

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE



**RAPPORT SUR LES
ORIENTATIONS BUDGETAIRES
2018**

INTRODUCTION

Deuxième ville française avec 858 120 habitants, Marseille a connu un fort dynamisme démographique depuis le début des années 2000 qui ralentit depuis 2008. Elle présente une structure démographique plus proche de la moyenne française que de celle des autres grandes agglomérations comme Paris ou Lyon. En effet, sa population est assez peu mobile, les femmes prédominent numériquement (53 %) et toutes les tranches d'âges sont représentées. Sur ce dernier point, Marseille, à l'instar des villes du Sud de la France, détient une part conséquente de personnes âgées de 60 ans ou plus, même si dans le même temps, la tranche des moins de 20 ans s'étoffe :

- 24 % de la population a 60 ans ou plus, soit 205 521 personnes dont 4 sur 10 ont 75 ans ou plus (*source : Insee, RP 2014*) ;
- La dépendance (A.P.A. à domicile) se chiffre à 5 % de la population âgée de 60 ans et plus, soit 10 249 personnes, un taux supérieur à celui du département (*source : C.D. 13, 31/12/2016*).

<p>→ 48 480 personnes au RSA</p> <p>→ 17 730 allocataires de l'Aspa</p>	<p>La précarité, inégalement répartie, est présente chez les actifs et les personnes âgées. On remarque qu'une personne ayant entre 18 et 64 ans sur dix perçoit le R.S.A. socle (<i>source : C.A.F. des BdR, 31/12/2016</i>), et 8,8 % des 60 ans et plus l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (Aspa) (<i>sources : Carsat Sud-Est, C.D.C, R.S.I. Provence Alpes, 31/12/2015</i>).</p>
---	---

→ 154 979 personnes sont bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, soit 18,9 % des assurés et ayants-droits contre 12,5 % dans le département (*source : C.P.C.A.M. 13, 31/12/2016*).

Le C.C.A.S. accueille et accompagne le public en précarité tout au long de l'année, en s'appuyant sur ses services d'accueil, d'insertion et sur ses services aux personnes âgées. Il doit également répondre sans délai aux urgences sociales, résultant de crises, de sinistres, pouvant survenir sur le territoire.

Il identifie les besoins sociaux des populations concernées par l'action sociale par l'intermédiaire de son Analyse des Besoins Sociaux, qu'il réalise chaque année :

- Etre actif et réactif pour les situations d'urgence ;
- Etre présent pour un accueil optimum et de proximité ;
- Etre un partenaire par l'accompagnement qu'il doit au public ;
- Etre une vigie pour guider, anticiper les actions à venir.

Tels sont les enjeux au quotidien de notre Institution, Institution de missions, de devoirs et de solidarité.

L'analyse du contexte social dans l'ABS 2017 démontre que le positionnement et l'intervention de notre Institution prennent et prendront de plus en plus d'ampleur, eu égard à l'expression des besoins, plus nombreux et variés chaque année, des citoyens dans nos différents lieux d'accueil.

Depuis la mise en œuvre du R.S.A., notamment aggravée par la conjoncture actuelle de crise économique généralisée, les travailleurs sociaux constatent l'arrivée d'un public nouveau avec des problématiques plus complexes à traiter nécessitant un besoin de formations et d'accompagnements plus prégnant pour nos agents.

Ces actions en faveur des publics fragilisés du territoire marseillais sont portées par deux pôles opérationnels, conformément au nouvel organigramme défini dans le cadre des nouvelles orientations du projet d'établissement :

- D'une part, le Pôle Autonomie comprenant la Direction Autonomie et Cadre de vie et le service Santé/Prévention/Autonomie ;
- D'autre part, le Pôle Inclusion Sociale et Accès aux Droits organisé au sein de la Délégation Accueil et Cohésion Sociale, composée de la Direction Accueil et Accès aux Droits et de deux missions transversales, au service de l'ensemble des services opérationnels, à savoir :
 - * Une Mission d'Animation des Dispositifs Partenariaux ;
 - * Une Mission d'Ingénierie et Démarche Qualité.

L'acquisition puis la réorganisation du Siège Social renforcent l'identité du C.C.A.S. sur le territoire communal tout en améliorant l'efficacité du travail de son personnel.

Ces deux atouts structurants de l'organisation de l'Etablissement Public permettent de nous montrer encore plus réactifs, responsables et humains.

La rénovation de l'accueil de notre Institution, dont la mise en œuvre est progressive, vise à redéfinir la politique d'accueil et d'orientation du C.C.A.S. en adaptant ses objectifs et ses modalités de mise en œuvre aux nouveaux besoins des publics en situation de précarité sur le territoire marseillais, tout en prenant en compte les contraintes économiques et budgétaires.

Il résulte un nouveau schéma d'implantation des lieux d'accueil sur les différents arrondissements de la commune.

Cette restructuration institutionnelle répond aux enjeux suivants :

- L'accessibilité de l'offre de service public en redéfinissant la valeur de proximité avec les publics bénéficiaires ;
- La mise en réseau avec l'ensemble des partenaires de l'action sociale du territoire ;
- La rationalisation des moyens mobilisés pour la mise en œuvre de la mission du C.C.A.S. ;

Les dotations budgétaires sont présentées ci-après par grand domaine d'action sociale à savoir :

- l'accueil et l'accompagnement des populations en situation de précarité ;
- l'action sociale en faveur des personnes âgées.

Les orientations budgétaires du Centre Communal d'Action Sociale doivent donc s'inscrire dans ces orientations.

Afin de mener à bien ces deux grandes missions, les **dotations budgétaires 2018** s'élèveront à environ **20,77 M€ en section de fonctionnement** et **2,72 M€ en section d'investissement**, tous budgets confondus.

I – PÔLE INCLUSION SOCIALE ET ACCES AUX DROITS **(Budget Prévisionnel 2018 environ 5,68 M€ Personnel inclus)**

Ce Pôle d'activité est organisé au sein d'une Délégation Accueil et Cohésion Sociale dans le cadre de laquelle la Direction Accueil et Accès aux Droits (D.A.A.D.) met en œuvre ses missions légales et facultatives auprès des publics, avec l'appui de deux missions transversales aux deux Pôles opérationnels, respectivement en charge de l'animation des dispositifs partenariaux et des questions d'ingénierie des moyens d'organisation.

Sont présentés ci-après les éléments de bilan et les orientations de la D.A.A.D. auxquels contribuent de fait les deux missions, mobilisées notamment au service de cette direction, l'accès aux droits étant le vecteur majeur de la cohésion sociale sur un territoire.

La Direction Accueil et Accès aux Droits a une mission d'accueil, d'information, d'évaluation, d'orientation et de prise en charge sociale des problématiques rencontrées par les publics accueillis. Elle doit permettre de faciliter l'accès aux droits et aux services en rendant l'Institution accessible à tous.

Cette mission doit répondre à deux enjeux :

- Faciliter et simplifier l'accueil en répondant aux enjeux d'équité et de solidarité sur le territoire marseillais ;
- Favoriser l'accueil polyvalent pour éviter de stigmatiser les populations.

→ Plus de **55 000** personnes sont reçues à l'année.

Au sein des 5 Agences d'Accueil et de Services Sociaux de la Direction Accueil et Accès aux Droits, sont organisés :

- Des Espaces Service Insertion en faveur de la population en situation de précarité et notamment des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (R.S.A.) ;

- Des Espaces Service Aînés à destination de la population âgée qui assurent un suivi individuel et un traitement personnalisé des situations par la mise en place d'un accompagnement social adapté.

A. L'ORGANISATION DES SITES ET L'ATTRIBUTION DES AIDES

➔ L'organisation des sites

▶ Les Agences d'Accueil et de Services Sociaux (A.A.S.S.)

Réparties sur tout le territoire de la commune, les 5 agences des quatre secteurs Centre (Evêché - 1, 2, 3 et 7^{èmes} arrondissements), Sud (Prado-Borde et Mazargues - 8, 9, 10 et 11^{èmes} arrondissements), Nord (Casanova - 13, 14, 15 et 16^{èmes} arrondissements) et Est (Chartreux - 4, 5, 6 et 12^{èmes} arrondissements), ont pour missions :

- Accueil polyvalent du public avec information et orientation vers les dispositifs de droit commun ;
- Constitution et instruction des demandes d'aides sociales légales et communales ;
- Accompagnement social des publics en fonction de leurs besoins.

Trois antennes du C.C.A.S., implantées au sein de trois **hôpitaux publics marseillais, l'Hôpital Nord, l'Hôpital de la Timone, l'Hôpital Ste Marguerite** (dans le cadre d'une convention de partenariat avec l'Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille renouvelée en **décembre 2016**) assurent les mêmes missions d'accueil, d'orientation et d'instruction administrative des aides que les agences, mais ne prennent pas en charge l'accompagnement social des patients assuré par les équipes professionnelles de l'Hôpital.

▶ L'amélioration constante de l'offre de service

Le C.C.A.S. s'est engagé depuis 2010 dans un processus d'amélioration de l'accueil et de l'accompagnement social des usagers, le conduisant à réorganiser progressivement les agences sur le territoire, dans le cadre d'un nouveau schéma général d'accueil des publics.

