



Cliquez sur ce texte ci-dessous pour se rendre sur la page désirée

BIENVENUE

Légende des boutons de ce document interactif



Cliquez sur ce bouton pour visionner la vidéo



Cliquez sur ce bouton pour en savoir plus





RASSEM

AGIR











En 2020, la pandémie de Covid-19 et ses conséquences sanitaires et sociales ont eu un impact brutal sur la vie de nos établissements et sur celle de nos publics les plus fragiles. Le CASVP a été endeuillé par la perte de 4 agent.es et de 209 résident·es âgé·es. J'ai une pensée très émue pour leurs familles, leurs proches et leurs collègues.

Malgré les nombreuses contraintes et les incertitudes, le CASVP a su maintenir son activité auprès des seniors âgé·es, des ménages démunis, ou des personnes sans domicile fixe. Il est resté présent et les a soutenues de son mieux, renforcant certaines de ses aides ou en créant de nouvelles. Je remercie vivement tous les personnels, mais aussi les bénévoles et les partenaires du CASVP pour l'ampleur du travail accompli et l'effort énorme qui a été fourni.

Face à la crise, en un temps record, nos établissements se sont réinventés en mettant en place une organisation adaptée et innovante. Ainsi, les CASVP d'arrondissement ont maintenu la continuité de leurs services, afin de répondre en temps réel aux besoins sociaux des personnes les plus vulnérables, particulièrement fragilisées. Les agent·es des Ehpad se sont mobilisé·es sans relâche pour maintenir, et même renforcer, leurs activités auprès des résidentes. Les services d'aide et de soins à domicile, comme ceux des résidences autonomie et résidences appartements, ont également poursuivi leurs missions face à l'urgence. Les centres d'hébergement, PSA et ESI ainsi que Paris Adresse ont, eux aussi, continué d'assurer leurs activités vis-à-vis des personnes les plus démuni·es.

Tout au long de la crise, de nombreux agent∙es du CASVP et de la Ville, se sont porté·es volontaires pour venir renforcer les équipes dans les établissements, apportant l'aide et les soins nécessaires aux publics et un indispensable soutien à leurs collègues.

Enfin, les services supports du CASVP ont tous répondu, en un temps record, à de nouveaux besoins: achat et approvisionnement des établissements en gels et masques, équipement des agent·es en ordinateurs portables, restauration des personnes les plus vulnérables, travaux nécessaires à la reprise d'activité, redéploiement des personnels dans les établissements qui en avaient le plus besoin, et communication aux agent·es.

La nouvelle formule du rapport d'activité 2020 rend compte, en laissant une large place à l'image, de ce formidable élan de solidarité qui a permis au CASVP de continuer à faire vivre ses valeurs de solidarité, d'engagement et de protection des personnes vulnérables.

Avec Christine Foucart, nous vous souhaitons une bonne lecture.

Jeanne Seban, Directrice générale





- - Présentation du CASVP2020 en un clin d'œil

 - Tout mettre en œuvre pour poursuivre nos missions
 - Se réinventer pour assurer nos missions prioritaires
 - Maintenir nos activités et avancer

PRÉSENTATIONDU CASVP

Le Centre d'Action sociale de la ville de Paris (CASVP) a pour mission de:

- soutenir et accompagner les Parisien·nes les plus vulnérables,
- · faciliter l'accès aux droits,
- · lutter contre toutes les formes d'exclusion.

Ainsi, le CASVP soutient, oriente et accompagne les Parisien·nes (familles, personnes âgées et/ou handicapées, personnes vivant seules ou en couple) connaissant une difficulté ponctuelle ou durable, pour trouver les solutions qui répondent au mieux à leurs besoins: aides, accompagnement, assistance à domicile, hébergement d'urgence ou adapté au niveau d'autonomie, restauration ou encore activités à l'attention des seniors.

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 295 établissements pour l'accueil ou l'hébergement des personnes âgées, en difficulté et sans abri; développement de dispositifs de services à la personne. Il 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...

Établissement public municipal doté d'un conseil d'administration, le CASVP 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.

2020 EN UN CLIN D'ŒIL



203 M€ D'AIDES ET ALLOCATIONS



219 000BÉNÉFICIAIRES
au 31/12/2020 incluant

au 31/12/2020 incluant les dispositifs délégués de la DASES: FSL Énergie et ASE financière



638,44 M€

DE BUDGET

DE FONCTIONNEMENT



51,14 M€DE BUDGET
D'INVESTISSEMENT



3,42 M REPAS SERVIS



+ 37 %
DE REPAS
PORTÉS À DOMICILE



5 952 AGENT-ES PERMANENT-ES



295 ÉTABLISSEMENTS





Tout au long de la crise sanitaire, il a fallu trouver et maintenir l'équilibre entre la poursuite de nos missions, pour nos usager·es, dans le strict respect des règles sanitaires, pour nos agent·es. Et se donner les moyens d'y parvenir.

