélioration thermique, amélioration du confort et du bien-être, mise aux normes électriques, amélioration de l'accessibilité, etc.

Un projet de rénovation de la Résidence Les Alpains a également démarré. Il vise à poursuivre le changement des menuiseries sur toutes les façades de la résidence et à agrandir les appartements par la fermeture du balcon

et leur intégration dans l'espace de vie quotidien des résidents.

## ●●● Un rôle fort de sécurisation pour un public autonome mais fragilisé

- **Les EHPA 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. Aussi, l'année 2017 sera mobilisée pour lancer un travail sur la notion de parcours : accueil en GIR 4, conditions d'accompagnement de la fin de vie, conditions de transfert en EHPAD ainsi que sur le renforcement des liens entre le pôle EHPA et le pôle EHPAD du CCAS.
- La Résidence Saint Laurent demeure à part avec un GMP plus faible que dans les autres résidences s'expliquant par l'accueil d'une forte proportion d'hommes plus jeunes, mais aux parcours de vie plus chaotiques, induisant des besoins en accompagnement importants non pris en compte par l'indicateur « GIR ».

	2014	2015	2016
GMP Moyen annuel Le Lac	201	223,125	259,38
GMP Moyen annuel Saint Laurent	208,48	155,42	216,73
GMP Moyen annuel Les Alpains	253,38	264,6	246,3
GMP Moyen annuel Notre Dame	230	253,14	236,28
GMP Moyen annuel Montesquieu	215,71	239,62	266,25

- Outre l'appréciation du niveau de dépendance par le GIR qui donne déjà des informations pertinentes quant à la sécurisation et l'accompagnement qu'offre la structure pour des personnes susceptibles d'entrer dans une phase de perte d'autonomie, **une observation complé-**

**mentaire des fragilités des résidents a été mise en place.** En effet, les indicateurs « GIR » et « GMP » ne traduisent pas **la diversité des fragilités des résidents et donc du travail d'accompagnement réalisé par l'équipe pluridisciplinaire au sein des structures.** On notera la présence de nombreux résidents présentant des troubles du comportement liés à une pathologie identifiée ou non, de près de 30 personnes ayant connu un passage de vie à la rue, de près de 30 personnes handicapées vieillissantes ou encore d'environ 20 personnes avec troubles addictifs pouvant impacter la vie en collectivité.

- Les ressources moyennes des résidents diffèrent selon les structures mais **la vocation sociale des EHPA est marquée** : près de la moitié des résidents ont des ressources inférieures à 1100 € et 20% ont moins de 900€. **Plus d'un tiers des résidents sont bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement.** Si la précarité est plus présente dans les logements foyers Saint-Laurent et Le Lac, on note une légère augmentation tirée par celle enregistrée par la résidence Montesquieu. Celle-ci s'explique principalement par le profil des personnes accueillies en hébergement temporaire dont une majorité est issue du service de médecine sociale du CHU.

## ●●● Évolution de l'activité des logements-foyers

Le Compte Administratif global, tous établissements confondus, témoigne d'une augmentation des recettes (+280 K€) liée, d'une part, à l'augmentation continue de l'activité et, d'autre part, au nouveau forfait autonomie suite à la signature du CPOM résidences autonomie (+72 K€). La subvention de la Ville reste significative mais vient compenser l'impact du

nouveau mode de calcul des frais de siège qui ont augmenté de 237 K€ (à périmètre équivalent à 2015, la subvention Ville nécessaire à l'équilibre du CA aurait été de 157 K€). À noter également une augmentation de 59 % de la masse salariale Remplacement (+90 K€).

### Part des résidents bénéficiant de l'aide sociale à l'hébergement

	2015	2016
Notre Dame	9%	9%
Les Alpains	19%	19%
Montesquieu	25%	35%
Le Lac	44%	40%
Saint Laurent	67%	65%
<b>Total</b>	<b>33,30%</b>	<b>35,60%</b>

- Ainsi, face à la fragilisation socioéconomique et/ou médico-sociale que connaît une part importante des résidents, les motifs d'admission confirment l'utilité sociale des EHPA qui offrent un cadre rassurant face aux sentiments et situations vécues **d'isolement, d'insécurité et d'inadaptation du logement.** Ces trois éléments constituent les motifs d'entrée principaux mentionnés dans les demandes.

	CA 2015	BP 2016 avec DM	CA 2016	Ecart CA/BP
Recettes	3 637 238 €	4 332 969 €	4 185 085 €	-3,41%
Dépenses	3 983 944 €	4 332 969 €	4 183 065 €	-3,46%
Résultats de l'exercice	-346 706 €		+2 020 €	
Reprise des résultats antérieurs	9 500 €	847 €	847 €	
Subvention Ville	337 621 €	813 873 €	383 900 €	-52,83%
<b>Résultat cumulé</b>	<b>+ 416 €</b>	<b>0 €</b>	<b>+ 2 868 €</b>	

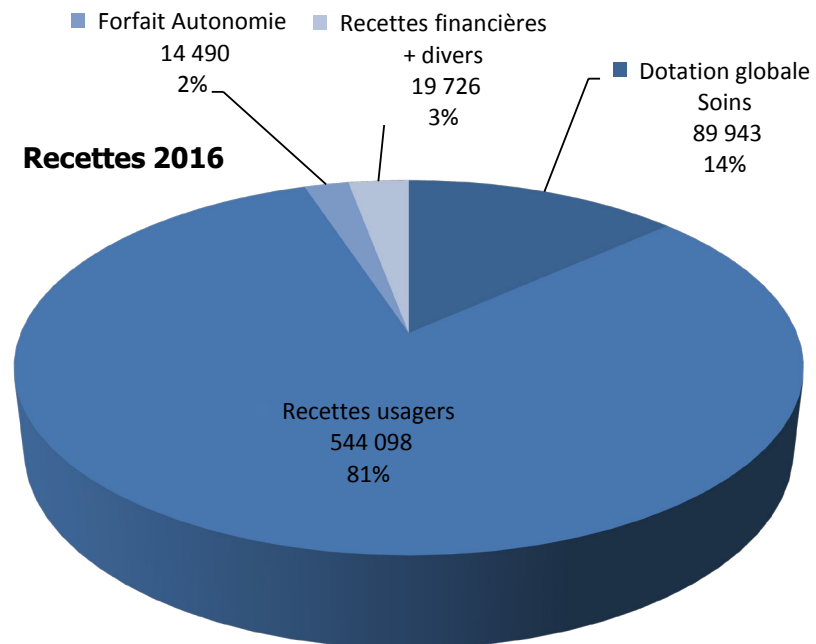
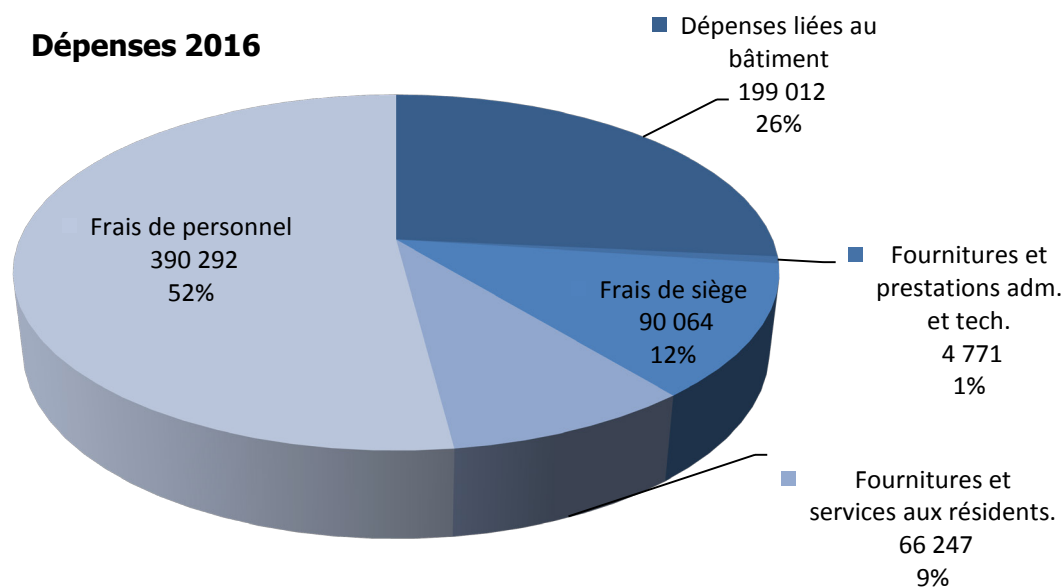
## ●●● Montesquieu en chiffres

### Taux d'activité

2014	2015	2016
89,43%	90,50%	90,48%

Montesquieu est une structure complexe à équilibrer en raison de sa petite taille et du nombre important d'appartements destinés à des accueils temporaires. En 2016, le résultat de l'exercice, hors subvention Ville, est déficitaire de 82 130 €.

### Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories



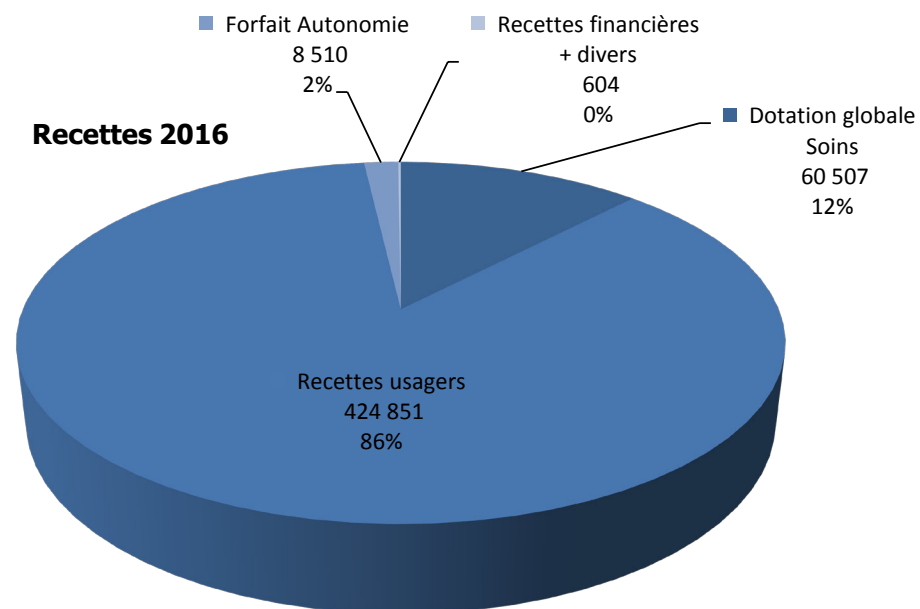
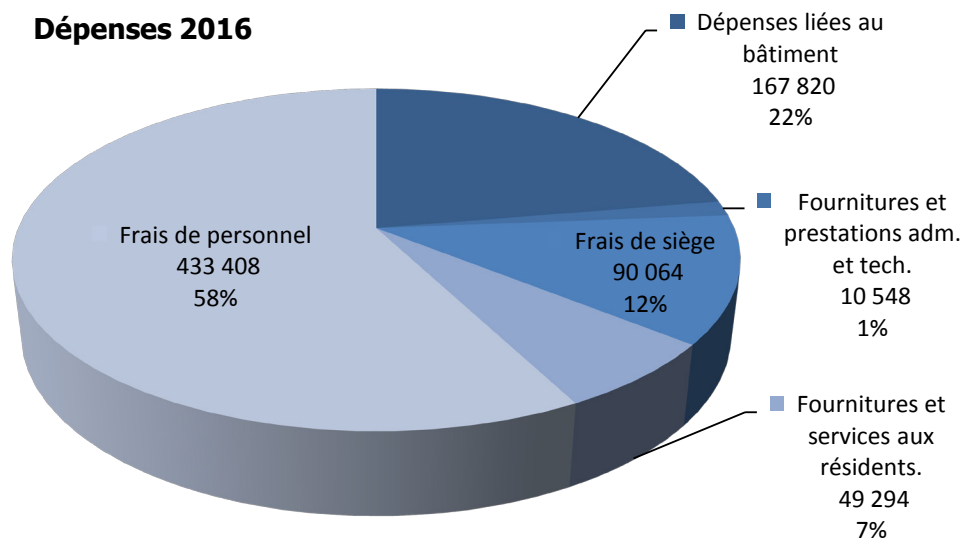
## ●●● Notre-Dame en chiffres

### Taux d'activité

2014	2015	2016
92,74%	98,69%	96,40%

Le taux d'occupation 2016 est en baisse par rapport à celui de 2015, tout en restant supérieur à 2014. La petite taille de la structure rend néanmoins impossible l'équilibre budgétaire (déficit de 256 663 € en 2016, hors subvention Ville).

### Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories



## ●●● Saint-Laurent en chiffres

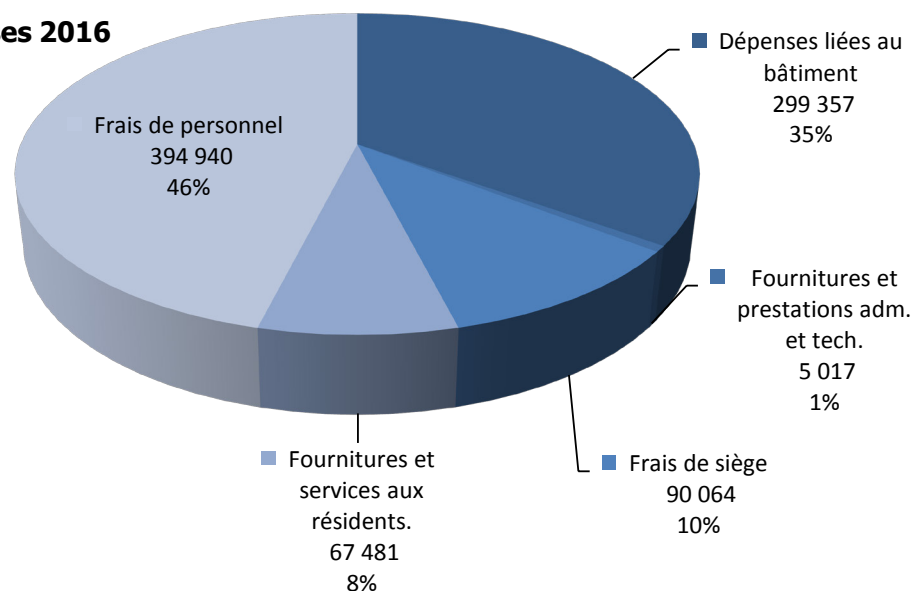
### Taux d'activité

2014	2015	2016
73,78%	81,96%	88,81%

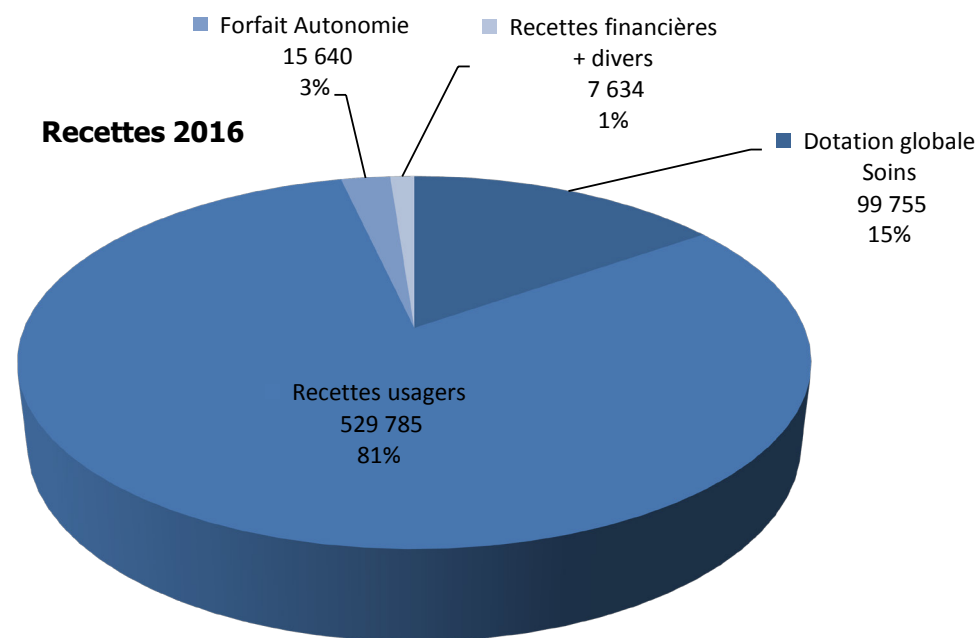
Le taux d'occupation est en augmentation continue depuis 2014 mais reste freiné par l'immobilisation de logements qui nécessitent des travaux de rénovations importants. La gestion est déficitaire de 204 046 €, hors subvention Ville.

### Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories

#### Dépenses 2016



#### Recettes 2016



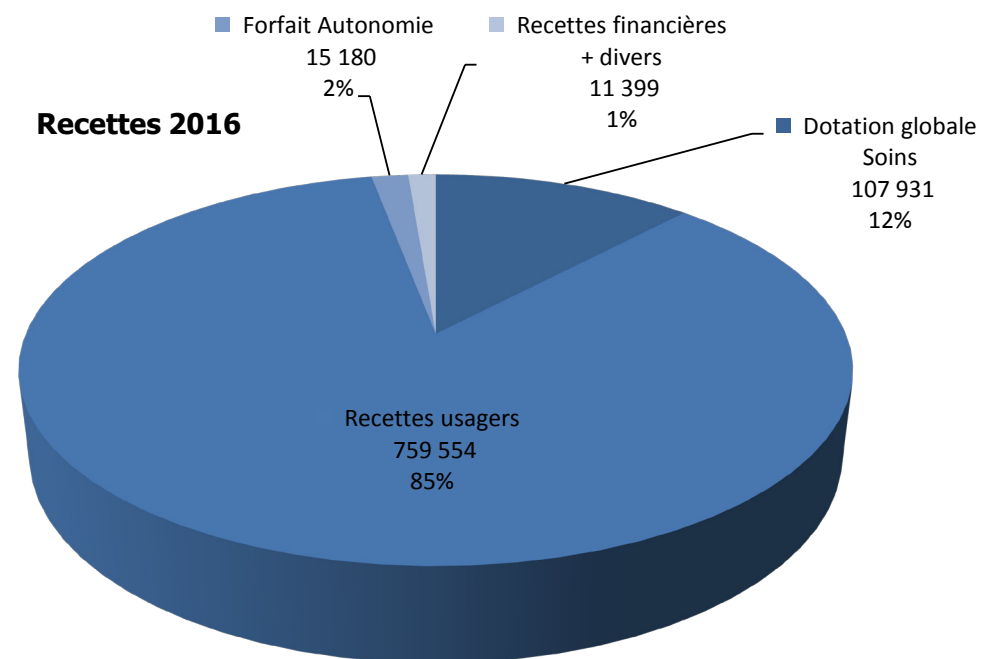
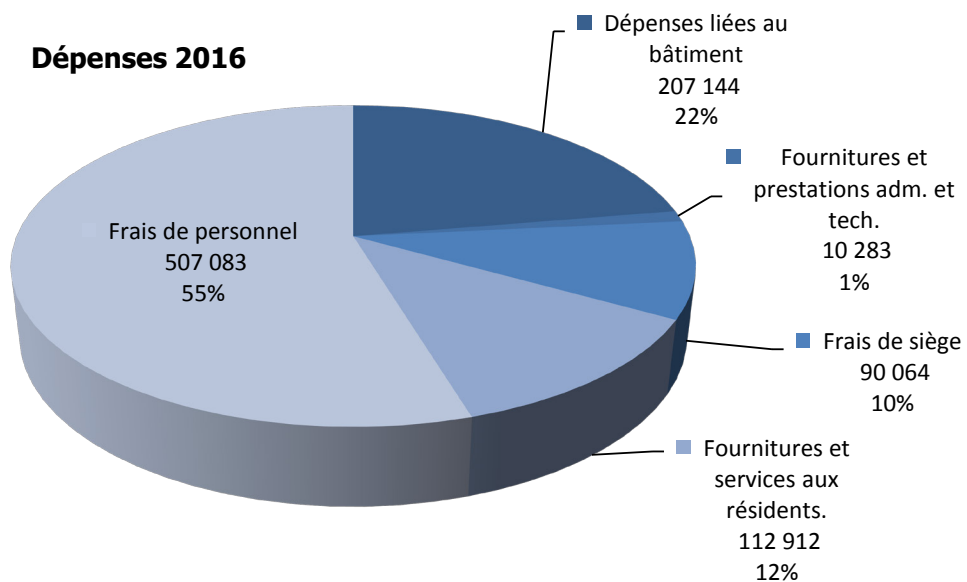
## ●●● Les Alpains en chiffres

### Taux d'activité

2014	2015	2016
97,59%	98,22%	99,23%

Le taux d'occupation, en augmentation en 2016, atteint son maximum. Sur le plan financier et hors subvention Ville, le résultat de l'exercice 2016 enregistre un déficit de 33 422 €.

### Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories



## ●●● Le Lac en chiffres

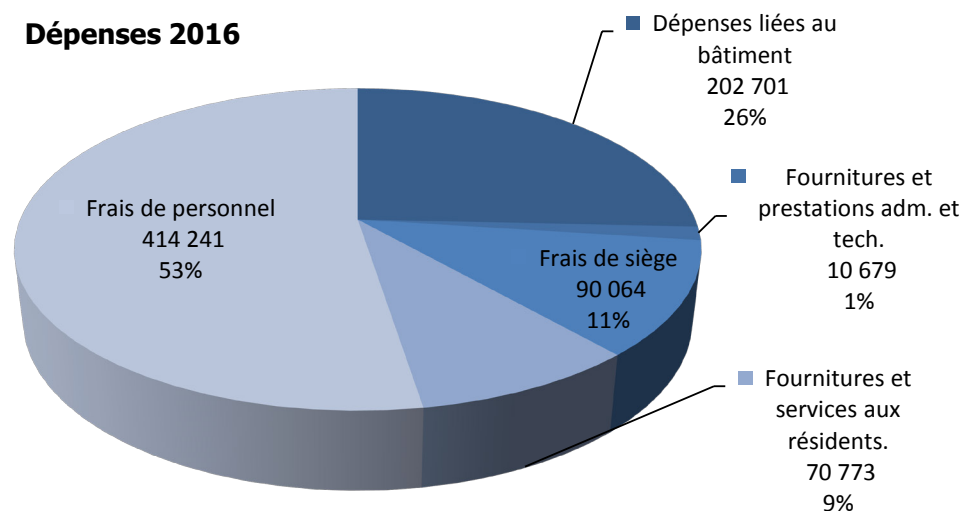
### Taux d'activité

2014	2015	2016
81,20%	79,79%	86,77%

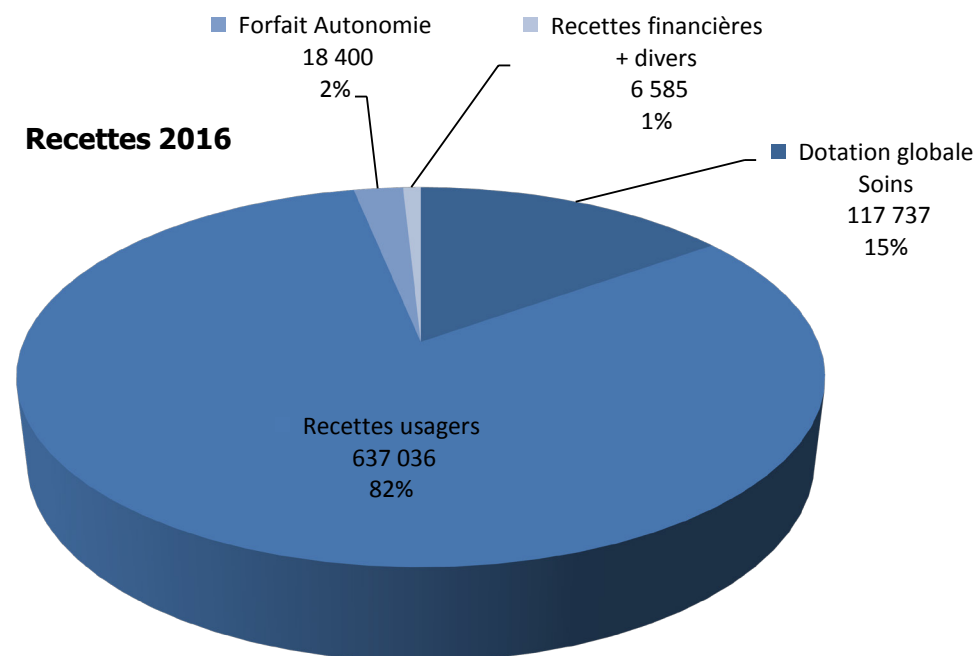
L'augmentation du taux d'activité de la résidence permet d'approcher l'équilibre budgétaire, avec un résultat 2016 déficitaire de 8 700 €, hors subvention Ville. Les récentes rénovations et la perspective d'une hausse à venir du taux d'activité laissent présager un résultat équilibré.

### Répartition des dépenses et recettes par grandes catégories

#### Dépenses 2016



#### Recettes 2016





6

# Les soins



## SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

- Certification AFNOR NF 311 des « Services aux personnes à domicile » obtenue en décembre 2013.

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

Le service a pour objectifs de :

- Éviter une hospitalisation lorsque les conditions médicales et sociales le permettent.
- Faciliter le retour au domicile d'une personne âgée hospitalisée.
- Éviter ou retarder l'entrée en maison de retraite ou en établissement de long séjour.
- Prévenir ou retarder la dégradation progressive de l'état de santé des personnes âgées (rôle préventif), notamment au travers de l'activité de son Équipe 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 de :

- Une infirmière coordinatrice.
- 9 ETP aides-soignants qui réalisent, sous la responsabilité des infirmières coordinatrices, les soins de base et relationnels et concourent à l'accomplissement des actes essentiels de la vie correspondant à leur formation.

- Un secrétariat de 2,4 ETP vient renforcer ces 6 équipes, auquel se rajoutent les compétences d'une ergothérapeute et d'une psychologue (cette dernière rattachée à la DIOS).

Activité des SSIAD (hors ESA)				
	2014	2015	2016	Écart 2016/2015
Capacité (places)*	249	249	249	
Nombres de journées	76 455	75 134	65 801	-9 333
Taux d'occupation	84,12%	82,67%	72,40%	-12,42%

\* 240 places personnes âgées + 9 places handicapées + 10 places Équipe Spécialisée Alzheimer depuis septembre 2012.

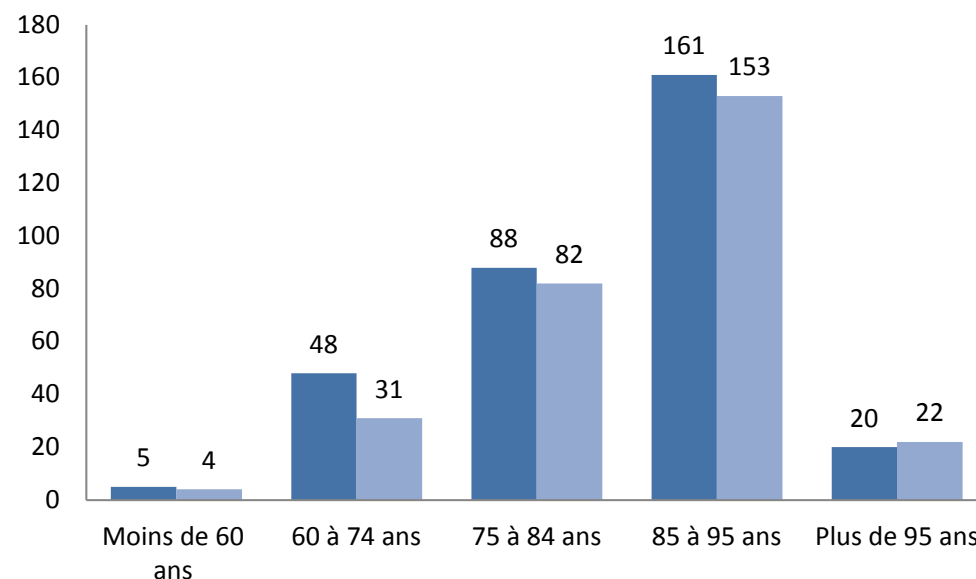
En 2016, le SSIAD a reçu 172 demandes d'admission. Parmi ces demandes, 64 personnes ont été accueillies dans le service. Les autres personnes n'ont pas été admises pour de multiples raisons, les plus fréquentes étant liées à la mise en place d'une organisation alternative pendant l'attente d'admission (personnes qui ont trouvé un infirmier libéral, une auxiliaire de vie..), ou le décès de la personne pendant cette attente. Les refus de soins restent exceptionnels, essentiellement en rapport avec des coûts de soins trop élevés pour le budget du service (11).

Cette année 2016 a été marquée par l'annonce - au mois de juin et d'un commun accord entre l'Agence Régionale de Santé (autorité de financement du SSIAD) et le CCAS de Grenoble - d'un plan de restructuration du SSIAD afin de le mettre à l'abri des déséquilibres financiers structurants apparus en 2014.

Le SSIAD a alors dû prendre dans l'urgence la décision de mettre en suspens ses admissions de patients afin de baisser l'activité et permettre de réduire les effectifs de remplaçants. Cela a permis d'initier de manière réactive la trajectoire d'un retour à l'équilibre financier. Une réflexion de fond dans le cadre d'un projet de service s'est mise en place sur 2 chantiers principaux : l'organisation du service, d'une part, et la politique d'admission, d'autre part. L'objectif étant de déboucher mi-2017 sur un projet de service consolidant la meilleure adéquation entre la mission du service, le niveau d'activité, et les moyens alloués.

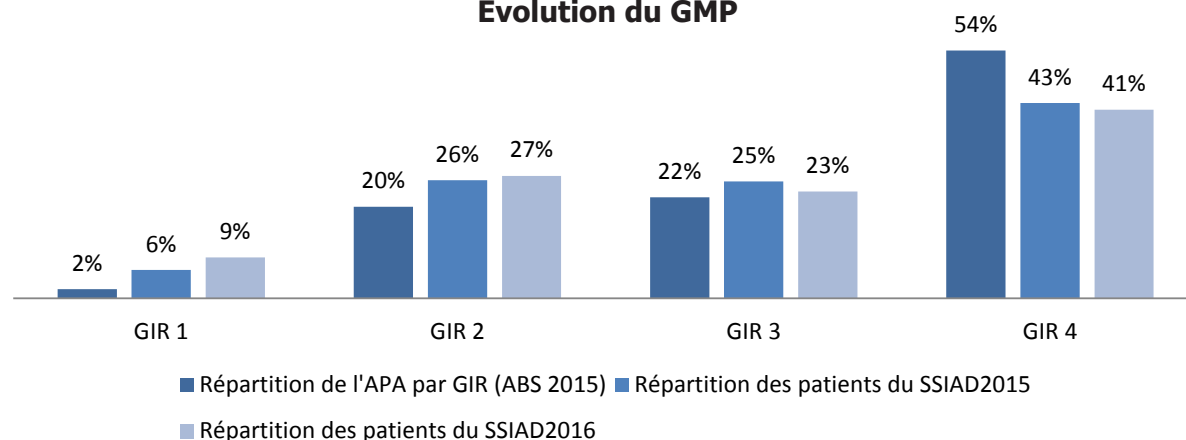
- Le SSIAD a accompagné 292 personnes en 2016 (322 en 2015, 328 en 2014).

### 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.

### Évolution du GMP



En mettant en pause ses admissions en milieu d'année, le SSIAD s'est privé de ses effectifs de nouveaux patients, en moyenne moins dépendants à l'entrée que les patients anciens. Cela a eu un effet mécanique sur le GIR Moyen Pondéré (GMP) qui s'établit à 638, soit en hausse (621 en 2015).

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

## L'antenne « Équipe Spécialisée Alzheimer » (ESA) du SSIAD

Créée fin 2012, l'Équipe 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 76 personnes en 2016 contre 79 en 2015. Elles ont bénéficié de 748 séances de réhabilitation et de réadaptation à leur domicile, soit une quinzaine de visites par personne échelonnées sur 3 mois. La durée moyenne de cet accompagnement a été de 15 semaines.

- Avec les remarques soulevées lors de l'audit de renouvellement Afnor, complété par l'évaluation externe en 2015, un ensemble de mesures destinées à corriger ou améliorer la qualité du service rendu aux usagers jalonnent la vie du service au cours des 5 ans à venir.
- Parmi celles-ci, figurent de façon prioritaire la conduite d'un projet de service, dernier outil de la loi 2002-2 à manquer au SSIAD, mais aussi la formation d'aides-soignantes référentes sur la question de la bientraitance, dont la fonction sera de faire vivre et de développer les bonnes pratiques professionnelles au sein du service, ou encore l'investissement dans des systèmes d'information modernes, etc.

