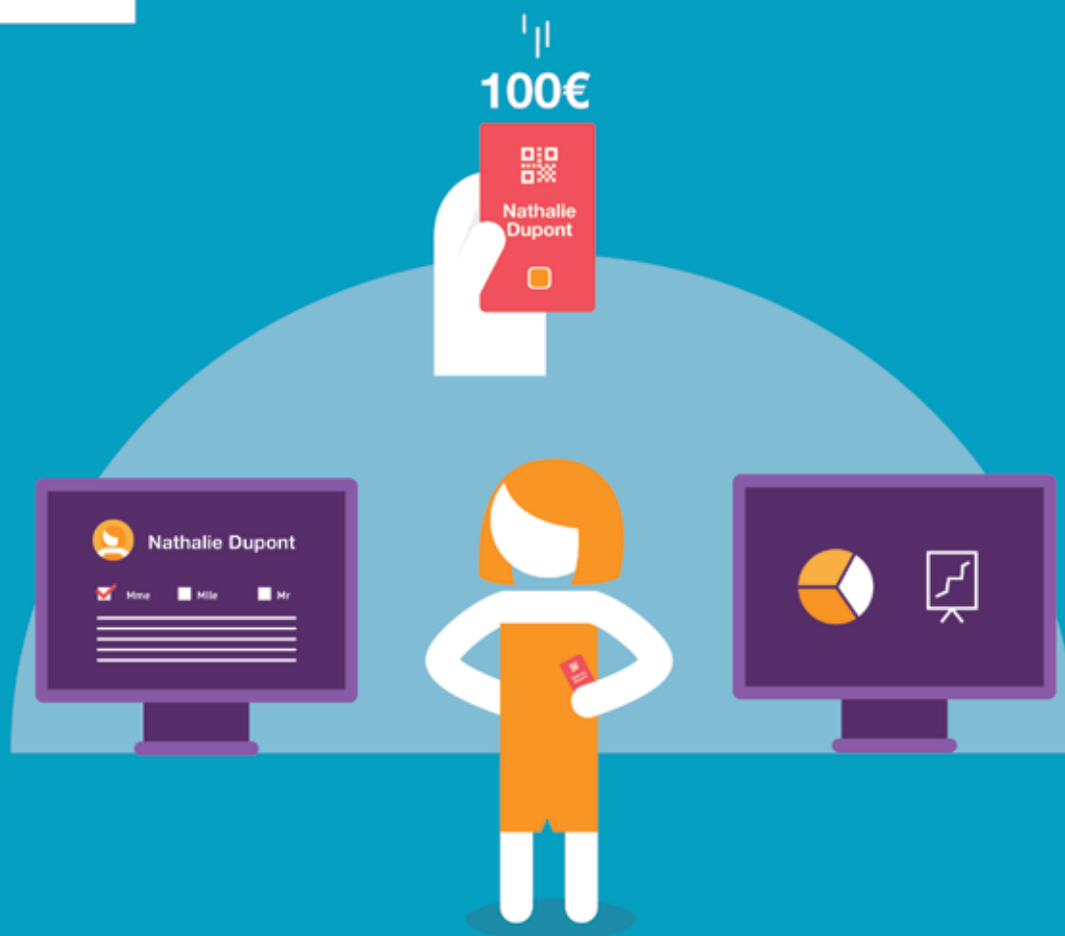


Congrès 2016

Three pink butterflies are shown in flight against a clear blue sky. They are positioned above a panoramic view of a city, with the most prominent feature being a large Gothic cathedral with two tall spires. The city below is densely packed with buildings, and mountains are visible in the distance under a bright sky.

**DEFIS MONDIAUX, IMPACT LOCAL.
Les CCAS/CIAS face à l'“effet papillon”.**

Up



Passez au pilotage **haute précision** !

BROCA & WEINCKE

Optimiser le pilotage des aides sociales, c'est bon pour adapter les politiques de solidarité aux besoins & améliorer le service rendu aux usagers.

Cohésia est un dispositif global qui permet aux CCAS/CIAS de dématérialiser le versement des aides sociales au bénéfice de tous, agents comme usagers. Complémentaire au logiciel de gestion Millésime, Cohésia est à la fois :

- un système d'identification,
- un moyen de paiement,
- un outil de supervision des fonds alloués.

Toutes les solutions du groupe Up sur up-france.fr

Les solutions du groupe Up pour la gestion des CCAS/CIAS :

Up Cohésia

Up Millésime



Merci à toute l'équipe auvergnate et au photographe Philippe Guillaumin

CONGRÈS UNCCAS 2016 À CLERMONT-FERRAND

- | | | | |
|-----------|--|-----------|---|
| 6 | FORUM 1
Réforme territoriale :
Le CCAS/CIAS perdu de vue ? | 22 | COCKTAIL
Hôtel de Ville de Clermont-Ferrand
& Musée d'Art Roger Quillot |
| 9 | FORUM 2
Investir dans le social,
tout le monde y gagne | 23 | FORUM 4
Bénéficiaires, citoyens : qu'attendent-ils
de l'action sociale sur votre territoire ? |
| 12 | PLÉNIÈRE D'OUVERTURE
Les CCAS face à l'effet papillon | 25 | FORUM 5
CCAS : premier ou dernier recours ? |
| 14 | INNOVATION :
Remise du Prix de l'innovation 2016 | 27 | FORUM 6
L'ABS, pourquoi, comment ? |
| 17 | ILS SONT VENUS AU RENDEZ-VOUS !
Ségolène Neuville, Olivier Bianchi,
Françoise Nouhen | 29 | PLÉNIÈRE DE CLÔTURE
Le CCAS n'est plus,
vive le ... du XXI ^{ème} siècle |
| 18 | FORUM 3
Réinventer le logiciel
d'accompagnement | | |

Supplément gratuit Congrès UNCCAS 2016 - Novembre 2016

La gestion optimale
et sécurisée
de votre établissement

La solution 100% en ligne

www.medgicnet.com / 02 31 08 10 88

Michel



Médecin

- Dossier médical en ligne
- Evaluations GIR et pathos
- Télémédecine
- Objets connectés
- Suivi détaillé des plaies
- Planification de protocoles

Augustine



Résidente

- Dossier d'admission
- Projet de vie personnalisé
- Portail famille
- Visioconférence
- Agenda
- Animations

Jacques



Directeur d'établissement

- Projet d'établissement
- Budget
- Planning / Badgeuse
- Gestion administrative
- Facturation

Isabelle



Infirmière

- Planification des soins
- Circuit du médicament
- Traçabilité
- Alertes
- Dossier de Liaison d'Urgence

LES YEUX GRANDS OUVERTS

L'ironie du sort a voulu que nous soyons confrontés à l'effet papillon le jour même du congrès ! Point de Président de la République pour cause de déplacement officiel à plus de 4 000 km de là. Mais des congressistes venus nombreux, et de toute la France, pour partager leurs constats, leurs questionnements, leurs espoirs.

Dans son propos, Ségolène Neuville s'est voulue confiante dans les capacités des CCAS à être les "*ambassadeurs d'une action sociale moderne au quotidien.*" Rien que cela. Au-delà de la formule, pour ne pas dire de la métaphore au regard du thème du congrès, nous aurions tort de nous priver de cette reconnaissance institutionnelle.

Mais ce qui retient aussi l'attention, c'est que les CCAS seraient potentiellement au cœur de la fameuse querelle des anciens et des modernes... Avec d'un côté, un modèle qu'il s'agit de conforter parce qu'il a fait ses preuves ; de l'autre, la recherche constante d'innovation.

Et c'est bien là toute la force du CCAS : dépasser cette opposition fondamentale pour agir à la fois dans la continuité, tout en tenant compte de la progression de la demande sociale, des évolutions territoriales, du besoin de renouveler ses pratiques, etc.

Ce qui fait dire finalement que le CCAS du XXI^{ème} siècle que nous avons questionné tout au long du congrès est peut-être tout simplement sous nos yeux. Encore faut-il que nous ne soyons pas les seuls à le voir...

La Délégation Générale

SUPPLÉMENT GRATUIT CONGRÈS UNCCAS 2016

ACTES - ACTIONS ET TERRITOIRES DU SOCIAL
NOVEMBRE 2016
UNCCAS, 11 rue Louise Thuliez,
75 019 Paris

89^{ème} année - n°472 - 2016 - Déclaration à la
Préfecture du Nord le 26.11.1926 (n°1939)
Commission paritaire des papiers de presse n°
0419G79123 - Numéro d'identification aux
contributions indirectes Lille : 44.559.599.006 -
N° Siret 783 852 791 00079 -
N° ISSN : 1294-4661 - Tirage : 7000 exemplaires.
Tous droits de reproduction réservés.
10 numéros par an et un spécial congrès.
Dépôt légal à parution.

Abonnement
Prix de l'abonnement annuel (10 numéros - prix
frais de port inclus, y compris DOM - TOM) :
adhérents : Premier abonnement : 73€ (ville de
plus de 3 150 habitants, 32€ (ville de moins de
3 150 habitants). Non adhérents : 85€.
Prix à l'unité : 9€. actes@unccas.org

Directrice de la publication
Hélène-Sophie Mesnage
hsmesnage@unccas.org

Rédactrice en chef
Elodie Lamboley
elamboley@unccas.org

Publicité
François Pardoën
Tél. 06 78 74 43 48

Contributeurs
Christèle CALMIER, Jeanne MALASSIS,
Juliette BOUREAU, Sarah LECOUFFE,
Emmanuelle STROESSER, Fanny KOCH,
Marie MALLET, Frédéric BODO,
Florence ANGIER, Kristine STEMPIEN

Crédit photos
Philippe Guillaumin, Fotolia

Production
Com on Mars
comonmars@gmail.com

Impression
Impression Directe
61 avenue de la Fosse aux Chênes - ROUBAIX

Forum 1

RÉFORME TERRITORIALE : LE CCAS/CIAS PERDU DE VUE ?

