

RAPPORT D'ORIENTATION BUDGETAIRE DU CCAS

EN VUE DU DEBAT D'ORIENTATION BUDGETAIRE 2019

Le présent rapport d'orientation budgétaire (ROB) doit permettre d'étayer le débat d'orientation budgétaire (DOB), qui sera ensuite mis en délibération.

Le contenu du Rapport d'Orientation Budgétaire (ROB) :

Le ROB porte sur les orientations budgétaires de l'exercice, et présente la structure et l'évolution des dépenses et des effectifs, et notamment l'évolution prévisionnelle et l'exécution des dépenses de personnel du CCAS.

1-L'environnement général, l'évolution du contexte socio-économique local:

Le **portrait de territoire présenté aux administrateurs le 19 mars 2018**, a mis en exergue le fait que notre commune est **une ville socialement contrastée**, qui rend la prise en compte des questions sociales d'autant plus complexe.

Amiens doit prendre en compte plusieurs enjeux majeurs : **renforcer l'accompagnement vers l'autonomie des publics les plus en difficulté, prévenir la fracture numérique, construire une ville universellement accessible pour demain**. Ce sont d'ailleurs autant d'axes ou d'actions majeurs qui sont au cœur du pacte pour le bien vivre à Amiens.

Mais d'autres phénomènes sont aussi à prendre en compte. La création de nouveaux logements à Amiens (Intercampus, Paul Claudel, ...) fait évoluer la dynamique de peuplement de notre commune. Le CCAS doit **veiller à l'évolution sociodémographique de la population, pour adapter l'offre de services sociaux**, et prévenir les différentes formes de vulnérabilité. Afin de favoriser la mixité et le bien vivre ensemble, le CCAS mènera une politique sociale de plus en plus ciblée sur le territoire.

D'autre part nous devons **prendre en compte le vieillissement de notre société**. Cela implique de **garantir un accès pour tous aux espaces publics et d'encourager l'adaptation de l'habitat aux contraintes de l'âge**. Nous devons aussi favoriser le lien social, en **repérant au plus tôt les personnes isolées et fragiles**, et en veillant à un accompagnement humain et de qualité.

En 2019 la question de l'autonomie et de l'insertion de la jeunesse sera au cœur de nos préoccupations. Amiens sera **capitale européenne de la jeunesse en 2020**. Comment met-on en œuvre une politique sociale inclusive pour les moins de 30 ans ? La **stratégie nationale pour l'inclusion et contre la pauvreté des enfants**, portée par l'Etat, commence à se déployer dans les territoires. Le Conseil d'Administration a déjà réfléchi à ce sujet lors du séminaire des administrateurs de mars 2018. La **mise en œuvre du plan pour l'inclusion des jeunes** a été validée

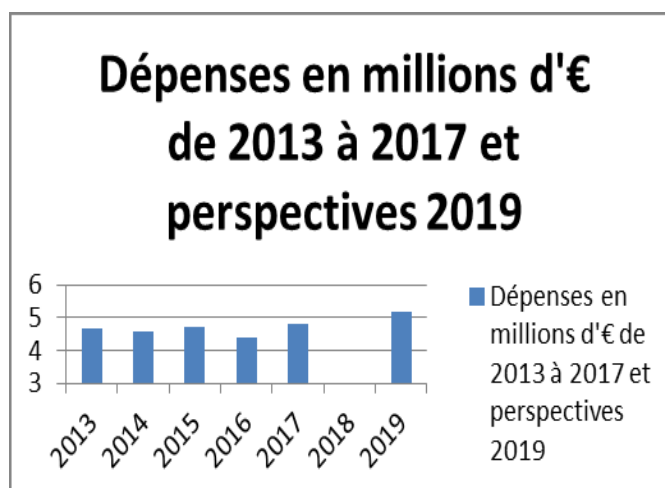
fin 2018. Nous répondrons aux besoins en nous adaptant au mode de vie des jeunes dont les pratiques évoluent très vite. Nous devons collectivement **repérer les décrocheurs pour mieux les accompagner**. Enfin nous devons **permettre l'accès au logement à un coût acceptable**. C'est pourquoi, entre autre, nous nous impliquons dans le programme Logement d'Abord.

2- L'évolution des ressources;

Le budget 2019 du CCAS sera fonction du résultat constaté au Compte Administratif 2018, et ne peut donc être donné, en l'état actuel des connaissances que dans ses grandes lignes. Le budget 2019 du CCAS s'inscrit dans la continuité de celui de 2018, et dans la finalisation des dernières actions énoncées dans le Pacte pour le bien Vivre à Amiens non encore réalisées.

Ce ROB met en perspective les évolutions des grands postes du budget, et présente le bilan et les perspectives du projet social communal porté par le CCAS.

A- Dépenses



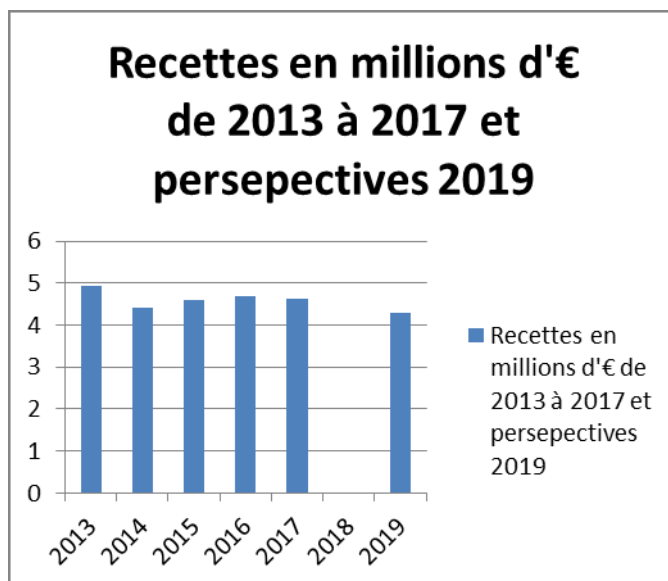
Les dépenses de fonctionnement et d'investissement ont été contenues depuis le début du mandat. Le budget 2019 devrait être dans la continuité de 2018.

