



Rapport d'activité 2013



Rapport d'activité 2013 | 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

- Conception, réalisation et graphisme : mission communication du CASVP
- Crédits photographiques → © Virginie de Galzain • © Sergio Grazia • © François Grunberg / Mairie de Paris
- © Frédéric Saïd, Denise Lessman, Clément Furiat, Anthony Iacovou, Julien Pierre, Julia Schmidt et Florence Girard / CASVP
- Impression : ACI - 100, rue Émile Cossonneau - 93330 Neuilly-sur-Marne



PEFC™
10-31-945

Certifié PEFC

Ce produit est issu
de forêts gérées
durablement et de
sources contrôlées.
pefc-france.org

| Sommaire

Édito de Dominique Versini, première vice-présidente du Conseil d'administration	4
Édito de Florence Pouyol, directrice générale	5
Organisation et fonctionnement du CASVP	6
Mission affaires générales	6
Le CASVP en chiffres	10
L'exécution budgétaire 2013	11
Qui sont les agents du CASVP ?	12
Répartition par filière, catégorie et tranche d'âge	13
Les sites d'activité du CASVP	14
Quelques regards sur 2013	16
Plan stratégique 2011-2014	18
La mesure au service de l'efficience	18
Sous-direction des Ressources (SDR)	20
Sous-direction des Moyens (SDM)	22
Sous-direction des Interventions Sociales (SDIS)	24
Sous-direction des Services aux Personnes âgées (SDSPA)	26
Sous-direction de la Solidarité et de la Lutte contre l'Exclusion (SDSLE)	28
Glossaire	30

| Éditos



LE RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL du Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) est un document-clé : il permet de rendre compte, chaque année, de l'important travail accompli, et je tiens pour ma part à saluer l'ensemble des agents qui, dans leurs missions quotidiennes, font preuve d'un engagement et d'un professionnalisme exemplaires. En pleine coordination avec les directions de la Ville, le CASVP œuvre, année après année, à faire de Paris un territoire sur lequel les politiques sociales sont ambitieuses et innovantes.

L'année 2013 a permis de poursuivre d'importants chantiers, que je tiens à souligner. L'ouverture de nouveaux établissements ou services, comme l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) Annie Girardot* ou le sixième restaurant solidaire, la livraison du centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) entièrement rénové de la Poterne des Peupliers, l'expérimentation d'une nouvelle gestion pour les familles prises en charge en hôtel au titre de l'aide sociale à l'enfance, la réalisation d'un projet de service pour la sous-direction des interventions sociales qui a des conséquences majeures pour les usagers du CASVP (en termes par exemple de qualité d'accueil dans les sections), ou encore la refonte des permanences sociales d'accueil, ont été des projets très structurants. D'un point de vue plus interne, mais tout aussi essentiel, la poursuite de la modernisation de la fonction des ressources humaines, ou la dématérialisation comptable, sont à noter.

Une nouvelle mandature s'ouvre. Elle va nous permettre d'engager et de poursuivre des chantiers ambitieux, qui vont concerner chacune des sous-directions du CASVP. Ainsi, l'action de la Ville en faveur des personnes âgées sera confortée. Les interventions sociales seront l'objet d'un travail de fond, afin de continuer à les moderniser et à les adapter aux évolutions des besoins des parisiennes et des parisiens. Enfin, la grande cause municipale de lutte contre la grande exclusion, sera un chantier particulièrement mobilisateur : il s'agit dans un premier temps d'élaborer un Pacte parisien de lutte contre la grande exclusion, qui réunira l'ensemble des acteurs concernés (Ville, État, associations, entreprises, personnes concernées) puis d'assurer sa mise en œuvre sur la durée de la mandature.

Vous le voyez, les perspectives de travail sont enthousiasmantes : je sais pouvoir compter sur la mobilisation des équipes du CASVP pour pouvoir mener à bien tous ces projets.

Je tiens, pour conclure, à saluer tout particulièrement Sylvain Mathieu, qui vient de quitter ses fonctions de directeur général du CASVP pour rejoindre le service de l'État comme délégué interministériel à l'hébergement et au logement (DIHAL). Dans les importantes fonctions qu'il a occupées au CASVP, Sylvain Mathieu a fait la démonstration d'un engagement professionnel et personnel, d'une très grande intensité et d'une très belle qualité : je l'en remercie très vivement et lui adresse, en votre nom à tous, nos meilleurs vœux de réussite dans ses nouvelles et importantes fonctions.

Dominique Versini

Adjointe à la maire de Paris, chargée de toutes les questions relatives à la solidarité, aux familles, à la petite enfance, à la protection de l'enfance, à la lutte contre l'exclusion, aux personnes âgées

* Inauguré en février 2013



E RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013 que vous avez entre les mains démontre combien le CASVP, opérateur municipal, s'inscrit dans les valeurs de la Ville.

La **solidarité** est au cœur des missions du CASVP. On la retrouve dans les belles rénovations de nos établissements, que ce soit la première tranche de l'Ehpad Harmonie ou le CHRS Poterne des Peupliers. Elle s'exprime également par l'ouverture d'un sixième restaurant solidaire, et par l'accueil de nuit, au plus fort de l'hiver, à l'ESI Halle Saint-Didier.

L'**exigence** se lit dans la généralisation des démarches qualité, qui nous poussent à améliorer de façon continue le service rendu : évaluation interne et référentiels de la prise en charge en Ehpad, en résidences services et en CHU et CHRS : labellisation de l'accueil

en sections : projet de service des sections.

Les partenariats développés en 2013 témoignent de la volonté d'**ouverture** du CASVP : avec la DASCO pour la mise en place d'activités intergénérationnelles dans le cadre de l'aménagement des rythmes éducatifs : avec Pôle Emploi pour le déploiement d'un conseiller emploi à la PSA Bastille : avec le FIPHP pour le développement de l'emploi de personnes en situation de handicap.

Enfin, de nombreux projets de 2013 montrent la quête d'**innovation** : la création d'une unité de liaison psychiatrique pour les personnes âgées résidentes de nos établissements : le déploiement en Ehpad du dossier informatisé du résident : la télégestion pour le service d'aide à domicile ; le partenariat avec le Samusocial pour lui confier la mise en œuvre des prises en charge hôtelières au titre de l'aide sociale à l'enfance : enfin l'évolution des centres d'hébergement vers plus de mixité, et la généralisation de l'ouverture en journée.

À côté de ces chantiers au service de l'utilisateur, d'autres, moins visibles, sont venus améliorer l'efficacité de notre fonctionnement. Dans le champ des ressources humaines, citons la déprécarisation des contractuels, l'avancement d'échelon à la durée minimale, et des possibilités de promotion interne plus larges (ratios promus-promouvables). Dans le champ financier, retenons la dématérialisation comptable, la gestion des immobilisations, et le réseau des marchés publics. D'autres évolutions d'organisation témoignent de nos avancées : la création du service de la restauration : l'identification d'un risk manager : les travaux de mise en accessibilité comme le développement du très haut débit.

C'est ce foisonnement de démarches et de projets que je m'appête à conduire, afin que le CASVP continue de répondre aux besoins sociaux, en pleine cohérence avec le nouveau projet de mandature.

Florence Pouyol

Directrice générale du CASVP

Organisation et fonctionnement du CASVP

LE CENTRE D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE PARIS (CASVP) est un établissement public municipal doté de son propre Conseil d'administration. Il obéit aux règles de droit commun d'un centre communal d'action sociale, sous réserve des textes spécifiques liés à l'organisation administrative de Paris (loi PML). Il met en œuvre la politique d'action sociale de l'exécutif parisien et exerce aussi, par délégation, certaines missions confiées par l'État (hébergement d'urgence et aide aux personnes sans domicile fixe) ou le Département de Paris (gestion des services sociaux départementaux polyvalents sur certains arrondissements, aides financières d'aide sociale à l'enfance, certaines aides sociales légales, instructions des dossiers pour le RSA...). Engagé dans de nombreux projets, le CASVP évolue en permanence pour adapter son organisation à ses missions, à son public, et au contexte financier.

Missions

Le Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) remplit une mission de prévention et de développement social sur le territoire parisien.

Il met en œuvre la politique d'action sociale définie par la collectivité parisienne : instruction et délivrance de nombreuses prestations sociales de la Ville de Paris, gestion de plus de 140 équipements pour l'accueil ou l'hébergement des personnes âgées et/ou en difficulté et/ou sans abri, développement de dispositifs de services à la personne. Opérateur public, une partie de ses activités s'exerce dans le champ concurrentiel. Le CASVP à travers ses établissements et ses actions, est organisé pour fonctionner 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Mission affaires générales : une fonction transversale

LE SERVICE DES AFFAIRES GÉNÉRALES, fonction support rattachée à la direction générale, remplit plusieurs missions clés.

Avant chaque conseil d'administration, la mission affaires générales se charge d'établir l'ordre du jour, d'assurer le circuit de validation des délibérations avant leur présentation en séance et leur diffusion aux membres du CA. Elle organise les conditions matérielles à la tenue et au bon déroulement des séances, à la suite desquelles, elle adresse les délibérations au contrôle de la légalité. Elle met également en ligne les délibérations et procède à la demande d'insertion au bulletin municipal officiel.

CHIFFRES CLÉS

- 5 agents
- 4 séances de CA
- 170 délibérations publiées
- Plus de 2 500 courriers enregistrés

Le service réceptionne et enregistre tout courrier adressé à la direction générale. Il est ensuite dirigé vers la sous-direction ou le service compétent afin qu'elle/il en assure le traitement. Lorsque la nature du courrier le classe de facto en « affaire à suivre », une procédure adaptée est enclenchée par la mission affaires générales afin de contrôler la suite qui lui est donnée.