PARTICIPANTS

- Vanik Berbérian, président de l'AMRF
- Frédéric Bierry, Président du conseil départemental du Bas-Rhin et président de la commission affaires sociales à l'ADF
- Joëlle Martinaux, présidente de l'UNCCAS
- Bernard Saint-Germain, chargé de mission, Mairie-Conseils



Proximité, co-construction entre tous les acteurs, urgences sociales, politiques publiques ajustées aux territoires, autant de thèmes abordés lors de ce forum. Le CCAS et le CIAS sont des acteurs incontournables, comme le soulignent les intervenants de ce 1^{er} forum inaugural.

Vanik Berbérian n'a pas caché son mécontentement au sujet de la loi NOTRe. *“On n'a pas tenu compte des situations locales. Il faut se poser la question : est-on en mesure de répondre à la demande sociale de nos concitoyens ?”* Il a déploré que les règles ne soient pas définies et structurantes. Le *“fameux”* seuil des 1 500 habitants qui définit ou non le fait de créer un CCAS a été évoqué car ce seuil paraît bien arbitraire. Le président de l'AMRF a également rappelé son inquiétude pour le monde rural où la précarité est une réalité. Il craint que la solution de créer des CIAS n'alourdisse les procédures lors d'urgences sociales. *“L'action sociale doit être locale, de proximité. Il faut rendre le CCAS obligatoire par principe.”* Il reconnaît que les intercommunalités sont nécessaires, mais les actions dans les communes doivent être menées par le maire. Et de prendre l'exemple des transports scolaires, dévolus à la Région. *“La bonne décision sur un trajet précis ne peut pas être prise à ce niveau car ils ne connaissent pas le terrain comme nous. Si bien qu'ils délèguent sur la proximité. On fait et on défait.”*

Bernard Saint Germain a voulu rappeler que beaucoup de CIAS soutiennent les petites communes. Mais la loi impose un nombre de personnes limitées au CIAS. Pour gérer les urgences sociales, des astuces ont été mises en place comme le conseil des maires. Il a cité un CIAS de Saône-et-Loire avec des antennes locales réactives et permanentes. *“Le maillage territorial est indispensable pour une action sociale de proximité.”*

Frédéric Bierry a pour sa part mis en avant la nécessité de co-construire un conseil de solidarité avec les communes, les CCAS, les partenaires institutionnels et les associations. *“Le département est le premier partenaire des CCAS.”* Pour lui, l'action sociale sur les territoires doit donc être repensée. Il a mentionné les trois mutations qui bousculent le social : la mutation institutionnelle (dont la loi NOTRe), la mutation des ressources (avec la baisse des dotations, la solidarité nationale pèse sur le département qui a la charge de 50% des dépenses sociales), la mutation sociétale (avec le vieillissement



de la population, mais aussi assez la problématique de la jeunesse). Un conseil de solidarité fédérant tous les acteurs d'un bassin de vie pourrait définir une politique sociale adaptée. "Nous avons besoin des CCAS et des associations car l'argent public n'est pas suffisant pour pourvoir à toutes les problématiques." Il a insisté : "les solutions ne viennent pas d'en haut. Elles émergent du terrain car les maires ou les adjoints sont ceux qui connaissent le mieux les acteurs

et les champs prioritaires. Une politique sociale se définit par la réalité du terrain. L'analyse provient des CCAS ou des communes et le département met en œuvre. Il faut donner aux élus l'envie du social."

Joëlle Martinaux a abondé dans ce sens : "nous avons l'obligation de travailler tous ensemble, mais nous devons parler le même langage lorsque nous évoquons la territorialité." Concernant la

réforme territoriale, elle a rappelé que les territoires doivent conserver de la souplesse pour s'organiser au mieux selon les situations locales. Elle a insisté sur le fait que les politiques publiques doivent mieux prendre en compte les besoins sociaux. "Les CCAS sont la petite lumière vers laquelle les plus précaires se dirigent quand ils n'ont plus d'espoir."

Expert Conformité en Gestion Des Données Personnelles

En tant que Collectivités et CCAS, vous collectez un grand nombre de données personnelles de vos usagers et collaborateurs.

■ Echéance Mai 2018

La CNIL et le Règlement Européen sur la protection des données personnelles, vous impose de protéger ces données et de vous mettre en conformité avec la Loi Informatiques & Libertés.



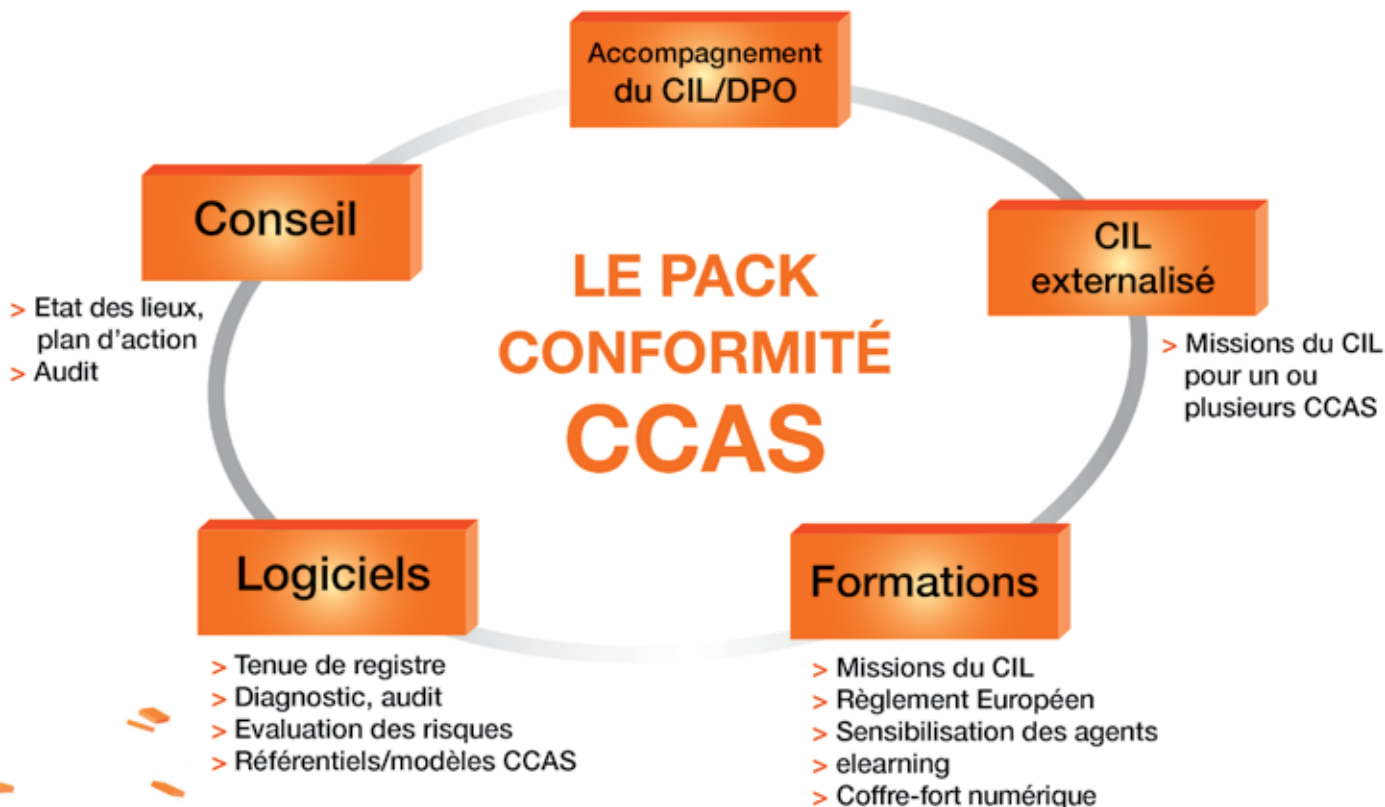
RÈGLEMENT EUROPÉEN SUR LES DONNÉES PERSONNELLES : Changements pour les CCAS et Collectivités

CNIL : plus de contrôles et sanctions

(jusqu'à 20 millions d'euro, responsabilité pénale du Directeur de CCAS)

- > Nomination obligatoire d'un CIL/DPO (Correspondant Informatique et Libertés)
- > Tenue du Registre de traitements de données
- > Information des personnes
- > Sensibilisation des agents
- > Gestion de l'archivage et durées de conservation
- > Notification des Failles de Sécurité

> **LES SOLUTIONS** : Etre en conformité à l'échéance, signifie : engager votre démarche de conformité dès maintenant et le prévoir dans vos budgets 2017. ActeCil vous accompagne et vous apporte des solutions adaptées :



Forum 2

INVESTIR DANS LE SOCIAL, TOUT LE MONDE Y GAGNE

PARTICIPANTS

- Cyprien Avenel, adjoint au chef de la Mission Analyse Stratégique, Synthèses et perspectives (DGCS)
- Audrey Mazars, élève administratrice de l'INET
- Marcela Scaron, secrétaire générale de la Fondation MACIF
- Alexandra Siarri, vice-présidente de l'UNCCAS, adjointe au maire de Bordeaux (33)
- Anne Vermeil, directrice du CCAS d'Aurillac (15)



A l'heure où les contraintes financières pèsent de plus en plus sur les collectivités en général, les CCAS ne sont pas épargnés. Comment, dans ce contexte, dépasser la seule approche par les coûts ? Promouvoir la notion d'investissement social ? Prévenir plutôt que guérir ? Les CCAS, au pied du mur, ont des ressources. Même si, par ailleurs, ils doivent faire face à un autre effet papillon, celui du report de public au fur et à mesure que l'accueil des autres acteurs se réduit ou que la dématérialisation s'impose.