Cependant les dépenses de personnel devraient légèrement augmenter, suite à la création d'un poste de directeur adjoint du CCAS (près de 80 000€ budgété) à compter de mars 2019, compensé en partie par une baisse des remboursements du personnel mutualisé à Amiens Métropole.

Les dépenses d'activité, elles, devraient être en très légère baisse. Cela n'implique pas pour autant une baisse des réalisations au service des Amiénois.

B- Recettes

Les recettes du CCAS sont composées de recettes liées à l'activité des services, et de la subvention d'équilibre de la ville d'Amiens.



Recettes d'activité

Le CCAS perçoit des recettes de ses activités (portage des repas, téléassistance, animations seniors, ...). Les recettes liées aux services à domicile et aux animations seniors devraient être dans la continuité du budget 2018. Les prévisions sont toujours prudentes en début d'année, et revues à la hausse en fin d'année.

D'autre part, le CCAS a développé des partenariats avec plusieurs institutions, qui contribuent au financement de certaines actions.

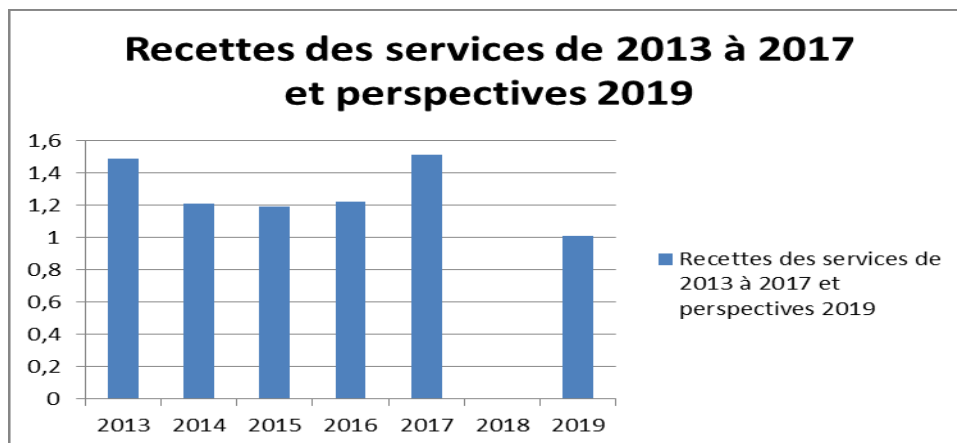
Avec le département

Le Conseil départemental contribuera au fonctionnement du jardin solidaire de Saint-Maurice à hauteur de 15 000€, et au traitement des dossiers RSA pour près de 226 000€. En 2019, l'accent sera mis particulièrement sur l'accompagnement des bénéficiaires du RSA au numérique.

D'autre part dans le cadre de la conférence des financeurs il contribuera au financement d'actions portées par le CCAS à destination des seniors. Pour les projets réalisés en 2018, la contribution de la CNSA s'est montée à près de 120 000€. Nous espérons maintenir cet effort en 2019, notamment en vue du déploiement du salon des seniors en novembre.

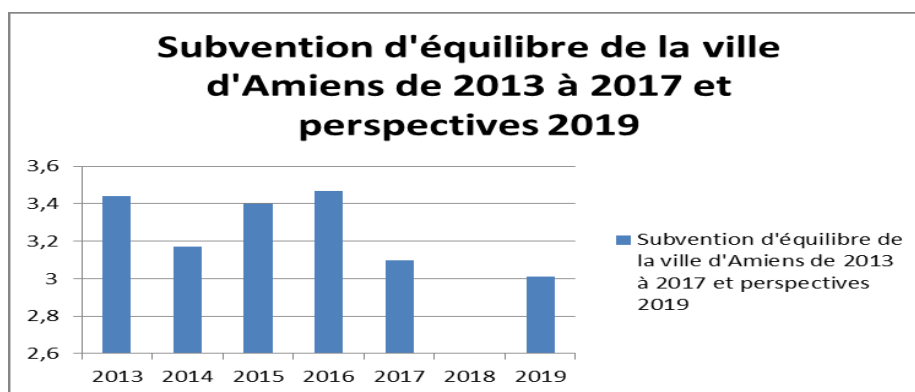
Avec la Caisse d'Allocations Familiales

La CAF finance l'Espace d'Animation et de Vie Sociale pour un montant de près de 18 000€ en 2018. Nous continuerons à solliciter ces crédits, conformément à la convention qui nous lie à la CAF.

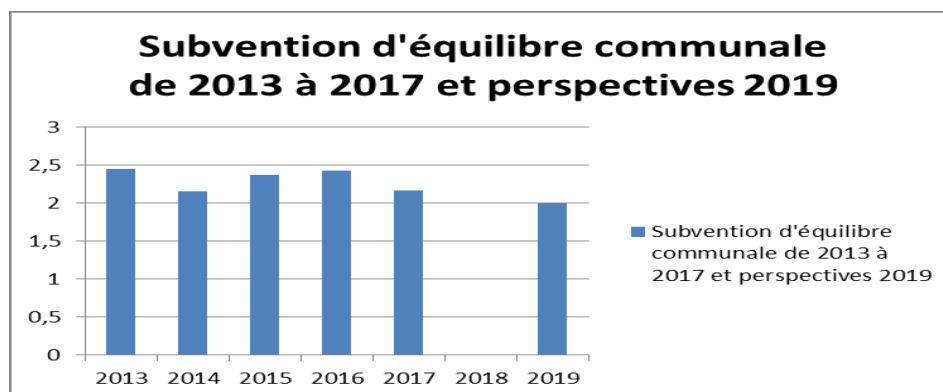


L'évolution des recettes des services a progressé régulièrement depuis 2014. Comme chaque année, nous ferons des prévisions prudentes pour 2019. Cependant nous savons que les recettes de services augmentant, les charges de mutualisation diminuant, la subvention d'équilibre de la commune devrait diminuer.

