



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



CENTRE
D'ACTION SOCIALE
VILLE DE PARIS

www.paris.fr/casvp

En 2019, le Centre d'action sociale de la Ville de Paris a fêté ses 50 ans.

Cinquante années consacrées à soutenir les Parisien·nes les plus vulnérables - familles, personnes âgées et handicapées, vivant seules ou sans abri - sur le chemin de l'autonomie, à poursuivre le développement de son offre en matière de logement et d'hébergement, de restauration, de culture et de loisirs pour des publics qui en sont les plus éloignés.

Cinquante années à lutter contre toutes les formes d'exclusion, afin de faciliter l'accès aux droits et ainsi accompagner, voire protéger des personnes vivant dans une situation précaire.

Cinquante années de connaissances et de compétences qu'il est désormais temps de transmettre. Aussi cette année, le CASVP s'est doté d'une nouvelle mission : sensibiliser, former et mobiliser les Parisien·nes aux enjeux de la coopération et de l'entraide à travers divers dispositifs spécifiques, comme la Fabrique de la Solidarité qui a ouvert ses portes en mai. Née dans la continuité de la Nuit de la Solidarité, c'est un lieu unique d'accueil, de partage, d'information et d'écoute.

Cinquante années, enfin, de questionnements, d'expériences sociales pour remettre en questions, se perfectionner, innover et proposer de nouveaux dispositifs sociaux afin de toujours, et plus que jamais, soutenir les Parisien·nes les plus fragiles.

Ce rapport d'activité est ainsi le panorama généreux de nos actions réalisées en cette année anniversaire. Et nous pouvons être fier·es d'avoir, chacun·e à notre échelle, contribué à ce bilan. J'en remercie vivement les agen·tes, les bénévoles et les partenaires du CASVP. Gageons que cet esprit bienveillant et cette force collective mêlés d'une ténacité rigoureuse, qui caractérisent notre travail, perdurent dans les cinquante prochaines années !

Florence Pouyol
Directrice générale

sommaire

2019 EN UN CLIN D'ŒIL	3
ACCUEILLIR	5
ACCOMPAGNER	6
PRENDRE SOIN	7
PARTAGER	9
MOBILISER	10
FÉDÉRER	11
ANTICIPER	13
MODERNISER	14
INNOVER	15
2019 EN IMAGES	16

Les missions du CASVP

Le Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) est un établissement public municipal doté d'un 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.

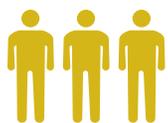
Le CASVP remplit une mission de prévention et de développement social sur le territoire parisien. Il met en œuvre la politique d'action sociale définie par la Ville de

Paris: instruction et délivrance des nombreuses prestations sociales de la Ville; gestion de plus de 140 établissements pour l'accueil ou l'hébergement des personnes âgées, en difficulté et sans abri; développement de dispositifs de services à la personne.

Le CASVP exerce aussi, par délégation, certaines missions d'État, telles que l'hébergement d'urgence et l'aide aux personnes sans domicile stable ou en situation de rue. D'autres missions lui sont confiées par le Département de Paris: les aides financières d'aide

sociale à l'enfance, certaines aides sociales légales, le service social de proximité... Engagé dans de nombreux projets, le CASVP évolue en permanence pour adapter son organisation à ses missions, à son public, et au contexte financier.

Le CASVP, à travers ses établissements et ses actions, est organisé pour fonctionner 24 heures sur 24, 365 jours par an. Opérateur public, une partie de ses activités s'exerce également dans le champ concurrentiel.



5 952

AGENT·ES PERMANENT·ES



610,4 M€

DE BUDGET DE FONCTIONNEMENT



200,8 M€

D'AIDES ET D'ALLOCATIONS



39 860

PARTICIPATIONS À L'UNIVERSITÉ
PERMANENTE DE PARIS



941 974

VISITES EN CASVP D'ARRONDISSEMENT



3,88 M

REPAS SERVIS PAR AN AUX PARISIEN·NES



+ de 290

ÉTABLISSEMENTS
AU SERVICE DES USAGER·ES



42,1 M€

DE BUDGET D'INVESTISSEMENT

2019
en un
clin d'œil



Accueillir, Accompagner, Prendre soin

4

Claire Richardet

Assistante sociale,
réfèrente sur les violences
conjugales, SSP 20



∞ Nous disposons d'un réseau partenarial et des dispositifs législatifs récents, comme l'ordonnance de protection par exemple. Nous sommes davantage outillé-es pour intervenir sur les situations de violences conjugales [...] On constate que les cas sont mieux identifiés grâce à ces outils. Dailleurs, nous en traitons beaucoup plus qu'il y a quelques années. Pourtant le phénomène n'est pas nouveau.∞

