



LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT

du Centre Communal d'Action Sociale de BAYONNE
2016 / 2020

SOMMAIRE

LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE, UN OUTIL AU SERVICE DE L'INTERVENTION SOCIALE DE PROXIMITÉ	p. 5
Un établissement public communal...	p. 5
... héritier d'une longue tradition de solidarité à Bayonne...	p. 5
... et aujourd'hui structure paritaire gérée par un Conseil d'Administration.....	p. 6
Le CCAS, acteur de l'action sociale de proximité.....	p. 7
Un établissement structuré autour de ses missions	p. 8
Des moyens à la hauteur des enjeux.....	p. 9
Les moyens humains.....	p. 9
Les moyens financiers.....	p. 9
Les moyens mobiliers et immobiliers.....	p. 10
Une action tournée vers l'utilisateur.....	p. 10
Les publics accompagnés par le CCAS.....	p. 10
La participation des usagers.....	p. 10
Le partenariat, au cœur de l'action du CCAS.....	p. 11
UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTÉE AUX DEMANDES DE LA POPULATION ET AUX BESOINS INTERNES	p. 13
L'accueil, l'information, l'orientation des personnes	p. 13
L'action sociale légale.....	p. 13
L'instruction des demandes d'aide sociale légale.....	p. 13
L'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires du RSA.....	p. 13
La domiciliation administrative des personnes sans domicile stable.....	p. 13
L'action sociale facultative.....	p. 14
L'attribution de secours d'urgence, de secours financiers.....	p. 14
L'aide aux transports.....	p. 14
L'aide alimentaire.....	p. 14
L'accompagnement budgétaire, le microcrédit personnel accompagné	p. 14

L'action gérontologique	p. 15
La coordination gérontologique	p. 15
Le soutien à la vie sociale et à l'animation pour les retraités	p. 15
L'aide et l'accompagnement à domicile des personnes âgées et handicapées	p. 15
L'accueil des personnes âgées en foyer logement	p. 16
La prise en charge des personnes âgées dépendantes en EHPAD	p. 16
La prévention et la promotion de la santé	p. 17
La gestion des ressources matérielles et organisationnelles internes	p. 17
Le pilotage et la gouvernance	p. 18

LES VALEURS PROFESSIONNELLES DES SERVICES DU CCAS..... p. 20

LES ORIENTATIONS DE L'ACTION DU CCAS..... p. 21

Orientation stratégique n° 1 : positionner le CCAS comme acteur de son territoire	p. 21
Orientation stratégique n° 2 : mettre l'utilisateur au centre du/des projet(s) du CCAS	p. 22
Orientation stratégique n° 3 : développer une culture de gestion	p. 23

LES PROLONGEMENTS DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT..... p. 25

La déclinaison du projet d'établissement du CCAS dans les projets de services	p. 25
Le schéma de développement	p. 25

LE MOT DU VICE-PRÉSIDENT

Depuis que les responsabilités de vice-président du CCAS m'ont été confiées, j'ai appris à découvrir le travail remarquable d'équipes mobilisées au service d'une action publique solidaire en direction des Bayonnais.

Or, à l'heure d'un durcissement des politiques sociales étatiques et départementales qui renvoient mécaniquement vers l'échelon communal, et des évolutions législatives (la loi Notre qui remet en cause l'existence même du CCAS dans les petites communes, la loi d'Adaptation de la Société au Vieillissement qui vient nous demander d'adapter nos pratiques), la reconnaissance des missions du CCAS et la valorisation des personnes accueillies sont essentielles. Aussi, les membres du conseil d'administration du CCAS veillent à ce que les services du CCAS conduisent leur action dans la bienveillance et la co-construction, avec les usagers du CCAS comme avec ses agents, force vive d'une vaste démarche de solidarité.

Par l'action quotidienne des équipes du CCAS, sans publicité ni polémique, certaines urgences humaines et sociales peuvent être résolues dans le respect de la neutralité, sans discrimination,

l'intervention du CCAS mettant en œuvre les principes qui le caractérisent : proximité, réactivité, efficacité.

La conception de ce projet d'établissement du CCAS s'est faite dans un esprit d'ouverture et de participation, emprunt à la fois de réalisme quant à nos moyens et d'ambition quant à notre volonté de faire évoluer organisation et pratiques pour les adapter aux besoins de terrain et aux objectifs de qualité d'un service public social moderne.

Je tiens à souligner ce qui constitue à mes yeux le point fort de ce projet d'établissement : des orientations stratégiques qui préservent l'histoire de cette institution modèle qu'est le CCAS, dont la force réside dans la stabilité d'une structure publique et la réactivité et l'efficacité immédiate d'une association, tout en lui ouvrant de nouvelles perspectives.

Ces orientations réaffirment que le CCAS continuera à veiller à assurer la bonne marche de ses cœurs de métier et à toujours interroger le développement de son action à l'aune des besoins des habitants.

Jean-Bernard POCQ
Vice-président du CCAS

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Pourquoi un projet d'établissement du CCAS de Bayonne ?