C-La subvention d'équilibre de la ville d'Amiens



La subvention d'équilibre de la ville d'Amiens se compose de deux parties. D'une part, elle intègre la contribution de la ville au remboursement des coûts de mutualisation générés par le CCAS. D'autre part elle prend en charge le solde restant pour équilibrer le budget. C'est la subvention d'équilibre communale.



La subvention d'équilibre communale est la variable d'ajustement du budget. En diminution régulière depuis 2016, sa baisse devrait se poursuivre en 2019. Elle est le reflet de la bonne gestion du CCAS, qui a déployé le Pacte pour le Bien Vivre à Amiens sans impacter l'équilibre son budget. C'est un effort notable ! La contribution communale diminue grâce aux efforts de gestion réalisés. Le CCAS poursuivra sa recherche de financements extérieurs pour mener à bien son développement.

Ces recettes nouvelles permettront de financer les actions du Pacte pour le Bien Vivre à Amiens (logement témoin adapté, salon des seniors, ...).

3- Un zoom sur le personnel du CCAS :

Le CCAS est organisé en 6 services, dont 2 intègrent des unités. La réorganisation du CCAS avait été présentée aux administrateurs lors du conseil d'administration du 22 septembre 2015. Elle favorise la transversalité et la mutualisation des moyens.

Cependant la charge de travail engendrée par le déploiement du Pacte pour le Bien Vivre à Amiens nécessite de renforcer le CCAS avec la création d'un poste de Directeur Adjoint, et le déploiement d'une responsable du logement témoin adapté.

Etat du personnel fin 2018 :

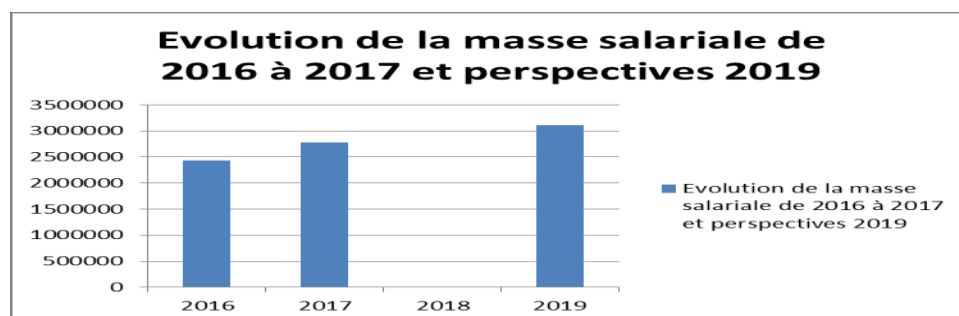
Fin 2018 le CCAS comptait 46 agents pour 45,5 ETP dont :

- 9 pour le service cohésion sociale
- 26 pour le service personnes âgées dont 12 pour l'unité animation senior, 3 pour l'écoute senior et 11 pour les services à domicile
- 4 pour la mission handicap
- 5,5 pour les Services généraux et la direction
- 1 pour le Pacte et l'observatoire social

32 métiers différents au sein du CCAS :

On recense 32 métiers différents au CCAS en 2018. De nouvelles compétences voient le jour chaque année.

Une masse salariale en augmentation:



Après la réforme de l'organigramme du CCAS en 2015 pour permettre la mise en œuvre du Pacte pour le Bien Vivre à Amiens, il n'y a pas eu de nouvelles créations de postes. Seule modification, le redéploiement au sein des effectifs a permis la création du poste de l'agent qui sera en charge de piloter le logement témoin. Cependant, avec le développement des projets inscrits dans le pacte (60 actions sur 66 sont terminées ou en cours), la charge sur les services devient de plus en plus prégnante.

C'est pourquoi je vous propose en 2019 la création d'un poste de directeur adjoint du CCAS (80 000€). Il s'agit de renforcer le pilotage des services, tout en permettant à la direction de poursuivre l'innovation sociale indispensable au bien-être de notre population et la recherche des financements essentiels pour notre développement.

La masse salariale prévisionnelle pour 2019 devrait être proche de 3,1 millions d'euros, ce qui correspond aux besoins constatés. Cette charge nouvelle est partiellement compensée par l'optimisation des moyens. Ainsi elle ne grève par l'équilibre budgétaire du CCAS.

Le profil des agents :

Les 46 agents sont répartis selon les catégories suivantes :

Catégorie C : 26 agents dont 6 hommes et 20 femmes

Catégorie B : 13 agents dont 2 hommes et 11 femmes

Catégorie A : 7 agents dont 1 homme et 6 femmes

Parmi eux il faut compter 42 titulaires et 4 contractuels en CDD ou CDI.

28 agents appartiennent à la filière Administrative, 7 à la filière Technique, 3 à la filière Sanitaire et sociale, et 8 à la filière Animation.

Un des enjeux majeurs des prochaines années pour le CCAS est d'accompagner les agents dans la révolution du travail social que notre société est en train de vivre. Cela implique un accompagnement sans faille en bureautique, et une sensibilisation forte aux questions du numérique.

Le CCAS, un personnel majoritairement féminin :

Le CCAS comprend 37 femmes et 9 hommes. Plus de 80% du personnel est de sexe féminin. C'est une caractéristique du secteur social, qui n'est pas propre à cet établissement public.

Un renouvellement des équipes dans la moyenne de la collectivité :

Les mouvements au sein du CCAS sont conformes aux mouvements au sein d'Amiens Métropole. Ainsi en 2018, le CCAS a connu 2 départs et 2 arrivées.