La faculté d'adaptation des CCAS et CIAS à l'épreuve

Audrey Mazars, co-auteur de l'étude "Contingence des moyens financiers et progression de la demande sociale, quelles conséquences pour les CCAS et CIAS", commandée par l'UNCCAS et dévoilée lors du congrès, confirme que "les budgets sont plutôt stables ou augmentent." On parle donc d'une "sanctuarisation des budgets", mais attention "au trompe l'œil" prévient-elle : "car la demande sociale, elle, augmente, comme à Strasbourg ou à Toulouse, en difficulté par exemple sur l'aide aux déboutés du droit d'asile, ou dans le Grand Auch confronté à de nouveaux publics." Les CCAS subissent aussi "l'effet report" suite aux réductions d'accueil de Pôle Emploi et d'autres organismes. Tout cela "oblige les CCAS

à trouver de nouveaux financements." Cela oblige aussi "à réinterroger les pratiques (efforts de gestion) mais aussi les partenariats." Mais ce que l'on néglige peut être trop, ou ce qui se voit moins, c'est que "cela pèse aussi sur le moral des agents, soumis à de fortes tensions." Pour faire face à cela, les élèves de l'INET font plusieurs préconisations aux CCAS et CIAS. Ils les invitent à toujours innover, renforcer la gouvernance, penser des projets sociaux pluriannuels, renforcer le fonctionnement en réseau dans une dynamique de développement social, ou encore renforcer les données d'observation sociale (l'ABS à l'honneur encore)².

Plaidoyer pour un portage politique...

Pour Alexandra Siarri : "il faut faire remonter aux



politiques ce que cela coûte de ne pas intervenir, comme de laisser une maman dormir dehors avec son bébé. Nous devons expliquer le surcoût du non investissement social.” Investir dans le social, c’est aussi “revenir au bas des immeubles, dans les écoles. L’administratif a pris trop de place et de temps.”

... et le social au cœur du développement local

“Prévenir, c’est considérer que le social n’est pas là que dans la réparation”, insiste Cyprien Avenel pour qui, “il appartient aux politiques de se saisir de cette compétence sociale pour la réencadrer dans le développement local. Il faut dépasser les limites de l’aide individuelle pour avoir des approches plus collectives, territoriales et participatives.”

Prévenir et investir sur la durée

Convaincue que *“les problèmes sociaux et familiaux ont des incidences sur la réussite scolaire des enfants et la vie de l’école”, Anne Vermeil* explique que le CCAS d’Aurillac a mis en place depuis 2003 un accueil social inconditionnel, au

sein même des écoles. L’équivalent de 3,5 ETP se partagent la dizaine d’écoles de la ville, y tiennent des permanences et sont à disposition des partenaires et des familles, ce qui implique d’aller jusqu’à des visites à domicile. Si les effectifs scolaires ont chuté, des écoles ont fermé, l’activité du service, elle, augmente. La raison ? *“C’est l’accroissement des besoins que l’on observe partout mais aussi l’évolution de l’offre de services environnante dans le domaine social : l’accès à un accompagnement social par d’autres acteurs n’est plus aussi inconditionnel qu’auparavant et la dématérialisation des accueils complexifie l’accès aux services et aux droits”,* explique Anne Vermeil. *“Les usagers se reportent sur ce service d’accompagnement inconditionnel qui ne dit pas son nom et qui ne dit jamais non.”*

D’autres ressources à portée de main

Pour **Marcela Scaron**, ces contraintes sont autant *“d’occasion d’innover”,* de se nourrir des expériences des autres pour les reproduire, en les adaptant. C’est pourquoi

la Fondation Macif encourage *“l’essaimage des projets”,* qui reste encore trop laborieux, selon elle, en France.

¹ *“Etude réalisée en partenariat avec la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT)”.*

² Enquête sur l’ABS disponible sur www.unccas.org, rubrique publications.

Bureau Veritas Certification, partenaire de vos actions sociales.

*Certifications et évaluations,
pour choisir vos prestations,
pour valoriser votre organisation.*

Véritable outil de travail, chaque prestation proposée s'inscrit dans une démarche qualité qui est reconnue par les autorités compétentes ou développée en partenariat avec une organisation spécialisée dans le domaine concerné. Ainsi :

- vous démontrez votre engagement et la transparence de vos activités,
- vous valorisez votre organisation auprès de vos interlocuteurs et partenaires institutionnels.

Retrouvez notre filière Santé-social : www.bureauveritas.fr/certification



Petite enfance Découvrez le référentiel ABC

Cette approche est destinée aux crèches. Elle vise à améliorer ses pratiques au quotidien et à assurer ses partenaires de sa capacité à prendre en charge la petite enfance.

Pour tout renseignement : contact@caduceeperformance.fr ou par téléphone 09 67 65 33 80



Etablissements et services sociaux et médico-sociaux L'évaluation externe avec Bureau Veritas Certification

L'évaluation externe doit être un réel outil d'aide à la décision et à la gestion des services sociaux et médico-sociaux afin de valoriser leurs actions auprès des publics fragiles dont ils ont la responsabilité.

Un site Internet dédié : www.eval-externe.fr



Services à la personne Qualisap, la référence qualité pour votre structure

Une certification de services pour les structures de toute taille, pour s'assurer de la qualité des prestations délivrées.

Toutes les certifications de services : www.bureauveritas.fr/certification

Bureau Veritas Certification

Filière Santé-Social

Tél : 04 72 52 20 52

Email : info.certification@bureauveritas.com



**BUREAU
VERITAS**



Plénière ouverture

LES CCAS FACE À L'EFFET PAILLON

PARTICIPANTS

- **Mathias Bernard**, politologue, président de l'Université Blaise Pascal de Clermont-Ferrand
- **Jean-Christophe Dumont**, directeur de la division des migrations internationales à la Direction de l'Emploi, du Travail et des Affaires Sociales à l'OCDE
- **Alain Régnier**, Préfet, chargé de la promotion de l'égalité et de la citoyenneté au ministère de l'Intérieur



Les migrations sont sans conteste un défi mondial - pas nouveau - mais dont les répercussions aux échelles nationale et locales interrogent et bousculent notre système social. Sur ce sujet, le bon usage du vocabulaire n'est pas la moindre difficulté, pour éviter les raccourcis, amalgames et contre vérités. De qui parle-t-on ? De migrants ? De réfugiés ? D'exilés ? D'immigrés. Si les mots ont un sens et traduisent une réalité, il en est de même des chiffres.

De l'exercice de la relativité

Pour rappeler certaines réalités, **Jean-Christophe Dumont**, a voulu en re-préciser quelques-unes. Les migrations sur l'ensemble des pays de l'OCDE (4,8 millions de personnes chaque année) sont différentes de l'afflux de réfugiés observé ces derniers mois (1,6 million de demandes d'asile, dont 1,3 pour les seuls pays européens). Rapportés à la population européenne (500 millions) ou la France, ces mouvements de migrations restent bien moins invasifs que certains voudraient le faire croire.

La France accueille ainsi par an 260 000 nouveaux migrants, dont 100 000 de pays voisins européens. Soit 0,4% de la population française. Dans ce domaine, la France reste d'ailleurs en queue de peloton des pays de l'OCDE. Il en est de même pour les réfugiés. La France en a accueilli l'équivalent de 0,13% de sa population en 2015 ; le ratio monte à 1% en Allemagne ; 1,6% en Suède. Rapporté à une échelle locale, celle des départements, l'accueil de réfugiés a représenté en France, l'an dernier, 20 personnes par mois.

Questions de perception ?

Ce qu'observe le chercheur, c'est que *"partout, le processus de défiance l'emporte sur celui de l'opportunité."* Or, selon lui, *"l'impact des migrants est positif, car les migrants paient plus (NLDR : cotisations, TVA, impôts...) qu'ils ne reçoivent de prestations, ils contribuent à l'emploi (notamment dans des professions en croissance ou en déclin). Pourquoi donc les bénéfiques observés au niveau macro ne sont pas perçus de la même façon au niveau local ?"* C'est le *"premier problème"*.



Second problème : *“la perception du processus d’intégration”*. Un tiers seulement des immigrés récents sont en emploi. Pour le chercheur, la valorisation des compétences est largement en cause. Une étude menée par l’OCDE sur les pays européens a démontré *“qu’il fallait 20 ans avant qu’un réfugié ait le même taux d’emploi qu’un national.”* Pour y remédier, l’OCDE préconise entre autres *“d’agir avant et après le contrat d’accueil et d’intégration, d’offrir l’ensemble des services dont ils ont besoin.”* Ce qu’il manque, surtout, aux politiques de migrations, *“c’est qu’elles ne marchent que sur une jambe (nationale) quand il en faudrait deux de plus (internationale et locale).”*

Un modèle social à revoir ?

Comme le résume **Mathias Bernard**, *“deux questions anxigènes se télescopent autour des flux migratoires : la pérennité de notre modèle social et la place de la diversité dans le modèle républicain.”* Pour y répondre, *“nous devons articuler le désir de protection - qui reste très fort - avec l’idée d’une égalité des citoyens”*, à laquelle il ajoute *“une égalité territoriale”*.

Alain Régnier ne dit pas autre chose, mais autrement, en décrivant notre humanité comme un train dont

les wagons se sont déformés, rétrécis sous l’effet de l’évolution démographique, à bout de souffle car le carburant touche à ses limites (*“il nous faudrait 17 planètes si tous les habitants vivaient comme nous”*) et sous tension du fait de la répartition des richesses (*“dans le wagon monétaire, l’un des 76 voyageurs possède la moitié des richesses”*). *“La conjonction de ces éléments amène le train dans des vibrations proches du déraillement”*, avec pour *“premières victimes les plus fragiles”* mais aussi, plus globalement, une déformation de la réalité et *“de l’importance des urgences, humanitaires et sociales.”* Fustigeant l’allégation *“qu’on en ferait plus pour les réfugiés que nos propres ressortissants”*, Alain Régnier tire la sonnette d’alarme : *“il faut des politiques publiques qui répondent à l’exigence de l’égalité d’accès au droit de chaque être humain. A défaut, un grand danger menace notre démocratie française.”* Pour lui, *“nous avons tout ce qu’il faut dans la boîte à outils. Il faut juste les mettre en œuvre pour l’égalité de tous.”*

Une probable question de volonté politique, sociale ou territoriale.



sonate

LOGICIEL
SOCIAL ET
COLLABORATIF



Accueil



Logements



Suivi social
& RSA



Dossier Unique



Portage de repas



Aides légales &
facultatives



Aides à domicile

PRIX DE L'INNOVATION 2016



Parmi la quarantaine de dossiers reçus, les trois qui ont eu la faveur du jury ont été récompensés lors du Congrès 2016, en présence de Ségolène Neuville, secrétaire d'état chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion.



