

Le projet stratégique d'établissement du CCAS des Ponts-de-Cé Synthèse

Le mot du Président

Le Centre communal d'action sociale est l'outil dont se dote une commune pour mettre en œuvre sa politique d'action sociale. Les missions qui lui sont confiées donnent ainsi à lire les choix d'une équipe pour accompagner ses concitoyens dans leur vie quotidienne : logement, insertion, maintien à domicile....

Dans le mandat municipal précédent, les élus ont décidé de regrouper les services du Centre communal d'action sociale et ceux du pôle « animation projets » de la Ville au sein de locaux communs, neufs et installés au cœur de la commune.

Ce projet avait plusieurs objectifs : rapprocher les services de la population, renforcer la transversalité entre les services afin de répondre de manière plus cohérente, apporter une réponse plus réactive et mieux adaptée aux besoins des Ponts-de-Céais.

Les nouveaux locaux ont été investis en septembre 2012. Ce bouleversement des habitudes, des fonctionnements, des repères a été l'occasion d'initier une organisation par pôles, plus structurée pour être plus performante. Aujourd'hui, l'heure est venue de formaliser le projet stratégique d'établissement afin de rendre plus lisible l'action du CCAS.

Cette réflexion s'inscrit en parallèle du projet politique pour le mandat pour lequel nous avons été élus. L'axe du projet dans lequel s'inscrit l'action du CCAS s'intitule : «une ville pour tous».

Parallèlement, les services municipaux et du CCAS se sont lancés dans une démarche appelée « Cé l'innovation », qui vise à s'appuyer sur l'expertise des agents de la Ville et du CCAS pour améliorer et rendre plus efficaces les pratiques au sein de la collectivité. En soi, cette démarche d'écriture est elle-même novatrice. En effet, peu nombreux sont les CCAS et CIAS à s'être dotés d'un tel outil d'orientation.

Ce document va permettre à tous, élus, agents, usagers, partenaires de mieux intégrer et comprendre la feuille de route du CCAS pour les 5 années à venir.

Que toutes celles et tous ceux qui ont participé à son élaboration en soient remerciés.

Les valeurs portées par le CCAS

Le respect

- est associé à des notions de **politesse, bienveillance, non jugement, relation d'égal à égal, de discrétion, de confidentialité.**

- renvoie au cadre de l'action du CCAS qu'est le **service public.**

Il se décline dans la relation à l'utilisateur mais aussi entre collègues au sein de l'institution, du pôle ou de l'équipe.

Le respect s'est aussi **se donner des moyens pour faire face à des situations complexes.**

Le CCAS ce que c'est ?

C'est l'outil privilégié de la commune en matière d'action sociale. Il anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune.

A ce titre il développe la politique sociale de la Ville. Ses missions relèvent pour l'essentiel du choix des élus.

Ainsi le CCAS des Ponts-de-Cé intervient dans les domaines suivants :

- instruction des aides sociales légales,
- élections de domicile,
- aides sociales facultatives,
- instruction des demandes de Revenu de Solidarité Active,
- distribution alimentaire,
- octroi de micro-crédit social,
- accompagnement des jeunes dans le cadre d'une convention avec la Mission locale angevine,
- logement social
- service de portage de repas à domicile,
- service d'aide à domicile (SAD),
- accompagnement solidaire,
- animations aînées,
- établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPA), devenu Résidence autonomie.

Ce qu'est le projet d'établissement

Le projet stratégique d'établissement est d'abord :

- une **dynamique** tant par le processus de production, qui associe les parties prenantes, que par sa mise en œuvre, qui stimule les équipes,
- produit et diffusé, c'est un **document de référence** pour les équipes et l'ensemble des destinataires,

c'est un **document évolutif**, car suivi et révisé régulièrement.

La solidarité

- volonté de **ne pas être dans l'assistanat mais dans l'accompagnement**, dans un contrat réciproque entre l'utilisateur et le CCAS.