LETRAVAIL À DISTANCE favorisé autant que possible

Sur chaque site du CASVP, le mot d'ordre était le même : limiter au maximum la présence physique des agent·es et les aider à répondre, avec la même efficacité, aux besoins fondamentaux des personnes les plus précaires. Le travail à distance a donc été très largement déployé, avec le soutien du service organisation et informatique (SOI). Le SOI a œuvré, dans l'ombre et avec réactivité, pour équiper de nombreux agent·es en matériel informatique et accès VPN (réseau privé virtuel) afin qu'ils-elles puissent travailler à domicile. Entre mars et juin 2020, plus de 1340 accès VPN ont ainsi été créés. Au total, ce sont 2 000 agent·es qui ont disposé de cet accès leur permettant de se connecter à distance à leurs postes et réseaux informatiques. Toutes les demandes prioritaires liées aux postes informatiques mobiles, à la bureautique, aux messageries et au partage de données ont ainsi pu être satisfaites.

Pendant les confinements, j'ai travaillé à 95 % sur de l'accès VPN.

Au vu de la charge de travail que cela représentait, les collègues de la DSU (département des services aux utilisateurs) m'ont rapidement aidé (...).

Il n'y a pas eu trop de pannes réseau: je ne me suis déplacé que deux fois sur site pour des départages eu du remplacement de matériel. De pembroux services

Il n'y a pas eu trop de pannes réseau: je ne me suis déplacé que deux fois sur site pour des dépannages ou du remplacement de matériel. De nombreux services, notamment au bureau des rémunérations, ont dû être équipés très vite pour pouvoir continuer à fonctionner normalement (...). Au final, le fait d'échanger avec eux·elles au téléphone m'a permis d'apprendre à connaître des collègues d'autres services et j'ai eu davantage de contacts humains que d'habitude.

Arnaud Belœil, pilote d'exploitation réseau (département production & maintenance).

LA SÉCURISATION à 100% des locaux

Pendant tout le confinement, le service des travaux et du patrimoine (STP) a eu à gérer des missions essentielles et multiples. Ses équipes ont ainsi assuré la sécurité et les interventions urgentes dans des bâtiments occupés et inoccupés. Pour les métiers dont l'activité ne pouvait pas s'interrompre (agent-es d'accueil, SLRH, agent-es de gestion, assistant-es sociaux-ales, agent-es instructeur-rices, régisseur-es) et qui ont travaillé sur site, grâce à un système de rotation, le STP a conçu, produit et installé des vitres en plexiglas. Enfin, le STP a joué un rôle crucial pour anticiper la reprise d'activité, en faisant vérifier les installations de ventilation et de climatisation de tous les sites. Autre adaptation sanitaire: les téléphones fixes des personnes partageant un même bureau ont été paramétrés en transfert automatique vers un autre poste afin de ne plus avoir à utiliser le combiné d'un collègue.

Il y avait bien sûr des contraintes techniques car tout·es n'avaient pas le même système d'exploitation, certain·es avaient un matériel trop ancien, d'autres n'étaient pas familiers avec l'informatique... Il y a une part importante de pédagogie dans notre travail, on fait un peu de formation! (...) Comme les agent·es du SOI avaient été équipé·es en VPN pendant les grèves de décembre 2019, nous avions déjà l'organisation et les outils pour intervenir efficacement dès le début de la crise.

Claude Aubouy, assistant support utilisateurs (département des services aux utilisateurs).



UNE COMMUNICATION efficacement ciblée

Une large communication externe sur le renouvellement automatique des aides a eu l'effet escompté : une réduction significative du nombre de déplacements d'usager·es vers les sites du CASVP. Certains d'entre eux-elles ont néanmoins pu se rendre sur place pour solliciter des aides financières ou rencontrer un travailleur social. La mission communication a parallèlement réadapté ses canaux de diffusion, pour transmettre efficacement l'ensemble des informations destinées aux agent·es ou aux usager·es du CASVP. Les Infos DG ont été imprimées et affichées dans les structures pour être visibles par le plus grand nombre. Elles ont été rejointes par la Newsletter CASVP et l'Actu CASVP, deux nouveaux rendez-vous hebdomadaires qui ont été initiés pendant la crise et pérennisés au-delà. Enfin, toutes les informations liées au Covid-19 sont désormais publiées sur IntraCASVP, dans une rubrique dédiée.

DES GESTES BARRIÈRES scrupuleusement respectés

Le faible nombre d'agent-es présent-es sur site a facilité le respect de la distanciation physique. Celle-ci a d'ailleurs beaucoup évolué au fur et à mesure des découvertes médicales et scientifiques sur le Covid-19. Dans les lieux collectifs clos, les établissements (intérieurs et extérieurs) recevant du public et les véhicules partagés, le masque chirurgical est devenu obligatoire. Tous les agent-es en en ont été équipés, ainsi qu'en gel hydroalcoolique. Les espaces de travail et d'accueil du public sont désormais aérés 3 à 5 minutes au minimum toutes les heures, ou en permanence lorsque c'est possible. Côté désinfection, des distributeurs de gel hydroalcoolique ont été installés partout. Une désinfection au virucide est régulièrement réalisée sur les points de contact et les objets partagés entre agent-es. Enfin, sauf impératif, les réunions doivent être organisées à distance.

DES RESSOURCES HUMAINES souples et agiles

Cette situation de crise sanitaire inédite a obligé le service des ressources humaines (SRH) à adapter toutes ses réglementations habituelles: temps de travail, autorisations d'absence ou de déplacement, travail à distance, arrêts maladie, congés, agent·es bloqué·es à l'étranger... Sans oublier l'indispensable continuité d'activité du bureau des rémunérations. Une communication spécifique a été mise en place (infos RH tous agent·es et encadrant·es, FAQ et emails génériques de réponse aux questions des agent·es) et, avec l'aide des services locaux des ressources humaines (SLRH), de nouveaux supports formalisant les nouvelles informations règlementaires et managériales ont été produits. Lors du débat d'orientation budgétaire 2021, le service des ressources humaines a fait adopter plusieurs délibérations liées à la crise: modification des conditions d'octroi de certaines primes, adoption de la prime «grand âge» destinée aux aides soignant·es des Ehpad et du SSIAD et autorisation du déplafonnement temporaire des comptes épargne-temps et des heures supplémentaires.