Taux de couverture Dépenses/Recettes SSIAD				
	2014	2015	2016	Part dans Dep. totales
Frais de personnel	3 332 376 €	3 444 463 €	3 317 178 €	87%
Autres dépenses	118 778 €	423 384 €	119 761 €	3%
Frais de siège	398 201 €	386 017 €	396 431 €	10%
Dépenses	3 846 355 €	4 253 864 €	3 833 370 €	Couverture Dep/Rec
Recettes propres	3 547 165 €	3 848 007 €	3 585 453 €	94%
ARS	3 516 469 €	3 813 614 €	3 802 289 €	99%
Autres	30 696 €	34 393 €	23 817 €	1%
Reprise résultat exercices précédents	21 873 €	-277 217 €	-240 654 €	
Résultat exercice	-277 217 €	-405 856 €	-247 917 €	



## CENTRE DE SOINS INFIRMIERS (CSI)

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

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

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

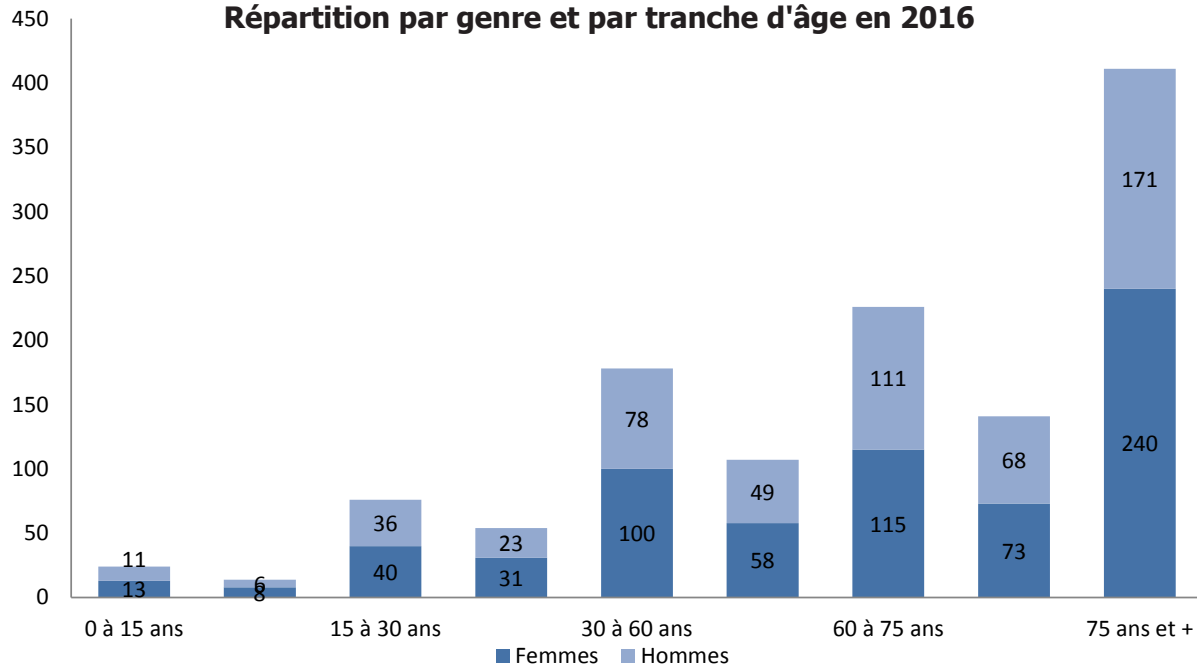
**Les principaux points clés du projet de santé du CSI** (adopté en 2011) :

- Faire de la lutte contre les inégalités sociales en santé une priorité de service en apportant une réponse subsidiaire à l'offre libérale. Ainsi, il s'oriente prioritairement vers des populations qui sinon ne pourraient pas bénéficier de soins infirmiers.
- L'activité sur Teisseire et Abbaye-Jouhaux représente les 2/3 de l'activité.
- Dispositif LHSS (Lits Halte Soins Santé) : 2h de présence infirmière par jour.
- Interventions au sein des foyers Adoma.
- Interventions EHPA (dans 2 EHPA pour 1 ETP au total).
- Le CSI est largement sollicité pour sa compétence à assurer les suivis de traitement à domicile (1/3 de son activité en nombre d'actes, et bien plus encore en temps).

- Cette activité auprès d'un public en isolement social et avec des troubles cognitifs oblige à s'investir dans certaines tâches (renouvellement d'ordonnances, réapprovisionnement des stocks de médicaments, etc...) très chronophages, sans pour autant solliciter la compétence spécifique des infirmières.
- Travail de coordination médico-sociale.
- Le service appréhende les personnes malades ou dépendantes dans la globalité de leur situation. Lorsque des problématiques d'origine sociale sont décelées, le service alerte l'assistante sociale de secteur (+ 50 réunions de coordinations annuelles).
- Accueil de stagiaires infirmiers, en lien avec les 3 Instituts de Formation aux Soins Infirmiers de l'agglomération.

- **Le nombre total de personnes accompagnées par le CSI est de 575 en 2016** (915 en 2015). À noter en 2016 une baisse de l'activité corrélée avec l'arrêt progressif de l'activité à l'acte du service entre juin et décembre 2016.
- Parmi les personnes accompagnées, on observe un nombre quasi égal d'hommes (264 soit 46 %) et de femmes (310 soit 54 %). Le CSI soigne les populations de tous âges, cependant 70% ont plus de 60 ans, chiffre stable sur les dernières années.

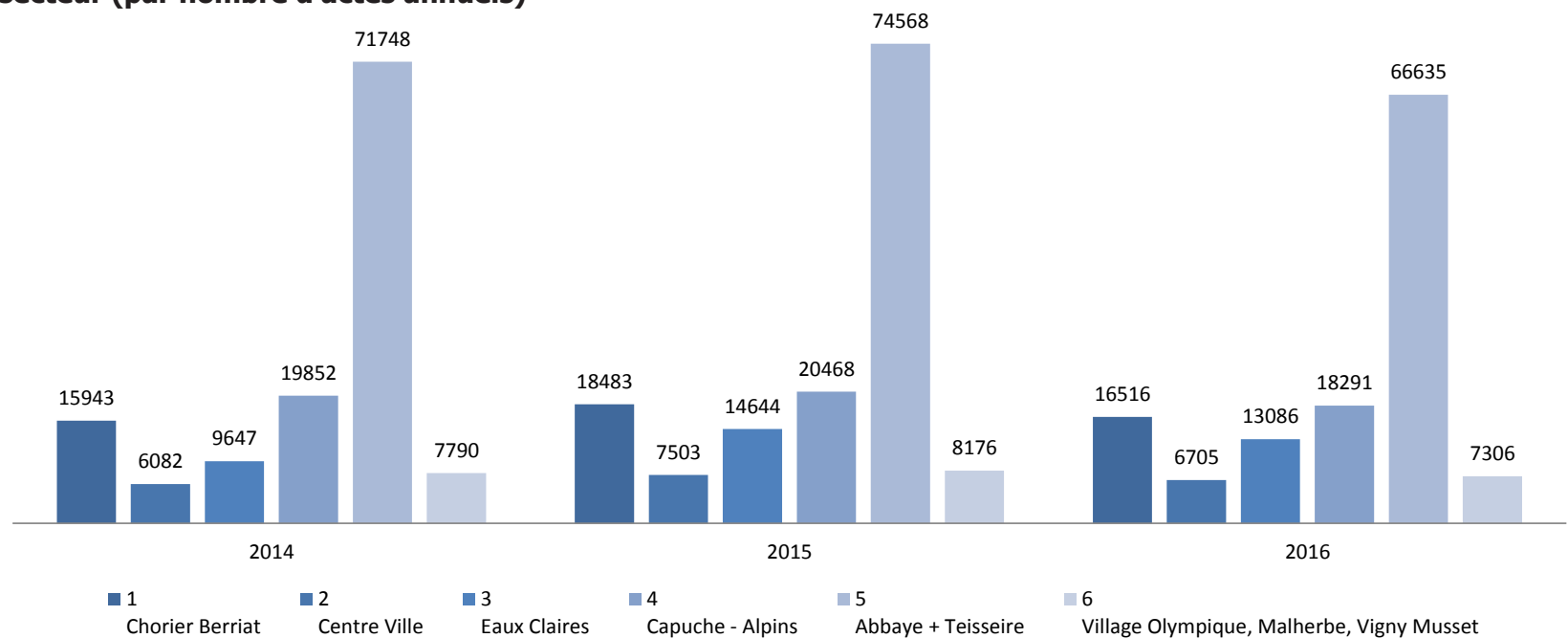
## Répartition par genre et par tranche d'âge en 2016



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

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

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







## LITS HALTE SOINS SANTÉ (LHSS)

Les Lits Halte Soins Santé constituent une structure chargée d'offrir une prise en charge médico-sociale aux personnes sans domicile dont l'état de santé, sans nécessiter une hospitalisation, n'est pas compatible avec la vie à la rue. Ce dispositif assure une prise en charge sanitaire et sociale des personnes dont l'absence de domicile empêche un suivi satisfaisant de leurs problèmes de santé et évite soit une rupture dans la continuité des soins, soit une aggravation de l'état de santé. Il propose une offre de soins médicaux ou paramédicaux, une éducation sanitaire, un suivi thérapeutique, un accompagnement social et une offre de prestations d'animation.

Ces structures fonctionnent 24h/24, 365jours/an, avec une équipe pluridisciplinaire médico-sociale qui travaillent avec des acteurs du terrain social, de l'urgence sociale et les centres d'hébergement et de réinsertion sociale. La place du professionnel médical y est importante : admissions, consultations médicales, validation de la durée de séjour, suivis des états de santé, etc.

Les LHSS ne peuvent donc être assimilés à un établissement d'hébergement.

### Public accueilli

- Toute personne ne disposant pas de domicile, dont la pathologie ou l'état général ne nécessite pas de prise en charge hospitalière. Les LHSS doivent être mixtes et accueillir tout type de public, toutes situations administratives confondues. Les accompagnants peuvent être accueillis afin d'éviter des séparations.

### Critères d'admission

- Une pathologie médicale avérée.
- Des soins médicaux à prodiguer (mais qui ne nécessitent pas ou plus une hospitalisation).
- L'absence de domicile.

En 2016, les contrats de séjour ne peuvent excéder une durée de deux mois, renouvelable une fois. À noter que, depuis janvier 2017, le décret supprime cette restriction de nombre de renouvellements ce qui pourra impacter, à l'avenir, les types de public accueillis et les durées de séjour.

Le renouvellement suit les mêmes critères que ceux de l'admission, la décision est prise par la responsable du service sur avis médical.

## ●●● Les données d'activité des LHSS

Le taux d'occupation a légèrement diminué cette année pour 2 raisons. Le service a enregistré une baisse significative des demandes d'admission sur la période de mai et juin à laquelle sont venues s'ajouter plusieurs fins de prise en charge et donc sorties du service. Cette baisse temporaire des demandes, vécue également par La Halte, CHRS qui accueille des LHSS à Grenoble, n'a pas trouvé d'explication. Par ailleurs, on note, contrairement aux tendances des années précédentes, une réduction des temps de séjour et donc une augmentation de la rotation au sein du service. Si ces mouvements ont entraîné une vacance de lit de quelques nuits plus régulière, le temps de préparer la chambre et d'organiser l'admission d'un nouveau patient, elle a aussi permis de répondre à davantage de demandes et témoigne d'un réseau partenarial actif favorable aux sorties du dispositif.

Le CHU reste le principal service à orienter des situations vers les LHSS mais les provenances se diversifient, signe que les LHSS sont de mieux en mieux repérés dans le réseau.

### LHSS : Taux d'occupation et durée des séjours

	2013	2014	2015	2016
Nombre de personnes accueillies	40	28	27	33
Capacité théorique d'accueil	3285	3285	3285	3285
Nombre de nuitées réalisées	2799	3087	3036	2890
Taux d'occupation	85%	94%	93%	88%
Moyenne de durée de séjour (en nb de jours)	67	120,5	165,9	147
Durée minimum de séjour (en nb de jours)	1	6	1	1
Durée maximum de séjour (en nb de jours)	232	466	819	1093
Durée maximum de séjour (en nb de mois)	7,7	15	27,3	36,4

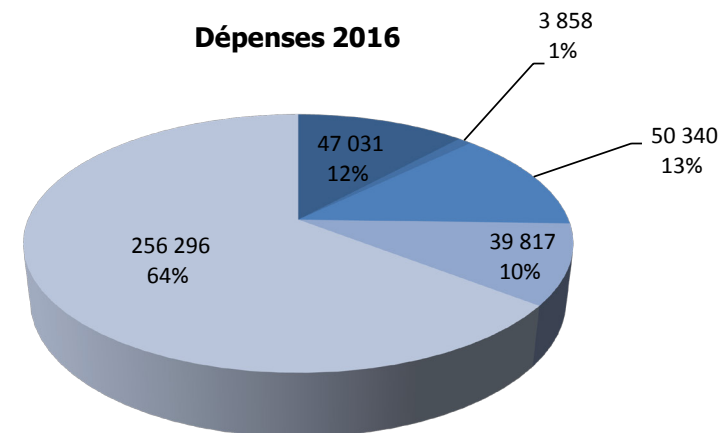
### LHSS : Provenance des patients

	2014	Ratio	2015	Ratio	2016	Ratio
La Boussole	2	7,10%	2	7,4%	0	0%
CAI	1	3,60%	1	3,7 %	1	3%
CHU	19	67,90%	15	55,60%	25 dont 2 PASS	75,80%
Maraude	0	0%	0	0%	0	0%
Autres structures médicales	6	21,40%	9	33,30%	4	12,10%
Autres CHRS ou associations	-	-	-	-	3	9%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

### Les LHSS en chiffres

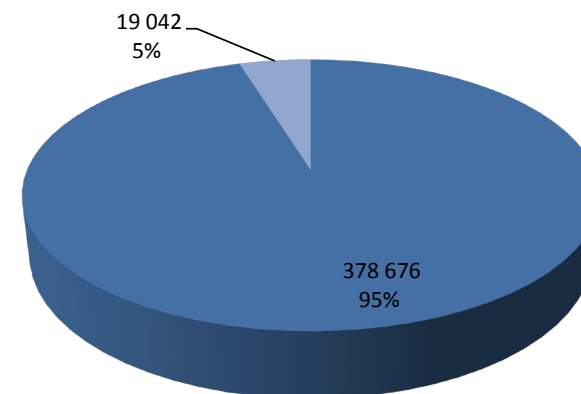
Budget	CA 2015	BP 2016	CA 2016	Ecart CA/BP
Recettes	363 439 €	366 576 €	397 718 €	+8,50 %
Dépenses	362 485 €	366 576 €	397 342 €	+8,39 %
Résultat de l'exercice	+954 €		+ 376 €	
Reprise du résultat antérieur	+11 242 €		+ 12 196€	
Subvention d'équilibre de la Ville	0 €	0 €	19 042 €	
Résultat de l'exercice	+12 196 €		+12 752 €	

### Dépenses 2016



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

### Recettes 2016



- Dotation Etat
- Subvention Ville



## LANCEMENT DU PROJET DE MISE EN PLACE D'UNE OFFRE DE 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 sorties d'hospitalisation, accueil d'un public lourd en LHSS, manque de réponses adaptées sur le territoire pour certains publics, etc.) en 2015.

À la suite d'une rencontre avec l'ARS en 2016, qui confirme son intérêt pour le projet et préconise d'engager une réflexion entre acteurs du territoire, la DEH est positionnée sur le pilotage de la démarche. Son lancement officiel aura lieu en juin 2017 dans le cadre d'un comité de pilotage partenarial réunissant les acteurs locaux partageant le besoin, l'ARS, la DDCS et en présence du SAMU social de Paris, pionnier en matière de LAM sur le territoire.

Il s'agira, en 2017, de travailler collectivement à l'élaboration d'un diagnostic partagé des besoins, la définition des axes majeurs du futur projet de service, l'élaboration d'un modèle économique tenable et la recherche de locaux en amont du lancement de l'appel à projet par l'ARS qui devrait intervenir en 2019. Le partenariat, la réponse aux besoins d'un territoire à minima métropolitain, voire départemental, ainsi que la prise en compte des retours d'expérience sont des préalables du projet. Aussi, les rencontres bilatérales avec les partenaires locaux ainsi que l'échange avec les gestionnaires de LAM existants sur le territoire national constituent une priorité pour le 1<sup>er</sup> semestre 2017.



7

# Les ressources



# 7.1 Le Secrétariat Général

## Évolution du périmètre du Secrétariat Général

Restructuré durant l'année 2015, le Secrétariat Général du CCAS a vu son organisation se consolider au cours de l'année 2016.

En effet :

- Le poste de contrôleur de gestion, appartenant auparavant à la Direction des Finances et de la Gestion (DIRFIN), a fait l'objet d'un rattachement direct auprès de la Secrétaire Générale.
- Le poste de chef de projet transversalité et communication interne, intervenant en 2015 pour deux entités de travail (50% auprès du Pôle CIDP et 50% auprès du Secrétariat Général), a été rattaché à 100% au sein du Secrétariat Général.
- Dans le cadre de la fusion de la Direction de l'Administration Générale et de la Commande Publique (DAGCP) et de la Direction des Finances et de la Gestion (DIRFIN) en une Direction unique (la Direction des Finances et de l'Administration Générale), la questure a été rattachée au Secrétariat Général, s'incarnant par un positionnement auprès de la Secrétaire Générale d'1 ETP et non 0,3 ETP comme précédemment du poste d'assistante de Direction.

Cette entité était donc, fin 2016, composée de 2,2 ETP supplémentaires.

## ●●● L'activité du Secrétariat Général

En 2016, le Secrétariat Général a œuvré, conformément aux perspectives fixées par le Conseil d'Administration, au pilotage stratégique des Directions Ressources du CCAS.