Pour permettre d'inscrire le CCAS dans sa situation présente et à venir, de valoriser son action, la spécificité de son approche au regard des attentes des bénéficiaires.

Pour positionner le CCAS dans un environnement aujourd'hui complexe et mouvant, en tenant compte des évolutions des besoins sociaux, des coopérations entre partenaires, des orientations politiques et des enjeux stratégiques locaux.

Pour conférer au CCAS une nouvelle dimension, davantage tournée vers ses objectifs, l'évaluation de ses activités, la qualité des prestations, les modalités d'organisation et de fonctionnement, sans jamais perdre de vue que nous avons l'humain au cœur de notre action.

Pour disposer d'un cadre de référence pour l'ensemble des professionnels du CCAS, qui disposeront ainsi d'une « feuille de route » et d'un référentiel pour leurs missions, leurs principes

d'intervention professionnelle, chaque agent pouvant de plus comprendre la finalité de son travail et de son poste dans un engagement au service de notre institution publique.

Pour garantir la mise en cohérence des autres documents cadres des services du CCAS de Bayonne : règlement intérieur, livrets d'accueil (de l'utilisateur, de l'agent), règlements de fonctionnement, chartes, rapports d'activités, référentiels de procédures, plan de formation, ..., ainsi qu'outils méthodologiques et ceux relatifs aux droits des usagers.

Pour planifier le développement des réponses apportées aux besoins de la population, tout en optimisant l'utilisation des ressources et en légitimant les moyens octroyés et financés par la collectivité, et tout en garantissant à l'utilisateur la qualité de l'offre de services à laquelle il a droit.

Frédéric BERLINGIERI
Directeur général

Le Centre Communal d'Action Sociale, UN OUTIL AU SERVICE DE L'INTERVENTION SOCIALE DE PROXIMITÉ

> Un établissement public communal...

Comme tous les Centres Communaux d'Action Sociale, le CCAS de Bayonne est un établissement public administratif communal, dont l'existence est obligatoire dans chaque commune, tel qu'institutionnalisé avec les lois de décentralisation, et le décret n°95-562 du 6 mai 1995.

En tant qu'établissement public, et même si ses liens avec la Ville de Bayonne sont très étroits, le CCAS bénéficie d'une existence administrative autonome.

Aussi, le CCAS dispose :

- d'une personnalité juridique, ce qui en fait une

personne morale de droit public bénéficiant de la capacité d'agir en justice et à souscrire ses propres engagements (conventions, marchés publics...),

- d'un conseil d'administration,
- d'un budget autonome (même si le CCAS est dépendant financièrement de la Ville de Bayonne par l'intermédiaire de la subvention d'équilibre),
- d'un personnel directement salarié par le CCAS, qui relève de la fonction publique territoriale,
- de patrimoines mobilier et immobilier propres.

... héritier d'une longue tradition de solidarité à Bayonne...

Le CCAS constitue une institution communale plus que bicentenaire : héritier des anciens Bureaux d'Assistance et de Bienfaisance (18^{ème} - 19^{ème} siècles) et des Bureaux d'Aide Sociale (1953), il devient Centre Communal d'Action Sociale en 1986 et continue, comme par le passé, d'intervenir au service de tous les Bayonnais, et d'apporter aux plus défavorisés l'aide que requiert leur situation.

Déjà, la commune de Bayonne était la seule avec celle de Pau sur le Département des Basses-Pyrénées à avoir créé un Bureau de Bienfaisance dont les ressources étaient constituées de la « fiscalité des pauvres sur les spectacles » !

Les archives les plus anciennes du Bureau de Bayonne remontent à mars 1824. A l'époque, le budget était de 11.660 francs germinal, géré par une commission administrative composée de 5 membres, qui intervenaient eux-mêmes sur la ville divisée en 5 secteurs pour la répartition des secours dites allocations de survie (770 personnes secourues en 1833).

Depuis, l'ancêtre du CCAS a géré tour à tour divers services, preuve que cet établissement charitable a suivi l'évolution sociale de la communauté bayonnaise, sur **3 activités majeures, à savoir donner à manger, soigner, héberger** : une « maison de refuge et de la miséricorde » (rue des Prébendés), un hospice de vieillards infirmes et incurables (Cam de Prats), un lieu

d'hébergement pour les vagabonds (rue des Cordeliers), un service de médecin de charité, un service antivénérien, un asile de nuit, une boulangerie, un orphelinat de garçons, une consultation de nourrissons, et, plus près de nous, un service d'aide ménagère (créé en 1960), un foyer-restaurant (1961), les cantines scolaires des écoles publiques (1965), un foyer du 3^{ème} âge (1971), un foyer logement (1974), un centre social (1975).

Le 6 janvier 1986, quand le Bureau d'Aide Sociale devient le Centre Communal d'Action Sociale, l'Etat lui délègue une compétence globale dans le vaste champ de l'action sociale et médico-sociale, consécutivement aux lois de décentralisation.