UN PRÉCIEUX TRAVAIL d'approvisionnement

Dès le début de la crise sanitaire, les agent-es du service de la logistique et des achats (SLHA) ont mis tout en œuvre pour dénicher les masques et le gel hydro alcoolique indispensables aux établissements du CASVP. Le SLHA a, parallèlement, réorganisé son fonctionnement et centralisé toutes les commandes afin d'approvisionner les établissements pour répondre à des besoins inédits et faire face aux contraintes logistiques des fournisseurs. Le sous-sol du siège du CASVP, au 5 boulevard Diderot, a été transformé en une plate-forme logistique, véritable centre névralgique de la distribution où l'équipe s'est mobilisée. Chaque semaine, les coursiers ont livré 167 sites en équipements sanitaires. Pour mener au mieux cette mission quotidienne devenue prioritaire, l'ensemble du pôle logistique s'est totalement investi. Cette nouvelle organisation de l'approvisionnement impliquait un travail quotidien, en lien avec les centrales d'achat, de veille sur la disponibilité des matériels et fournitures. Depuis leurs postes de télétravail, les agent-es du SLHA en charge des commandes, étaient donc en contact permanent avec les sous-directions, et leurs structures responsables du suivi des stocks livrés dans les établissements.

L'équipe était réduite et nos missions ont été recentrées sur la livraison de matériel sanitaire: nous avons d'abord livré les Ehpad, puis les CASVP d'arrondissement et, progressivement, l'ensemble des structures (...)
Les sous-directions évaluaient chaque semaine leurs besoins et nous organisions la diffusion en conséquence, depuis le parking de Diderot qui était un peu notre nouvelle base.

Jean-Pierre Léria, coursier.





Dès que les premières commandes ont été livrées à Diderot, nous avons été appelés en renfort des coursiers pour les distribuer dans les structures. En temps normal, au "roulage", nous nous occupons surtout de la logistique concernant le mobilier, l'organisation de certains évènements ou encore les archives. Là, nous travaillions vraiment en collaboration avec les coursiers. Un vrai travail d'équipe. Cyril Hubeau, chef de l'équipe manutention transport.

LA FORCE VIVE du volontariat

Face à l'indisponibilité du personnel, soignant et non-soignant, liée à la pandémie (gardes d'enfants, pathologies...), le CASVP a dû agir vite pour garantir la continuité de son activité.

Dès le 17 mars, il a mis sur pied un dispositif inédit et exceptionnel: la cellule de redéploiement. Pilotée par la mission gestion des risques, cette véritable «tour de contrôle» a été capable d'identifier tout de suite les besoins quotidiens en personnels, d'affecter rapidement des volontaires sur une structure en cas d'urgence et d'anticiper les besoins futurs.

En 10 jours, la cellule a recensé les besoins en personnels exprimés par les établissements (postes à pourvoir, qualifications nécessaires...), lancé les premiers appels à volontaires, en lien avec le Sécrétariat Général de la Ville de Paris, et effectué les premiers redéploiements. Son organisation s'est formalisée au fil des semaines et a permis de faire face à cette crise inédite en redéployant un grand nombre d'agent·es.

Au 5 mai, 420 volontaires (agent-es de la Ville et du CASVP) étaient présent-es dans les établissements. Au total, 530 volontaires ont renforcé les équipes en première ligne sur le terrain et 87 % des besoins en personnels ont été couverts.





Je me rends mieux compte du fonctionnement de nos établissements et je mesure d'autant mieux le sens de nos missions.

Manuelle Serfati, volontaire à l'Ehpad Alquier Debrousse.

LE RÔLE-CLÉ de la comptabilité

Le service des finances et du contrôle (SFC) a également vu ses missions bousculées par la crise sanitaire. Afin de ne pas mettre en difficulté les fournisseurs, en cette période déjà compliquée, il a d'abord dû assurer le traitement et le mandatement des factures. Le service a également géré le mandatement de la paie et des aides, et assuré le lien avec la trésorerie.

Enfin, le SFC a piloté le regroupement des régies et assuré leur approvisionnement et leur bon fonctionnement. Une veille concernant le cadre juridique lié à l'état d'urgence sanitaire a pu également être réalisée, en soutien aux sous-directions du CASVP.

La question de l'accès à la nourriture est intimement liée à cette crise sanitaire. Aussi, malgré le confinement, l'activité des restaurants Émeraude et Solidaires a été maintenue et développée: trois fois plus de repas y ont même été produits!

NOURRIR les (plus) démuni·es

Dans les restaurants solidaires, le service à table a cessé mais l'activité ne s'est jamais interrompue. Au contraire, avec une grande adaptabilité, la production et la distribution de sachets repas ont quasiment triplé depuis avril, pour répondre aux besoins croissants des personnes en grande précarité.

