



PROJET
D'ÉTABLISSEMENT
CENTRE INTERCOMMUNAL
D'ACTION SOCIALE

Version 2023-2028

SOMMAIRE

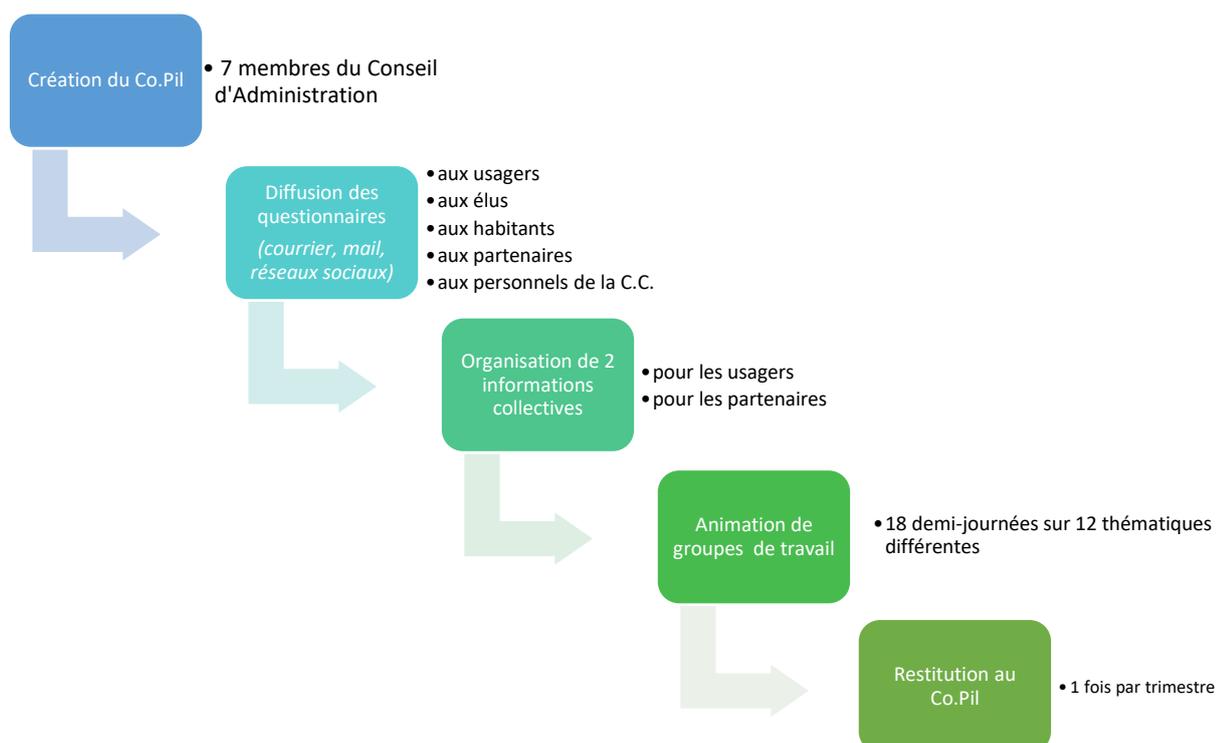
Méthodologie du Projet d'Établissement	3
Partie 1 : l'identité du C.I.A.S. de la Grande Vallée de la Marne	4
1.1/Son histoire	4
1.1.1 - De l'action sociale communale au C.I.A.S.	4
1.1.2 - Une équipe renforcée pour répondre aux besoins	4
1.1.3 - Une gouvernance pérenne et réactive	5
1.1.4 - Une histoire portée par les personnes accueillies	5
1.2/Son plan d'accès	6
1.3/Ses valeurs	7
1.3.1 - Les valeurs collectives du service et leurs définitions	7
1.3.2 - Les valeurs prônées auprès des personnes accueillies	8
1.4/ Ses missions	9
1.4.1 - Une offre de service en lien avec les missions confiées	9
1.5/ Le public accueilli	13
1.5.1 - Les données caractéristiques de 2022	13
1.5.2 - De la problématique à l'accompagnement	15
1.5.3 - Des instances participatives à développer	18
Partie 2 : l'offre de service et l'organisation du C.I.A.S.....	18
2.1/ Présentation de l'offre de service	18
2.1.1 - Interaction entre les besoins, les ressources du territoire et l'offre de service	18
2.2/ Organisation de l'offre de service	22
2.2.1 - Des professionnels impliqués dans le partenariat	22
2.2.2 - L'entourage de la personne accueillie, un acteur à part entière.....	22
2.2.3 - Des coopérations à poursuivre et à mettre en œuvre	22
2.3/ Les moyens matériels et l'organisation des locaux	23
2.3.1 - Des moyens matériels à la hauteur du service rendu.....	23
2.3.2 - Un service délocalisable.....	24
2.3.3 - Les idées soumises pour l'organisation des locaux	24
Partie 3 : les principes d'intervention et les modalités de régulation	25
3.1/ Les droits des personnes accueillies.....	25
3.1.1 - Des droits méconnus par les usagers	25
3.1.2 - De nouveaux outils pour un accès aux droits dès l'accueil de la personne	26

3.1.3 – Des espaces dédiés pour garantir un accompagnement de qualité	26
Partie 4 : les professionnels et les compétences mobilisées	28
4.1/ Des responsabilités précises, un fonctionnement collectif cohérent.....	28
4.1.1 – L’apport central des professionnels dans l’offre de service	28
4.1.2 – Les compétences et les qualifications	32
4.1.3 – Les fonctions et délégations.....	33
4.1.4 – La dynamique du travail d’équipe et l’organisation de l’interdisciplinarité.....	35
Partie 5 : les objectifs d’évolution, de progression et de développement	36
5.1/ L’Analyse des Besoins Sociaux, un support pour des perspectives d’actions à mener	36
5.1.1 – La thématique de la jeunesse	36
5.1.2 – Se rassembler autour de projets.....	36
5.2.1 – La thématique « Bien vieillir »	40
5.2.2 – Des changements en perspective.....	40
Remerciements	44
GLOSSAIRE	45
ANNEXES	47

Méthodologie du Projet d'Établissement

La réalisation du Projet d'Établissement relève de la volonté du service, sous l'impulsion de son Conseil d'Administration et de sa direction. Elle permet de faire un diagnostic de l'offre de service actuelle et d'entamer une démarche de réflexion. La finalité est de faire évoluer le service selon les attentes et les besoins des habitants du territoire, de leurs élus, des partenaires et des personnes accueillies au Centre Intercommunal d'Action Sociale (C.I.A.S.).

Synthèse de la méthodologie



Partie 1 : l'identité du C.I.A.S. de la Grande Vallée de la Marne

1.1/Son histoire

1.1.1 - De l'action sociale communale au C.I.A.S.

Au début des années 2000, Madame BRESSION Marie-Christine, directrice du Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) d'AY et Monsieur BOURY Yves son Vice-président, œuvrent afin d'étendre la compétence de l'action sociale aux autres communes de l'intercommunalité. Des réflexions sont menées avec le C.I.A.S. de Sézanne, la Circonscription de la Solidarité Départementale (C.S.D.) et l'association CEP Agéen sous la présidence de Michel AUGUSTIN. L'objectif est de répondre aux besoins de la population rurale, éloignée et démunie de ce type de service et de mutualiser les moyens et les ressources. Après un consensus de tous les acteurs, le Président de la Communauté de Communes, Monsieur Dominique LEVEQUE, permet cette évolution majeure. Le 24 novembre 2004, les statuts de la Communauté de Communes de la Grande Vallée de la Marne (CCGVM) sont modifiés afin d'exercer la compétence de l'action sociale.

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale est créé et fonctionnel dès janvier 2005 pour la mise en œuvre de politiques d'intérêt communautaire. Il garde les mêmes locaux que le C.C.A.S. facilitant son accessibilité et sa visibilité.

1.1.2 - Une équipe renforcée pour répondre aux besoins

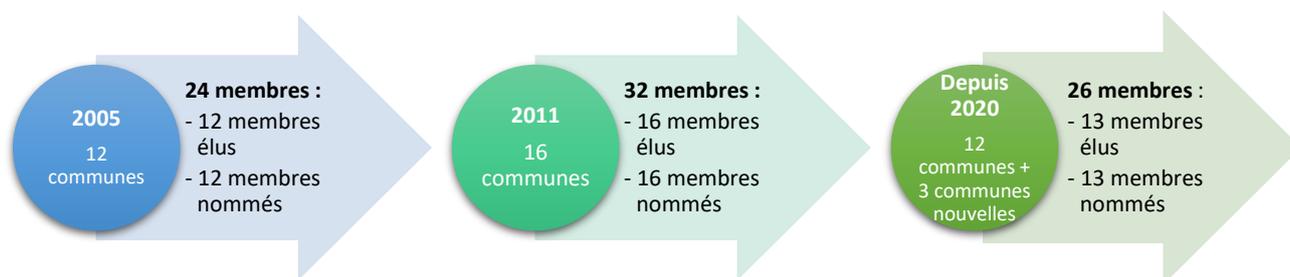
Composition de l'équipe et extension du territoire



1.1.3 - Une gouvernance pérenne et réactive

Le C.I.A.S. est administré par un Conseil d'Administration (C.A.) qui est présidé, de plein droit, par le Président de la Communauté de Communes de la Grande Vallée de la Marne. Depuis 2005, Monsieur Dominique LEVEQUE assure cette fonction pour laquelle il fut réélu trois fois. Il a toujours soutenu les projets du service en permettant son évolution tout en garantissant sa stabilité financière.

Composition du Conseil d'administration



Madame MEHENNI est élue à la Vice-Présidence du C.I.A.S. en 2011 et fût réélue en 2014 et en 2020. Ayant à cœur de répondre aux besoins de la population jeune sur le territoire et de pallier aux problèmes de mobilité des habitants, elle crée le dispositif de la Bourse aux permis. Elle œuvre aussi pour le déploiement de services et d'outils pour lutter contre la fracture numérique.

1.1.4 - Une histoire portée par les personnes accueillies

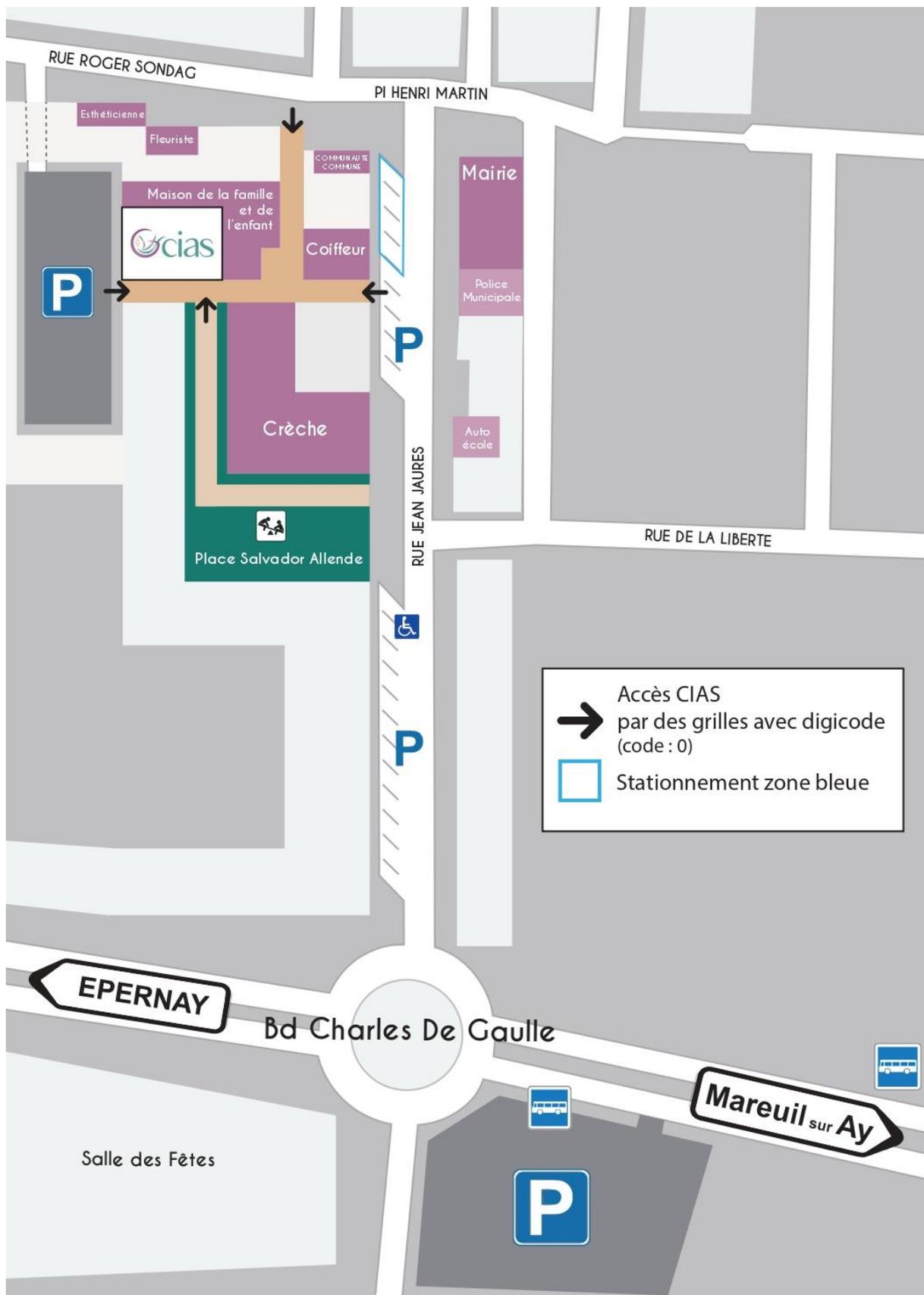
Paroles de personnes accueillies au C.I.A.S. et ayant participé au groupe de travail sur son histoire :

Le C.I.A.S., je le connais depuis toujours. Ma mère était élue au C.C.A.S et impliquée pour les personnes âgées.

Depuis 2020, je viens au C.I.A.S. car j'ai des problèmes pour faire mes démarches avec le numérique.