Le nom du CCAS reflète cette volonté d'**être un « trait d'union »**. Il s'agit d'être un intermédiaire, tout en laissant de la latitude, la responsabilité, la liberté de choix de la personne.

En interne, il est important que **l'ensemble des agents s'inscrive dans cette dynamique** de travail en commun, de décloisonnement, d'aide et de soutien réciproque.

Le CCAS vu comme un fil entre les générations

Son action est globalement perçue comme positive. Le CCAS reste en veille par rapport aux besoins des habitants de la commune mais aussi par rapport aux évolutions de l'environnement institutionnel et réglementaire.

Son offre de service est diversifiée ;

Avec un pôle senior qui vise à accompagner les parcours de vie avec :

Des animations pour les aînés
Un accompagnement solidaire
Un service de portage des repas
Un service d'aide à domicile
Une résidence autonomie

Avec un pôle accompagnement social et insertion qui prend en compte la personne individuellement et globalement.
Le pôle vise à mener une action cohérente et coordonnée autour :

Des aides sociales légales et facultatives
De l'aide alimentaire
Du micro-crédit
De l'accompagnement de jeunes
Des actions collectives d'insertion
Du logement social

Des moyens pour mener à bien ses missions

Une pluralité de métiers au service des usagers :

Les services du CCAS sont assurés par des professionnels de plusieurs métiers : agents administratifs, travailleurs sociaux, agents de service, aides à domicile, professionnels de la cuisine, auxiliaire de vie sociale, agent de maintenance, veilleurs de nuit, porteur de repas à domicile, cadres, agents de terrain...

Le renfort de bénévoles est une source appréciable de richesse et d'échanges

Des moyens budgétaires conséquents

Le montant des dépenses cumulées des trois budgets dépendants du CCAS est de l'ordre de 2 200 000 €

Le montant de la participation de la Ville (379 000 €) indique l'importance qu'elle porte à l'action du CCAS.

Une organisation pertinente et adaptée

Le CCAS est organisé en pôles :

- Le pôle administratif (accueil, secrétariat, comptabilité) rattaché au Directeur
- Le pôle « accompagnement social et insertion »
- Le pôle « seniors »

Un management participatif

Le management du CCAS prend appui et s'articule en cohérence avec le projet politique de la ville des Ponts-de-Cé ainsi que sur les projets de service existants (Projet d'établissement du foyer-logements et de service du service d'aide à domicile).

Il tend à favoriser l'implication de tous les agents, favoriser leur expression, être à leur écoute, permettre à chacun d'être force de réflexion, de proposition et par là même de tenir compte des idées formulées.

Un management de projet

Le management de projet est un choix affirmé du CCAS, afin d'apporter les réponses les plus pertinentes et de la meilleure qualité.

Des agents investis avec un sentiment d'appartenance qui se développe

Globalement, le rapprochement des services au sein de Trait d'Union, y compris pour les agents de l'EHPA et du SAD a, semble-t-il, permis une évolution positive sur le sentiment d'appartenance des agents au CCAS.

Un professionnalisme à entretenir et à développer

Globalement, les agents se rejoignent sur ce que recouvre la notion de professionnalisme :

- Faire preuve de professionnalisme renvoie à distinguer deux types de relation : celle avec la personne accueillie et celle que l'on a entre collègues.
- Convenir que le professionnalisme renvoie à différentes notions : la qualité de service, la cohérence avec les valeurs, la conception de l'accompagnement, les orientations politiques du CCAS Les Ponts-de-Cé.

Une volonté : travailler en coopération et en partenariat

L'inscription du CCAS des Ponts-de-Cé dans une **dynamique de partenariat** est associée à 5 idées fortes :

1. Être **ouvert vers l'extérieur** ;
2. Porter des projets **avec d'autres structures** ;
3. Reconnaître la **nécessaire complémentarité des relations et du travail** avec d'autres («prendre appui sur ce qui existe ; ne pas tout faire ») ;
4. Apporter de la **cohérence dans les réponses** proposées aux usagers ;
5. Être **membre et acteur dans des réseaux** (UNA, UDCCAS, FNADEPA, mission locale...).