Également fermés dès le 13 mars, les restaurants Émeraude se sont, eux aussi, réorganisés pour continuer d'assurer leurs missions essentielles: nourrir les personnes âgées, isolées, fragiles ou en grande difficulté, les plus touchées par la crise. Ils ont ainsi proposé à tous les seniors qui le souhaitaient de venir chercher des repas à emporter. Le nombre de repas retirés chaque jour a d'ailleurs atteint le nombre de repas servis à table. Le recours au service de portage de repas à domicile a, par ailleurs, augmenté significativement: 2 500 personnes âgées ont été livrées chaque jour, soit près de 900 personnes supplémentaires par rapport à la veille du confinement. Dès que cela a été possible, au mois de juillet, les restaurants Émeraude et Solidaires ont réouvert selon une procédure adaptée, en mode self, et le service à table a pu reprendre, à partir de mi-septembre.







Depuis le début de l'épidémie, la sousdirection des services aux personnes âgées (SDSPA) du CASVP a pu compter sur une mobilisation sans relâche de ses agent·es pour répondre aux besoins vitauxde nos aîné·es, fragilisé·es, et assurer leur sécurité et leur bien-être.

LES EHPAD au cœur de toutes les attentions





Face à cette crise sans précédent, les établissements ont dû adapter leur organisation pour maintenir et même renforcer leurs activités dans le respect des consignes données par les autorités sanitaires. Dès le 9 mars, toutes les visites, sorties et activités intergénérationnelles ont été suspendues et des mesures précises ont été prises en cas de présence d'un-e usager-e symptomatique.

Pour les protéger, il a été décidé, à compter du 19 mars, de maintenir les résident-es dans leur chambre où les équipes ont assuré les repas, les soins, les activités individuelles et les visites de convivialité. Pour assurer ce service, des renforts de personnels volontaires, soignants ou non soignants, ont aidé à la gestion du linge, la distribution des repas, l'entretien ou au maintien du lien social.

Pour préserver la santé des agent-es, les procédures et mesures de précaution ont été régulièrement révisées et adaptées à l'évolution des connaissances sur le virus et des recommandations des autorités. Un dépistage systématique des personnels et des résident-es a été réalisé à partir du 8 avril.





Sur le terrain



Pour tenir les familles informées du quotidien des résident·es, et resserrer les liens avec les proches, plusieurs Ehpad ont pris l'initiative de produire leurs propres publications: le Journal de la résidence Alquier Debrousse, la Lettre d'Hérold, Galignani (à Neuilly), la Gazette d'Annie (à l'Ehpad Annie Girardot) ou encore le Journal de l'Ehpad François Ier. Et parce que rien ne remplace l'image et le son, tous les établissements ont été équipés en systèmes de visioconférence et en tablettes pour faciliter les échanges entre les résident es et leurs proches. « Nous avons utilisé la vidéoconférence, grâce à un ordinateur spécialement configuré (...) les plus âgé·es, communiquaient par caméras interposées pour la première fois de leur vie! C'étaient des instants très émouvants », confie Hervé Grundman, responsable de l'animation de l'Ehpad Huguette Valsecchi (15°). Enfin, pendant le premier confinement, de belles initiatives ont été prises pour lutter contre l'isolement. Le CASVP a ainsi proposé aux enfants, via paris.fr, d'envoyer des dessins ou des poèmes aux résident es pour les soutenir moralement. À Cousin de Méricourt et Alguier Debrousse, des musicien·nes de l'Orchestre de chambre de Paris sont venus jouer en plein air dans les Ehpad. Par la suite, d'autres animations ont été organisées, fin 2020, tels que des ateliers sensoriels et des ateliers de cuisine thérapeutique, dans le cadre de la Semaine nationale de la dénutrition.

LES RÉSIDENCES s'adaptent à la situation

Mesures barrières, confinement et renforcement du suivi des résident·es, entretien des locaux... l'organisation au sein des résidences autonomie et résidences appartements a été adaptée pour faire face à l'épidémie et maintenir un contact quotidien avec les résident·es. En novembre, les habitant·es de trois résidences ont d'ailleurs reçu des pâtisseries, dans le cadre de l'opération «Les pâtissiers étoilés livrent nos aînés» de l'association Étoilés et solidaires, en partenariat avec le CASVP.



LES CLUBS ET UPP en version dématérialisée

Le 12 mars 2020, les clubs seniors ont été fermés et tous les séjours, bals, conférences et autres animations suspendus. Pendant les périodes de fermeture, les agent-es des clubs seniors ont œuvré pour venir en renfort des établissements du CASVP et pour maintenir le lien social avec leurs adhérent-es par le biais d'appels téléphoniques et d'activités en ligne: un blog a même été créé par des animateurs pour proposer des ateliers très variés à distance (gym, jeux, quiz, dictées...). Une majorité de clubs ont rouvert leurs portes dès le 29 juin, avec un fonctionnement adapté: nombre limité de participant-es, plages horaires modifiées intégrant la désinfection des locaux et du matériel etc. L'Université Permanente de Paris (UPP) a expérimenté les conférences en visio lors du deuxième confinement et les a rapidement multipliées vu le succès rencontré.

LES SSIAD ET SPASAD au chevet des aînés

Le service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD) est resté en première ligne pendant toute la période. Les aides à domicile, aides-soignant-es et infirmier-es étaient en nombre suffisant dès le début du confinement pour poursuivre leurs indispensables missions auprès des personnes âgées. Comme l'ensemble du secteur médicosocial, le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) était sur le pont 7j/7.



