



**Rapport
d'activité** | **2012**

Rapport d'activité du Centre d'action sociale de la Ville de Paris

5, boulevard Diderot - 75589 Paris Cedex 12 - Tél. 01 44 67 16 07 - www.paris.fr/casvp • Contact : casvp-did-dg-communication@paris.fr • Édition août 2013

• Conception, réalisation et graphisme : mission communication du CASVP

• Crédits photographiques : couverture : Ehpad Annie Girardot, Paris 13^e © C. Furiat – CASVP • Sergio Grazia • François Grunberg – Mairie de Paris • Frédéric Saïd, Denise Lessman, Clément Furiat, Anthony Iacovou, Julien Pierre, Julia Schmidt, Florence Girard – CASVP

| Sommaire

Éditorial d'Olga Trostiansky, première vice-présidente du Conseil d'administration	5
Éditorial de Sylvain Mathieu, directeur général	7
Organisation et fonctionnement du CASVP	8
Le CASVP en chiffres	10
L'exécution budgétaire 2012	11
Qui sont les agents du CASVP ?	12
Répartition par filière, catégorie et tranche d'âge	13
Bénévoles	14
Partenariats	15
Quelques sites d'activités	16
Quelques regards sur 2012	18
Plan stratégique 2011-2014	20
Sous-direction des Interventions sociales (SDIS)	22
Sous-direction des Services aux Personnes âgées (SDSPA)	24
Sous-direction de la Solidarité et de la Lutte contre l'Exclusion (SDSLE)	26
Sous-direction des ressources (SDR)	28
Sous-direction des moyens (SDM)	30
Mission communication	34
Contrôle de gestion	36
Inspection	37
Affaires générales	38
Glossaire	39

| Éditorial



L'ACTUALITÉ DU CENTRE D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE PARIS a été, une fois de plus, très riche en 2012.

L'année passée a été marquée par la nomination de Sylvain Mathieu comme directeur général, qui depuis conduit avec assurance et détermination le train des réformes de l'établissement public. La modernisation de l'offre de services et d'accompagnement du CASVP est bien en marche pour répondre toujours mieux aux attentes et aux besoins des Parisiennes et des Parisiens.

Cette modernisation, les agents contribuent à la rendre tangible, en témoignent les grands chantiers portés en 2012 et qui se poursuivent cette année. Je pense bien sûr à toutes les actions qui contribuent à moderniser le service rendu à l'usager, tant en section que dans les établissements. Améliorer toujours l'accueil, simplifier les démarches, optimiser le délai de traitement des demandes, ce sont autant d'objectifs qui ont été atteints avec succès : je pourrais citer la mise en place de la télébilletterie, énorme chantier de 2012-2013 que les équipes des sections portent avec beaucoup de réussite.

Je suis également très attentive à l'important travail conduit par la sous-direction de la solidarité et de la lutte contre l'exclusion pour moderniser l'offre de service et d'accompagnement des permanences sociales d'accueil, dont nous sommes si fiers.

Le CASVP n'est en effet pas qu'un opérateur de l'action sociale de la collectivité parisienne : c'est aussi un espace de réflexion sur les pratiques, d'interrogation incessante sur la finalité des interventions, de travail sur l'amélioration des pratiques professionnelles.

Autre importante action conduite en 2012, la réforme de certaines de nos prestations d'aide facultative, éternel « work in progress ». Nous avons ainsi fait évoluer Paris Logement et Paris Logement Familles Monoparentales pour que les travailleurs pauvres et les classes moyennes fragiles puissent bénéficier de l'augmentation du Smic sans perdre leur droit à nos allocations logement.

Mais surtout, au terme d'un intense travail, conduit en coopération avec le Syndicat des transports d'Île-de-France, la carte Émeraude est désormais accessible sur le passe Navigo, permettant à nos bénéficiaires âgés ou en situation de handicap de bénéficier des mêmes avantages que l'ensemble des usagers des transports publics franciliens, particulièrement le remplacement de la carte en cas de perte ; sans oublier l'accès au réseau de bus de banlieue Optile. Les sections une fois encore sont en ordre de bataille pour assurer la transition en douceur pour les usagers, au fur et à mesure qu'ils viennent renouveler leur droit. Le travail se poursuit sur 2013.

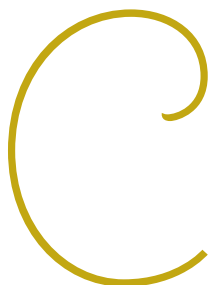
Enfin, le CASVP contribue à changer le visage de Paris : l'ouverture d'un 6^e restaurant solidaire rue de Chanzy (11^e) ; l'EHPAD Annie-Girardot (13^e) est l'un de nos nouveaux fleurons pour l'accueil des personnes âgées dépendantes. Ce mouvement se poursuit en 2013, avec un nouveau restaurant Émeraude rue de la Tour des Dames (9^e) et la réouverture, après travaux, de l'un des établissements emblématiques du CASVP, le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) la Poterne des Peupliers (13^e). Autant de nouveaux équipements qui sont la preuve que notre cité est plus que jamais investie dans la solidarité envers les plus fragiles, particulièrement en cette période de crise économique.

Olga Trostiansky

Adjointe au maire de Paris, chargée de la solidarité, de la famille et de la lutte contre l'exclusion

Première vice-présidente du Conseil d'administration du Centre d'action sociale de la Ville de Paris.

| Éditorial



LE PREMIER RAPPORT D'ACTIVITÉS propre au Centre d'action sociale de la Ville de Paris, expose l'importance et la qualité du travail quotidien réalisé par l'ensemble des agents de l'établissement au service de nos usagers. Vous y découvrirez l'étendue des missions que nous a confiées le maire de Paris, président de notre conseil d'administration, et, notre volonté constante d'assurer le meilleur service possible avec un souci d'efficacité, d'efficience et de performance sociale.

Le CASVP est engagé dans de nombreux projets et 2012 en est une excellente illustration. Opérateur social de la Ville, nous sommes en permanence à l'écoute du terrain et des besoins et donc, nous cherchons à nous adapter et à nous moderniser tout en conservant une haute qualité de service. C'est le sens de l'action qui est conduite, initiée par Laure de la Bretèche à qui je succède.

Ce rapport permet de présenter notre organisation entièrement tournée vers l'opérationnel, avec des ressources et des moyens au service de nos trois missions principales : l'aide aux parisiennes et aux parisiens en difficulté, le soutien, l'animation et l'hébergement au profit des personnes âgées et la lutte contre les exclusions.

Il faut rappeler qu'une partie importante de notre activité s'exerce sur le champ concurrentiel, mais avec une action toujours tournée vers les plus fragiles, qui s'appuie d'abord sur nos valeurs de service public et dans le cadre de la priorité municipale en faveur de la solidarité. Un exemple : le CASVP est le premier opérateur parisien pour les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (Ehpad) avec 1/3 de l'offre totale, mais accueille 2/3 des bénéficiaires de l'aide sociale légale. C'est dire combien nous sommes tournés vers les publics les plus précaires.

Cet investissement de nos agents et leur détermination à relever ces priorités sur le territoire parisien peut s'illustrer par la professionnalisation du plan d'urgence hivernal, la modernisation et l'humanisation de l'offre d'hébergement du CASVP pour les personnes âgées et les publics en situation d'exclusion, l'amélioration de l'accès aux droits des usagers, la labellisation des sections, l'évaluation de la qualité de la prise en charge dans les Ehpad, la refondation des accueils de jour et des permanences sociales d'accueil, la réforme de l'aide à l'amélioration de l'habitat, la réforme du service d'aide à domicile...

Enfin, la question des conditions de travail est évidemment essentielle dans un établissement ouvert 24 heures sur 24 et 365 jours sur 365. 2012 a vu notamment l'extension des missions du bureau de la prévention des risques professionnels et une nouvelle organisation du service des ressources humaines pour mieux répondre aux besoins et aux attentes de l'ensemble de nos agents. Pour ce travail collectif, je tiens à remercier les 5 600 agents, les bénévoles et les partenaires du CASVP, pour leur travail, au plus près de nos usagers, pour rendre Paris, d'année en année, plus solidaire.

Sylvain Mathieu
Directeur général du CASVP

Organisation et fonctionnement du CASVP

LE CENTRE D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE PARIS (CASVP) est un établissement public municipal. Sa mission est de mettre en œuvre l'action sociale sur le territoire parisien et de gérer des établissements ou services à caractère social ou médico-social. Il est l'opérateur social de la Ville de Paris.

Le CASVP obéit aux règles de droit commun d'un centre communal d'action sociale (CCAS), sous réserve cependant des textes spécifiques liés à l'organisation administrative de Paris, Lyon et Marseille (dite « loi PLM »).

Les textes réglementaires fondant l'activité du CASVP sont les décrets n° 95-562 (dispositions générales applicables aux CCAS et CIAS, ainsi qu'au CCAS de Lyon et de Marseille) et n° 95-563 (dispositions particulières applicables au CASVP) du 6 mai 1995, codifiés dans le Code de l'action sociale et des familles sous les articles R-123-39 à R-123-61.



Un Conseil d'administration

Le CASVP est doté d'un conseil d'administration **présidé par le maire de Paris**. Le Conseil comprend en nombre égal, au maximum seize membres élus par le conseil de Paris et seize membres nommés par le maire parmi les personnes, non membres du conseil de Paris, participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social menées dans la ville de Paris.

Le conseil d'administration élit en son sein deux vice-présidents qui peuvent suppléer le président en cas d'absence. Le rôle

du conseil d'administration, qui se réunit au moins une fois par trimestre, consiste à régler par ses délibérations, les affaires du Centre d'action sociale.

Le maire nomme un(e) directeur(trice) général(e) qui dispose de pouvoirs propres : préparation et exécution des délibérations du conseil d'administration, du budget, conduite générale des services, ordonnancement des dépenses et recettes, passation des marchés, gestion du patrimoine du CASVP.