Il est important de ne pas perdre de vue ce pour quoi le CCAS, et avant lui le Bureau d'Aide Sociale, a été créé au XIX^e siècle. C'est en effet la meilleure façon d'éclairer la mission générale de solidarité qui lui est confiée, sans rien perdre en efficacité ni en modernité. Car, aux premières loges de l'évolution des besoins sociaux, le Centre Communal d'Action Sociale est un acteur majeur en termes de lien social et de cohésion territoriale, en même temps qu'un solide instrument de prévention et de développement social local aux larges capacités d'innovation.

... et aujourd'hui structure paritaire gérée par un Conseil d'Administration

Conformément à l'article L. 123-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le Centre Communal d'Action Sociale de Bayonne est administré par un conseil d'administration de 17 membres.

Le Maire de Bayonne est le président de droit du CCAS. En pratique, il délègue ses pouvoirs au Vice-président du CCAS, et notamment celui de présider le Conseil d'Administration du CCAS.

Outre le Maire, le Conseil d'Administration est composé à parité de membres élus par le Conseil Municipal en son sein et de membres nommés par le Maire.

Les membres nommés par le Maire sont choisis parmi les personnes participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social menées dans la commune.

Au nombre de ces membres, figurent :

- ♦ un représentant des associations qui œuvrent dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions,
- ♦ un représentant des associations familiales,
- ♦ un représentant des associations de retraités et de personnes âgées du département,
- ♦ et un représentant des associations de personnes handicapées du département.

Cette composition paritaire apporte au CCAS une cohérence d'intervention plus forte puisqu'elle s'inscrit dans la réalité et la diversité de la commune et de la société dans laquelle le CCAS organise son action.

LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CCAS

Président :

> Jean-René Etchegaray, Maire, Président

8 élus du Conseil Municipal

- > Jean-Bernard Pocq, vice-président
- > Jérôme Aguerre, adjoint au handicap, à la lutte contre les discriminations et à l'égalité des droits
- > Alain Duzert, conseiller municipal
- > Sophie Herrera Landa, conseillère municipale
- > Christine Lauqué, adjointe à la solidarité, à la santé publique et aux seniors
- > Jean-Marc Salanne, conseiller municipal
- > Valérie Taieb, conseillère municipale

8 administrateurs nommés par le Maire

- > Suzanne De Domingo, représentant des associations de retraités et de personnes âgées du département
- > Maylis Hellequin,
- > Anne Lesperon, représentant des associations familiales
- > Thierry Morel, représentant des associations de personnes handicapées du département
- > Bruno Nadin
- > Martine Péchiné
- > Christine Peyroutet
- > Olivier Picot, représentant des associations œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions

Le Conseil d'Administration prend les mesures nécessaires à l'organisation et au fonctionnement du CCAS, il adopte le budget des services, définit les critères des prestations applicables aux bénéficiaires des services du CCAS...

Il se réunit chaque trimestre en moyenne, pour débattre et voter des délibérations.

Des administrateurs représentent le CCAS dans les instances internes de l'établissement public (la commission d'admission à l'EHPAD et au foyer-logement, les Conseils de Vie Sociale des établissements médico-sociaux, la Commission d'Appel d'Offres du CCAS), ou des instances partenariales

(l'Instance de Coordination Sociale, le Fonds Solidarité Logement).

Le Vice-président a reçu délégation du Conseil d'Administration et du Président pour accomplir la plupart des actes de gestion, dans un souci de réactivité dans les décisions à prendre et de fluidité du fonctionnement.

Dans le même objectif, la Commission Permanente (avec une composition restreinte de 2 administrateurs et du Vice-président), en se réunissant chaque mois, peut valider certaines dispositions par délégation du Conseil d'Administration.

Le CCAS, acteur de l'action sociale de proximité

Conformément aux dispositions de l'article L. 123-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le Centre Communal d'Action Sociale « anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées ».

Les missions du CCAS sont de deux ordres :

> les missions confiées par la loi :

- mise en œuvre d'une politique de prévention et de développement social général ;
- participation à l'instruction de certains dossiers (aide légale, dispositifs d'insertion sociale...);
- domiciliation des personnes sans domicile stable, dès lors qu'elles ont un lien avec la commune ;
- connaissance et tenue à jour d'un registre des personnes fragiles, mobilisable lors des périodes de veille fixées par arrêté préfectoral ;
- réalisation d'une analyse des besoins sociaux de l'ensemble de la population de la commune.

Aujourd'hui, c'est le CCAS qui aide et soutient les plus défavorisés dans un contexte très large d'interventions de développement social local. Il s'impose à présent comme un outil incontournable de l'action sociale locale. Il est le moyen privilégié par lequel la solidarité publique, nationale et locale, peut réellement s'exercer. Véritable instrument de développement social urbain, il intervient ainsi sur des champs d'action aussi variés que la promotion de la santé, l'accompagnement budgétaire, la consolidation du lien social, l'hébergement médico-

> les missions qui relèvent de l'action volontariste du CCAS ou confiées par la municipalité ; c'est l'aide sociale facultative, déterminée par le Conseil d'Administration :

- animation et développement de l'action municipale dans le champ social ;
- mise en œuvre d'une politique de lutte contre la précarité par le déploiement d'aides facultatives et par des mesures d'accompagnement social ;
- organisation et gestion des interventions, prestations et services de prévention et/ou de soutien à la dépendance : établissements, aide à domicile... ;
- la mise en place d'outils d'accompagnement des familles innovants, comme l'épicerie sociale.

social, l'animation, l'alimentation, la prévention, l'insertion socioprofessionnelle, l'accès aux droits, aux soins ou à la culture.