Pascal Deshaie

Chef cuisinier au restaurant
solidaire Joseph de Maistre
(18^e)



∞ Les restaurants solidaires gérés par le Centre d'action sociale de la Ville de Paris représentent une amélioration considérable de l'offre d'aide alimentaire puisqu'il s'agit d'une offre de restauration assise et de qualité. Nous accueillons en moyenne une cinquantaine de convives en soirée depuis l'ouverture, ce qui est un très bon début pour un restaurant solidaire. Nous pouvons accueillir jusqu'à 100 personnes, dont des familles avec enfants.∞

Accueillir



Un plan d'urgence hivernal axé sur l'humain

Cette année, le PUH a permis d'héberger en gymnase 335 personnes isolées sans-abri, pour au moins une nuit.

De décembre 2018 à avril 2019, 8 704 nuitées ont été assurées. 290 agent-es (un tiers s'engageait pour la première fois) ont été mobilisé-es pour accueillir les personnes, distribuer les repas... Ces agent-es se sont relayé-es chaque nuit sous la responsabilité d'un référent de gymnase et au côté d'une coordinatrice sociale. Ce dispositif évolue en s'axant davantage sur l'humain : pour la première fois, les personnes hébergées ont été consultées sur la manière dont elles étaient prises en charge, afin d'envisager une nouvelle dynamique et des évolutions pour l'année prochaine.



Joseph de Maistre : 12^e restaurant solidaire

Le CASVP a tenu la promesse faite dans le cadre du Pacte parisien de lutte contre la grande exclusion 2015-2020 : il est passé de 6 à 12 restaurants solidaires ouverts et gérés par ses soins.

Le 12^e restaurant solidaire de la Ville a ouvert ses portes le 17 juin 2019, après des travaux de mise en conformité. Situé dans le 18^e arrondissement, au 86-88 de la rue Joseph de Maistre dont il a emprunté le nom, il peut accueillir jusqu'à 100 personnes, dont des familles avec enfants. Il fonctionne le midi en restaurant Émeraude, du lundi au vendredi, et le soir, du lundi au samedi, comme restaurant solidaire. En cuisine, le chef élabore une cuisine de qualité pour le plus grand plaisir des convives.



La restructuration de l'Ehpad Belleville se poursuit

Au cœur du 20^e arrondissement, l'établissement est le 5^e Ehpad restructuré du CASVP. Les 94 résident-es bénéficieront d'un environnement verdoyant, sécurisé et moderne.

Ces travaux d'envergure ont démarré, en 2017, par le désamiantage de l'ancien bâtiment. Ils se sont poursuivis, en 2018 et 2019, par la création du futur bâtiment. D'une superficie de 4 000 m² sur 6 étages, il s'inscrit à la fois dans le plan climat de la Ville de Paris (rénovation thermique HQE, panneaux solaires...), l'obtention du label BBC-Effinergie Rénovation et la certification NF Habitat HQE. Il bénéficie à l'extérieur d'un beau jardin et un toit terrasse végétalisé, et à l'intérieur de chambres individuelles avec salle d'eau et, au 1^{er} étage, une unité de vie protégée.

Rénovation réussie pour le CASVP 6

De juillet à septembre, les locaux du CASVP 6 ont bénéficié d'importants travaux de rénovation.

Les travaux d'aménagement du rez-de-chaussée et du 1^{er} étage ont été réalisés en horaires décalés ou le samedi, afin de perturber le moins possible le travail des 21 agent-es du site. Au rez-de-chaussée, un nouvel espace d'accueil a été créé ainsi que 6 boxes de réception, un espace numérique d'accès aux droits et des bureaux pour les agent-es instructeur-trices. Au 1^{er} étage, des postes de travail ont été aménagés pour les agent-es du Service social de proximité (SSP) jusqu'alors installé-es dans une autre aile de la mairie du 6^e.

Accompagner



Les CASVP d'arrondissement : la proximité comme priorité

En 2019, le CASVP a renforcé ses démarches en faveur de la proximité avec ses usager-es.

— En mai, les agent-es du CASVP Centre ont initié l'évènement « Le CAS' se déplace », pour faire connaître plus largement le CASVP et de sensibiliser d'autres publics à ses missions. L'installation de stands itinérants - déplacés en triporteur ! - dans les rues du centre-ville, a permis aux agent-es d'aller à la rencontre des Parisien-es pour présenter les activités, prestations et services du CASVP. Enfin, le CASVP reste partenaire du dispositif « Mairie mobile » et les professionnel-les assurent des permanences dans des lieux tiers tels que les centres sociaux et centres d'animation.