Ce schéma d'organisation, à la fois externe et interne, est caractérisé notamment par les orientations suivantes :

- Définition d'un socle commun de compétences et une démarche régulière d'harmonisation des pratiques ;
- Mise en place d'un pré-accueil afin d'améliorer l'orientation des usagers et de permanences sociales partenariales visant à assurer la présence de proximité du C.C.A.S. au sein des quartiers, en prolongement de l'action des Agences en charge notamment de la centralisation du premier accueil du public ;
- Développement du partenariat avec les différents acteurs de chaque territoire pour renforcer l'efficacité des prises en charge des publics ;
- Développement de l'encadrement de proximité dans le cadre de la territorialisation de l'action sociale.

En 2017

Sont à souligner les réalisations suivantes :

- Poursuite de l'amélioration des conditions d'organisation et de sécurité, notamment dans le cadre de l'accueil et de l'accompagnement social des situations complexes et par la participation régulière au C.H.S.C.T. ;
- Développement des partenariats sur le secteur Nord pour la mise en œuvre de permanences sociales de proximité (*Centres sociaux et Maisons pour tous*) ;
- Aboutissement de la recherche de nouveaux locaux pour la nouvelle implantation de l'Agence du secteur Est.

Orientations 2018

- Finalisation de l'organisation territoriale des 4 agences : Centre, Sud, Nord et Est avec :
- Déménagement et structuration de la nouvelle Agence sur le secteur Est ;
- Poursuite de la constitution du réseau de permanences sociales partenariales sur l'ensemble du territoire, notamment pour les secteurs Centre et Est ;
- Finalisation de la réflexion sur les modalités d'évolution du lieu d'accueil situé dans le quartier de Mazargues (en charge actuellement de l'accueil du 9^{ème} arrondissement) dans l'objectif de centralisation du premier accueil au sein de l'Agence Prado-Borde et mise en place de permanences sociales sur le quartier de Mazargues.

➔ L'attribution des Aides Légales

▶ L'accès aux droits

Le C.C.A.S. traite les demandes d'aide sociale légale, notamment dans le cadre de la constitution des dossiers C.M.U.-C., A.C.S. et A.M.E., Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.), obligations alimentaires, placements en établissements, Aide à Domicile.

En 2017

Le C.C.A.S. a géré plus de **3 075** dossiers.

Orientations 2018

- Suite à l'expérimentation conduite avec la C.P.A.M. sur le secteur sud, visant à accélérer l'ouverture des droits à une couverture santé pour les publics les plus fragiles, pérenniser cette collaboration et élargir le cadre du partenariat avec la C.P.A.M. à l'ensemble des Agences ;
- Confirmer les modalités de financement par le Conseil Départemental au C.C.A.S. de la mission d'instruction des dossiers d'aide sociale et revisiter, en fonction des besoins, le cadre de collaboration avec le Département pour la mise en œuvre de l'obligation légale du C.C.A.S. de constitution des dossiers d'aide sociale.

► L'action spécifique en faveur des personnes sans résidence stable

L'Article 51 de la loi du 5 mars 2007 relative au droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale (articles L.264-1 à L.264-10 du code de l'action sociale et des familles) confère aux C.C.A.S. l'obligation légale de domicilier les publics sans domicile fixe ou en situation de logement instable. Ce dispositif permet à ces derniers de disposer d'une adresse afin de faire valoir leurs droits civiques, civils et sociaux.

Cette activité est en augmentation constante chaque année du fait de l'aggravation de la précarité et de la difficulté pour les publics concernés d'accéder à un logement.

En 2017

- La file active s'élève à 8 224 personnes, ce qui représente une augmentation de 9,4 % par rapport à l'année 2016 ;
- 3670 nouvelles demandes de domiciliations généralistes de droit commun ont été accordées (document C.E.R.F.A.) ;
- 354 attestations de domiciliation ont été délivrées au titre de l'Aide Médicale d'Etat (la diminution de 42% par rapport à 2016 est liée à l'impact de la loi A.L.U.R. qui supprime l'attestation spécifique relative à l'A.M.E. pour la fusionner avec l'attestation de droit commun. En conséquence, cette tendance ne peut être interprétée comme une diminution du besoin d'accès à l'A.M.E.).

L'enjeu stratégique et opérationnel pour le C.C.A.S. dans le cadre de cette mission porte encore à ce jour sur la nécessité de prise en compte par l'Etat et les différents acteurs de l'action sociale, des problématiques rencontrées dans l'exercice de cette mission légale, notamment :

- La montée en charge régulière de cette mission depuis 2010, pour laquelle le C.C.A.S. rencontre des difficultés de traitement en termes de volume, comme les autres organismes domiciliataires du territoire marseillais ;
- La difficulté de coordination des acteurs sur le territoire conduisant notamment à une difficulté d'accès des publics domiciliés à leurs différents droits ;
- L'insuffisance de moyens d'accompagnement social sur le territoire des publics domiciliés afin de favoriser leur sortie de ce dispositif légal.

Orientations 2018

- Renforcer l'alerte auprès des services d'Etat sur les problématiques rencontrées afin que soit prise en compte la diminution de la capacité de domiciliation sur le territoire (non renouvellement des agréments pour certains partenaires associatifs), dont l'impact est direct et important pour les C.C.A.S. au regard de l'augmentation régulière des demandes des publics (files actives saturées depuis plus d'un an) ;
- Suite à la finalisation du schéma départemental de la domiciliation par la Préfecture en mai 2017, participer aux différents travaux qui devraient résulter de sa mise en œuvre reportée par les services de l'Etat à 2018 ;

- Poursuivre la consolidation des outils (logiciel métier notamment) suite à la parution en juillet 2016 du décret d'application qui fusionne l'attestation de domiciliation de droit commun avec l'attestation de domiciliation pour l'Aide Médicale d'Etat.

➔ **L'attribution des Aides Facultatives (Budget Prévisionnel 2018 environ 485 K€)**

Ces aides sont prescrites soit directement par les référents administratifs d'accueil, soit par les référents sociaux en fonction du diagnostic des besoins qu'elles nécessitent.

La gestion des aides est assurée par le service Aides Facultatives, en charge de leur suivi technique et financier, centralisé au siège social.

▶ **L'Aide Alimentaire :**

■ **Participation aux frais de cantines scolaires des enfants fréquentant les écoles primaires du secteur privé**

Chaque année, le C.C.A.S. aide financièrement les familles éprouvant des difficultés à acquitter les frais de cantines pour les enfants fréquentant les écoles privées sous contrat d'association avec l'Etat (l'A.P.E.L.) assure la coordination des demandes émanant des établissements scolaires). Les participations sont alignées sur celles définies par la Ville de Marseille pour les frais de cantines des écoles publiques.

En 2017

273 dossiers, représentant 408 enfants, ont fait l'objet d'un accord pour un accès à la demi-gratuité.

Orientations 2018

- Consolider le travail d'orientation des familles éligibles ou non à cette aide pour une prise en charge globale, dans le cadre du partenariat avec l'A.P.E.L.

■ **Attribution de Chèques d'Accompagnement Personnalisé (C.A.P.)**

Les C.A.P. sont des titres de paiement qui permettent d'acquérir des denrées alimentaires ou des produits d'hygiène, auprès de commerçants affiliés à un prestataire.

Ils sont attribués par le C.C.A.S. aux publics en situation de rupture totale ou partielle de ressources ou encore en situation de détresse alimentaire.

En 2017

8 610 carnets de 5 chèques distribués, selon une tendance stabilisée par rapport à 2016.

Orientations 2018

- Le partenariat initié avec la Banque Alimentaire des Bouches du Rhône devrait permettre une meilleure lisibilité des aides mobilisables sur le territoire marseillais et ainsi faciliter l'optimisation des conditions de délivrance de l'aide alimentaire, notamment concernant les familles qui nécessitent d'être accompagnées à long terme.

► L'Aide financière : la Mesure d'Accompagnement Social (M.A.S.)

La mesure d'accompagnement social (M.A.S.), mise en place en juillet 2015, se présente sous la forme d'une aide financière significative d'un montant variable pouvant aller jusqu'à 1 000 euros. Elle cible les publics accompagnés par le C.C.A.S. en difficulté économique ayant nécessité de satisfaire aux besoins élémentaires de l'existence ou de faire face à un accident de la vie.

En 2017

31 mesures d'accompagnement social ont été octroyées.

Est à souligner une diminution du nombre de dossiers octroyés par rapport à l'année 2016, correspondant néanmoins à un budget identique à celui attribué en 2016 (d'un montant de plus de 13 000 euros), en raison de montants plus élevés de certaines aides attribuées.

Orientations 2018

- Consolider les tableaux de bord permettant l'analyse des aides attribuées et notamment leur contexte d'attribution, afin d'identifier les transferts de charges et faciliter ainsi la capacité d'alerte du C.C.A.S. vis-à-vis de ses partenaires (aides octroyées suite à des ruptures de droits).

► L'Aide aux transports

Dans le cadre d'un partenariat entre la Ville, la Métropole Aix-Marseille-Provence et le C.C.A.S, cette aide permet aux personnes les plus fragiles de bénéficier de la gratuité des transports sur l'ensemble du réseau de la Régie des Transports Marseillais (personnes âgées de plus de 75 ans non imposables, chômeurs, anciens combattants, mutilés du travail, mutilés de guerre et aveugles civils).

En 2017

53 224 demandes ont été traitées dont 42 739 ont fait l'objet d'un accord, ce qui représente une augmentation de 6,5% par rapport à l'année 2016.

Orientations 2018

- Développer la dématérialisation des documents reçus au sein du service en créant une boîte mail unique de réception des documents, au service des publics notamment pour l'aide aux transports.

► Le Fonds de Proximité Eau (F.P.E.)