Dans un contexte marqué par des évolutions démographiques, socio-économiques, sociales et réglementaires importantes (par exemple, loi d'adaptation de la société au vieillissement), le CCAS est l'outil principal de la mise en œuvre de la politique sociale de la Ville de Bayonne.

Un établissement structuré autour de ses missions

L'organisation du CCAS a fait l'objet d'une restructuration profonde de son organisation en 2008, avec le déménagement de ses services et le regroupement de ses sites administratifs vers le siège situé à l'immeuble « Bayonne Solidarité » de la Place des Gascons, en plein cœur du quartier prioritaire de Sainte-Croix bénéficiant d'un projet de rénovation urbaine.

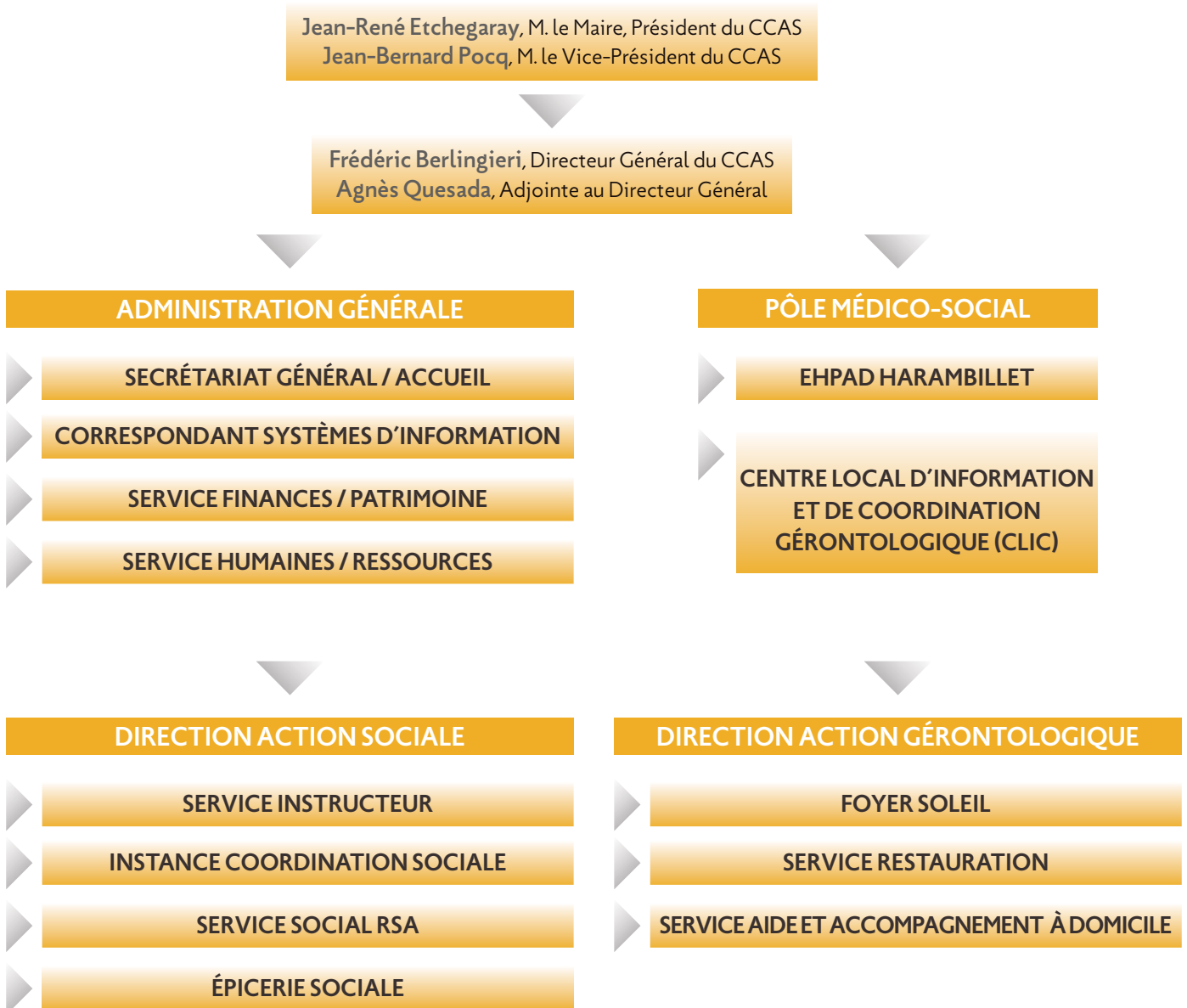
Cette nouvelle organisation est récapitulée dans l'organigramme général, reproduit ci-dessous, qui présente :

- les services opérationnels : la Direction de l'Action Sociale, la Direction de l'Action Gériatrique, le Centre Local d'Information et de Coordination

gériatrique (CLIC) et l'EHPAD Harambillet

- la direction fonctionnelle : la Direction générale des services, regroupant l'ensemble des services supports au sein du pôle Administration générale,

Soit, au total, 18 services et missions.