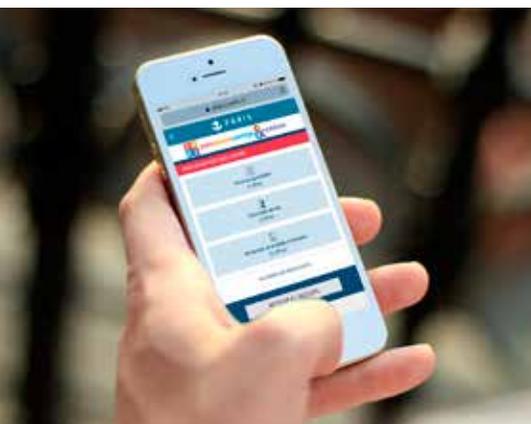


Ouverture de la Fabrique de la solidarité

Née dans la continuité de la Nuit de la solidarité, la Fabrique de la solidarité est un lieu unique de mobilisation pour la lutte contre l'exclusion ouvert en mai 2019.

— Ce lieu réunit des bénévoles et des professionnel-les qui forment les Parisien-nes à adopter les comportements les plus appropriés auprès des personnes en situation de rue. La Fabrique est aussi et surtout un lieu de partage où s'organisent de nombreuses actions solidaires autour d'une programmation événementielle et culturelle riche ainsi qu'une offre d'ateliers variés (collectes, projections, spectacles...). Depuis septembre, La Fabrique abrite Le café solidaire. Dirigé par l'association Aurore, il propose des menus sur place ou à emporter du lundi au samedi.

6



Mettre du PEPS aussi dans les SSP

Nouvel outil numérique et solidaire, la plateforme PEPS (Paris Espace Partagé Et Solidaire) facilite la relation entre les travailleur-euses sociaux-ales et les bénéficiaires d'aides sociales.

— Après une période de test, l'outil a été mis en ligne au printemps. Consultable par tous-tes les Parisien-nes, PEPS est un catalogue en ligne qui recense les offres d'insertion sociale, professionnelle et de santé. Le site centralise de nombreuses annonces pour s'occuper de soi (sport, culture, loisirs, lien social), se former et accéder à l'emploi. Il permet aux usager-es de publier leurs offres ou de s'y inscrire en ligne. En 2019, la plateforme PEPS a été déployée au sein des services sociaux de proximité. Cet outil facilite autant le travail des agent-es que les démarches des usager-es.

Les sapeurs-pompiers viennent prêter main forte

Depuis juin 2017, un partenariat avec la brigade des sapeurs-pompiers de Paris (BSPP) permet d'intervenir au domicile des personnes rencontrant des difficultés sociales.

— Les sapeurs-pompiers de Paris signalent aux services sociaux des CASVP d'arrondissement les situations de vulnérabilité repérées lors de leurs interventions aux domiciles. Après signalement, des travailleurs-euses sociaux-ales se rendent chez la personne pour évaluer la situation et élaborer un plan d'aide. Ce dispositif a montré toute son utilité pour repérer des personnes âgées fragilisées, dans des situations critiques d'isolement. Parmi les personnes signalées, 4 sur 5 étaient inconnues d'un service médico-social.

Prendre soin



La 2^e Nuit de la solidarité

Pour sa deuxième édition, la nuit de la solidarité a permis de recenser près de 3 600 personnes en situation de rue.

Dans la nuit du 7 au 8 février, de 22 h à 1 h, près de 2 000 volontaires ont participé à la 2^e édition de la Nuit de la solidarité, une grande opération visant à compter les personnes sans-abri et les interroger afin de connaître leurs besoins. Encadré-es par des responsables d'équipes, ces bénévoles sont allé-es, rue par rue et à l'échelle de tout-Paris, à la rencontre des personnes en situation de grande exclusion pour leur proposer de répondre à un questionnaire anonyme et confidentiel. Sous le contrôle de l'Atelier parisien d'Urbanisme (APUR), l'analyse de ces données a permis d'estimer à 3 600 le nombre de personnes sans-domicile, de pointer leur diversité et l'urgence de leurs situations.



Un réseau contre les violences conjugales

Pour optimiser la prise en charge et lutter efficacement contre les violences faites aux femmes, la Ville de Paris développe son réseau de « Réfèrent-es Violences conjugales » au sein de ses services sociaux et scolaires, etc.

Ce réseau est animé par une centaine de travailleur-euses sociaux et médico-sociaux-ales volontaires, formé-es aux violences conjugales, mariages forcés et mutilations sexuelles. Ils travaillent avec le secteur associatif spécialisé dans la prise en charge et l'hébergement et organisent aussi des actions d'information et de sensibilisation sur les violences conjugales et leurs conséquences pour être plus efficient-es dans l'accompagnement des victimes.

7

Paris Domicile continue son expansion

Avec l'ouverture, début mars 2019, d'une nouvelle plateforme Paris Domicile dans l'Est parisien, le CASVP poursuit la transformation de ses services d'aide à domicile.