★ PRIX “DÉMARCHE PARTICIPATIVE DES USAGERS”:

Le CCAS de Lambersart pour son action les ambassadeurs de la forme : la médiation par les pairs au profit des seniors

En 2012, le CCAS de Lambersart mobilisait les premiers seniors autour de la Marche Nordique, vue comme un outil de prévention et de lien social. Depuis, plus de 100 Seniors sont inscrits.

Une vingtaine d'entre eux ont été invités à endosser le rôle d’*“Ambassadeurs de la forme”* par l'équipe seniors du CCAS. Leur mission : consacrer du temps aux seniors de la ville et notamment aux usagers de la marche nordique, jouer auprès d'eux un rôle d'information, de prévention et d'habitant-relais autour de la question de la forme et du bien-être.

- Avec le CCAS, les ambassadeurs co-construisent des publications, transmises aux membres de l'atelier de Marche Nordique et pour certaines à tous les seniors de la commune.
- Ils sont présents lors des marches nordiques. Ces marches ont lieu tous les 15 jours, toute l'année. Répartis dans les différents groupes, ils y assurent l'accueil, font le relais d'informations entre le CCAS et les bénéficiaires...
- Ils participent également à divers forums (santé, des associations,...) pour toucher un public plus large.
- Ils partagent leur expérience lors de la marche nordique bleue qui a lieu une fois par an.

★ PRIX “ACCÈS AUX AIDES SOCIALES LÉGALES DANS LE CADRE DE LA LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS” :

Le CCAS de Bourg-en-Bresse pour le dispositif *Agir ensemble pour l'accès aux droits*

Agir ensemble pour l'accès aux droits est animé par le CCAS et co-piloté par lui, avec la CAF et le Conseil Départemental (convention tripartite). Il s'agit

d'améliorer l'accès aux droits et l'accueil des personnes en situation de précarité sociale, habitant Bourg-en-Bresse et ses alentours, en

les associant à l'analyse des besoins et la recherche de propositions.

La démarche s'organise à plusieurs échelles. Les situations complexes, dites "de blocage", sont repérées par des professionnels du secteur social et par des habitants grâce à des "fiches de remontées de difficulté". Elles sont ensuite étudiées par un groupe de veille composé de professionnels de diverses institutions. Selon le type de situation, des réponses multiples sont proposées : une réponse individuelle au rédacteur, une réponse collective aux professionnels de terrain, ou une réponse dans la foire aux questions du site

internet de la ville. Le partenariat inter-organismes, qui réunit au niveau départemental de nombreux acteurs publics et parapublics, peut lui aussi être sollicité quand il s'agit de situations plus généralisables. Un groupe composé des divers professionnels impliqués localement (CCAS, CAF, Département et centre sociaux) assure la coordination technique. Il peut accompagner le développement de projets répondant directement à des difficultés remontées. Enfin, toutes les parties prenantes se rencontrent tous les deux ans sur une journée entière pendant laquelle une thématique particulière est travaillée.

★ **PRIX "ALIMENTATION DE QUALITÉ ET DURABLE POUR TOUS" :**

Le CCAS de Valenciennes pour son expérience les jardins du cœur : du jardin à l'assiette

Une vocation sociale et environnementale. Pilotée par le CCAS, l'action consiste à développer une culture maraîchère biologique et préserver la biodiversité sur 3 sites urbains gérés de manière collective et participative avec un public en grande difficulté sociale. L'origine de l'action remonte à 1991, lorsque le CCAS mettait en place l'activité des Jardins du Cœur pour faciliter l'insertion d'un public en très grande difficulté. Cette action s'est développée : les deux sites urbains se sont agrandis et une zone agricole a été affectée à l'exploitation de légumes uniquement biologiques et à l'installation de ruches. Ce sont les mêmes personnes qui cultivent dans les 3 lieux et leur répartition se fait selon les besoins et les personnes présentes. L'activité de préservation et de valorisation des potentialités naturelles des lieux cultivés est rythmée par les saisons et les attentes des usagers/cultivateurs. Ceux-ci y travaillent du lundi au jeudi de 8h à 12h et l'après-midi de 14h à 16h.

Les ateliers sont encadrés par deux spécialistes diplômés, employés par le CCAS. Des temps d'échanges sont également animés avec l'appui de l'équipe pluridisciplinaire du CCAS et divers partenaires différents : le développement durable et la biodiversité, l'éducation à la santé, etc. Des tables solidaires dans les quartiers prioritaires sont organisées par le CCAS qui s'appuie sur une équipe de bénéficiaires motivée et volontaire des Jardins, avec au menu les produits cultivés. Un accompagnement individuel renforcé est effectué auprès des bénéficiaires cultivateurs pour développer leur insertion par le logement et soutenir la remobilisation personnelle vers l'emploi. Chaque personne reçoit "un livret de parcours de l'acteur de l'insertion.". Les produits récoltés sont partagés entre les cultivateurs, consommés lors des tables solidaires et distribués dans des associations d'urgence sociale.

★ **LA MENTION SPÉCIAL DU JURY :**

La mention spéciale du jury concerne la catégorie "Alimentation de qualité et durable pour tous" et le CCAS de Chirongui pour son action Santé, nutrition et gestion du budget. (voir Actes n°469).

EN SAVOIR PLUS

Voir les vidéos sur www.unccas.org.

LA COMPOSITION DU JURY DU PRIX DE L'INNOVATION SOCIALE 2016 :

PRÉSIDENTE DU JURY :

- ✓ **Nicaise JOSEPH**, Vice-présidente du CCAS de Clermont-Ferrand ;
- ✓ **Pascal GUITTARD** - conseiller municipal délégué auprès des personnes âgées et administrateur du CCAS de Clermont-Ferrand.

PERSONNES QUALIFIÉES :

- ✓ **Mouna AOUN** - Responsable du pôle "Marchés fragiles et spécifiques" - La Banque Postale ;
- ✓ **Jean-Claude BALBOT** - Secrétaire général - Fédération nationale des CIVAM ;
- ✓ **Michel BRUGIERE** - Pilote du programme "pauvreté France" - Résolis ;
- ✓ **Michel CABRIT** - Secrétaire général - ANCCAS ;
- ✓ **Michelle MEUNIER** - Sénatrice de la Loire Atlantique.

RÉSEAU DE L'UNCCAS :

- ✓ **Benoît CALMELS** - Délégué général - UNCCAS ;
- ✓ **Hélène-Sophie MESNAGE** - Déléguée générale adjointe - UNCCAS ;
- ✓ **Thomas MESZAROS** - Président - UDCCAS de Haute-Savoie ;
- ✓ **Pierre ROQUES** - Président - CIAS de la communauté de communes Latitude Nord Gironde ;
- ✓ **Alexandra SIARRI** - vice-Présidente de l'UNCCAS déléguée aux Aides Légales ;
- ✓ **Sylvine THOMASSIN** - Présidente de l'UDCCAS de Seine-Saint-Denis
- ✓ **Dalila MAAZAOUI** - vice-Présidente - UDCCAS de Seine-Saint-Denis.

BERGER-LEVRAULT, VOTRE PARTENAIRE DE RÉFÉRENCE POUR L'**ACTION SOCIALE**



Une gestion efficace des interventions avec la télégestion **BL@Dom** :

- Optimisation et simplification de la délivrance des services
- Plannings en temps réel



Une gestion simple et efficace avec **BL Social** :

- Dossier unique
- Gestion de l'insertion et du suivi social
- Services d'Aide à la Personne
- Hébergement
- Mode SaaS
- Parcours social et suivi de l'accompagnement
- Gestion électronique des documents

NOUS CONTACTER ?

Notre service Relation Client est à l'écoute de votre projet et répond à vos demandes



0 820 35 35 35*

* Service 0.20 € / mn + prix appel

OU



relationclientlabege@berger-levrault.com

ÊTRE UTILE EST UN BEAU MÉTIER



Être utile est un beau métier

Jour après jour, quelle que soit leur activité, les territoriaux s'investissent à travers leurs missions de service public pour être utiles à tous leurs concitoyens. Un engagement que la Mutuelle Nationale Territoriale salue et partage en les protégeant tout au long de leur vie personnelle et professionnelle.

Complémentaire santé, maintien de salaire, services, santé au travail... la MNT est fière d'être utile à plus d' 1,9 million d'agents territoriaux.

SANTÉ

PRÉVOYANCE

SERVICES

09 72 72 02 02
(prix d'un appel local)



mnt.fr
mutuelleMNT

ILS SONT VENUS AU RENDEZ-VOUS !

Ségolène Neuville, secrétaire d'Etat chargée des Personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, est intervenue lors de la première journée du Congrès de l'UNCCAS à Clermont-Ferrand.

Convaincue que les politiques sociales se "construisent au niveau local, avec les collectivités locales", Ségolène Neuville a redit que l'action sociale devait constamment s'adapter, soulignant ainsi "sa force et sa modernité."



Evoquant le plan de lutte contre la pauvreté, la secrétaire d'Etat a rappelé qu'"au total, ce sont désormais 2,6 milliards d'euros qui sont redistribués chaque année à 2,7 millions de ménages parmi les plus pauvres, soit près de 1 000 € supplémentaires par an et par ménage."