Il a ainsi contribué, en lien avec les Directions concernées et en s'adaptant aux mutations du contexte dans lequel le CCAS intervient (contexte réglementaire et partenarial, évolutions des besoins et actualités des Directions d'Action Sociale), à la définition, l'harmonisation et la mise en œuvre des orientations politiques ressources du CCAS, sur les aspects Ressources Humaines, Finances, Administration Générale et Commande Publique, et des Affaires Techniques.

Tout au long de l'année 2016, le Secrétariat Général a également pu assister la Direction Générale du CCAS dans son rôle de promotion, de suivi, et de valorisation de l'activité globale du CCAS.

Initiés ou poursuivis en 2016, un certain nombre de démarches stratégiques et projets transversaux ont, par ailleurs, pu être conduits au niveau du Secrétariat Général.

- Ainsi, suite à l'acquisition en décembre 2015 du bâtiment dit « Claudel » par la Ville de Grenoble, et afin de procéder au relogement à horizon 2019 de services de la Ville et du CCAS, un certain nombre de chantiers de travail ont été ouverts durant l'année 2016, intervenant au croisement de plusieurs réflexions (reterritorialisation de l'offre de service municipale sur le territoire grenoblois, stratégie de renouvellement et d'optimisation du patrimoine municipal, évolutions des modes de travail...). En prévision d'une relocalisation du siège du CCAS, du Pôle Accueil Petite Enfance (DASPE), du Pôle Inclusion Financière (DIOS) et d'antennes du Service Social Per-

sonnes Agées (DIOS) au sein de ces locaux, le CCAS a été fortement associé à cette démarche, dont le pilotage global relevait de la responsabilité d'une Direction de la Ville de Grenoble (Direction de l'Immobilier Municipal). Le Secrétariat Général du CCAS a pu intervenir en tant que relais de l'équipe projet Ville pour les Directions du CCAS (coordination inter-Directions, organisation des remontées/synthèses d'informations, conduite des démarches internes visant la concertation).

- En 2016, le Secrétariat Général a également œuvré à la coordination, en lien avec les Directions d'Action Sociale :
  - de la démarche visant la définition de la stratégie de subventionnement des associations œuvrant dans le domaine de l'action sociale par la Ville de Grenoble,
  - de l'instruction des demandes de subvention en Conseil Municipal.

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.

- Par ailleurs, liés depuis plusieurs années par de multiples dispositifs conventionnels dans le cadre du fort partenariat qu'ils entretiennent autour des problématiques d'action sociale et familiale, la CAF, le CCAS et la Ville de Grenoble avaient engagé en 2015 une démarche de formalisation de la nouvelle Convention Territoriale Globale pour la période 2015-2017, venant remplacer la précédente CTG (2010-2014). Après la planification de plusieurs rencontres successives ayant réuni l'ensemble des acteurs, la nouvelle Convention Territoriale Globale 2015- 2017 a été signée le 3 mars 2016. Ce texte est construit autour de trois thématiques distinctes (petite enfance, enfance jeunesse, cohésion sociale/parentalité/accès aux droits) et formalise un nouveau cadre de pilotage.

De plus, en application du projet politique municipal décliné au sein du Plan Stratégique 2015-2020 qui met en avant les enjeux liés au renforcement de la cohésion entre le CCAS et la Ville de Grenoble, dans une optique de clarification de l'action sociale municipale, le Secrétariat Général a représenté l'interlocuteur des Directions Ressources de la Ville de Grenoble dans la mise en œuvre de ces rapprochements.

En 2016, son intervention a plus particulièrement été centrée sur l'accompagnement des évolutions du Service Commun Ville/CCAS Direction de l'Action Territoriale et de la structuration du Service mutualisé Métro/Ville/CCAS Systèmes d'Information. Parallèlement à la conduite de ces deux initiatives, le Secrétariat Général du CCAS a pu procéder, en lien avec les interlocuteurs référents à la Ville de Grenoble, à l'approfondissement des démarches d'ores et déjà initiées d'identification, de formalisation et de planification des opportunités de collaboration entre les Directions du CCAS et de la Ville.

- Érigée « service commun » au 1<sup>er</sup> novembre 2015 et intervenant de ce fait indifféremment pour le compte de la Ville et du CCAS de Grenoble, la Direction de l'Action Territoriale (DAT) - née de la fusion de la Direction Action Territoriale et Politique de la Ville (DATPV) de la Ville et la Direction de l'Action Sociale Territorialisée (DAST) du CCAS - a vu évoluer, courant 2016, ses principes d'organisation. En effet, afin d'alléger les modes de fonctionnement de la Direction notamment sur le volet budgétaire, celle-ci a fait l'objet d'un rattachement unique à la Ville de Grenoble, effectif à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Durant l'année 2016 et pour permettre ce transfert, le Secrétariat Général a été force de proposition sur la méthode, a assuré la coordination de la démarche à l'échelle des Directions Ressources du CCAS, ainsi que le lien avec les interlocuteurs intervenant sur ce projet à la Ville de Grenoble.

- Par ailleurs, au 1<sup>er</sup> janvier 2016, le service Systèmes d'Information et Télécommunications (SIT) du CCAS a intégré le service mutualisé Systèmes d'Information Métro/Ville/CCAS. La constitution de cette entité de travail avait pour objectif la mise en commun - entre Métro, Ville et CCAS - de moyens jusqu'alors affectés à des missions semblables, ainsi qu'une optimisation des moyens et des matériels pour permettre une meilleure disponibilité des compétences ainsi que la réalisation, à terme, d'économies d'échelle. Le Secrétariat Général du CCAS a contribué, en lien avec les interlocuteurs Ville et Métro, au pilotage de la démarche d'intégration du service SIT au sein de ce service mutualisé Systèmes d'Information, ainsi qu'à la consolidation des coopérations entre ce service et les Directions du CCAS.

En cohérence avec les missions poursuivies par le Secrétariat Général, l'année 2016 a également vu se poursuivre la planification d'instances ayant vocation à faire vivre la transversalité entre les Directions du CCAS, mais également entre les Directions du CCAS et celles de la Ville de Grenoble :

- Les Assemblées Générales du personnel.
- Les plénières des cadres du CCAS et du Département Ville Solidaire et Citoyenne (VSC) de la Ville de Grenoble.
- Les Comités de Direction CCAS/Département VSC.
- Les Séminaires de Direction CCAS/Département VSC.

Enfin, afin de communiquer de manière large et partagée sur les initiatives conduites par les services ressources du CCAS, le Secrétariat Général procède, depuis mars 2016, à la rédaction et la diffusion de la « newsletter Ressources » du CCAS.





# 7.2 La Direction des Ressources Humaines

## Tendances 2016

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

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

2016 a été notamment marquée par la présentation en CHS-CT du projet « Amélioration de la qualité de vie au travail » du CCAS et un travail en partenariat Ville-Metro-CCAS pour améliorer l'accompagnement des agent-es en situation de handicap.

### Direction des Ressources Humaines

#### Les Ressources Humaines du CCAS au 31 décembre 2016

##### 1237 agent-es

Effectif permanent : 919 agent-es

Effectif non permanent : 286

Emplois d'insertion : 32

#### La Direction des Ressources Humaines

##### 44,2 ETP postes existants

40 agent-es pour 31,7 ETP dont :

- 37 agent-es permanents (28,7 ETP)
- 3 agent-es non permanents (3 ETP)

## ●●● Amélioration de la qualité de vie au travail (AQVT)

Suite à la réalisation d'un diagnostic autour de la qualité de vie au travail, initié dès 2014 et finalisé en 2015, qui fut suivi de l'identification des thématiques à travailler et des groupes métiers auxquels les agent-es ont participé, un plan AQVT triennal a été présenté en CHS-CT en mai 2016. Il se décline en 4 axes : la gouvernance, l'absentéisme, la coordination et le développement, le suivi et l'amélioration continue. Concrètement, et à titre d'exemples :

- Un baromètre de la qualité de vie au travail est proposé au travers d'un questionnaire trimestriel traitant de 4 thèmes emblématiques : la souffrance au travail, les déplacements, le management, l'articulation des temps personnels et professionnels. Ils seront reproduits chaque année afin de constater les évolutions.
- Des « Pauses café » qui permettent d'aller à la rencontre des équipes chaque mois. Ces temps de partage conviviaux sont propices à la discussion et aux échanges de proximité portant sur l'actualité des équipements et sont l'occasion de recueillir le récit des réalités de terrain.

Par ailleurs, deux expérimentations ont été lancées :

- Une commission des absences, qui permet d'envisager des solutions adaptées.
- Des entretiens de retours à la DASPE.

## ●●● Handicap

Un recensement des agent-es bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE) a été réalisé au cours de l'été avec l'envoi à chaque agent-e d'un courrier.

Cela a permis de diffuser une information adaptée. En parallèle, le travail initié en 2015 avec la Ville et la Métro a pu s'amplifier afin de travailler en cohérence pour offrir à chaque agent-e des trois collectivités le meilleur accompagnement possible. Un budget prévisionnel et des fiches actions ont été construits autour des objectifs suivants :

- Garantir l'accès aux droits des agent-es d'ores et déjà employé-es par le CCAS en s'appuyant sur une démarche de maintien dans l'emploi en lien avec les enjeux de prévention du vieillissement et de l'usure professionnelle.
- Être un employeur exemplaire en matière de prise en compte du handicap et être reconnu comme tel.

Le conventionnement tripartite Métro, Ville et CCAS avec le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) sera signé début 2017.

Le CCAS a mis l'accent sur l'accompagnement des agents, leur formation et les aménagements ou adaptations de poste nécessaires à leur qualité de vie au travail. Mais une sensibilisation au handicap permettra aussi de changer le regard sur le handicap.

Plus globalement, l'année 2016 a engagé le CCAS dans une refonte de ses orientations en matière de ressources humaines pour les mettre en cohérence avec les dispositions du Plan stratégique et du Projet d'administration. Elles s'ancrent dans les savoir-faire existants tout en construisant les modalités de prise en compte des mutations de l'environnement.

# PÔLE GESTION ADMINISTRATIVE

## ●●● Structure de l'effectif

- L'effectif global en activité au 31 décembre 2016 est de 1237 agent-es.
- L'effectif permanent a diminué notamment du fait du transfert de la DAST à la Ville et passe à 919 agent-es.
- L'effectif non permanent :
  - 286 agent-es pour 207,7 ETP présente aussi une légère baisse.
  - Emplois d'insertion : 32 agent-es (pour 66 en 2015).

Effectif total en position d'activité								
	Nb d'agents				Nb d'ETP			
	2016	2015	2014	2013	2016	2015	2014	2013
<b>Agents sur postes permanents</b>								
Titulaires et stagiaires	798	886	917	893	739,2	823,1	849,4	828,3
Contractuels sur poste permanent	40	55	73	62	33,6	47,3	64,0	54,0
Assistantes maternelles	81	82	86	94	81,0	82,0	86,0	94,0
<b>Total</b>	<b>919</b>	<b>1023</b>	<b>1076</b>	<b>1049</b>	<b>853,8</b>	<b>952,4</b>	<b>999,4</b>	<b>976,3</b>
<b>Collaborateur de cabinet</b>	1	1			1,0	1,0		
<b>Agents contractuels non permanents</b>								
Horaires	78	103	116	124	38,2	44,0	52,0	52,6
Horaires gardes EHPA	30	25	25	22	9,2	8,5	9,6	9,0
Mensuels	177	180	174	203	159,3	159,5	156,4	185,9
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>308</b>	<b>315</b>	<b>349</b>	<b>206,7</b>	<b>212,0</b>	<b>218,0</b>	<b>247,5</b>
<b>Emplois aidés</b>								
Apprentis	0	11	12	13	0,0	11,0	12,0	13,0
Adultes relais	0	3	3	2	0,0	3,0	3,0	2,0
CAE et CAE emplois d'avenir	32	52	68	66	22,6	41,5	55,2	54,0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>66</b>	<b>83</b>	<b>81</b>	<b>22,6</b>	<b>55,5</b>	<b>70,2</b>	<b>69,0</b>
<b>Total Général</b>	<b>1237</b>	<b>1398</b>	<b>1474</b>	<b>1479</b>	<b>1084,1</b>	<b>1220,9</b>	<b>1287,6</b>	<b>1292,8</b>

## ●●● Indicateurs de gestion

2016 marque la première année de mise en place du PPCR (Parcours professionnels, Carrières et Rémunérations). Ce dispositif, qui modifie les carrières et rémunérations de l'ensemble des cadres d'emplois, doit s'étaler entre 2016 et 2020.

Concrètement, toutes les grilles de rémunération (Indices Majorés) sont revalorisées (avec, en contrepartie, une déduction de régime indemnitaire) ; les durées d'ancienneté et conditions d'avancement sont modifiées ainsi que parfois la structure des cadres d'emplois. Tous les agents concernés sont donc replacés dans les nouvelles grilles.

La première année a vu le changement des grilles des catégories B et des catégories A Médico-sociales (270 agent-es), la mise en œuvre se poursuit en 2017 et jusqu'en 2020 pour certaines grilles.

	2016	2015	2014	2013
Nombre de CAP	3 (dont 1 CAP avct)	3	1	3
Avancements de grade	67 sur 231 promouvables	87 sur 256 promouvables	100 sur 267 promouvables	61 sur 227 promouvables
Promotions internes	2	2	6	4
Avancements d'échelon	323	408	264	295

## ●●● Non titulaires remplaçants

Secteurs	Agent-es non titulaires <sup>(1)</sup>	Agent-es remplaçants en activité	Mise en stage des remplaçants au CCAS
	2016	Au 31/12/2016	2016
Petite Enfance <sup>(2)</sup>	159 dont 6 secrétaires	94 dont 3 secrétaires	21
DEH	192	121	9
ADM (Administratif)	19	7	2
DIOS	107	52	0
<b>TOTAL <sup>(3)</sup></b>	<b>477</b>	<b>180</b>	<b>32</b>
	2015	au 31/12/2015	2015
Petite Enfance <sup>(2)</sup>	129	82	7
DEH	208	92	2
ADM (Administratif)	25	10	0
DIOS	99	48	1
DAST	45	22	0
<b>TOTAL <sup>(3)</sup></b>	<b>506</b>	<b>254</b>	<b>10</b>

<sup>(1)</sup> Nombre d'agent-es non titulaires ayant effectué un remplacement.

<sup>(2)</sup> Hors titulaires du pool de remplacement.

<sup>(3)</sup> Nombre d'agent-es non titulaires ayant effectué un remplacement (hors gardes) au cours de l'année 2016.



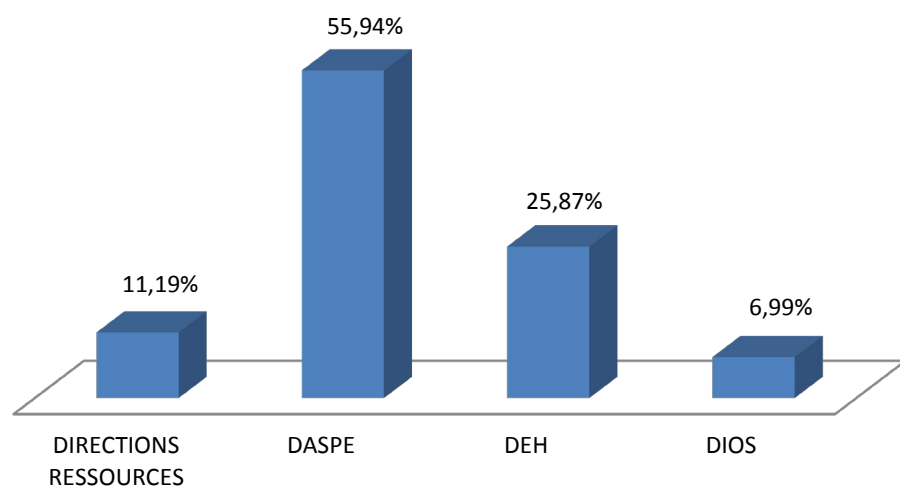
# PÔLE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

## ●●● Recrutement – Mobilité

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les recrutements pour la DAST, devenue DAT, ne sont plus assurés par le CCAS.

En 2016, 739 candidatures ont été reçues, suite aux publications de postes sur différents supports ; 351 entretiens de recrutement ont été effectués : ils ont abouti à 143 prises de fonction (ou renouvellements de contrat), 24 ont été déclarés infructueux.