S'adressant aux Parisien-nés des 11^e, 12^e et 20^e arrondissements, de plus de 60 ans, Paris Domicile Est consiste à faire fonctionner en étroite coopération le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et le service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD). L'objectif de ces plateformes – accessibles 7j./7, – est de mieux répondre aux attentes et besoins des seniors parisiens en perte d'autonomie qui souhaitent continuer à vivre à leur domicile. L'intérêt pour ces personnes, leurs familles ou leurs aidant-es, est de disposer d'un interlocuteur unique, ce qui simplifie les démarches et rend l'accompagnement plus fluide et plus sécurisant.

Perspectives 2020

- ⇒ PUH : mise en place de formations à l'accueil pour les volontaires
- ⇒ Ouverture d'une épicerie solidaire au sein du CHU Crimée (19^e), dédiée aux familles du Pôle ainsi qu'aux habitant-es en difficulté de l'arrondissement
- ⇒ 3^e édition de la Nuit de la Solidarité
- ⇒ Démarrage de l'installation des défibrillateurs dans les établissements et mise en place de formations aux gestes qui sauvent
- ⇒ Formalisation du dispositif CARE, pour Centre d'accueil et de regroupement, à déployer, sous le pilotage de la Ville, en cas de sinistre important, pour accueillir les victimes et leurs proches, et répondre à leurs besoins urgents
- ⇒ Ouverture de Paris adresse, site de domiciliation pour les personnes sans-abri



Partager, Mobiliser, Fédérer

8

Marie-Thérèse Natta

Résidente de l'Ehpad Huguette Valsecchi (15^e)



∞∞ Plusieurs animations nous sont proposées à l'Ehpad. Ce que je préfère c'est la revue de presse, à laquelle je participe deux fois par semaine : on lit ensemble le journal du jour - pour moi c'est le Parisien - et on discute ensemble de ce qui nous intéresse, de l'actualité du moment. Cela permet d'échanger entre nous, c'est agréable. Moi j'aime bien parler de politique ou de voyages ! Il y a aussi des petites sorties organisées qui permettent de prendre l'air de temps en temps ou encore des jeux de société, des quiz de culture générale auxquels je participe parfois. Je participe aussi aux activités de lecture et aux conférences : j'en ai suivi deux cette année, une sur le bouddhisme et l'autre sur le Camodge. Cela permet de voyager un peu ! ∞∞

Youcef Arhamane

Résident du CHRS Poterne des peupliers



∞∞ Quand je suis arrivé au CHRS en juin, ma chambre donnait sur le jardin. J'ai donc commencé par observer un peu ce qu'il s'y passait. Je m'y suis mis petit à petit : on a désherbé, retourné la terre, fait des plantations : il y a du thym, des poivrons, du piment des courgettes... Je suis d'origine algérienne, j'ai 58 ans et je suis arrivé en France à l'âge de 4 ans, ma famille a des terres en Algérie et ce jardin est une occasion de redécouvrir cette activité, j'ai toujours été intéressé par le travail de la terre. Quand vous plantez une graine et que vous la voyez devenir un fruit... c'est ça la nature ! C'est aussi un moyen de se reconnecter à son enfance, car j'ai grandi avec ça... Depuis j'ai même demandé une formation de jardinage et de paysagisme ! ∞∞

Partager



L'accès à l'art pour tou-tes

Le partenariat renouvelé entre le CASVP et le Fonds municipal d'art contemporain (FMAC) prouve une réelle volonté de mettre l'art au service des plus démunis-es, des publics empêchés et/ou non-initiés.

Dans le cadre de cette collaboration hors les murs, plusieurs projets d'art contemporain ont vu le jour : VirAges dont les artistes ont été en résidence toute l'année à l'accueil de jour Les Balkans, rencontre avec l'artiste-peintre Françoise Pétrovitch à l'Ehpad Cousin de Méricourt et les rencontres artistiques au Pôle Rosa Luxemburg. Quant aux hommes en situation de rue accueillis dans le cadre du plan d'urgence hivernale, des ateliers de dessin animés par des bénévoles des Beaux-Arts leur ont été proposés.



Les résidences autonomie ont la main verte

Depuis mai 2019, les seniors et les équipes de plusieurs résidences autonomie participent à un projet d'hortithérapie, sous la houlette de la start-up Merci Raymond, spécialisée dans le jardinage et les projets collaboratifs.