Début 2019, le poste de chef d'unité Actions Collectives a été pourvu par Béatrice Aguilar. A. Ginga prendra dorénavant la direction du service Cohésion sociale dont elle a assuré l'intérim après l'absence pour maladie de la chef de service il y a plus d'un an. De même suite au départ de J. Charley, Edouard Lamy a été recruté comme chargé de mission handicap accessibilité. Le poste de directeur adjoint du CCAS devrait être pourvu durant le premier trimestre 2019.

Le plan de formation des agents :

La direction accorde beaucoup d'importance à la formation continue des agents. Le plan de formation est un outil essentiel pour les accompagner dans la mise en œuvre du Pacte pour le Bien Vivre à Amiens, et pour absorber les évolutions que vivent les CCAS (numérisation, management de projet, nouveaux outils de communication, etc.). C'est aussi pour chacun d'entre eux une réelle opportunité d'évoluer professionnellement.

33 agents du CCAS ont bénéficié de 199 jours de formations en 2018 soit 71,5% de l'effectif. Les agents du CCAS ont pu bénéficier de 6,03 jours de formation par agent en moyenne en 2018, contre 4,5 jours en 2017.

93 formations ont été dispensées en 2018 contre 80 en 2017. Ces formations ont profité à 43,5% aux agents de catégorie C, à 50% aux B, et à 6,5% aux A.

Les agents de catégorie B sont les grands gagnants en matière de formation. Ils ont bien intégré que c'était un levier pour évoluer. Nous devons être particulièrement attentifs à l'accompagnement des agents de catégorie C, qui n'utilisent pas assez les moyens mis à leur disposition. Ce sera un axe de travail pour l'année 2019.

La formation à la bureautique se poursuit, et 24 agents en ont bénéficié, dont 14 de catégorie C. Il faudra poursuivre ce travail d'accompagnement en 2019.

D'autre part 3 agents se sont présentés au concours, et ont été reçus en 2018.

En 2019, chaque service devra avoir élaboré son projet de service. Cette démarche aurait dû être clôturée en 2017, mais par manque de temps, il n'a pas encore abouti. Un appui en termes de formation sera sans doute nécessaire pour aider les chefs de service dans cette démarche.

Nous mettrons aussi l'accent sur la prévention, suite à réalisation de tous les Documents Uniques.

Enfin nous poursuivrons la formation FALC de l'ensemble de la direction. Un effort particulier sera aussi entrepris pour accompagner le personnel du secteur personnes âgées, car ce sont ceux qui jusqu'à présent ont le moins bénéficié de formation.

Evolution de carrière :

10 agents (22%) ont vu leur carrière évoluer en 2018 de deux façons différentes :

- Réussite aux concours
- Changement de grade

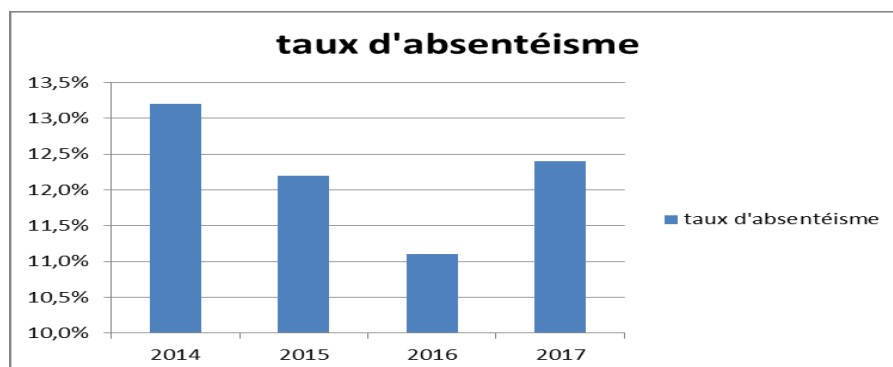
Le CCAS accompagne vraiment les agents dans leur carrière, et les résultats sont là. Il convient de poursuivre cet effort pour les années à venir.

Absentéisme au sein du CCAS :

La prise en compte du bien-être au travail et la lutte contre l'absentéisme ont été inscrits dans le projet de direction pour 2015-2020. Le CCAS est partie prenante dans cette démarche. Une étude a été menée et depuis 2015, les données d'absentéisme sont fournies tous les semestres.

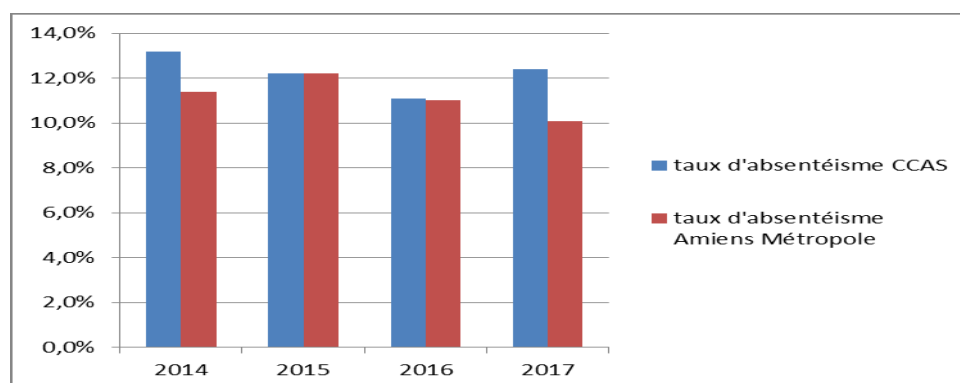
L'analyse de l'absentéisme doit être menée avec beaucoup de précaution. En effet, celui-ci peut être causé par de multiples facteurs : maladie ordinaire, longue ou grave maladie, accident du travail, congé maternité. Le CCAS peut et doit agir sur les accidents du travail, et créer un climat favorable qui peut influencer sur la maladie ordinaire.