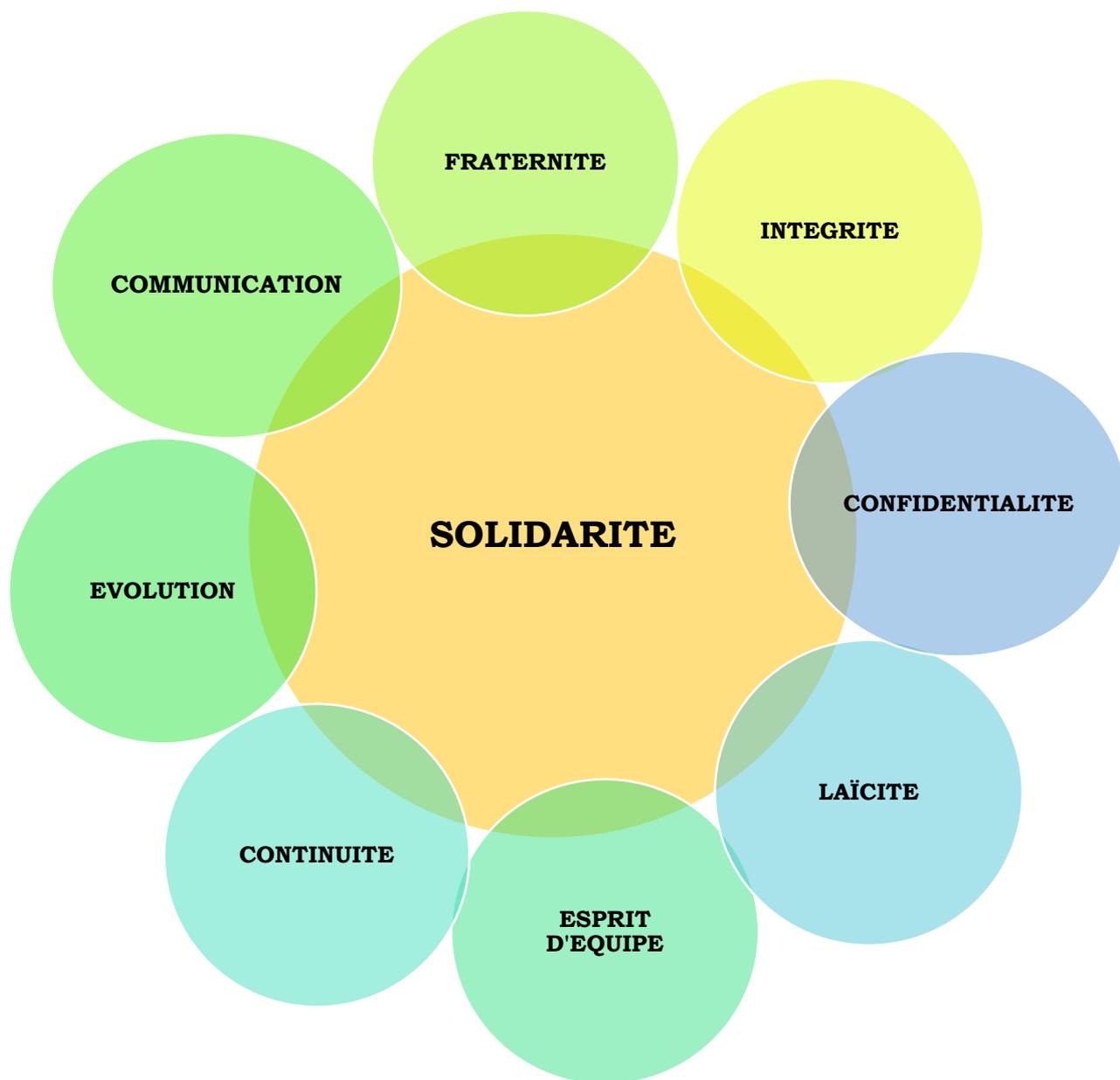
Je connais le C.I.A.S. depuis 2013. J'habitais à l'époque à Tours Sur Marne, je me suis renseignée à la mairie pour savoir si je pouvais rencontrer une Assistante Sociale. On m'a inscrite sur la permanence du C.I.A.S. et j'ai rencontré Mme BARRAK qui m'a beaucoup aidée.

1.2/Son plan d'accès



1.3/Ses valeurs

1.3.1 - Les valeurs collectives du service et leurs définitions



Les valeurs choisies collectivement ont un sens pour chacun d'entre nous. Ainsi, la **solidarité** représente l'entre-aide entre les personnes dans les moments difficiles. Si elle peut être à petite échelle, au sein d'une famille ou d'un groupe d'amis, elle peut aussi se faire à plus grande échelle au sein d'une société, d'un pays.

La **fraternité** définit le lien tissé entre les personnes, basé sur la confiance, le respect de l'autre, la tolérance pour favoriser le vivre ensemble.

Pour le C.I.A.S., la notion d'**intégrité** est importante, signifiant que le service favorise la justice et propose un accompagnement équitable du public sur le territoire.

La **confidentialité** permet d'assurer à l'usager que les informations recueillies dans le cadre de son accompagnement ne soient pas divulguées.

La **laïcité** traduit le respect de la religion et des croyances de l'autre et l'accueil inconditionnel.

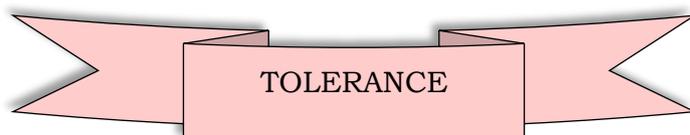
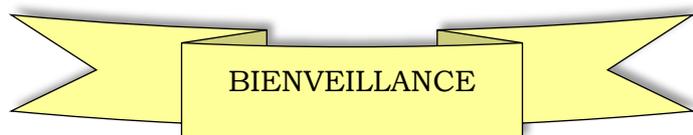
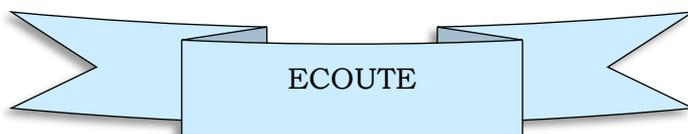
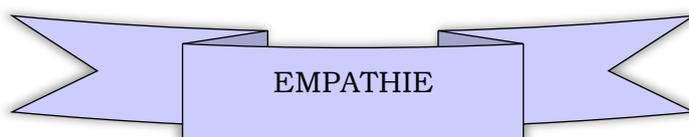
Le service fonctionne dans un **esprit d'équipe**, agissant en valorisant et en sollicitant les compétences de chacun, selon l'intérêt collectif dans l'idée que « *tout seul on va plus vite mais ensemble on va plus loin* ». L'esprit d'équipe est fondé sur le partage d'informations, de valeurs et la réalisation de projets communs.

Le C.I.A.S. met un point d'honneur à assurer la **continuité**. Ainsi, le service s'organise pour être ouvert chaque jour ouvrable, toute l'année, en assurant un accueil et la possibilité de rencontrer un travailleur social si besoin.

L'**évolution** est également une valeur forte, elle sous-entend un apprentissage continu des professionnels, une adaptabilité et une remise en question permanente.

La **communication** est un des axes d'amélioration de notre service. En effet, selon l'analyse des questionnaires et les échanges dans les groupes de travail, les missions et la multitude de services proposés par le C.I.A.S. sont méconnus par une partie de la population. La communication a été choisie comme une des valeurs collectives afin de diffuser au mieux l'information dans l'intérêt de la population de la Communauté de Communes.

1.3.2 - Les valeurs prônées auprès des personnes accueillies



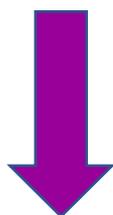
L'équipe du C.I.A.S. accueille et accompagne l'utilisateur avec **empathie**. Ainsi, le professionnel **écoute** sa parole et est en capacité d'accueillir et de comprendre son ressenti. La relation est basée sur la confiance, le **respect** des besoins et des volontés de chacun avec **bienveillance**. Derrière ce terme est sous-entendu un ensemble d'attitudes professionnelles et personnelles permettant à la personne de se confier : la serviabilité, l'attention, le respect de son bien-être et le non-jugement. La **tolérance** est également une valeur portée pour un accompagnement ouvert sur d'autres manières de penser et d'agir.

1.4/ Ses missions

1.4.1 - Une offre de service en lien avec les missions confiées

DEFINITION JURIDIQUE DU CODE D'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES

Le C.I.A.S. anime une action générale de prévention et de développement social sur le territoire de l'Intercommunalité de la Grande Vallée de la Marne en liaison étroite avec les institutions publiques et privées



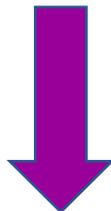
MENER UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL POUR LES PERSONNES MAJEURES, SANS ENFANT MINEUR A CHARGE, RESIDANT SUR LA COMMUNAUTE DE COMMUNES

- Instruction des demandes de Revenu Solidarité Active (RSA)
- Demande de Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- Demande d'aides financières à différents organismes
- Déclaration de surendettement auprès de la Banque de France
- Actions collectives autour de différentes thématiques
- Ouverture de droits à la retraite
- Conventions avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et la Mutualité Sociale Agricole (MSA)
- Permanences accessibles également aux familles du territoire avec des enfants mineurs à charge : juriste du Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) ; mandataire judiciaire de l'Union Départementale des Associations Familiales de la Marne (UDAF) ; Assistante de Service Social de la CSD ; psychologue vacataire ; conciliateur de justice



FAVORISER L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

- Orientation des bénéficiaires du RSA vers des structures d'insertion
- Attribution d'une bourse au permis
- Domiciliation des personnes sans domicile fixe.
- Permanence hebdomadaire d'une infirmière du Centre d'Accueil et de Soins aux Toxicomanes (CAST)
- Participation au Comité de Coordination Territoriale (CCT) du département pour l'insertion professionnelle et sociale des bénéficiaires du RSA.
- Partenariat avec le salon de coiffure et d'esthétique O'Naturelles pour renforcer l'estime de soi
- Partenariat avec l'association Partage Travail 51
- Accès à des sorties culturelles avec l'association Cultures du cœur.
- Accès aux véhicules en Autopartage CITIZ



ATTRIBUER DES SECOURS ET DES AIDES DIRECTES AUX FAMILLES ET AUX PERSONNES LES PLUS DEMUNIES

- Demandes d'aide alimentaire
- Attribution d'aides financières par la Commission Permanente du C.I.A.S.
- Octroi de chèques d'accompagnement personnalisés (CAP) pour l'achat de produits alimentaires, d'hygiène et de carburant



LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE

- Convention avec EMMAÛS CONNECT pour équiper, connecter et accompagner les personnes en situation précaire et éloignées du numérique
- Espace informatique, imprimante et wifi public en libre-service
- Borne CAF en libre accès



SOUTENIR LA POPULATION JEUNE (18-25 ANS)

- Attribution d'une bourse aux permis
- Permanence hebdomadaire de la mission locale pour les 16-25 ans
- Présence d'un éducateur de prévention du département, référent ruralité des jeunes (12-30ans) sur le territoire
- Instruction des dossiers et participation aux commissions du Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ)



SOUTENIR LES PERSONNES ÂGÉES DANS LE MAINTIEN A DOMICILE, LA LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT, LE NUMERIQUE

- Convention avec le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC)
- Gestion du service de portage de repas à domicile
- Atelier tablette numérique
- Instruction des dossiers d'Aide Personnalisée à Domicile (APA)
- Convention avec l'association Familles Rurales
- Instruction des dossiers d'aide sociale à l'hébergement et à domicile



DEVELOPPER L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP

- Gestion du service de portage de repas à domicile
- Instruction des dossiers auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)
- Instruction des dossiers d'aide sociale en foyer de vie



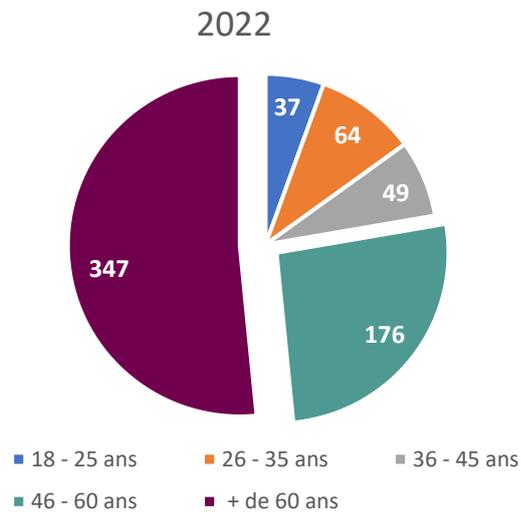
FAVORISER L'ACCES, LE MAINTIEN, L'ADAPTATION, LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGETIQUE DU LOGEMENT

- Convention avec ENGIE SOLIDARITÉ et le pôle solidarité EDF.
- Instruction des dossiers et participation aux commissions du Fonds de Solidarité Logement (FSL)
- Instruction des dossiers pour le Comité Marnais d'Amélioration du Logement solidaire (COMAL)
- Participation aux Commissions de Prévention des Expulsions Locatives (CPEL)

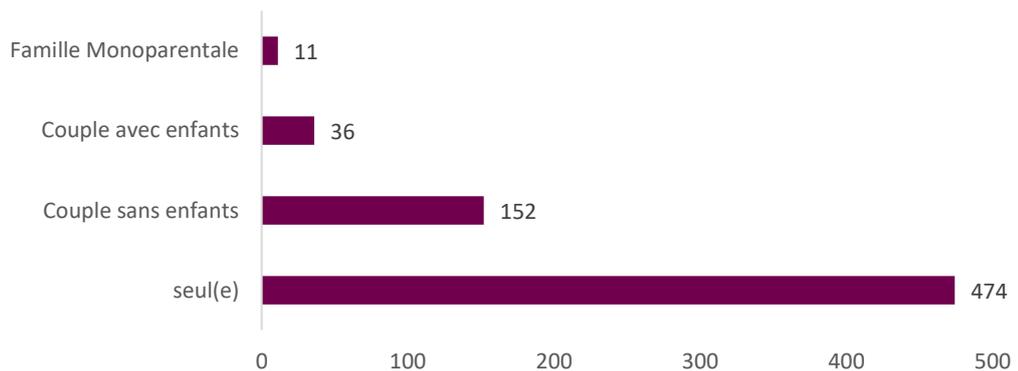
1.5/ Le public accueilli

1.5.1 - Les données caractéristiques de 2022

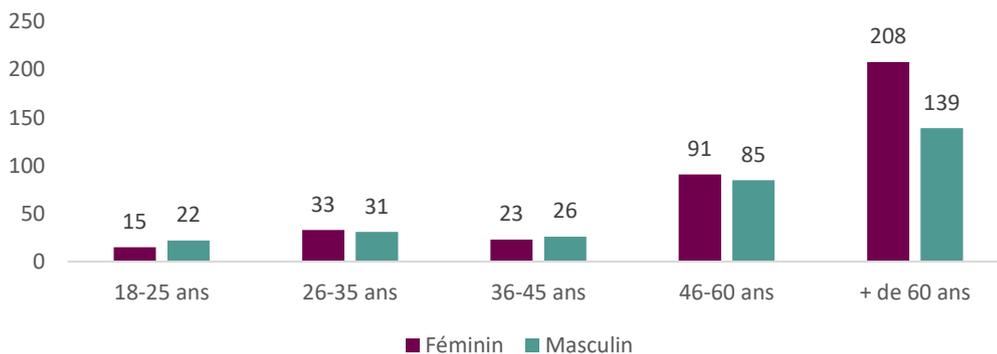
Tranches d'âges des 673 personnes accompagnées