Ces ateliers ont été organisés au sein de huit résidences, entre les mois de mai et juin 2019. Dans chacune d'elles, des jardins thérapeutiques ont été créés avec pour particularité d'intégrer une dimension sensorielle, pédagogique et écologique. En effet, installer et s'occuper d'un jardin crée du lien entre des résident-es qui se sentent utiles et se réapproprient leur lieu de vie. L'hortithérapie, vécue comme une reconexion à la nature, permet à la personne âgée d'entretenir sa santé en restant active et de rompre avec une éventuelle solitude. Il est bon d'apprendre à avoir la main verte !



Jardin partagé du CHRS Poterne des Peupliers, pour cultiver la confiance

Avec l'aide du budget participatif, un jardin partagé a été aménagé pour les résident-es du CHRS Poterne des Peupliers.

Les résident-es et l'équipe socio-éducative du CHRS Poterne des Peupliers ont créé ensemble, et après plusieurs ateliers de concertation et d'apprentissage, un jardin partagé, axé sur la culture des fleurs. Ce projet, animé par l'association Etudes et Chantier, a également amené des résident-es à une sortie à la ferme et des animations autour de l'apiculture. Les effets du jardin partagé, véritable espace convivial et apaisant au sein du CHRS, sont très bénéfiques pour les résident-es. Deux d'entre eux-elles ont aussi été recrutés au sein de l'ACI.

Mobiliser



10



Ecouter et impliquer les usager-es

Depuis deux ans, le CASVP s'est engagé plus largement dans une démarche d'ouverture à la parole de ses usager-es, pour les impliquer davantage dans les processus de décision.

L'équipe projet « Participation des personnes accompagnées » expérimente de nouvelles manières de se former collectivement et de diffuser les bonnes pratiques. Les projets intègrent désormais, dans tous les domaines d'activité du CASVP, une démarche participative. Par exemple, dans le cadre du plan d'action pour la promotion des restaurants Émeraude et Solidaires, un diagnostic a été réalisé en février. Deux focus groupes d'une dizaine d'usager-es leur ont permis d'exprimer leur avis sur la qualité des prestations et les points à améliorer.

« Parlons social », tout un programme

Co-organisé par la DASES, le CASVP et les mairies d'arrondissement, les forums « Parlons Social » se sont tenus tout au long de l'année dans les différents arrondissements.

« Parlons social » propose des débats ouverts à tous-tes les Parisien-nes. Ils ont pour objectif de partager les enjeux de l'action sociale à Paris. L'une des soirées était consacrée au sujet de la participation. Ce forum a pour objectif de développer les initiatives et d'imaginer d'autres formes de participations, de procéder à un partage d'expériences, de questions et d'idées. Ce forum a permis aux acteurs-trices porteurs-euses d'expériences de participation dans les différents domaines de l'action sociale et solidaire de se rencontrer, afin de découvrir les différentes formes d'engagement possibles sur ces sujets.

Salon des seniors : le CASVP toujours présent !

C'est le rendez-vous incontournable des 50 ans et plus. La 21^e édition du Salon des seniors a eu lieu du 3 au 6 avril, au parc des expositions de la Porte de Versailles.

Le CASVP était, une nouvelle fois, présent à cet événement attendu chaque année par des milliers de visiteurs. Au programme : 250 exposants, près de 70 conférences animées par des expert-es sur des sujets divers et variés, 60 animations et ateliers, et des consultations gratuites pour éclairer les visiteurs et répondre à toutes leurs questions. Les équipes du CASVP ont proposé un stand d'information et différentes activités. Nouveauté de cette année : un quiz sur l'alimentation durable permettant aux gagnant-es de remporter des « repas découvertes » parmi les 44 restaurants Émeraude.

Des bénévoles pour accompagner les seniors dans leurs démarches

Face à un besoin très important des personnes âgées d'aide dans leurs démarches pour accéder à leurs droits, la sous-direction des Interventions sociales (SDIS) s'est engagée à accompagner les bénéficiaires de l'allocation de solidarité pour personnes âgées (ASPA). Le CASVP a donc lancé une campagne de recrutement de bénévoles pour accompagner les bénéficiaires dans la constitution de leur dossier de demande d'aides. Depuis octobre, une trentaine de bénévoles ont été recrutés et formés afin d'assurer des permanences dans les CASVP d'arrondissement et aider les usager-es dans leurs démarches auprès de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). Ainsi, par exemple : au CASVP 20, 4 bénévoles ont accueilli et aidé plus de 44 personnes en trois mois.

Fédérer



Zoom sur deux projets intergénérationnels

Le 9 avril, 20 personnes âgées de 3 clubs seniors (Jean Moréas, les Ternes et les Épinettes), ont eu la chance de cuisiner avec les jeunes en formation hôtelière de la prestigieuse École de Paris des Métiers de la Table.