Et d'admettre néanmoins que si "la pauvreté s'est stabilisée, son niveau reste élevé surtout pour les familles

monoparentales, les enfants, les chômeurs longue durée et les salariés aux revenus modestes" (...) Or, "La pauvreté n'est ni un choix, ni un statut, ni une fatalité" [...] et l'insertion "un investissement pour la collectivité et l'avenir de notre pays."

Dès lors, l'accès aux droits passe selon elle par "l'accès à des lieux de proximité tels que les CCAS" (...). Dans ce cadre, les travaux autour du premier accueil social ont été évoqués mais aussi l'intérêt du travail en réseau. Et Ségolène Neuville de citer l'expérimentation du référent de parcours [...] dont l'enjeu [...] est "de former les travailleurs sociaux de demain, afin de répondre aux besoins en constante évolution."

Conclusion : "L'action sociale est moderne et j'ai confiance en vous pour continuer à en être les ambassadeurs au quotidien."

Le discours de la secrétaire d'Etat est disponible sur notre site internet.

C'est twitté !

@s_neuville
"L'innovation sociale c'est vous et l'action sociale est en mouvement perpétuel et c'est ça sa force".

@s_neuville
"Certains veulent mettre à mal notre modèle de solidarité en stigmatisant les plus fragiles" .

@s_neuville
"Cette proximité unique que vous portez est indispensable".

@s_neuville
Notre force c'est que ns avons choisi d'avoir un système social solidaire et vous en êtes les acteurs quotidiens, les ambassadeurs @unccas

@s_neuville
"Autre beau projet commun à venir le référent de parcours" !
@unccas

@unccas
"L'accompagnement à l'usage du #numérique, 1 compétence de + en + indispensable pour les travailleurs sociaux",
@s_neuville, congrès #UNCCAS

@unccas
"Ce qui est moderne, c'est l'investissement et le développement social, avant l'investissement économique.",
@s_neuville, congrès #UNCCAS

Olivier Bianchi, Maire de Clermont-Ferrand

"À Clermont-Ferrand, les politiques sociales ne seront jamais une variable d'ajustement car nous conduisons une politique sociale ambitieuse et durable.

La solidarité et la fraternité sont des valeurs que nous avons décidé d'assumer en transversalité, c'est-à-dire, dans tous les domaines de nos politiques publiques.

De ce fait, nous renforçons le service public et notre approche humaniste, citoyenne et responsable de la



politique sociale que nous mettons en œuvre.

Avec plus de 56 000 personnes reçues et près de 3 M€ d'aides financières versées, notre CCAS apporte de vraies réponses au quotidien, aussi bien dans des situations d'urgence, qu'à moyen terme, avec des professionnels formés. Notre CCAS, en quelques chiffres, c'est : 820 agents, 50 M€ de budgets.

Le CCAS de Clermont-Ferrand, un des 10 plus grands CCAS de France."

Françoise Nouhen : le mot de l'ancienne vice-présidente de l'UNCCAS



Lors du cocktail organisé le 29 septembre dans les jardins l'Hôtel de

Ville, Françoise Nouhen, aujourd'hui 1^{ère} adjointe à Clermont, a pris la parole, elle qui a été pendant longtemps vice-présidente de l'UNCCAS. Dans son discours de bienvenue, l'émotion était palpable. Les plus anciens se souviennent encore de la façon dont elle a défendu ardemment l'action des CCAS, notamment sur les questions de prévention et

d'accompagnement des personnes âgées. Même émotion du côté de sa collègue Nicaise Joseph, actuelle vice-présidente du CCAS, mais aussi de la présidente de l'UNCCAS, Joëlle Martinaux, manifestement très heureuse de partager ce moment festif à leurs côtés et de retrouver, sur ses terres, celle qui en son temps porta haut les couleurs de l'UNCCAS.

Forum 3

RÉINVENTER LE LOGICIEL D'ACCOMPAGNEMENT

PARTICIPANTS

- **Nathalie Bouvier**, directrice adjointe de l'ADAC (accompagner, dynamiser, agir, créer)
- **Laurent Guyot**, vice-président de l'UNCCAS, adjoint au maire de Lille (59)
- **Michèle Lelièvre**, secrétaire générale de l'ONPES
- **Claudine Paillard**, directrice générale solidarité santé du CCAS de Rennes (35)
- **Julie Soustre**, enseignante en philosophie



La fracture sociale et territoriale se creuse. Qu'est-ce qui a changé dans l'action sociale et qui pourrait changer pour ne pas subir les 30 prochaines années ?

Claudine Paillard observe que *“les accompagnés comprennent parfois mal l'intérêt de l'accompagnement.”* Ils ont également *“de plus en plus de mal à rendre des comptes sur des prestations qu'ils jugent insuffisantes.”* Elle s'interroge enfin sur la justification du mot d'ordre de l'intégration par le travail : *“est-ce toujours un juste objectif alors que le travail est moins intégrateur ?”*

Pour **Julie Soustre**, l'accompagnement bute sur une *“injonction terrible : l'autonomie”* : *“on formate des stratégies, on dit aux gens d'être autonomes mais on use des outils collectifs pour tenter d'y parvenir.”* Elle dénonce également l'augmentation *“à outrance du nombre de dossiers à traiter par une même personne, car au bout du compte, le travailleur social ne peut plus !”*

“Notre problème est que nous travaillons trop en silo, avec trop peu d'échanges”, complète **Laurent Guyot**. Quant au développement actuel des plateformes numériques, pour l'heure, il *“reporte l'accueil des autres structures sur les CCAS.”* Un phénomène qui

ne pourra qu'augmenter prédit l'élu. Cela suppose que *“les CCAS s'y préparent, mais qu'ils fassent aussi entendre leur voix”* pour ne pas le subir.

Ce qu'il faut valoriser et les nouvelles pistes

“Le public est plus instruit qu'il y a 30 ans. Il faut jouer sur ses compétences”, souligne **Claudine Paillard**. Il faut aussi *“aller vers”*, *“comme dans la politique de la ville”* et pour cela *“tisser un réseau dans un quartier pour que le travailleur social ne soit pas tout seul dans l'accompagnement.”* Quant à l'idée (d'actualité) d'une nouvelle forme d'accompagnement avec un *“réfèrent de parcours”*, *“cette idée peut être révolutionnaire, à condition que cela bouscule le jeu institutionnel.”*

L'ONPES (Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale), propose aux CCAS de travailler sur le revenu de référence. A savoir *“le revenu nécessaire pour faire face aux nécessités de la vie quotidienne et participer pleinement à la vie sociale”*, explique **Michèle Lelièvre**. *“Ces budgets de référence*

dévoilent les difficultés d'une catégorie de la population dont le niveau de vie est supérieur au seuil de pauvreté mais le revenu inférieur à ce seuil de référence." Une façon de rendre visible ceux qui sont aujourd'hui dans l'invisibilité sociale. "Ce sont des personnes qui ne poussent pas la porte du CCAS mais qui utilisent assez intensément les possibilités liées aux nouvelles technologies. C'est peut-être une piste pour une nouvelle offre de service", suggère-t-elle.



L'accompagnement téléphonique s'avère être une autre piste à exploiter. C'est en tout cas ce que l'ADAC a développé depuis 5 ans. Avec des réserves au départ. "Nous avons beaucoup d'interrogations", reconnaît **Nathalie Bouvier**, "mais notre constat aujourd'hui est que cela permet vraiment de faire des accompagnements, de toucher des publics qui n'osent pas fréquenter les services sociaux traditionnels ou s'en sentent rejetés." Cela oblige en revanche "à travailler autrement car le travail est plus fractionné."

Bon point : "le numérique peut être un levier, car la personne peut être plus autonome", mais à condition qu'il n'y ait pas "d'exclusivité numérique" au risque de laisser une partie de la population dans le non recours.

La question de la fracture numérique renvoie, pour **Julie Soustre**, à une autre fracture, administrative. Autrement dit, le support n'explique pas tout... ni ne résoudra tout.

Numérique, outil magique ?

Si certains, comme **Laurent Guyot**, pensent déjà à de nouvelles pistes, comme la "domiciliation numérique", d'autres alertent sur la circulation des données et leur sécurisation, qui posent de nombreuses questions, selon **Nathalie Bouvier**.

Un regret pour **Claudine Paillard** : "les outils des CAF, CPAM, etc. sont conçus au niveau national et l'on a oublié d'en profiter pour décroisonner. Cela renforce donc la logique de silo."

À chacun
sa protection santé...
elle, c'est
Résid'EHPAD !



À CHACUN D'ENTRE NOUS D'ÊTRE LÀ POUR EUX

0 800 10 30 14 Service & appel gratuits

www.integrance.fr

mutuelle
intégrance

L'esprit de solidarité



LA PAROLE AUX PARTENAIRES DU CONGRÈS

TÉMOIGNAGE DE NICOLAS BELLETTIERI, GROUPE UP



Nicolas BELLETTIERI

Directeur des Programmes
Publics & Sociaux
Groupe Up

grande majorité des CCAS et CIAS ayant choisi d'œuvrer auprès des publics fragiles en versant certaines aides sous la forme de Chèque de Service.

Quel regard portez-vous sur l'action des CCAS sur le terrain ?

Les CCAS sont les relais essentiels d'une politique sociale de proximité à l'échelle du territoire communal et intercommunal. Le suivi, l'accompagnement, le versement d'aides d'urgence permettent aujourd'hui un réel soutien aux personnes démunies et vulnérables.

Fort de son statut coopératif, le Groupe Up est profondément ancré dans les valeurs de partage et de solidarité. C'est la raison pour laquelle, chaque jour, nous accompagnons une

Comment favoriser et développer les relations entre les CCAS, leurs établissements et les prestataires de services ?

Il est aujourd'hui nécessaire d'adapter l'aide sociale facultative pour faire face aux nouvelles situations de précarité et d'urgence. Cela se traduit par des formes d'accompagnement innovantes pour garantir l'accès de tous (usager connecté comme personne isolée) aux dispositifs sociaux ... sans oublier de préserver les principes de cohérence et de complémentarité d'action avec les autres acteurs sociaux locaux (partenaires institutionnels, associations, élus, bénévoles).