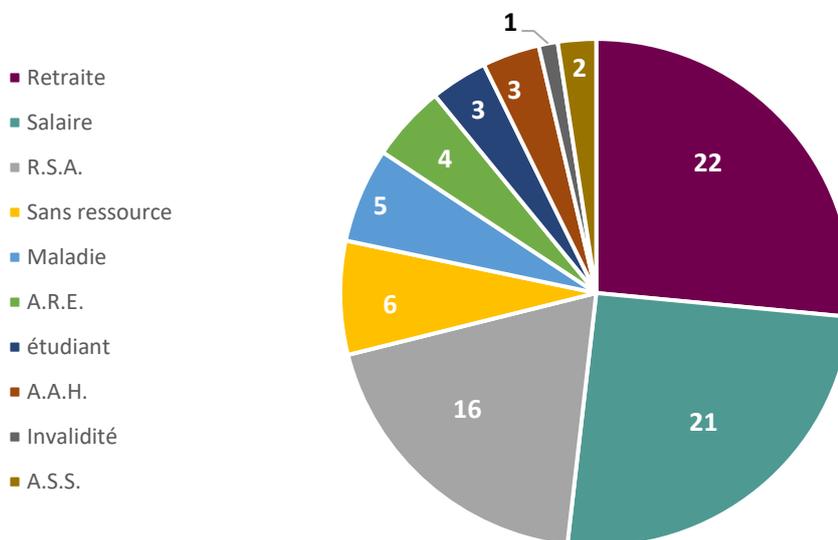
Profil des personnes accompagnées



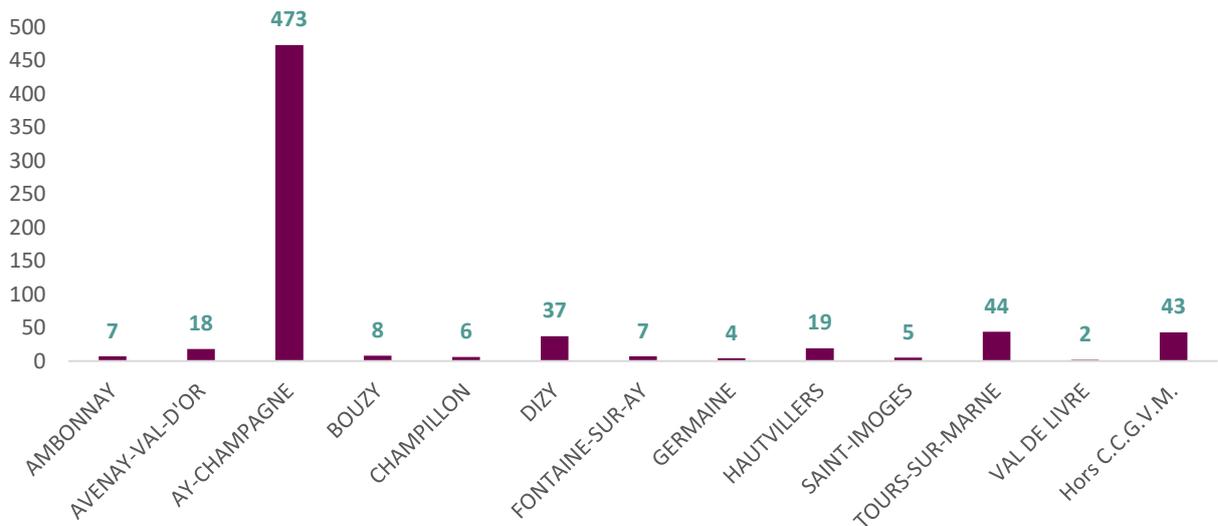
Répartition par âge et par sexe



Ressources principales des 83 bénéficiaires d'aides financières en 2022



LIEU D'HABITATION



Ces données mettent en perspective un public résidant majoritairement à Ay-Champagne, âgé de plus de 46 ans, vivant seul et plus représenté par le sexe féminin à partir de 60 ans. Les personnes dont les ressources principales sont une pension de retraite ou un salaire, peuvent avoir recours aux aides financières proposées par le C.I.A.S. . En effet, leurs revenus ne suffisent pas toujours à subvenir à tous les besoins.

1.5.2 - De la problématique à l'accompagnement

Exemples inspirés de problématiques rencontrées en entretien :

Depuis la mort de mon mari, plus rien ne va. C'est lui qui s'occupait des papiers, il savait se servir de l'ordinateur. Moi internet et tous ces machins je n'y comprends rien.

J'ai 18 ans, j'ai arrêté l'école à 16 ans, mes parents ne veulent plus de moi. Je voudrais partir mais comment faire sans travail ?

On est le 26 mars, je n'ai plus rien dans le frigo, mon compte est à découvert, le prélèvement pour l'EDF n'est pas passé. Je ne vais pas tenir jusqu'au 5.

Depuis mon accident de moto, je ne peux plus travailler. Qui peut m'aider ?

Mes droits au chômage se terminent, comment percevoir le RSA ?

Il n'y a pas un jour sans que les huissiers passent. Je n'ouvre même plus mon courrier, c'est que des dettes. Je ne sais plus quoi faire, je n'arriverai jamais à tout payer.

Comment vais-je faire pour payer la maison de retraite ?

Claudette et moi voulons rester dans notre maison. On est trop vieux pour faire toutes les tâches ménagères et les repas. Il y a bien des organismes pour cela, non ? La maison de retraite, c'est hors de question !

Mes dents me font mal, j'aurais besoin d'aller chez le dentiste mais je n'ai pas les moyens de me payer une mutuelle

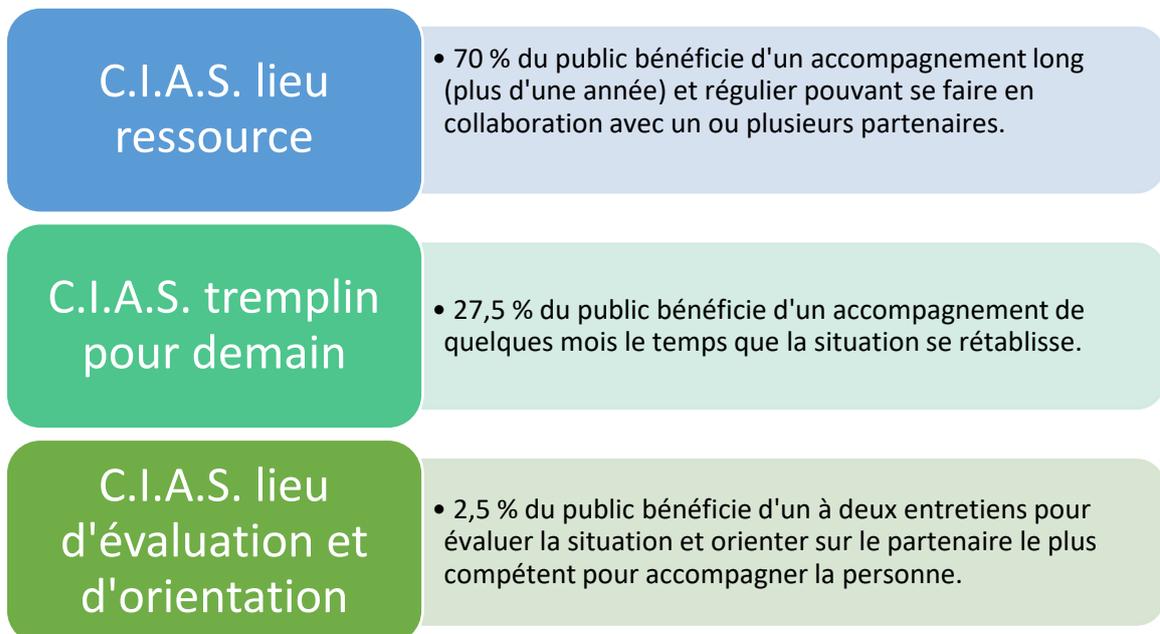
Je suis au bout du rouleau, je n'arrive plus à dormir, je pleure tout le temps.

CONNAISSANCE DU SERVICE

Les résultats des questionnaires distribués en amont de la réalisation du Projet d'Établissement, montrent que 45% du public accueilli a connu le service via son entourage, plus communément appelé le « bouche à oreille ». 22 % des personnes ont été orientées par un professionnel du secteur médico-social et 14% par les élus de la Communauté de Communes. La connaissance sur internet ne représente qu'1,5% ce qui montre le peu de visibilité de notre service sur ce support. 8% n'ont pas répondu à cette question.

DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT

(Évaluée sur un panel de 40 personnes accompagnées en 2021)



1.5.3 – Des instances participatives à développer

Dans le cadre du portage de repas à domicile, chaque année des questionnaires de satisfaction (ANNEXE 1) sont envoyés aux bénéficiaires. Après analyse de la direction, les suggestions d'améliorations sont soumises au prestataire ainsi qu'aux agents responsables du traitement administratif s'il y a lieu.

Lors des accompagnements sociaux, l'utilisateur est positionné en tant qu'acteur de sa situation avec pour finalité l'autonomie dans ses démarches. Le travail se fait progressivement en prenant en compte son rythme et ses capacités selon le principe de faire à la place (si nécessaire), faire avec, puis faire seul.

Afin de continuer à œuvrer ensemble, un Comité des usagers est créé le 04 mai 2023. En effet, lors de la réalisation du Projet d'Établissement, les usagers mobilisés durant les groupes de travail ont participé activement. Ainsi, leurs suggestions ont été prises en compte tout au long du projet.

Partie 2 : l'offre de service et l'organisation du C.I.A.S.

2.1/ Présentation de l'offre de service

2.1.1 - Interaction entre les besoins, les ressources du territoire et l'offre de service

Lors du groupe de travail, les participants ont classé par ordre d'importance leurs besoins à l'aide d'une grille d'évaluation (ANNEXE 2). Ils ont ensuite listé les ressources du territoire pouvant répondre à ce besoin puis les ressources internes du C.I.A.S.. La liste des ressources établie correspond à ce qui a été évoqué lors des groupes de travail. De ce fait, il existe des écarts entre la réalité de terrain et ces données ne pouvant être utilisées ou assimilées à un diagnostic de territoire. Pour symboliser les interactions, le puzzle a été choisi avec les pièces rouges pour les besoins, jaunes pour les ressources du territoire et bleues pour les services du C.I.A.S. .

ÊTRE EN BONNE SANTÉ

ACCEDER À MES DROITS

ME DEPLACER

CC : médecins généralistes, dentistes, cabinets infirmiers, psychologues, UDAF APS, UNAFAM, pharmacies, Familles Rurales, ADMR, O2, Vitalliance, CLIC, MAIA, sages femme, Associations sportives, naturopathe, marchés, commerces de proximité.

Épernay : centre hospitalier, SSR, laboratoires, la consultation mémoire, le PEPS, CMP, psychologues, psychiatrie de la personne âgée, MSA, CPAM, CAST, SSIAD, HAD, AMAP, permanence de la MDPH à la CSD.

CC : mairies, CLIC, France Service, banques, gendarmerie, police municipale, notaires, UNAFAM, Mission locale.

Épernay : CPAM, MSA, CAF, PE, , Service des impôts, Maison de l'habitat, Club de prévention, bailleurs sociaux.

Département : préfecture, MDPH, CSD.

CC : MOUVEO, CITIZ, gare AY, véhicule 9 places CCAS, vélo routes, location de scooter MILO, un vélo pour un boulot PIJ AY, pédibus, société de taxi, stations-service, chéquier sortir+ avec AGIR ARRCO, garages auto

Épernay : gare, bus MOUVEO et mobilibus.

Région : aide régionale à l'équipement d'un kit bioéthanol, soutien à l'acquisition d'un vélo à assistance électrique

- 4 Travailleurs sociaux
- 1 Psychologue vacataire
- Permanence CAST
- Permanence CIDFF
- Intervention bimensuelle sophrologue
- Portage de repas à domicile
- Orientation partenaire
- Ateliers de prévention

- Travailleurs sociaux, Aide sociale, Domiciliation
- Permanences avocats, CIDFF, Conciliateur de Justice
- Impôts
- UDAF
- Mission locale, Service de prévention, CSD
- Orientation partenaire
- CAST

- Véhicule 9 places
- Autopartage Citiz
- Parc cyclo Mission Locale
- Carte bus
- Carte carburant
- Pass solidaire SNCF
- Bourse au permis
- Accompagnement des travailleurs sociaux
- Service de prévention

AVOIR UN LOGEMENT ET M'Y SENTIR BIEN

CC : 1 EHPAD public, 1 EHPAD privé, CLIC, Familles Rurales, ADMR, O2, Vitalliance, logements des mairies, EMMAÛS, Ressourcerie, notaires, agence immobilière, banques.

Épernay : Club de prévention, bailleurs sociaux, Accueil Saint Vincent de Paul, appartements thérapeutiques du CAST, CSD, Maison de l'habitat, Foyer Sainte Chrétienne, Habitat inclusif partagé Marne, CARSAT, MSA, CAF, caisses de retraite, 2 RPA.

Département : FSL, préfecture, Comal Soliha 51, ADALOGIS 51, caisses de retraite, ergothérapeutes, DDT
Etat : SIAO, 115, DALO, Action logement, Prime renov

- Travailleurs sociaux
- CoP
- FSL
- Orientation partenaire
- Domiciliation
- CPEL

ETRE EN LIEN AVEC LES AUTRES

CC : salle bleue « intergé », UNRPA, associations sportives et culturelles, animations municipales, MJC

CCAS AY : colis des anciens, sorties pour personnes âgées, Entrepot'.

Communes : kermesses des écoles,

Etat : Semaine bleue

Divers : réseaux sociaux, café bavardage, Monalisa aides aux aidants, bars, commerces, marchés.

- Cultures du Cœur
- Ateliers collectifs
- Ateliers Semaine bleue
- Psychologue
- Travailleurs sociaux
- Partage Travail 51
- Mission locale
- Projet d'établissement

AVOIR SUFFISAMMENT DE RESSOURCES

CC : Entraide alimentaire, Mission locale, mairies.

Département : CAF, Pôle Emploi, caisses de retraite, CPAM, MSA, MDPH, CSD

Divers : aides financières des différents organismes partenaires, employeurs, associations intermédiaires, club de prévention, associations caritatives, AGIS 51 (garage solidaire), CE, banques, CNAS, CGOS, ONAC, IGESA, Action logement.

- Instruction d'aides financières par les TS
- Ouverture de droits
- Mission Locale
- CoP
- CAP
- Carte carburant
- Bourse au permis
- Partenariat EmmaÛs, Aide alimentaire, Secours populaire, Pôle Emploi, Oxygène
- Permanence Partage Travail 51 et UDAF

MAITRISER LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

TRAVAILLER, ME SENTIR UTILE

ME DIVERTIR ET AVOIR CONFIANCE EN MOI

CC : imprimantes à disposition dans les mairies d'Ay, de Mareuil-sur-Ay et de Bisseuil, **France Service à Tours-sur-Marne**

CCAS : ateliers informatiques à l'Entrepot et à la salle de l'intergénérationnel, PIJ.

Département : ateliers sur le compte Améli animés par la CPAM, Pôle Emploi, AEFTI, GRETA, AFPA, E2C, ISBN

Divers : réseau famille, amis.

CC : bénévolat dans les différentes associations du territoire, Ressourcerie. Mission locale, Partage Travail 51, PIJ, Repair Café, MJC, Associations d'aides à la personne, emplois viticoles, Actif 51 (vendanges partagées), Mission Locale

Département : Pôle Emploi, Oxygène, Agences d'intérim, ESAT, MDPH, associations intermédiaires, Club de prévention, CSD,

Divers : aider son voisin, co-voiturage, TIG, engagement civique et citoyen, dons.

CC : commerces, restaurants, cafés, animations municipales, MJC, bibliothèques, Musées, associations sportives et culturelles, centres de loisirs, brocantes, marchés, pêche, aires de jeux, randonnées, visite de caves, parcours Laliq. Médecins traitants, garantie jeune inclusive MILO, équithérapie, psychologues, naturopathe, Police Municipale, gendarmerie, CLIC, DAC, cabinet infirmiers, permanences des élus, agent d'accueil des mairies.

CCAS : Entrepot', LAEP, MFE.

Département : cinémas, associations, salle de concert, Salmanazar, Planétarium, écobalades, piscines, patinoires. EPSM, CMP, Le Mars, SPIP, HAD

Etat : journées du patrimoine,

Divers : réseaux sociaux, CE, CNAS, CGOS, IGESA, ONAC.