Cinq sous-directions

La direction générale, outre les fonctions qui lui sont directement rattachées, s'appuie sur cinq sous-directions pour la gestion fonctionnelle et opérationnelle des services et établissements.

- **LA SOUS-DIRECTION DES INTERVENTIONS SOCIALES (SDIS)**

est chargée de l'analyse des besoins, de la définition et de la coordination des dispositifs d'aide sociale facultative d'une part, du pilotage des vingt sections d'arrondissement et des services sociaux rattachés à celles-ci d'autre part.

- **LA SOUS-DIRECTION DES SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES (SDSPA)**

est chargée de la définition et de la mise en oeuvre des actions de solidarité en direction des personnes âgées : hébergement, loisirs et actions intergénérationnelles, soutien à domicile. Elle pilote en particulier les EHPAD du CASVP.

- **LA SOUS-DIRECTION DE LA SOLIDARITÉ ET DE LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION (SDSLE)**

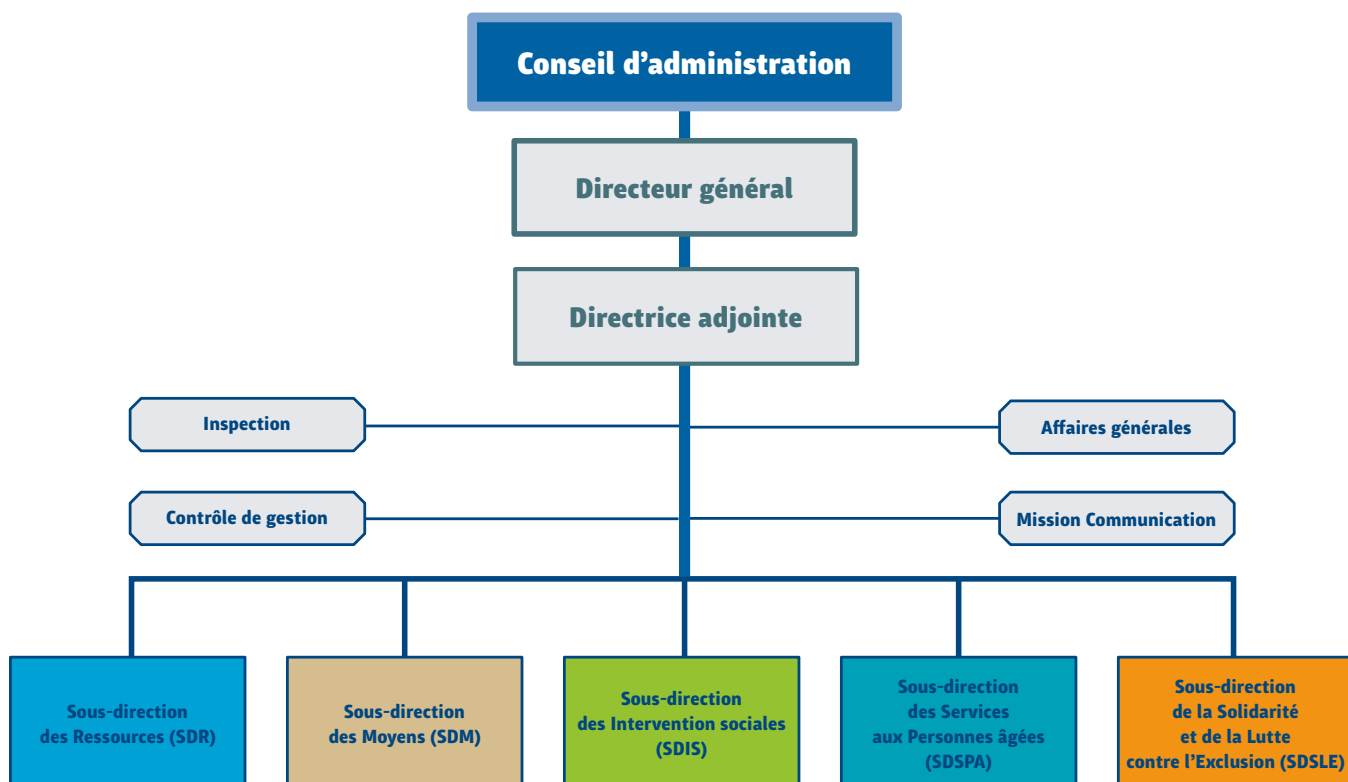
est chargée de la mise en oeuvre des actions municipales de solidarité et d'insertion en faveur des personnes en situation de pauvreté et de précarité, et des établissements rattachés : centres d'hébergement et de réinsertion sociale, centres d'hébergement d'urgence, permanences sociales d'accueil, espaces solidarité insertion. Elle travaille en relation étroite avec les services de l'État et du département.

- **LA SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES (SDR)**

met à disposition des services et établissements les ressources nécessaires à leur fonctionnement. Elle est constituée de deux services : le service des finances et du contrôle et le service des ressources humaines.

- **LA SOUS-DIRECTION DES MOYENS (SDM)**

Elle met à disposition des services et des établissements les moyens nécessaires à leur activité. Elle est constituée de trois services : le service des travaux et du patrimoine, le service de la logistique et des achats, le service organisation et informatique.



Le CASVP en chiffres

180 M€ d'aides et allocations distribuées par an

1 300 000 visites chaque année dans les vingt sections d'arrondissement

113 000 familles bénéficiaires d'aides municipales

8 000 places en résidences pour personnes âgées

316 000 nuitées pour les personnes en difficulté (CHRS et CHU)

4 000 000 de repas servis chaque année

Les personnes en difficulté

23 500 foyers bénéficiaires d'au moins une allocation exceptionnelle

316 400 nuitées d'hébergement par an, **1 346** personnes hébergées dans les **4** CHU & les **5** CHRS

252 942 repas servis par an dans les six restaurants solidaires

11 960 passages par an dans les trois permanences sociales d'accueil (PSA)

10 814 passages par an dans les deux espaces solidarité insertion (ESI)

3 900 domiciliations de personnes ou familles

Les familles

28 000 bénéficiaires de Paris Pass Familles, tarifs préférentiels dans les établissements municipaux de loisirs

20 000 bénéficiaires de Paris Forfait Familles, allocation annuelle pour les familles de trois enfants ou plus

32 315 bénéficiaires de Paris Logement, aide mensuelle au paiement des charges de logement

33 000 bénéficiaires de Paris Énergie Familles, crédit annuel pour les dépenses d'énergie (électricité ou gaz)

Les personnes âgées

HÉBERGEMENT

101 résidences appartements pour **4 200** places et **1 420 000** journées d'hébergement

15 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes pour **2 200** places et **760 000** journées d'hébergement

23 résidences services pour **1 600** places et **506 000** journées d'hébergement

2 résidences relais pour **30** places et **4 500** journées d'hébergement

AIDES ET ALLOCATIONS

138 255 coupons de transport gratuits à Paris

9 400 bénéficiaires de la carte Paris à domicile (prestations de soutien à domicile)

RESTAURATION

44 restaurants Paris Émeraude servant **655 850** repas aux personnes âgées

ou handicapées par an

718 000 repas livrés à domicile

L'exécution budgétaire 2012

2012 a confirmé l'engagement fort du CASVP de faire de la solidarité une priorité pour la collectivité parisienne. Dans ce cadre, le montant de la subvention municipale de fonctionnement attribuée au CASVP a été de 316,9 M€.
Le CASVP a ainsi pu poursuivre son action en faveur des Parisiens et des Parisiennes les plus en difficulté, tout en assurant la maîtrise de ses moyens de fonctionnement et la recherche de la plus grande performance.

LE BUDGET DU CASVP se compose d'un budget principal et de quatre budgets annexes ayant leur financement propres, ainsi que d'une section d'investissement commune pour l'ensemble de l'établissement.

Les recettes proviennent principalement de la subvention municipale de fonctionnement attribuée au CASVP au titre de son budget général (322,9 M€), mais également du Département de Paris (61,3 M€) de financeurs institutionnels, tels que l'État, la Sécurité sociale et la CAF notamment (89,7 M€) et de la participation des usagers (55,6 M€).

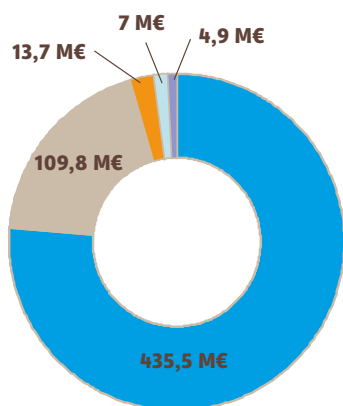
L'établissement public consolide et renforce les économies réalisées sur plusieurs lignes de fonctionnement courant, l'objectif réaffirmé étant d'assurer la meilleure qualité de service possible, sans mobilisation excessive et indue des ressources. Ainsi entre 2008 et 2012, les dépenses de fonctionnement courant du CASVP sont passées de 68,4 M€ à 70,3 M€ soit une augmentation inférieure à 3 % sur 4 ans alors que l'inflation était de 7,5 % sur la même période. Cet effort est d'autant plus notable que la majorité des dépenses sont des dépenses immobilières (loyers, charges, fluides, entretien) ayant connu une inflation de plus de 5 % en 2012.

Les dépenses d'alimentation, de fluides, de loyers et charges et de travaux, représentent près de trois-quarts des charges et concernent principalement les établissements accueillant les personnes âgées.