Les aides attribuées par la S.E.M.M. et la Métropole aux abonnés marseillais de la S.E.M.M. relèvent désormais d'un nouveau dispositif dénommé « Fonds de Proximité Eau » dont la gestion a été confiée, par convention, au C.C.A.S. de Marseille depuis le 16 juin 2016.

En effet depuis cette date, le service des Aides Facultatifs gère les demandes d'aides concernant les abonnés de la Société des Eaux de Marseille Métropole (S.E.M.M.) résidant sur Marseille en situation d'impayés d'eau.

En 2017

876 dossiers (+ 120% par rapport à 2016) ont été reçus par le C.C.A.S. parmi lesquels 829 aides (+129%) ont été accordées et 47 (+ 81%) ont été rejetées par la SEMM car non éligibles au dispositif.

L'évolution de ce partenariat entre la Métropole, la S.E.M.M. et le C.C.A.S. est très positive au regard de l'appropriation, par l'ensemble des partenaires du territoire, de ce nouveau dispositif d'aide mis en place en juin 2016, avec une augmentation constante du nombre de demandes instruites.

Orientations 2018

- Poursuivre la consolidation de la mise en place récente du Fonds de Proximité Eau (F.P.E.) par la participation aux réunions d'information dans les lieux d'accueil R.S.A. et chez les différents partenaires susceptibles d'accueillir des publics éligibles à cette aide aux impayés.

► Les Colis de Noël

A l'occasion des fêtes de Noël et du Nouvel An, la municipalité, par tradition, offre un colis aux personnes âgées disposant de ressources modestes (séniors fréquentant les lieux d'accueil du C.C.A.S. et personnes bénéficiaires des services de soutien à domicile ou âgées de 75 ans non imposables sur le revenu).

En 2017

A l'identique de l'année 2016, 12 000 colis de Noël ont été attribués conformément aux orientations budgétaires définies.

Orientations 2018

- Consolider les procédures de gestion de cette opération, revisitées en 2017, afin d'optimiser avec l'ensemble des services opérationnels et fonctionnels, l'organisation transversale du dispositif.

► Le Microcrédit personnel

Mis en place dans le cadre d'un partenariat entre le C.C.A.S. de Marseille et le Crédit Municipal de Marseille, ce dispositif permet l'octroi d'un crédit compris entre 300 € et 3 000 € pour des personnes exclues du système bancaire traditionnel en raison de leur situation personnelle (familles monoparentales, personnes isolées, retraités) ou professionnelle (contrats C.D.D, chômeurs, bénéficiaires des minima sociaux). Le microcrédit doit permettre de financer un projet contribuant à l'insertion sociale et / ou professionnelle du demandeur.

En 2017

179 demandes ont été étudiées, 30 demandes ont été instruites, et 22 microcrédits personnels ont pu être accordés. Les microcrédits personnels accordés ont permis de soutenir des projets d'aide à la mobilité, d'équipement du logement et d'accès à la santé.

L'augmentation de plus de 61 % du nombre de demandes et le doublement du nombre de dossiers accordés démontrent la montée en charge de ce dispositif d'aide encore récent mais mieux connu et davantage prescrit par les équipes opérationnelles.

Orientations 2018

- Poursuivre le partenariat avec le Crédit Municipal de Marseille dans le cadre du renouvellement de convention réalisé en 2017 au vu du bilan positif du partenariat.

En complément de ces orientations spécifiques à chacune des aides facultatives, il s'agit de noter une orientation générale complémentaire à prendre en compte en 2018 :

- Elaborer le Règlement Intérieur des Aides Facultatives, formalisant l'ensemble des délibérations qui instituent les aides et leurs critères d'instruction au sein d'un document unique, afin de faciliter la lisibilité et l'accessibilité aux publics et aux partenaires.

B. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PUBLICS EN PRECARITE

Le chômage est le premier facteur d'exclusion et touche 18,6 % de la population active marseillaise, soit 67 687 personnes (*source : I.N.S.E.E., R.P. 2014*). En termes de précarité, **la cité phocéenne compte 48 480 bénéficiaires du R.S.A.** (*source : C.A.F. des BdR, 31/12/2016*).

Les sources d'exclusion sont multiples, les situations de précarité résultent essentiellement de l'absence d'emploi, de logements indignes, de l'isolement social, physique et psychique. Le C.C.A.S. intervient dans cette lutte contre l'exclusion, notamment dans les domaines suivants :

► L'instruction des demandes de R.S.A.

Le C.C.A.S. poursuit l'instruction administrative des demandes d'allocation du R.S.A. qui donne lieu notamment à l'élaboration du contrat d'orientation par les référents administratifs (l'objectif est de préconiser le type d'accompagnement adapté en fonction du diagnostic des problématiques des bénéficiaires : insertion sociale ou professionnelle).

En 2017

548 dossiers ont été instruits au sein des 5 lieux d'accueil (près de 61% d'augmentation par rapport à 2016) et 198 contrats d'orientation ont été établis.

Orientations 2018

- Adapter les procédures de gestion aux évolutions relatives à la dématérialisation de l'instruction du R.S.A., en attente de précision par les services de la C.A.F., dont les impacts opérationnels sont à confirmer avec les services du C.D. 13 (projet d'internalisation de la mission d'orientation par la Direction de l'Insertion).

► La contractualisation et le suivi des bénéficiaires du R.S.A.

Le C.C.A.S. poursuit sa mission d'accompagnement des bénéficiaires du R.S.A. dans le cadre de la convention de partenariat avec le Conseil Départemental 13, qui définit chaque année l'objectif de suivi en termes de files actives.

En 2017

Une moyenne de 2 900 foyers a été accompagnée, dans le cadre de l'accompagnement social formalisé par le Contrat d'Engagement Réciproque (C.E.R.) et mis en œuvre par 23 référents sociaux spécialisés.

Orientations 2018

- Poursuivre la concertation avec le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône pour prendre en compte les spécificités territoriales et favoriser une meilleure répartition des files actives des publics pris en charge dans le cadre du conventionnement global ;
- Poursuivre les démarches d'amélioration du traitement de l'information concernant l'exploitation statistique des données ;
- Engager une réflexion en lien avec le Conseil Départemental des Bouches-Rhône, afin de fluidifier les orientations des publics présentant des signes de troubles de la santé mentale.

► Les interventions sociales généralistes

Le service « Interventions Sociales et Orientations », développé et territorialisé depuis juin 2016, grâce au soutien financier de la S.E.M.M. dans le cadre de la mission de gestion du Fonds de Proximité Eau (confiée au C.C.A.S. par la Métropole et la S.E.M.M.), compte 4 référents sociaux I.S.O., positionnés au sein de chacune des Agences d'accueil et de Services Sociaux. Ils assurent les missions suivantes :

- Instruction des demandes d'aides Fonds de Proximité Eau pour les usagers abonnés en situation d'impayés d'eau ;
- Gestion des signalements et des situations d'urgence (élus, partenaires et publics via la boîte mail Contacts du site internet du C.C.A.S.) ;
- Instruction des dossiers de microcrédit personnel.

En 2017

Le service a accueilli en 2017 près de **500** personnes sur rendez-vous et renseigné lors de permanences téléphoniques près de **1 500** personnes.

Orientations 2018

- Finaliser le nouveau projet de service-territorialisé qui a intégré courant 2017 la gestion directe de l'instruction de certaines aides facultatives (aide aux impayés d'eau et microcrédit personnel), ainsi qu'une fonction d'appui dans le cadre de l'instruction de dossiers complexes d'aides légales.

► L'action en faveur des personnes accueillies en commissariat

Depuis 2008, le C.C.A.S. s'est engagé dans cette mission dans le cadre du partenariat avec la Police Nationale, la Ville de Marseille (service Prévention de la délinquance et C.L.S.P.D.) et l'Etat (Préfecture des Bouches-du-Rhône au titre du F.I.P.D.), enrichi du partenariat du C.D. 13 en 2013. Les trois référents sociaux, agents du C.C.A.S. sont respectivement implantés sur les commissariats Noailles (Division Centre - 1, 2, 4, 5, 6 et 7^{èmes} arrondissements), Haïfa (Division Sud - 8, 9, 10, 11 et 12^{èmes} arrondissements) et Delorme (Division Nord - 3, 13, 14, 15 et 16^{èmes} arrondissements).

Leur mission d'évaluation sociale et d'orientation cible les personnes en difficulté, jeunes et adultes, victimes et auteurs, nécessitant un diagnostic des problématiques et une orientation vers les partenaires compétents pour la prise en charge des difficultés rencontrées.

En 2017

1837 personnes ont été reçues et orientées par les coordonnateurs sociaux (+ 49 % par rapport à 2016), dont la répartition des profils est similaire à celle observée en 2016 :

- 13% de « mis en cause », dont 26 % de mineurs ;
- 57% de « victimes », dont 12 % de mineurs ;
- 30 % de situations « hors infraction », dont 30 % sont également mineurs.

Orientations 2018

- Pérenniser les permanences des coordonnateurs au sein des différents commissariats de quartier rattachés aux trois hôtels de police (Division Centre, Nord et Sud) pour lesquels interviennent les intervenants sociaux en commissariat localisés respectivement à Noailles, La Delorme et Bonneveine/Mazargues ;
- Poursuivre le travail de communication autour de ce dispositif partenarial afin qu'il soit encore mieux identifié par les acteurs du territoire.

C. L'ACTION SPECIFIQUE SUR LE LOGEMENT

► La prévention des expulsions domiciliaires

Dans le cadre de la charte des expulsions domiciliaires, le C.C.A.S. réalise les enquêtes pré et post-assignation sollicitées par les services de l'Etat.