- Secrétaires
- Travailleurs sociaux
- Espace public : ordinateurs, imprimante, WIFI, borne CAF
- Ateliers tablettes
- Emmaüs Connect

- Partage Travail 51
- Mission locale
- Accompagnement des travailleurs sociaux insertion socio-pro
- Accueil et informations transmises par le secrétariat
- Bourse au permis

- Cultures du Cœur
- Ateliers et sorties en collectif
- Secrétaires et Travailleurs sociaux
- Psychologue, Sophrologue
- Partenariat avec O'Naturelle

2.2/ Organisation de l'offre de service

2.2.1 - Des professionnels impliqués dans le partenariat

Les travailleurs sociaux du C.I.A.S. ont leur propre réseau de professionnels avec qui ils échangent et s'appuient pour proposer un plan d'aide global et adapté aux différentes problématiques. La transmission est limitée au strict nécessaire pour l'action menée dans l'intérêt et le respect de l'utilisateur. Des visites à domicile communes sont aussi proposées à la personne accueillie lorsque cela peut être une plus-value dans l'accompagnement.

La Directrice du C.I.A.S. est en lien avec les élus lors des différentes instances (CA, CoP). Les maires interpellent lorsqu'ils rencontrent des situations relevant des compétences du C.I.A.S. sur leur commune, pour des personnes sans domicile fixe par exemple.

Dans le cadre de la veille sociale et du maillage territorial, des rencontres avec les différents acteurs du territoire et l'équipe sont organisées régulièrement par la direction.

2.2.2 - L'entourage de la personne accueillie, un acteur à part entière

L'entourage est le premier orienteur des personnes venant au C.I.A.S.. Les proches contactent le secrétariat du C.I.A.S. pour transmettre des informations ou prendre des rendez-vous. Les travailleurs sociaux peuvent également les recevoir avec l'utilisateur si c'est leur volonté. Certaines informations peuvent leur être transmises avec l'accord de la personne concernée.

L'entourage peut être sollicité pour aider à entrer en relation avec une personne dans le besoin mais refusant l'aide. Il est un des leviers pour permettre un rétablissement de la situation.

2.2.3 - Des coopérations à poursuivre et à mettre en œuvre

Depuis sa création, le C.I.A.S. a fait le choix d'établir des conventions avec la majorité de ses partenaires afin de fixer les engagements et les apports réciproques de chaque partie (ANNEXE 3). À travers les questionnaires distribués en amont de la réalisation de ce projet, les partenaires ont exprimé leur satisfaction concernant

la coopération de travail existante. Ils ont souligné la qualité de l'accueil et la facilité à joindre les professionnelles, leur disponibilité et leur réactivité, la qualité du partage d'informations et des réponses apportées, le professionnalisme notamment concernant les orientations du public, le respect des procédures, la proximité du service pour le public accueilli.

Des points à améliorer ont également émergé : la visibilité du service, la mise à jour des conventions par rapport aux évolutions institutionnelles et territoriales, des points réguliers avec l'équipe, la signalétique pour faciliter l'accès au service, la participation à des manifestations locales et l'organisation d'évènements afin de faciliter la connaissance du service. L'équipe du C.I.A.S., en lien avec ces suggestions, œuvre d'ores et déjà dans ce sens : les conventions avec Familles Rurales et Pôle Emploi ont évolué, la signalétique complètement refaite, une équipe davantage ouverte sur l'extérieur afin de mieux faire connaître et rendre visible le service.

2.3/ Les moyens matériels et l'organisation des locaux

2.3.1 - Des moyens matériels à la hauteur du service rendu

Chaque agent du C.I.A.S. dispose d'un ordinateur portable afin de pouvoir travailler à la fois au bureau mais aussi en visite à domicile et en télétravail. Tous les bureaux sont dotés d'un double écran pour une optimisation des tâches à effectuer informatiquement. Un téléphone fixe est attribué à chaque agent et deux téléphones portables sont fournis pour la délocalisation de leur travail. Le service possède deux véhicules pour effectuer ses déplacements. Le secrétariat dispose d'une imprimante et une autre est à disposition des travailleurs sociaux et de la direction.

Les partenaires effectuant des permanences, se voient attribuer un bureau avec un ordinateur et un accès internet, un accès à l'imprimante et un téléphone fixe.

Les personnes accueillies au C.I.A.S. ont un accès libre à deux imprimantes, un scanner, trois ordinateurs fixes et un WiFi public.

2.3.2 - Un service délocalisable

Les locaux du C.I.A.S. sont basés, depuis sa création, à Aÿ-Champagne, au Sud de son périmètre d'action. Avec 5765 habitants, cette commune nouvelle est la plus peuplée de la Communauté de Communes

Pour répondre aux besoins de l'ensemble des habitants, les Travailleurs Sociaux proposent des Visites à Domicile (VD) lors de difficulté de mobilité et/ou si l'accompagnement le nécessite. En moyenne, une journée par semaine et par agent est consacrée aux VD. Des permanences sont également possibles, sur demande, dans les mairies des différentes communes.

2.3.3 - Les idées soumises pour l'organisation des locaux

Lors de la visite des locaux, l'équipe, les usagers et les partenaires ont soulevé plusieurs problématiques :

- Espace d'attente : pas clairement défini et pas identifiable, manque de confidentialité
- Bureau d'accueil confidentiel de la secrétaire de direction : la pièce ne permet pas de recevoir convenablement les personnes et d'avoir des conditions de travail agréables.
- Bureau des Assistantes Sociales : bureau excentré du reste du service, entravant la circulation des informations dans l'équipe, sentiment « d'isolement », éloigné de la sortie de secours.
- Réflexion générale : espaces sombres, manque d'insonorisation, locaux peu accueillants, pouvant être embellis par une décoration plus moderne.

Plusieurs propositions ont été soumises lors des groupes de travail, voici celles retenues par le CoPil :

- Transformer le bureau confidentiel en espace technique pour les photocopieurs, destructeurs de documents et les coffres forts.
- Transformer le bureau des Conseillères en Économie Sociale et Familiale (CESF) en bureau d'accueil confidentiel

- Créer un espace d'attente plus éloigné des bureaux d'entretien afin de garantir la confidentialité en libérant de la place au sein de l'espace informatique en libre-service.
- Récupérer le bureau de permanence du CCAS afin de pouvoir y accueillir les 4 Travailleurs Sociaux.
- Faire une ouverture entre le bureau des ASS et le nouveau bureau de la secrétaire de direction afin de faciliter l'échange d'informations en interne, permettre une sortie plus rapide en cas de problème et d'éviter le sentiment d'isolement.

Partie 3 : les principes d'intervention et les modalités de régulation

3.1/ Les droits des personnes accueillies

3.1.1 – Des droits méconnus par les usagers

La loi N°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers accueillis dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Si par leur formation, les Travailleurs Sociaux sont formés à ces pratiques, peu d'usagers connaissent leurs droits. Selon l'analyse des questionnaires : 80% répondent qu'ils ne connaissent pas leurs droits, 11% ne répondent pas à la question, 9% disent les connaître mais seule 1 personne parvient à formuler un de ces droits. De ce fait, ils ne peuvent pas les faire valoir.

L'équipe du C.I.A.S. a donc souhaité faire évoluer ses pratiques afin de permettre aux personnes accueillies d'avoir connaissance de leurs droits et d'être en adéquation avec l'article L311-4 du Code d'Action Sociale et des Familles stipulant que : « *Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à [l'article L. 311-3](#) et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne, à son représentant légal s'il s'agit d'un mineur ainsi qu'à la personne chargée de la mesure de protection juridique s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de*

protection juridique avec représentation relative à la personne un livret d'accueil auquel sont annexés :

- a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'[article L. 6121-7 du code de la santé publique](#); la charte est affichée dans l'établissement ou le service
- b) Le règlement de fonctionnement défini à l'[article L. 311-7](#). »¹

3.1.2 – De nouveaux outils pour un accès aux droits dès l'accueil de la personne

Les participants aux groupes de travail sur ce thème, constitués de partenaires, d'usagers et de membres de l'équipe ont illustré les droits et libertés de la personne accueillie. Monsieur Sébastien FAGOT, enseignant indépendant de la bande-dessinée, a animé cet atelier.

Ainsi, un tableau affiché au service (ANNEXE 4) et une charte des droits et libertés de la personne accueillie ont pu être réalisés. Les articles ont été traduits en langage Facile À Lire et à Comprendre (FALC) afin de rendre l'information accessible, plus simple et plus claire, notamment aux personnes en situation de handicap, dyslexiques, âgées ou encore maîtrisant mal la langue française.

3.1.3 – Des espaces dédiés pour garantir un accompagnement de qualité

Selon les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé, « *Il est nécessaire de prévoir des lieux de régulation pour permettre un questionnement éthique autour de situations complexes : réunions de supervision, d'analyse des pratiques, des réunions de consensus, des espaces de réflexion éthique, etc.* »

La réflexion éthique émerge d'un questionnement pouvant venir des professionnels, des personnes accompagnées ou de leur entourage. Au plan institutionnel, il s'agit d'une réflexion collective associant plusieurs points de vue différents (usagers, proches, représentants d'usagers, professionnels, personnes ressources...)

¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/>

déclenchée par des situations concrètes singulières où entrent en contradiction des valeurs ou des principes d'intervention.

Au niveau du C.I.A.S. ces situations restent exceptionnelles. En effet, les personnes qui sont accompagnées socialement, le font selon leur libre adhésion, ce qui facilite l'intervention des travailleurs sociaux. Néanmoins, le service est doté d'espaces de réflexion notamment lors des réunions d'équipe. La Vice-présidente et la direction sont également disponibles pour offrir un soutien technique lorsque cela est nécessaire.

Des échanges trimestriels avec d'autres partenaires (le CLIC, Familles Rurales) sont également programmés et formalisés par des conventions. Le travail réalisé sur les droits des usagers a fait évoluer leur mise en œuvre en demandant au préalable l'accord des usagers pour échanger sur leur situation.

L'équipe du C.I.A.S. s'est également interrogée sur l'accueil du public. Le service accueille toutes personnes résidant sur la C.C.G.V.M. ou y exerçant en tant qu'agent territorial. Ainsi, ce public a accès à l'accueil du C.I.A.S. qui peut l'informer et l'orienter ; aux permanences des partenaires ; à l'espace informatique public ; aux actions collectives et aux aides extra-légales.

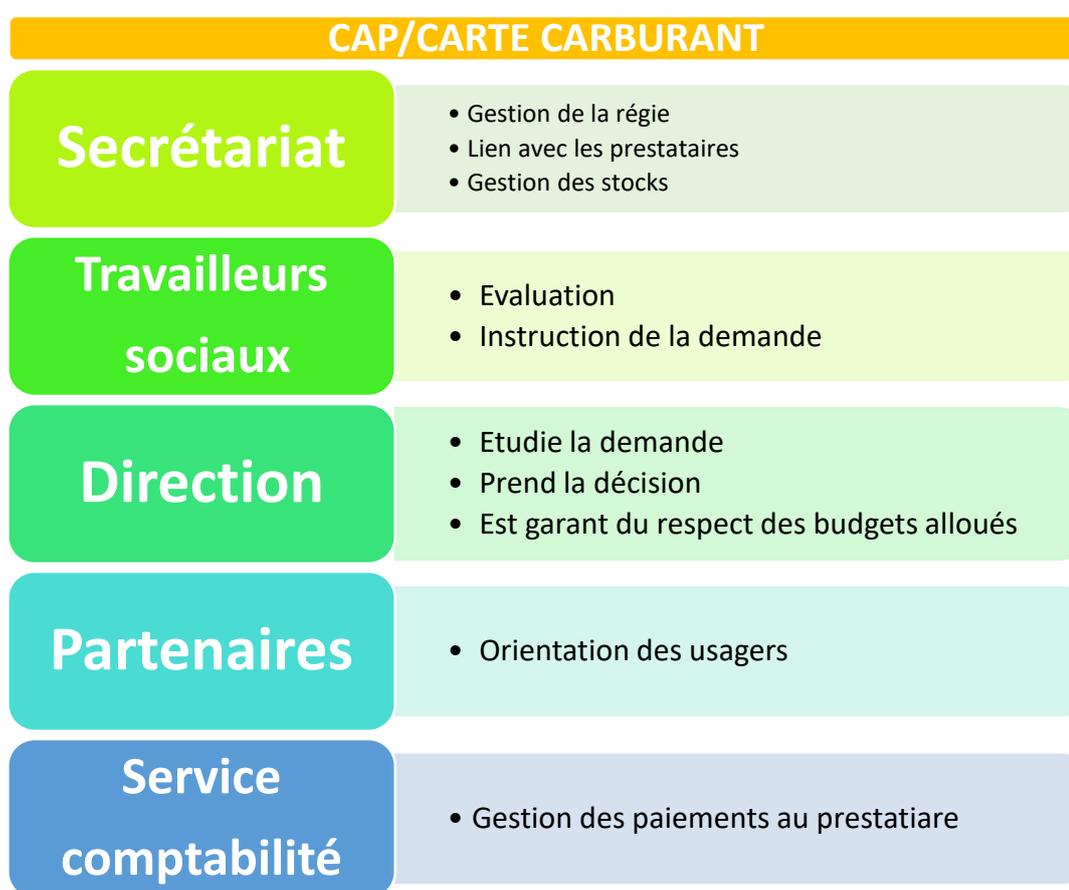
Concernant le suivi social, les travailleurs sociaux du C.I.A.S. ne peuvent accompagner que les personnes majeures sans enfant mineur à charge résidant sur la C.C.G.V.M ou les agents territoriaux exerçant sur ce territoire. Néanmoins, il y a des situations où cette règle peut être dérogée. Par exemple, le C.I.A.S. a déjà vu arriver dans ses locaux un mineur en détresse. Les secrétaires d'accueil en font part à la direction pour proposer un temps d'écoute à ce jeune, faire une primo évaluation et contacter le partenaire le plus adapté pour l'accompagner. Il arrive également qu'un(e) habitant(e) de la CC se présente et a un enfant mineur à charge mais que ce dernier est à quelques jours d'être majeur, il n'est pas nécessaire de l'orienter vers la CSD qui devra le rediriger vers notre service à sa majorité. En effet, ces changements d'interlocuteurs peuvent freiner l'accompagnement de la personne.

Ce groupe de travail a permis à toute l'équipe de rappeler que le C.I.A.S. se doit d'offrir un temps d'écoute, une réponse d'un professionnel à toutes personnes en situation de détresse sociale sans condition d'âge, de composition familiale ou de lieu de résidence. Le questionnement éthique doit primer pour une prise de décision « juste », dans une situation particulière, à un moment donné.

Partie 4 : les professionnels et les compétences mobilisées

4.1/ Des responsabilités précises, un fonctionnement collectif cohérent

4.1.1 – L'apport central des professionnels dans l'offre de service



AIDES EXTRA-LÉGALES DONT BOURSE AU PERMIS

Secrétariat

- Informations et communication aux usagers et aux partenaires des différentes aides proposées
- Gestion des dossiers
- Préparation et suivi des commissions
- Fait le lien avec l'instructeur de la demande
- Envoie des accords de paiements à la comptabilité

Travailleurs sociaux

- Orientation sur le dispositif bourse au permis et aide à l'instruction si besoin
- Évaluation et instruction des demandes d'aides financières

Direction

- Vérifie les dossiers
- Emet un avis
- Présente les dossiers à la Commission
- Recoit les boursiers pour la signature de la convention entre le boursier et le C.I.A.S. et est garant du respect de cette dernière

Partenaires

- Orientation des usagers
- Aide à l'instruction de la demande si besoin.
- Accueil des boursiers pour réalisation des heures de bénévolat.
- Convention avec les 3 auto-écoles du secteur

Service comptabilité

- Gestion des paiements accordés aux créanciers

Portage de repas à domicile

Secrétariat

- Information et communication sur le service aux usagers et aux partenaires
- Inscription des usagers et suivi quotidien des modifications (suspension, arrêt...)
- Lien avec le prestataire et les bénéficiaires du service
- Facturations et encaissements
- Dépot de régie
- Suivi des statistiques
- Envoi des questionnaires de satisfaction

Travailleurs sociaux

- Information et orientation sur le service
- Assure le lien entre les familles et le secrétariat

Direction

- Analyse des questionnaires de satisfaction
- Lien avec le prestataire
- Actualisation des tarifs en lien avec le Conseil d'Administration
- Relance du marché public

Partenaires

- Orientation des usagers

Service comptabilité

- Emission des titres au Trésor Public

Aide aux transports scolaires

Secrétariat

- Informe et communique sur le dispositif aux usagers et aux partenaires
- Transmet et réceptionne les dossiers
- S'assure de la recevabilité des dossiers
- Envoie les accords de paiements à la comptabilité

Travailleurs sociaux

- Orientent sur le dispositif.
- Aident à l'instruction de la demande si besoin.