En préalable, il convient de rappeler que le CCAS d'Amiens accueille des agents parfois plus fragiles, en reclassement ou en sureffectif en vue d'une intégration vers un nouveau parcours professionnel. Son engagement dans ce domaine est fort, puisque ces agents représentent plus de 10% de la masse salariale.



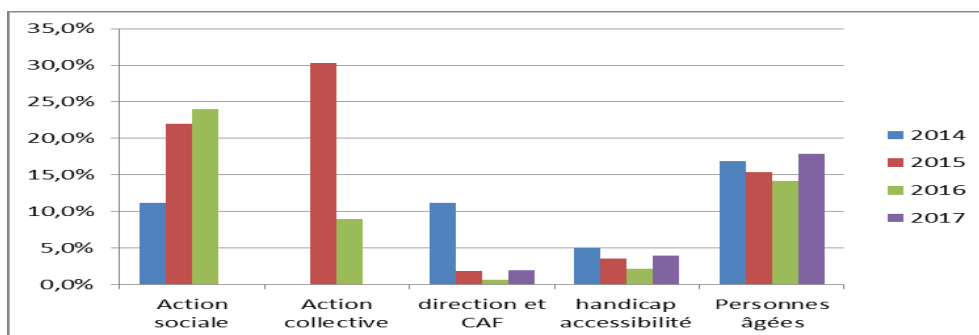
L'absentéisme au sein du CCAS d'Amiens était en diminution régulière depuis 2014. Il a remonté en 2017 (12,4%) par rapport à l'année 2016 (11,1%).

Taux d'absentéisme annuel comparé entre Amiens métropole et la Direction de la Cohésion Sociale et du CCAS de 2014 à 2017



En 2017, le taux d'absentéisme s'établit à 10,1% à Amiens Métropole contre 12,4% pour le CCAS. Les données sont approchantes d'une collectivité à l'autre.

Taux d'absentéisme par services au sein du CCAS de 2014 à 2017



Cependant de grandes disparités existent selon les services. Un travail commencé en 2018 sera mené au sein de la direction pour diminuer l'absentéisme, et favoriser le bien-être au travail. Une analyse fine des raisons de l'absentéisme est en cours.

Bien-être au travail

La notion de bien-être au travail entre peu à peu dans la culture managériale des collectivités locales comme un indicateur à suivre.

En 2017, le CCAS a déménagé dans de nouveaux locaux situés 1 bis place Léon Gonthier. Ces locaux totalement réhabilités offrent de nouveaux services aux agents (tisanières, salles de réunion, locaux de stockage, accès aux étages par ascenseur, ...).

Un travail important a été mené par le préventionniste en lien avec l'ergonome de la collectivité pour veiller à ce que l'ensemble des postes de travail soient bien aménagés et respectent les règles d'ergonomie et de sécurité. La collectivité a investi dans du nouveau mobilier, choisi en concertation étroite avec les agents.

En 2018, la rédaction des documents uniques a permis d'associer l'ensemble des agents à une démarche de prévention des risques professionnels et psychosociaux pour chaque poste de travail. La synthèse du travail sur le document unique a été présentée en CHSCT le 3 décembre 2018 et a reçu un avis favorable à l'unanimité. Ce document doit prochainement être présenté aux agents. Un plan d'action sera proposé pour répondre aux pistes de travail repérées par le préventionniste.

4- Un engagement fort dans une politique de développement durable

Le CCAS d'Amiens est au cœur de la politique de développement durable de la collectivité. En effet, l'action sociale est un des trois piliers du développement durable. Nous pourrions ainsi simplifier cette présentation en affirmant que toutes les actions du CCAS œuvrent au développement durable de la commune.

Il semble important de mettre en exergue plusieurs axes marquants de cette politique.

A- La Marque destination pour tous : un premier pas vers l'accessibilité universelle

Le CCAS d'Amiens, au travers de son service handicap accessibilité, œuvre chaque jour en faveur d'une ville universellement accessible. En obtenant la marque destination pour tous en 2017, Amiens a fait un grand pas pour une destination touristique (1 million de visiteurs par an actuellement) accessible à tous. Cette démarche irrigue l'ensemble des politiques communales : social, transport, santé, espaces publics, culture, sport, démocratie locale, ... Les efforts ont été continués en 2018 notamment avec le diagnostic de l'accessibilité des hébergements, des commerces, et des services publics, et la création d'un document touristique accessible. Amiens candidatera en 2019 pour obtenir la marque Destination pour tous OR, devenant ainsi la première ville de France universellement accessible.

Afin de rendre ce projet accessible à tous, Amiens investit dans la formation de son personnel. De nouveaux outils ont été mis en œuvre. ACCEO, le traducteur simultané en ligne continuera son développement. En 2018 le CCAS a transcrit en FALC de nombreux documents et supports de communication. Des vidéos ont complété les documents. Cette étape nous permettra d'accéder à la Marque pour les deux derniers types de handicaps manquants (handicap auditif et mental).

Un studio mobile situé Place René Goblet permet d'accompagner cette démarche d'adaptation des technologies au handicap. Le CCAS s'est particulièrement impliqué dans la mise en accessibilité des lignes du Bus à Haut Niveau de Service (BHNS).

B-Renforcer les relations directes avec la population

Le pacte pour le Bien Vivre à Amiens s'est fixé comme priorité de favoriser la participation des acteurs de la vie sociale locale et d'aller au-devant des habitants.

La concertation avec les usagers s'est développée en 2018. Le CCAS associe déjà les usagers à la commission portage des repas. Elle leur demande leur avis sur les dispositifs mis en place (salon des seniors, Noël solidarité, portage des repas, ...) par le biais de questionnaires. Elle a développé un nouveau mode d'information plus direct : les SMS et messages vocaux, inaugurés à l'occasion du plan canicule et du salon des seniors. Le CCAS privilégie le contact direct avec l'utilisateur pour simplifier ses démarches, tout en s'appuyant sur les nouvelles technologies pour lutter contre le non-recours aux droits, et renforcer le bien vivre à Amiens : questionnaires de satisfaction, contribution à l'élaboration des supports d'information et de communication, information par SMS et appel vocal, ...