La mission organise les permanences des cadres (catégorie A) pour la gestion de crise. Le CASVP a mis en place trois types de permanences chargées de gérer toute situation exceptionnelle en semaine après 19 h, les week-end et jours fériés. Ces situations peuvent



**Vote des membres
du Conseil
d'administration
en séance**

| Gouvernance

Le Centre d'action sociale est doté d'un Conseil d'administration (CA) présidé par le maire de Paris. Le Conseil comprend seize membres élus par le conseil de Paris et seize personnalités qualifiées nommées par le maire en raison de leur action dans le champ de la prévention, de l'animation ou du 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 conseil d'administration se réunit au moins une fois par trimestre et règle par ses délibérations les affaires du Centre d'action sociale.

Le maire nomme un(e) directeur(trice) général(e) qui dispose d'un certain nombre 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 et gestion du patrimoine du CASVP.

relever de sinistres graves nécessitant le relogement d'usagers ou d'incidents survenant dans les établissements du CASVP.

Les affaires générales organisent et planifient ces permanences, en procédant à la rotation des agents d'astreinte, en mettant à leur disposition un ordinateur et un téléphone portables, ainsi qu'une mallette de ressources pour faire face à l'urgence.

de l'information des sinistrés d'incendie. La réflexion commune a abouti à la formalisation d'un document, destiné à être remis aux victimes lors de leur prise en charge, afin de les aiguiller vers les bons interlocuteurs et les aides dont ils pourraient bénéficier.

| En 2013

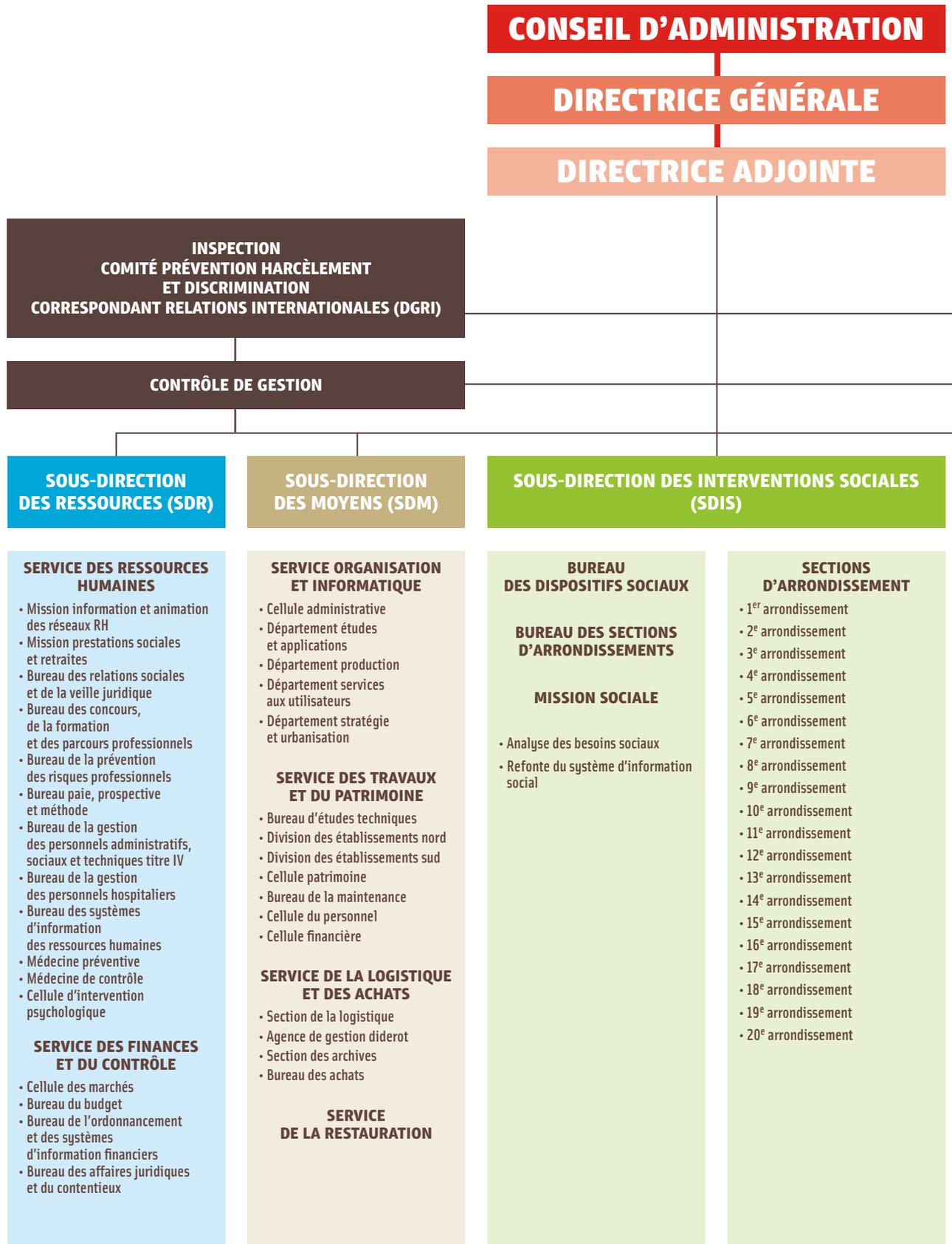
Sous l'impulsion du secrétariat général, le CVO, la DASES et la mission affaires générales, en lien étroit avec la SDIS, pour le CASVP, ont initié un travail commun autour

| Et après ?

En 2014, avec la nouvelle mandature, la mission affaires générales préparera le renouvellement du Conseil d'administration.

Cinq sous-directions

ORGANIGRAMME



L'organigramme du CASVP s'articule principalement autour de cinq sous-directions. Deux sont dédiées à des fonctions supports et trois au service des usagers.

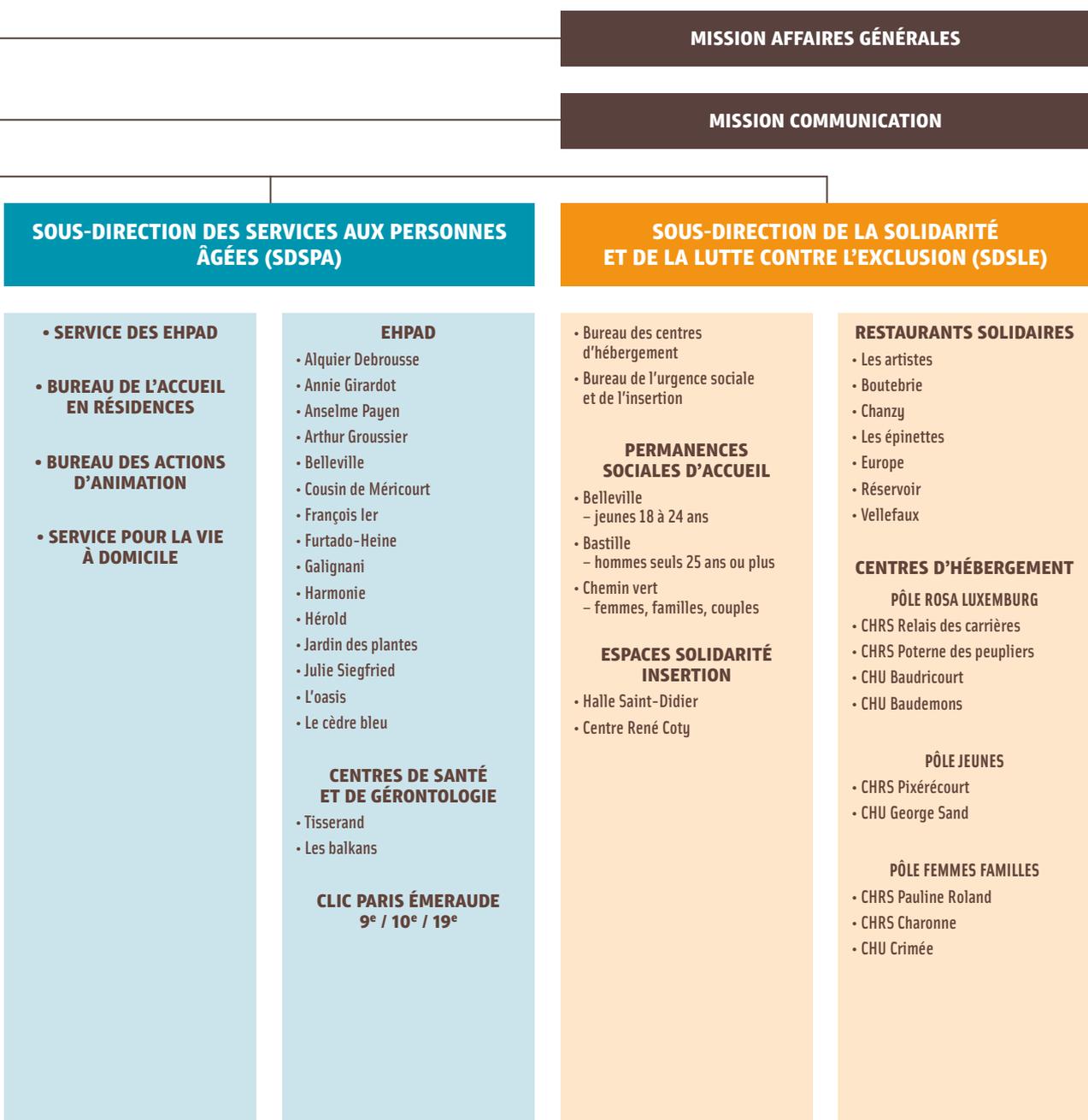
• **La sous-direction des Interventions sociales** analyse les besoins, définit et coordonne les dispositifs d'aide sociale facultative d'une part, pilote les vingt sections d'arrondissement et les services sociaux qui lui sont rattachés d'autre part.