Direction

- S'assure du bon respect des règles d'éligibilité

Partenaires

- Orientation des usagers
- Aide à l'instruction de la demande si besoin.

Service comptabilité

- Gestion des paiements accordés aux familles

4.1.2 – Les compétences et les qualifications

Le tableau des emplois et des effectifs du C.I.A.S. (ANNEXE 5)

L'ensemble des postes au C.I.A.S. sont pourvus mis à part le poste de Directeur Adjoint. Depuis 2021, le poste de direction est pourvu à temps plein (contre 20 % auparavant) et le poste de la secrétaire d'accueil évolue en poste de secrétaire de direction. Cette nouvelle organisation permet de ne plus avoir d'adjoint, de limiter les intermédiaires pour une prise de décisions plus rapide dans l'intérêt des personnes accueillies et de pouvoir assurer la continuité de service tout en s'appuyant sur la secrétaire de direction.

Il y a quatre postes de travailleur social à temps plein dont un pourvu à 28 heures depuis le 1^{er} janvier 2021. Un agent du service des Ressources Humaines (RH) consacre une partie de son temps de travail pour gérer la rémunération des agents du C.I.A.S., les ressources humaines et la comptabilité du service. Un agent de service de la commune d'Aÿ-champagne est chargé de l'entretien quotidien des locaux. L'équipe est organisée selon l'organigramme en ANNEXE 6.

Une psychologue vacataire est également employée au service depuis 2010 pour offrir ponctuellement, sous forme de permanence, un soutien aux personnes en souffrance psychologique.

Des agents qualifiés pour répondre aux spécificités du public accueilli

Les agents du C.I.A.S. bénéficient de formation soit par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) ou d'autres organismes leur permettant d'acquérir davantage de compétences en adéquation avec les besoins du public. Exemples de formations suivies en 2022 :

- Premiers Secours en Santé Mentale : repérer les personnes en souffrance psychique et utiliser des techniques adaptées pour les accueillir et les accompagner.
- La gérontopsychiatrie : acquérir les savoir-être et savoir-faire nécessaires face à une personne âgée souffrant de troubles psycho-comportementaux.
- Sauveteur Secouriste au Travail : gérer une situation d'urgence au sein du service.
- Référent numérique : avec le soutien d'Emmaüs Connect, le C.I.A.S. est identifié comme « Relais Numérique » pour pouvoir **équiper** les personnes en situation de

précarité en matériel informatique et/ou téléphonique reconditionné, les **connecter** avec des forfaits internet et mobile allant de 2 à 4 € et les **accompagner** avec des ateliers informatiques.

4.1.3– Les fonctions et délégations

Le rôle du Président et de la Vice-présidente

Le Président de la Communauté de Communes est élu au scrutin uninominal secret à la majorité absolue des suffrages exprimés au 1^{er} et 2^{ème} tour pour un mandat de six ans. Il préside de plein droit le C.I.A.S.. À ce titre, il prépare et exécute les délibérations du C.A., est l'ordonnateur des dépenses et des recettes du budget. Il représente le C.I.A.S. en justice et dans les actes de la vie civile.

Selon l'Article L 123-6 du Code d'Action Sociale et des Familles (CASF) : « *Dès qu'il est constitué, le conseil d'administration élit en son sein un vice-président qui le préside en l'absence ... du président de l'établissement de coopération intercommunale.* »²

Le Conseil d'Administration du C.I.A.S. délègue pouvoir à son Président pour la durée du mandat, dans les matières suivantes :

- *« attribution des prestations dans des conditions définies par le conseil d'administration ;*
- *préparation, passation, exécution et règlement des marchés de travaux, de fournitures et de services qui peuvent être règlementairement passés selon la procédure adaptée en raison de leur montant ou pour les consultations d'un montant inférieur ;*
- *conclusion et révision des contrats de louage de choses pour une durée n'excédant pas douze ans ;*
- *conclusion des contrats d'assurance ;*
- *création, modification et suppression des régies comptables nécessaires au fonctionnement du C.I.A.S. et des services qu'il gère ;*
- *exercice au nom du centre intercommunal d'action sociale des actions en justice ou défense du centre dans les actions intentées contre lui, dans les cas définis par le conseil d'administration,*
- *délivrance, refus de délivrance et résiliation des élections de domicile mentionnées à l'article L.264-2 du Code d'Action Sociale et des Familles,*
- *autorise le Président à déléguer ces attributions à la Vice-présidente.* »³

² <https://www.legifrance.gouv.fr/>

³ Délibération n°01-09-2020/10

Le 1^{er} septembre 2020, Madame Patricia MEHENNI a été élue Vice-présidente à l'action sociale en charge de conduire et d'animer les travaux du C.I.A.S..

Sous la responsabilité et le contrôle du Président, elle exerce, par délégation, les fonctions relatives à l'administration des services du C.I.A.S., l'ordonnancement des dépenses et des recettes, la préparation et l'exécution des délibérations, la signature des actes à caractère exécutoire découlant de l'exercice de ces fonctions (mandats et titres accompagnés de leurs pièces justificatives ; arrêtés, délibérations, contrats, marchés).

La Vice-présidente anime la Commission Permanente. Elle participe, une fois par mois, à la réunion de service et représente le service au sein de l'Union Départementale des C.I.A.S..

Composition et rôle du Conseil d'Administration (CA)

Le C.I.A.S. est dirigé par un CA qui dispose d'une compétence générale de gestion pour toute la durée du mandat intercommunal. Le CA est une structure composée, à part égale, d'administrateurs élus et d'administrateurs nommés issus de la société civile. Il est composé de 27 membres : le Président, 13 membres élus par scrutin majoritaire et 13 membres nommés par arrêté du Président. Parmi les membres nommés, il doit y avoir un représentant des associations œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions, un représentant des associations familiales désigné sur proposition de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF), un représentant des associations de retraités et de personnes âgées et un représentant des associations de personnes en situation de handicap.

Délégation à la Commission Permanente (Article 12 du règlement intérieur du C.I.A.S.)

Le Conseil d'Administration confie certaines de ses tâches à une commission permanente composée : du Président ou de la Vice-présidente et de 14 administrateurs.

Cette commission a compétence pour étudier tous les dossiers de demande d'aide et de secours dans le cadre de l'aide sociale facultative.

Toutefois, dans l'intérêt des familles, le Président, ou en son absence, la Vice-Présidente du C.I.A.S. peuvent être saisis d'une demande de secours d'urgence entre deux Commissions Permanentes, et donner leur accord, à condition que l'aide attribuée soit inférieure ou égale à 500,00 €.

4.1.4– La dynamique du travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité

Au niveau des professionnelles du C.I.A.S., les échanges sont facilités de part « la taille humaine » du service. En effet, au total, 7 professionnelles y exercent. De plus, c'est une équipe stable ayant en moyenne 6 ans d'ancienneté.

Le processus du travail en équipe : les échanges entre l'ensemble des professions représentées par les secrétaires, les travailleurs sociaux et la direction se font majoritairement en direct. En effet, les professionnelles travaillent en un même lieu et possèdent des horaires similaires fixées en fonction des horaires d'ouverture du service. Si les échanges doivent être différés, la communication se fait par mail lorsqu'il s'agit d'une question concernant le service en général, ou via le logiciel ELISSAR pour une information sur une situation.

Des réunions hebdomadaires sont organisées les jeudis. Elles permettent d'évoquer à la fois des informations générales sur le fonctionnement et l'organisation du service, les différentes évolutions par rapport à l'actualité sociale, d'échanger sur des situations avec l'apport d'un regard pluridisciplinaire puisque les travailleurs sociaux du C.I.A.S. ont des formations différentes (Assistant de Service Social ou Conseiller en Economie Sociale et Familiale).

Concernant l'organisation de l'interdisciplinarité, si les usagers en donnent l'accord, les situations dites « complexes » peuvent être également mises en débat avec d'autres professionnels concernés. Des analyses de situations en présence de la psychologue sont organisées une fois par trimestre afin de trouver des axes de travail communs et de pouvoir avancer ensemble sur les situations.

Partie 5 : les objectifs d'évolution, de progression et de développement

5.1/ L'Analyse des Besoins Sociaux, un support pour des perspectives d'actions à mener

5.1.1 – La thématique de la jeunesse

Selon l'analyse des informations de l'Analyse des Besoins Sociaux et des réflexions qui ont émané durant le groupe de travail, les constats sont les suivants :

- **Population vieillissante, de moins en moins de jeunes.**
- **Le taux de scolarisation en baisse malgré l'obligation de formation jusqu'à 18 ans.**
- **Public difficile à capter, des jeunes de plus en plus isolés chez eux ou chez leurs parents,**
- **Pas toujours informés de leurs droits et ne les font généralement pas valoir.**

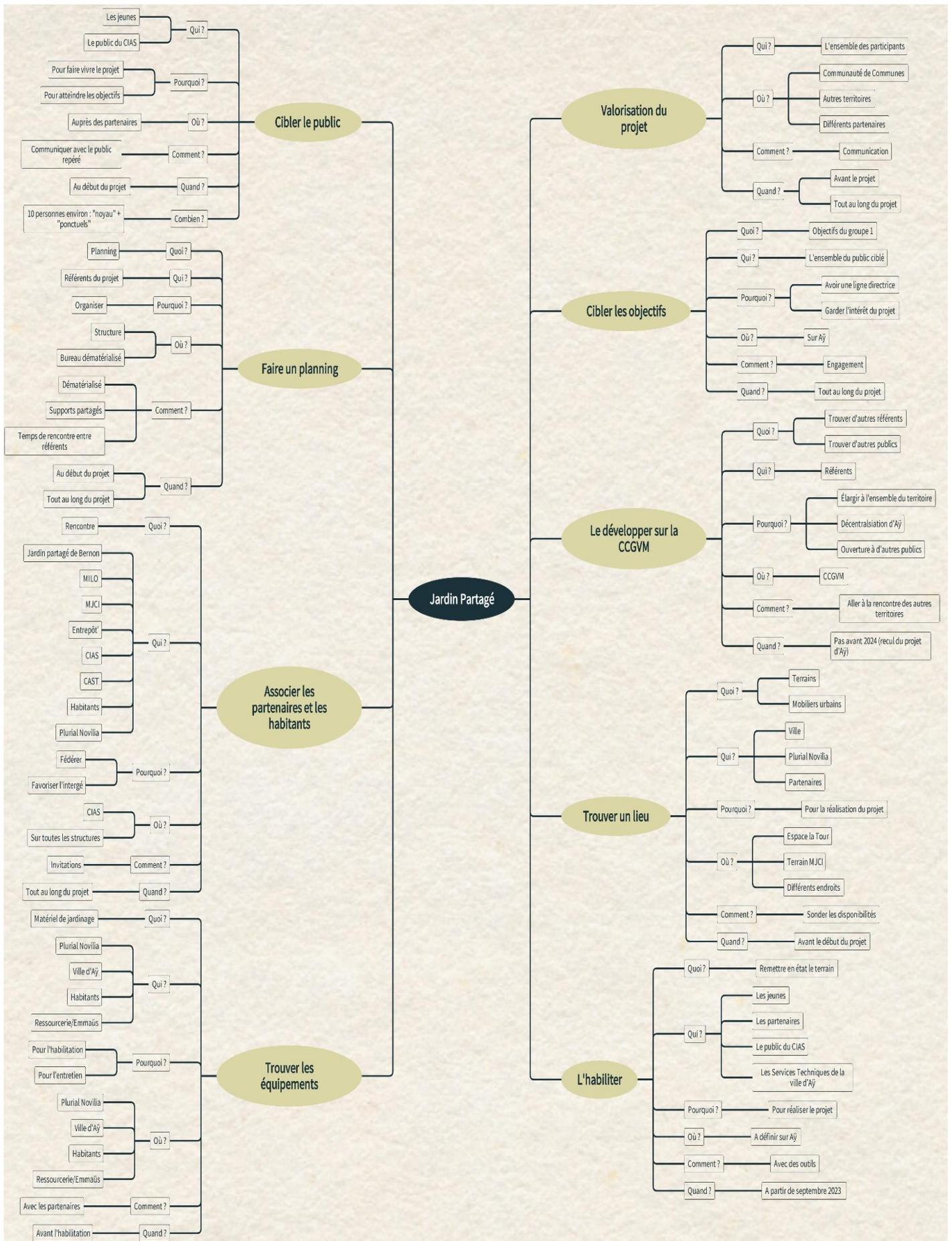
5.1.2 – Se rassembler autour de projets

Après avoir identifié ce qui fonctionne bien pour les jeunes au C.I.A.S. et dans la C.C.G.V.M. plus largement et les problématiques, des objectifs de travail ont été définis. Les participants du groupe de travail ont réfléchi à des actions à mener et devaient faire une représentation visuelle de leur mise en œuvre.