Des moyens mobilisés à la hauteur des enjeux

Les moyens humains

290 agents interviennent au quotidien au sein des services du CCAS. Le personnel titulaire du CCAS relève du statut de la fonction publique territoriale, dans les filières administrative, médico-sociale, sociale, technique et animation. Les agents sont donc fonctionnaires titulaires ou agents non-titulaires.

Près de 35 métiers sont exercés par les agents du CCAS, des fonctions de direction ou d'encadrement intermédiaires aux soignants, avec une grande diversité :

- > Agents d'accueil
- > Agents administratifs (gestion des services, secrétariats, techniciens RH, techniciens Finances...)
- > Aides à domicile
- > Agents de service hospitalier ou ASH
- > Agents de service en foyer restaurant
- > Agents de portage de repas à domicile
- > Agents techniques polyvalents
- > Aides soignants
- > animateurs
- > Assistants sociaux
- > Cadres territoriaux
- > Conseillères en Economie Sociale et Familiale
- > Cuisiniers
- > Directeur d'EHPAD
- > Directeur de Foyer-logement
- > Ergothérapeute
- > Infirmiers
- > Médecin coordonnateur
- > Médecin gériatre
- > Psycho gérontologue
- > Technicien informatique

Des bénévoles s'investissent aux côtés des agents professionnels et participent ainsi aux missions du CCAS (épicerie sociale, distribution alimentaire, animations seniors...).

Les moyens financiers

En tant qu'établissement public autonome, le CCAS gère un budget propre, qui est alimenté par la subvention de la Ville de Bayonne, des participations du Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques et de l'Agence Régionale de Santé de la région Nouvelle Aquitaine.

Les moyens financiers du CCAS sont répartis entre un budget général et 4 budgets annexes consacrés aux divers services sociaux et médico-sociaux du CCAS.

Le CCAS doit se conformer aux prescriptions du code général des collectivités territoriales en matière de procédures et de contrôle budgétaire.

Le CCAS est d'ailleurs soumis aux règles de la comptabilité publique ainsi qu'aux dispositions du Code des marchés publics, et il a sa propre Commission d'Appel d'Offres.

EN 2016, LE BUDGET DU CCAS

- > **12.613.000 €** au total
- > **11.563.000 €** en fonctionnement
- > **1.050.000 €** en investissement
- > **11%** des dépenses consacrées à l'action sociale
- > **84%** des dépenses consacrées à l'action pour les personnes âgées
- > une subvention municipale de **2,65 millions d'euros**

Les moyens mobiliers et immobiliers

Le pôle Administration générale du CCAS gère un patrimoine constitué de véhicules, d'immeubles, de locaux divers, de matériel informatique, de meubles et matériels spécifiques, nécessaires aux services pour accomplir leurs missions.

Le CCAS est amené à effectuer des travaux d'aménagement ou d'amélioration de 10 sites immobiliers, disséminés sur tout le territoire communal, dont 4 en location, 4 en propriété, et un siège mis à disposition par la Ville, ainsi qu'un local mis à disposition par la Communauté d'Agglomération.

Depuis 2008, le CCAS a regroupé l'ensemble de ses services administratifs et sociaux sur son siège, place des Gascons, au cœur du quartier prioritaire de Sainte-Croix, classé « QPV⁽¹⁾ », sur la rive droite de Bayonne. Ceci démontre la volonté du CCAS à la fois de proposer des conditions optimales d'accueil du public et de travail, de développer coopération et synergie entre services, en même temps que de suivre le développement des services, puisque le CCAS de Bayonne s'est successivement établi rue des Prébendés, Place Montaut, boulevard Alsace Lorraine.

Une action tournée vers l'utilisateur

En tant qu'acteur de l'action sociale de proximité, le CCAS a vocation à accueillir et renseigner tous les publics, afin de les orienter vers les services compétents, en les informant sur leurs droits. Il propose ainsi une diversité d'accompagnements personnalisés, adaptés aux attentes et à la problématique de chaque personne, chaque famille.

LES PUBLICS LES PUBLICS ACCOMPAGNÉS PAR LE CCAS

Le CCAS reçoit et aide une grande diversité de publics : personnes sollicitant des aides légales ou facultatives, personnes âgées fragilisées ou dépendantes et leurs familles, personnes souffrant d'un handicap, personnes en insertion et accompagnées dans le cadre du RSA, personnes sans domicile fixe, aidants d'une personne dépendante, personne souhaitant un renseignement sur ses droits ou sur une prestation...

Les professionnels proposent un accompagnement personnalisé dans les domaines de la santé, du logement, de la gestion budgétaire, de l'assistance à domicile... en s'adaptant aux niveaux de difficulté sociale variable.