• **La sous-direction des Services aux Personnes âgées** définit et met en oeuvre les actions de solidarité en direction des personnes âgées : hébergement, loisirs et actions intergénérationnelles, soutien à domicile.

• **La sous-direction de la Solidarité et de la Lutte contre l'Exclusion** déploie les actions municipales de solidarité et d'insertion en faveur des personnes en situation de précarité : centres d'hébergement et de réinsertion sociale, centres d'hébergement d'urgence, permanences sociales d'accueil, espaces solidarité insertion.

• **La sous-direction des Ressources** 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** est constituée de cinq services : le service des travaux et du patrimoine, le service de la logistique et des achats, le service de la restauration, le service organisation et informatique et la mission gestion des risques.



Le CASVP en chiffres

- Près de **190 M€** d'aides et allocations distribuées par an
- Plus de **2 000 000** visites chaque année
(dont **1,3 million** dans les vingt sections d'arrondissement)
- **400 000** personnes concernées directement par au moins une aide
- **4 000 000** repas servis chaque année
- **5 600** agents repartis sur **250** établissements

Les ressources

702 actions de formation

117 Commissions
administratives paritaires

50 000 titres
80 000 mandats émis

20 jours de délai de paiement
des factures

Les moyens

2 903 400
repas destinés aux personnes
âgées, dont **608 000** portés
à domicile et **1 390 000** servis
en Ehpad, résidences relais
ou résidences services.

307 600
repas servis aux Parisiens
en difficulté dans le cadre
des **7** restaurants solidaires.

3 200 postes et
2 000 imprimantes
(parc informatique),
14 applications métiers majeures
160 marchés en cours

Les personnes âgées

UNIVERSITÉ PERMANENTE
DE PARIS (UPP)
Près de **36 000** participations

SOUTIEN À DOMICILE
2 050 bénéficiaires,
243 500 heures
réalisées à domicile

RESTAURATION
43 restaurants
servant **631 500** repas
608 300 repas livrés à domicile

HÉBERGEMENT
1 055 admissions assurées :
407 en résidences appartements,
145 en résidences services,
503 en Ehpad
101 résidences appartements,
4 183 logements,
1 422 000 journées d'hébergement
23 résidences services,
1 516 studios et chambres,
507 500 journées d'hébergement
15 établissements d'hébergement
pour personnes âgées dépendantes
(dont 1 en rénovation
et 1 en restructuration),
2 076 places,
714 000 journées d'hébergement

Les personnes en difficulté

6 559 passages en moyenne
par mois dans les trois
permanences sociales d'accueil

6 519 passages en moyenne,
par mois, dans les deux espaces
solidarité insertion

1 014 repas servis en moyenne
par jour dans les six restaurants
solidaires

880 personnes hébergées
en moyenne par jour
dans les 4 CHU et 5 CHRS

Les familles

226 542 bénéficiaires
d'au moins une aide servie
par le CASVP

187,3 M€ d'aides
facultatives et services à domicile
en sections d'arrondissement

1 402 803
prestations payées

L'exécution budgétaire 2013

2013 : des dépenses de fonctionnement maîtrisées, un effort soutenu en investissement

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

Les recettes du CASVP sont issues principalement de la subvention municipale de fonctionnement (314,1 M€) attribuée au titre de son budget général. S'ajoutent la participation des usagers (59,7 M€), les dotations du Département de Paris (67,9 M€) et de financeurs institutionnels tels que l'État, la sécurité sociale et la CAF (85,2 M€).

L'établissement a maintenu en 2013 son objectif de réduction de certaines dépenses de fonctionnement courant, tout en assurant la meilleure qualité de service possible.

Ainsi entre 2009 et 2013, les dépenses de fonctionnement courant du budget général du CASVP sont passées de 62,2 M€ à 65,3 M€ soit une augmentation inférieure à 5 % en 4 ans alors que l'inflation était de 6,1 % sur la même période.

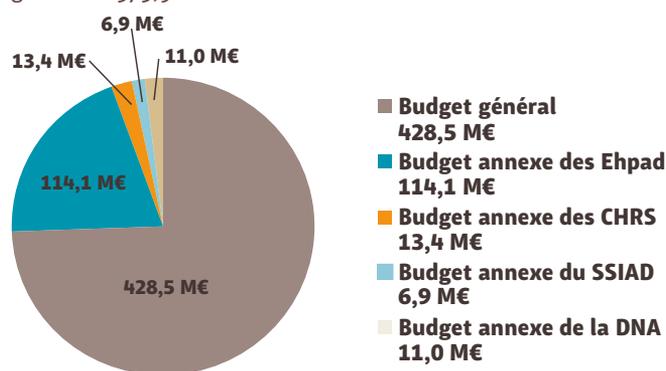
Cet effort est d'autant plus notable que la majorité des dépenses sont immobilières (loyers, charges, fluides, entretien), elles-mêmes en forte inflation pendant cette période.

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

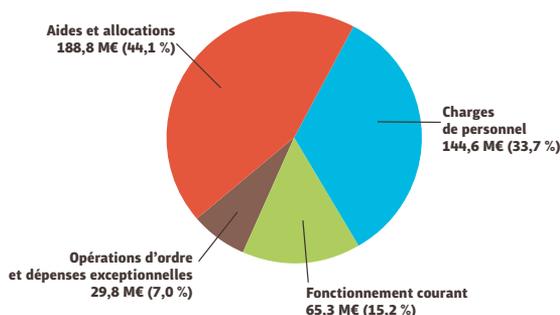
En incluant les budgets annexes (Ehpad, SSIAD, CHRS et la dotation non affectée), les dépenses de fonctionnement 2013 du CASVP ont été de 573,9 M€, et se sont décomposées de la manière suivante :

BUDGET 2013 DE FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL ET ANNEXES

Budget total : 573,9 M€



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



EN 2013, UN EFFORT SOUTENU EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT, AVEC UN TOTAL DE 104,8 M€ DE DÉPENSES

Sur les seules opérations de travaux, 33,8 M€ ont été dépensés (contre 44,1 M€ en 2012 et 24 M€ en 2011) en 2013. Les années 2012 et 2013 ont eu un caractère exceptionnel puisqu'au cours de ces exercices 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 telle que celle du CHRS la Poterne des Peupliers.

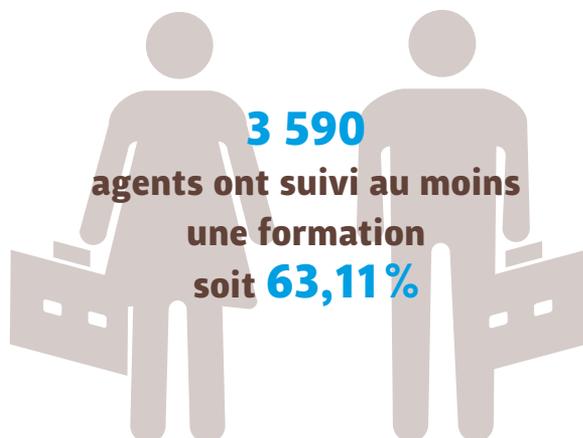
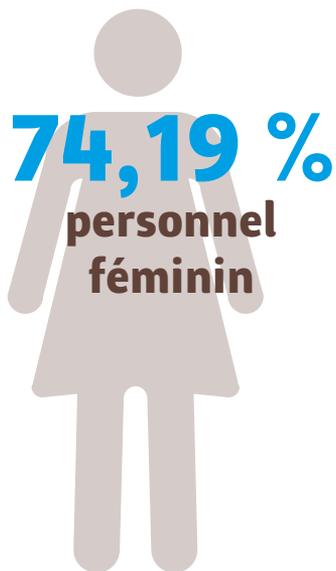
| Qui sont les agents du CASVP ?

5 688

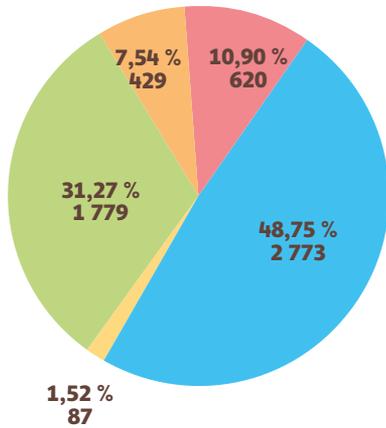
agents au CASVP

46 ans 1 mois 19 jours

âge moyen

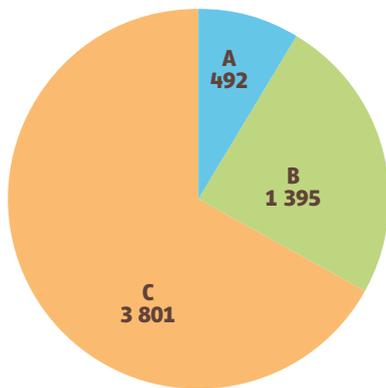


Répartition par filière, catégorie et tranche d'âge



Filière

Sociale	620 / 10,90 %
Hospitalière	2 773 / 48,75 %
Accueil & insertion	87 / 01,52 %
Administrative	1 779 / 31,27 %
Technique	429 / 07,54 %