Je ressens une grande admiration pour tout le travail réalisé par les professionnel·les des

Ehpad. Dans un contexte
de peur, de méconnaissance du virus,
de doutes, mais aussi confrontés
aux décès de personnes qu'ils côtoyaient
quotidiennement, ils ont tenu, ont été
présents et ont fait énormément
d'efforts pour que tout se passe bien.
Je suis aussi admirative de cet élan
de solidarité entre les services (...)
Tout le travail réalisé collectivement
a fait sens et je pense qu'au final,
on retirera beaucoup de choses positives
de cette crise.

Hélène Marsa, cheffe du service des Ehpad.

Depuis le début de l'épidémie, les CASVP d'arrondissement sont parvenus grâce à l'engagement des équipes, à maintenir la continuité de leurs services. L'enjeu, crucial, était de pouvoir répondre en temps réel aux besoins sociaux des personnes les plus vulnérables, particulièrement fragilisées par la crise.

LES CASVP D'ARRONDISSEMENT se réorganisent pour plus de protection et maintien de l'efficacité

Face à l'urgence sanitaire et sociale, les CASVP d'arrondissement ont dû se réorganiser pour poursuivre leurs missions auprès du public, tout en protégeant la santé de leurs agent·es. Dès le début du premier confinement, ils ont été regroupés sur six sites: CASVP 10, 11, 14, 15, 18 et 19. Leurs activités ont donc été réorganisées pour limiter au maximum la présence physique des agent·es et garantir la continuité de service.

Les activités des CASVP d'arrondissement se sont recentrées sur leurs missions essentielles: l'accueil des usager·es en situation de détresse sociale nécessitant un accompagnement ou une aide financière (aide exceptionnelle ou aide sociale à l'enfance), ou un accompagnement social en lien, parfois, avec un partenaire extérieur. En parallèle, les appels téléphoniques ont fortement augmenté: entre 250 et 350 appels quotidiens en moyenne sur chacun des six sites, sans compter les signalements du 3975 ou de la Protection civile.

Cette réorganisation nous a permis de mutualiser nos forces, avec un système de relais des équipes, pour assurer la continuité de service. Nous avons également renforcé l'accueil téléphonique et développé les possibilités d'instruire les demandes par téléphone, pour éviter aux gens d'avoir à se déplacer.

Claire Roussel, directrice adjointe administrative du CASVP Centre (1, 2, 3 et 4).



L'INDISPENSABLE maintien des aides

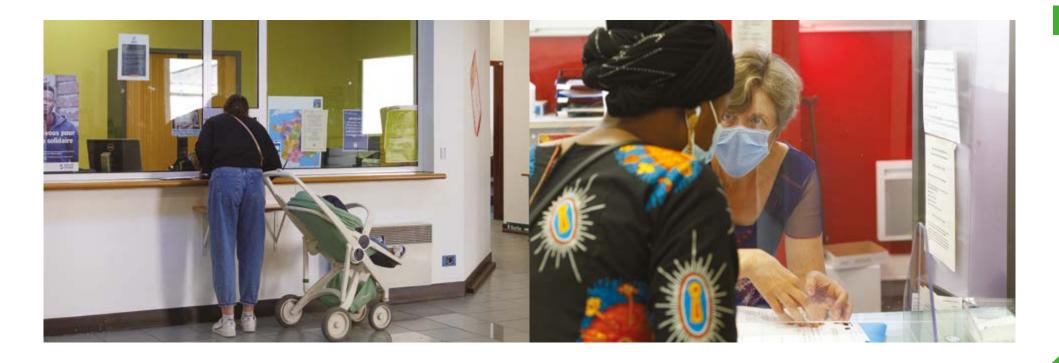
Cette crise a entraîné une baisse de ressources considérable chez un public déjà défavorisé. Dès les premiers jours, certaines aides municipales arrivant à échéance ont été renouvelées automatiquement et l'accès à certaines prestations sociales a été facilité. C'est le cas du portage de repas à domicile, dont le besoin a décuplé lors des confinements.

Les équipes se sont organisées, avec le prestataire Saveurs et Vie, pour augmenter le nombre de bénéficiaires tout en facilitant les démarches. Les partenariats avec Lulu dans ma rue, la Croix-Rouge, la Chorba etc. ont permis de satisfaire une demande croissante de livraison de courses à domicile.

Indispensables, l'évaluation des informations préoccupantes a été maintenue, une équipe dédiée à l'enfance a même vu le jour. Les missions de veille sociale ont aussi été maintenues: les agent·es sont restés en lien étroit avec les personnes accompagnées, en priorité les personnes âgées et en situation de handicap.

DES PERMANENCES SOCIALES maintenues

Les services sociaux de proximité (SSP) se sont réorganisés pour permettre aux publics les plus en difficulté de venir solliciter des informations, du soutien, des aides. Des permanences ont été organisées, les équipes ont ainsi alterné les jours de présence, pour recevoir du public ou faire les entretiens téléphoniques, et les jours de travail à distance. Quand cela était nécessaire, les travailleur-euses sociaux.ales ont, tout au long de la crise, maintenu les visites à domicile. Jérôme Finaud, conseiller socioéducatif (CSE), responsable d'une équipe de travailleurs sociaux, au CASVP 16, explique «Beaucoup de ces personnes, qui n'avaient jusque-là jamais contacté de services sociaux, ont été confrontées à des situations dramatiques du jour au lendemain. Tout a été mis en œuvre pour qu'elles puissent bénéficier d'une écoute attentive et d'un traitement efficace de leurs demandes.»