En incluant les budgets annexes (Ehpad, SSIAD, CHRS et la dotation non affectée), les dépenses de fonctionnement 2012 du CASVP ont été de 570,9 M€, et se sont décomposées de la manière suivante :

BUDGET 2012 DE FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL ET ANNEXES

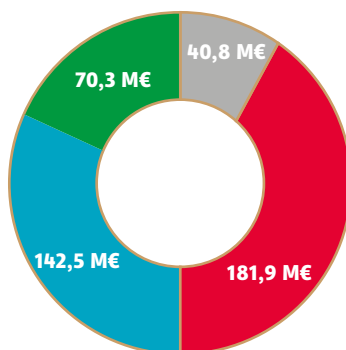
Budget total : 570,9 M€



Budget

Budget général	435,5 M€
Budget annexe des EHPAD	109,8 M€
Budget annexe des CHRS	13,7 M€
Budget annexe des SSIAD	7 M€
Budget annexe de la DNA	4,9 M€

LES DÉPENSES D'EXPLOITATION DU BUDGET GÉNÉRAL SONT ESSENTIELLEMENT DES DÉPENSES D'INTERVENTION



Dépenses

Aides et allocations	41,8 %
Charges de personnel	32,7 %
Fonctionnement courant	16,1 %
Opérations d'ordre et dépenses exceptionnelles	9,4 %

EN 2012, UN EFFORT EXCEPTIONNEL EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT, AVEC UN TOTAL DE 65,7 M€ DE DÉPENSES.

Sur les seules opérations de travaux, 44,1 M€ ont été dépensés (contre 24 M€ en 2011 et 14 M€ en 2010) au cours de cette année 2012 où plusieurs opérations lourdes de restructuration ou de construction d'EHPAD ont démarré ou se sont poursuivies : Anselme Payen dans le 15^e arrondissement, Harmonie à Boissy-Saint-Léger, François I^{er} à Villers-Cotterêts, Annie Girardot, celles-ci venant s'ajouter à des opérations de restructuration en cours telles que celle du CHRS la Poterne des Peupliers.

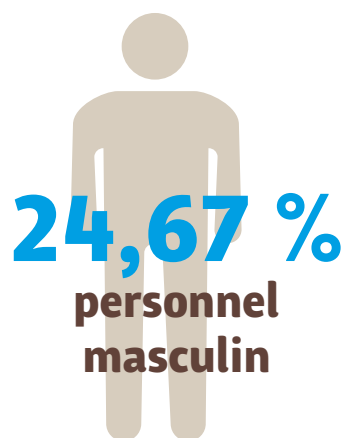
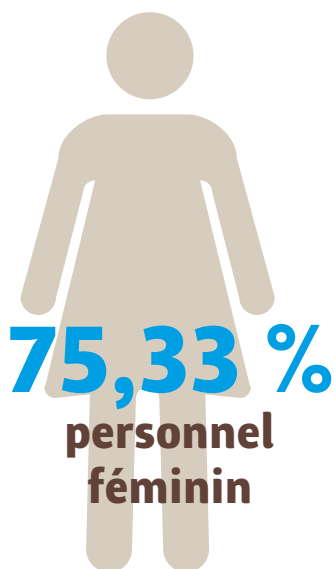
| Qui sont les agents du CASVP ?

5 599

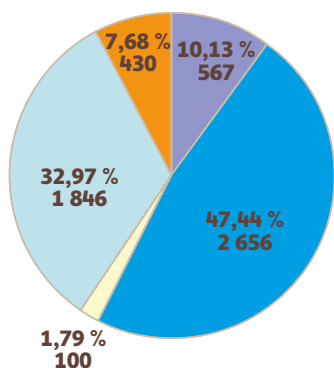
agents au CASVP

45 ans 5 mois 6 jours

âge moyen

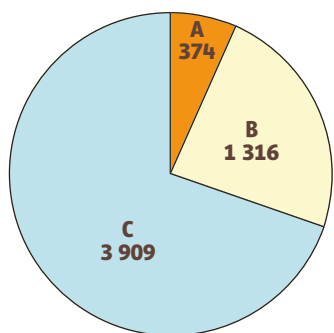


Répartition par filière, catégorie et tranche d'âge



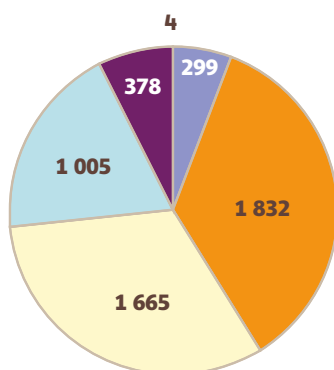
filière

Social	567	/ 10,13 %
Hospitalier	2 656	/ 47,44 %
Accueil & insertion	100	/ 1,79 %
Administratif	1 846	/ 32,97 %
Ouvrier	430	/ 7,68 %



Catégorie

A	⇄	374	6,68 %
B	⇄	1 316	23,50 %
C	⇄	3 909	69,82 %



Répartition des effectifs par tranche d'âge

60 ans et plus
50 à 60 ans
40 à 50 ans
30 à 40 ans
20 à 30 ans
moins de 20 ans

Chiffres clés

- 215 ont bénéficié d'un avancement de grade et de corps (au choix)
- 2 102 ont bénéficié d'avancement d'échelon
- 154 ont bénéficié d'avancements de grade par concours ou examen professionnel
- 114 titularisations suite à stage
- 4,74 % de la masse salariale consacrée à la formation
- 4 comités techniques paritaires
- 5 comités hygiène et sécurité
- 5 comités hygiène, sécurité et conditions de travail
- 6 comités techniques d'établissements
- 84 commissions administratives paritaires

Bénévoles

LE BÉNÉVOLAT AU CASVP se renforce progressivement et cet appui constitue un véritable plus pour les usagers. En effet, le CASVP a la particularité d'être soutenu dans son action quotidienne par des bénévoles. Cela est même prévu par les textes.

En 2012, les missions ont continué à s'étoffer dans la perspective de nouvelles actions en 2013, notamment en EHPAD. Pour diversifier son recrutement, le CASVP a par ailleurs participé à neuf forums associatifs et au « speed-dating » du bénévolat de l'hôtel de ville.

Des équipes très investies se sont ainsi constituées au sein des centres d'hébergement Crimée et Charonne (aide aux devoirs, co-animation d'ateliers informatiques, ateliers cuisine, lecture auprès des enfants des crèches, fêtes et sorties dans le quartier) avec un bilan très positif pour les résidents et leurs enfants. Par ailleurs, de nouvelles permanences d'écrivains publics se sont mises en place.

Ce ne sont pas les seules actions conduites par les bénévoles du CASVP qui ont connu une année 2012 particulièrement active :

- ◇ 110 bénévoles volontaires ont suivi la formation relative à la réforme des cartes de transport Navigo. Ils ont ensuite tenu des permanences dans des points d'accueil information au sein des sections ou établissements et ont accompagné les bénéficiaires dans les démarches nécessaires.
- ◇ 35 bénévoles sont intervenus dans les restaurants solidaires. Leur présence a été unanimement saluée par les équipes et les usagers.

D'autres ont participé à l'encadrement des loisirs offerts par le CASVP (voyages, bals, galas, Université permanente de Paris...), ont poursuivi la promotion des concerts gratuits du Châtelet auprès des personnes isolées, ou encore ont mené auprès des usagers des enquêtes de satisfaction dans le cadre de la démarche de labellisation QualiParis des sections d'arrondissement.

Les nouveaux recrutés, par leurs connaissances et expériences, ont renforcé la richesse des profils des bénévoles du CASVP. Leurs apports démontrent que la diversification des recrutements et des missions a été positive et qu'elle doit se poursuivre.

Amicale des administrateurs bénévoles
5 boulevard Diderot
75012 Paris

Tél. 01 44 67 15 73
amicaledesbenevoles@orange.fr



| Partenariats

Dans le cadre des missions qui lui sont déléguées par la Ville et le Département de Paris, le CASVP remercie les nombreux partenaires avec lesquels il a travaillé au service des publics de la collectivité parisienne.

● Adhésions à des réseaux

- La Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS)
- L'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS)

● Coopérations

- Le Groupement de coopération sociale ou médico-sociale (GCSMS):
 - Le Système intégré d'accueil et d'orientation de Paris (SIAO 75)
 - GCSMS Télégéria
- Équipes mobiles de gériatrie
- Samu social

● Partenariats

- L'Amicale des administrateurs bénévoles
- Maisons départementales du handicap (MDPH)
- L'Atelier parisien d'urbanisme (APUR)
- Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF)
- Caisse d'allocation familiale de Paris
- Maison de l'emploi de Paris
- Pôle Emploi
- Crédit municipal de Paris
- Les missions locales

- Réseaux des acheteurs hospitaliers (RESAH)
- Union des groupements d'achats publics (UGAP)
- Samu social
- PACT'Paris et Hauts-de-Seine
- Les permanences juridiques de la CPAM
- Cœurs en fête

Et bien d'autres
au quotidien...

Quelques sites d'activité

Section du 17^e



EHPAD Galignani
Neuilly-sur-Seine
(92)

Section

17

Résid. service
rest. Emeraude
Epinettes

Paris
Domicile
nord ouest

Résid. service
Bon Accueil
rest. Emeraude
Clignancourt

Section

Résid. service
rest. Emeraude
Les Ternes

rest. Emeraude
Navarin

rest. Em
To
des D

Section

8

Restaurant
solidaire
rest. Emeraude
Europe

rest. Emeraude
Gramont

Rés.
res
Sain

Section

1

Paris
Domicile
ouest

7

Résid. service
rest. Emeraude
Leprince

rest. Emeraude
André Malraux

Section

6

rest. Emeraude
Jouvenet

Section

15

Résid. service
rest. Emeraude
Quintinie-Procession

Résid. service
rest. Emeraude
Vaugelas

Résid. service
rest. Emeraude
Oscar Roty

Restaurant
solidaire
rest. Emeraude
Artistes

14

ESi
René Coty

Résid. service
rest. Emeraude
Le Maine

Résid. service
rest. Emeraude
Les Arbustes

EHPAD
Furtado Heine

Paris
Domicile
sud

EHPAD
Cachan
Cousin de Méricourt (94)

Résid. service
L'Aqueduc
Cachan (94)

Résid.
La Bo
Saint-V

Section du 7^e



Section

16

Section

Restaurant
solidaire
Artistes



16



EHPAD Hérôld



PSA Bastille



EHPAD Jardin des Plantes



- 20** Sections d'arrondissements
- 1** SSDP
 - 14** Ehpad
 - 23** Résidences services
 - 6** Paris domicile
 - 2** Centre de santé et de gérontologie
 - 2** Résidences relais
 - 1** Clic Paris Émeraude nord est
 - 5** CHRS
 - 4** CHU
 - 3** PSA
 - 2** ESI
 - 6** Restaurants solidaires
 - 44** Restaurants Émeraude

Sans oublier les 69 clubs
et les 101 résidences appartements...