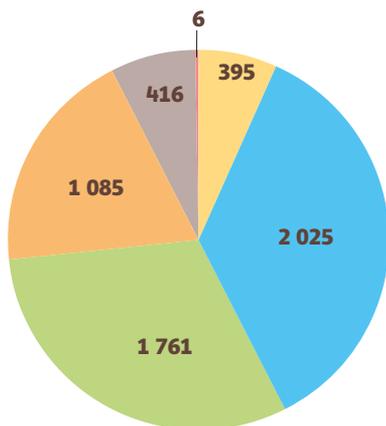


Catégorie

A	492 / 08,65 %
B	1 395 / 24,53 %
C	3 801 / 66,82 %

Dialogue social

- **117** CAP et **14** CAP siégeant en formation disciplinaire
- **5** séances du CTP et **4** séances du CHS
- **4** séances du CTE et **3** séances du CHSCT
- **1** CCP
- **116** rencontres ou réunions de travail avec les organisations syndicales



Répartition des effectifs par tranche d'âge

60 ans et plus	(395 / 6,94 %)
50 à 60 ans	(2 025 / 35,60 %)
40 à 50 ans	(1 761 / 30,96 %)
30 à 40 ans	(1 085 / 19,08 %)
20 à 30 ans	(416 / 7,31 %)
moins de 20 ans	(6 / 0,11 %)

Les sites d'activité

20 SECTIONS D'ARRONDISSEMENTS
et
11 services sociaux départementaux polyvalents associés

CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE (CHRS)

- Charonne
- Poterne des Peupliers
- Relais des Carrières
- Pauline Roland
- Pixérécourt

CENTRES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE (CHU)

- Baudricourt
- Crimée
- George Sand

ESPACES SOLIDARITÉ INSERTION (ESI)

- René Coty
- Halle-Saint-Didier

PERMANENCES SOCIALES D'ACCUEIL (PSA)

- Chemin vert
- Bastille
- Belleville

RESTAURANTS SOLIDAIRES

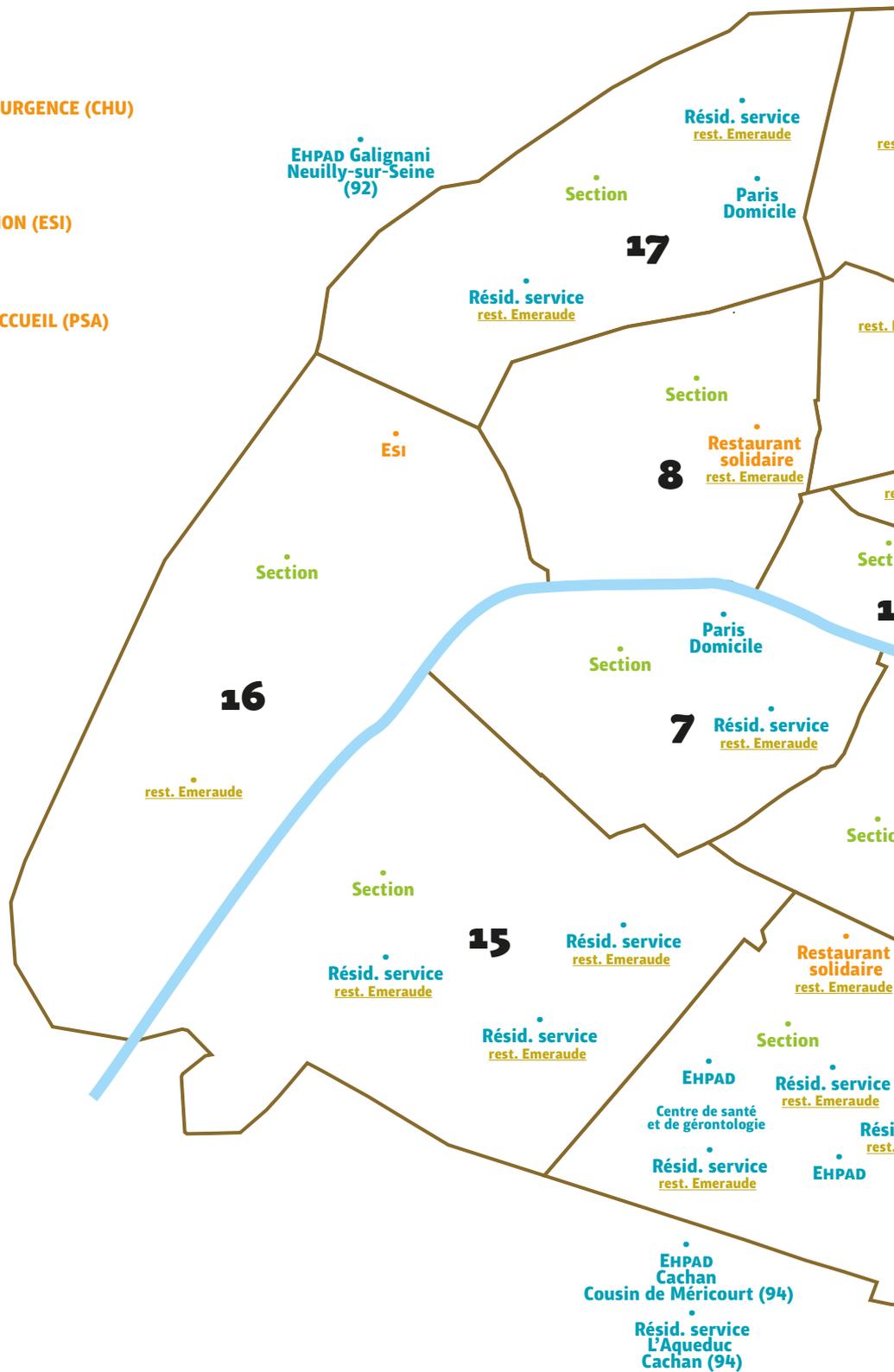
- Boutebrie
- Europe
- Vellefaux
- Chanzy
- Artistes
- Réservoir

RESTAURANT SOCIAL

- Baudricourt

RESTAURANTS ÉMERAUDE

- Gramont
- Saint-Sauveur
- Au Maire
- Madeleine Béjart
- Ave Maria
- Petit Rémouleur
- Boutebrie
- Mouffetard
- Port Royal
- André Malraux
- Leprince
- Europe
- Navarin
- Tour des Dames
- Vellefaux
- Verdun
- Chanzy
- Omer Talon
- La Brèche aux Loups
- Saint-Eloi
- Les Tourelles
- Arago
- Charco
- Tolbiac
- Les Arbustes
- Artistes
- Beaunier
- Le Maine
- Oscar Roty
- Quintinie-Procession
- Vaugelas
- Jouvenet
- Epinettes
- Les Ternes
- Caulaincourt
- Clignancourt
- Joseph de Maistre
- Les Bois
- Meaux
- Tanger
- Piat
- Réservoir
- Saint-Blaise
- Saint-Simoniens
- et 4 en banlieue





EHPAD PARISIENS

- Jardin des Plantes
- Furtado Heine
- Annie Girardot
- Julie Siegfried
- L'Oasis
- Hérold
- Belleville
- Alquier Debrousse

RÉSIDENCES SERVICE PARIENNES

- Saint-Sauveur
- Madeleine Béjart
- Petit Rémouleur
- Ave Maria
- Mouffetard
- Leprince
- Omer Talon
- Saint-Eloi
- Les Tourelles
- Le Maine
- Les arbustes
- Beaunier
- Vaugelas
- Oscar Roty
- Quintinie-Procession
- Epinettes
- Les Ternes
- Caulaincourt
- Bon Accueil

PARIS DOMICILE

- Centre (5^e)
- Ouest
- Nord ouest
- Est
- Nord est
- Sud

RÉSIDENCES RELAIS

- Les Cantates
- Les Symphonies

CENTRES DE SANTÉ ET DE GÉRONTOLOGIE

- Tisserand
- Les Balkans

CLIC PARIS ÉMERAUDE

- Nord est

Quelques regards sur 2013



Visite du maire au gymnase Mouchotte (janvier)



Inauguration de l'Ehpad Annie Girardot (février)



Inauguration du restaurant solidaire Chanzy (mars)



Labellisation de la section du 10^e (septembre)



Journée internationale des femmes (mars)



Salon des seniors (avril)



Finalistes du concours de la boîte de chocolats 2014 (mai)



Inauguration du CHRS Poterne des Peupliers (juin)



Séminaire inter-résidences (juin)



Visite de Marisol Touraine à l'Ehpad Hérold (juillet)



3^e séminaire des PSA (septembre)

Plan stratégique 2011–2014

LE PLAN stratégique 2011–2014, validé par la Ville le 20 juillet 2011, engageait le CASVP sur des résultats à atteindre dans le cadre du projet municipal. Structuré autour de fiches de suivi actualisées tous les deux mois et analysées en comité de pilotage, le plan a également fait l'objet d'un état des lieux annuel au secrétariat général. L'essentiel des actions envisagées a été mené à son terme. Citons pour commencer les grandes réalisations immobilières, respectueuses de l'environnement, avec la construction de nouveaux Ehpad (Girardot, François I^{er}), la modernisation du confort hôtelier d'Ehpad vieillissants (Payen, Harmonie) et l'humanisation des centres d'hébergement (Poterne).

Continuons avec l'ouverture et le développement des restaurants solidaires, qui permettent aux personnes en situation de précarité de dîner dans des conditions dignes et confortables : 6 restaurants solidaires sont désormais ouverts chaque soir. N'oublions pas l'introduction de la mixité dans les centres d'hébergement, la refondation des missions des PSA et le renforcement de leurs partenariats, la réforme des prises en charge hôtelières et le recentrage des missions des travailleurs sociaux sur l'accompagnement des familles.