Voici le fruit de leur travail (seuls les projets validés par le CoPil apparaissent dans cette partie) :

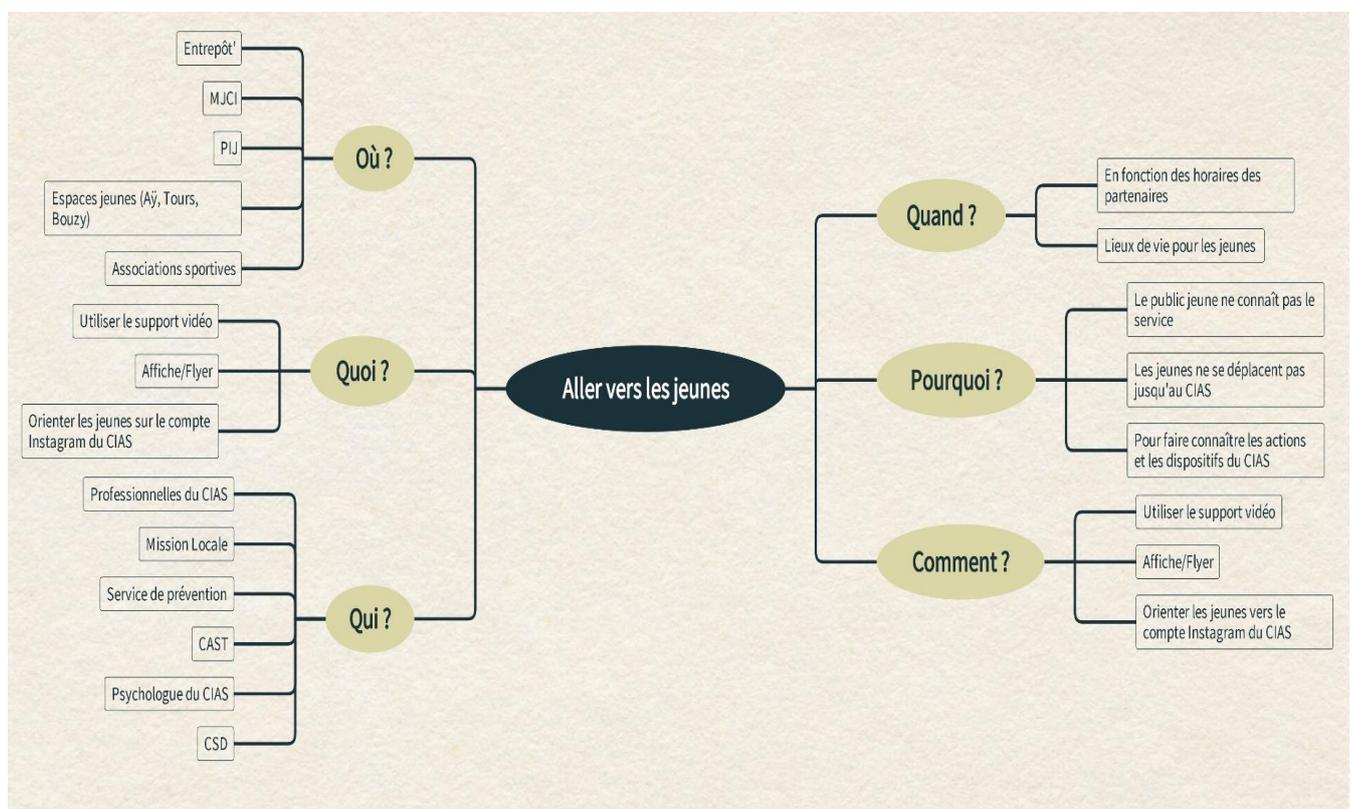
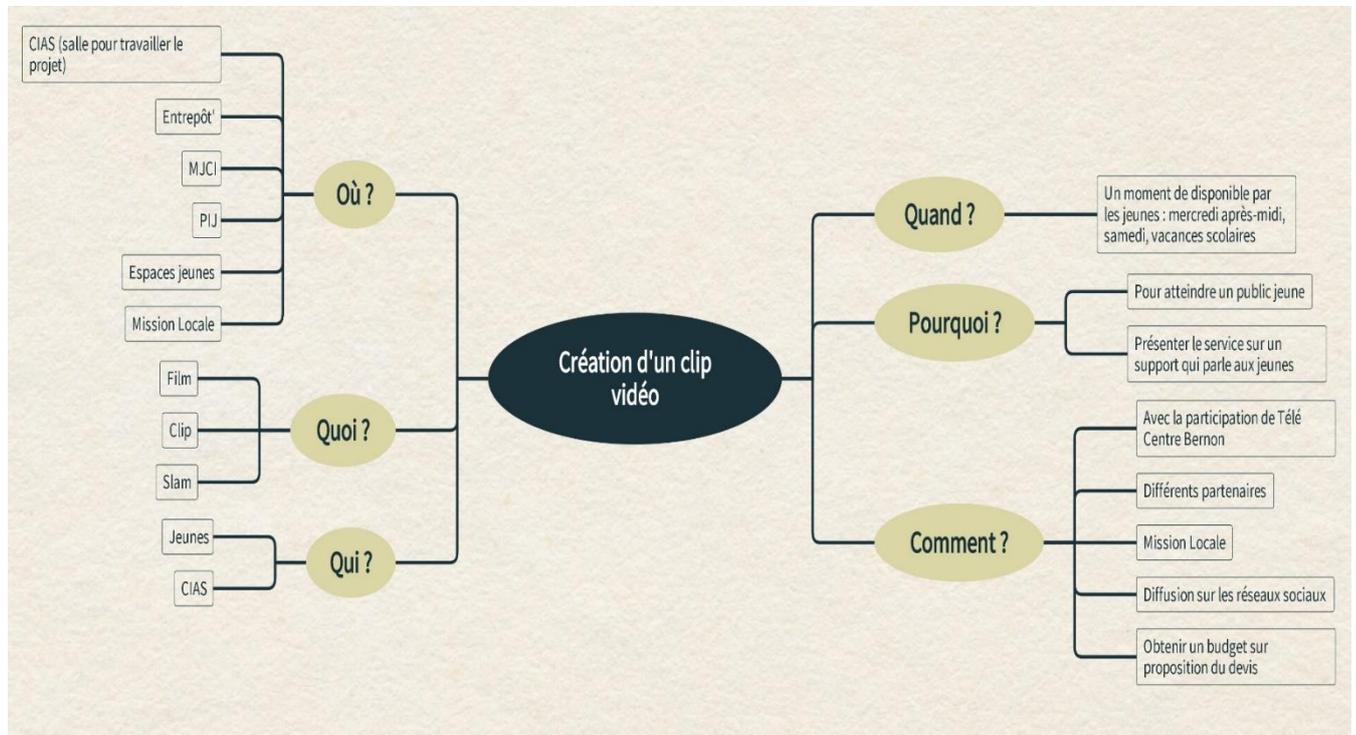
OBJECTIF GROUPE 1 : Se réunir autour de projets communs à destination des jeunes et permettant de travailler sur leurs problématiques (addictions, problèmes familiaux, déscolarisation, peur du jugement et représentations négatives des TS)

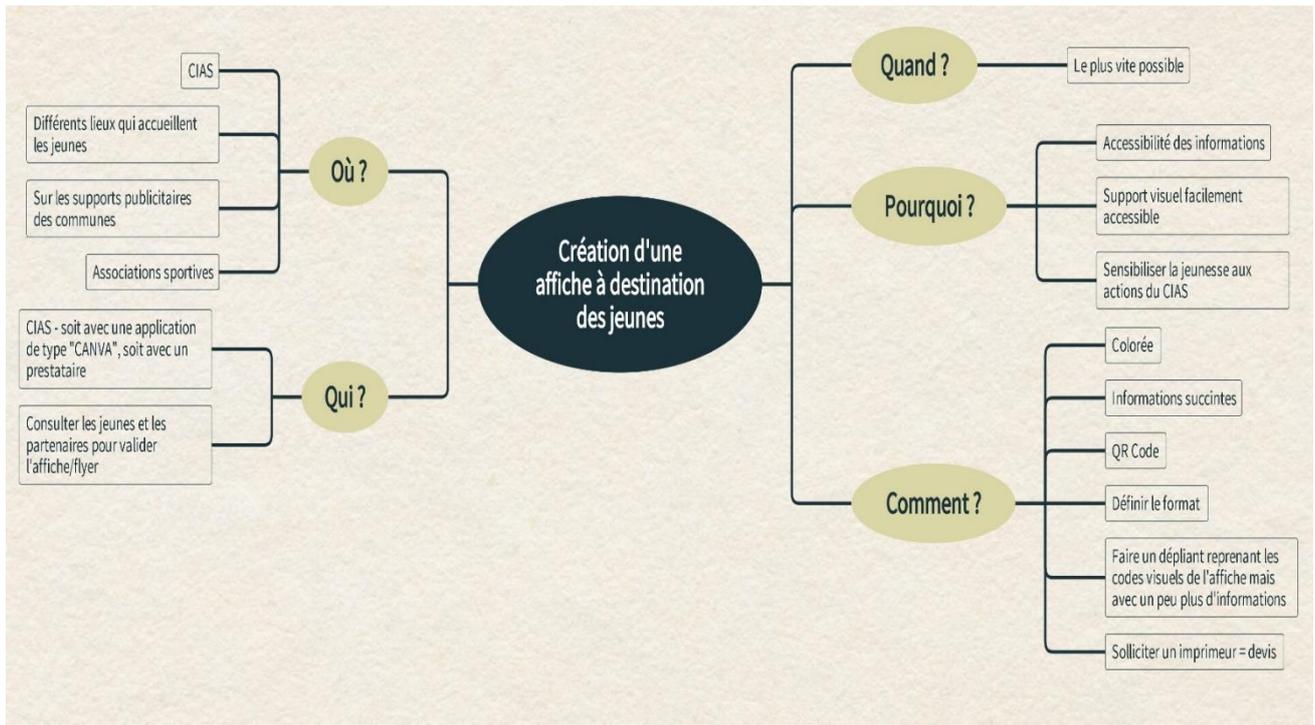
Action définie dans le groupe : projet d'un jardin partagé



OBJECTIF GROUPE 2 : Communiquer sur nos services de façon à atteindre le public jeune

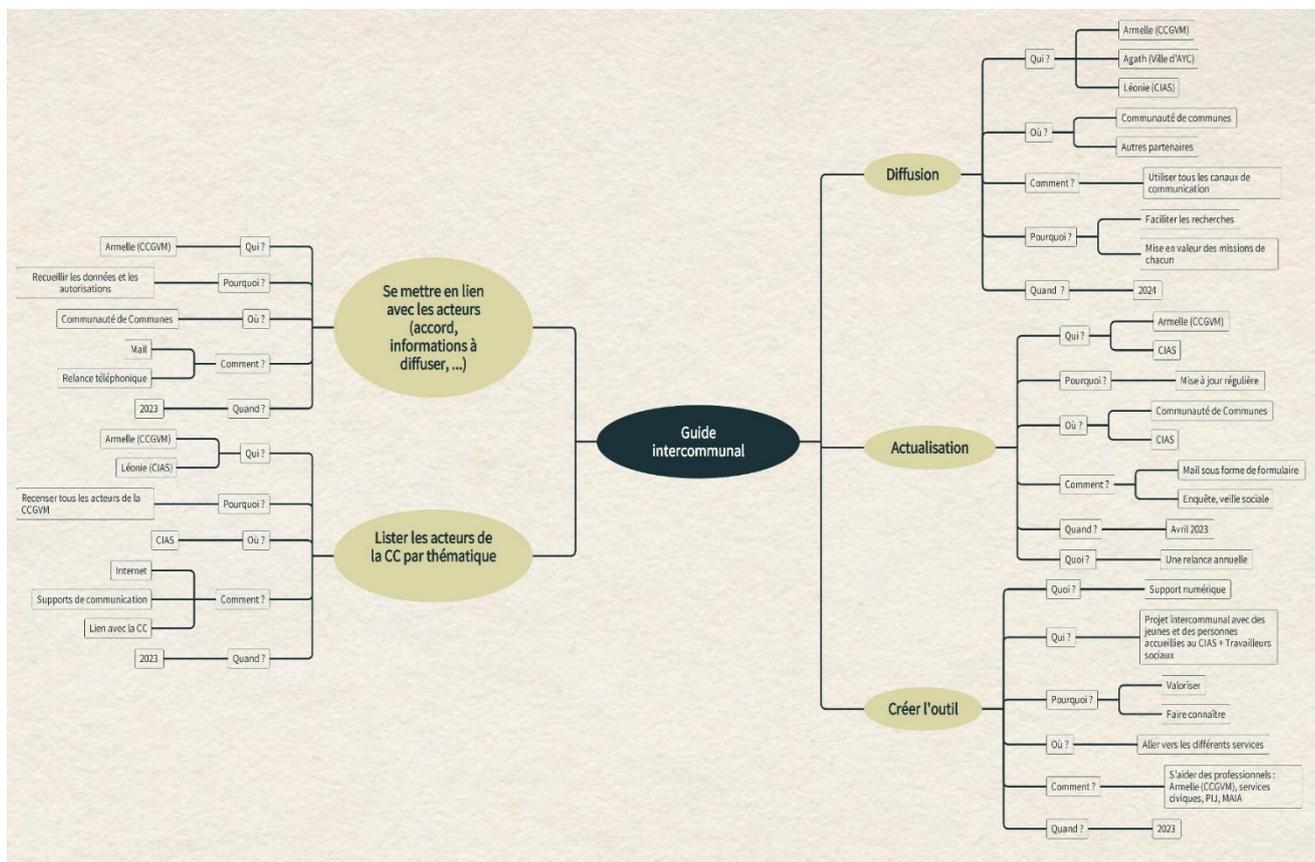
Actions définies dans le groupe : création d'un clip vidéo ; aller vers les jeunes ; création d'une affiche à destination des jeunes de 18-25 ans.





OBJECTIF GROUPE 3 : Développer le partenariat et la coordination des acteurs de la jeunesse

Action définie dans le groupe : création d'un guide intercommunal



5.2.1 – La thématique « Bien vieillir »

Dans le cadre de l'ABS, 7 enjeux ont été identifiés :

Enjeu n°1 : L'isolement des personnes âgées

Enjeu n°2 : L'accès aux droits

Enjeu n°3 : Les difficultés financières et la réponse aux besoins primaires

Enjeu n°4 : La santé et le bien vieillir

Enjeu n°5 : L'accessibilité et l'adaptation des logements à la perte d'autonomie et la question des parcours résidentiels

Enjeu n°6 : La mobilité

Enjeu n°7 : Le soutien aux aidants et le droit au répit

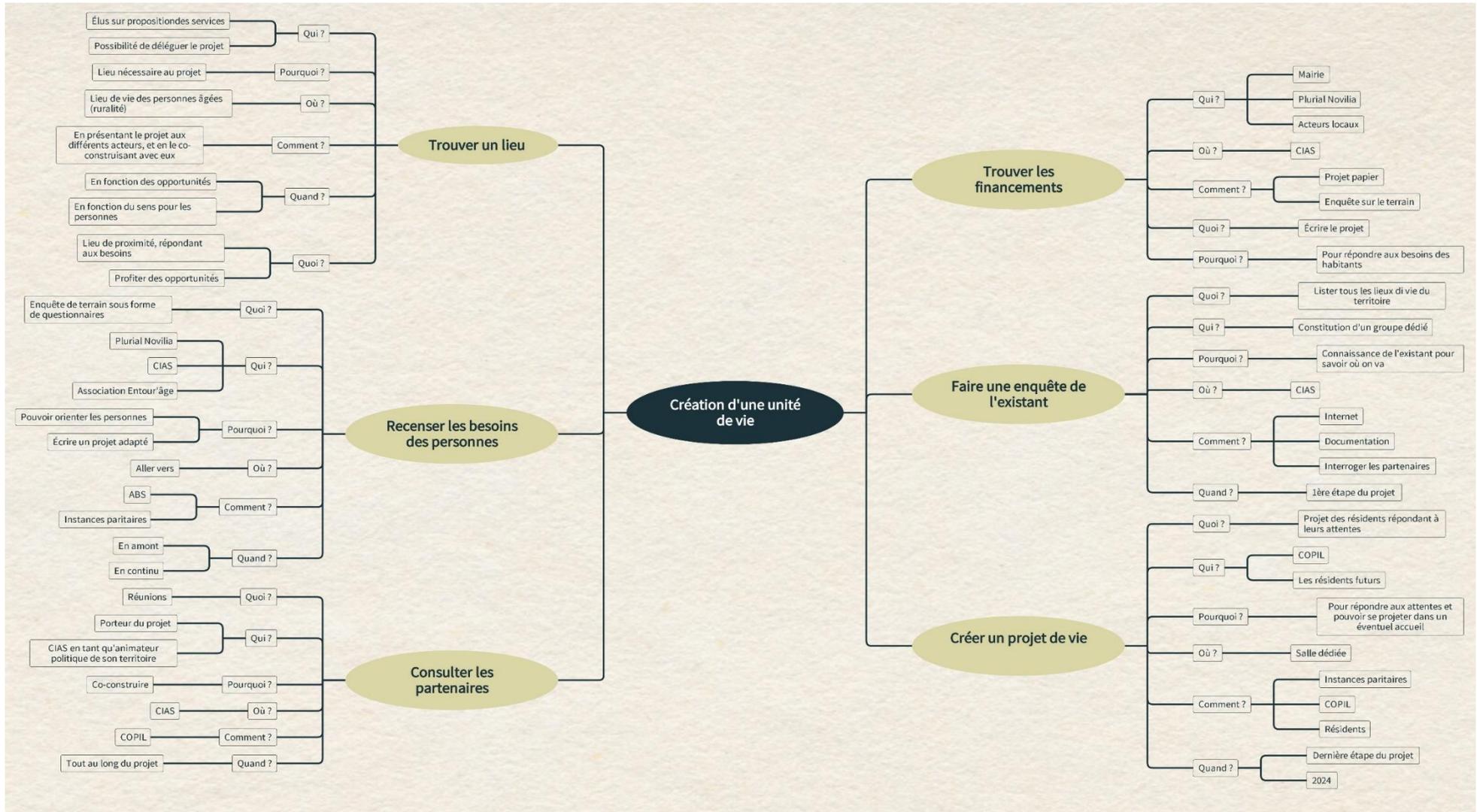
5.2.2 – Des changements en perspective

Après avoir identifié ce qui fonctionne bien pour les seniors au C.I.A.S. et dans la C.C.G.V.M. plus largement, des objectifs de travail ont été définis :