Quelques regards sur 2012



**Inauguration de la première plateforme
Paris Domicile**



**L'équipe mobilisée pour les vœux du CASVP
au Palais Brongniart**



Labellisation en sections d'arrondissement



**Remise des médailles d'honneur
(argent et vermeil) à l'hôtel de ville**



Le nouvel EHPAD Annie



**Séminaire des permanences sociales d'accueil
à l'École nationale d'architecture Paris Belleville**



**Mise en place de Navigo
(expérimentation dans le 13^e arrondissement)**



**Visite de Marie-Arlette Carlotti,
ministre déléguée auprès de la ministre des Affaires
sociales et de la Santé, chargée des Personnes
handicapées et de la Lutte contre l'Exclusion,
au restaurant Vellefaux (10^e)**



Stand d'informations lutte contre les violences conjugales dans le cadre des actions collectives



Pose de la première pierre du futur EHPAD François I^{er} (Villers-Cotterêts, Aisne)



Visite d'Olga Trostianksy, adjointe au maire, au gymnase Invalides (7^e) pendant le plan hivernal



Séminaire inter-résidences à l'hôtel de ville



Girardot (13^e)



Rencontres de la maintenance aux services centraux Diderot (12^e)



Remise des trophées Seniors à tout prix à l'hôtel de ville



Fête du sport au stade Suzanne - Lenglen (15^e)



Nouvel accueil des services centraux Diderot (12^e)

Plan stratégique 2011-2014

DANS LE CADRE des trois missions principales de l'établissement public, hébergement et soutien des personnes âgées, prise en charge des personnes sans domicile fixe et aide aux parisiennes et aux parisiens en difficulté, le plan stratégique d'action du Centre d'action sociale de la Ville de Paris vise la clarification des objectifs majeurs et des principales actions à conduire.

Pour être pertinent, il doit s'inscrire dans le projet de la mandature municipale dont il décline la mise en œuvre. C'est pourquoi le plan s'arrête en 2014, année d'élection municipale.

L'élaboration de ce plan stratégique s'inscrit dans un contexte dense :

- Une priorité municipale réaffirmée en faveur de la solidarité et une volonté de modernisation de la réponse sociale
- Des réformes à poursuivre, en cohérence avec celles de la précédente mandature
- Le renouveau de la politique en direction des personnes âgées, en cohérence avec le schéma gérontologique du département
- Une gestion attentive des ressources financières de la Ville qui implique une réflexion sur les modes de fonctionnement
- L'évolution des acteurs de terrain

Le plan stratégique se compose de deux parties distinctes : la première concernant les objectifs majeurs de politique sociale, la deuxième se focalisant sur les objectifs de gestion.

Chacune des deux premières parties récapitule des orientations et précise des engagements.



Les objectifs majeurs de la politique sociale

- Cibler les dispositifs d'aide du CASVP sur les besoins prioritaires du public parisien
- Moderniser le traitement des demandes des usagers et améliorer la qualité du service rendu
- Moderniser et adapter l'hébergement des personnes âgées
- Renforcer la cohérence des missions assurées par l'établissement avec ses objectifs prioritaires
- Adapter la prise en charge des publics à la rue à la nouvelle donne sociale

Les objectifs de gestion

- Améliorer la gestion administrative
- Renforcer le pilotage des ressources humaines et développer un partenariat plus étroit avec les directions de la Ville
- Optimiser la gestion des bâtiments
- Rationaliser les politiques informatiques et logistiques
- Dynamiser la communication interne et externe
- Garantir l'utilisation optimale des ressources financières de la collectivité

| SOUS-DIRECTION DES INTERVENTIONS SOCIALES (SDIS)

*Des efforts constants pour
s'adapter aux besoins des usagers*

| SOUS-DIRECTION DES SERVICES
AUX PERSONNES ÂGÉES (SDSPA)

*Améliorer l'offre de services
aux personnes âgées*

**Savoir
accompagner
le quotidien**

| SOUS-DIRECTION DE LA SOLIDARITÉ
ET DE LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION
(SDSLE)

*Au service
des Parisien(ne)s
les plus démunis(e)s*

| SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES (SDR)

*Des ressources au service
des agents et des usagers*

| SOUS-DIRECTION DES MOYENS (SDM)

*Des moyens au service
des Parisien(ne)s*

Des efforts constants pour s'adapter aux besoins des usagers



Le Passe Navigo pour les seniors (section du 13^e)

• Effectif : 2 141 agents • Budget : 267 M€



Une année chargée mais riche : la réorganisation de la section locale des ressources humaines, suite au départ des aides à domicile, a nécessité la mise en place d'une polyvalence pour le suivi des autres prestations soutien à domicile (SAD). La réforme de la télébillétique a engendré un flux important d'usagers gérés dans notre section grâce à la mobilisation de tous les agents. Enfin, la labellisation a été menée avec beaucoup de rigueur et de travail afin de respecter les engagements de qualité."



Josette Cherbonnel, responsable service du personnel, section du 18^e

Les missions

- Veiller à l'adéquation des aides délivrées par le CASVP aux besoins des Parisiens
- Coordonner les activités des vingt sections d'arrondissement, notamment les onze dotées d'un service social départemental polyvalent (SSDP)

En 2012

Compte-tenu de ses missions, la sous-direction des Interventions sociales (SDIS) a évidemment été impactée par les effets de la crise sur de nombreux Parisien(ne)s. **Face à cette crise, Paris a ainsi maintenu son engagement financier** avec une hausse de l'enveloppe dédiée aux **aides et allocations délivrées en section** d'arrondissement qui a atteint en 2012 près de 179 millions d'euros.

CHIFFRES CLÉS

- 2 141 agents
- 235 702 bénéficiaires d'au moins une aide facultative
- 178,933 M€ d'aides et d'allocations en sections d'arrondissement
- 1 443 842 prestations payées en 2012

Une illustration parmi d'autres de ses efforts, face à la situation tendue du marché locatif, Paris a poursuivi son engagement en faveur de l'accès au logement de toutes les catégories de Parisiens en **revalorisant le plafond de ressources de Paris Logement**. L'objectif est de soutenir l'accès et le maintien au logement des travailleurs pauvres, en augmentant le montant mensuel maximal de **Paris Logement Familles Monoparentales** et en réformant l'attribution des aides en présence d'impayés.

| Principaux résultats

- **Le passage sur passe Navigo des cartes Émeraude et Améthyste** s'est accompagné de la mise en place d'une participation financière annuelle de 40 € pour le Navigo Émeraude Améthyste zone 1-2. **avec une gratuité maintenue pour les bénéficiaires d'un minimum social ainsi que les anciens combattants et les veuves et veufs de guerre.**

140 000 personnes âgées ou en situation de handicap bénéficieront ainsi d'un support de transport plus maniable, moderne, et qui pourra être remplacé en cas de perte ou de vol.

Le passage des anciens coupons au nouveau support se fera progressivement et les derniers coupons disparaîtront en novembre 2013.

- **La réforme de l'aide à l'amélioration de l'habitat**

Pour mieux répondre aux besoins des usagers, son instruction a été **centralisée en un service unique** placé sous l'autorité du directeur des sections des 2^e et 3^e arrondissements.

- **La mise en place des directions communes**

À compter du 1^{er} janvier 2012 se sont également mises en place des directions communes aux **sections des 1^{er} et 4^e arrondissements, 2^e et 3^e arrondissements ainsi que les 5^e et 6^e arrondissements**. On constate les effets positifs pour les usagers, notamment la continuité du service public et une harmonisation des pratiques. La fin de l'année a été consacrée au lancement d'une expérimentation consistant à **regrouper dans un même service et sur un même site les services supports (SLRH et gestion)**. Cette expérimentation fera l'objet d'un bilan en fin d'année 2013.



Rénovation de la section du 7^e

- **La poursuite de la démarche QualiParis**

Avec la labellisation en 2012 d'une nouvelle section (celle du 1^{er} arrondissement).

- **L'amélioration de l'accès aux droits des usagers**

La SDIS a par ailleurs mis en place une **relance automatique par SMS** des familles bénéficiaires d'une prestation d'aide sociale facultative. Afin de faciliter le contact avec les usagers, les sections se sont vues dotées d'une adresse générique mentionnée sur l'ensemble des courriers.



Enfin, au cours de l'année 2012, le logiciel ISIS a été déployé à l'ensemble des Services sociaux départementaux polyvalents (SSDP) pour concourir à une **meilleure organisation et gestion du travail des acteurs sociaux parisiens**.



Affiche QualiParis

| Perspectives

2013 sera l'année de l'élaboration d'un **projet de service** avec pour double objectif de donner du sens aux différentes évolutions déjà à l'œuvre et d'aboutir à un **plan d'action pluriannuel** d'amélioration du service rendu aux usagers et d'anticipation des changements à venir. Les travaux des différents groupes chargés de proposer des orientations ont débuté en mars 2013 dans une **logique participative associant des agents** de sections.

En juin 2013, **un échantillon de sections et le niveau central seront audités** dans le cadre de la démarche QualiParis permettant, en cas de résultats positifs, aux sections dans leur ensemble d'être labellisées.

En septembre sera lancée une expérimentation visant à confier au **Samu social** de Paris, la gestion des prises en **charge hôtelières** du département au titre de l'aide sociale à l'enfance avec le projet d'une généralisation sur tout Paris en 2014.

Afin de disposer de statistiques pour ajuster les aides aux besoins, les développements d'un infocentre débiteront en 2013. Le **projet GEODES de gestion électronique des documents** se poursuivra dans la perspective d'un déploiement dans des sections pilotes fin 2014.