Cette recherche de qualité, constante au CASVP, s'est également traduite par la labellisation QualiParis des sections d'arrondissement, bien sûr, mais aussi par la définition d'un référentiel Qualité dans nos Ehpad, résidences services et CHRS–CHU. L'amélioration de la qualité concerne aussi les moyens de fonctionnement : le développement du réseau très haut débit et l'amélioration des performances et de la disponibilité du réseau qu'il permet, la dématérialisation largement engagée des échanges comptables, la réforme télébillétique Navigo marquent de grandes étapes de modernisation du CASVP. Enfin, citons l'effort constant de soutien au management et d'amélioration des conditions de travail des agents : parcours de formation des cadres, aménagements de postes, animation du réseau des services locaux des ressources humaines...

Ce plan s'est avéré structurant pour le CASVP, et il est important de redéfinir, en lien avec le nouvel exécutif, le document de référence des cinq prochaines années.

La mesure au service de l'efficience

Les missions

Le contrôle de gestion conçoit et réalise pour l'ensemble des autres directions des outils de gestion essentiels au pilotage et à la prise de décisions.

Il produit notamment :

- des tableaux de bord ;
- des études sur des sujets clés ;
- des analyses ponctuelles.

Le service suit la mise en œuvre et les évolutions du plan stratégique 2011–2014 qui décline des objectifs en termes de gestion. Il accompagne également le déploiement des grands projets immobiliers.

En 2013

L'année a été marquée par l'appropriation par tous les services du tableau de bord de direction générale. Ce document présente les indicateurs de performance du CASVP et participe à nourrir un dialogue de gestion transversal. Actualisé mensuellement, il donne également à comprendre l'activité de chacun, décroïsonne les services et impulse la connaissance mutuelle.

En 2013, le contrôle de gestion a engagé un travail de réflexion afin d'élaborer un nouveau document de référence destiné à faire suite au plan stratégique 2011–2014.

Enfin, le contrôle de gestion a initié plusieurs travaux en partenariat avec les sous-directions et services.

Ils portaient notamment sur :

- les indicateurs des services de gestion, finalisés en 2013, dans le cadre d'un groupe de travail avec la sous-direction des interventions sociales ;
- les dépenses de fonctionnement et particulièrement celles liées aux fluides ;
- la mise en place d'indicateurs d'activité pour les différents bureaux de service des ressources humaines.

| SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES

Au service des agents et des usagers

| SOUS-DIRECTION DES MOYENS

*Des établissements à construire,
équiper et faire fonctionner*

**Savoir
accompagner
le quotidien**

| SOUS-DIRECTION DES INTERVENTIONS SOCIALES (SDIS)

*L'engagement d'une amélioration
continue du service rendu aux Parisiens*

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

*Développer et mettre à niveau
l'offre d'hébergement pour
les personnes âgées dépendantes*

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

Au service des Parisiens les plus exclus

| Au service des agents et des usagers



Réunion avec le bureau de la prévention des risques professionnels

• Effectif: 176 agents • Budget 31,6 M€



L'année 2013 s'est concentrée sur la préparation d'un double changement pour les régisseurs : déploiement d'un nouveau logiciel de comptabilité et normalisation des procédures comptables des 37 régies qui bénéficiaient jusque-là d'un statut dérogatoire. Cette année préparatoire a été aussi l'occasion de remettre en perspective le métier de régisseur. Ce qui était essentiel pour moi, c'était de les accompagner dans l'appropriation de ces changements importants en communiquant largement, lors de réunions de travail, de formations ou des réunions du réseau des régies. J'ai pu compter sur les agents qui ont su s'adapter aux contraintes et démontrer leur intérêt pour de nouveaux acquis".

Catherine Bréal, responsable de la cellule régies
- service des finances et du contrôle

| 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
- Piloter les effectifs et la masse salariale
- Garantir la régularité juridique des actes et des marchés publics

| En 2013

Le service des ressources humaines a accompagné les différentes sous-directions dans la mise en place de leurs projets (ouvertures de nouveaux Ehpad, projet de service des sections, démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences). Il a poursuivi son **plan ambitieux de recrutement de personnels handicapés et d'amélioration des conditions de travail** des 5600 agents titulaires et non titulaires du CASVP.

Le SRH a aussi poursuivi sa **démarche de contractualisation avec les différents services de l'établissement** au travers de la mise en place de plans particuliers d'action destinés à clarifier la répartition des compétences et à mieux formaliser les procédures.

En matière financière, le SFC a continué la **modernisation des procédures et des outils financiers**. Dans un contexte budgétaire contraint, il a contribué, par le biais du réseau des gestionnaires, à une plus grande efficacité de la dépense.

En matière juridique, la montée en charge des contentieux et la nécessité de maîtriser les risques juridiques a conduit le SFC à renforcer les échanges avec les différents services afin de leur **apporter une information ainsi que des outils utilisables au quotidien dans leur activité**.

Principaux résultats

La modernisation de la fonction ressources humaines

Le passage à la Suite 7 de l'application RH 21 destinée à la gestion et la rémunération des personnels a permis de **mettre à disposition** des utilisateurs **de nouvelles fonctionnalités et de faciliter les actes de gestion**.

La rénovation des dispositifs visant à apprécier la valeur professionnelle des agents a été engagée afin de leur donner une dimension plus qualitative et plus interactive.

Le déroulement de carrière des agents a été amélioré grâce à **l'avancement d'échelon à la durée minimale** et des ratios promus/promouvables très favorables. L'adoption en juin 2013 d'**un plan pluriannuel de déprécarisation** a permis à des agents contractuels d'intégrer la fonction publique.

• L'amélioration des conditions de travail des agents

La convention conclue fin 2012 entre le CASVP et le FIPHFP sur l'intégration et le maintien dans l'emploi de travailleurs handicapés a permis des recrutements directs et plus de 50 aménagements de postes de travail. L'accent a également été mis sur des actions de sensibilisation afin de faire évoluer le regard sur le handicap. Le SRH a piloté l'élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre l'absentéisme.



Poste de travail aménagé pour un agent en situation de handicap

• L'accompagnement des cadres

Il a été mis en place un parcours de formation obligatoire et instauré des sessions d'accueil mêlant présentation des missions du CASVP et visites sur site.

• L'amélioration des procédures et des outils de gestion budgétaire et comptable

La gestion des immobilisations a été réformée avec le déploiement du logiciel Wininvest. Les modules permettant l'automatisation de la gestion de l'inventaire comptable ont été, quant à eux, mis en service avec succès. Parallèlement, un **guide budgétaire et comptable de la section d'investissement** a été diffusé.

Concernant la dématérialisation des échanges comptables, le protocole d'échange standard version 2 (PES V2) sur le flux des recettes a vu le jour. L'utilisation de ce format d'échange entre ordonnateur et comptable constitue le préalable à la transmission dématérialisée des pièces comptables et justificatives.

• Une activité soutenue du réseau marchés publics

Cette année a été marquée par la tenue de réunions régulières, la production de nombreux supports types, ainsi que l'instauration d'une programmation annuelle partagée des marchés à lancer.

• Les prestations juridiques

2013 s'est distinguée par la passation de marchés de prestations juridiques avec des cabinets d'avocats, ainsi que par la relance de deux marchés d'assurances. Les procédures en matière de protection fonctionnelle ou de secret professionnel ont par ailleurs été remises à jour et un atelier au séminaire des cadres ainsi qu'une première « rencontre juridique » a été organisée sur ces sujets à l'attention de toutes les personnes intéressées.

• Le développement de l'intranet du service des finances et du contrôle

En 2013, de nouvelles rubriques (assurances, comptabilité, marchés publics, juridique et succession) ont été développées afin de mettre des outils opérationnels à disposition des établissements et des services.

Perspectives

2014 verra la mise en place **des réformes catégorielles** des catégories B et C et de la prime de fonction et de résultat pour les attachés.

La réforme de l'évaluation professionnelle se poursuivra avec la dématérialisation des supports et la suppression de la note chiffrée pour les agents de catégorie A.

2014 sera une année essentielle en termes de **dialogue social** avec la tenue des élections professionnelles.

La refonte de la procédure de reconversion professionnelle permettra l'accompagnement pluridisciplinaire et personnalisé des agents concernés.

Enfin, la fonction RH continuera sa professionnalisation en mettant en place un parcours de formation des services locaux de ressources humaines (SLRH).

En matière financière, l'automatisation du suivi de l'inventaire physique des immobilisations sera mise en œuvre dans chaque établissement.

Le processus de dématérialisation comptable continuera avec le passage au PES V2 dépenses, l'automatisation de la liquidation des impayés facturés dans le logiciel de gestion des aides (PIAF), le passage à la norme bancaire SEPA et la dématérialisation des états de traitements de la paie.

Un logiciel de gestion des régies sera déployé au 1^{er} semestre et s'accompagnera d'une formation à la réglementation par la direction régionale des Finances publiques (DRFIP) de l'ensemble des régisseurs. En matière juridique, un **guide des marchés publics** sera diffusé aux acheteurs.

Deux guides juridiques, sur la gestion des biens des résidents décédés et sur les procédures à suivre en matière d'expulsion, seront remis à jour.

LES ACTIONS DE COMMUNICATION

| EXTERNE

- Différents supports de recrutement (affiches concours...)

| INTERNE

- Affiche Incivilités
- 4^{es} rencontres de la maintenance
- Affiche et dépliant *Relais addictions*
- Dépliant *Webmail*
- Dépliant *Chronogestor*

| Des établissements à construire, équiper et faire fonctionner



• Effectif : 484 agents* • Budget 69,3 M€
(fonctionnement : 28,8 M€ | investissement : 40,5 M€)
* dont 266 qui ont rejoint la SDM au sein du service restauration



La réorganisation du service informatique m'a offert l'opportunité que j'attendais, et c'est avec beaucoup de reconnaissance et d'enthousiasme que j'accueille ce changement. Mon intégration au sein du département de production du SOI représente pour moi une chance à double titre : d'une part, elle me permet de travailler en continuité avec mon ancien poste de moniteur domaine financier, je fais en effet appel à des compétences acquises lors de cette expérience, d'autre part, elle m'offre la possibilité d'en acquérir de nouvelles, de gagner en responsabilités et en excellence. Cette réorganisation est selon moi totalement pertinente au regard des perspectives de développement du service et de mes perspectives personnelles".