Malgré la complexité de la période, les PSA, ESI et centres d'hébergement du CASVP ont continué d'assurer leurs missions, sans interruption. Au sein de la sous-direction de la solidarité et de la lutte contre l'exclusion, des initiatives nouvelles, et respectueuses des mesures sanitaires, ont vu le jour.

REPENSER les lieux d'accueil

Lors du premier confinement, les activités des Permanences sociales d'accueil (PSA) ont été regroupées sur les six CASVP d'arrondissement ouverts. Bilan: multiplication des lieux d'accueil des personnes à la rue, mise en commun de l'accueil et des réponses aux urgences sociales des usager·es les plus défavorisé·es. Les PSA ont ainsi reçu plusieurs centaines de Parisien·nes et attribué de très nombreuses aides urgentes. Le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) a d'ailleurs été amené à proposer des hébergements en hôtels et en structures temporaires à des personnes très désocialisées et précaires. Une équipe mobile d'intervention "déconfinement" – composée de professionnel·les volontaires issu·es des PSA et services sociaux d'arrondissement – a été mise en place dès le 18 mai. Son rôle: aller à la rencontre de ces personnes fragiles pour procéder à des évaluations, des ouvertures de droits et sécuriser les sorties d'hébergement. Cette nouvelle façon de travailler hors les murs s'est révélée efficace auprès de ces publics démunis.

Face à une augmentation de leur fréquentation, les Espaces solidarité insertion (ESI) ont également recentré leurs missions sur les prestations de première nécessité, comme l'accès aux douches et à la buanderie, ainsi que la distribution de sachets repas.

L'équipe d'intervention déconfinement, dont je suis la référente, a permis de sécuriser un parcours social et de reprendre un suivi auprès des personnes les plus éloignées de nos services.

Virginie Cayla, directrice adjointe à compétence sociale, PSA Belleville.



ADAPTER les centres d'hébergement (CH) à la situation



Comme l'ensemble des structures en lien avec les publics fragilisés, les centres d'hébergement ont dû apprendre à fonctionner en effectif réduit, tout en assurant l'accueil 24 h/24, la santé et la sécurité des personnes hébergées. Avec le soutien de volontaires du CASVP et de la Ville de Paris, une équipe de professionnel·les rendait régulièrement visite aux familles et assurait la distribution de denrées alimentaires.

En partenariat avec les écoles, un travail éducatif a également été mené pour que les enfants puissent suivre correctement les cours à distance. Formidable lien social, les arts et la culture ont su garder une place dans les centres d'hébergement avec, par exemple, la tenue de la 7^e édition des Rencontres artistiques du pôle Rosa Luxemburg, autour du thème «des différents visages du 13^e», ou encore un atelier gravure, avec l'association Gyrinus et l'ACERMA, au centre d'hébergement Stendhal.

PROLONGER ET INTENSIFIER le plan d'urgence hivernal (PUH)

Pour continuer la mise à l'abri des personnes en situation de rue pendant le confinement, la période du PUH, prévue initialement jusqu'au 2 avril dans le gymnase Marie Paradis (10°), a été prolongée.

Coordinatrice du dispositif, Juliette Boureau précise: «Nous avons accueilli 50 personnes supplémentaires à partir du 16 mars et étendu nos horaires pour un accueil 24 h/24, 7 j/7. À partir du 22 avril, notre capacité d'accueil a été réduite afin de privilégier des solutions d'hébergement individuel en hôtel». Et Nécha Bibi Morel, assistante de direction au SRH, d'ajouter: «le PUH ne se limite pas à l'hébergement et aux repas, il y a aussi un lien social, on donne aux personnes un peu de chaleur humaine tout en respectant les mesures sanitaires. Nous avons aussi installé un vidéo-projecteur pour qu'elles puissent regarder la télévision et suivre les informations».

Cette période a supposé une réorganisation – avec les renforts bienvenus de volontaires du CASVP et de la Ville de Paris –de la polyvalence et de la solidarité. Tou·tes, nous sommes donc sortis du cadre de nos fonctions habituelles et, quelle que soit la mission, nous avons travaillé au service des usager·es.

Françoise Farfara, responsable de l'Espace solidarité insertion (ESI) Halle Saint-Didier (16e).

Avec le Covid-19, les sorties et animations culturelles n'étaient plus envisageables et nous avons décidé de développer des animations sur site. Nous avons donc installé, durant une semaine, dans la cour de la résidence, «La petite usine à taille douce», un dispositif spécial pour permettre aux jeunes de découvrir la gravure puis d'exposer leurs réalisations.

Jerôme Polastron, animateur et référent culture au sein du pôle jeunes du centre d'hébergement Stendhal.