D'autre part des coordinations associatives ont été impulsées, pour renforcer l'implication de tous les acteurs dans les politiques publiques : alimentation, accès au numérique, simplification des démarches administratives, ... Elles devront être développées en 2019.

C-Prévenir l'illectronisme

La fracture numérique est un réel danger. Le CCAS a mis en œuvre un programme énergique pour accompagner les seniors et les personnes fragiles. En 2018, 230 seniors ont été formés au maniement des tablettes smartphones, portables, etc. En 2019, plus de 250 personnes seront accompagnées, notamment grâce au soutien de la conférence départementale des financeurs. Depuis le lancement du dispositif en 2015, le CCAS d'Amiens a contribué à la formation de près de 980 personnes.

Le CCAS développera les occasions de favoriser les inscriptions de proximité, pour donner l'habitude aux Amiénois de fréquenter les médiateurs numériques de proximité.

Le plan numérique développé en 2017 a permis la mise en ligne des inscriptions canicule et grand froid, et des animations seniors. Les actions de simplification des démarches pour faciliter l'accès aux droits seront poursuivies en 2019, avec notamment la dématérialisation d'une partie du dispositif de domiciliation, le développement des coffres forts numériques, et la généralisation de l'utilisation du dispositif mes aides.gouv.fr.

En effet il n'est pas question de laisser des Amiénois au bord du chemin. Une cartographie du numérique a été réalisée. Des points d'accueil numériques ont été créés dans chaque quartier, en étroite collaboration avec le service jeunesse de la collectivité. Le CCAS a systématiquement créé une alternative au numérique dans les dispositifs qu'il a dématérialisés, afin de répondre aux besoins de tous. Cet effort sera poursuivi.

Au-delà de ces quelques exemples, c'est toute la politique du CCAS qui est construite sur les fondements du développement durable.

5 - Les indicateurs d'activité du CCAS : bilan et perspectives des services

A- L'avancée du Pacte pour le Bien Vivre à Amiens

Le pacte pour le Bien Vivre à Amiens est évalué chaque année avec l'ensemble des acteurs à l'occasion de la journée des acteurs du social. Celle-ci a eu lieu le 29 janvier 2019 pour sa quatrième édition.

Les projets avancent bien comme convenu. Sur les 66 actions du pacte, 64% sont achevées, 31% en cours, et 5% restent à démarrer.

Ainsi au-delà des dossiers mentionnés plus haut, l'année 2018 a été marquée notamment par :

- La construction du logement témoin adapté qui sera inauguré début 2019

- Le développement du réseau de visiteurs à domicile (67 bénévoles ont effectué 1665 visites).
- Le renforcement de l'activité de l'écoute senior
- La recherche de nouveaux financements ce qui a permis notamment de financer totalement l'équipement du logement témoin
- Une forte progression des équipements et voiries accessibles au handicap
- Le développement des outils NTIC à destination des Amiénois
- L'ouverture d'une résidence sociale sur Amiens
- La sortie d'une Analyse des Besoins Sociaux (portrait de territoire)

B- La mise en œuvre du projet de direction

Parallèlement à la mise en œuvre du Pacte, les services ont travaillé sur de nombreux dossiers :

- La réalisation des documents uniques pour toute la direction
- Le déploiement (en cours) du logiciel métier du portage des repas
- La préparation de la convention CCAS/ENEDIS présentée lors de ce conseil d'administration
- Le déploiement d'outils de communication FALC pour la domiciliation

Ces chantiers s'ajoutent aux activités que les services mènent au quotidien au service des Amiénois et qui seront rappelés ici.

C- Les activités quotidiennes des services

Parallèlement au lancement de tous ces chantiers en lien avec le Pacte pour le Bien Vivre à Amiens, l'activité quotidienne des services se poursuivra en 2019.

Dans le secteur des personnes âgées :

L'activité de la téléassistance est globalement stable depuis plusieurs années, avec près de 732 bénéficiaires. Le CCAS a créé de nouveaux supports de communication. L'objectif pour les années à venir est de mieux faire connaître le dispositif. Nous visons une progression de 10% de l'activité.

L'activité de portage des repas se maintient avec près de plus de 100 000 repas livrés en 2018. La promotion du service sera relancée avec le Salon des seniors en novembre 2019, et se poursuivra notamment pour favoriser les sorties d'hospitalisation dans de bonnes conditions pour les Amiénois.

Les visites à domicile sont une des priorités du Pacte pour le Bien Vivre à Amiens. Elles continuent à progresser de façon importante. En 2018, 67 bénévoles ont effectué 1665 visites contre 49 en 2017 pour 1200 visites, soit une progression de 39%. Ces efforts seront poursuivis, avec le développement de réseaux de voisinage (Voisins solidaires, ...).

Dans le secteur de l'action sociale :

En matière de **domiciliation**, la mise en œuvre du dispositif d'accompagnement à la domiciliation sera poursuivie en 2019, avec le déploiement des coffres forts numériques, le repérage des savoir-faire numériques, et le déploiement de la communication FALC. L'objectif est de trouver une solution à près de 200 personnes qui sont en attente d'un logement d'urgence transitoire ou dans le logement social. La contribution à Logement d'abord devrait permettre de trouver des réponses très rapidement à 20 personnes.

Les aides facultatives ont progressé de façon importante, suite à la mise en application du nouveau règlement intérieur, qui rend les clauses d'accès plus favorables aux usagers (rehaussement des seuils de reste à vivre, augmentation du montant de l'aide, diversification des types d'aides, etc.). En 2018, un travail approfondi d'analyse du public des bénéficiaires a été réalisé, et notamment des jeunes. Il sera poursuivi en 2019.