Sofiane Serrari, moniteur domaine financier devenu pilote d'exploitation système en 2013.

| Les missions

- Assurer la maîtrise d'ouvrage des travaux de bâtiment, la maintenance des installations techniques et la gestion du patrimoine
- Piloter l'offre en restauration collective et sociale sur des missions de production, de service, de gestion et d'expertise
- Fournir aux services du CASVP les moyens informatiques et logistiques nécessaires à leur fonctionnement
- Définir les politiques d'achats.
- Assurer le risk management de l'ensemble des composantes de l'établissement.

| Principaux résultats

Service des travaux et du patrimoine

- **La réalisation d'un programme important de travaux**
L'année 2013 a été riche en réalisations et en nouveaux projets. Elle restera marquée par **la livraison, après restructuration, du CHRS Poterne des Peupliers** dans le 13^e arrondissement la nouvelle référence pour le CASVP en matière d'hébergement pour les personnes en situation d'exclusion et de prise

en compte de la qualité environnementale. 2013 c'est aussi l'élaboration d'une **programmation de travaux d'accessibilité** au titre de la loi du 11 février 2005 et la réalisation de travaux dans 12 établissements.

Service restauration

- **Une modification organisationnelle conséquente pour un enjeu social important**
2013 a vu la transformation du bureau de la restauration en service, en intégrant en même temps 266 emplois. Identi-

fié comme service support accompagnant le quotidien des Parisiens âgés ou en difficulté, le service restauration pilote une offre de restauration diversifiée dans le respect de l'équilibre nutritionnel de chaque convive. Mobilisé sur les projets de développement et de renouvellement de son offre alimentaire, il a notamment œuvré au succès de **l'ouverture du 6^e restaurant solidaire** et préparé celle d'un 7^e.

Service organisation et informatique

• La réorganisation du SOI et la poursuite des principaux projets informatiques

En avril 2013, la remise des conclusions de l'audit sur la fonction informatique du CASVP a permis d'établir la feuille de route du SOI pour sa réorganisation. Une fois les tâches prioritaires du service précisées et un nouvel organigramme construit, l'année a ensuite été consacrée à la conduite du changement dans le service, au renforcement des compétences au travers d'un important plan de formation et de recrutement de nouveaux agents. Ce nouvel élan a offert des opportunités d'évolution en interne et a facilité la mise en place d'une démarche collective d'amélioration du service rendu aux utilisateurs

Par exemple, **la formalisation des procédures pour la gestion des plans d'équipements informatiques et téléphoniques** a amélioré la coordination entre les établissements, le SOI et ses prestataires.

En parallèle, de nombreux projets ont été menés comme la poursuite du déploiement du dossier informatisé du résident dans les Ehpad, la mise en service de la Télégestion pour les plateformes Paris Domicile, la création de la nouvelle procédure de prise en charge hôtelière dans PIAF, le déploiement du webmail et l'ouverture vers les smartphones, la mise au point des nouveaux outils financiers : évolutions d'Astre et des nouveaux logiciels de régies et d'immobilisations. **Enfin, le déploiement progressif des doubles écrans** en sections et PSA a représenté une première étape dans la préparation de la gestion électronique des documents dans le champ social.

Service de la logistique et des achats

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

Outre la reprise de la passation et du suivi des marchés informatiques par le SLHA, l'année 2013 a vu se développer le recours aux accords-cadres qui permettent de concilier en partenariat avec les services prescripteurs une définition rationalisée du besoin et une maîtrise des coûts.

En parallèle, **la professionnalisation des acheteurs** s'est poursuivie avec notamment pour objectif de systématiser le sourcing pour accroître la concurrence et permettre le positionnement des PME mais aussi favoriser le lien social (entreprises adaptées ou ESAT...) ou une prise en compte des critères du développement durable.

Gestion des risques

Dans le cadre de la **politique de gestion des risques** initiée par la mairie de Paris, le CASVP a lancé en 2011 une démarche visant d'une part à identifier les risques susceptibles de l'affecter, afin de les réduire à un niveau de maîtrise acceptable, et d'autre part à développer sa résilience afin de **faire face à des situations de crise**. Pour accompagner cette démarche, le CASVP doit également **développer une culture des risques** au sein de l'établissement public, sans laquelle aucune des actions mises en place ne saurait trouver d'assise, et définir une gouvernance adaptée.

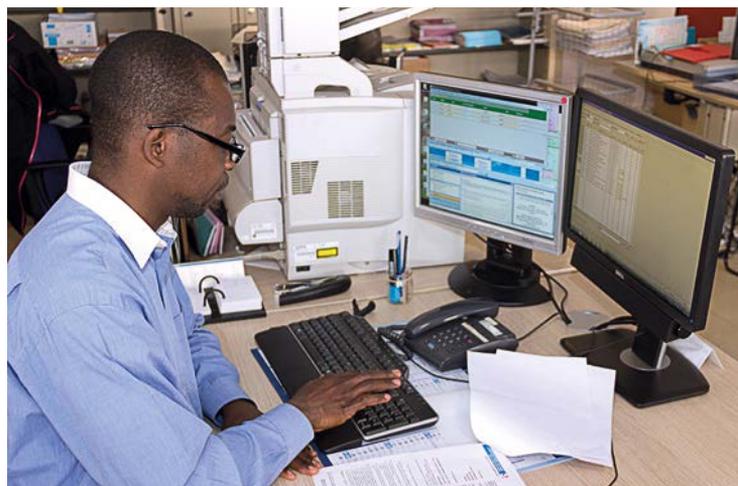
Pour ce faire, le CASVP a désigné son **risk manager**, en la personne du sous-directeur des moyens. Depuis novembre 2013, le *risk manager* est assisté d'une chargée de mission.

| Perspectives

L'année 2014 s'inscrit 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.

Ouverture d'un 7^e restaurant solidaire à la résidence Epinettes (17^e). **Réouverture des Ehpad** Anselme Payen (15^e), Huguette Valsecchi (15^e), François I^{er} à Villers-Cotterêts (02) et Harmonie à Boissy (94). Restructuration des sections des 5^e, 13^e et 16^e arrondissements. Lancement des études pour la restructuration des Ehpad Arthur Groussier (93) et Belleville (20^e) et de la résidence Saint-Sauveur (2^e), poursuite du programme pluriannuel de travaux de mise en accessibilité des établissements du CASVP, attribution d'un marché d'économiste de la construction et des marchés d'études sur les installations électriques et les systèmes de sécurité incendie.

Finalisation de la procédure d'acquisition d'un site de relogement pour la PSA Chemin vert (37 rue Gauthey à Paris, 17^e).



Un agent travaillant sur doubles écrans à la section du 12^e

Le SOI poursuivra sa réforme en offrant de nouveaux services comme la mise en place d'un outil de gestion de ticket. Les postes de travail évolueront fortement avec le **déploiement de Word, Excel, Powerpoint en version 2010** en parallèle de la poursuite du déploiement des doubles écrans.

Des **remises à niveau importantes du câblage et du réseau** auront lieu sur plusieurs sites prioritaires du CASVP.

L'engagement d'une amélioration continue du service rendu aux Parisiens



Séminaire de présentation du projet de service

• Effectif : 1 979 agents • Budget : 251,5 M€

« Ce que je retiendrai de l'année écoulée, c'est la conjonction de trois axes articulés de manière synergique : la valorisation du travail d'accueil via la création du réseau où nous pouvons enfin échanger sur nos pratiques, le projet de service où ma participation a permis d'insister sur l'importance de l'empathie dans les compétences dont les agents devraient faire preuve à ce poste et enfin l'audit de labellisation qui a mis en exergue le travail effectué par des résultats concrets et chiffrés. »

Éric Scellier, chef du service accueil de la section du 19^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 des onze dotées d'un service social départemental polyvalent (SSDP), en assurant un accueil de qualité aux usagers et des conditions de travail satisfaisantes aux agents
- Promouvoir l'accès aux droits des usagers et garantir une équité de traitement pour tous

Principaux résultats

Les agents de la SDIS se sont mobilisés pour soutenir les Parisiens confrontés à la crise économique, avec notamment une hausse du nombre d'usagers accompagnés par les services sociaux. Des mesures de revalorisation des aides arrêtées dans le cadre du « bouclier social » décidé par le maire de Paris ont été déployées en un temps record.

Dans une logique d'amélioration continue, la SDIS a élaboré son projet de service, à l'issue d'une démarche participative : les réflexions de 6 groupes de travail composés de 71 participants ont abouti à un plan d'action présenté lors d'un séminaire aux 250 cadres des sections. Tout au long de

la démarche, les agents ont été informés au travers d'une *Lettre du projet de service* et de newsletters. Les trois réunions miroirs et les données recueillies grâce à un questionnaire administré auprès de 400 agents ont enrichi la réflexion collective. L'ensemble a abouti à des propositions dont l'ambition affichée, outre l'amélioration du service aux usagers, est de simplifier le quotidien des agents.

• La mise en œuvre des premières mesures du projet de service

Un réseau d'agents d'accueil et de directeurs adjoints à compétence administrative a été créé afin d'échanger sur les pratiques. Le premier numéro de la *Lettre du bureau des dispositifs sociaux* a été diffusé aux sections en septembre. Mensuelle, elle présente les évolutions réglementaires et apporte des informations utiles à l'instruction des aides.