Cette démarche collective et collaborative passe par l'appropriation d'outils numériques pour optimiser les processus métier et faciliter le partage des informations (applications mobiles, dématérialisation, télé-procédures...).

La mise en œuvre de solutions de pilotage et d'évaluation de l'action sociale est essentielle, non seulement pour mieux répondre à la demande sociale, mais aussi pour renforcer la régulation et la coopération entre les différents acteurs. Ces enjeux de cohésion sociale et de cohérence territoriale constituent le fil rouge de chacun de nos projets.

TÉMOIGNAGE DE THIERRY LAMBRY, ENGIE

Quel regard portez-vous sur l'action des CCAS sur le terrain ?

Aujourd'hui le CCAS est le premier guichet d'accueil de proximité pour le public en difficulté et constitue un recours pour bon nombre de personnes en détresse. Dans le domaine de l'énergie, le CCAS permet d'aider et d'accompagner les publics qui éprouvent des difficultés au paiement de leurs consommations. En complément de ces actions curatives indispensables, ENGIE souhaite accompagner les CCAS sur des pratiques d'observation précoce des impayés et de conseils pour la maîtrise de la consommation d'énergies, dans une logique de prévention.

Comment favoriser et développer les relations entre les CCAS, leurs établissements et les prestataires de services ?

L'accompagnement des personnes en difficulté nécessite l'instauration de relations de confiance, de coopération et de proximité entre les CCAS et les entreprises. Dans cette logique, ENGIE dédie des ressources spécifiques à la mise en œuvre locale de sa politique de lutte contre la précarité énergétique.

Trente correspondants solidarité agissent ainsi en lien étroit avec les CCAS. Cette relation privilégiée permet notamment de leur fournir toute l'information (technique, réglementaire,...) et les outils dont ils ont besoin pour réaliser leurs missions au quotidien. Le correspondant solidarité ENGIE appuie également les travailleurs sociaux dans le traitement des cas clients complexes ou urgents, et développe des synergies avec d'autres acteurs sociaux du territoire comme les associations de médiation, avec toujours la volonté, in fine, d'apporter le meilleur soutien aux plus fragiles.



Thierry LAMBRY

Correspondant Solidarité et Relations Externes
ENGIE sur les départements
79, 86, 17, 16 et 33.

LA PAROLE AUX PARTENAIRES DU CONGRÈS

TÉMOIGNAGE D'ALAIN DUREL, MEDGIC GROUP



Alain DUREL

Président
de **MEDGIC Group**

domicile, au logement) afin d'aider leurs proches. Les CCAS sont les plus à même pour analyser, comprendre

Quel regard portez-vous sur l'action des CCAS sur le terrain ?

Je connais bien l'univers des CCAS puisque nous avons le même cœur de métier : les personnes âgées et celles en situation de handicap. Les CCAS par leurs actions quotidiennes interviennent pour lutter contre l'exclusion et la pauvreté, pour informer et aider les familles à obtenir différentes aides et subventions (APA, ASH, aides au maintien à

et mettre en place des actions sociales en faveur des plus démunis. Les CCAS sont indispensables au niveau local et permettent aux personnes isolées de garder un lien social.

Comment favoriser et développer les relations entre les CCAS, leurs établissements et les prestataires de services ?

Selon moi, à l'heure du numérique, il est essentiel qu'un CCAS puisse gérer ses établissements (maisons de retraite, services d'aide à domicile...) et ses prestataires de façon simple, organisée et efficace avec un seul outil 100% en ligne. C'est ce que nous proposons avec le module groupe de MedgicNet qui permet de diffuser une même méthodologie auprès des différentes structures, d'uniformiser leurs pratiques et de suivre leurs indicateurs d'activité de manière automatique. Toutes les démarches sont également simplifiées grâce à la dématérialisation des documents.

TÉMOIGNAGE DE NICOLAS CLODONG, EDF

Quel regard portez-vous sur l'action des CCAS sur le terrain ?

Les CCAS sont nos interlocuteurs de premier rang dans notre dispositif d'accompagnement de nos clients en difficultés. Les conseillers solidarité d'EDF sont compétents pour renseigner et accompagner nos clients sur les factures d'énergie. En revanche, les difficultés rencontrées allant bien au-delà de la préoccupation énergétique, nous n'avons ni la compétence, ni la légitimité à regarder les différentes dépenses d'un ménage ou à traiter le non recours à des aides autres que les tarifs sociaux. Travailler avec les CCAS c'est s'appuyer sur un tiers de confiance qui a cette légitimité et cette compétence.

Comment favoriser et développer les relations entre les CCAS, leurs établissements et les prestataires de services ?

La première action est lancée de longue date : c'est se connaître, transmettre des informations sur les factures d'énergie, sur les écogestes. Améliorer cette relation, c'est mettre à disposition différents canaux nous permettant de travailler ensemble. Cela va de l'interlocuteur privilégié au numéro de téléphone dédié

avec les conseillers solidarité, en passant par le PASS : portail d'accès aux services sociaux, spécialement créé par EDF pour fluidifier et intensifier nos relations et donc le traitement des situations difficiles. L'autre action est de passer par l'innovation pour apporter des réponses ciblées, spécifiques, sur les territoires. C'est ce qu'EDF a souhaité présenter en conférence lors du congrès 2016.

Plateforme précarité énergétique, caravane des énergies sont autant d'initiatives reproductibles qui ont pour finalité d'améliorer la vie quotidienne de nos concitoyens en difficultés.



Nicolas CLODONG

Directeur Action Énergétique
Territoriale
EDF - COMMERCE
Direction Collectivités

HÔTEL DE VILLE & MUSÉE D'ART ROGER QUILLOT



Forum 4

BÉNÉFICIAIRES, CITOYENS : QU'ATTENDENT-ILS DE L'ACTION SOCIALE SUR VOTRE TERRITOIRE ?

PARTICIPANTS

- **Christiane Pallez**, administratrice de l'UNCCAS, vice-présidente du CCAS de Metz (57)
- **Genevière Robin**, directrice du CCAS de Reims (51)
- **Dominique Rolland**, présidente de l'association "Loisirs, Retraite, Solidarités"
- **François Soulage**, président du Collectif "Alerte"



Les choix faits par les élus ont un impact économique et social qui dépasse largement le temps où les décisions sont prises. Les habitants et parmi eux les bénéficiaires de l'action du CCAS ont-ils connaissances de l'impact des décisions qui sont prises pour eux ? Comment leur donner à voir et à mesurer cet impact sur leur vie quotidienne ? Comment répondre à leurs attentes ?

Quelle est la perception des CCAS/CIAS sur les territoires ? Autant de questions auxquelles ce forum a apporté une réponse, notamment pour éradiquer le poncif du " le CCAS c'est pour les personnes âgées".

Des citoyens comme les autres

Christiane Pallez ouvre en mentionnant l'ABS, en tant que projet social de territoire, en tant que projet co-construit avec les citoyens. "Nous sommes à l'écoute de nos administrés au travers des comités de quartier ou des différents conseils composés par exemple des seniors ou de parents. Nous essayons également de tenir compte des remarques des usagers dans nos services." Pour l'élue, la culture est un vecteur de citoyenneté. "Attribuer des aides aux personnes en difficulté, c'est bien. Mais, il ne faut pas oublier qu'ils sont des citoyens comme

les autres. Il est indispensable d'aller au-delà de la notion d'assistance. En les encourageant à participer à des activités culturelles, nous avons une démarche inclusive."

Dominique Rolland indique que la cible de son association était les personnes âgées. Sa particularité ? "Nous ne répondons pas aux besoins, mais aux envies. Nous accompagnons les seniors pour se promener, aller au bowling. Dans le cadre de notre partenariat avec le CCAS de Clermont-Ferrand, nous intervenons depuis deux ans dans les EHPAD, mais aussi auprès des personnes à domicile."



Comité d'usagers

Pour **Geneviève Robin**, *"l'écoute des usagers ne s'improvise pas. A Reims, nous avons un comité des usagers depuis 5 ans. Nous formons les animateurs à l'écoute et à la restitution grâce à l'URIOPSS Champagne-Ardenne."* Suite à une séance plénière, des groupes de travail d'usagers sont organisés. Ils s'attachent à élaborer un guide d'aides, la charte d'accueil... Des points d'étape rappellent l'avancée et les thématiques suivies. *"La communication sur ces thèmes est importante afin de valoriser les décisions. Le CCAS peut également communiquer via le comité des usagers. Il est primordial que nous sachions ce qui va et ce qui ne va pas dans notre organisation afin d'améliorer nos services aux usagers."*

Dans la salle, les CCAS présents sont intervenus sur le comité des usagers. Le CCAS du Mans a

évoqué un écueil à éviter : mettre un usager qui a eu une difficulté avec un travailleur social dans le même comité que ce dernier. Mais, ce CCAS pense qu'associer les usagers permet d'élargir les perspectives. *"Nous envisageons d'inviter un usager au CA"*. Le CCAS de Goussainville s'est interrogé sur la *"professionnalisation"* de certains usagers. *"Ils ont la capacité d'utiliser les comités et les conseils alors qu'ils ne sont pas représentatifs de la population précaire, quelle doit être notre posture dans ce cas là ?"* Le CCAS de Fontenay-sous-Bois a relaté son expérience : *"nous avons écrit un règlement intérieur des aides facultatives. Des citoyens et des bénéficiaires y ont participé."*

Porter la parole des usagers

François Soulage rappelle que les CCAS ont un lien extrêmement important avec les associations. Pour lui, porter la parole des

usagers est un enjeu primordial sinon les schémas administratifs et comptables vont primer sans ancrage dans la réalité du terrain. Les CCAS doivent avoir un rôle prépondérant dans les politiques publiques. Il a mentionné les schémas départementaux où selon lui les CCAS ont nécessité de s'insérer. *"Les CCAS sont les porte-paroles de la réalité du terrain auprès de ceux qui élaborent ces schémas."* Et d'évoquer la vision partagée par beaucoup que le CCAS est synonyme ou se résume aux colis alimentaires. *"On voit la difficulté de se libérer de cette image. Il faut s'en défaire pour que les populations qui ne viennent pas spontanément vers le CCAS puissent le faire."* Il a pris l'exemple des Points Conseils Budgets. Un problème de budget peut survenir suite à un accident de la vie. Le CCAS peut constituer le premier recours, ce dont une majorité de la population n'a pas conscience.