L'accompagnement dans le cadre du RSA progresse régulièrement. Les objectifs de contractualisation fixés par le Conseil Départemental dans le cadre de la convention ont été dépassés en 2018, avec plus de 1300 Contrats d'engagement réciproque signés. Mais la dématérialisation des Diagnostics Socio-Professionnels a fait chuter cette seconde partie de l'activité. Suite à une négociation avec le département, les efforts du CCAS porteront en 2019 sur l'accès au numérique des bénéficiaires du RSA, ce qui permettra de maintenir le niveau de financement du Conseil départemental, tout en renforçant l'accompagnement à l'autonomie des bénéficiaires. L'enjeu pour 2019 sera l'accompagnement au numérique, l'accompagnement social des publics et la mise en lien avec les actions collectives.

Les actions collectives ont été mises quelque peu en attente du fait de l'intérim assurée par A. Ginga sur deux postes. L'arrivée d'un nouveau chef d'unité action collective devrait favoriser le déploiement des actions.

Avec la fin d'activité des Ateliers du Mouv', le jardin solidaire de Saint-Maurice n'avait plus de porteur technique depuis juin 2017. La gestion était assurée par le personnel de l'unité action collective. Pour 2019, le jardin de Cocagne est pressenti comme nouveau partenaire pour le fonctionnement du jardin. L'objectif est de créer un chantier d'insertion autour de cette parcelle et d'y accoler le jardin solidaire.

L'Espace d'Animation et de Vie Sociale a été inauguré en septembre 2016. Un effort important de contact avec la population du quartier a été entrepris (porte-à-porte). Durant l'année 2019 les actions collectives seront renforcées en prenant appui sur l'Espace d'Animation de Saint-Maurice autour de l'accès aux savoir de base, l'équilibre budgétaire, l'équilibre alimentaire, de la gestion de sa facture énergie, etc.

D- Les perspectives budgétaires, et les grandes orientations de la politique sociale

Le CCAS s'inscrit dans la continuité de son action, et poursuivra la mise en œuvre de la feuille de route du Pacte pour le Bien Vivre à Amiens. A l'occasion du BP 2017, une nouvelle présentation budgétaire avait été proposée aux administrateurs,

mettant en valeur le budget par projet et non par lignes comptables. Le but était de rendre le budget plus lisible dans son impact sur les politiques sociales. Cette présentation sera poursuivie en 2019.

La gestion de la programmation financière pluriannuelle :

Le CCAS et la Ville d'Amiens ont défini, dans le cadre du Pacte pour le Bien Vivre à Amiens, une programmation pluriannuelle d'investissement. Certains équipements ont déjà été réalisés :

- l'espace d'animation et de la vie sociale de Saint-Maurice
- les logiciels métiers pour les animations seniors
- Le logiciel métier du service portage des repas (en cours de finalisation !)

Un autre équipement est prévu en 2019 :

- le logement témoin adapté qui sera inauguré en février-mars. Grâce au mécénat, nous n'aurons pas besoin de faire appel à l'investissement, car les travaux et l'équipement ont intégralement été pris en charge par deux partenaires privés.

Les grandes priorités de la politique sociale en 2019

Nous sommes entrés dans la dernière année pleine du mandat. Beaucoup a déjà été fait, comme nous l'avons vu en début de présentation. Permettez-moi d'insister sur les chantiers les plus importants qu'il nous faudra entreprendre en 2019.

Agir pour notre jeunesse, avec la perspective d'Amiens capitale européenne de la jeunesse

Amiens a été désignée capitale européenne de la jeunesse 2020. La candidature d'Amiens comportait un volet important en matière d'inclusion de notre jeunesse. Ce thème a fait l'objet de notre journée des acteurs du social le 29 janvier dernier. Nous poursuivons le travail engagé en 2018 et formalisé dans le cadre du plan d'insertion des jeunes. Il prendra en compte notamment les jeunes domiciliés, les bénéficiaires des aides facultatives, les jeunes en situation de handicap, ...

Poursuivre le développement d'une nouvelle relation à l'utilisateur

Dans le domaine social, le CCAS d'Amiens doit prendre le tournant de l'administration 3.0. Nous avons commencé à repenser notre relation à l'utilisateur, poussés notamment par le développement du numérique dans notre société. Au-delà de l'amélioration de la qualité de service à l'utilisateur (cf. Acceo, coffre-fort numérique, cours multimédia pour les seniors, etc.), le CCAS doit s'impliquer dans les programmes de l'Etat, de la Région et de l'Europe, qui soutiennent ces réformes.

Nous devons faciliter l'accès aux services en lignes 24h/24h grâce à de nouveaux outils numériques. Nous devons développer une relation directe avec nos usagers, en nous appuyant sur les nouvelles technologies (questionnaires de satisfaction,

sms d'alerte ou d'information, inscriptions en ligne, communautés de réseaux, écoute senior, etc.). Ce travail est engagé, il doit se poursuivre.

Mais aussi et surtout, nous devons développer le contact direct avec la population par le porte à porte, le recours à l'expertise d'usage des Amiénois bénéficiant du CCAS, la participation des usagers aux commissions (accessibilité, portage des repas, etc.).

Nous devons aussi encourager l'implication des usagers dans les réseaux de services de proximité (voisins solidaires, réseau de bénévoles pour les visites de proximité, ...), pour favoriser de nouvelles approches en matière de lien social, et de solidarité de proximité.

La relation directe à l'utilisateur permettra de concentrer nos moyens sur l'accompagnement à l'autonomie des publics, qui reste notre grande priorité. Elle sera aussi force de solidarités de proximité.

Faire d'Amiens une ville universellement accessible

Amiens candidatera pour obtenir la marque Destination pour Tous niveau Or. Cela implique de fédérer les acteurs du territoire, de rendre lisible et visible les services et prestations rendus accessibles depuis 2014. L'objectif est de pouvoir accueillir les équipes sportives et le public à l'occasion des jeux paralympiques de Paris 2024. Amiens souhaitait déposer sa candidature fin janvier. Nous avons pris un peu de retard avec le départ de la chargée de mission en août 2018 et l'arrivée de son remplacement début décembre. Mais la candidature sera déposée avant la fin du premier semestre 2019.