En 2017

54 enquêtes pré et post-assignation, ont été réalisées par les référents sociaux des services, en augmentation de plus de 25 % par rapport à 2016.

Orientations 2018

- Poursuivre la participation à l'ensemble des travaux de la Commission départementale de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives et notamment à l'élaboration de la nouvelle Charte de Prévention des Expulsions Domiciliaires dans le cadre de la concertation partenariale, pilotée par les services de l'État, concernant les circuits de transmission et de répartition des enquêtes (entre la C.A.F., le Conseil Départemental et le C.C.A.S.) ;
- Poursuivre le partenariat spécifique au sein de la Commission expérimentale de prévention des impayés locatifs sur le centre ville de Marseille, financé par la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (D.R.D.J.S.C.S.), la Caisse d'Allocations Familiales (C.A.F.), le Conseil Départemental et la Ville et mise en œuvre par l'Agence Départementale d'Information sur Le Logement (A.D.I.L.) et l'association Accompagnement Promotion Insertion (A.P.I.).

D. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES SENIORS

► Les Espaces Services Aînés (E.S.A.)

Les E.S.A. assurent un travail de proximité en proposant l'accueil, l'information et/ou l'orientation des personnes de plus de 60 ans. Ils réalisent l'évaluation sociale de la situation et des besoins des seniors et mettent en place des actions adaptées, en coordination avec les partenaires médico-sociaux compétents pour les problématiques rencontrées.

En 2017

5733 personnes de plus de 60 ans ont bénéficié d'une prise en charge par les travailleurs sociaux des E.S.A..

Environ 37 450 actions ont été réalisées dans les domaines de l'accès aux droits et notamment les droits à la retraite, du soutien à domicile, du budget, du logement et/ou de la santé.

Au vu du nombre et de la complexité croissants des situations sociales à prendre en charge, le C.C.A.S. a sollicité en 2017 le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône et plus précisément la Direction des Territoires et de l'Action Sociale (D.I.T.A.S.) afin de mettre en œuvre une expérimentation visant à fluidifier les orientations et optimiser les moyens d'accompagnement social de proximité sur le territoire marseillais.

Ce projet expérimental, mis en œuvre sur le secteur Sud (8°, 9°, 10° et 11° arrondissements) et une partie du secteur Est (4° et 12° arrondissements), depuis le mois de mai 2017, vise à définir un schéma d'orientation des publics seniors, afin de renforcer les complémentarités d'actions du C.D. 13 et du C.C.A.S. dans le cadre de leurs missions respectives, légale et facultative, en matière de prise en charge sociale des seniors de plus de 60 ans.

Dans le cadre de cette expérimentation :

- Les M.D.S. interviennent prioritairement au service des seniors non retraités et des seniors retraités sans problème de maintien à domicile ;
- Le C.C.A.S. prend en charge plutôt les seniors retraités avec besoin de maintien à domicile, ainsi que les seniors ayant une problématique complexe d'accès aux droits retraite.

Orientations 2018

- Formaliser un protocole de collaboration avec le Conseil Départemental, suite au bilan de l'expérimentation qui permettra d'étendre cette expérimentation à l'ensemble des arrondissements ou de prolonger l'expérimentation afin de consolider les éléments de bilan ;
- Associer à la concertation partenariale les autres acteurs institutionnels en charge de l'accès aux droits des publics de plus de 60 ans (Caisses de Retraite régimes de base et complémentaire, Caisse d'Allocations Familiales) avec lesquelles un travail de fond doit être engagé afin de répondre au mieux aux problématiques des seniors.

► Pôle Infos seniors

Le C.C.A.S. est porteur du Pôle Infos seniors Marseille Sud-Est pour 4 arrondissements de Marseille (8^{ème}, 9^{ème}, 10^{ème} et 11^{ème} arrondissements).

Sa coordinatrice assure les 3 niveaux d'intervention prévus par le cahier des charges :

- Observation gérontologique locale ;
- Information des publics ;
- Animation partenariale du territoire.

En 2017

Le Pôle Infos seniors a procédé à l'évaluation de **187** situations pour lesquelles une ou plusieurs actions ont été nécessaires : transmissions d'informations, orientations, identifications des besoins et coordinations des interventions, avec envoi de documentations et communications téléphoniques, par mails et voie postale.

Parmi ces situations, **54 (29%)** se sont révélées complexes au vu de l'isolement, la précarité, la pluralité des difficultés rencontrées et le manque de partenaires mobilisables. L'intervention de la coordinatrice a fait l'objet de **28** visites à domicile.

Tout au long de l'année, dans le cadre de l'animation partenariale, le Pôle Infos Seniors a organisé des comités techniques, participé à des forums, séminaires et formations et mis en place des rencontres avec les partenaires du territoire.

Orientations 2018

- Poursuivre la mise en place et la participation aux actions collectives de sensibilisation dans le cadre d'un programme coordonné de prévention proposé au niveau départemental ;
- Intégrer les résultats de l'évaluation externe réalisée au dernier trimestre 2017 dans la déclinaison du plan d'action opérationnel et poursuivre ainsi la démarche d'amélioration continue du service.

► L'évaluation des besoins des retraités G.I.R. 5 et 6, et l'élaboration, la valorisation et le suivi du plan d'actions personnalisé

Le C.C.A.S. assure une mission d'évaluation des besoins des ressortissants de la C.A.R.S.A.T., de la Fonction Publique d'État et de la C.N.R.A.C.L., de G.I.R. 5 et 6 dans le cadre d'une convention tripartite avec la C.A.R.S.A.T. et C.Q.F.D. Les travailleurs sociaux du C.C.A.S. prennent en charge les évaluations et l'organisation de la mise en place des plans d'actions personnalisés sur les 4^{ème}, 5^{ème}, 6^{ème}, 9^{ème}, 10^{ème}, 13^{ème} et 14^{ème} arrondissements.

En 2017

499 premières demandes et de **1500** renouvellements de prise en charge, soit un total de **1999** dossiers traités, faisant état d'une augmentation de plus de 15% par rapport à 2016, notamment liée à l'augmentation des dossiers de renouvellement (hausse de plus de 30%).

Orientations 2018

- Poursuivre la mission d'évaluation en utilisant l'outil S.I.R.E.V.A., nouveau dossier d'évaluation des besoins des retraités inter régime (partagé avec la M.S.A., le R.S.I. et le Régime Général) ;
- Prioriser la nature et le volume des aides préconisées en fonction du degré de fragilité identifié, à l'appui de la grille "F.R.A.G.I.R.E." désormais intégrée au nouveau dossier d'évaluation ;
- Renforcer le partenariat avec les deux autres opérateurs du département des Bouches-du-Rhône (C.Q.F.D. et Sud Eval) afin de mutualiser les compétences et participer à la professionnalisation de la mission d'évaluation (objet d'un nouveau référentiel métier), dans le cadre d'un comité de pilotage renforcé.

► Le Dispositif Veille Sociale

A l'issue de plus de 10 années d'expérience sur l'opération de veille sociale, le C.C.A.S. inscrit désormais l'action de prévention canicule dans une démarche plus globale de veille sociale tout au long de l'année, en lien avec l'ensemble des partenaires du territoire.

En 2017

Le nouveau financement 2016-2017 de la Conférence des Financeurs, associé à la poursuite du partenariat financier de la C.A.R.S.A.T. Sud-Est et du R.S.I. Provence-Alpes et à la collaboration avec l'A.C.L.A.P. et les Petits Frères des Pauvres, a permis de développer un véritable Dispositif global de veille sociale, par la coordination de différentes actions, individuelles et collectives, dédiées aux seniors les plus vulnérables.

D'une part, la veille téléphonique assurée lors de la période estivale a pu être complétée par deux campagnes d'appels, au moment des fêtes de fin d'année (période de grand froid) et au printemps :

- **5794** personnes ont été contactées et **106** visites à domicile ont été réalisées sur la période estivale ;
- **777** appels ont été émis lors de la veille téléphonique "hiver", **671** lors de la veille téléphonique "printemps", soit au total près de 1 500 appels complémentaires sur l'année afin de repérer les difficultés médicosociales concernant les seniors du territoire.

D'autre part, les moyens complémentaires ont permis d'organiser des réunions d'information collectives :

- **55** personnes ont participé aux actions de sensibilisation sur la prévention des risques à domicile en mars et juin 2017.

Orientations 2018

S'inscrire durablement dans la dynamique territoriale de prévention de la perte d'autonomie animée par la Conférence des Financeurs :

- Poursuivre le développement de la veille téléphonique tout au long de l'année, en structurant un dispositif d'entrées et de sorties ;
- Développer la dimension d'enquête dans le cadre de la mise en relation avec les publics, visant à enrichir l'analyse des besoins sociaux ;
- Animer régulièrement des réunions thématiques à destination des seniors, en collaboration avec les partenaires de l'action sociale, afin de répondre aux besoins identifiés sur le territoire (projet "Rendez-vous trimestriels").

E. L'APPUI TRANSVERSAL DES MISSIONS D'ANIMATION DES DISPOSITIFS PARTENARIAUX ET D'INGENIERIE ET DEMARCHE QUALITE

En complément des réalisations directement liées à l'action de la Direction Accueil et Accès aux Droits, sont à souligner pour les deux Missions, les principales réalisations et orientations suivantes :

► La Mission d'Animation des Dispositifs Partenariaux

En 2017

- Participation à l'élaboration du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services aux Publics, pilotés par les services d'Etat et du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône ;

- Contribution à l'organisation des deuxièmes Assises Nationales du Vieillissement (7 et 8 mars 2017) ;
- Mobilisation dans la démarche d'amélioration d'accès aux droits, conduite par le Contrat de Ville.