Forum 5

LE CCAS, PREMIER OU DERNIER RECOURS ?

PARTICIPANTS

- **Frédéric Bastian**, vice-président de l'UNCCAS, Vice-Président du CCAS de Cherbourg (50)
- **Leilie Chaineux**, responsable du pôle accompagnement social du CCAS de Saint-Quentin (02)
- **Alain Koskas**, président de la FIAPA et de la Fédération 3977 de lutte contre la maltraitance des personnes âgées
- **Suzanne Tartière**, médecin régulateur du Samu de Paris (75)



Le CCAS, premier recours...

C'est écrit dans le texte : les CCAS/CIAS animent "une action générale de prévention et de développement social dans la commune" à destination de l'ensemble des publics de leur territoire. Intervient ici la notion d'inconditionnalité. En témoignent les travaux menés au plan national sur le premier accueil social, le référent de parcours, etc. Les CCAS ont aussi une action de proximité, qui réaffirme l'intérêt des questions de couverture territoriale, d'accessibilité et de lisibilité pour les personnes (accueil sans rendez-vous, ouverture sur de larges plages horaires...). Ils ont par ailleurs une bonne connaissance de l'offre d'insertion, des principaux partenaires sur le territoire et ont une capacité d'orientation vers des dispositifs de prise en charge sociale. Au-delà de leur rôle d'information et de conseils, les CCAS ont enfin une vraie valeur-ajoutée en matière de coordination des acteurs du territoire, pour faciliter le parcours des personnes.

Frédéric Bastian a insisté sur le rôle du CCAS en premier recours. Mais, il l'a englobé dans une mission plus générale de développement social : le CCAS doit se positionner en tant que coordinateur d'une action sociale innovante. A Cherbourg, depuis un an, une convention a été établie entre l'association SOS Médecin, les maraudes et le CCAS. Ainsi, des situations non connues des services sociaux sont dépistées ; il s'en suit une prise en charge. Le dialogue médecin-travailleur social fonctionne bien et dans les deux sens. Le médecin

est impliqué dans les suites à donner, d'un point de vue médical si besoin, et une évaluation lui parvient.

Leilie Chaineux a souligné le rôle historique du CCAS en matière d'accueil d'urgence. Pour une efficacité optimale, il convient de coordonner plusieurs institutions : médical, 115, police... Ainsi, le CCAS peut accueillir, mais surtout accompagner les personnes totalement démunies, comme les femmes seules, les familles, les jeunes... et leur proposer un retour à l'autonomie.

Alain Koskas a tranché : "le CCAS est le siège de l'urgence et du recours total." Pour lui, chaque agent représente une porte d'entrée pour soulager toutes les souffrances. "Le CCAS est le garant de la paix sociale." Il considère également que les CCAS gèrent les urgences individuelles, mais également les situations d'urgence de masse (intempéries, attentats...). Les publics vulnérables (à l'image des personnes âgées) demandent une attention particulière dans ces cas particuliers, notamment en termes de gestion de stress post traumatique.

Suzanne Tartière a rappelé que le SAMU gère des publics et des besoins très variés, que ce soit des personnes en grande souffrance physique, psychique ou sociale. Seuls 30% des appels au SAMU sont d'ordre médical. Le constat aujourd'hui est que les soignants éprouvent beaucoup de difficultés à s'y retrouver dans les dispositifs sociaux. Ce n'est d'ailleurs pas leur métier.

... mais aussi dernier recours.

Une fois tous les droits et les aides légales ouverts, s'ils n'ont pas suffi ou que la personne n'a pu y avoir accès, les personnes se tournent souvent vers le CCAS, dernier recours à leurs yeux. Ce dernier propose alors notamment des secours d'urgence (aide alimentaire, aides en nature, aides financières pour le paiement du loyer ou des charges énergétiques par exemple...), seul ou en coordination avec d'autres acteurs.

La flexibilité du CCAS lui permet ainsi une réactivité sur les situations d'urgence individuelles, mais également sur les situations de crises collectives.

Pour **Frédéric Bastian**, le CCAS est le recours de proximité par excellence. Il a un rôle d'amortisseur social. Pour être efficace, l'innovation est un facteur essentiel. Elle repose notamment sur l'ABS. Et Frédéric Bastian d'évoquer la

question du recours social sous contrainte pour les personnes en rupture complète. Le CCAS de Cherbourg a ainsi mis en place un dispositif de partenariat avec le secteur psychiatrique sur la préparation de l'hospitalisation sous contrainte. Lorsque cette dernière est déclenchée, un travail immédiat sur le logement et l'accompagnement est activé.

A Saint Quentin, le CCAS a constaté une recrudescence de publics très diversifiés notamment ceux qui ne sont plus pris en charge par les institutions ou ceux touchés par la dématérialisation. Pour **Leilie Chaineux**, cette tendance induit la formation des agents à l'accueil, mais aussi à la médiation. Sur le territoire, le manque de structures intermédiaires pour accueillir les personnes souffrant d'addictions ou de problèmes psychiques entrave la prise en charge de ce public particulier, qui dépend aussi du médical.

Pour **Suzanne Tartière**, l'urgence est très souvent socio-médicale. Elle doit être appréhendée en tant que telle, comme un tout et non comme deux problématiques séparées. Il est nécessaire de développer une interface entre ces deux aspects. Pour elle, la réactivité est primordiale.

Et ensuite ?

Frédéric Bastian a lancé deux propositions à porter par l'UNCCAS : intégrer un représentant du secteur médical dans les conseils d'administration des CCAS et intégrer un travailleur social dans les centres de régulations.

Dans ce prolongement, **Benoît Calmels**, délégué général de l'UNCCAS, a annoncé un projet de convention entre SOS Médecins et l'UNCCAS.



Problèmes de santé visuelle ?

Faites appel au réseau des Opticiens Mobiles

1^{er} RÉSEAU NATIONAL d'opticiens à domicile

- Prise en charge
- Meilleur prix / Service démontré
- Zéro perte de temps



www.lesopticiensmobiles.com

NUMÉRO NATIONAL 04 82 90 49 82

PRIX D'UN APPEL NON SURTAXÉ

Forum 6

L'ABS, POURQUOI, COMMENT ?

PARTICIPANTS

- **Danielle Dard**, présidente du l'UDCCAS du Doubs (25) et Pascale Vincent, chargée de mission
- **Ludovic Joyeux**, responsable de la mission observatoire, prospective et évaluation des politiques publiques, ville de Saint Herblain (44)
- **Marion Nicolay-Cabanne**, vice-présidente du CCAS de Tours, présidente de l'UDCCAS 37
- **Mylène Ogier**, coordinatrice action sociale, référente ABS au CCAS de Saint Martin d'Hères (38)
- **Anne Verrier**, présidente de l'UDCCAS de la Somme



Après avoir failli disparaître, l'obligation de réalisation des Analyses des besoins sociaux par les CCAS/CIAS a été maintenue mais le cadre de mise en place sensiblement transformé. Le défi reste que les CCAS et CIAS s'approprient cet outil d'autant plus décisif aujourd'hui pour éclairer les choix politique à venir.

Un outil novateur

"Outil d'aide à la décision enrichissant", "outil d'évaluation des politiques menées", "occasion de travailler avec les partenaires." Pour **Marion Nicolay-Cabanne**, les points positifs l'emportent largement sur les difficultés à monter une ABS, mais celles-ci n'en demeurent pas moins, c'est pourquoi elle rappelle que l'UNCCAS travaille "à mieux outiller les CCAS."

"C'est aussi un outil de transparence démocratique", souligne **Danielle Dard**.

Les CCAS ne sont pas seuls

Deux UDCCAS, de la Somme et du Doubs, ont livré leurs expériences pour faire en sorte que les petits CCAS puissent aussi monter leur ABS.

L'UD de la Somme a travaillé à partir des difficultés rencontrées par les CCAS : difficulté d'accès aux données, aucun budget spécifique, ni de personnel dédié. L'UD s'est rapprochée de l'Observatoire régional de la santé et du social de Picardie (OR2S) et

a sélectionné une quarantaine d'indicateurs pouvant servir de socle pour construire une ABS. Six CCAS et CIAS ont testé cette première matrice, épaulés par l'OR2S pour le traitement et l'analyse des données. Ce travail a permis de "rendre accessible la collecte et le traitement des données", explique **Anne Verrier**. "L'UD réfléchit aujourd'hui au moyen d'accompagner les CCAS sur le volet qualitatif de la démarche."

Dans le Doubs, l'UD a misé sur "l'appropriation plutôt que l'hypertechnicité", explique **Pascale Vincent**.

Chaque année, des CCAS sont accompagnés dans une démarche de formation/action en 5 séances, pour chacun produire leur ABS. Ce sont la plupart du temps de toutes petites communes sans même de personnel dédié au CCAS : la formation mobilise ainsi l' élu en charge du CCAS accompagné d'un/e secrétaire de mairie. En trois ans, 15 CCAS ont ainsi été épaulés. Le prochain module démarre en novembre. L'UD a passé des conventions avec des organismes comme la CAF et la CPAM pour récupérer les données utiles et avoir une base d'une trentaine d'indicateurs.