**Répartition des recrutements par direction  
(pour l'année 2016)**



**Évolution des recrutements depuis 3 ans (sans les sélections pro)**

	2014	2015	2016 <sup>(1)</sup>
Assistantes maternelles	6	4	0
Détachements	3	5	4
Mutations	14	11	10
Liste d'aptitude (après réussite concours)	15	13	14
Non titulaires en attente de concours	47	35	21
Non titulaires en attente nationalité et + de 50 ans	7	5	0
Agents bénéficiant d'une R.T.H.	0	0	1
Contractuels	5	8	5
CDI	1	0	0
Recrutement direct (mise en stage) agent externe	22	1	0
Mobilités internes (choix de l'agent)	33	54	44
Régularisations (agent tit grade < qui réussit le concours du grade du poste)	14	14	2
Résorption auxiliaariat (mise en stage par accès direct d'un non titulaire travaillant déjà au CCAS)	0	10	27
Vacations	0	2	3
<b>Total recrutements ayant aboutis à une prise de fonction</b>	<b>167</b>	<b>162</b>	<b>131</b>
Redéploiement (réorganisation/réajustement compétences et adéquation homme/poste)	3	11	2
Reclassement pour Inaptitude Physique	0	2	0
<b>Total redéploiements ou reclassements</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>2</b>
<b>Total réintégrations (avec recherche de poste)</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>187</b>	<b>143</b>

<sup>(1)</sup> La DAST n'est plus comptabilisée

## Bilan par direction

### ▪ DASPE

On constate une mobilisation hétérogène des agent-es titulaires internes DASPE, sur les postes lancés au recrutement (notamment sur les postes secto sur l'ensemble de la ville ou ceux sur le secteur 6). Sur les 51 agent-es concernés par la mobilité Petite enfance (tous grades confondus), 13 se sont positionnés sur les postes ouverts au recrutement et 7 ont été retenus.

À l'inverse les agent-es non titulaires, remplaçants, sont globalement impliqués dans le processus, certains faisant même acte de candidature sur tous les postes qui paraissent à l'Info mobilité.

Les difficultés persistent dans la mobilisation des agent-es qui sont depuis plus de 7 ans sur leur poste, interrogent sur les modalités à mettre en œuvre : plusieurs tentatives différentes ont été mises en place ces 2 dernières années (réunion collectives, ateliers d'accompagnement et de préparation - lettre de motivation, CV et entraînement à l'entretien) mais les résultats ne sont pas concluants à ce jour.

### ▪ DEH

On constate peu d'entrées en mobilité des agent-es titulaires internes DEH, sur les postes lancés au recrutement (notamment pas de mouvement des agent-es des EHPA vers les EHPAD).

Les difficultés de recrutement persistent sur Lucie Pellat du fait de la distance géographique, des problématiques de déplacement en transports en commun et de l'absence de compensation financière des trajets (raisons évoquées par les agent-es ou les candidat-es).

### ▪ DIOS

La mobilisation des agent-es non titulaires sur les postes de la DIOS est plutôt réelle, et porte ses fruits : 3 remplaçants ont été recrutés sur des contrats d'un an.

Il y a une forte propension à recruter en interne : sur les 10 postes pourvus, 7 le sont par des agent-es déjà à la DIOS.

## ●●● Accompagnement individualisé

L'année 2016 a été marquée par :

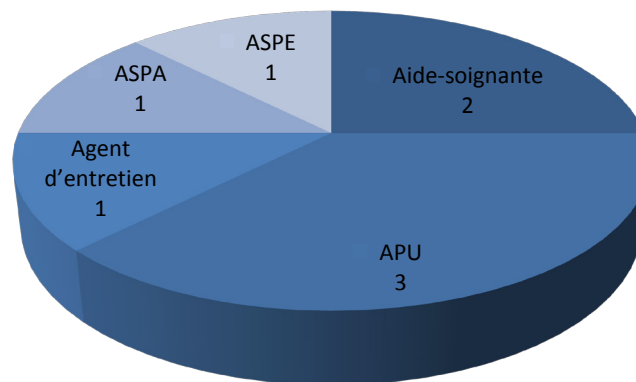
- Une modification des modalités de travail, notamment par l'instauration de nouvelles instances permettant de développer la transversalité au sein de la DRH et les liens avec les chargées de remplacement (cellules RH) et d'instances de co-construction avec les DAS (revues de gestion). Les commissions reclassement et redéploiement ont été supprimées pour être intégrées aux cellules RH.
- Une demande d'accompagnement ciblé au regard des priorités de l'institution, tels les agent-es concernés par des fermetures de services/postes liées au plan de Sauvegarde (CSI, RAD...), ou un autre impératif (logement-foyer Notre-Dame) ou encore des transferts (DATPRO).
- Une prise en compte accrue des agent-es contractuels en lien étroit avec les chargées de remplacement.

Certains agent-es sont donc accompagnés sur demande de l'institution et pour des raisons statutaires (reclassement pour inaptitude, réintégrations...) mais un grand nombre d'entre eux fait une démarche personnelle, souvent orientée par d'autres professionnels des RH ou par leur responsable de service. Une majorité de situations fait l'objet d'une intervention ponctuelle ou de courte durée (conseil, orientation, information) ; quelques situations complexes, notamment les reclassements pour inaptitude et certains repositionnements, nécessitent un accompagnement important (nombreux entretiens, nombreuses démarches...).

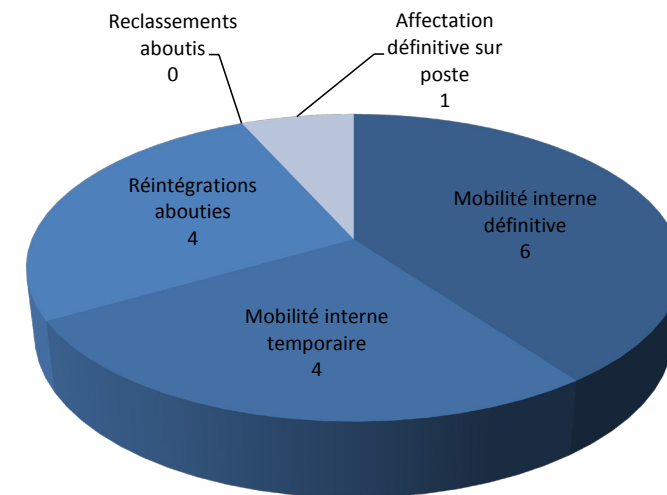
Nombre de dossiers suivis			
2013	2014	2015	2016
106	115	85	97

Métiers des agent-es accompagnés		
	2015	2016
Agent d'entretien	2	2,1
Secrétaire	11	11,2
Infirmière	3	3,1
EJE	8	8,2
APU	16	16,5
ASPA	3	3,1
ASPE	6	6,2
Travailleur social (ASE)	6	6,2
Aide soignante	15	15,5
Agent social	4	4,1
Cadre	10	10,3
AMP	1	1,1
Assistante maternelle	2	2,1
Cuisinier EAJE	3	3,1
Autre	7	7,2
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Métiers des agent-es suivis au titre de l'aptitude au travail en 2016



Résultats de l'accompagnement individualisé en 2016

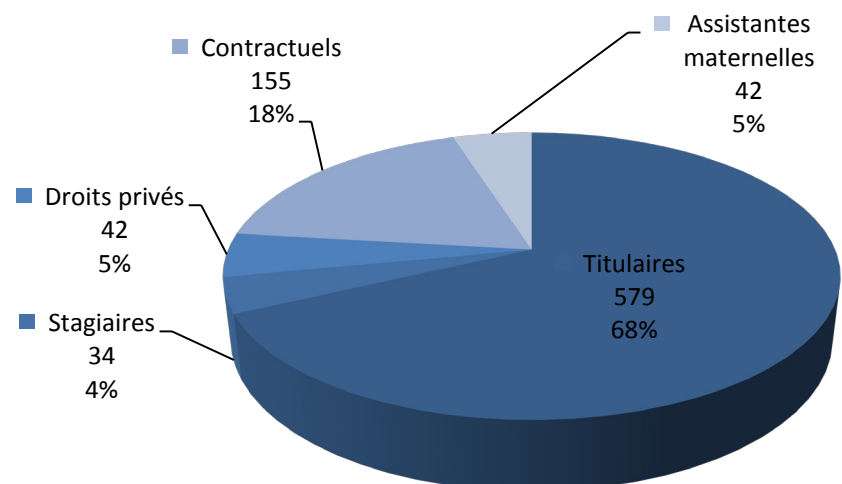


22 situations abouties sur 97 agent-es accompagnés en file active.

## ●●● Formation

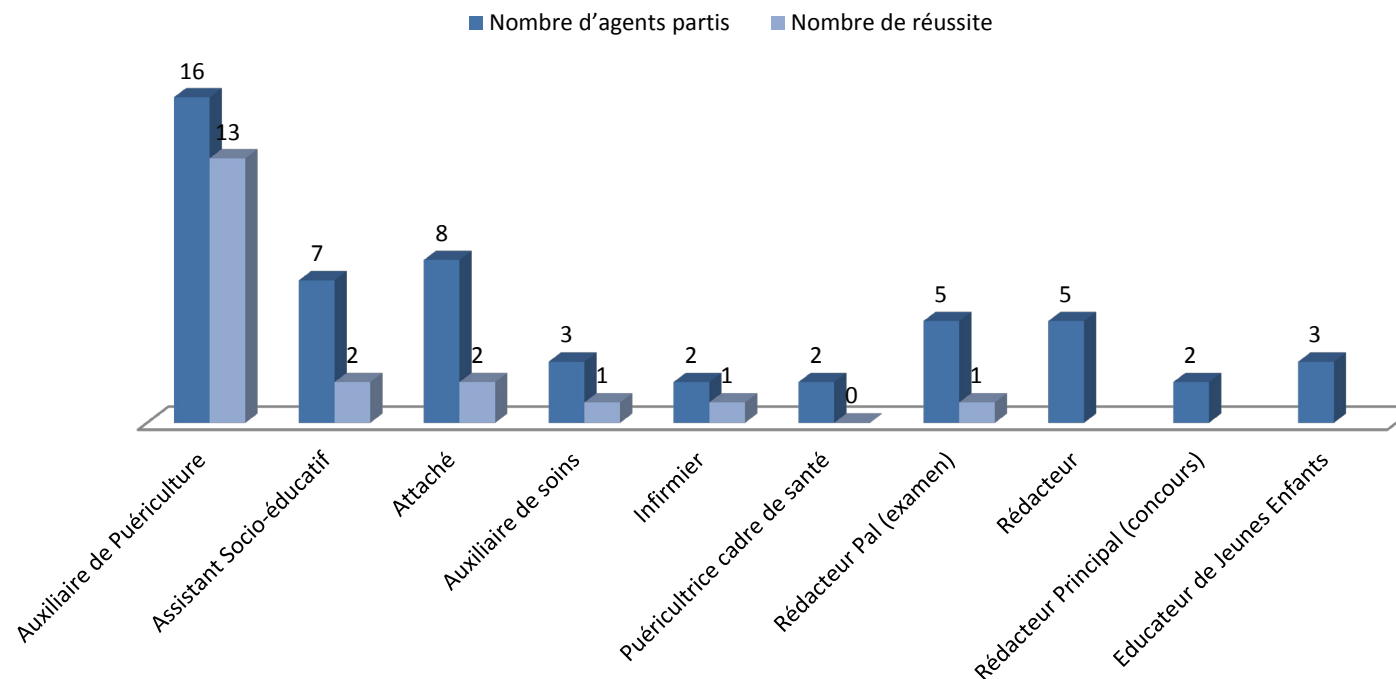
En 2016, le service formation comptabilise 1 755 départs en formation qui ont bénéficié à 852 agent-es du CCAS, avec 5 jours de formation en moyenne par agent-e. Le volume global des départs en formation correspond à (16 ETP annuel).

Catégorie hiérarchique des agent-es partis en formation





## Taux de réussite aux préparations concours et examens – Sessions 2016 – 2017 (résultats connus au 30/04/2017)



### Qui anime ?

- En 2016, on note une augmentation de 6% des formations gérées par des formateurs-trices internes, notamment liée à un nombre de départ en formation informatique plus important sur les accompagnements de services.
- Une réflexion de la collectivité est amorcée en 2016 pour développer sur 2017 un réseau de contributeurs-trices internes.

Thématique	Nb de départs	%
Petite enfance	205	13%
Personnes âgées	194	12%
Approfondissement sur des outils professionnels toutes directions confondues	214	13,50%
Insertion et développement social	63	4%
Sécurité et prévention	420	27%
Management	147	9%
Informatique	337	21,50%
<b>Total</b>	<b>1580</b>	<b>100%</b>

Des focus ont été faits sur les formations suivantes :

- Continuité du partenariat avec l'Association des paralysés de France (APF) sur la thématique du handicap pour la petite enfance.
- Projet de vie personnalisé en LFPA.
- Droits des étrangers.
- Écrits sociaux professionnels.

Concernant le management, six sessions sur « les enjeux de l'entretien professionnel » et une session « prérequis du manager » marquent la fin du parcours cadres 2013-2015.

Un effort de formation conséquent a été fait sur la formation obligatoire des assistants de prévention, initiale et recyclage. Cela représente près de 20% des départs en formation pour le domaine sécurité et prévention.

## Chiffrage des accompagnements (analyse de la pratique et coachings) dans le plan de formation 2016

En 2016, ces accompagnements représentent un engagement financier de 19 716 euros. 46% sont financés par le budget formation (9% de son budget total) et 54% par les crédits non reconductibles des différentes Directions obtenus auprès de leurs partenaires financeurs.

À ces chiffres s'ajoute un accompagnement réalisé en interne et qui représente 72 heures d'accompagnement pour 100 agent-es.

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

## Accompagnement des collectifs en cas de situation de crise

Le service formation a informé l'ensemble des services d'un accompagnement potentiel en cas de situation de crise avec un périmètre défini sur :

- Les situations concernées (situation professionnelle traumatisante, réorganisation de service...).
- L'objectif visé, à savoir libérer la parole, clore la situation, permettre aux personnes accompagnées d'ouvrir vers demain en ayant retrouvé de la sérénité.
- La durée courte d'intervention liée à la situation dite de « crise », 2 à 3 séances maximum.

## ●●● Insertion

Accueils année 2016	
Immersion professionnelle	72
Stages < 3 mois	583
Stages > 3 mois (gratification)	5

Formations suivies par les agent-es en contrat d'insertion en 2016		
Thématique	Nb de départs	
Découverte de l'environnement professionnel		CNFPT
Formation d'adaptation des Emplois d'Avenir	2	
Remise à niveau		
Compétences clés français et/ou maths	3	
Formations métiers		
Sécurité - Prévention	14	
Informatique (intra)	3	
Petite Enfance	36	CNFPT
Personnes Agées	3	
Accueil secrétariat comptabilité	4	
Mieux communiquer dans les relations de travail	3	
Mobilité (plateforme mobilité)	1	
<b>Total</b>	<b>69</b>	

- Depuis deux ans, le service formation, en lien avec les chargées d'insertion et avec le CNFPT, développe une session spécifique à destination des agent-es en contrats d'insertion sur la thématique des fondamentaux du développement de l'enfant.
- Cette action de formation fait l'objet d'une réflexion collective pour proposer à ce public des modalités pédagogiques innovantes pour faciliter l'apprentissage : co-animation avec une articulation entre approche théorique et approche corporelle.

Réussites et perspectives pour les agent-es en contrats d'insertion	
Diplôme	
CAP Petite Enfance (candidat libre)	6
CAP Agent polyvalent de restauration (validation modules manquants)	1
DE Aide-soignant (contrat apprentissage)	2
Bac Pro Gestion administration (contrat apprentissage)	2
<b>Total</b>	<b>11</b>
Entrée en formation	
CAP Petite Enfance	1
Formation Continue GRETA	
Éducateur Jeunes Enfants	1
Auxiliaire de puériculture	1
Aide-soignant	2
Accompagnant Éducatif et Social	2
Bac Pro Gestion administration en alternance	1
BTS Assistant Manager en alternance	1
Permis B : code + conduite	1
<b>Total</b>	<b>10</b>
<b>Mise en stage au CCAS</b>	<b>2</b>

- Le travail d'accompagnement développé par les chargées 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.



# PÔLE PRÉVENTION SANTÉ SOCIAL

## ●●● Relations Sociales

### Comité Technique (CT)

- Nombre de séances du Comité Technique en 2016 : 8

Les principaux thèmes, évoqués lors de ces séances, et à retenir pour l'année 2016 sont :

- Bilan de la mission CSI sur les infirmiers en EHPA et proposition d'organisation.
- Mise en place des entretiens de retour après une longue absence – expérimentation en DASPE.
- Mise en place de l'indemnité de départ volontaire.
- Projet de rapprochement des Lits Halte Soins Santé (LHSS) sur un seul site.
- Projet de réorganisation du service de la Restauration à Domicile (RAD).
- Rapport sur l'état de la collectivité.
- Fermeture du Centre de Soins Infirmiers (CSI) / Méthode de travail et nouvelle organisation pour le SSIAD.
- Nouvelle organisation de la DIM.
- Bilan et prolongation du dispositif Sauvadet.
- Modification de l'organisation du Centre de Jour (CDJ).
- Fin de convention de service commun avec la DAT et transfert des compétences à la Ville.

### Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail (CHS-CT)

- Nombre de séances du CHS-CT en 2016 : 3



Les principaux thèmes, évoqués lors de ces séances, et à retenir pour l'année 2016 sont :

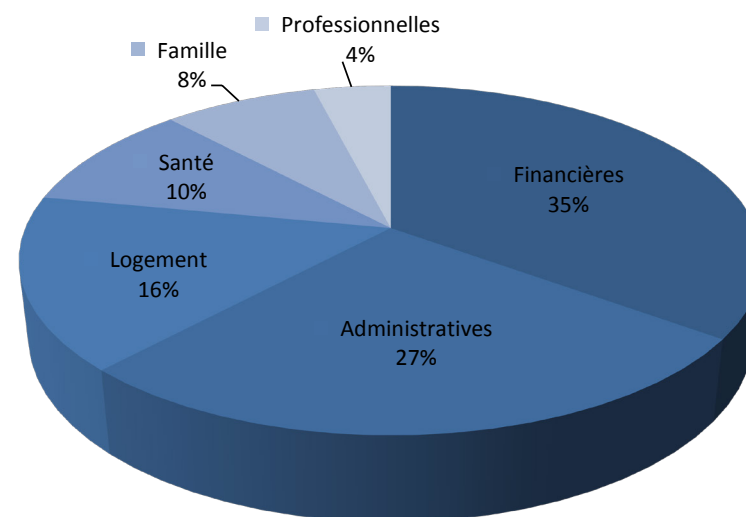
- Conditions de sécurité du personnel du SSIAD Chartreuse.
- Conditions de travail sur le site du Rondeau.
- Point d'étape sur la démarche AQVT.
- Procédure « gale » en Petite Enfance.
- Présentation de la politique Handicap du CCAS, validation de la convention tripartite avec le FIPHFP et des fiches actions.

## ●●● Le Service Social du Personnel

Le Service Social du Personnel a pour mission d'accueillir, d'écouter et de conseiller tout agent-e quel que soit son grade, son statut, sa fonction et de rechercher avec lui les solutions adaptées à sa situation, dans le respect du secret professionnel. Il travaille en collaboration avec différents partenaires internes ou externes à la collectivité.

- 131 agent-es reçu-es en 2016.

### Répartition par problématiques abordées avec l'Assistante Sociale



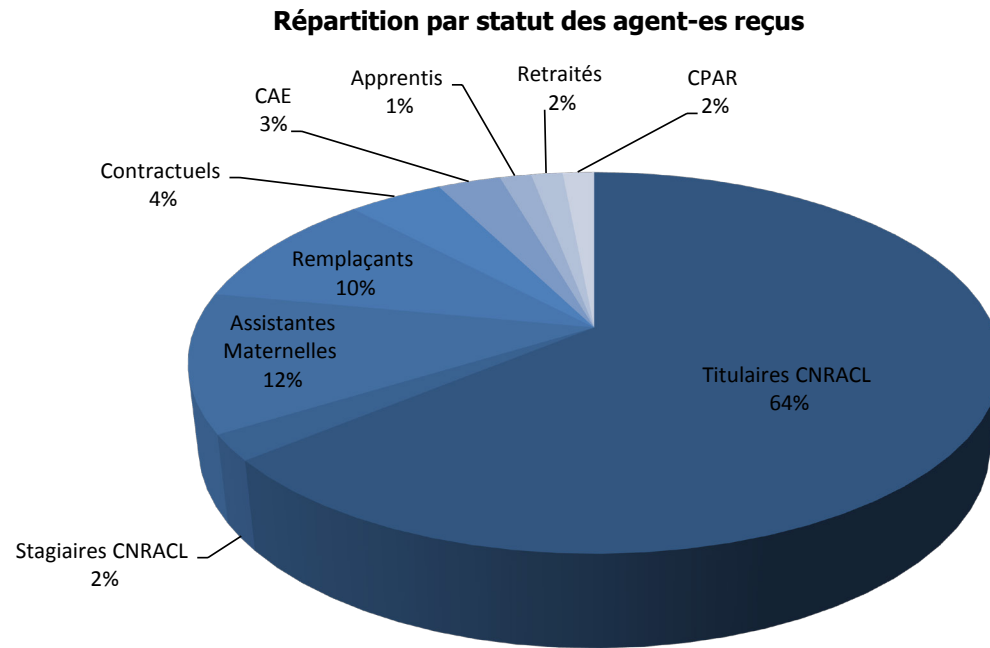
## ●●● Le Service de Médecine Préventive et Professionnelle

Son rôle est exclusivement préventif. Sa mission essentielle :

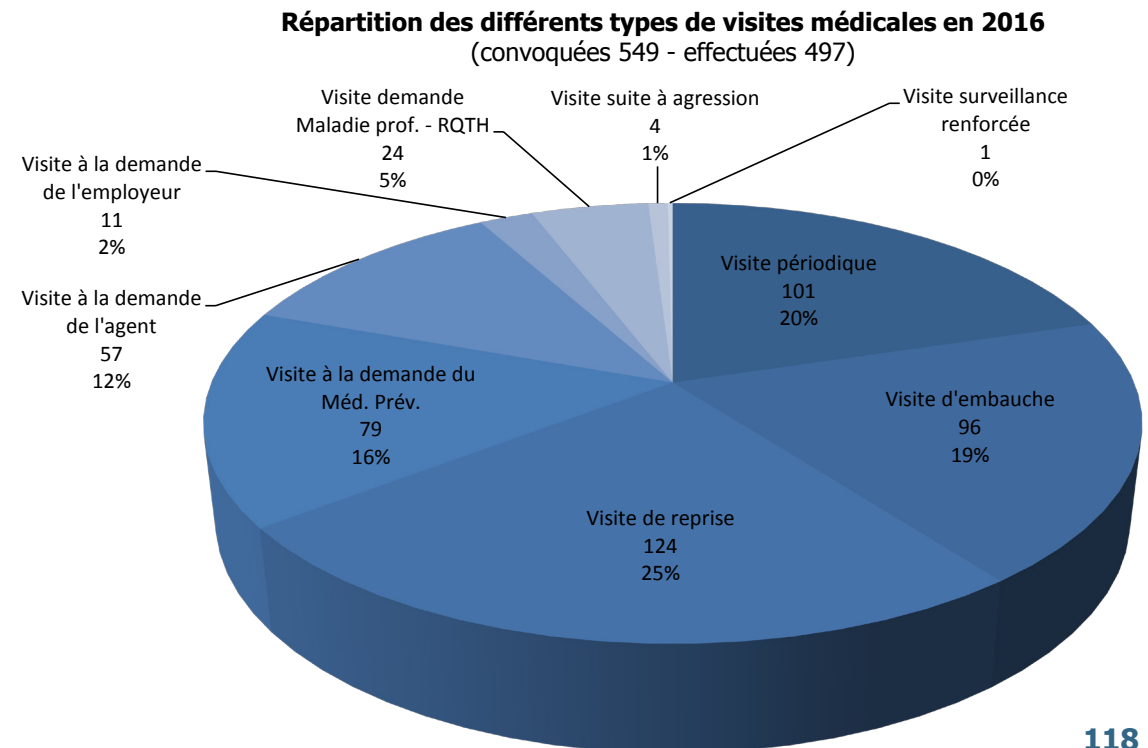
- Veiller à l'adéquation entre l'état de santé des salarié-es de l'établissement et leur poste de travail.
- Éviter toute altération de la santé des salarié-es du fait de leur travail, notamment en surveillant les conditions d'hygiène au travail, les risques de contagion et l'état de santé des salarié-es (code du travail).

### Le suivi des agent-es par la visite médicale

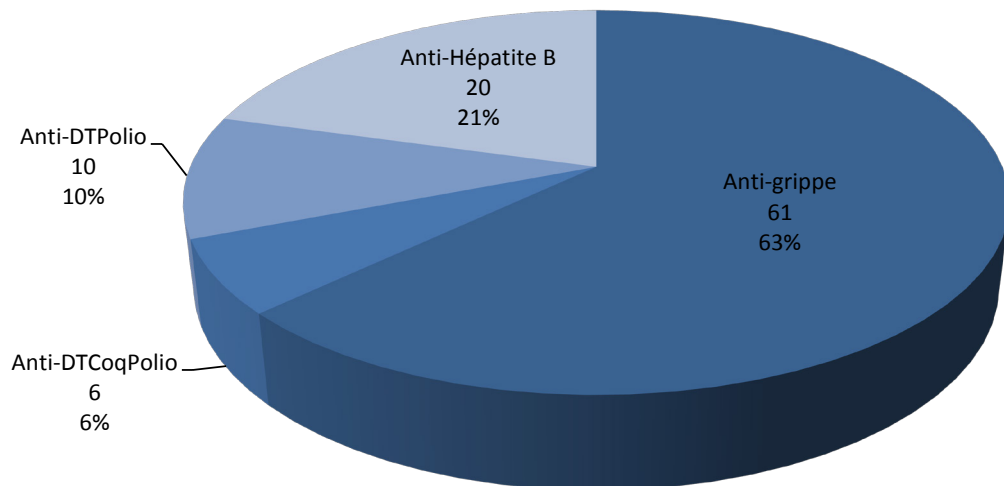
Objet : essentiellement vérifier l'adaptation du poste de travail à l'agent-e mais aussi dépister d'éventuelles pathologies et prodiguer des conseils hygiéno-diététiques.



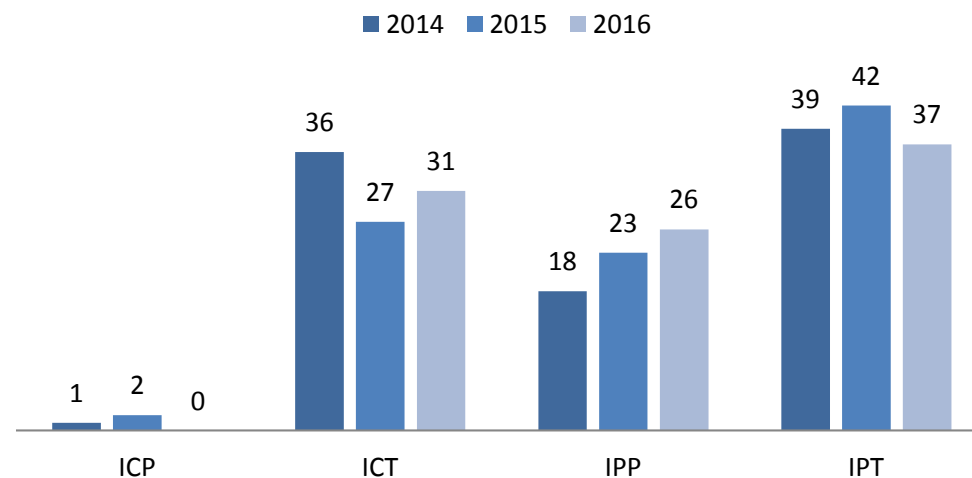
- En 2016, une « Formation Retraite » organisée par le Service Social a concerné 17 agent-es, plus ou moins proches de leur départ, qui ont rencontré conseiller CARSAT et conseiller CNRACL, différents professionnels de santé ainsi qu'un notaire, tous permettant d'aborder ce temps de « libre activité ».



### Vaccinations effectuées en 2016



### Nombre de cas d'incompabilité entre l'état de santé d'un-e agent-e et son poste de travail



ICP : incompatibilité complète permanente  
 ICT : incompatibilité complète temporaire  
 IPP : incompatibilité partielle permanente  
 IPT : incompatibilité partielle temporaire

#### Les orientations médicales :

- 96 examens complémentaires.
- 66 orientations médicales.
- 40 conseils hygiéno-diététiques.

### Le tiers temps et l'action sur le milieu professionnel

- Études de postes.
- Participation à diverses instances (CHSCT – commission AT – cellule RH – Coordination RH) et étude (AQVT).
- Présentation du protocole « gale » aux responsables EAJE.



# 7.3 La Direction des Finances et de la gestion

## Tendances 2016

### ●●● Dématérialisation

Après la mise en œuvre du travail de dématérialisation des dépenses de fonctionnement en 2015, le travail s'est poursuivi en 2016 pour se concentrer sur les dépenses d'investissement ainsi que les recettes directement encaissées par la perception (P 503 et compte d'attente).

En 2017, la dématérialisation va connaître une phase d'accélération avec l'obligation pour les plus grandes entreprises de communiquer leur factures via la plateforme dématérialisée Chorus Portail Pro. Cette obligation s'est accompagnée d'un temps de préparation et de paramétrage de notre logiciel comptable.

Les prochains chantiers qui restent à réaliser sont la dématérialisation de l'ensemble des titres de recettes et la gestion du flux croissant des factures déposées via la plateforme Chorus Portail Pro.

### ●●● Pilotage budgétaire et financier du CCAS

En complément du travail entamé en 2015 sur la prospective et le Plan Pluriannuel d'Investissement visant à assurer la pérennité de nos équilibres financiers, 2016 a été une année riche au niveau de la création d'instances de pilotage budgétaire, de la sécurisation des outils de suivi de la masse salariale et de la fixation d'une stratégie globale financière.

L'essentiel de nos dépenses étant les ressources humaines, un réseau de pilotage de la masse salariale a été mis en place, rassemblant les intervenants du suivi budgétaire (contrôle de gestion, ressources humaines, finances et cellules de gestion) sous le pilotage du Secrétariat Général. Ce réseau a construit un tableau de pilotage de la masse salariale permettant de suivre chaque enveloppe en cohérence avec le logiciel comptable et le logiciel de paie.

Parallèlement, des revues de gestion par direction se réunissent quatre fois par an et constituent des lieux d'échange sur l'ensemble des sujets ayant trait à la préparation budgétaire, à la prospective, ou aux résultats budgétaires de fin d'année. S'y retrouvent la Direction des finances, le Secrétariat Général, l'adjoint de cellule de gestion et le directeur d'action sociale concerné (activité, recouvrement des recettes et plus particulièrement des subventions, consommation des crédits...).



Des instances préalables appelées « revues de gestion service » sont mises en place au sein des directions sous la responsabilité des cellules de gestion, afin de faire le point avec les responsables d'établissement sur les différents aspects d'ordre budgétaire ou comptable et la consommation de leur budget.

De plus, il est ressorti de la mise en place d'une organisation fortement décentralisée en 2012 le besoin de construire des temps de dialogue et de coordination entre la direction des finances et les adjoints de cellule de gestion. Ont ainsi été réaffirmées les coordinations financières qui se réunissent tous les 15 jours.

2016 est également l'année de démarrage du contrôle interne comptable et budgétaire : les revues techniques mises en place ont permis un suivi et une analyse de la qualité comptable de l'institution. Y sont suivis notamment des indicateurs portant sur la réalisation des engagements comptables, le recours à la procédure des marchés publics ou encore le délai moyen de paiement. Sous la responsabilité de la direction des finances, ces revues techniques sont le lieu d'échange et « d'amélioration continue » des agents chargés de la chaîne comptable, à savoir les agents du Pôle Ressources Comptables et les agents des cellules de gestion.

Enfin, 2016 est un tournant au niveau de la stratégie globale financière. Dans le cadre d'un contexte budgétaire de plus en plus contraint, marqué par ailleurs par la formalisation du Plan de sauvegarde et de transformation des services publics locaux en juin 2016, la méthode d'élaboration du BP a été repensée.

Un cycle de dialogue budgétaire a ainsi été initié dès la fin de l'année 2016.

La démarche s'est déroulée en 4 temps, réunissant membres du Comité de Direction et du Conseil d'Administration du CCAS : une meilleure compréhension de la structuration financière des résultats antérieurs a permis de poser les grands axes de la stratégie en matière de relation budget principal/budget annexe ; un temps petite enfance, un temps gérontologie et un temps précarité ont permis d'aborder le budget 2017 dans une approche globale et en introduisant progressivement la notion d'investissement social.

### Éléments de commentaire

- Nouvelle baisse observée sur le nombre de mandats émis. Cela est dû
- au travail de rationalisation avec les fournisseurs sur les dépenses d'alimentation afin d'opérer un regroupement des factures.
- 
- Le délai de mandatement décroît, en lien notamment avec la baisse du
- nombre de factures. Ce délai est fortement variable durant l'année et
- connaît des pics au moment de la fin d'exercice budgétaire et durant la
- phase de dialogue avec les autorités de tarification. Une réflexion im-
- portante est en cours afin de poursuivre ce travail de réduction du délai
- global de paiement et de supprimer les factures mandatées au-delà de
- ce délai.

# 7.4 La Direction de l'Administration Générale et de la Commande Publique

## Tendances 2016

Départ à la retraite de la Directrice de l'Administration Générale et de la Commande Publique au 30 juin 2016 et réorganisation de la Direction :

- Rattachement de la Questure au Secrétariat Général.
- Rattachement du chargé d'assurances, patrimoine à la Direction des Affaires Techniques et des Programmes.
- Création du poste de Directeur des Finances et de l'Administration Générale.