Améliorer l'offre de services aux personnes âgées



Le salon Solulo, Parc des expositions (Paris 15^e) (novembre 2012)

• Effectif* : 2 482 agents • Budget : 133 M€

*EHPAD + SSIAD + PARIS DOMICILE + CLIC

Le DIR (dossier individuel du résident) est un outil commun qui va permettre à chaque membre de l'équipe pluridisciplinaire de prendre connaissance du dossier d'un résident à tout moment. C'est un outil très communiquant qui aide l'équipe à construire et suivre le projet individuel du résident et à mettre à jour les plans de soins, en facilitant la traçabilité des actes et en sécurisant les soins."

Sofiyatou Landou, infirmière diplômée d'État à l'Ehpad Alquier Debrousse, Paris 20^e



Les missions

- Améliorer l'offre d'hébergement en EHPAD et en évaluer la qualité
- Renforcer le soutien à domicile pour les Parisiens en perte d'autonomie
- Enrichir l'offre de loisirs et d'activités culturelles pour les Parisiens âgés
- Assurer une réponse aux demandes de logement des Parisiens âgés valides

En 2012

L'année a été marquée par des évolutions importantes de l'offre au profit des personnes âgées, menées en coordination avec les autres sous-directions :

- ◇ **Ouverture du nouvel EHPAD Annie-Girardot** (Paris, 13^e) et préparation de la **fermeture concomitante de l'EHPAD Anselme-Payen**,
- ◇ **Mise en place des nouvelles plateformes du service à domicile (SAD)**, ainsi que d'un centre local d'informa-

CHIFFRES CLÉS

- 35 000 participations à l'Université permanente de Paris
- 5 270 personnes logées en résidences appartements, services et relais
- 1 963 personnes hébergées en EHPAD
- 2 000 usagers pris en charge par le service d'aide à domicile (SAD)
- 818 usagers pris en charge par le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

tion et de coordination (CLIC) pour les 9^e, 10^e et 19^e arrondissements.

- ◇ **Création d'une équipe de travailleurs sociaux** dédiée au suivi social des résidents hébergés en résidences services.
- ◇ Ouverture d'un nouveau club et d'un restaurant au 8 rue de la Tour des Dames, à Paris 9^e.

• Lancement du dossier informatisé du résident (DIR)

Elle a été engagée par la sous-direction et le service Organisation et Informatique (SOI) dès février 2012, avec **l'aide d'une équipe projet représentative** de tous les métiers en EHPAD.

Ce progiciel permet un travail collaboratif des professionnels contribuant à la **qualité du séjour** en EHPAD ; il amé-

liore à la fois **l'individualisation de la prise en charge** et la traçabilité de celle-ci sur les plans soignant et hôtelier.

| Principaux résultats

• La réforme du Service d'aide à domicile

Concrétisée à la mi 2012, elle **réaffirme la présence du service public** dans le soutien des personnes âgées dépendantes ou précaires. Cette réforme se traduit :

◇ par une modification des horaires d'intervention du service, désormais

des populations accueillies est réelle et concrète avec par exemple, plus de 2 500 visites à domicile et 400 ouvertures de droits.

Le CASVP a poursuivi un **effort immobilier très important** afin de développer son offre d'hébergement en EHPAD sur le plan qualitatif et quantitatif.

L'EHPAD Annie-Girardot a ouvert ses portes fin octobre 2012, avec une capacité de 100 places, dont 32 places destinées aux personnes souffrant de troubles cognitifs. Le bâtiment respecte les normes habitat et environnement et de très haute performance énergétique (THPE).

Les résidents et le personnel de l'établissement sont pour l'essentiel ceux de l'EHPAD Anselme-Payen, fermé pour une restructuration lourde.

Le CASVP a procédé fin 2012 au début du déploiement dans ses EHPAD du **dossier informatisé du résident**, en testant le paramétrage étudié au sein de l'EHPAD Alquier-Debrousse. Tous les acteurs de la prise en charge des résidents se sont fortement mobilisés pour assurer le **succès du test sur le site pilote**.

L'évaluation de la qualité de la prise en charge dans les EHPAD est une obligation réglementaire, mais aussi une démarche de bonne gestion compte tenu de l'importance des ressources consacrées à ce secteur d'activités. Un **référentiel qualité** a donc été constitué fin 2012 avec l'aide d'un prestataire extérieur et l'appui d'un groupe de travail composé notamment de représentants d'EHPAD. Il va permettre en 2013 l'évaluation par chaque EHPAD des prestations proposées à ses résidents.

L'année 2012 est également celle de la conduite des **projets d'établissements** en résidences services. Plus de 1 500 résidents et 420 agents sont concernés par les objectifs définis dans ces projets validés par les différentes instances début 2013.



| Perspectives

L'année 2013 sera marquée par les travaux de préparation de l'ouverture en 2014 de **3 nouveaux EHPAD** (François I^{er} à Villers-Cotterêts, Broussais à Paris 14^e, Lourmel à Paris 15^e) et de deux EHPAD remis en service après travaux de restructuration (Anselme-Payen à Paris 15^e et Harmonie à Boissy-Saint-Léger).

Le déploiement du dossier informatisé du résident (DIR) se poursuivra sur cinq EHPAD en 2013.

Les instruments juridiques et opérationnels pour **déployer la télémédecine** dans les EHPAD (lien informatique visuel entre médecins des EHPAD et spécialistes hospitaliers) seront finalisés, après les expériences très positives des EHPAD Julie-Siegfried et Alquier-Debrousse.

Les EHPAD du CASVP procéderont en 2013 à l'évaluation de la qualité de leur prise en charge sur la base du référentiel adopté en 2012, puis élaboreront leur projet d'établissement avant de préparer de **nouvelles conventions tripartites** avec le Département de Paris et l'ARS Île-de-France pour définir leurs objectifs et moyens sur la période 2013-2017.

Les résidences services, appliqueront le projet d'établissement rédigé en 2012 avec, en particulier, la mise en place effective de la nouvelle gouvernance de ces structures.

En outre, elles définiront leur référentiel d'évaluation interne et conduiront leur auto évaluation en 2013.



en activité y compris le soir, les week-end et jours fériés,

◇ par une nouvelle organisation en **6 plateformes géographiques**, dotées chacune d'agents, de locaux et d'outils informatiques spécifiques, afin d'accroître la professionnalisation de la gestion des interventions.

La proposition du CASVP et de l'association Union retraite action (URA) pour la **gestion commune du Centre locale d'information et de coordination (CLIC)** des 9^e, 10^e et 19^e arrondissement en réponse à l'appel à projet organisé par le Département de Paris a été retenue, ce qui a permis l'ouverture de la structure en avril 2012. Il a aidé **1 466 personnes** et a réalisé plus de **700 visites** à domicile.

Le premier rapport d'activité de la mission sociale en résidence service est riche. **L'adaptation des résidences services** aux besoins sociaux

Au service des Parisien(ne)s les plus démunis



L'équipe cuisine du restaurant solidaire Boutebrie (Paris, 10^e)

• Effectif : 583 agents • Budget : 36,2 M €
(soit 6,3 % du budget de fonctionnement)

L'événement qui m'a le plus marqué en 2012 est l'aboutissement du travail mené par l'ensemble des équipes du pôle Jeunes. Le travail de modernisation de l'action sociale pour les jeunes parisiens en situation d'exclusion, inscrit le CASVP, dans une véritable démarche du changement sur le long terme. Face à un contexte budgétaire contraint et un environnement renouvelé, les professionnels du « pôle jeunes » se sont saisis des défis qui se présentaient à eux afin de développer des modes d'intervention innovants, réactifs et adaptés aux besoins des jeunes. Tous ces efforts ont permis d'améliorer nos conditions d'accueil et de travail tout en intégrant à moyen terme, un plan de retour à l'équilibre par l'optimisation de nos modalités d'organisation et de fonctionnement



David-Even Kante, directeur du CHRS Pixérécourt, Paris 20^e

Les missions

- Assurer l'accueil, l'hébergement, la restauration, l'accompagnement et l'insertion sociale de personnes en grande précarité
- Animer et coordonner l'activité des établissements qui lui sont rattachés : permanences sociales d'accueil, centres d'hébergement et de réinsertion sociale, centres d'hébergement d'urgence, espaces solidarité insertion, et restaurants solidaires.
- Mettre en œuvre une partie du plan d'urgence hivernal.
- Coordonner les interventions sociales auprès des allocataires du RSA sans domicile fixe.

En 2012

La sous-direction et les établissements qui la composent ont continué **d'adapter leur action à leur public** et à ses besoins, à s'inscrire dans une meilleure connaissance du contexte et de l'environnement

| CHIFFRES CLÉS

- 5 752 passages, en moyenne, par an dans les trois permanences sociales d'accueil
- 5 369 passages, en moyenne, par an dans les deux espaces solidarité insertion
- 827 repas servis en moyenne par jour dans les cinq restaurants solidaires
- 864 personnes hébergées en moyenne par jour dans les 4 CHU et 5 CHRS
- 3 855 allocataires du RSA sans domicile fixe suivis aux PSA

ronnement et à développer la transversalité entre les différents établissements.

L'adaptation aux besoins du public suppose notamment une meilleure connaissance des publics pris en charge et des besoins non couverts. La sous-direction a ainsi mis en place **plusieurs dispositifs d'enquête** (dans les gymnases, dans les restaurants solidaires...), afin d'avoir une meilleure connaissance des publics accueillis. Elle s'est attachée à développer dans tous les établissements des outils statistiques et des tableaux de bord pour mieux connaître les personnes accompagnées.

Principaux résultats

• Des centres d'hébergement en pleine évolution

Après la création d'un pôle homme en 2011, la **structuration des centres d'hébergement en « pôles »** s'est poursuivie en 2012 par la mise en place du pôle « femmes – familles » (regroupant les Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) Pauline-Roland et Charonne, et le Centre d'hébergement d'urgence (CHU) Crimée, soit 422 places) et du pôle « jeunes » (regroupant le CHRS Pixérécourt et le CHU George-Sand, soit 90 places). Cette nouvelle organisation permet une **meilleure prise en charge** des

tion de ces structures pour accentuer leur action en direction des publics les plus fragiles.