L'ABS rassemble

Au CCAS de Saint-Martin d'Hères, les élus ont souhaité que l'ABS "aille à la rencontre des professionnels et des habitants pour repérer les tendances, avoir des éléments de compréhension", explique **Mylène Ogier**. "L'ensemble de l'équipe du CCAS été mobilisée pour mener les entretiens", en face à face, avec des habitants. C'était bien sûr le moyen de pallier le manque de ressources, mais "c'était surtout intéressant pour que chacun mesure l'intérêt de l'ABS." Plus globalement, "l'ABS offre un angle de vue plus large, au-delà des champs d'intervention de chacun. Cela aide à changer certaines représentations, de même que cela pointe la nécessité de travailler plus en transversalité." Les bienfaits se mesurent aussi du côté des élus qui passent ainsi "de la connaissance d'un chiffre à celle des enjeux plus concrets." L'ABS a ainsi "démontré le caractère prioritaire de l'aide aux aidants", qu'aucun chiffre n'aurait mis seul en avant. Ou encore la vigilance à avoir sur les politiques tarifaires et l'offre de loisirs, premier poste de dépense sacrifié par les personnes âgées.

Le processus compte autant que la finalité

Pour **Ludovic Joyeux**, l'ABS est "un outil de management partenarial qui permet au CCAS d'affirmer

une forme de leadership sur son territoire, comme de construire du sens auprès de ses agents." Avec 18 000 indicateurs à sa disposition, il reconnaît être le symbole même de "l'hyper technicité de l'ABS." Mais ce qui compte, insiste-t-il, "c'est de basculer sur le champ de la compréhension. C'est là que l'ABS devient un processus et ne se contente pas d'être une photo ou un état des lieux socio-démographique." L'autre objectif de l'ABS explique-t-il, "est d'évaluer l'existant de nos interventions. On entre dans la logique de partage, de la cohérence, externe et interne. Ce qui permet d'évaluer les doublons et parfois de voir que des doublons peuvent être utiles."

Pour toutes ces raisons, comme **Marion Nicolay-Cabanne**, il invite les CCAS "à dépasser le cadre légal fixé par le nouveau décret." Un décret qu'elle juge "à contre courant", pour ne pas dire mauvais, "car plutôt qu'alléger la contrainte, on a évité d'accompagner la facilitation."

Sentida 3

Le lit de soins bas universel

wissner-bosserhoff La sécurité et le bien-être

wissner-bosserhoff s'engage au quotidien pour fournir des solutions innovantes et sécurisantes pour les personnes âgées et le personnel soignant. Issu de recherches approfondies, le Sentida 3 est le savant mélange de la technologie, du design, et du confort : votre atout majeur dans la prévention des chutes en établissement de soin.

- 01 Concept breveté de demi-barrières de sécurité SafeFree®
- 02 Hauteur variable intelligente
- 03 Sommier BiNetic à double translation

Produits
sélectionnés par



Plénière de clôture

LE CCAS N'EST PLUS, VIVE LE ... DU XXI^{ÈME} SIÈCLE

PARTICIPANTS

- Eugénie KATOUFFA, membre du bureau municipal de Halandri (Grèce)
- Anasstasia KENTEPOZIDOU, membre du bureau municipal de Halandri (Grèce)
- Nicaise JOSEPH, présidente de l'UDCCAS du Puy de Dôme (63), adjointe au maire de Clermont-Ferrand (63)
- Laurence LEMOUZY, Directrice de l'Institut de la Gouvernance Territoriale et de la décentralisation ;
- Joëlle MARTINAUX, présidente de l'UNCCAS
- Marylène MILLET, présidente de l'UDCCAS du Rhône (69), conseillère communautaire à la métropole de Lyon (69)

Eugénie Katoufa et Anasstasia Kentepozidou ont rappelé l'évolution de l'action sociale en Grèce et ont précisé les caractéristiques du travail de municipalités de la région d'Attique. Une multitude de difficultés ont été identifiées : chômage, dépression, maladies, accidents, suicides, accumulation de dettes, manque d'abri, divorces, abandons. Dans ce contexte, les agents travaillent au-delà de leurs compétences, avec une restriction des services et une diminution des dotations financières de 60% pour les municipalités.

De nombreuses actions ont vu le jour dans les municipalités du grand Athènes, afin de combattre la pauvreté et de lutter contre l'exclusion sociale : épicerie sociale, banques alimentaires, bourses aux vêtements, jardins partagés municipaux, logements pour les sans-abri, bureaux d'aide aux demandeurs d'emploi, aide pour les migrants et les réfugiés. La plupart de ces actions sont menées à Athènes et au Pirée, où se situe la densité la plus importante de population en situation de pauvreté. Les denrées alimentaires et les objets du quotidien sont recueillis et offerts par les habitants. Le parrainage d'importantes entreprises et églises est aussi pratiqué. La plupart de ces actions existaient avant l'apparition de la crise économique, et d'autres ont vu le jour durant ces dernières années pour répondre aux nouveaux besoins. Certaines actions fonctionnent grâce à la participation de bénévoles, dans des lieux mis à disposition par les municipalités qui les supervisent et avec qui elles coopèrent.

Pour Marylène Millet, la métropolisation est loin d'être incompatible avec l'action sociale de proximité. La métropole de Lyon regroupe 59 communes, soit plus d'un million d'habitants. L'UDCCAS du Rhône a entamé dès 2012 une stratégie pour être identifiée par les partenaires comme un interlocuteur capable d'innover, de proposer, d'être reconnu et donc entendu. L'ABS a été mise en avant comme un outil indispensable pour asseoir cette ambition. Une statisticienne a rejoint l'équipe pour réaliser des études et des matrices pour analyser la situation. Des données prisées par les partenaires institu-



tionnels... Un pacte métropolitain a été créé. Il se compose de 21 propositions de coopération ou de délégation entre les communes et la Métropole dans le champ de l'action sociale. Chaque commune est libre de choisir une, plusieurs voire toutes les propositions selon l'une ou l'autre des deux modalités. *"L'idée de ce pacte est de créer une stratégie globale sur tout le territoire en tenant compte de la proximité de l'échelon communal."* Il se structure autour de trois axes : l'ABS, un meilleur accueil avec un guichet unique pour répondre plus rapidement aux urgences sociales, une délégation des compétences sociales (mais peu de communes se sont positionnées).

Un des objectifs principaux est également de co-construire les politiques sociales avec tous les acteurs du département dont le conseil départemental ; la phase actuelle est le diagnostic. Un autre objectif est de rassurer les agents qui craignent d'être dépossédés de leurs missions.

Laurence Lemouzy a souligné que la question du changement à laquelle sont confrontés les CCAS se pose également à d'autres niveaux, d'autres échelles territoriales. Cependant, si une direction claire doit être donnée, elle ne peut uniquement se fonder sur une logique de chiffres. La gouvernance par le chiffre



est vouée à l'échec. Et d'illustrer en mentionnant la suppression possible des CCAS dans les communes de moins de 1 500 habitants. *"Pourquoi ce chiffre ? Dans quel sens ? On ne sait pas"*, déplore-t-elle. Au-delà de l'objectif affiché de rationalisation, il est impératif de générer de la confiance. Ce à quoi nos sociétés occidentales sont habituées. *"La confiance est motrice du faire-société. Elle se cultive dans les lieux et les liens de proximité"*, insiste-t-elle. Les actions publiques territoriales doivent être coordonnées sur le terrain, en croisant les compétences de la commune, du département, de la région afin de répondre de manière cohérente aux difficultés sociales. Chaque territoire va imaginer sa solution pour combler le vide. *"L'imagination peut transformer les incertitudes en opportunités."*

Nicaise Joseph a poursuivi sur cette lancée. *"Le changement s'impose et il convient de s'interroger sur la façon dont on y répond au lieu d'être sur*

la défensive." Innovation et intelligence collective sont les clés pour offrir une meilleure visibilité des services et faciliter les parcours des publics. Il importe de créer une transversalité des différentes politiques publiques en intégrant des dimensions telles que la culture, le sport, l'environnement. *"La politique du CCAS doit irriguer tous les secteurs d'action de la mairie, de la communauté. Il faut une logique en rupture avec l'approche purement administrative"*, lance-t-elle.

Joëlle Martinaux a conclu la plénière et le Congrès en rappelant que l'action sociale ne saurait en aucun cas être déshumanisée et encore moins être gouvernée par des contraintes budgétaires. Dans ce contexte, non seulement l'investissement social n'est pas un vain mot mais le CCAS du 21^{ème} siècle, à force de souplesse et d'adaptabilité, est en réalité sous nos yeux. A nous de le rendre visible.





LE PROGRÈS C'EST DE N'OUBLIER PERSONNE

Tarifs sociaux de l'énergie, contribution à la rénovation de l'habitat social, sensibilisation aux économies d'énergie... Au niveau national, les 380 conseillers solidarité d'EDF Collectivités agissent en lien étroit avec les travailleurs sociaux et traitent plus de 600 000 demandes par an pour trouver des solutions à la précarité énergétique.

collectivites.edf.com



L'énergie est notre avenir, économisons-la !



ENGIE

Le nouveau nom de GDF SUEZ

L'accès à l'énergie, un droit pour tous... ...un devoir pour nous.

Aujourd'hui, **plus de 11 millions de personnes*** sont en situation de précarité énergétique en France.

Parce que l'accès à l'énergie est un besoin indispensable pour chacun, ENGIE **s'engage à proposer, à ses clients en difficulté financière, des solutions** pour les accompagner au quotidien dans le maintien à l'énergie.

L'esprit services

Pour toujours mieux vous satisfaire, nous avons créé « L'esprit services », une démarche participative pour vous associer directement à l'amélioration de notre qualité de service.

Pour consulter les avis de nos clients, rendez-vous sur www.particuliers.engie.fr

*Source : Rapport de l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) publié en octobre 2014, accessible sur le site <http://onpe.org/>

ENGIE S.A. au capital de 2 435 285 011 € - RCS Nanterre 542 107 651 - Service Clients - TSA 42108 - 76934 Rouen Cedex 09 - Octobre 2015
Crédits photos : Getty Images.



L'énergie est notre avenir, économisons-la !