Orientations 2018

- Capitaliser et organiser les modalités de communication interne des outils et partenariats mobilisables par les deux pôles opérationnels ;
- Poursuivre le travail de représentation régulière du C.C.A.S. au sein de l'ensemble des instances sur le territoire marseillais et faciliter la mise en œuvre des collaborations partenariales, notamment avec la M.D.P.H. au vu du nouveau cadre réglementaire qui prévoit la généralisation, en janvier 2018, de la démarche « Une réponse accompagnée pour tous » (accompagnement global avec coordination des différents pouvoirs publics) ;
- Développer les projets visant à faciliter la mise en œuvre des missions par les services opérationnels (relations avec les tutelles, collaboration Comité Départemental d'Accès aux Droits – C.D.A.D., A.D.O.M.A., B.D.F.,...).

► La Mission d'Ingénierie et la Démarche Qualité

En 2017

- Révision des modalités de la collaboration avec la C.A.F., dans le cadre des nouvelles habilitations C.D.A.P. (Consultation des Données Allocataires par les Partenaires) ;
- Mise en place de nouvelles permanences sociales partenariales et dans ce cadre, appui à la réflexion sur l'organisation du futur Club St Victor qui prévoit une permanence sociale pour les publics du quartier.

Orientations 2018

- Accompagnement à la professionnalisation des équipes, notamment dans le cadre de la formation des agents aux outils numériques, pilotée par la D.I.N.S.I. et au Socle Commun de compétences visant l'harmonisation des pratiques au sein des agences ;
- Mise en œuvre de l'expérimentation du Coffre-fort numérique, en collaboration avec la D.I.N.S.I.

II – PÔLE AUTONOMIE ET SERVICE CULTURE ET LOISIRS

(Budget Prévisionnel 2018 environ 9,65 M€ Personnel inclus)

L'accroissement de l'espérance de vie à 85 ans et demi pour les femmes et 79 ans pour les hommes, qui porte la part de la population âgée de 60 ans et plus à 24 % sur la commune de Marseille, requiert une politique de prévention et d'accompagnement qui permet de concevoir et d'organiser les réponses aux attentes et aux besoins spécifiques des personnes âgées. Toutefois, il convient de dissocier l'offre de services qui doit être adaptée aux plus jeunes d'entre eux comme aux moins valides et aux moins autonomes. Cette distinction s'opère tant au niveau des différentes actions menées au sein des établissements d'accueil qu'au niveau des services du soutien à domicile gérés par le C.C.A.S..

L'année 2017 a été marquée par la poursuite de la mise en place des orientations stratégiques et opérationnelles découlant du projet d'établissement du Centre Communal d'Action Sociale de Marseille.

Ces orientations doivent permettre à l'Institution, et notamment à la Direction Autonomie et Cadre de Vie (D.A.C.V.) :

- D'améliorer sa lisibilité tant en interne qu'en externe, par l'amélioration des transversalités entre services et directions, et auprès des partenaires extérieurs ;
- De revisiter son offre de service afin d'accroître la satisfaction de ses publics.

Pour ce faire, un nouvel organigramme a été élaboré et a permis, grâce à la mise en place d'une organisation matricielle, de mutualiser les moyens humains et de regrouper les compétences afin de dynamiser la créativité et favoriser l'émergence de projets.

La D.A.C.V., qui compte 104 agents, est organisée, au sein du pôle Autonomie en deux divisions :

- La division Résidence Autonomie et Clubs Séniors Plus avec trois coordinations territoriales qui se répartissent géographiquement en 4 Résidences Autonomie et 6 Clubs Séniors Plus ;
- La division Maintien à Domicile qui regroupe 5 prestations : Aide à domicile, Restauration, Téléassistance, Petits travaux et Accompagnements aux déplacements dont dépendent les visites de convivialité.

DIVISION RESIDENCES AUTONOMIE ET CLUBS SENIORS PLUS

Une nouvelle organisation a été mise en place depuis mars 2017. La répartition s'établit comme suit :

- Coordination Territoriale 1 : Résidences autonomie Les Carmes, Evêché, Frais-Vallon, Saint-Tronc ;
- Coordination Territoriale 2 : Clubs Séniors Plus La Valentine, La Plaine, Montolivet ;
- Coordination Territoriale 3 : Clubs Séniors Plus Granoux, Saint-Cyr, Saint-Lambert.

Les Coordinations Territoriales 2 et 3 regroupent les Clubs Séniors Plus, l'animation et les grands événements, les deux coordinatrices travaillent en collaboration sur de nombreux sujets.

COORDINATION TERRITORIALE 1 - RESIDENCES AUTONOMIE ***(Budget Prévisionnel 2018 environ 3,52 M€ Personnel inclus)***

En Résidences autonomie, l'offre d'hébergement permanent ou temporaire est de 204 lits autorisés. 170 résidents sont présents au 30 septembre 2017.

Réalisations 2017

En 2017, La D.A.C.V. s'est adaptée aux évolutions sociétales et législatives conformément aux directives de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (A.S.V.) du 28 décembre 2015 en proposant aux résidents, notamment, des prestations minimales individuelles et collectives qui concourent à la prévention de l'autonomie :

- Installation de la téléassistance au sein de l'ensemble des logements et mise en place d'un système d'alerte incendie centralisé ;
- Structuration d'un comité d'admission et de réorientation ;
- Travail de partenariat avec les associations tutélaires, U.D.A.F., A.T.P. ..., (problèmes psychiques et sociaux des résidents) et les services de la Direction de l'Accueil et de l'Accès aux Droits (personnes en situation d'impayés) ;
- Consolidation des projets d'établissement et refonte des contrats de séjour ;
- Mise en place sur l'ensemble des Résidences autonomie, d'ateliers de gymnastique en partenariat avec le service Prévention Santé Autonomie ;
- Programmation de conférences sur divers thèmes liées à la santé ou la sécurité (accidents domestiques, ateliers bio etc....).

Nombre de journées d'hébergement réalisées :	61 600
Nombre de Journées Alimentaires Complètes :	60 870

Orientations 2018 :

- Poursuivre le plan d'action de lutte contre les impayés ;
- Revisiter les flyers de communication pour mettre en valeur l'offre d'hébergement et permettre une progression des taux d'occupation ;
- Intensifier les échanges inter établissements ;
- Généraliser les ateliers informatiques sur l'ensemble des quatre Résidences autonomie ;
- Installer dans les parties communes des résidences, un lave linge conformément aux dispositions de la loi du 28 décembre 2015 (loi A.S.V.) ;
- Intensifier les visites sur le terrain pour rencontrer l'ensemble des agents et évaluer leurs besoins ;
- Ouvrir les établissements sur l'extérieur (portes ouvertes ou olympiades) ;
- Favoriser la programmation de sorties culturelles ;
- Mettre en place des vacances de médecin sur les quatre résidences.

CLUBS SENIORS PLUS

Ils ont pour mission de répondre aux besoins de liens sociaux de la population âgée marseillaise. Pour cela, l'offre de service doit être revisitée afin d'accroître la satisfaction du public.

Nombre de journées d'animation réalisées : 198 343
(Budget prévisionnel 2018, environ 233 K€ et Restauration Clubs environ 75 K€).

MISSIONS COMMUNES AUX COORDINATIONS 2 ET 3 (à compter de Mars 2017)

Réalisations 2017

- Organisation de la Campagne d'été 2017 :
 - Mise en place d'ateliers C.A.R.S.A.T. sur le thème du sommeil ;
 - Renforcement de la restauration quotidienne, mise en place sous forme de saladerie avec formation du personnel par la société de restauration (hausse de 70 % du nombre de repas par rapport à 2016) ;
 - Réorganisation du planning du personnel titulaire, sans aucun recrutement saisonnier, dans un souci d'une gestion plus efficiente (réduction des dépenses).
- Organisation de deux concours de boules inter-clubs avec repas en septembre et octobre 2017 avec nouvelle formule repas sous forme de buffet.
- Participation à la journée internationale des bénévoles le 5 décembre 2017 avec la projection d'un film valorisant le travail des bénévoles sur les Clubs du C.C.A.S. suivie d'un repas festif.

- Participation à la mise en place de la carte monétique permettant la dématérialisation du paiement des prestations d'animation dispensées dans les Clubs Séniors Plus et les Résidences autonomie.
- Organisation des repas de Noël 2017. Nouveau marché de restauration et nouvelle organisation.
- Organisation des plannings du personnel afin de permettre la participation des agents aux formations proposées (extincteurs, premiers secours..) mais aussi aux formations, aux concours et examens.

Projets communs 2018

La dynamique de modernisation des Clubs Séniors Plus se poursuit conformément aux orientations du projet d'établissement 2016-2020.

- Développer le volet prévention avec la mise en place d'ateliers en partenariat avec la C.A.R.S.A.T. dès le premier trimestre sur des thèmes comme la nutrition, la mémoire, la conduite ;
- Travail sur les outils de communication : réactualiser les flyers, mise en place de l'I.D.U.C. sur tous les établissements ;
- Développer de nouveaux partenariats notamment sur le thème de la prévention ;
- Organiser le carnaval 2018 autour d'un challenge ;
- Inscrire les sites dans la dématérialisation complète des documents comptables ;
- Améliorer la qualité d'accueil des agents sociaux ;
- Intensifier les animations communes inter clubs et intergénérationnelles ;
- Maintenir la transversalité inter services et l'ouverture vers l'extérieur : A.T.T., dématérialisation, partenariat, développement durable...).