- **Le lancement d'une expérimentation sur la prise en charge à l'hôtel des familles au titre de l'aide sociale à l'enfance**

Les services des 11^e et 13^e arrondissements ont expérimenté la mise en place d'un dispositif confiant au Samusocial de Paris (SSP) la gestion des nuitées hôtelières pour le compte du département. Il revient ainsi au SSP de réserver les chambres et de s'assurer des bonnes conditions d'hébergement, tout en négociant des prix avantageux. Le CASVP gère la relation entre le SSP et les différents arrondissements. Le succès de cette expérimentation a permis la généralisation du dispositif à tous les arrondissements parisiens.

- **La labellisation QualiParis de toutes les sections**

Un échantillon de sections a été audité en juin 2013 par un organisme indépendant. Grâce à l'investissement des agents du CASVP, **les résultats ont été particulièrement satisfaisants**. Ils attestent de la qualité du service rendu à l'utilisateur et du respect des engagements du label. **Toutes les sections bénéficient désormais du label QualiParis**. L'enquête de satisfaction réalisée auprès des usagers, avec l'appui des bénévoles du CASVP, confirme la qualité de cet accueil: **97 % des personnes interrogées sont satisfaites** de l'amabilité et de la disponibilité de leurs interlocuteurs.

- **Amélioration des espaces d'accueil**

En septembre, **les services de la section du 10^e arrondissement** ont été, suite au déménagement du SSDP, **regroupés rue Bichat**. Cela facilitera les démarches des usagers tout en favorisant les synergies entre services. Les locaux de la section du 7^e arrondissement ont également été rénovés en 2013 tout comme le service d'accueil du 17^e afin de les rendre plus accueillants.

- **Passage des cartes de transport sur Pass Navigo et modification des ressources prises en compte**

Depuis novembre, les usagers bénéficiant d'une carte Emeraude ou Améthyste disposent d'un support télébilletique plus maniable et remplaçable en cas de perte. Dans un souci d'équité, **les ressources prises en compte pour l'attribution de cette aide aux transports intègrent les réductions fiscales** dont bénéficient les usagers.

Les locaux des sections du 9^e et du 13^e seront rénovés et livrés au 1^{er} semestre. Les travaux des sections du 8^e, 16^e et 17^e démarreront dans la foulée.

Enfin, le CASVP proposera au Conseil de Paris des évolutions des aides, à la fois destinées à simplifier les procédures pour les usagers et à faciliter le travail des agents.



Le nouvel accueil de la section du 12^e

| Perspectives

La généralisation en sections d'un logiciel de gestion des flux permettra d'afficher des statistiques de fréquentation. De nouvelles plaquettes de présentation des aides par public seront diffusées, un **Mémento des aides** destiné aux instructeurs de sections sera mis à leur disposition. Un **Kit d'accompagnement au changement** sera remis aux cadres. Avec la généralisation du nouveau dispositif de prise en charge des nuitées hôtelières, un système de perception par le Samusocial de Paris des participations financières des familles jusqu'à versées aux hôteliers sera expérimenté. Un nouveau rapport d'analyse des besoins sociaux sur les conditions de vie des familles à l'hôtel sera diffusé, suivi d'un rapport sur la thématique **santé mentale et précarité**.

LES ACTIONS DE COMMUNICATION

| EXTERNE

- Organisation du forum des bénévoles
- Création de quatre dépliants SDIS (mieux vivre à domicile, aide au logement, aide aux familles, aide à l'amélioration de l'habitat)
- Mise à jour et retraitage de la carte et du dépliant Navigo
- Retirage des dépliants sur les sections d'arrondissement
- Soutien durant la campagne de labellisation QualiParis
- Démarrage d'un chantier sur l'amélioration de la diffusion et mise en place d'un catalogue des supports

| INTERNE

- Projet de service – Lettre de projet de service
- Séminaire projet de service
- Bulletin de l'Amicale des bénévoles
- Affiche incivilités

Améliorer l'offre d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes



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

Les missions

- Améliorer l'offre d'hébergement en Ehpad
- Répondre aux demandes de logement des Parisiens âgés valides à travers les résidences appartements et résidences services et accompagner les personnes moins autonomes
- Maintenir le lien social pour les seniors parisiens par une offre diversifiée d'événements festifs, de spectacles et d'activités culturelles
- Réaffirmer la présence du service public dans le soutien et les soins infirmiers à domicile

• Effectif* : 2 480 agents • Budget : 131 M€

*Ehpad + SSIAD + SAAD

Après une session de formation indispensable, nous avons bien perçu les avantages qu'offrait la télégestion.

Finies les 450 feuilles de travail à comptabiliser chaque mois... Les aides à domicile n'ont plus à signer de feuilles de présence ni courir au bureau en fin de mois pour les remettre.

Les bénéficiaires ont davantage de visibilité sur les heures réalisées et donc moins de contestations possibles en termes de facturation. L'équipe gestionnaire a effectué un travail important d'information auprès des usagers, un accompagnement des intervenantes pour cette nouvelle pratique, une appropriation du nouveau logiciel et une gestion différente du temps consacré à la facturation. Sur ce dernier point, le travail d'équipe a été un élément clé de la réussite de ce projet."

Danielle Coetmeur, responsable Paris domicile Est



En 2013

L'année a été marquée par l'engagement de projets majeurs pour les résidences services et les Ehpad, destinés à améliorer la prise en charge et l'offre de service proposée aux usagers.

Principaux résultats

- Participation des clubs seniors à l'aménagement des rythmes éducatifs (ARE)

Dans le cadre de cette réforme, **une convention a été signée** entre la direction des Affaires scolaires (DASCO) et le CASVP **pour l'organisation**, au sein de 16 clubs seniors et sur la base du volontariat, **d'ateliers intergénérationnels périscolaires**. Destinés aux enfants d'écoles alentours, les ateliers ont été

axés sur des thèmes tels que le développement durable ou les pratiques artistiques et culturelles.

- **Modernisation des outils de gestion et réorientation de l'activité de Paris domicile**

La télégestion, système d'horodatage des heures par les aides à domicile via le téléphone fixe ou portable des usagers, a été déployée. Ce système permet de fiabiliser la saisie du service effectué ainsi que la facturation des bénéficiaires et des financeurs (Conseil général et caisses de retraite). **Le nombre de bénéficiaires a augmenté** en 2013 avec 2 053 usagers (soit 178 usagers supplémentaires) dont plus de la moitié représentent un public en perte d'autonomie et/ou précaire (699 usagers ont une prise en charge au titre de l'APA et 401 au titre de l'aide sociale). **L'activité a progressé en 2013, avec 243 555 heures réalisées.**

• La démarche qualité et l'évaluation interne des résidences services

Les 23 résidences services sont engagées depuis 2012 dans une **démarche qualité** conforme à la loi du 2 janvier 2002, relative aux services et établissements médico-sociaux. Un **projet de service a été réalisé**, suivi en 2013 d'une évaluation à partir d'un référentiel spécifique élaboré en interne. Ce travail a permis la **formalisation de procédures relatives à l'hygiène et à la sécurité des résidents**. De plus, des rencontres avec les résidents se sont institutionnalisées afin d'améliorer le projet d'accueil et de vie des résidences.

• Définition d'un référentiel qualité et évaluation interne des Ehpad

Les Ehpad ont, conformément à la loi du 2 janvier 2002, **réalisé leur évaluation interne à partir d'un référentiel se conformant à la réglementation et aux bonnes pratiques**. Ce dernier, adapté aux spécificités des Ehpad du CASVP, a été constitué avec un groupe de travail associant les établissements. L'outil a ensuite été consolidé par un prestataire, et validé par l'ensemble des Ehpad et la SDSPA. L'évaluation interne a été engagée au 1^{er} trimestre selon une démarche participative associant les professionnels, les résidents et les familles au sein de groupes de travail thématiques et de comités de pilotage. **L'évaluation interne a permis de valoriser le travail des équipes et les réalisations** déjà existantes pour le bien-être des résidents mais aussi de réfléchir à un plan d'actions permettant aux Ehpad d'améliorer la qualité de leurs prestations.

Au cours du 2^e trimestre, **les Ehpad ont rédigé leurs projets d'établissement** à partir des résultats de l'évaluation interne et selon la même démarche participative, se préparant ainsi à l'évaluation externe.

• Déploiement progressif dans les Ehpad du dossier informatisé du résident (DIR)

Le DIR est un logiciel collaboratif à disposition des personnels des Ehpad pour améliorer l'individualisation de la prise en charge des résidents, sur les plans médicaux, infirmiers et hôteliers : il permet une amélioration sensible de la traçabilité des actes de soins et donne au professionnel un accès immédiat et complet à l'information concernant les

résidents, dans le respect de ses compétences et de ses habilitations. Testé avec succès à l'Ehpad Alquier Debrousse, il a été déployé durant l'année 2013 dans cinq autres Ehpad avec pour objectif de le généraliser à tous en 2015. **À la fin de l'année 2013, le DIR assiste la prise en charge de 1 003 résidents**. Le déploiement a demandé la formation de 390 agents.

• Création d'une unité de liaison psychiatrique

Avec l'appui financier de l'ARS Île-de-France, **le CASVP a mis en place** en novembre 2013 et pour 3 ans dans des locaux aménagés au sein de l'Ehpad Alquier Debrousse **une unité expérimentale composée d'un médecin psychiatre, d'un cadre de santé et de deux infirmières**.