Ces deux publics ont élaboré un menu servi à la clientèle du restaurant d'application de l'école puis ont assisté à une conférence sur l'alimentation des seniors. Un moyen de sensibiliser les plus jeunes et redonner à leurs aîné-es le goût de cuisiner. Au club Au Maire, l'espace intergénérationnel Maggie Kuhn a été inauguré le 18 mars. En dehors des horaires d'activité du club, il est réservé notamment aux associations tournées vers les activités intergénérationnelles, dans le domaine des loisirs ou de la solidarité.



Objectif sport pour tous !

L'année 2019 a vu se multiplier les occasions de bouger à tout âge :

- les accueils de jour ont organisé leurs olympiades, le 25 septembre, pour un après-midi axé sur le sport, le partage et la convivialité,
- le 8 septembre, se courait la 23^e édition de La Parisienne, une course féminine de 7 km. Pour la cinquième année, le CASVP en a pris le départ, dans le cadre du Challenge entreprise,
- les résident-es de l'Ehpad Alquier Debrousse ont découvert, avec les ateliers « senior mobile », les plaisirs de la danse sur roulettes,
- le 27 novembre avait lieu la finale de la 4^e édition de Papy-foot, rebaptisée Mamy-foot en clin d'œil à la coupe du monde féminine : 10 résidences seniors et une centaine d'enfants des centres de loisirs de la ville ont participé à ce tournoi intergénérationnel de baby-foot organisé par l'association Tatane.

Appartements tremplins : les évaluer pour mieux les développer

Les appartements tremplins représentent une nouvelle modalité de logement en diffus dont le développement représente une orientation stratégique forte pour le CASVP.

Ils proposent un hébergement transitoire à des jeunes entre 18 et 27 ans ainsi qu'à des familles, même biparentales. Afin de saisir tous les enjeux avant le déploiement de ce type d'hébergement, une évaluation du diffus au sein du Pôle-femmes-familles-jeunes a été réalisée. Elle a permis d'évaluer les dimensions sociales et organisationnelles à prévoir autour des appartements tremplins (accompagnement socio-éducatif, suivi des appartements...) et de mettre en avant leurs coûts avantageux. Il a été observé que son développement impliquait de nouveaux partenariats avec les bailleurs sociaux, nécessitait de cibler une zone géographique autour des CH et de bien choisir l'appartement, celui-ci participant pleinement à la réussite du dispositif.

Perspectives 2020

- ⇒ Lancement d'un groupe de parole commun, destiné aux résident-es des centres d'hébergement
- ⇒ Concertation des résident-es dans l'objectif de la création d'espaces de dialogue pour les résidences appartements
- ⇒ Consultation des usager-es sur le téléservice Pass Paris Access' Seniors
- ⇒ Création du CASVP Centre (regroupement des CASVP 1,2,3,4^e)
- ⇒ Mise en place de la nouvelle organisation des clubs seniors : mise en réseau des 65 clubs autour de 18 clubs pilotes afin de développer notamment l'offre d'animation



Anticiper, Moderniser, Innover

12

Solange De Monneron

Responsable de la MA2I



∞ La formation au Réseau ID était innovante sur le fond et la forme : les participants ont suivi quatre journées de formation et quatre séances d'une demi-journée en petits groupes pour échanger sur leur pratique managériale et leurs projets participatifs. Leurs témoignages mettent en lumière les bénéfices du participatif sur les collectifs de travail, la nécessité d'assimiler des méthodologies pour faciliter le travail de groupe et l'envie de poursuivre cette démarche de co-construction d'un réseau d'ambassadeurs de l'intelligence collective au CASVP.∞

Frédérique Bonnet

Cheffe du Bureau des Actions d'Animation



∞ Augmenter l'offre d'animation, professionnaliser les équipes et organiser les clubs en réseaux sont les objectifs de la réforme et de l'expérimentation menée sur les 9e, 10e et 18e arrondissements en 2019. Les cibles quantitatives ont été atteintes avec 100 heures d'animations hebdomadaires supplémentaires. La dimension qualitative est aussi très satisfaisante grâce à l'éclosion de partenariats novateurs et d'outils de communications modernisés. Le travail collaboratif avec les animateurs se poursuit par l'offre de loisirs numérique à distance qui traduit l'énergie d'une volonté commune de lutte contre l'isolement des seniors.∞

Anticiper



Un séminaire pour les CCAS métropolitains

Le 4 juin à Ivry-Sur-Seine, le CASVP a organisé, avec les CCAS de différentes Villes de la petite couronne, la 2^e édition du séminaire des CCAS métropolitains.

— Sur le thème : « Un enjeu majeur de l'action publique : quelles réponses apporter aux attentes et besoins des seniors ? », plus de 200 professionnel·les y ont assisté. Le matin, après une intervention sur la situation des personnes âgées dans la métropole, deux tables rondes ont donné la parole aux acteurs du secteur. L'après-midi, des intervenant·es ont présenté des expériences innovantes ouvrant les échanges sur la place des seniors dans la cité, la prévention et l'accompagnement de la perte d'autonomie et les réponses à apporter face à la précarité.