COORDINATION TERRITORIALE 2 (à compter de Mars 2017)

Réalisations 2017

Club Séniors Plus Montolivet :

- Sécurisation du site (volets enlevés, fenêtres changées, poignée à l'entrée de la salle d'animation).
- Enrichissement du planning animation :
 - Mise en place d'ateliers numériques par un vacataire dès octobre 2017 ;
 - Cours de gymnastique doublé suite à une hausse de la fréquentation ;
 - Mise en place d'un atelier manuel en mai 2017 ;
 - Mise en place d'un concours de pétanque inter-clubs dès septembre 2017 ;
 - Mise en place d'un super loto intergénérationnel dès octobre 2017.

Club Séniors Plus La Plaine :

- Sécurisation du site (Interphone dans le sas d'entrée).
- Optimisation du cadre de travail :
 - Rafrâchissement des peintures (salle d'animation et cuisine) ;
 - Recrutement de deux agents sociaux ;
 - Ré ameublement de l'accueil.

Club Séniors Plus La Valentine :

- Sécurisation du site (Rénovation, travaux toit et wc extérieur).
- Développement du partenariat avec le M.U.C.E.M. dans le cadre d'une animation.

Orientations 2018

- ➔ Réorganiser les équipes pour une meilleure dynamique et une sécurité optimale ;
- ➔ Equiper les sites en moyens de recyclage ;
- ➔ Donner une formation numérique des agents ;
- ➔ Redynamiser les plannings des Clubs Séniors Plus de Montolivet et La Valentine ;
- ➔ Augmenter les actions avec les partenaires (A.C.L.A.P., R.I.F., U.N.I.S.).

COORDINATION TERRITORIALE 3 (à compter de Mars 2017)

Réalisations 2017

Club Séniors Plus Saint-Lambert (au sein des locaux de l'I.F.A.C. Bompard) :

- Maintien des activités sur le site I.F.A.C. Bompard ;
Mobilisation des usagers aux sorties culturelles/journées (augmentation de la fréquentation).

Club Séniors Plus Granoux

Dans le cadre du partenariat A.C.L.A.P./I.F.A.C.

- Mise en place de l'action « valise de souvenirs » de novembre 2016 à avril 2017. Atelier et jeux d'écriture. Un vernissage sous forme de spectacle ouvert à tous a clôturé cette action.
- Reconduction de la soirée « calendale » et des Floralies, ces deux actions connaissent toujours un vif succès réunissant 100 personnes pour chacune d'entre elles.

Nouvelles Animations 2017

- Mise en place d'un loto le samedi (deux fois par mois).
- Mise en place d'un karaoké le samedi (deux fois par mois).
- Mise en place d'un « CAFE PHILO » animé par un bénévole une fois par mois le samedi.
- Remise en marche d'I.D.U.C..

- Organisation d'une conférence débat pour présenter les risques au domicile (50 personnes ont participé à cette action) en partenariat avec la C.A.R.S.A.T..
- Mise en place depuis septembre 2017 d'un atelier informatique « tablette et smartphone » pour répondre aux demandes des usagers.
- Activité intergénérationnelle : ouverture du soutien scolaire aux collégiens.

Club Séniors Plus St Cyr

Nouvelles animations 2017

- Mise en place de nouveaux ateliers : mémoire, espagnol, danse en ligne, Qi gong, atelier couture et création.
- A l'essai mélodie italienne, tango argentin et gymnastique douce.
- Mise en place depuis septembre 2017 d'un atelier informatique « tablette et smartphone » pour répondre aux demandes des usagers.

Orientations 2018

Club Séniors Plus Saint Victor (ancien Club Séniors Plus Saint-Lambert)

- ➔ Préparer la réouverture de l'établissement : organisation, matériel, personnel, communication ;
- ➔ Mettre en place une permanence sociale 2 fois par semaine sur le nouveau club St Victor ;
- ➔ Rechercher de nouveaux partenaires/mettre en place le soutien scolaire.

Club Séniors Plus Granoux

- ➔ Stabiliser et développer les nouvelles activités proposées en 2017 afin de permettre un large éventail d'activités. En effet, de nombreux créneaux ont été ajoutés, ce qui a permis de répondre aux demandes de nombreux usagers ;
- ➔ Organiser les floralies et la soirée calendale 2018 en partenariat avec l'A.C.L.A.P. et l'I.F.A.C. ;
- ➔ Développer le volet prévention avec la participation au café santé de la M.I.G..

Club Séniors Plus Saint-Cyr

- ➔ Stabiliser et développer les nouvelles activités ;
- ➔ Elaborer le dossier de la Campagne d'Eté dès le mois de mars en tenant compte de l'expérience de l'année 2017 ;
- ➔ Réfléchir quant aux travaux à prévoir concernant le bâti et la mise en place de chapiteaux.

En complément des missions des Clubs Séniors Plus, le service Culture et Loisirs (créé en 2015 avec un Budget Prévisionnel 2018 de 39 K€) a pour objectif de faire participer nos séniors à l'activité culturelle locale ou régionale, de favoriser le lien social et créer un temps de convivialité.

En 2017 ont été organisés :

- Deux voyages : Italie et Portugal ;
- Des sorties mensuelles à la journée ;
- Des sorties en mini bus dans nos résidences d'autonomie et nos Clubs Séniors Plus ;
- Des sorties culturelles en partenariat avec le dispositif « Ensemble en Provence » ;
- Des Conférences Films documentaires à l'Odéon et le Cinéma Pathé Madeleine ;
- Des sorties culturelles pour notre public précaire en partenariat avec l'Association Culture du Cœur.

Orientations 2018

Développement de différents partenariats :

- avec le Conseil Départemental « ensemble en Provence » pour sorties culturelles et pédestres ;
- avec connaissance du monde projection de films documentaires en présence du conférencier ;
- Organisation des sorties journées mensuelles ;
- Organisation des sorties minibus ;
- Programmation de deux grands voyages à Paris et en Croatie ;
- Une convention va être signée entre le C.C.A.S. et l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances afin de sortir de l'isolement les personnes non imposables qui ne peuvent voyager.

DIVISION MAINTIEN A DOMICILE

La Division maintien à domicile développe des prestations qui participent à l'accompagnement à domicile des personnes fragilisées par l'âge et la dépendance.

Dans un contexte récurrent de crise des financements de l'aide à domicile, la démarche d'amélioration de la qualité entreprise par le service, a été réaffirmée.

Orientations 2018

- ➔ Poursuivre et réaliser les actions prévues dans le projet de service ;
- ➔ Initier un projet global de veille sociale et de développement du lien social ;
- ➔ Poursuivre et développer le partenariat inter-services, et vers d'autres collectivités ou partenaires pour compléter et diversifier l'offre de service ;
- ➔ Actualiser les documents d'information et de contractualisation issus de la loi du 2 Janvier 2002 (prestation restauration à domicile, BIP Marseille+).

AIDE A DOMICILE

(Budget Prévisionnel 2018 environ 275 K€ Personnel inclus)

La prestation d'aide à domicile permet d'accompagner les personnes âgées à domicile, le plus longtemps possible. Cette prestation bénéficie de l'agrément qualité, et d'une autorisation délivrée par arrêté du Conseil Départemental des Bouches du Rhône, en date du 15 mars 2009.

Les aides à domicile interviennent auprès des bénéficiaires pour une aide à la réalisation des tâches essentielles de la vie quotidienne (entretien du logement, préparation et aide à la prise des repas, petites courses, soutien administratif, psychologique).

A ce titre, près de 9 000 heures ont été réalisées en 2017 en mode prestataire.

En mode mandataire, l'activité est mise en extinction et seuls les anciens contrats, sont actuellement poursuivis.

Orientations 2018

- ➔ Rechercher et développer de nouvelles formes de partenariats en direction d'autres opérateurs ;
- ➔ Intégrer les aides à domicile sur des missions d'accompagnements et de visites de convivialité dans le double objectif de répondre à un besoin social repéré et d'optimiser les plannings d'intervention.

RESTAURATION A DOMICILE – LE PORTAGE DE REPAS

(Budget Prévisionnel 2018 environ 1,65 M€ Personnel inclus)

Cette prestation a pour mission de livrer au domicile des personnes âgées ou handicapées un repas et un complément « soir » facultatif pour chaque jour de la semaine, dimanche et jours fériés compris.

Ce service bénéficie depuis le 15 mars 2009, d'une autorisation délivrée par arrêté du Conseil Départemental des Bouches du Rhône.

L'Activité Livraison du service est installée dans les locaux de l'agence de service social Nord au 151 Bd Danièle CASANOVA.

Plus de 159 000 repas et 40 000 compléments du soir ont été livrés au titre de l'année 2017.

Orientations 2018

- ➔ Poursuivre le développement de l'activité en répondant aux besoins des bénéficiaires collectés lors des enquêtes de satisfaction et des visites à domicile (repas spécial semaine du goût, repas thématiques...);
- ➔ Développer la communication externe par des rencontres, participation à des forums ;
- ➔ Intégrer aux méthodes de travail, l'aspect qualité, hygiène et sécurité alimentaire (travail en collaboration avec le prestataire et formation H.A.C.C.P.).

BIP MARSEILLE + (La Téléassistance)

(Budget Prévisionnel 2018 environ 265 K€)

Dans le cadre du développement des actions auprès des Séniors, la téléassistance contribue à la sécurisation du maintien à domicile des personnes âgées.