### Direction de l'Administration Générale et de la Commande Publique

ETP créés : 13,3

ETP affectés : 10,7

+ 1 emploi en CUI-CAE

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

# LA QUESTURE

## ●●● Le Conseil d'Administration

Nombre de délibérations examinées en Conseil d'Administration :

- Année 2014 : 240
- Année 2015 : 261
- Année 2016 : 207

### Le personnel

- 0,7 ETP : Assistante de Direction

Thèmes évoqués - points d'information / débat traités au cours des séances du Conseil	
<b>Janvier</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Projets de fonctionnement des 4 Relais Assistantes Maternelles Chorier Berriat, Vieux Temple, Eaux Claires et Prémol.</li><li>▪ Présentation de la démarche de travail du Centre de Soins Infirmiers.</li></ul>
<b>Mars</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Évolution de l'identité visuelle du CCAS.</li><li>▪ Présentation des principaux résultats de l'Analyse des Besoins Sociaux 2015.</li><li>▪ Séjours collectifs familles et personnes âgées à Massacan.</li><li>▪ Mise en œuvre de la tarification solidaire Métrovélo.</li></ul>
<b>Mai</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bilans d'activité et comptes administratifs 2015 des établissements personnes âgées, CHRS et du Service de Soins Infirmiers à Domicile.</li><li>▪ Les suites à donner à l'ABS 2015.</li></ul>
<b>Juin</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Rapport d'activités 2015 : REPÈRES 2015 / Compte Administratif 2015 – tous budgets.</li><li>▪ Partenariats entre la Ville de Grenoble, le Mouvement Français pour le Planning Familial, l'Association de Gestion des Centres de Santé et le Département de l'Isère relatifs au fonctionnement des centres de planifications et d'éducation familiale inter-quartiers.</li><li>▪ Partenariat entre la Ville de Grenoble et l'Université Inter Ages du Dauphiné pour la mise en place d'une aide pour les personnes âgées de plus de 60 ans, non imposables.</li><li>▪ Partenariat avec l'association MJC Abbaye pour l'organisation de sorties et de séjours pour les familles.</li></ul>
<b>Juillet</b>	Point d'étape du Plan stratégique 2015-2020.
<b>Septembre</b>	Point d'arbitrage sur les tarifs proposés en EHPA, EHPAD et Restauration.
<b>Novembre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Point sur l'EHPA Notre Dame / Restitution des travaux sur la Restauration à Domicile – Augmentation des tarifs de la restauration.</li><li>▪ Évolutions du Service de Soins Infirmiers à Domicile 2016-2019 / Ouverture de la période hivernale.</li></ul>
<b>Décembre</b>	Dialogue de gestion.



# LE PÔLE COMMANDE PUBLIQUE, AFFAIRES JURIDIQUES, ASSURANCES

## ●●● 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

## Préambule

Dans le sillage de la Ville de Grenoble, le CCAS développe depuis un an une stratégie en matière de commande publique. Cette stratégie, progressivement mise en œuvre à ce jour, repose sur :

- La promotion de l'emploi et de l'insertion dans les marchés de travaux.
- La protection de l'environnement et de la santé (promotion des clauses et critères environnementaux).
- Les marchés réservés aux ESAT chaque fois que cela est possible et pertinent.

En parallèle, le CCAS continue à développer les groupements de commande avec la Ville de Grenoble.

## Introduction

### Le service commande publique

C'est un service qui gère à la fois l'élaboration / la rédaction des marchés, leur vérification juridique et leur exécution.

Il n'est pas cantonné à un seul exercice, son activité touche à tous les types de marchés : fournitures, services et travaux.

Il concentre toutes les informations concernant les marchés.

### Le service « 3 en 1 »

#### ▪ L'élaboration, la création de marchés

Le service s'adapte à une grande variété de sujets, d'interlocuteurs, de réglementations. Il aborde de ce fait de nombreux problèmes juridiques et financiers. Il crée les marchés dans le logiciel Astre, dématérialise les pièces justificatives.

- **La vérification juridique** se fait en interne (présence d'une juriste spécialisée) ce qui représente un atout car cet appui juridique se manifeste tout au long de l'élaboration du marché, influe sur la précision des clauses et sécurise le marché en protégeant les intérêts du CCAS.

#### ▪ L'exécution

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

- Une trentaine de marchés en fournitures (alimentation, fourniture de papier, fournitures de bureau, jeux et jouets, véhicules frigorifiques, etc.).
- Une soixantaine de marchés en services (informatique, blanchisserie, téléphonie, entretien espaces verts, maîtrise d'œuvre, intérim médical, etc.).
- 5 marchés en travaux en continu plus 2 opérations : EHPA Le Lac, EAJE Charrel.

L'exécution des marchés consiste en :

- Suivi des reconductions de marchés, des révisions de prix.
- Passation d'avenants (20 avenants en travaux, 5 en fournitures et 2 en services).
- Réception des marchés.
- Suivi financier des marchés (exemplaires uniques, sous-traitance, révisions de prix, création des marchés sous Astre, suivi des seuils des

marchés, etc.).

- Informations aux services utilisateurs (info CCASSIOPÉE).
- Autre particularité du service Commande publique, **la spécificité de certains marchés** liés à l'action sociale :
  - Couches bébé
  - Incontinence
  - Évaluation externe des établissements sociaux et médico-sociaux
  - Location et maintenance d'appels malade
  - Intérim médical, etc...

## Les marchés au CCAS en 2016

### Synthèse

- Marchés de fournitures : 6
- Marchés de services : 12
- Marchés de travaux : 13
- Clauses d'insertion au niveau d'un marché de travaux supérieur à 90 000 € : Travaux EAJE Charrel - Lot 1 Démolition maçonnerie aménagements extérieurs 110 093,05€ HT.
- Marchés réservés toujours 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.

### Marchés en groupement de commandes

- Marchés de fournitures : 7
- Marché de services : 1

Travail sur les marchés de travaux récurrents en groupement avec la Ville : ces marchés seront attribués en 2017.

### ▪ Développement des clauses d'insertion

À travers ses marchés le CCAS développe une stratégie consistant à favoriser le développement durable, le recours aux travailleurs handicapés et défavorisés. Pour cela, nous pouvons actionner différents leviers :

Les clauses d'insertion, les marchés réservés, les critères de notation et la trame du mémoire technique.

- Intégration systématique de clauses d'insertion sur les marchés de travaux dès que leur montant est supérieur à 90 000 €. Notre fonctionnement est calqué sur celui de la Ville.
- Des clauses de développement durable sont intégrées lorsque l'objet du marché s'y prête, comme cela a été fait sur le marché produits d'entretien.

### ▪ Les marchés réservés

- Lorsque le service Commande publique est saisi d'un marché, la question de la réservation du marché ou de certains lots aux opérateurs économiques qui emploient des travailleurs handicapés ou défavorisés est systématiquement examinée. Cela implique une bonne connaissance du « secteur concurrentiel » : existe-t-il au niveau des entreprises une offre réelle pour satisfaire ces besoins ? est-ce que l'objet du marché s'y prête ?
- Dans le cas où aucune clause n'a été insérée, nous pouvons ajouter un critère noté au niveau de l'analyse de l'offre (par exemple, engagement du candidat en matière de développement durable : transport, emballage), ou évoquer ces questions dans la trame du mémoire technique adressé aux candidats afin de les sensibiliser et de favoriser ces mécanismes en leur faisant savoir que le CCAS est mobilisé sur ces questions.

## Les achats au CCAS en 2016

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 2016, il a été procédé à 162 achats en investissement (dont 61 demandes imprévues).
- Ouverture en 2016 de l'EAJE Charrel : 18 bons de commandes de mobilier et matériels divers.

Nombre de commandes effectuées		
2014	2015	2016
287	279	162

## L'abrogation du Code des marchés publics

Le code des marchés public a été abrogé au 1<sup>er</sup> avril 2016.

Le service a dû intégrer les nouveaux textes régissant la commande publique : l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et ses décrets d'application n°2016-360 du 25 mars 2016, entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2016.

Ils s'appliquent aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée : un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2016.

## ●●● Les affaires juridiques

### Le personnel

0,5 ETP : Chargée des affaires juridiques

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.

Nombre de dossiers traités		
2014	2015	2016
49	40	42

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

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

### Nouveautés 2016

- Participation au Comité juridique RH et mise en place d'un réseau juridique qui rassemble le juriste de la DRH et la chargée de documentation juridique.
- Interventions ponctuelles en Comité de Direction pour présenter des notions juridiques (le principe du silence vaut acceptation, le conflit d'intérêt...).

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

## Le personnel : 6 ETP + 1 CUI-CAE

- 1 ETP : Responsable
- 3 ETP : Chargés d'accueil
- 2 ETP : Vaguemestre
- 1 ETP : Chargé de reprographie

## ●●● L'accueil physique et téléphonique

Accueil	2014	2015	2016
Physique (personnes accueillies)	24 245	28 547	32 435
Téléphonique (nb d'appels au standard)	19 673	19 552	18 488

### L'accueil physique

- 32 435 personnes accueillies en 2016

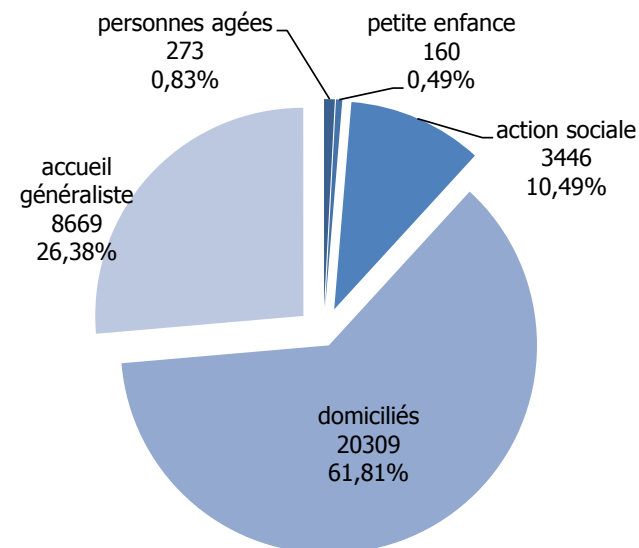
L'augmentation du nombre de boîtes aux lettres se poursuit. 62% des personnes accueillies au siège du CCAS sont des domiciliés.

12 126 personnes accueillies hors domiciliés soit :

- 48 personnes / jour
- 1 010 personnes / mois

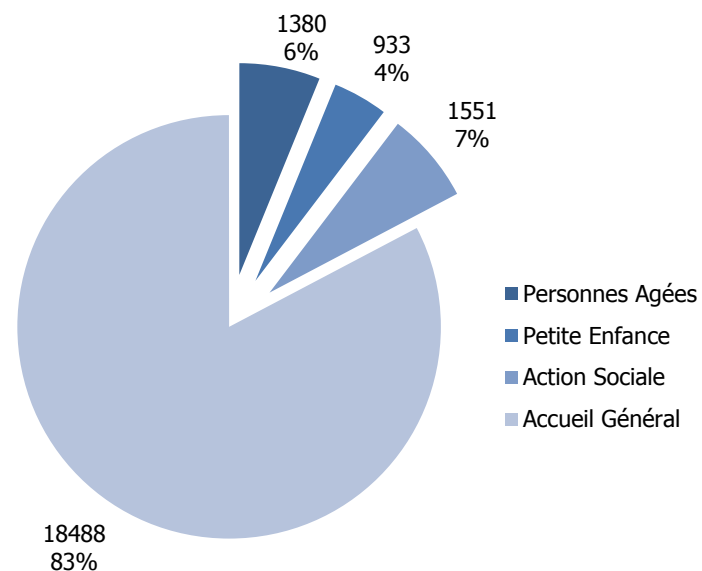
20 309 domiciliés accueillis soit :

- 80 domiciliés / jour
- 1 692 domiciliés / mois



### L'accueil téléphonique

- 18 488 appels reçus en 2016.
- Poursuite de la baisse du nombre d'appels téléphoniques (19 552 appels en 2015).





## ●●● Le courrier « Arrivée » et « Départ »

Courrier	2014	2015	2016
<b>Arrivée</b>	67 948	72 390	78 355
<b>Départ</b>	100 751	98 213	80 932
<b>Affranchissement de la Ville pour le CCAS</b>	61 865 € TTC	65 292 € 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.

À noter : Depuis le mois d'octobre, la statistique du courrier n'est plus tenue quotidiennement. Cependant, une comptabilisation du courrier est organisée sur des semaines types chaque semestre.

## ●●● La Reprographie

Reprographie CCAS		2014		2015		2016	
<b>Copies noir et blanc</b>	Siège	507 185	729 397	507 185	705 973	388 156	556 955
	Équipements	198 788		198 788		168 799	
<b>Copies couleur</b>	Siège	149 669	141 748	149 669	166 558	53 120	89 938
	Équipements	16 889		16 889		36 818	

Poursuite de la baisse des tirages en couleur pour le siège (-26 %) mais fort accroissement des copies couleurs pour les équipements qui s'explique, en partie, par la réalisation de petits tirages supplémentaires en interne.

Activités		2015	2016
Travaux	Réalisés par la reprographie du CCAS	1 609	1 563
	Confiés à des sous-traitants par la reprographie	283	63
Interventions, dépannages réalisés par le prestataire		11	15



# 7.5 La Direction des Affaires Techniques et des Programmes

## LE SERVICE TECHNIQUE

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

- **L'équipe « maintenance des bâtiments »** mobilise 7 agents polyvalents (7 ETP renforcés par un CAE et un emploi d'avenir) chargés de la maintenance et de l'entretien du patrimoine du CCAS. Leurs compétences sont variées puisqu'ils interviennent dans les domaines de l'électricité, de la plomberie, de l'électro-ménager ou encore de la mécanique automobile. À leur tête, le chef d'atelier est chargé de l'organisation des quelques 8 000 interventions annuelles.
  - Projet de rapprochement des services techniques du CCAS vers la Ville de Grenoble au sein de la Direction de l'Immobilier Municipal. Modalités RH, financières, juridiques et techniques de ce transfert à étudier conjointement pour mise en œuvre courant 2017.
  - Prise en charge de l'entretien des 50 véhicules du CCAS par le service Atelier Mécanique de la Ville de Grenoble par contrat de quasi-régie à partir d'avril 2016. Facturation à la prestation avec un maximum annuel de 36 000 € TTC.

- **L'équipe « nettoyage des locaux »** est composée de 4 agents (3,5 ETP). Elle est basée au siège du CCAS et assure le nettoyage des locaux du siège et des bureaux annexes du 123 (4 231 m<sup>2</sup>), mais aussi le nettoyage des 10 véhicules de prêt.

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

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

## ●●● Opérations réceptionnées en 2016

### Résidence autonomie Le Lac

Ouverture de la résidence sur la place du marché par le déplacement de l'entrée qui était située dans la galerie, rénovation de la cuisine de confection des repas et de la salle de restauration, réaménagement du jardin et création d'une terrasse accessible depuis la salle de restauration. Réaménagement de la mezzanine : bureaux, vestiaires et salle pour le personnel, salles d'activité...

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

### EAJE Charrel

Aménagement d'une crèche de 40 places dans un local de 380 m<sup>2</sup> au 41 bis rue Charrel (ex CHRS La Boussole) propriété du CCAS. Cet EAJE permettra de reloger l'équipe située dans des bâtiments modulaires rue Abbé Grégoire qui seront déconstruits.

- Maîtrise d'œuvre : Cabinet Amplitude
- Montant de l'opération : 700 000 €
- Début des travaux avril 2016 – fin des travaux décembre 2016

## ●●● Opérations lancées en 2016

### EHPAD Saint Bruno

Remplacement du système de sécurité incendie suite à un avis défavorable d'exploitation de la commission départementale de sécurité.

- Maîtrise d'œuvre : Ville de Grenoble (DIM)
- Montant de l'opération : 90 000 €
- Début des travaux prévu : février 2017

### EAJE Milles Pattes

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

- Maîtrise d'œuvre : Ville de Grenoble / STB
- Montant de l'opération : 700 000 €
- Début des travaux prévu : mars 2017

### EAJE Chatelet

Construction d'un nouvel EAJE dans la ZAC Chatelet, d'une capacité d'accueil de 60 places. Achat du terrain par le CCAS, contrat de co-maîtrise d'ouvrage avec le promoteur de l'opération Isère Habitat, après transfert partiel du permis de construire au CCAS.

- Maîtrise d'ouvrage : CCAS / Isère Habitat
- Maîtrise d'œuvre : Cabinet FLOO
- Montant de l'opération : 2 000 000 €
- Début des travaux prévu : automne 2017

### EAJE Anthoard

Établissement de 60 places en 3 unités de vie qui permettra de transférer l'équipe de l'EAJE St Bruno. Réhabilitation d'une ancienne église désacralisée en crèche par un promoteur privé, ICP. Achat de la crèche par Vente en État Futur d'achèvement.

- Maîtrise d'ouvrage : ICP
- Maîtrise d'œuvre : Agence A3
- Montant de l'opération : 1 900 000 €
- Début des travaux prévu : automne 2017

## Crèche associative Les Loupiots

Établissement implanté dans des locaux ACTIS mis à disposition par le CCAS à l'association AUESCB. Les locaux ne sont plus adaptés aux contraintes réglementaires actuelles qu'impose la Protection Maternelle Infantile pour accueillir le nombre d'enfants nécessaire à l'équilibre financier de la structure. L'association étant menacée de fermeture en cas de diminution de ses effectifs, le CCAS a décidé de rénover le local en profitant des travaux pour construire une extension. Les modalités juridiques permettant au CCAS de porter la maîtrise d'ouvrage de cette opération sont à définir avec ACTIS.