La participation des usagers

Le CCAS, notamment sous l'impulsion des dispositions de la loi du 2 janvier 2002, garantit la plus grande information de l'utilisateur et sa participation active. Le CCAS questionne ses pratiques sur la place à réserver à l'utilisateur, entre écoute des besoins et prise en compte des aspirations des personnes.

Le CCAS entend renforcer la participation des usagers dans le développement de ses services et actions, pour mieux prendre en compte leurs besoins. Il implique ainsi toutes les populations accueillies sur des enjeux importants, afin d'adapter et nourrir les nouveaux projets et, bien sûr, moderniser le service public.

⁽¹⁾ Quartier Politique de la Ville

En plus d'une présence active des associations représentatives des usagers du CCAS (personnes âgées, personnes handicapées, familles, personnes en précarité et/ou en insertion) au sein-même du Conseil d'Administration, le CCAS a aussi développé des méthodes et outils pour concrétiser cette intention de participation et de consultation des usagers :

- > **Conseil de la Vie Sociale (CVS) : EHPAD, SAAD, Foyer Logement. Et sa déclinaison sur le CLIC, sous l'appellation d'un Groupe d'expression.**
- > **Projet d'accompagnement personnalisé : CLIC, Foyer Logement, EHPAD, SAAD (PIZA), service social RSA (CER).**
- > **Boîtes à idées : établissements d'hébergement pour personnes âgées, Epicerie.**
- > **Enquêtes de satisfaction : CLIC, EHPAD, SAAD, service restauration, Foyer Logement.**
- > **Commission menu (avec participation des usagers) : service restauration, EHPAD, Foyer Logement.**
- > **Consultation des usagers lors de l'écriture des projets d'établissement ou de service.**

Le partenariat, au cœur de l'action du CCAS

Pour mener à bien ses missions, le CCAS de Bayonne a su tisser des partenariats, indispensables à un travail en réseau et à une action efficace, coordonnée et concertée.

Ce réseau de partenaires et de collaborations s'inscrit à différents niveaux :

• Des partenariats institutionnels, structurels et financiers

Le Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques, désigné chef de file de l'action sociale par les lois de décentralisation, demeure un partenaire incontournable, avec lequel les collaborations se formalisent par exemple sur la gestion du RSA, sur l'autorisation et le financement des services et établissements sociaux et médico-sociaux. De façon plus privilégiée, le CCAS entretient des rapports naturels avec la Direction de la Solidarité Départementale (DSD).

De la même façon, citons l'État, au travers de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS).

La CARSAT reste également un partenaire majeur, sur le financement des interventions d'aide à domicile, ou l'action du CLIC.

Le CCAS est associé aux réflexions partenariales menées par le GIP-DSU et le PLIE, et certains de ses projets relatifs à la politique de la ville émergent à des financements du Contrat de Ville.

• Des partenariats avec des organismes accompagnant le même public avec lesquels une coordination est nécessaire

Des partenariats solides ont été formalisés avec des associations locales, à vocation sociale, comme par exemple le Secours Catholique, la Banque Alimentaire du Pays Basque, le Point Accueil Jour-BAB, ...

De même, certains partenariats sont indispensables sur le secteur médico-social ou sanitaire, comme par

exemple avec le SSIAD, ou le Centre Hospitalier de la Côte Basque.

Des partenariats ponctuels peuvent être tissés pour des projets, comme avec le Rotary Club, l'association des Seniors Bayonnais.

Un réseau a été constitué autour du CLIC avec les CCAS et associations du territoire de la Côte Basque, notamment pour la gestion du dispositif d'évaluation des besoins des personnes âgées à domicile, dans le cadre du Plan d'Action Personnalisé.

Le CCAS de Bayonne est membre de la MAIA Côte Basque, pour coordonner les prises en charge à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie.

• Des collaborations dans le cadre de projets communs

Le CCAS s'est inscrit dans la démarche de l'Agenda 21 municipal, menée par la Ville de Bayonne, affirmant ainsi son engagement à intégrer le développement durable à l'échelle de son action propre. L'implication du CCAS à l'axe de réflexion « La Ville de Bayonne permet l'épanouissement de tous dans un cadre de vie privilégié » renforce son rôle d'animateur de l'action sociale locale en privilégiant les thématiques de la santé solidaire, des relations intergénérationnelles, de l'économie sociale et solidaire, de l'habitat adapté, etc.

Le CCAS est partie prenante dans la mise en œuvre du Programme de Réussite Educative (PRE) de Bayonne, depuis la création de ce dernier en 2007 ; il participe au Comité Technique de Suivi ainsi qu'au Comité de Pilotage animés par la Ville de Bayonne.

Le CCAS est partenaire de l'Agence Nationale des Chèques Vacances (ANCV), et de l'Association Santé Education et Prévention sur les Territoires Sud Aquitaine (Asept) notamment, afin d'organiser des actions de préservation de l'autonomie et de lien social pour les retraités.