L'offre de téléassistance est ainsi élargie avec trois options complémentaires : le détecteur de chutes, le détecteur d'inactivité et le détecteur de fumée permettant de prendre en compte la sécurité des bénéficiaires et de répondre aux risques environnementaux à domicile.

Cette offre est complétée par une veille et un maintien du lien social avec la mise en place d'appels bimensuels dispensés par une opératrice de lien social dédiée à cette prestation. En complément et en fonction des besoins du bénéficiaire, ces appels peuvent être prolongés à domicile, par des visites de convivialité réalisées par les assistants de convivialité du C.C.A.S..

Un service d'aide psychologique est également mis à la disposition des abonnés ou de leur famille qui en font la demande ou pour tout usager signalé par les opérateurs du plateau d'écoute ou signalés par le C.C.A.S..

Au titre de l'année 2017, le nombre d'abonnés est de près de 2 800 personnes.

Orientations 2018

- ➔ Maintenir, voire développer l'activité ;
- ➔ Intensifier les actions de lien social : appels téléphoniques et visites de convivialité ;
- ➔ Poursuivre l'ouverture du service d'aide psychologique aux aidants référents ou principaux des abonnés.

PETITS TRAVAUX A DOMICILE

(Budget Prévisionnel 2018 environ 33 K€ Personnel inclus)

Pour répondre aux besoins insuffisamment satisfaits liés au maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées, les « Petits Travaux » visent l'amélioration des conditions de vie à domicile par l'adaptation et la sécurisation du logement. Ce service a obtenu un agrément qualité délivré par la D.I.R.E.C.C.T.E. (ex D.D.T.E.F.P.) le 1^{er} mars 2010.

La prestation «bricolage» dite «prestation homme toute main», et la prestation «petit jardinage» pour l'entretien de petites surfaces renforcent le dispositif soutien à domicile existant.

En 2017, 30 demandes ont été reçues dont 20 déclarées recevables. Le nombre d'interventions réalisées est de 15.

Orientations 2018

- ➔ Redéfinir l'évaluation des besoins pour adapter davantage la prestation aux attentes des personnes âgées ;
- ➔ Poursuivre la réalisation de la prestation en transversalité avec la Direction des Services Techniques et Sécurité.

ACCOMPAGNEMENT AUX DEPLACEMENTS

(Budget Prévisionnel 2018 environ 474 K€ Personnel inclus)

Mise en place le 1^{er} mars 2000, cette prestation met à la disposition des marseillais âgés de 65 ans et plus, et ce 6 jours sur 7, une possibilité d'accompagnement physique et individuel, non motorisé, dont l'objectif est de prévenir l'isolement et de sécuriser les déplacements des personnes âgées fragilisées.

- Environ 2 100 accompagnements réalisés ;
- Environ 190 personnes âgées ont été suivies dans le cadre des visites à domicile.

Orientations 2018

- ➔ Maintenir l'activité de l'offre globale de service ;
- ➔ Poursuivre l'action « visites à domicile des nouveaux usagers de la restauration à Domicile» et l'étendre à l'ensemble des autres prestations ;

- Poursuivre la réflexion sur une réorganisation de service basée sur la mise en place d'une polyvalence des métiers concernant les missions d'accompagnements aux déplacements et visites de convivialité ;
- Poursuivre le travail initié en 2017 concernant :
 - La réflexion sur une réorganisation de service basée sur la mise en place d'une polyvalence des métiers concernant les missions d'accompagnements aux déplacements et visites de convivialité ;
 - L'extension des missions de veille téléphonique auprès des bénéficiaires des prestations Maintien à Domicile ;
 - Le travail avec TECHNIPRO (lien social, service d'aide psychologique et signalements...) ;
 - La refonte des missions et nouvelles missions comme l'appui administratif pour les bénéficiaires des prestations de maintien à domicile.

LES SOINS INFIRMIERS A DOMICILE

(Budget Prévisionnel 2018 environ 782 K€ Personnel inclus)

Le S.S.I.A.D. a déménagé début juin 2017, dans des locaux, au 104 avenue de Longchamp – 13001 Marseille.

Le service, est composé d'un responsable, d'une Infirmière coordinatrice, d'une secrétaire, de trois infirmières (embauche d'une I.D.E. le 2 octobre 2017) et de 8 auxiliaires de soins (mise en disponibilité d'une aide soignante à partir de septembre 2017), qui assurent les soins infirmiers et les soins d'hygiène corporelle auprès des personnes âgées à domicile.

- En 2016, 20 242 interventions ont été réalisées pour 72 bénéficiaires. En 2017 le nombre d'interventions sera d'environ 20 000 pour environ 65 bénéficiaires malgré une aide soignante en arrêt depuis avril 2017.

Orientations 2018

- Augmenter le nombre de prise en charge au sein des résidences du C.C.A.S. en affirmant notre positionnement (moins de perte de temps dans les transports) ;
- Poursuivre et développer nos différents partenariats, patients - familles – intervenants médico-sociaux, pour continuer d'assurer des soins individualisés de qualité ;
- S'inscrire dans la négociation d'un C.P.O.M. (contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens) avec l'A.R.S ;
- Améliorer la traçabilité des informations patients/soignants en se dotant d'une télégestion type Domatel, liée à notre logiciel de gestion (Millésime).

L'ACCUEIL DE JOUR ALZHEIMER

(Budget Prévisionnel 2018 environ 358 K€ Personnel inclus)

L'Accueil de Jour Alzheimer Saint-Tronc est un lieu d'accompagnement médico-social qui accueille des personnes âgées de 60 ans et plus atteintes de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés, pour une ou plusieurs journées par semaine, ce qui permet d'améliorer la qualité de vie des patients et de leurs aidants tout en favorisant leur maintien à domicile.

Les personnes sont accueillies dans des locaux entièrement neufs, de conception innovante et sécurisés. Cette nouvelle structure a ouvert ses portes en janvier 2017.

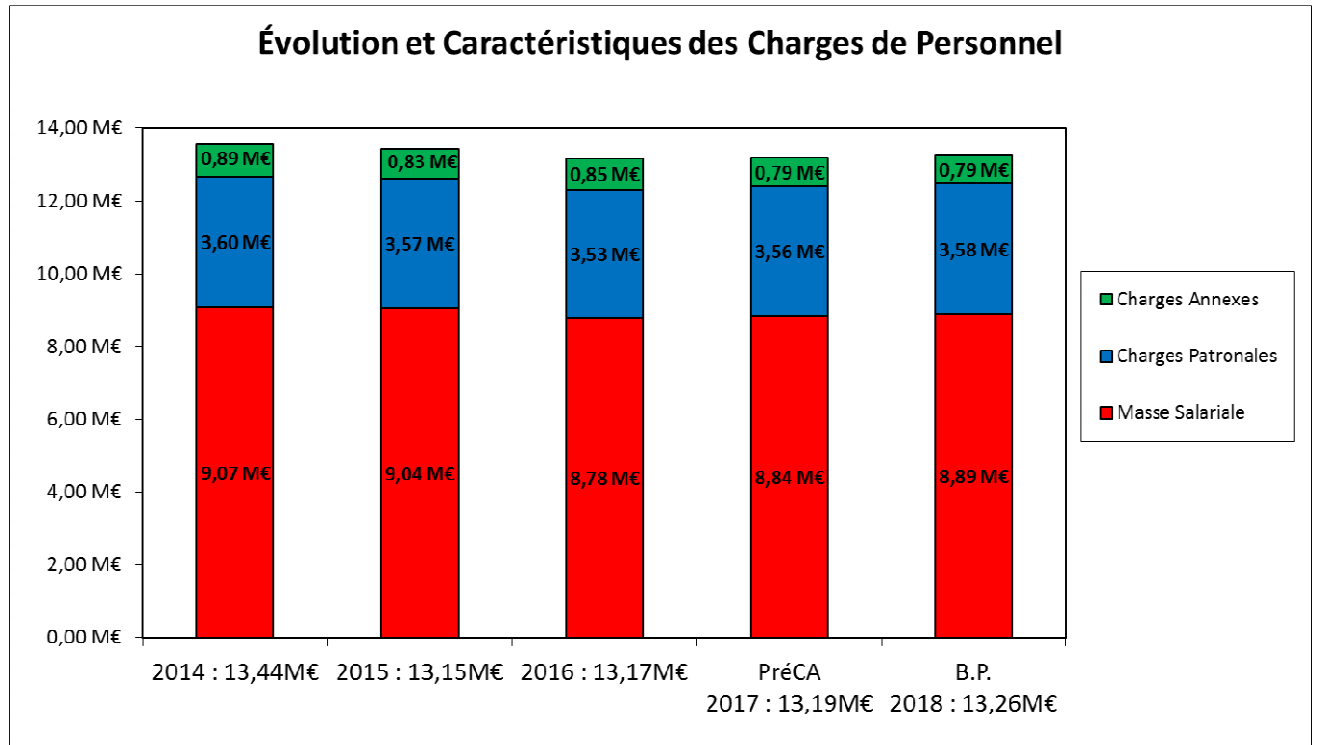
Cet établissement a une capacité d'accueil de 13 personnes par jour.

→ Conformément au projet d'établissement, des activités innovantes sont proposées aux patients ; en particulier, une salle de musicothérapie dotée d'un fauteuil d'accompagnement et relaxation sonore, ateliers cuisine à visée thérapeutique, art-thérapie... Ces nouvelles activités sont proposées et développées en fonction du rythme et capacités de chacun dans le but de maintenir l'autonomie et contribuer au bien-être des personnes accueillies.