Poursuivre la recherche de recettes

Chaque fois que l'occasion lui en sera donnée, le CCAS sollicitera les financements auxquels il peut prétendre. D'autre part, le CCAS s'impliquera dans les projets expérimentaux en lien avec sa feuille de route. En 2018, l'Etat a contribué au développement du FALC pour la domiciliation à hauteur de 7 000€, par la prise en charge du prestataire en charge de la vidéo. La CNSA a financé les projets portant sur la prévention à destination des seniors pour près de 120 000€. Nous poursuivons ces efforts en 2019, en sollicitant des financements pour le fonctionnement du logement témoin, la formation au numérique des seniors, La convention signée avec ENEDIS va dans ce sens.

Développer des outils adaptés aux nouvelles réponses sociales exigées par l'évolution de notre société

La modernisation de nos services est indispensable dans un contexte général de dématérialisation des dispositifs sociaux. Je demande aux services de mettre en ligne l'ensemble des prestations du CCAS (portage des repas, animations seniors,

téléassistance, domiciliation, demande d'aide facultative, etc.). Ce chantier est essentiel pour nous permettre de concentrer nos moyens humains sur les publics qui en ont le plus besoin. Je souhaite que nous travaillions dès maintenant à l'élaboration du CCAS connecté de demain. Cela implique d'y associer des partenaires tels que le conseil départemental, la Région Hauts-de-France, etc. Je souhaite que les actions mises en œuvre soient valorisées à l'occasion du prochain congrès de l'UNCCAS.

Adapter les moyens humains du CCAS aux ambitions du Pacte

Le déploiement du projet social de territoire depuis 2014 s'est réalisé à moyens humains quasi constants depuis 2014. Cependant avec la montée en charge de l'ensemble des projets, nous avons besoin d'adapter la gouvernance du CCAS. C'est pourquoi nous voulons créer un poste de directeur adjoint du CCAS et un poste d'assistante de direction. Le Directeur Adjoint aura pour mission d'assurer la gestion quotidienne des services, sous la responsabilité de la Directrice. Cette dernière aura pour priorité le développement du CCAS, la recherche de financement, et l'innovation. Parallèlement l'équipe du logement témoin adapté s'installera route de Rouen au premier trimestre 2019.

Veiller à la sécurité juridique et matérielle du CCAS

La Chambre Régionale des Comptes (CRC) a contrôlé le CCAS d'Amiens lors du deuxième semestre 2018. Nous attendons les conclusions de cet audit. Cependant il semble que d'après les premiers éléments dont nous disposons, ce rapport soit positif pour le CCAS, et ne signale pas de problème majeur. Cependant, et c'est bien normal, la CRC a proposé quelques pistes d'amélioration (formalisme des relations entre le CCAS et la ville d'Amiens, clarification des missions, communication institutionnelle du CCAS sur le site amiens.fr, ...). Nous avons d'ores et déjà pris en compte plusieurs remarques. Nous proposerons au conseil d'administration du CCAS de conventionner avec la ville notamment sur l'occupation des locaux, et sur les délégations de missions entre nos deux institutions.

D'autre part nous déploierons le plan d'action préconisé dans le cadre du document unique, afin de renforcer la sécurité et le bien-être des agents.

Enfin nous veillerons à ce que les registres d'accessibilité soient déployés dans tous les bâtiments de la ville, et que les personnels gérant des Etablissements Recevant du Public soient formés en conséquence.

Mieux communiquer sur les politiques sociales et sur notre feuille de route

Favoriser l'accès aux droits et aux services des habitants implique que ceux-ci connaissent les activités du CCAS. En 2018, le CCAS a mis en œuvre un plan de communication volontarisme, en déployant le Facile à Lire et à Comprendre (FALC). Cela fait mieux connaître le CCAS aux habitants, grâce aux outils de communication universellement accessibles à tous (vidéos tutoriels, plaquettes, site internet, etc.). Il s'agit maintenant de le déployer au plus près de la population.

Enfin en 2019 nous mènerons à bien les chantiers en cours comme prévu dans le pacte :

- Logement témoin adapté
- Charte du handicap
- Obtention de la marque OR Destination pour Tous
- Développement des NTIC et formation des habitants
- Accompagnement vers et dans le logement notamment des domiciliés
- Guide de l'accessibilité de la ville pour tous

Et nous renouvellerons des actions importantes telles que le salon des seniors.

Organisation du congrès de l'UNCCAS à Amiens

2019 sera enfin l'année de l'organisation à Amiens du congrès de l'UNCCAS. Ce congrès sera une vitrine importante pour notre ville, notamment en matière touristique, puisque nous ambitionnons d'accueillir 1000 élus et directeurs sur deux jours. Cela implique de mobiliser l'ensemble des CCAS de la région Hauts-de-France. Mais cet évènement doit aussi être l'occasion de mettre en avant les pratiques sociales innovantes de notre ville.

En conclusion :

En conclusion, il nous faut souligner l'engagement très fort de l'ensemble du personnel du CCAS pour mener à bien nos projets tout en ayant le souci des deniers publics. Les agents du CCAS sont au contact de la population jour après jour, rassurent, informent, accompagnent, soutiennent, réconfortent. Ils sont très appréciés des Amiénois dont ils ont la reconnaissance pour le travail accompli. Il est important qu'ils sachent que leur travail est apprécié de tous, habitants, élus et administrateurs.

Je tiens aussi à remercier l'ensemble des administrateurs, qui s'impliquent eux aussi dans le conseil d'administration, les groupes de travail, la commission des aides facultatives, etc. Brigitte Fouré et moi-même ne tarissons pas d'éloges sur votre engagement.

Annie VERRIER lance le débat avec les administrateurs.