Un partenariat étroit et naturel est entretenu avec le centre social municipal (l'Espace Socio Culturel Municipal ou ESCM), intervenant sur le quartier des Hauts de Bayonne, et voisin du siège du CCAS, pour des projets collectifs.

• Des partenariats institutionnels et fonctionnels sur la gestion des ressources

Et bien entendu, le premier partenaire du CCAS reste la Ville de Bayonne, pour le soutien financier non négligeable de son fonctionnement (21% du budget global), mais aussi pour la conclusion de conventions de constitution de groupements de commandes pour l'achat public, ou la mise à disposition de personnel (Direction éducation enfance jeunesse, animateurs sportifs) et des infrastructures de systèmes d'information, ou encore la participation du CCAS à la dynamique du Programme de Réussite Educative.

Le CCAS a conclu des conventions de partenariats avec de nombreux centres de formation, en vue de l'accueil de stagiaires par ses services, en particulier sur le SAAD, en tant que site qualifiant.

Une cartographie complète des partenariats développés et entretenus par le CCAS a été réalisée, faisant apparaître, par secteur d'intervention, l'identification du partenaire, la nature ou l'objet du partenariat, et la formalisation de ce partenariat

Le CCAS est particulièrement vigilant à la qualité de ses collaborations. Un des objectifs du CCAS est de renforcer l'appartenance à ces différents réseaux afin de favoriser la réflexion collective, l'innovation sociale et la proximité, l'adaptation et la cohérence des réponses proposées aux besoins des Bayonnais.

Le CCAS cherche à développer ses partenariats, à systématiser leur formalisation, lorsque cela est possible, par une convention par exemple. Une actualisation à échéance des conventions de partenariat est à systématiser, après réalisation d'un bilan partagé avec le partenaire.

• Une implication active dans les réseaux

Le CCAS adhère à l'Union Nationale et l'Union Départementale des CCAS et CIAS, et participe activement aux différents travaux, observatoires, réflexions et expériences menées notamment à l'échelle du département ou de la région.

Le Vice-président du CCAS de Bayonne est d'ailleurs le président du Conseil d'Administration de l'Union Départementale (UDCCAS 64), pour la durée du mandat municipal actuel, positionnant le CCAS de Bayonne comme moteur des démarches engagées collectivement en fédérant les CCAS du département, et comme interlocuteur des institutions départementales.

Le CCAS est adhérent à l'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles (UNA).

Le CCAS participe au Contrat Local de Santé Mentale du Pays Basque, qui qualifie les professionnels du secteur social, médico-social et du sanitaire sur les problématiques de santé mentale.

Le Directeur général du CCAS est membre de l'ANCCAS (Association des Cadres Communaux d'Action Sociale). Cette association constitue un espace d'échange, de capitalisation d'expériences par la rencontre de collègues homologues et le partage de connaissances, pour favoriser la montée en expertise collective et l'innovation sociale.

UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTÉE aux demandes de la population et aux besoins internes

Le CCAS exerce une multitude de missions, définies par le Code de l'Action Sociale et des Familles, qu'elles soient obligatoires mais également volontaristes. Et c'est essentiellement dans le cadre de cette mission élargie que s'exprime la politique sociale du CCAS et que se dessinent ses priorités d'action.

L'accueil, l'information, l'orientation des personnes

L'accueil, l'écoute, l'information et l'orientation des personnes sont les étapes primordiales, à la fois pour établir la relation de confiance entre le CCAS et l'usager, et pour permettre à ce dernier d'accéder à ses droits, en ayant identifié son besoin ou sa demande au premier contact.

Les professionnels accueillent et accompagnent les personnes en veillant à avoir une approche globale des situations : de la prévention des difficultés sociales à l'accompagnement des projets des personnes.

Tous les services du CCAS participent à cette mission, et plus spécifiquement les fonctions d'accueil physique et téléphonique au siège du CCAS, au CLIC et dans les établissements.

L'action sociale légale

L'instruction des demandes d'aide sociale légale

Le CCAS assure l'instruction administrative des demandes d'aide sociale (demandes d'aide relevant du maintien à domicile des personnes handicapées et/ou âgées ainsi que la prise en charge des frais d'hébergement en établissement, obligations alimentaires) et transmet les dossiers à l'autorité

compétente pour prendre la décision d'ouverture des droits, le Conseil Départemental.

Il est en charge des rapports demandés par le Sous-Préfet au Maire dans le cadre des procédures d'expulsion locative.

Mission assurée par le Service instructeur, Direction de l'action sociale.

L'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires du RSA

Par délégation du Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques, le CCAS assure l'accueil du public (hommes isolés, bénéficiaires R.S.A), son orientation et son accompagnement tant social que professionnel. Ces missions sont nécessairement assorties d'actions ciblées en direction de la subsistance, de l'accès aux soins et au logement, qui sont assurées par les

travailleurs sociaux du Service Social RSA (Direction de l'action sociale). Ces agents peuvent être le référent unique du bénéficiaire du RSA, ou l'accompagner plus ponctuellement dans le cadre d'une intervention spécialisée, en lien avec les agents locaux d'insertion du Conseil Départemental.