Réorganisation à tous les étages

Adapter l'organisation des services à l'évolution de leurs missions, deux exemples en 2019 :

- La SDSLE s'est transformée en 2019, afin de faciliter le partage de compétences entre les structures, de soutenir les projets des établissements, et de développer les partenariats.
- Le SRH s'est réorganisé, avec deux fils conducteurs : la prise en compte globale des agent·es, depuis leur entrée au CASVP jusqu'au départ en retraite, en passant par la gestion de leur carrière, la formation, la prévention, et la qualité de vie au travail ; et la clarification des champs de compétences des acteurs de la filière ressources humaines.



Remise à jour du PCA et exercice GigaWatt : poursuivre l'activité en cas de crise

Afin de se préparer du mieux possible à toutes les situations, le CASVP a élaboré un plan de continuité d'activité (PCA) adopté en 2017.

— Le PCA a fait l'objet d'une remise à jour profonde qui vise à le préciser, le compléter et à renforcer son caractère opérationnel, sur la base du retour d'expérience de récents événements perturbateurs : pannes informatiques, montées des eaux de la Seine, chute de neige... Le 5 juin, l'exercice « GigaWatt », simulation d'une coupure électrique majeure en Ile-de-France, a été proposé aux agent·es. L'objectif ? Que notre fournisseur d'électricité, Enedis, considère les établissements du CASVP les plus sensibles comme prioritaires lors de la reprise du courant.

Plan stratégique des CH : l'autonomie, un enjeu-clé

Le diagnostic établi en 2019 dans le cadre de la préparation du plan stratégique des centres d'hébergement, a permis de constater la prégnance, à ce jour, du collectif dans le « modèle » organisationnel du CASVP.

— L'installation d'équipements permettant aux personnes de cuisiner, l'accueil en logements diffus ou la transformation de chambres partagées en chambres individuelles, sont les perspectives-clés des centres d'hébergement. L'intégration plus aboutie à l'échelle des pôles et la mise en place d'un statut unique des centres permettront d'apporter une réponse spécialisée aux personnes accueillies, y compris dans les situations les plus complexes. Pour y parvenir, le développement des partenariats institutionnels et associatifs est essentiel, par exemple en matière de santé mentale et pour les situations administratives précaires.

Moderniser



14



Le nouveau schéma directeur du SOI

Le CASVP a élaboré un schéma directeur informatique définissant ses orientations stratégiques pour les 5 prochaines années (2019-2024).

Après une concertation et la diffusion d'un questionnaire auprès des agent-es, quatre axes de travail ont été définis : assurer les services informatiques de base ; accompagner la professionnalisation du CASVP ; soutenir la relation d'aide à l'usager-e et impulser la modernisation de l'activité. Concrètement ? Des projets tels que la refonte de l'infrastructure informatique, le développement de télé-services, la gestion de la relation aux usager-es et le déploiement du wifi ont été lancés, tout en s'inscrivant dans une démarche de développement durable (Green IT) et de cohérence budgétaire.

Le boom des téléservices

Afin de simplifier la vie des Parisien.nes et faciliter leurs démarches, le CASVP et la Ville de Paris multiplient leur offre de téléservices.

Parmi celle-ci, le titre de transport gratuit pour les 60 ans et plus, *Pass Paris Seniors Access*, dont la demande peut être faite en ligne. Ou encore la télégestion de Paris Domicile qui permet à ses bénéficiaires d'enregistrer automatiquement, via leur téléphone, chacune des interventions. Plus besoin de remplir les feuilles de présences ! Enfin, le site www.monaideadomicile.paris.fr est un comparateur officiel de services d'aide à domicile, mis en ligne fin 2019. Les personnes âgées, en situation de handicap ou leur famille ont accès, en quelques clics, à une sélection de prestataires, cautionnés par la Ville de Paris et pour lesquels des avis sont déposés.

La réforme des clubs seniors en phase de déploiement

Une réflexion sur leur organisation repose sur la structuration des 65 clubs autour de 18 clubs « pilotes », mise en œuvre par le bureau des actions d'animation du CASVP.

Cette mise en réseaux, expérimentée en 2018 et 2019, vise à développer encore davantage l'offre d'animations, à harmoniser les horaires d'ouverture (matin et après-midi) et à professionnaliser les animateurs-trices. Elle sera déployée en 2020, 2021 et 2022. Une réforme en profondeur de la stratégie de communication, en interne et en externe, a également été proposée aux clubs seniors afin de valoriser leurs programmes, la diversité des animations étant la force de ces clubs seniors.