Pour mieux accompagner les allocataires du RSA, une **nouvelle convention triennale** a été signée avec le **département de Paris**, centrée sur le développement de la contractualisation avec l'usager et la mise en valeur de ses avancées et des sorties positives.

Par ailleurs, une **réforme de l'attribution des aides financières en PSA** a été votée par le Conseil de Paris afin de garantir un meilleur traitement des usagers, par l'harmonisation des critères d'attribution.

Afin d'assurer une plus grande fluidité des personnes accueillies à la PSA Chemin Vert, le service courrier a été installé dans les locaux du club Roquette (11^e), en octobre 2012.

Enfin, l'espace solidarité insertion la Halles Saint-Didier (16^e) a vu son espace « douches » entièrement restructuré afin d'offrir aux usagers une prestation de meilleure qualité.

• Un plan d'urgence hivernal qui se professionnalise

En 2012, **12 gymnases ont été mobilisés et plus de 15 000**

nuitées ont été réalisées. Deux innovations doivent être notées : **l'intervention de travailleurs sociaux** en vue de rechercher des solutions d'hébergement pérennes pour le public vulnérable ; l'intervention de **médecins de l'association les Transmetteurs** qui ont procédé à des évaluations de santé et orienté les usagers vers les hôpitaux des réseaux Permanence d'accès aux soins de santé (PASS).

Le CASVP a également contribué au **renforcement du dispositif de maraude** du Samu social de Paris pendant 18 jours.

Perspectives

En 2013, la restructuration du CHRS la Poterne des Peupliers, qui accueille des hommes et femmes isolés âgés de 28 à 65 ans, sera achevée, ce qui permettra d'offrir aux résidents de meilleures conditions de vie. La mixité sera complétée par **l'accueil de couples**.

Les neuf centres d'hébergement effectueront une **évaluation interne de leur activité**, sur la base d'un référentiel commun élaboré en 2012.

La refondation des PSA se poursuivra, avec un travail à venir sur la mission de domiciliation, et sur les objectifs et conditions de l'accueil en PSA. En vue d'offrir aux agents de meilleures conditions de travail et de mieux accueillir les usagers, il est envisagé un **déménagement de la PSA Chemin Vert dans de nouveaux locaux**, mieux agencés, et plus spacieux. Les espaces solidarité insertion (ESI) du CASVP adapteront leur fonc-



Le plan hivernal (gymnase Invalides, 7^e)

publics accueillis, et une **mutualisation des expériences**.

Le CHU George-Sand et le CHRS Pixérécourt ont été regroupés sur le site de l'Observatoire, et une partie des places ont été redéployées en appartements tremplins situés en logement diffus.

Enfin, le **CHRS la Poterne des Peupliers** s'est ouvert à **l'accueil de femmes** (30 accueillies sur 155 places).

• Des accueils de jour en pleine mutation

Les trois PSA ont fait l'objet d'un **audit de l'inspection générale de la Ville de Paris**, prélude à une refonda-



L'ESI la Halle Saint-Didier (nouvelles douches)

tionnement au nouveau cahier des charges établi fin 2012 par les financeurs (État et DASES) et participeront activement à l'animation du réseau des ESI parisiens.

L'ouverture, en 2013, d'un **sixième restaurant solidaire** portera à **plus de 1 000** le nombre de repas servis chaque soir à un public précaire.

Des ressources au service des agents et des usagers



Audit ressources humaines

• Effectif : 205 agents • Budget : 31,6 M€



L'événement qui m'a le plus marqué en 2012 est l'aboutissement du travail mené pour l'ouverture de l'EHPAD Annie-Girardot. Cette ouverture, réalisée de manière concomitante avec la fermeture de l'EHPAD Anselme-Payen, nous a permis de rencontrer plus de cent personnels hospitaliers afin de recueillir leurs souhaits de rejoindre le nouvel établissement ou de solliciter un emploi dans une autre structure du CASVP. Les agents de terrain ont semble-t-il beaucoup apprécié que le SRH « vienne spontanément à eux », afin que nous concrétisions au mieux leurs demandes. Ce travail a nécessité un investissement énorme de la part de mon équipe mais le bénéfice fut tel sur le plan humain, que nous sommes impatients de le renouveler.

Patrice Deom, chef du bureau de la gestion des personnels hospitaliers, SRH

Les missions

- Assurer la gestion des carrières, la formation, la rémunération et la retraite des agents
- Favoriser le dialogue social
- Préparer et exécuter le budget
- Contribuer à la meilleure performance de l'établissement
- Piloter les effectifs et la masse salariale
- Garantir la régularité juridique des actes et des marchés publics

En 2012

La sous-direction des Ressources est composée du service des Ressources humaines (SRH) et du service des Finances et du Contrôle (SFC). L'année a été marquée par la **réforme du SRH** à la suite de l'audit mené au deuxième semestre. Cette réforme a été élaborée en associant étroitement les cadres et agents du SRH et a conduit à une nouvelle organisation. Elle a permis également le **renforcement du**

CHIFFRES CLÉS

- 125 agents au service des ressources humaines
- 80 agents au service des Finances et du Contrôle
- 31 379 jours de formations
- 50 000 titres et 80 000 mandats émis
- 86 % des contentieux gagnés
- 18,64 jours de délais de paiement

bureau de la prévention des risques professionnels (BPRP) et la **création d'une mission communication RH**. Elle s'est accompagnée de la mise en place d'un **réseau des services locaux des ressources humaines (SLRH)** destiné à favoriser les synergies, assurer la diffusion des évolutions réglementaires et jurisprudentielles et harmoniser les pratiques. En matière financière, la Chambre régio-

nale des comptes (CRC) d'Île-de-France a remis son rapport définitif en février 2012. **La CRC a relevé que le CASVP disposait d'une situation financière saine**, avec des charges de personnel stabilisées et un niveau d'endettement faible tout en préconisant le renforcement de l'information et de la communication financière auprès du Conseil d'administration.

| Principaux résultats

• Signature d'une convention avec le fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique

Cette convention, signée pour trois ans, est destinée à **favoriser le recrutement de travailleurs handicapés** et le maintien dans l'emploi des agents en difficulté au sein de l'institution. Le taux d'emploi de ces personnes doit représenter 6 % de l'effectif global. **Cette convention, en dotant le CASVP de moyens financiers supplémentaires, va aider à atteindre cet objectif**, par l'organisation de formation, l'adaptation des postes de travail, l'accompagnement médico-psychologique des agents concernés ou la réforme de la procédure de reclassement. Au-delà, cette convention concerne tous les agents du CASVP et a pour ambition de **changer notre regard sur le handicap**.

• Lancement de la démarche de dématérialisation comptable.

Ce projet ambitieux, initié cette année, a pour objet de **dématérialiser à l'horizon 2015 l'ensemble des échanges comptables avec la Trésorerie**. Cette dématérialisation concerne les flux de dépenses et de recettes (mandats, titres et bordereaux) mais également l'ensemble des pièces justificatives que doit transmettre l'ordonnateur au comptable à l'appui de son mandat ou de son titre (relevés de prestation, factures...).

• Mise en place du réseau des gestionnaires financiers

La mise en place de ce réseau a permis de **développer le dialogue et l'échange de bonnes pratiques entre les services gestionnaires et le service des Finances et du contrôle**. Ce réseau, co-animé par le SFC et le contrôle de gestion, se réunit tous les trois mois afin de déve-

loper une culture de l'analyse financière et de la performance au sein de l'établissement.

loper une culture de l'analyse financière et de la performance au sein de l'établissement. Dans le domaine juridique, un marché public sera passé pour assister le bureau des affaires juridiques et du contentieux (BAJC) dans la gestion des contentieux du fait de la forte croissance de ceux-ci.



Dématérialisation comptable



Réseau gestionnaires financiers (Hélène Nicolas)

loper une culture de l'analyse financière et de la performance au sein de l'établissement.

| Perspectives

La mise en œuvre des préconisations de l'audit RH se poursuivra en 2013. **Le service des Ressources humaines va conclure avec chaque sous-direction un plan particulier d'actions (PPA) en vue d'instaurer un dialogue de gestion et de formaliser les procédures RH. La mise en place d'un parcours de formation des cadres** permettra à ces derniers de renforcer leurs compétences managériales. Enfin, le passage à la Suite 7 marquera l'aboutissement d'un important travail de **modernisation du système d'information des ressources humaines**.

Les travaux de dématérialisation comptable vont se poursuivre avec une attention particulière portée sur **la formation et l'accompagnement des agents**. 2013 verra également la mise en place de deux applications

Un réseau marchés publics sera créé entre la cellule des marchés (CEMA) et les acheteurs du CASVP

afin de valider les documents types, d'échanger sur les évolutions réglementaires et de diffuser les bonnes pratiques. Une programmation des marchés sera également mise en place de façon concertée.

Des moyens au service des parisien(ne)s



Le restaurant Émeraude Malraux (Paris, 6^e)

• Effectif : 238 agents • Budget : 68,6 M €



En 2012, J'ai pris en charge l'intégralité de l'équipement du nouvel EHPAD Annie-Girardot (mobilier des chambres, mobilier de bureau, matériel de soins, de buanderie, de nettoyage, d'animation, outillage, vestiaires, linge, vaisselle, photos d'Annie Girardot à la cinémathèque de Paris...). J'ai travaillé en étroite collaboration avec les différentes équipes (via les accords cadres pour le mobilier), en vue de définir au mieux leurs besoins. L'objectif a été le confort du résident ainsi que le bon fonctionnement de l'établissement. J'ai servi d'interface entre les différents services, et les fournisseurs. Cette ouverture a représenté pour moi un aboutissement concret."

Nathalie Devue, bureau des achats, section équipement

Les missions

- Fournir aux services du CASVP les moyens informatiques et logistiques nécessaires à leur fonctionnement.
- Assurer la maîtrise d'ouvrage des travaux de bâtiment ainsi que la maintenance des installations techniques.
- Piloter et superviser l'activité des restaurants Émeraude.