- **Construire ensemble, mutualiser les moyens pour offrir des solutions alternatives**
- **Favoriser le repérage et le lien social pour lutter contre l'isolement**
- **Développer la communication et l'adapter pour favoriser la participation et le bénévolat**

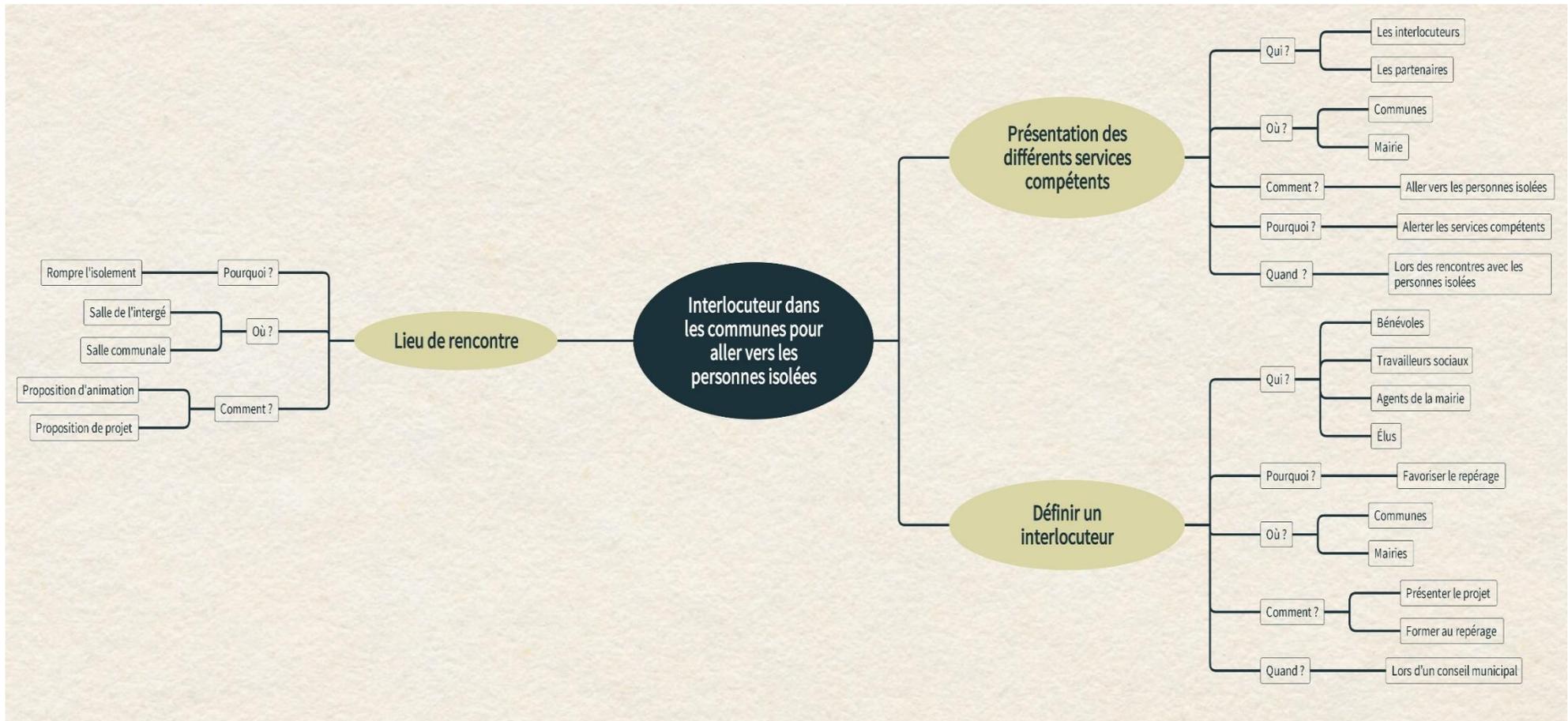
OBJECTIF GROUPE 1 : Construire ensemble, mutualiser les moyens pour offrir des solutions alternatives

Action définie dans le groupe : construction d'une unité de vie



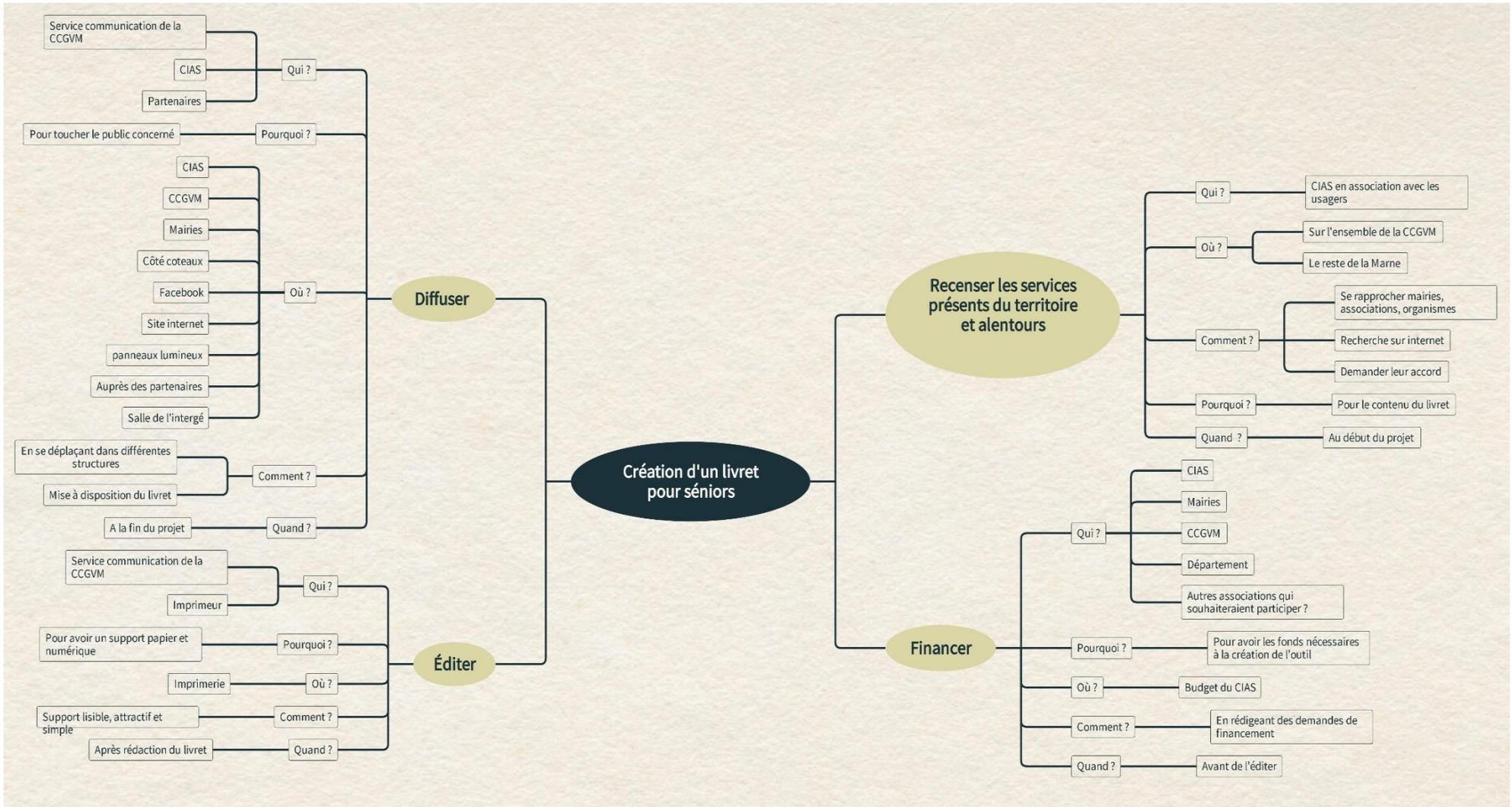
OBJECTIF GROUPE 2 : Favoriser le repérage et le lien social pour lutter contre l'isolement

Action définie dans le groupe : avoir des interlocuteurs dans les communes pour aller vers les personnes isolées, favoriser le repérage et pouvoir donner l'alerte aux services compétents.



OBJECTIF GROUPE 4 : Développer la communication et l'adapter pour favoriser la participation et le bénévolat

Action définie dans le groupe : création d'un support adapté pour connaître tous les services



Remerciements

Merci à Madame MEHENNI qui fut à l'initiative de ce projet et qui a su guider et soutenir sa direction tout au long de sa réalisation.

Merci à l'équipe du C.I.A.S. pour son implication et sa mobilisation constante.

Du 1^{er} mars 2022 au 21 février 2023, 18 groupes de travail ont été organisés au C.I.A.S. avec 241 participations de 45 personnes différentes. Merci à l'ensemble des élus, partenaires et usagers qui ont donné de leur temps et de leur énergie en participant activement à ces instances et sans qui ce projet n'aurait pas été possible.

Un grand merci également au Comité de Pilotage pour son écoute, ses retours et son soutien pour faire évoluer le service en s'inscrivant dans cette démarche.

Merci au Conseil d'Administration pour sa confiance et sa reconnaissance.

C'est avec une grande joie que nous continuerons à relever de nouveaux défis ensemble au cours des prochaines années.

GLOSSAIRE

A.B.S.	Analyse des Besoins Sociaux
A.E.F.T.I.	Association pour l'Éducation et la Formation des Travailleurs Immigrés
A.F.P.A.	Agence pour la Formation Professionnelle des Adultes
A.M.A.P.	Association pour le Maintien d'une Agriculture Paysanne
A.P.A.	Allocation Personnalisée d'Autonomie
C.A.	Conseil d'Administration
C.A.F.	Caisse d'Allocations Familiales
C.A.P.	Chèque d'Accompagnement Personnalisé
C.A.S.F.	Code d'Action Sociale et des Familles
C.A.S.T.	Centre d'Accueil et de Soins pour les Toxicomanes
C.A.T.T.P.	Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel
C.C.A.S.	Centre Communal d'Action Sociale
C.C.G.V.M.	Communauté de Communes de la Grande Vallée de la Marne
C.C.T.	Comité de Coordination Territoriale
C.D.	Conseil Départemental
C.E.	Comité d'Entreprise
C.E.S.F.	Conseiller en Économie Sociale et Familiale
C.G.O.S.	Comité de Gestion des Œuvres Sociales
C.I.A.S.	Centre Intercommunal d'Action Sociale
C.I.D.F.F.	Centre d'Information sur les Droits des Femmes et de la Famille
C.I.P.	Conseiller en Insertion Professionnelle
C.L.I.C.	Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique
C.M.P.	Centre Médico-Psychologique
C.N.F.P.T.	Centre National de la Fonction Publique Territoriale
C.O.P.	Commission Permanente
C.P.A.M.	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
C.P.E.L.	Commission de Prévention des Expulsions Locatives
C.S.D.	Circonscription de la Solidarité Départementale
C.S.S.	Complémentaire Santé Solidaire
COMAL SOLIHA	COMité Marnais d'Amélioration du Logement – SOLIdaire pour l'HAbitat
D.D.T.	Direction Départementale des Territoires
E.H.P.A.D.	Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
E.S.A.T.	Établissement et Service d'Aide par le Travail
E2C	École de la 2 ^{ème} Chance

F.A.L.C.	Facile À Lire et à Comprendre
F.A.J.	Fonds d'Aide aux Jeunes
F.S.L.	Fonds de Solidarité Logement
G.R.E.T.A.	GRoupement d'ÉTABlissement
H.A.D.	Hospitalisation À Domicile
I.G.E.S.A.	Institution de GEstion Sociale des Armées
I.S.B.N.	Initiation aux Savoirs de Base Numériques
L.A.E.P.	Lieu d'Accueil Enfant Parent
M.A.D.	Mise À Disposition
M.D.P.H.	Maison Départementale des Personnes Handicapées
M.F.E.	Maison de la Famille et de l'Enfant
M.J.C.	Maison des Jeunes et de la Culture
M.S.A.	Mutualité Sociale Agricole
O.N.A.C.	Office National des Anciens Combattants
P.E.	Pôle Emploi
P.E.P.S.	Plateforme d'Éducation et de Prévention pour la Santé
P.I.J.	Point Information Jeunesse
P.M.R.	Personne à Mobilité Réduite
R.P.A.	Résidence pour Personnes Âgées
R.S.A.	Revenu de Solidarité Active
S.I.A.O.	Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
S.P.I.P.	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
S.S.R.	Soins de Suite et de Réadaptation
T.S.	Travailleurs Sociaux
U.D.A.F.	Union Départementale des Associations Familiales
U.N.A.F.A.M.	Union NAtionale des Familles et AMis de personnes malades et/ou handicapées psychiques

ANNEXES

**ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION
PORTAGE DE REPAS**

ANNEXE 2 : IDENTIFICATION DES BESOINS

ANNEXE 3 : « VOS DROITS AU CIAS »

**ANNEXE 4 : APPORTS ET OBLIGATIONS
RECIPROQUES DES CONVENTIONS**

**ANNEXE 5 : TABLEAU DES EMPLOIS ET DES
EFFECTIFS DU CIAS**

ANNEXE 6 : ORGANIGRAMME

ANNEXE 1

Questionnaire concernant le portage des repas 2023

Livraison

Ponctualité : (d'une manière générale)

Les repas vous sont-ils livrés à l'heure prévue :

- OUI
 NON

Les repas livrés sont-ils déposés au réfrigérateur par :

- le livreur vous-même

Commentaires :

.....
.....

Repas

Les menus distribués correspondent-ils aux menus prévus ?

- OUI
 NON

Sur une échelle de 0 à 10 (entourez votre réponse)

Qualité des repas

Les entrées 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

Le plat de résistance 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

Le dessert 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

Le potage 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

Variété des menus

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

Goût des plats cuisinés

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

Qualité des potages

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

Quantité des plats

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

Dans le cas où la quantité ne serait pas suffisante, quel(s) plat(s) souhaiteriez-vous avoir en plus grande quantité ?

Entrée

Plat de résistance

Dessert

Potage

Qualité du contenant :

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

Présentation des repas :

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

Pouvez-vous donner une note globale de 1 à 10 pour l'ensemble de la prestation :

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

Dans son ensemble, le tarif vous paraît-il :

Adapté

Élevé

Trop élevé

La gestion administrative du C.I.A.S. (accueil, suivi, service rendu, personnel)

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

Autres remarques

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Questionnaire à retourner avant le 21/02/2023, au C.I.A.S. de la Grande Vallée de la Marne.