Une coopération privilégiée avec les services de la Ville
Le développement des partenariats : une richesse au service des usagers
Des partenariats existants à mieux formaliser : MDS – CAF - CLIC

Les engagements du CCAS

1 - Prendre en compte la personne individuellement et globalement

Pour cela, le CCAS s'engage à :

- **développer la transversalité** des services du CCAS, à favoriser la connaissance, le partage d'informations entre les professionnels des deux pôles.
- proposer une approche globale et la prise en compte de la personne dans sa globalité. Pour cela, les agents seront attentifs à ce que leurs **pratiques professionnelles soient partagées** en allant de la pratique d'accueil à l'accompagnement proposé.
- ce que les prestations et l'accompagnement proposés visent à **développer et renforcer l'autonomie des usagers**. Pour se faire, les partenariats seront favorisés afin de bien faire connaître l'approche du CCAS.

2 - Proposer un accompagnement dans un parcours de vie

Dans le cadre de ses missions, quelque soit le public concerné, le CCAS s'engage à **accompagner les personnes dans leur parcours de vie**. Que ce soit en matière de formation ou d'accès à l'emploi, par le biais d'aides ponctuelles, dans l'accès à un logement adapté ou dans le vieillissement, les services du CCAS seront attentifs à accompagner tout en favorisant la prise d'autonomie de l'utilisateur.

3 - Poursuivre et développer les partenariats et les collaborations

Si le CCAS est un acteur incontournable de l'action sociale locale, il n'a pas vocation à tout faire. Par ailleurs, son action doit s'inscrire en complémentarité de l'action d'autres organismes. Aussi, afin de rendre son action la plus pertinente, cohérente et efficiente possible, le CCAS travaillera autant que possible en partenariat avec ces autres acteurs.

La pratique des conventionnements sera poursuivie.

Les **mutualisations**, notamment, avec les services de la Ville **seront favorisées**.

Dans le cadre des actions en direction des publics accompagnés, les partenariats avec les services de la Ville, en particulier, enfance-jeunesse et culture, seront développés.

4 - Exercer une veille sociale

Dans le cadre de leur action, les pôles développeront une **veille sociale afin d'alerter les élus** et de leur faire des propositions, d'actions ou d'ajustement des actions existantes.

Une **vigilance particulière sera portée en direction du public qui n'a pas recours** ou cesse de recourir à ses droits sociaux légaux. Une réflexion sur le **repérage de ces situations** ainsi que sur les actions à mettre en œuvre sera proposée aux partenaires du territoire.

5 - Proposer à un public vulnérable un service public de proximité

Le passage au tout numérique, renforce les situations de vulnérabilité. Le CCAS s'engage à **adapter son fonctionnement de telle manière que les services soient accessibles** aisément aux plus fragiles.

Lors de mutualisations éventuelles, le CCAS défendra le maintien d'une proximité avec cette population.

6 - Adapter les fonctionnements et les missions pour un service toujours plus professionnel et de qualité.

Afin de proposer un service toujours plus professionnel et de qualité, les agents du CCAS suivent les formations nécessaires.

En tant que de besoin, **les procédures sont formalisées** afin de permettre, en l'absence d'un professionnel de pouvoir apporter une réponse à minima.

Selon les services, des **enquêtes de satisfactions** pourront être diligentées.

7 - Suivre et évaluer la mise en œuvre du projet

Le CCAS s'engage à suivre et évaluer la mise en œuvre du projet stratégique d'établissement selon les modalités suivantes :

- Le COPIL devient **Comité de suivi** et se réunira deux fois par an pour suivre et évaluer la mise en œuvre.
- Un **bilan annuel** sera présenté au conseil d'administration. Il sera public.
- Ce bilan sera présenté et diffusé aux agents du CCAS.

53 actions sont déclinées et seront suivies pendant les 5 années du projet