Cette cellule vise à soutenir les établissements (Ehpad, mais aussi résidences services ou appartements) fréquemment confrontés aux difficultés de prise en charge des résidents présentant des troubles psychiatriques. Elle a pour mission essentielle de **susciter des partenariats entre les établissements et la psychiatrie institutionnelle**, d'établir des bonnes pratiques et des protocoles validés en commun, et d'intervenir en appui des établissements dans les situations complexes pour soutenir les équipes et/ou remobiliser le secteur psychiatrique.



L'unité de liaison psychiatrique à l'Ehpad Alquier Debrousse (Paris, 20^e)

• Construction ou restructuration d'Ehpad

Dans le cadre des chantiers de construction et de restructuration d'Ehpad en cours (Anselme Payen, Huguette Valsecchi, Alice Prin, à Paris, Harmonie, à Boissy-Saint-Léger, François I^{er} à Villers-Cotterêts), **la première tranche de rénovation de l'Ehpad Harmonie, comportant 46 chambres à un lit, a été livrée en juillet 2013**.

| Perspectives

• Évaluations externes des Ehpad et des résidences services

Elles seront réalisées par des organismes agréés, sur la base des évaluations internes et des référentiels qualité nationaux. Ces évaluations conditionnent le renouvellement des autorisations de fonctionnement de ces établissements.

• Renouvellement des conventions tripartites des Ehpad

Les conventions définissant avec les autorités tarifatrices les objectifs de progression dans la prise en charge des résidents des Ehpad et les moyens et effectifs attribués pour cela devront avoir été finalisées et approuvées avant la fin 2014.

• Ouverture ou réouverture d'Ehpad

Près de 280 places, aux normes hôtelières et environnementales les plus exigeantes, vont être mises ou remises en service : transfert et extension de capacité de l'Ehpad François I^{er} à Villers-Cotterêts, réouverture de l'Ehpad Anselme Payen à Paris et de la seconde moitié du bâtiment de l'Ehpad Harmonie à Boissy-Saint-Léger. Les chantiers de construction des futurs Ehpad Alice Prin et Huguette Valsecchi (Paris 14^e et 15^e) se poursuivront pour assurer la mise en service de 213 nouvelles places.

LES ACTIONS DE COMMUNICATION

| EXTERNE

- Inauguration de l'Ehpad Annie Girardot et du club Tour des Dames
- Nos publications régulières : le magazine *Paris info seniors* et la brochure *Université permanente de Paris*
- Une offre de loisirs pour les personnes âgées à travers le catalogue loisirs, le dépliant culture et loisirs ou encore le guide loisirs
- Une information sur l'aide à domicile grâce au guide *L'aide à domicile* et au flyer *Paris domicile*
- Une communication renforcée sur l'offre d'hébergement en Ehpad : parution dans l'annuaire sanitaire et social et insertion publicitaire sur le site ; finalisation de dépliant et d'une pochette à destination des prescripteurs contenant une fiche par Ehpad

| INTERNE

- Séminaire inter-résidences

Au service des Parisiens les plus exclus



L'équipe cuisine du restaurant solidaire Chanzy (Paris, 11^e)

• Effectif : 549 agents • Budget : 35,4 M€

Ce que je retiendrai de l'année 2013, c'est la livraison au mois de mai du CHRS de la Poterne des Peupliers après 18 mois de travaux de restructuration. Cette expérience est mémorable à bien des égards. Le défi était de traduire le projet social, ambitieux, en réponse architecturale. La mixité, l'apaisement, le dialogue et le maintien des liens familiaux recherchés ne pouvaient se faire que dans un espace ouvert, lumineux, proposant des lieux de vie adaptés aux différents besoins des résidents.

En termes de gestion de projet, de respect du calendrier et des coûts, l'équipe a vraiment bien travaillé, et ce, dans un temps très serré. Et d'après les retours que nous avons, les résidents s'y sentent bien."

Aurélié Laulanie, chargée de secteur - service des travaux



Les missions

- Assurer l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes en grande précarité ou sans abri
- Animer et coordonner les établissements directement rattachés à la sous-direction : permanences sociales d'accueil, centres d'hébergement et de réinsertion sociale, centres d'hébergement d'urgence, espaces solidarité insertion et restaurants solidaires
- Coordonner les interventions sociales auprès des allocataires du RSA sans domicile fixe
- Mettre à l'abri dans le cadre du plan d'urgence hivernal

En 2013

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

L'adaptation aux besoins du public suppose notamment une meilleure connaissance des personnes prises en charge et des besoins non couverts. La sous-direction a ainsi mis en place **plusieurs dispositifs d'enquête** (dans les gymnases,

dans les PSA...), afin d'avoir une meilleure connaissance des publics accueillis, et 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**
En 2013, l'amélioration des conditions d'accueil et la constante adaptation des centres d'hébergement aux besoins des publics se sont poursuivies.

Ainsi, après le CHRS Poterne des Peupliers en 2012, le CHRS Relais des Carrières s'est ouvert à l'accueil de femmes (22 femmes sur 132 places).

Le CHU George Sand, qui n'était pas ouvert en journée, **fonctionne depuis janvier 2013 en continu**, permettant ainsi un accueil digne et confortable, ainsi qu'un suivi socio-éducatif de meilleure qualité.

Le CHRS la Poterne des Peupliers a rouvert ses portes dans le 13^e arrondissement après 18 mois de travaux de réhabilitation, qui ont permis de redonner de la lumière à cet établissement, de créer des espaces collectifs agréables et d'améliorer les conditions d'accueil des résidents. **Le centre accueille désormais des hommes, des**



Le CHRS Poterne des Peupliers (Paris, 13^e)

femmes en chambres simples, doubles ou couples, dont certaines accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le soutien à la parentalité s'est étoffé avec la création de deux espaces visites au sein du pôle Rosa Luxemburg.

Enfin, en 2013, les neuf centres d'hébergement ont effectué une évaluation interne de leur activité, sur la base d'un référentiel commun élaboré en 2012.

• La refonte des PSA se poursuit

Des groupes de travail ont été mis en place afin d'élaborer **un référentiel social**, d'améliorer le fonctionnement de la domiciliation administrative et d'encadrer la règle dite des 3 mois (maintien des usagers dans les sections et SSDP tant qu'ils peuvent justifier de l'ancrage territorial d'arrondissement).

Il est également à noter **l'arrivée d'un conseiller Pôle Emploi à la PSA Bastille**.

Un immeuble situé au 39, rue Gauthey, a été retenu pour accueillir la PSA Chemin Vert courant 2015.

Enfin, les PSA se sont progressivement approprié le nouveau progiciel ISIS déployé par la DASES fin 2012.

• Un plan d'urgence hivernal professionnalisé

Au cours de l'année 2013, **12 gymnases ont été mobilisés**, dont 8 gymnases du 1^{er} janvier au 31 mars, puis 4 gymnases du 22 novembre au 31 décembre, pour l'hébergement et la restauration des personnes sans domicile fixe. Au total, 16 739 nuitées ont été réalisées, pour un coût total d'environ 155 000 €, hors charges de personnel.

Des coordinateurs sociaux (travailleurs sociaux) sont de nouveau intervenus en vue de rechercher des solutions d'hébergement pérennes pour le public vulnérable. Les médecins de l'association *Les Transmetteurs* ont procédé à des évaluations de santé et orienté les usagers vers les hôpitaux des réseaux PASS.

A également été mis en place **un partenariat avec les équipes mobile psychiatrie précarité (EMPP)** qu'il conviendra de consolider pour la prochaine campagne hivernale.

Le CASVP a également contribué au renforcement du dispositif de maraude du Samusocial de Paris pendant 23 jours et participé pour **la première fois aux maraudes de nuits de l'UASA**.

Comme chaque année, les ESI ont été mobilisés en période de grands froids, pour offrir des lieux d'accueil aux usagers durant les week-ends. De plus, l'ESI de la Halle Saint-Didier est venu renforcer le dispositif d'hébergement pen-

dant une semaine (fin janvier), accueillant chaque soir environ 28 personnes.

• Ouverture d'un 6^e restaurant solidaire

L'ouverture du 6^e restaurant solidaire Chanzy, dans le 11^e arrondissement, porte à plus de 1 000 le nombre de repas servis chaque soir par l'ensemble des restaurants solidaires à un public précaire.

| Perspectives

En 2014, la poursuite de la construction du pôle femmes familles va permettre de donner une nouvelle dynamique aux trois établissements le constituant (CHRS Pauline Roland, CHRS Charonne et CHU Crimée).

Les 9 centres d'hébergement effectueront une évaluation externe de leur activité, via l'intervention d'un organisme agréé par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux (ANESM).

La refondation des PSA se poursuivra, avec un travail à venir sur les aides en nature et sur les objectifs et conditions de l'accueil en PSA.

En janvier 2014, un 7^e restaurant solidaire ouvrira ses portes.

LES ACTIONS DE COMMUNICATION

| EXTERNE

- Inauguration du CHRS Poterne des Peupliers
- Pour appuyer l'activité des restaurants solidaires, la communication a créé un enrouleur, des règlements et la charte des intervenants en restaurants solidaires
- Mise en place de dépliants sur les espace solidarité insertion et les permanences sociales d'accueil
- Mise à jour du dépliant *Centres d'hébergement*

| INTERNE

- Séminaire PSA

Glossaire

A

- **ASE** Aide sociale à l'enfance
- **ANESM** Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux

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 documents

L

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

P

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

R

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

S

- **SAAD** Service d'aide 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
- **SRH** Service des ressources humaines
- **SSIAD** Services de soins infirmiers à domicile
- **SSDP** Services sociaux départementaux polyvalents
- **SRH** Service des ressources humaines

U

- **UASA** Unité d'assistance aux sans-abri
- **URA** Union retraite action

W

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