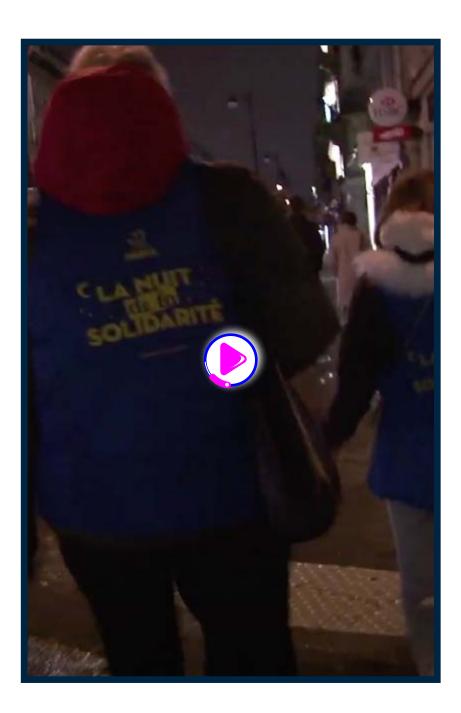




Malgré une année vraiment pas comme les autres, le CASVP a réussi à maintenir certains de ses événements récurrents et en a même initié de nouveaux. Il a par ailleurs continué d'affirmer son ancrage local avec l'ouverture de nouveaux établissements.

LA 3^E NUIT de la Solidarité

La 3º Nuit de la Solidarité a eu lieu du 30 au 31 janvier 2020, avec le concours de 1500 Parisien·nnes bénévoles, appuyés par 400 professionnel·les du social. Ce sont donc près de 2 000 volontaires qui ont parcouru toutes les rues de chaque arrondissement de la capitale. Par groupes de 4 à 5 personnes, ils ont couvert 384 secteurs (y compris, grâce à des partenariats étroits, les parkings, gares SNCF et RATP, salles des urgences, parcs et jardins, talus du périphérique et campements) pour recenser les personnes sans logement. Il a été proposé aux personnes rencontrées de répondre à un questionnaire anonyme pour mieux connaître leur profil, leurs besoins, et ainsi adapter plus précisément nos politiques sociales en faveur de ces publics fragiles. Cette 3º édition de la Nuit de la Solidarité a permis de recenser 3 601 personnes en situation de rue, alors que 24 900 personnes étaient au même moment hébergées dans le cadre du plan d'urgence hivernal.



L'ÉPICERIE SOLIDAIRE ET PARIS ADRESSE: deux nouveaux services pour les plus fragiles

Créée grâce au soutien du Budget participatif, quelques jours avant le premier confinement, l'épicerie solidaire Crimée (19°) est ouverte deux jours par semaine, au 166 rue de Crimée. Là, des personnes ou des familles sans ressources peuvent acheter des produits à tout petits prix (10 à 30 % du marché): de l'alimentaire, des produits d'entretien, d'hygiène pour bébé, des vêtements et quelques fournitures scolaires. Jouant un rôle social important, l'épicerie solidaire met aussi en place des ateliers thématiques (cuisiner sain, éco-gestes, alimentation, anti-gaspillage, recyclage...), dans un espace accueillant, propice au lien social entre bénévoles et usager·es.

L'année 2020 a également été marquée par l'ouverture de Paris Adresse, situé au 25 rue des Renaudes (17°). Dans ce nouvel établissement dédié à la domiciliation des personnes sans adresse, 9 agent-es du CASVP étudient les demandes de domiciliation et une équipe de La Poste assure la gestion du courrier (réception, tri et mise à disposition) des personnes domiciliées. Pendant le confinement, Paris Adresse a maintenu sa capacité d'accueil, avec des horaires aménagés et selon des normes sanitaires strictes, pour recevoir et transmettre le courrier aux usager-es et instruire de nouvelles demandes. Fin 2020, plus de 10 000 personnes étaient ainsi domiciliées à Paris Adresse.



LA JOURNÉE-HOMMAGE du 4 juin

Les établissements du CASVP ont été très durement touchés par la crise sanitaire. Ils ont été endeuillés par la perte de quatre de leurs collègues et 209 résident·es âgé·es. Pour rendre hommage à toutes ces victimes du Covid-19, ainsi qu'à tou·tes celles et ceux qui les ont accompagné·es, une journée de recueillement particulièrement émouvante, a été organisée, le jeudi 4 juin. Chacun·e a pu avoir une pensée personnelle pour les familles et les proches de ces collègues et résident·es décédé·es, pour les agent·es, les volontaires et les usager·es confronté·es aux conséquences du virus. Dans tous les établissements du CASVP, cette journée de recueillement leur a été dédié·es.



INFORMER la nouvelle mandature et son conseil d'administration

Le 19 juin 2020 s'est tenu le dernier conseil d'administration du CASVP de la mandature 2014-2020, organisé en visio-conférence en raison de la pandémie de Covid-19. Deux mois après, sous la présidence d'Anne Hidalgo, maire de Paris, a eu lieu le premier conseil du nouveau mandat qui s'est déroulé à l'hôtel de ville, lundi 28 septembre. Installés dans le respect des consignes sanitaires en vigueur, les membres du conseil se sont rassemblés en salle Xavier Lacoste pour élire leurs trois-vices président-es et voter les premières délibérations.

Léa Filoche, nouvelle adjointe à la maire de Paris en charge des solidarités, de la lutte contre les inégalités et contre l'exclusion, a ainsi été élue première vice-présidente. Les 2° et 3° vice-président·es sont Véronique Levieux, adjointe en charge des seniors et des solidarités entre les générations, et Gauthier Caron-Thibaut, conseiller de Paris Centre. Lors de ce conseil d'administration, la maire de Paris a salué l'ensemble des professionnel·les du CASVP pour leur mobilisation et leur investissement auprès des personnes âgées et des publics vulnérables durant la crise sanitaire, et particulièrement lors des deux mois de confinement.