En 2012

L'année 2012 a été riche en réalisations et en nouveaux projets dans tous les domaines d'activité de la sous-direction. Elle a également été une période de réflexion sur l'organisation de l'activité des services de la sous-direction et sur les actions prioritaires à engager au regard des objectifs stratégiques du CASVP.

| CHIFFRES CLÉS

- Parc informatique :
3 200 postes
et 2 000 imprimantes
- 160 marchés en cours d'exécution
- 212 opérations de travaux et de maintenance réalisées en 2012.
- Suivi de 43,8 M€ d'opérations immobilières

Cette phase de réflexion a notamment porté sur **l'organisation de la fonction immobilière au sein du CASVP, la gestion des risques métiers**, la réorganisation de l'**activité informatique** ou le **pilotage de l'activité des restaurants Émeraude**, avec un souci permanent d'adaptation aux attentes et d'amélioration de la qualité du service rendu. Autant de thèmes qui verront une concrétisation en 2013.

| Principaux résultats

• La réalisation d'un programme important de travaux

L'année 2012 restera marquée par la **livraison du nouvel EHPAD Annie-Girardot dans le 13^e** arrondissement qui constitue la nouvelle référence pour le CASVP en termes de qualité de construction et de prise en compte de la qualité environnementale.

2012 a été aussi l'année du **lancement des travaux de restructuration ou de construction d'autres établissements** : EHPAD Anselme-Payen, EHPAD Harmonie, EHPAD François I^{er} et CHRS Poterne des Peupliers ainsi



Le nouvel EHPAD, Annie Girardot (Paris, 13^e)

que de la réalisation de nombreuses opérations comme l'aménagement du site de l'Observatoire ou l'aménagement des locaux des plateformes *Paris Domicile*.

• Le déploiement de nouvelles applications informatiques et la modernisation de l'architecture technique du service Informatique (SI)

L'informatique au CASVP a également connu des évolutions importantes en 2012 : **réalisation du dossier informatisé du résident** pour les EHPAD, **déploiement du logiciel Millésime** pour les plateformes *Paris Domicile*, adaptation de Pro-

gramme de traitement informatisé des aides facultatives (PIAF), lancement du projet **dématérialisation comptable** et des consultations relatives à la Gestion électronique des dossiers (GED) sociale et aux nouveaux logiciels régies et immobilisations, synchronisation de l'annuaire du CASVP avec celui de la ville et adaptation de l'architecture technique afin de préparer les évolutions à venir (outils nomades, accès à distance, identité numérique...).

• La mise en œuvre d'une démarche globale d'efficience

À titre d'exemples, on peut citer l'élaboration de nouvelles stratégies



Le dossier individuel du résident



Une nouvelle badguse

d'achat pour certaines prestations (nettoyage des locaux, gardiennage, intérim médical, téléassistance...), la mise en œuvre de pratiques d'achat innovantes (**accords cadres pour l'équipement mobilier des EHPAD**) ou le développement de partenariats extérieurs (Ville de Paris, RESAH Île-de-France, Maison de l'emploi de Paris) afin de partager les meilleures pratiques.

Le **bureau de la restauration** a, pour sa part, accompagné les équipes de

cuisine des restaurants *Émeraude*, dans une **démarche d'amélioration de la gestion**. Cette démarche a permis d'obtenir d'excellents résultats et de mobiliser les équipes sur des objectifs d'efficience et de qualité de service.

Enfin dans le domaine informatique, il convient de rappeler le lancement d'un **audit du système d'information du CASVP** qui permettra de construire un plan d'actions à partir des constats effectués.

| Perspectives

L'année 2013 s'inscrira dans la même dynamique de nouveaux projets avec les mêmes objectifs de qualité de service, de professionnalisation de l'activité et de satisfaction des services utilisateurs.

Lancement des études pour la restructuration des EHPAD Arthur-Groussier (Seine-Saint-Denis) et Belleville (20^e) et élaboration d'un programme pluriannuel de travaux de mise en accessibilité PMR, pour ne citer que les opérations les plus importantes...

Réalisation de nouveaux projets informatiques : **réforme prestation de compensation du handicap** (PCH), **aide sociale à l'enfance** (ASE), déploiement de la **télégestion** et de la **télémédecine** dans les EHPAD, refonte de l'**application Mica-soft** pour les CHRS, réalisation d'un **infocentre PIAF**, réorganisation du **service Organisation et Informatique (SOI)** et de l'activité des correspondants informatiques...

Poursuite de la rationalisation des achats en coordination avec les prescripteurs dans le cadre d'un dialogue de gestion afin d'objectiver les besoins. Enfin, l'année 2013 verra la **création du nouveau service de la restauration** qui aura en charge, outre l'assistance technique des équipes de cuisine, la gestion des ressources humaines et financières relatives à l'activité des 44 restaurants *Émeraude* exploités par le CASVP.



Missions transverses

| MISSION COMMUNICATION

*Au service des Parisien(ne)s
et des agents*

| CONTRÔLE DE GESTION

*Un outil de mesure,
d'analyse et de pilotage*

| INSPECTION

Un outil d'audit interne

| AFFAIRES GÉNÉRALES

*Un service dédié
au fonctionnement
institutionnel*

Au service des Parisien(ne)s et des agents



Une sélection de supports parus dans l'année
(en communication externe et interne)

• Effectif : 6 agents • Budget : 160 000 €

En 2012, la réorganisation du service a permis de mieux nous positionner auprès des agents, des cadres du CASVP et de la DICOM. Elle a ainsi permis d'avoir une visibilité globale et une cohérence sur tous les projets qui comportent bien souvent un volet interne et externe. L'essor de la communication a créé un appel d'air, et désormais, en plus d'être identifiée, elle est très sollicitée.



Denise Lessman, chargée de communication interne

Les missions

- Faire connaître le CASVP et renforcer sa notoriété sur le territoire parisien
- Faire comprendre les grands axes de la politique municipale en matière sociale
- Faire connaître les aides aux parisiens concernés
- Renforcer la cohésion au sein des équipes du CASVP

En 2012

En 2012, la mission communication a été réorganisée afin que la communication interne et externe du CASVP soient pilotées au sein d'un même service.

Le rôle des chargés de communication interne ou externe est d'établir une stratégie de communication pour chacun des projets portés par les sous-directions, les services et bureaux, en fonction de leurs besoins et priorités ainsi que des objectifs fixés par la direction générale.

CHIFFRES CLÉS

- 39 000 journaux internes diffusés à tous les agents du CASVP sur l'année
- 41 publications (revues, dépliants, affiches...)
- 12 films mis en ligne
- 37 972 consultations de l'intranet CASVP en 2012
- 90 000 Paris info seniors diffusés à tous les seniors parisiens

La mission communication définit la stratégie de communication globale, conseille, accompagne et propose en fonction des besoins de chacun les outils les plus pertinents.

Elle a aussi intégré un réseau métier animé par la direction de la Communication de la Ville de Paris (DICOM) afin de permettre un échange d'expériences et construire des campagnes ou supports de communication transversale entre plusieurs directions opérationnelles.

Principaux résultats

Au cours de l'année 2012, la mission communication a participé et soutenu les sous-directions dans l'élaboration de leurs différents projets tout en s'efforçant d'assurer une cohésion globale.

• Valoriser les nouveaux projets et accompagner les changements

Une communication dynamique soutient les différents projets portés par les sous-directions comme **le passe Navigo** (affiches, dépliants...), ou **la réforme de Paris Domicile** avec la lettre d'information dédiée aux agents.



Tournage lors de l'inauguration du CHRS la Poterne des Peupliers (Paris 13^e)

Elle accompagne l'ouverture d'établissements, via des inaugurations ou la pose de la première pierre par exemple à l'Ehpad François I^{er}, elle contribue à la mise en place d'un **partenariat avec l'école Estienne** pour la réalisation du visuel de la boîte de chocolats et à la **signature d'une convention avec le FIPHFP**.

• Créer des événements fédérateurs et nourrir une identité commune.

Des événements portés par la communication interne contribuent à nourrir le sentiment et la fierté d'appartenance au CASVP : cérémonie des vœux, journée de la femme, Noël des enfants au siège, accueil des nouveaux arrivants, cérémonie de remise des médailles...

Renforcer la cohésion entre les agents : séminaire des cadres, séminaire PSA, séminaire inter résidence, séminaire de la maintenance, constitution d'un réseau de contributeurs intranet...

• Informer les agents et les usagers via des supports de communication adaptés.

Aujourd'hui, la communication est incontournable, elle accompagne tout projet que ce soit en direction de l'usager avec la communication externe et celle des agents avec la communication interne.

Les supports récurrents mais indispensables qui reflètent au mieux la politique du CASVP en

respectant la ligne éditoriale avec la diffusion de *Paris info seniors*, *l'Université permanente de Paris*, *Le Courrier du CASVP*, des lettres d'informations au personnel, catalogue des supports de communication du CASVP, carte de vœux, plaquettes, affiches, dérouleurs...

Des événements qui touchent un large public et permettent d'assurer une meilleure visibilité du CASVP à travers la

participation à des salons (Salon des seniors, Solulo...).

L'essor du digital s'ajoute aux outils de la communication classique via

le développement d'une interface d'échanges entre le CASVP et les usagers (avec Paris.fr/casvp), une communication interne ambitieuse pour expliquer les actions mises en œuvre avec l'évolution de l'intranet, la création d'une web TV et d'une newsletter mensuelle.

Perspectives

Les perspectives 2013 sont de garantir une cohérence et un pilotage stratégique des actions menées par la mission communication et d'accroître la visibilité du CASVP en interne comme en externe.

- **Formaliser une charte graphique** pour une meilleure identification du CASVP et des sous-directions
- Mettre à jour les supports de communication pour chaque sous-direction, notamment pour les établissements de la SDSPA via des plaquettes, des livrets d'accueil et Paris.fr.
- Permettre une vue globale et inscrite dans le temps des campagnes de communication des différentes sous-directions



La page du CASVP sur le site Paris.fr

• **Organiser la communication** et la diffusion de l'information **sur les prestations afin d'améliorer l'accès au droit** avec les sections d'arrondissement, les SSDP et la cellule qualité de la SDIS.