- Maîtrise d'ouvrage : CCAS
- Maîtrise d'œuvre : cabinet Amplitude
- Montant de l'opération : 550 000 €
- Début des travaux prévu : automne 2017



## LE SERVICE COMMUN « SYSTÈMES D'INFORMATION »

Mise en place à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016 d'un service commun « Systèmes d'information » regroupant le CCAS de Grenoble, la Ville de Grenoble et la Métropole de Grenoble. Transfert des 2 agents du CCAS dédiés à cette mission à la Métro. Les modalités financières et organisationnelles de ce service commun sont précisées dans la convention. Cette nouvelle organisation permettra d'optimiser la gestion des ressources humaines, des moyens, du matériel, et d'aboutir à une meilleure disponibilité des compétences et à la réalisation à terme d'économies d'échelle.

Création d'un poste de chef de projet « métier » dont le rôle sera d'appuyer les directions du CCAS dans la définition de leurs besoins fonctionnels en matière de projets informatiques. La mise en œuvre technique étant assurée par le service commun.

Principales missions :

- Être force de proposition pour la mise en place d'outils adaptés à l'évolution des organisations.
- Accompagner les directions du CCAS dans le déploiement et l'intégration des nouvelles applications, veiller au bon fonctionnement des applications existantes afin de garantir la satisfaction des utilisateurs.
- Organiser le travail avec les groupes de projet, en contrôler la qualité, les performances et les délais, en collaboration avec le responsable d'application du SSI.
- Favoriser le partage des connaissances et la capitalisation de l'expérience au sein de l'institution.
- Assurer la fonction de correspondant de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) au sein de la collectivité.

## ●●● Projets suivis en 2016

- **Finances** : Mise en œuvre d'ASTRE GF Portail CHORUS Factures : connecteur au portail DGFIP de dépôt des factures dématérialisées.
- **DIOS** : Déploiement de l'application multiservices et multi-dispositifs ONYX dans les services SATIS et Domiciliation.
- **SID** : Mise en œuvre du portail VIVARI Extranet (Ouverture du portail du SID du CCAS sur internet pour le rendre accessible à d'autres autres CCAS de la région).
- **Réseau** : Installation de bornes WIFI pour les usagers de 5 LFPA et du CAI.
- **Formation** : Voir détail des formations et accompagnements réalisés en collaboration avec le service formation dans la partie DRH.

## ●●● Quelques chiffres

En 2016, 134 postes de travail ont été transférés à la Ville de Grenoble suite au transfert de la DAT au 1<sup>er</sup> janvier 2016 :

- 115 PC
- 15 portables
- 4 stations graphiques

Inventaire CCAS au 31 décembre 2016 :

- 365 PC
- 38 portables

## LA GESTION DU PATRIMOINE

Au cours de l'année 2016, la stratégie de gestion du patrimoine du CCAS s'est vue renforcée sur un volet spécifique, intervenant au croisement d'enjeux à la fois environnementaux, sociaux et économiques : la réduction des consommations énergétiques des bâtiments occupés par des services du CCAS.

Alors que l'adhésion en 2015 du CCAS au niveau 1 du « Plan Air Energie Climat » avait constitué une première étape, la volonté d'intervention de l'institution sur cette thématique a été consolidée à travers l'intégration au sein des équipes de la DATPRO d'un poste de gestionnaire des fluides, en charge de gérer les dépenses énergétiques mais également de conduire des actions visant à limiter les dépenses et les consommations. La mise en place de ces nouvelles fonctions au cours de l'année 2016 a permis, après la poursuite d'une phase d'état des lieux/diagnostic (réalisation de 27 Diagnostics de Performance Energétique fin 2016) et la conduite d'une première série d'actions de réduction des consommations d'énergie, la formalisation de plans d'action adaptés qui ont vocation à être mis en œuvre dès 2017.

En 2016, la Direction est également intervenue en appui au chantier de transfert, du CCAS vers la Ville de Grenoble, du patrimoine relevant de la Direction de l'Action Territoriale (DAT).



8

# Le Pôle Communication, Information Documentaire et Partenariats



## 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 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 :

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

Des instances de coordination et de travail permettent d'apporter une dimension transversale, et donc davantage de cohérence aux réflexions concernant le choix des sujets à traiter et à diffuser 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, CCASSIOPÉE, newsletter...
- 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.





## LA COMMUNICATION INTERNE

L'ensemble des actions menées en termes de communication interne en 2016 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

En février 2016, le Pôle CIDP a lancé le premier numéro de 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 événements 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, avec des propositions régulières d'articles portant sur le champ d'activité ou les métiers du CCAS.

#### La communication des Ressources Humaines

Le Pôle CIDP collabore avec la Direction des ressources humaines du CCAS et assure le suivi de sa communication, en particulier sur les thématiques liées à l'Amélioration de la Qualité de Vie au Travail.

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

#### Coordonner l'élaboration de REPÈRES

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

Il assure :

- La cohérence du contenu 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.

## ●●● Engager une réflexion autour de l'évolution de l'intranet CCASSIOPÉE

La réalisation d'un état des lieux de CCASSIOPÉE, l'intranet du CCAS, s'imposait car aucune modification et aucun investissement n'avaient été effectués sur cet outil depuis plusieurs années.

Constats :

- Une charte graphique datant de 2007-2008, peu attractive pour les utilisateurs. Les statistiques de consultation de l'intranet montrent une stagnation de l'activité depuis plusieurs années.
- Une organisation des contenus peu pertinente, créant des problèmes de lisibilité pour les utilisateurs et des difficultés dans la recherche de l'information (plusieurs entrées possibles vers un même thème, rubriques inutilisées, doublons...).
- Un éditeur pour la publication des articles obsolète.
- Un travail de contribution et d'administration complexifié par l'obsolescence de la version du support logiciel Ovidentia, notamment en termes de gestion des contenus et d'insertion d'éléments multimédias.

Une réflexion a été engagée avec la Ville de Grenoble. En effet, le projet d'évolution de l'intranet CCASSIOPÉE 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 pouvoir mieux gérer les ressources à allouer en termes d'espace disque.

La mise en œuvre de la démarche, prévue pour le 1<sup>er</sup> semestre 2017, comporte 4 volets :

- Une montée en version du support logiciel Ovidentia.

*Effets attendus :*

- *Des fonctionnalités de contribution et d'administration plus efficaces.*
- *Un gain de temps pour les contributeurs et administrateurs.*

- Une refonte graphique de CCASSIOPÉE à l'image de celle qui a été opérée sur l'intranet Ville YRIS.

*Effets attendus :*

- *Un gain d'attractivité pour les utilisateurs.*
- *Une facilitation de la mise en œuvre de contenus communs CCAS / Ville.*

- Une réorganisation des contenus similaire à celle proposée sur YRIS.

*Effets attendus :*

- *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.

*Effet attendu : une réduction des coûts d'investissement et de maintenance*

## ●●● 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 œuvre 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 des 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 connaissances 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 connaissances 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.

Ce travail se poursuivra sur l'année 2017.



## LA COMMUNICATION EXTERNE

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 des partenaires.

### ●●● Faire évoluer l'identité visuelle du CCAS

En 2016, le CCAS de Grenoble a fait évoluer son logotype. En effet une identité visuelle et une stratégie de communication externe fortes sont indispensables, tant vis-à-vis des usagers, que de la population et des partenaires.

Une charte d'utilisation du nouveau logotype a été réalisée afin de compléter la charte graphique déjà existante. Une attention particulière doit être portée au respect de ces deux chartes et à l'utilisation systématique du nouveau logotype, afin d'améliorer la visibilité du CCAS et d'offrir une image cohérente. Pour ce faire, le Pôle CIDP assure une validation de tous les documents de communication externe avant impression par le service reprographie du CCAS.

### ●●● 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, Centre de jour les Alpains et Maison des Aidants...).

Par ailleurs, le Pôle CIDP accompagne les services dans la mise en œuvre de la charte graphique du CCAS pour les documents de communication externe qu'ils réalisent eux-mêmes, en particulier pour la communication événementielle.

## ●●● 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. Tout au long de l'année 2016, 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).

Un important travail de traitement et de hiérarchisation des informations a été réalisé pour proposer à l'utilisateur des entrées thématiques permettant de répondre aux différentes problématiques posées dans le champ de l'action sociale.

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 les informations du livret « SOS galère ».
- Recenser les différentes coordinations d'acteurs et les solutions en périodes difficiles (le soir, veille de week-end, l'été...).

Le lancement du site est prévu pour le 1<sup>er</sup> semestre 2017.

### Le Forum des droits

Le Pôle CIDP a participé à l'organisation du Forum des droits qui se tiendra 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



## 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 dîner de solidarité du CCAS et de ses partenaires associatifs

Forts du succès du « Dîner de l'ancien musée » en 2015, le CCAS et ses partenaires associatifs (Banque Alimentaire de l'Isère, Restaurants du Cœur et Secours Populaire) ont organisé un nouvel événement, le « Dîner du musée »

qui a eu lieu le 29 novembre 2016 au Musée de Grenoble.

Cette année, ce sont plus de 170 convives qui se sont réunis dans la grande galerie du Musée pour célébrer la solidarité autour d'un repas gastronomique concocté par Christophe Aribert, le chef aux deux étoiles du restaurant Les Terrasses à Uriage, qui a cuisiné gracieusement pour l'occasion.

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

### ●●● Organiser la troisième édition du Grand repas

Pour la troisième année consécutive, le CCAS de Grenoble, les Restaurants du cœur, la Banque alimentaire et le Secours populaire ont organisé le Grand repas qui a eu lieu le 19 novembre 2016 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, le groupe Musik du CCAS a proposé un spectacle pour enfants de grande qualité, quatre clowns bénévoles ont fait la joie des petits et des grands. Un groupe de jeunes a encadré le « coin enfants » où des jeux et des ateliers (maquillage...) étaient proposés. Les jouets utilisés et provenant d'une collecte organisée par le CCAS ont ensuite été distribués aux enfants présents.

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.



## L'ÉVÉNEMENTIEL

### ●●● Coordonner l'événementiel des services du CCAS

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

### ●●● Organiser le « spectacle de glace »

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

En 2016, plus de 220 personnes âgées ont bénéficié de ce spectacle festif.

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

Depuis 2015, les festivités de Noël ont évolué et proposent aux Grenoblois âgés de 65 ans et plus de participer à un après-midi festif et dansant qui se déroule au Palais des sports. Les Grenoblois non imposables âgés de 70 ans et plus peuvent également bénéficier d'un ballotin de chocolats.

En 2016, le Pôle CIDP a participé activement à l'organisation des festivités de Noël pour les personnes âgées grenobloises, en appui du service événementiel de la Ville de Grenoble qui porte le projet.

Il a assuré les missions suivantes :

- Suivi de l'élaboration des documents de communication, en lien avec la Direction de la communication de la Ville de Grenoble.
- Gestion du fichier des bénéficiaires et suivi de l'envoi des invitations, en lien avec le service reprographie et le service courrier de la Ville de Grenoble.
- Relais d'information auprès des équipements concernés par le dispositif des festivités de Noël.

Et plus spécifiquement :

- Pour les thés dansants « Un après-midi au Palais » : réception et traitement des inscriptions, gestion des listes d'invités.
- Pour les ballotins de chocolats : 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.

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





## LE SERVICE INFORMATION DOCUMENTAIRE

Les missions du SID sont : 1/ assurer la veille documentaire dans les domaines d'intervention du CCAS ; 2/ apporter une réponse pertinente aux demandes de recherche documentaire des directions, services et établissements du CCAS ; 3/ organiser la diffusion des informations documentaires ; 4/ repérer les sources, analyser les documents, constituer un fonds documentaire ; 5/ rendre accessible la base documentaire via l'Intranet du service ; 6/ contribuer à l'archivage des documents produits par les services et établissements du CCAS.

### ●●● Politique documentaire

- Donner la priorité aux recherches documentaires.
- Développer des outils de réponses personnalisées aux besoins documentaires.

### ●●● Activités particulières en 2016

- Ouverture du SID aux CCAS de l'Isère et associations.
- Lancement d'une démarche visant à transformer l'intranet Vivari en extranet afin que les partenaires puissent y avoir accès.
- Intégration au comité éditorial du Pôle CIDP.
- Collaboration à la création de la plateforme web Solidarités Grenoble.
- Travail pour développer une meilleure visibilité du SID auprès des agents :
  - rencontres des équipes,
  - organisation de visites du service,
  - diffusion des outils de communication,
  - article dans « Personnel »,
  - articles réguliers dans l'intranet : nouveaux ouvrages, etc...
  - articles mensuels dans la newsletter CCAS « Le coin du service doc ».

- Bibliographies et diffusion plaquette SID lors du bilan des Formations Intra.
- 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.

### Éléments marquants en 2016

- 1 564 mails de veille (juridique et information générale) envoyés.
- Envoi personnalisé automatisé par mail sur les nouveautés du fonds documentaire (20 sujets différents).
- 274 personnes différentes ont sollicité le service pour des demandes documentaires.
- 101 lecteurs différents sont inscrits sur la liste de circulation des revues.
- 2 023 visites sur l'intranet du service avec une moyenne de 76 visiteurs différents par mois.
- 233 documents supplémentaires, dont 106 livres, 93 brochures et 26 documents juridiques.

### Évolution des types de demandes

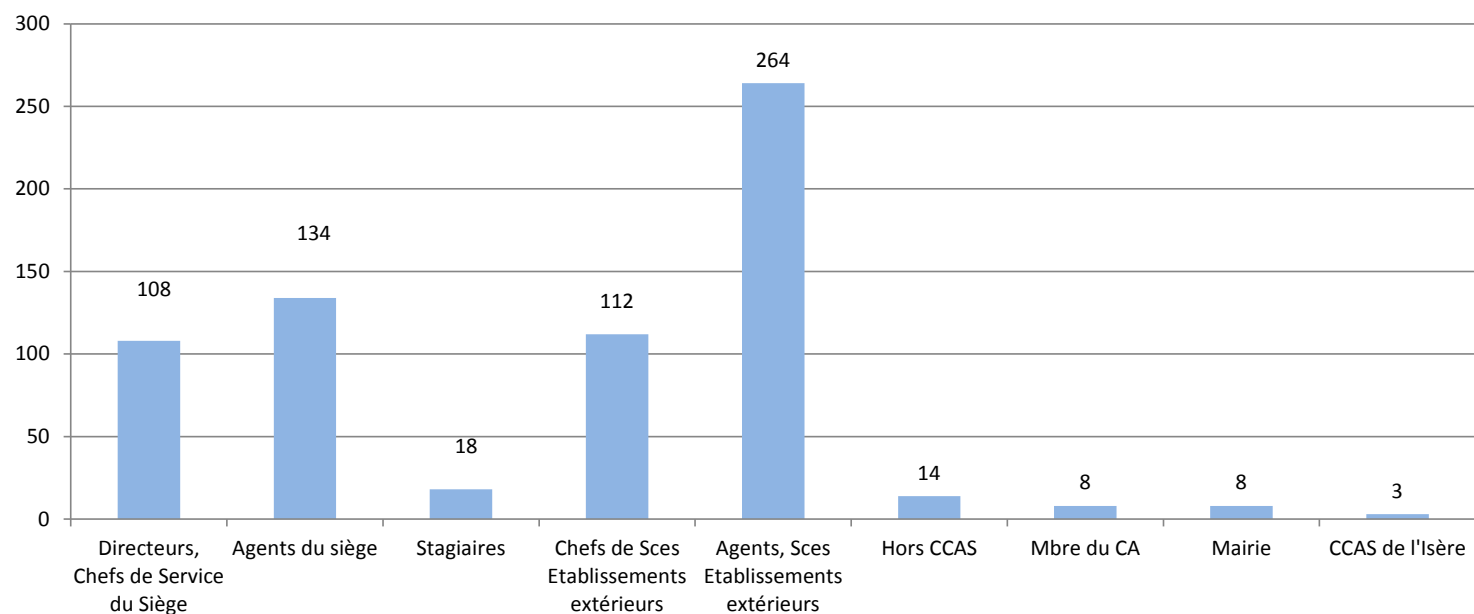
Année	Total des demandes	dont demandes juridiques	dont demandes concours, examens, VAE	dont autres demandes
2014	702	190	224	373
2015	688	194	163	331
2016	669	181	149	339



## Demandes documentaires en 2016 par thème

Action Sociale	Admin. Technique	Concours	Enfance Famille	P.A.	Immigrés	Santé	Pauvreté	RH Emploi	Autres	Total
38	78	143	184	54	5	9	15	69	74	<b>669</b>

Demandes documentaires par Catégorie d'utilisateurs en 2016



- Un poste informatique en accès libre permet aux professionnels et stagiaires du CCAS de consulter la base documentaire (43 346 notices au 31 décembre 2016) et l'Intranet Vivari.



# REPÈRES

Le rapport d'activité  
du Centre Communal d'Action  
Sociale de Grenoble

**Centre Communal d'Action Sociale de Grenoble**

28 galerie de l'Arlequin - 38029 Grenoble Cedex 2

Tél 04.76.69.45.00 - Fax 04.76.69.45.29