Pour rappel, le CASVP est un établissement public administratif. Il est à ce titre doté de la personnalité morale, d'un budget et d'un conseil d'administration qui règle par ses votes les décisions nécessaires à son fonctionnement. C'est le code de l'action sociale et des familles (CASF) qui définit les missions et le rôle du CASVP. Le conseil d'administration du CASVP se réunit au moins une fois par trimestre, généralement en mars, juin, octobre et décembre. Outre la maire, le CA comporte 32 membres: 16 élu·es conseiller·es de Paris et 16 personnes qualifiées.

DESSINER un nouveau cadre budgétaire

Le projet de modification de l'architecture du budget du CASVP a été lancé en 2020. En effet, la loi pour l'adaptation de la société au vieillissement (dite loi ASV, de décembre 2015) prévoit, entre autres, une réforme du financement des Ehpad prenant appui sur des documents budgétaires et des règles de gestion financière renouvelés. Cela implique des modifications structurelles et fonctionnelles qui font l'objet d'un grand projet transversal, impliquant tous les services du CASVP. Il devrait s'achever par une nouvelle organisation et un nouveau système d'information financier et comptable qui doit entrer en vigueur le 1er janvier 2023.



La création d'un comité de pilotage nous a permis de définir les besoins du futur système d'information financier. Des ateliers thématiques, organisés en fin d'année avec la participation des services centraux, ont contribué à élaborer le cahier des charges du nouveau système d'information.

Fabien Girard, directeur du projet de changement du cadre budgétaire et financier.

FAIRE GRANDIR le réseau ID



Le réseau ID (Innovation & Développement) accompagne la transformation de la culture managériale au CASVP. Il invite les encadrant·es désireux·ses d'y participer à réfléchir à leur pratique managériale,

à acquérir des connaissances en matière de management participatif et propose un accompagnement à la mise en œuvre des dispositifs d'intelligence collective.

L'objectif est que ces derniers trouvent, avec leurs agent-es, des solutions innovantes pour répondre efficacement à l'évolution des besoins des usager-es. La première promotion du réseau ID, formée en 2019, a déjà bénéficié à 40 managers, toutes catégories et sous-directions confondues. En raison de la pandémie, le parcours de formation de la seconde promotion a été reporté à 2021. Il s'est tenu majoritairement en présentiel, afin de garantir la qualité des échanges et de l'apprentissage des outils d'intelligence collective expérimentés.



CRÉATIONdu CASVP Centre

Le CASVP Centre, un CASVP d'arrondissement unique qui regroupe les CASVP 1, 2, 3, et 4 a ouvert ses portes à l'automne 2020. Cette création, dans un souci de cohérence territoriale, découle de la décision prise lors de l'élection municipale de juin 2020, d'élire le premier maire du secteur Centre, qui réunit désormais les 1^{er}, 2^e, 3^e et 4^e arrondissements de Paris et qui s'est installé dans l'ex-mairie du 3^e arrondissement.

Le CASVP Centre a deux adresses: au 11 rue Dussoubs (2°) se situent les services support (gestion et SLRH). C'est là aussi que les professionnel·les des services prestations et services sociaux exercent leur activité, mais sans accueillir de public. Les usager·es du CASVP Centre sont reçus jusqu'en septembre 2021 sur le site de l'ancienne mairie du 4° arrondissement, au 2 place Baudoyer où sont également installés le pôle accueil, la direction, le secrétariat et la régie.

LA FABRIQUE DE LA SOLIDARITÉ a déménagé

8 rue de la Banque, dans les locaux de l'ex-mairie du 2° arrondissement: voici la nouvelle adresse de la Fabrique de la Solidarité. Elle a emménagé, en fin d'année, en plein cœur de Paris, après une période de quelques semaines «hors les murs».

Son rôle reste, bien sûr, le même: accompagner les associations qui recherchent des volontaires pour assurer leurs missions de lutte contre la grande exclusion et travailler avec des associations qui s'investissent en faveur des personnes vulnérables. La Fabrique leur propose aussi un soutien logistique, en mettant à disposition ses espaces, et un accompagnement de leurs projets. Les confinements n'ont pas empêché la Fabrique de maintenir une programmation auprès du grand public notamment en termes de formations à destination des Parisien·nes désireux·ses de s'investir auprès des personnes sans-abri et vulnérables.

Son adresse mail reste inchangée: fabrique-solidarité@paris.fr.



Avec ce déménagement, notre action est plus territorialisée: nous souhaitons que les bénévoles, que nous espérons les plus nombreux possible, puissent inscrire leur engagement près de chez eux.

Soraya Ouferoukh, directrice de La Fabrique de la Solidarité.

Rapport d'activité 2020

Centre d'action sociale de la Ville de Paris 5, boulevard Diderot • 75589 Paris cedex 12

Tél. 01 44 67 16 07

Contact: casvp-did-dg-communication@paris.fr





Conception et réalisation: mission communication du CASVP / Sandrine Gauthier (rédaction) / Émilie Chevat (maquette)
Crédits photographiques: CASVP (Frédéric Saïd & Clément Furiet) / Freepik (@Prostooleh) / Adobe Stock
Crédits vidéos: CASVP - Frédéric Saïd