ANNEXE 2

IDENTIFICATION DES BESOINS

Veillez entourer votre réponse sur une échelle de 1 à 10 :

0 = pas de besoin / 10 = besoin prioritaire

❖ D'être en bonne santé :

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

❖ De travailler, de me sentir utile à la société :

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

❖ De me déplacer :

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

❖ De me divertir :

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

❖ D'être en lien avec d'autres personnes :

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

❖ D'avoir un logement et de m'y sentir bien :

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

❖ D'avoir suffisamment de ressources pour vivre dignement :

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

❖ De maîtriser les nouvelles technologies :

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

❖ D'accéder à mes droits :

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

❖ Autres (précisez) :

.....

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

.....

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

ANNEXE 3

VOS

DROITS

AU

CIAS.

DROIT À LA PROTECTION



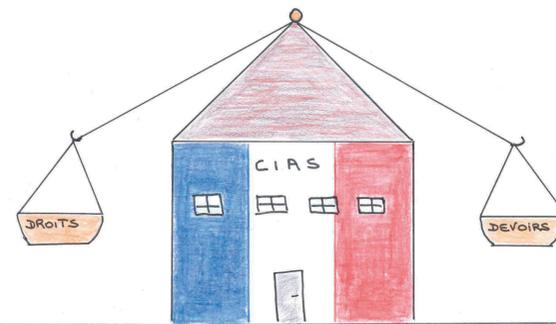
être protégé
être en sécurité
droit aux soins

Droit au respect des liens familiaux

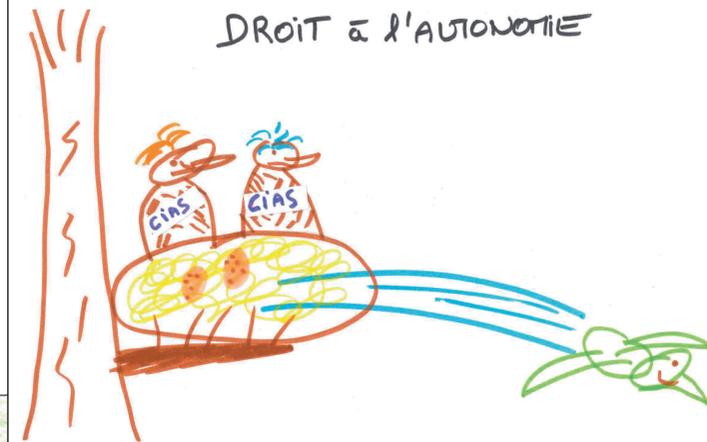


BIENVEILLANCE

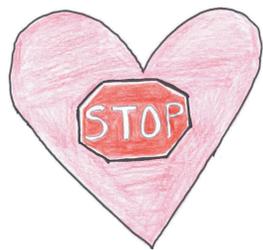
DROIT A LA CITOYENNETÉ



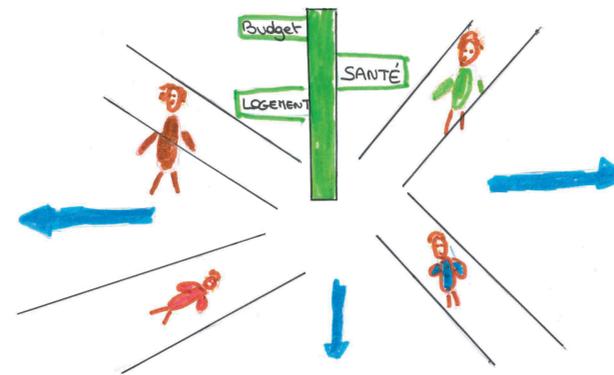
DROIT à l'AUTONOMIE



Mes choix m'appartiennent...
Droit à l'intimité

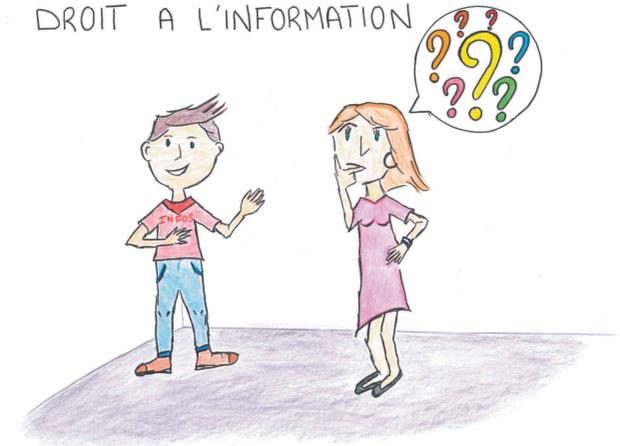


Principe de prévention et de soutien.



Libre participation de la personne.

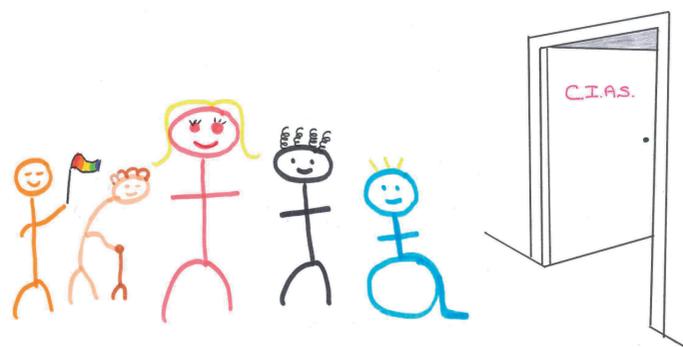
DROIT A L'INFORMATION



DROIT AU REFUS



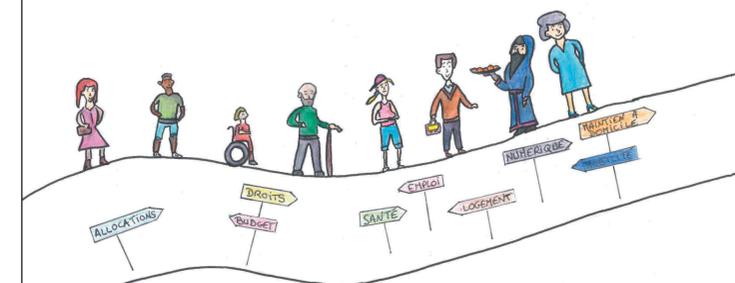
Principe de non-discrimination.



Liberté de croyance



DROIT À UNE AIDE ADAPTÉE



ANNEXE 4

PARTENAIRES	TYPE DE COMMUNICATION	CONVENTIONS (obligations ou apports réciproques)
Entour'âge Bien Vieillir en Champagne	<p>Fiche d'orientation navette (informations administratives, objectifs de l'orientation)</p> <p>Visite à domicile commune si besoin</p> <p>Contacts (téléphone, mails) réguliers avec transmissions d'informations dans l'intérêt de la personne accompagnée</p> <p>Participation aux journées départementales de formation proposées par l'association.</p> <p>Participation à l'AG par la vice-présidente et/ou la direction du CIAS</p>	<p>Informé des changements dans le parcours de la personne (hospitalisation, fragilisation au domicile, environnement social...)</p> <p>Elaboration des écrits et notamment des signalements au procureur avec la mise en commun des constats de chacun</p> <p>Rencontre 1 fois par trimestre pour le suivi des situations</p> <p>Session annuelle d'actualité réalisé par le CLIC auprès des TS du CIAS dans le cadre d'une veille juridique et sociale relative à l'accompagnement de la personne en perte d'autonomie.</p> <p>Transmissions des informations statistiques et qualitatives pour la réalisation de l'ABS.</p> <p>Demi-journée d'immersion dans l'autre service lors de l'arrivée d'un nouveau travailleur social.</p> <p>Versement d'une subvention par le CIAS</p>
Familles rurales	<p>Visite à domicile commune si besoin</p> <p>Contacts (téléphone, mails) si besoin, avec transmissions d'informations dans l'intérêt de la personne accompagnée</p> <p>Participation à l'AG par la vice-présidente et/ou la direction du CIAS</p>	<p>Plan canicule : Familles Rurales doit fournir au CIAS une liste détaillée, par commune, des personnes concernées par le renforcement d'un accompagnement lors du déclenchement du Plan canicule par la Préfecture.</p> <p>Rencontre trimestrielle pour évoquer les situations individuelles communes dans l'intérêt des usagers.</p> <p>Fiche liaison (support non utilisé) : permet d'informer le second service des interventions mises en place.</p> <p>Relais d'information : les deux services s'engagent auprès de leur public à être un relais d'information et de communication (affichage, mailing...) pour l'autre service en cas de mise en place d'actions (conférences, animations...)</p> <p>Versement d'une subvention par le CIAS</p>
Partage Travail 51	<p>Echanges avec l'équipe lors des permanences</p> <p>Participation à l'AG par la vice-présidente et/ou la direction du CIAS</p>	<p>Mise à disposition d'un bureau d'accueil pour effectuer les permanences mensuelles</p>
CIDFF	<p>Echanges avec l'équipe lors des permanences</p> <p>Participation à l'AG par la vice-présidente et/ou la direction du CIAS</p>	<p>Mise à disposition d'un bureau de permanence dans les locaux du CIAS</p> <p>Diffusion des documents de communication sur les permanences et les services et actions menées par le CIDFF. Transmission au CIAS du Rapport d'activité et du bilan annuel du CIDFF</p> <p>Versement d'une subvention par le CIAS</p>
	Echanges informels lors des jours de permanence entre l'ASS de	Mise à disposition d'un bureau de permanence dans les locaux du CIAS

<p>Circonscription de Solidarité Départementale (CSD)</p>	<p>secteur et l'équipe sur l'actualisation des dispositifs, les situations communes si besoin et dans l'intérêt de la personne, les projets et actions en cours ou à venir.</p> <p>Contacts (téléphone, mails) notamment pour l'orientation de personnes avec enfant(s) mineur(s) à charge.</p> <p>Contacts mails entre la CSD et la direction pour la participation des commissions Fond de Solidarité pour le Logement, l'Equipe Pluridisciplinaire Locale, le Fond d'Aide aux Jeunes, la Commission Permanente du CIAS...</p>	<p>afin de permettre à l'ASS de secteur de proposer un accompagnement social aux habitants de la communauté de communes ayant un ou des enfants mineurs à charge.</p>
<p>Contrat de développement Social Territorial entre le CD et le CIAS</p>	<p>Echanges via la plateforme insertion (envoi de CER, CR Comité de Concertation Technique)</p>	<p>Accompagnement de 50 bénéficiaires du RSA dans un parcours de remobilisation sociale. Contribution financière du CD à hauteur de 250€/bénéficiaire</p>
<p>CAF</p>	<p>Echanges sécurisés via le compte partenaire.</p>	<p>Convention « Mon compte partenaire » permettant aux travailleurs sociaux de consulter le dossier des personnes accompagnées et de dialoguer avec l'organisme dans l'intérêt des usagers.</p> <p>Contrat de cession d'un ordinateur destiné aux usagers : PC en libre-service destiné aux usagers dans la cadre de la facilitation numérique (consultation site caf.fr permettant de remplir en ligne un certain nombre de formulaires, télétransmission sécurisée d'un document numérisé, impression des justificatifs CAF)</p>
<p>CPAM</p>	<p>Contacts (téléphone, mails), avec transmissions d'informations dans l'intérêt de la personne accompagnée et le respect de la convention.</p>	<p>Accompagnement du CIAS pour les démarches administratives liées à l'accès aux soins, transmissions des dossiers à l'interlocuteurs privilégié désigné par la CPAM, transmettre aux usagers les informations sur les dispositifs existants (Centre d'examen de santé et de prévention, tarifs sociaux du Gaz naturel et de l'électricité pour les bénéficiaires de la CSS).</p> <p>Traitement des dossiers par la CPAM sous 30 jours max avec retour d'informations au CIAS.</p> <p>Formations et informations délivrées par la CPAM sur les dispositifs d'accès aux droits et aux soins.</p> <p>Dans le cadre de PLANIR (Plan Local d'Accompagnement du Non Recours, des Incompréhensions, des Ruptures), le CIAS informe des situations de rupture de droits détectées et assure leur accompagnement en lien direct avec un référent PLANIR de la CPAM.</p>

ANNEXE 5

TABLEAU DES EMPLOIS ET DES EFFECTIFS DU C.I.A.S. DE LA GRANDE VALLEE DE LA MARNE

MAJ AU 07/11/2022

EMPLOI/ POSTE	Date de création ou modification Référence délibération	EMPLOIS											EFFECTIFS				
		Temps de travail hebdomadaire de l'emploi créé en heures		Total (1)		Catégorie hiérarchique			Grade (s) rattaché (s) à cet emploi	Emploi pouvant être pourvu par un contractuel (article 3-3 de la loi du 26/01/1984)		Emploi pourvu	Emploi non pourvu	Grade de l'agent qui occupe le poste	Si temps partiel (1)		Identité agent en fonction sur le poste (1)
		TC	TNC	En heures	En ETP	A	B	C		oui	non				Quotité	Temps en heures	
Directeur	01/01/2007	35 h 00		35 h 00		x			Conseiller socio-éducatif	x		x		Conseiller socio-éducatif			GAYDU Léonie
Directeur adjoint	01/01/2014	35 h 00		35 h 00		x			Assistant socio-éducatif	x			x	Assistant socio-éducatif			
Secrétaire de direction	01/01/2017	35 h 00		35 h 00				x	Adjoint administratif principal de 2ème classe	x		x		Adjoint administratif principal de 2ème classe			LEBRUN Céline
Secrétaire d'accueil	01/07/2017	35 h 00		35 h 00				x	Adjoint administratif	x		x		Adjoint administratif			SOMBERT Marion
Travailleur Social	01/01/2021	35 h 00		28 h 00		x			Assistant socio-éducatif	x		x		Assistant socio-éducatif			WAGNER Amela
Travailleur Social	01/01/2021	35 h 00		35 h 00		x			Assistant socio-éducatif	x		x		Assistant socio-éducatif			PAUL Romane
Travailleur Social	01/01/2021	35 h 00		35 h 00		x			Assistant socio-éducatif	x		x		Assistant socio-éducatif			PERSIN Marie
Travailleur Social	01/01/2021	35 h 00		35 h 00		x			Assistant socio-éducatif	x		x		Assistant socio-éducatif			SUAU Laétitia
TOTAUX		280	0	273	7,80							7	1				

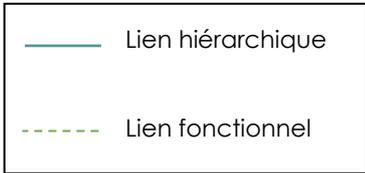
(1) Ces colonnes peuvent être ajoutées à celles du tableau annexé à la délibération pour votre gestion interne

Pour rappel : Article 34 du 26/01/1984 "Les emplois de chaque collectivité ou établissement sont créés par l'organe délibérant de la collectivité ou de l'établissement.

La délibération précise le grade ou, le cas échéant, les grades correspondant à l'emploi créé. Elle indique, le cas échéant, si l'emploi peut également être pourvu par un agent contractuel sur le fondement de l'article 3-3. Dans ce cas, le motif invoqué, la nature des fonctions, les niveaux de recrutement et de rémunération de l'emploi créé sont précisés.

Aucune création d'emploi ne peut intervenir si les crédits disponibles au chapitre budgétaire correspondant ne le permettent."

ANNEXE 6



ORGANIGRAMME