Vers un déploiement de la télémédecine dans les Ehpad

Débuté en 2017, avec 170 actes, essentiellement à l'Ehpad Alquier Debrousse, l'usage de la télémédecine se développe.

Le CASVP a lancé, en 2019, une grande opération de mise en conformité des salles de télémédecine ainsi qu'un projet d'internalisation des équipements de télémédecine (PC, caméra et sonorisation) dans l'environnement informatique du CASVP, en lien avec le SOI. Ainsi, la plateforme Ortif a été équipée d'une salle virtuelle de téléconsultation privée, sécurisée et dédiée aux patients Covid-19, pour chaque Ehpad.

Innov



Paris Innove... et le CASVP aussi !

Le 29 novembre dernier, dans le cadre de la Semaine de l'innovation publique, la Ville de Paris organisait la nouvelle édition de Paris Innove, au Forum des Images.

Un événement auquel le CASVP s'est associé. Ce fut une journée d'échanges et de démonstrations de plus de 90 projets innovants portés par toutes les directions municipales autour de trois sujets majeurs : Paris innove pour une ville inclusive et durable, Paris innove pour un service public de qualité, adapté aux nouveaux usages, ainsi que Paris Innove pour l'attractivité économique et l'emploi. Le CASVP est intervenu sur les thèmes suivants : l'innovation managériale, la télémédecine en Ehpad, la rencontre entre culture et social et, enfin, la Nuit de la solidarité.

Valoriser et développer l'intelligence collective

La mission Animation-Information-Innovation (MA2I) a créé le Réseau ID (innovation & développement), un projet en faveur du management participatif.

Celui-ci a fédéré des encadrant-es volontaires souhaitant utiliser le levier du management participatif dans leur quotidien. Ils étaient 36 managers de toutes les sous-directions à se former, de mai à décembre, aux méthodes de l'intelligence collective. L'échéance du plan de performance sociale 2017-2020 approchant, les travaux de conception du prochain plan ont démarré en juillet avec trois ateliers d'idéation sur ce que pourrait être le « CASVP du futur ». Une centaine d'agent-es se sont questionné-es sur l'importance d'adapter ces modalités d'intervention aux évolutions des besoins.

15

Social, durable et responsable !

Le CASVP a réaffirmé à travers plusieurs actions sa démarche durable et responsable.

Trois d'entre elles ont été labellisées « Paris bien dans son assiette » : une sensibilisation à l'alimentation durable auprès des résident-es de l'Ehpad Julie Siegfried et d'élèves de CM2 ; une animation Repas végétariens pour les Parisien-nes retraité-es du restaurant Meaux, et l'opération « gâchimètre », au restaurant Palikao.

Lauréat de l'appel à projets Parisculteurs, le projet « Les pousses du 14^e », initié par l'association ESPEREM, prévoit d'investir une parcelle de 500 m² au sein de l'Ehpad Furtado-Heine pour la plantation de fleurs. Enfin, les matinales de l'innovation et du développement durable ont marqué 2019 dans une volonté d'aborder les travaux de manière durable.

Perspectives 2020

- ⇒ Internalisation des équipements informatiques de la télémédecine dans l'Ehpad Belleville
- ⇒ « Paris Domicile chez vous », expérimentation d'un dispositif de soutien au maintien à domicile
- ⇒ Mise en place du nouveau schéma directeur informatique
- ⇒ Poursuite et livraison du chantier de restructuration de l'Ehpad Belleville
- ⇒ Lancement du chantier de restructuration de l'Ehpad Arthur Groussier
- ⇒ Réhabilitation de la résidence-club des Epinettes dans le 17^e arrondissement
- ⇒ Démarrage de la réforme du cadre budgétaire et comptable

2019 en images



Diffusion sur France 3 Ile-de-France du documentaire *La parole contre l'oubli*, février



Les agents du CASVP ont participé à la course La Parisienne, septembre



Inauguration du nouvel espace intergénérationnel du club seniors Au Maire (3^{ème}), mars



Visite du ministre de la Santé et des personnes âgées du Danemark à l'Ehpad Alice Prin (14^{ème}), octobre



Séminaire des CCAS métropolitains, juin



Prix du CASVP du festival du film social, octobre



Visite de la maire de Paris aux résident-es et équipes de l'Ehpad Herold (19^{ème}) pour les soutenir pendant l'épisode de canicule, juillet



Goûter d'anniversaire pour les usage-es du restaurant solidaire Palikao (20^{ème}), novembre

Rapport d'activité 2019 | 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 et réalisation : mission communication du CASVP • Sandrine Gauthier • Yoann Dovier

• Crédits photographiques : © CASVP / Frédéric Saïd • Corentin Rocher • Clément Furiat • Émilie Chaix Impression : Malvezin Valadou