Orientations 2018 :

- Obtenir des financements en lien avec la maladie d'Alzheimer afin d'améliorer les conditions d'accueil, la qualité de vie des patients malgré le contexte pathologique ;
- Renforcer et développer les partenariats ;
- Renforcer l'aide aux aidants.

CARACTÉRISTIQUES ET ÉVOLUTION PRÉVISIONNELLE DES DÉPENSES DE PERSONNEL



Concernant les avantages en nature :

Le C.C.A.S. compte quatre Résidences Autonomie avec pour chacune deux logements attribués pour Nécessité Absolue de Service (concernant donc 8 agents).

Concernant les effectifs :

Pour le mois d'août 2017, sont comptabilisés pour les effectifs étant en activité et rémunérés :

- Filière administrative : 120 agents, composé de 106 titulaires, 4 stagiaires, 10 contractuels ;
- Filière technique : 33 agents, dont 32 titulaires, 1 contractuel ;
- Filière médico sociale : 132 agents, 118 titulaires, 3 stagiaires, 11 contractuels ;
- Filière animation : 11 agents, 10 titulaires et 1 stagiaire.

En matière de temps de travail, à ce jour, aucune évolution n'est prévue dans les différents services.

PERSPECTIVES BUDGÉTAIRES 2018

- **État de la dette**

Le Centre Communal d'Action Sociale de Marseille ne procède depuis l'exercice budgétaire 2017 qu'au remboursement d'un seul emprunt (contracté en 2013, il a permis de financer l'acquisition de son Siège Social).

Le capital restant dû au 31/12/2017 s'élève à 2 488 320,36 €.

De plus aucun engagement pluriannuel n'est en cours.

- **Évolution des dépenses et des recettes**

Évolution de la section d'investissement :

Chapitre	BUDGET PRINCIPAL			
	Dépenses	Budget Primitif 2017	Budget Prévisionnel 2018	Évolution en %
16	Emprunt et dettes assimilés	77 500,00 €	78 800,00 €	1,68%
20	Immobilisations incorporelles	181 000,00 €	110 000,00 €	-39,23%
21	Immobilisations corporelles	1 537 357,00 €	1 675 700,00 €	9,00%
27	Autres immobilisations financières	42 000,00 €	42 500,00 €	1,19%
040	Opération d'ordre de transferts entre sections	7 143,00 €	8 000,00 €	12,00%
041	Opération patrimoniale	- €	28 000,00 €	
	Total	1 845 000,00 €	1 943 000,00 €	5,31%
	Recettes	Budget Primitif 2017	Budget Prévisionnel 2018	Évolution en %
001	Résultat reporté	958 558,43 €	1 336 410,97 €	39,42%
10	Dotations fonds divers et réserves	130 000,00 €	178 589,03 €	37,38%
13	Subvention d'investissement	306 941,57 €	- €	-100,00%
165	Dépôts et cautionnement reçus	3 000,00 €	- €	-100,00%
040	Opération d'ordre de transferts entre sections	446 500,00 €	400 000,00 €	-10,41%
041	Opération patrimoniale	- €	28 000,00 €	
	Total	1 845 000,00 €	1 943 000,00 €	5,31%

Chapitre	BUDGETS ANNEXES			
	Dépenses	Budget Primitif 2017	Budget Prévisionnel 2018	Évolution en %
14	Provisions réglementées	9 000,00 €	4 714,29 €	-47,62%
20	Immobilisations incorporelles	20 100,00 €	10 000,00 €	-50,25%
21	Immobilisations corporelles	778 356,45 €	737 255,71 €	-5,28%
139	Subvention d'investissement	3 200,00 €	24 000,00 €	650,00%
	Total	810 656,45 €	775 970,00 €	-4,28%
	Recettes	Budget Primitif 2017	Budget Prévisionnel 2018	Évolution en %
001	Résultat reporté	120 288,42 €	336 189,42 €	179,49%
10	Dotations fonds divers et réserves	27 368,03 €	52 783,90 €	92,87%
13	Subvention d'investissement	407 000,00 €	120 000,00 €	-70,52%
16	Emprunt et dettes assimilés	2 000,00 €	- €	-100,00%
28	Amortissements des immobilisations	254 000,00 €	266 996,68 €	5,12%
	Total	810 656,45 €	775 970,00 €	-4,28%

	Budget Primitif 2017	Budget Prévisionnel 2018	Évolution en %
<i>Total Dépenses tous budgets confondus</i>	2 655 656,45 €	2 718 970,00 €	2,38%
<i>Total Recettes tous budgets confondus</i>	2 655 656,45 €	2 718 970,00 €	2,38%

En Section d'Investissement, l'année 2017 a été marquée par la poursuite des travaux de rénovation des Résidences Autonomie entièrement financée (notamment grâce à la Ville de Marseille pour un montant de 300 000,00 €, le Département pour 109 000,00 € et la C.A.R.S.A.T. pour 30 000,00 €.). Ces travaux se poursuivront en 2018.

En 2018, l'acquisition de la dernière agence d'accueil et de services sociaux « Est », liée à la réorganisation territoriale, sera actée suite aux cessions d'actifs immobiliers réalisées (Lodi, Sainte Barbe, Saint Lambert et Saint Louis).

Évolution de la section de fonctionnement :

Chapitre	BUDGET PRINCIPAL			
	Dépenses	Budget Primitif 2017	Budget Prévisionnel 2018	Évolution en %
011	Charges à caractère général	2 346 245,93 €	2 166 000,00 €	-7,68%
012	Charges de personnel et frais assimilés	10 161 000,00 €	10 140 000,00 €	-0,21%
65	Autres charges de gestion courante	926 954,07 €	1 107 000,00 €	19,42%
66	Charges financières	120 000,00 €	120 000,00 €	0,00%
67	Charges exceptionnelles	65 300,00 €	37 000,00 €	-43,34%
68	Dotations provisions	30 000,00 €	30 000,00 €	0,00%
042	Opération d'ordre de transferts entre sections	446 500,00 €	400 000,00 €	-10,41%
	Total	14 096 000,00 €	14 000 000,00 €	-0,68%
	Recettes	Budget Primitif 2017	Budget Prévisionnel 2018	Évolution en %
002	Résultat reporté	142 305,11 €	54 093,02 €	-61,99%
013	Atténuations de charges	170 000,00 €	167 906,98 €	-1,23%
70	Produits des services, du domaine et ventes	894 000,00 €	795 000,00 €	-11,07%
74	Dotations et participations	11 911 500,00 €	11 962 000,00 €	0,42%
75	Autres produits de gestion courante	969 506,00 €	1 013 000,00 €	4,49%
77	Produits Exceptionnels	1 545,89 €	- €	-100,00%
042	Opération d'ordre de transferts entre sections	7 143,00 €	8 000,00 €	12,00%
	Total	14 096 000,00 €	14 000 000,00 €	-0,68%

Chapitre	BUDGETS ANNEXES			
	Dépenses	Budget Primitif 2017	Budget Prévisionnel 2018	Évolution en %
002	Résultat reporté	- €	123 987,26 €	
011	Dépenses afférentes à l'exploitation courante	2 402 966,28 €	2 313 566,97 €	-3,72%
012	Dépenses afférentes au personnel	3157133,72	3127500	-0,94%
016	Dépenses afférentes à la structure	1165006	1202945,77	3,26%
	Total	6 725 106,00 €	6 768 000,00 €	0,64%
	Recettes	Budget Primitif 2017	Budget Prévisionnel 2018	Évolution en %
002	Résultat reporté	198 953,34 €	- €	-100,00%
017	Produits de la tarification	5 711 070,31 €	5 899 500,00 €	3,30%
018	Autres produits relatifs à l'exploitation	802 882,35 €	839 785,71 €	4,60%
019	Produits financiers et produits non encaissables	12 200,00 €	28 714,29 €	135,36%
	Total	6 725 106,00 €	6 768 000,00 €	0,64%

	Budget Primitif 2017	Budget Prévisionnel 2018	Évolution en %
<i>Total Dépenses tous budgets confondus</i>	20 821 106,00 €	20 768 000,00 €	-0,26%
<i>Total Recettes tous budgets confondus</i>	20 821 106,00 €	20 768 000,00 €	-0,26%

Dans un contexte économique toujours aussi contraint, le C.C.A.S. de Marseille voit diminuer ses recettes prévisionnelles de fonctionnement 2018 de l'ordre de 53 000 € (en comparaison avec celles du Budget Primitif 2017).

Malgré cela, grâce à une gestion rigoureuse et à la recherche constante d'économies potentielles avec notamment :

- *Une maîtrise de ses charges de personnel ;
- *Une optimisation des crédits budgétaires ;
- *Une généralisation des M.A.P.A. et le renouvellement des Marchés générant des économies substantielles.

L'équilibre budgétaire 2018 est préservé par une diminution du même montant des dépenses de fonctionnement tous budgets confondus.

Il est important de préciser que les sources de financement sont :

- La Ville de Marseille et les concessions cimetières : 11,07 M€
- Les Bénéficiaires : 4,13 M€
- Le Département : 2,73 M€
- Autres Organismes (dont C.A.R.S.A.T. et A.R.S.) : 1,21 M€
- L'État : 0,05 M€
- Le Crédit Municipal : 0,25 M€
- L'A.P.-H.M. : 0,08 M€
- Produits divers : 1,25 M€