• **Valoriser les agents et les métiers** via des campagnes de communication interne

• **Soutenir les sous-directions** avec l'élaboration de newsletters et la mise à disposition des supports de communication pour **un meilleur partage de l'information** et une interaction lors du pilotage de projets d'envergure.

• **Contribuer au développement des supports multimédia.**

Un outil de mesure, d'analyse et de pilotage



Les outils du contrôle de gestion

Les missions

- Concevoir et réaliser les tableaux de bord de la direction générale et des sous-directions
- Réaliser des études sur des sujets clefs, pour aider au pilotage et accompagner la prise de décisions
- Documenter le dialogue de gestion
- Suivre la mise en œuvre et les évolutions du plan stratégique

En 2012

L'année 2012 aura vu la concrétisation de deux nouveaux tableaux de bord de sous-direction, **au service des Finances et du Contrôle (SFC)** et à la sous-direction de la Solidarité et la Lutte contre l'Exclusion (**SDSLE**). Après un travail d'identification des indicateurs clefs, de création des supports et de formalisation du tableau de bord, **le SFC propose chaque mois aux autres sous-direc-**

CHIFFRES CLÉS

- | 50 à 70 indicateurs présentés mensuellement en direction générale
- | 5 comités de pilotage plan stratégique
- | 77 fiches suivies bimestriellement
- | 5 revues de projets immobiliers

tions un document actualisé et commenté, véritable outil de pilotage.

Avec la SDSLE, un travail de refonte complète des supports d'indicateurs des centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) et centres d'hébergement d'urgence (CHU) a été engagé, permettant la création de tableaux de bord par établissement et la définition d'un tableau de bord de sous-direction qui sera complété en 2013 avec les permanences sociales d'accueil (PSA) et les espaces solidarité insertion (ESI).

Avec la sous-direction des Interventions sociales (SDIS), des groupes de travail constitués d'instructeurs, de chefs de services et de directeurs de section ont permis d'affiner la méthode d'évaluation de l'activité des sections. L'étude menée avec la sous-direction des Services aux Personnes âgées (SDSPA) sur les résidences appartements et services – et notamment sur le **délai de vacance des logements** – a été l'occasion de réunir **cinq groupes de travail**. Composés de gestionnaires en sections et de services centraux, ils ont recensé **les difficultés rencontrées au quotidien par les gestionnaires** et réfléchi aux solutions à apporter. Les thématiques travaux, admission, successions, problèmes de voisinage et bailleurs, ont ainsi pu être abordées.

Perspectives

Une réflexion sur les indicateurs clefs de la SDIS a été menée et s'est concrétisée par leur intégration dans le tableau de bord de la direction générale. Un travail sur les ratios d'activité des services gestion a également été engagé. Ces deux démarches se sont poursuivies à travers les groupes de travail liés au projet de service de la SDIS.

Les indicateurs des PSA et ESI seront à finaliser pour que la SDSLE dispose d'un tableau de bord complet.

L'ensemble des services s'est approprié le rythme mensuel d'actualisation du tableau de bord de DG.

L'effort en 2013 consistera, pour les sous-directions, à accompagner les

indicateurs des commentaires indispensables à leur analyse. Ainsi seront posées les bases d'un réel dialogue de gestion avec les établissements.

Enfin, la mise en œuvre des solutions proposées pour améliorer et **faciliter la gestion des résidences sera une priorité, en attendant l'arrivée**

d'un référent « résidences » au sein de la SDSPA.

Parallèlement, des études ponctuelles (dotation vestimentaire, taux de couverture budgétaire des résidences services...) sont déjà engagées.

| MISSIONS TRANSVERSES

| INSPECTION

L'inspection, un outil d'audit interne

| Les missions

- Réaliser des Inspections
- Assurer le fonctionnement du comité de prévention du harcèlement et des discriminations (CPHD)
- Être le correspondant des relations internationales

| En 2012

La mission d'inspection interne du CASVP est déclenchée sur lettre de mission signée du directeur général et prend la forme soit d'un audit interne d'un établissement ou d'un service du CASVP, soit d'une enquête administrative consécutive à une problématique liée à conflit entre agents ou à un événement interne ou externe au service. Le comité de prévention du harcèlement et des discriminations (CPHD) a été mis en place au CASVP par note du 1^{er} août 2007. Une réunion plénière du CPHD a eu lieu le 11 décembre 2012.

Enfin, la mission d'inspection est correspondante des relations internationales pour le CASVP auprès de la direction générale des Relations internationales (DGRI)

| CHIFFRES CLÉS

- | 5 audits ont été menés
- | 3 enquêtes administratives ont été réalisées
- | 36 saisines ont été étudiées
- | 65 entretiens individuels au secrétariat du CPHD
- | 3 délégations reçues par le CASVP

de la Ville de Paris. La DGRI transmet directement à la mission d'inspection les demandes qui correspondent aux différents champs de compétence du CASVP des délégations étrangères en vue d'organiser des visites d'information ou d'échanges professionnels. La mission met en relation les différents interlocuteurs afin d'organiser les rencontres entre les délégations étrangères et la sous-direction concernée du CASVP.

Les activités de la mission d'inspection sont variées et dès 2013, le champ de compétence doit pouvoir permettre de mettre en place une nouvelle instance de médiation afin de renforcer les outils à disposition pour gérer et proposer des solutions aux conflits entre agents.

Un service dédié au fonctionnement institutionnel



Conseil d'administration

Les missions

- Assurer le bon fonctionnement des séances du Conseil d'administration (CA)
- Traiter les courriers adressés au directeur général et préparer des projets de réponses aux affaires signalées
- Planifier et effectuer le suivi des permanences de cadres, déclinées au CASVP en trois niveaux

En 2012

En 2012 le Conseil d'administration s'est réuni une fois par trimestre. Les affaires générales sont chargées d'établir l'ordre du jour selon les propositions de chaque sous-direction, de s'assurer du circuit de validation des délibérations avant leur présentation en séance et d'assurer la diffusion de tous ces projets à l'ensemble des membres du CA.

L'organisation matérielle et la tenue de chaque séance est assurée par les affaires générales qui doivent ensuite adresser les délibérations au contrôle de légalité, procéder à la mise en ligne des délibérations et à la demande d'insertion au *Bulletin municipal officiel*.

En ce qui concerne le traitement des courriers adressés au directeur général, les affaires générales constituent le point d'entrée de tout courrier qui est ensuite enregistré et dirigé vers la sous direction ou le service concerné sous forme de courrier simple ou d'affaire signalée. Pour ces dernières, un traitement spécifique via une application informatique est adopté afin d'en garantir la traçabilité et la bonne prise en compte.

Tous les cadres du CASVP sont tenus d'effectuer des permanences les nuits, week-end et jours fériés par rotation pour être, le cas échéant, la personne ressource en cas de sinistre dans Paris nécessitant le relogement d'usagers en lien avec le CVO. La mise en place d'une astreinte plus spécifique permet en outre de proposer un soutien logistique en cas d'incidents de toute nature survenant dans les établissements gérés par le CASVP.

CHIFFRES CLÉS

| 4 séances du CA par an

| 180 délibérations mises en ligne

| 2 300 courriers enregistrés par an

Glossaire

| A

- **ASE** Aide sociale à l'enfance

| B

- **BAJC** Bureau des affaires juridiques et du contentieux
- **BPRP** Bureau de la prévention des risques professionnels

| C

- **CA** conseil d'administration
- **CASVP** Centre d'action sociale de la Ville de Paris
- **CCAS** Centre communal d'action sociale
- **CEMA** Cellule des marchés
- **CHRS** Centres d'hébergement et de réinsertion sociale
- **CHU** Centre d'hébergement d'urgence
- **CIAS** Centre intercommunal d'action sociale
- **CLIC** Centres locaux d'information et de coordination
- **CRC** Chambre régionale des comptes

| D

- **DASES** Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé
- **DICOM** Direction de l'information et de la communication
- **DG** Directeur général
- **DIR** Dossier individuel du résident
- **DRH** Directeur des ressources humaines

| E

- **EHPAD** Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- **ESI** Espace solidarité insertion

| F

- **FIPHFP** Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique

| G

- **GED** Gestion électronique des dossiers

| L

- **Loi PML** Paris, Marseille, Lyon

| P

- **PASS** Permanence d'accès aux soins de santé
- **PCH** Prestation de compensation du handicap
- **PIAF** Programme de traitement informatisé des aides facultatives
- **PMR** Personne à mobilité réduite
- **PSA** Permanence social d'accueil

| R

- **RESAH** Réseaux des acheteurs hospitaliers
- **RH** Ressource humaine
- **RSA** Revenu de solidarité active

| S

- **SAD** Service à domicile
- **SDF** Sans domicile fixe
- **SFC** Service des finances et du contrôle
- **SDIS** Sous-direction des interventions sociales
- **SDM** Sous-direction des moyens
- **SDR** Sous-direction des ressources
- **SDSLE** Sous-direction de la solidarité et de la lutte contre l'exclusion
- **SDSPA** Sous-direction des services aux personnes âgées
- **SLRH** Service locaux des ressources humaines
- **SOI** Service organisation et informatique
- **SPRH** Service du personnel et des ressources humaines
- **SSIAD** Services de soins infirmiers à domicile
- **SSDP** Services sociaux départementaux polyvalents
- **SRH** Service des ressources humaines

| U

- **URA** Union retraite action

| W

- **WSSO** Identification unique sur le web (acronyme pour Web Single Sign-On)



MAIRIE DE PARIS
CENTRE D'ACTION SOCIALE
DE LA VILLE DE PARIS

TOUTE L'INFO
au 3975* et
sur **PARIS.FR**

*Prix d'un appel local à partir d'un poste
fixe sauf tarif propre à votre opérateur