La domiciliation administrative des personnes sans domicile stable

Le CCAS est tenu de domicilier les personnes sans résidence stable qui se présentent à lui dans le cadre de l'accès aux prestations sociales, lorsque ces personnes peuvent justifier de leur séjour sur la commune ou y

bénéficier d'un suivi social, médico-social ou médical. Il en va de même pour les demandes de carte d'identité, d'inscription sur les listes électorales ou encore l'obtention de l'aide juridique.

Mission assurée par le service Accueil du CCAS, en collaboration avec la Direction de l'action sociale.

L'aide sociale facultative

Le CCAS a élaboré un dispositif complet et cohérent d'aides, sous forme de prestations en espèces ou en nature, dont les modalités d'instruction et d'attribution sont définies dans le **règlement des aides sociales facultatives du CCAS**, adopté par le Conseil d'Administration du CCAS en décembre 2015 et mis à jour chaque année.

L'attribution de secours d'urgence, de secours financiers

- > En matière de subsistance, le CCAS peut délivrer des aides financières sous forme de chèques d'accompagnement, en fonction d'une évaluation sociale de la situation de la famille. Cet examen se fait en concertation très étroite avec les services de la Maison de la Solidarité Départementale de Bayonne (MSD), au sein de l'instance de coordination sociale (ICS). Le CCAS assure le secrétariat de l'ICS, qui recueille et prépare les dossiers de demande de secours établis par les travailleurs sociaux, assure la présentation des rapports lors de la commission hebdomadaire et la transmission des décisions aux intéressés.
- > Le CCAS peut accorder d'autres types d'aides, après examen de la situation du demandeur : aides personnalisées de réussite éducative, soutien à l'énergie, aides aux personnes handicapées, aide aux séjours vacances. A ce titre, le CCAS a été chargé par la Ville de Bayonne de la délivrance des aides financières dans le cadre de l'expérimentation de la tarification éco-solaire de l'eau.

Instruction et suivi des aides assurés par la Direction de l'action sociale.

L'aide aux transports

Le CCAS accorde des réductions de tarifs pour les transports en commun du réseau de l'agglomération bayonnaise aux personnes relevant des catégories désignées par le Conseil d'Administration du CCAS

(demandeurs d'emplois, personnes âgées, titulaires de l'Allocation Adulte Handicapé-AAH).

Ces aides sont délivrées par la Régie du CCAS.

L'aide alimentaire

Le CCAS assure de façon hebdomadaire une distribution de colis alimentaire aux familles les plus en précarité.

Une aide particulière est prévue en direction des jeunes, dans le cadre d'un partenariat avec la Mission Locale Avenir Jeunes.

Cette distribution est assurée par des bénévoles, avec la Direction de l'action sociale.

Le CCAS est également en charge, en partenariat avec le Conseil Départemental, de la coordination et de l'animation du réseau des acteurs de l'aide alimentaire intervenant sur la commune de Bayonne et au profit des Bayonnais, dans le respect des dispositions de la charte départementale de l'aide alimentaire.

Cette coordination est assurée par la Direction de l'action sociale.

L'accompagnement budgétaire

- > Le CCAS propose la possibilité de réaliser ses courses à un tarif de 50% en contrepartie d'un objectif, basé sur l'épargne réalisée dans une durée définie par contrat avec le travailleur social chargé d'un l'accompagnement budgétaire et éducatif. De façon complémentaire, le CCAS met en place des ateliers collectifs (par exemple, ateliers cuisine) favorisant la convivialité et la solidarité dans le groupe, participant ainsi du lien social.

Cette mission est assurée par l'Épicerie socio éducatif (Direction de l'action sociale).

> Le microcrédit personnel accompagné

L'objectif de ce dispositif impulsé par le CCAS et expérimenté en 2016 est de réintégrer les personnes en difficulté dans le droit commun du crédit bancaire.

Mission assurée par la Direction de l'action sociale.

L'action g erontologique

La finalité des services proposés par le CCAS est de concourir à améliorer le confort de vie des retraités bayonnais à leur domicile ou en établissement dans une logique de préservation de l'autonomie et d'accompagnement des personnes en situation de dépendance.

Le CCAS s'inscrit dans le cadre des politiques menées en faveur des personnes âgées particulièrement axées sur le soutien au maintien à domicile.

La coordination g erontologique

Le CCAS propose un guichet unique d'accueil, d'information et d'orientation des personnes âgées, qui a vocation à connaître tous les aspects de la vie quotidienne et à intégrer une approche globale du vieillissement permettant à toutes les personnes âgées de connaître leurs droits et l'ensemble des possibilités de prise en charge.

Cette mission est assurée par le CLIC, qui, avec son équipe pluridisciplinaire (travailleurs sociaux, médecin, psychologue et ergothérapeute), assure :

- l'accueil, l'écoute et l'orientation de la personne âgée, de sa famille et de son entourage ;
- une information sur les aides et les prestations existantes ;
- l'analyse et l'évaluation des besoins de la personne âgée et la mise en place d'un plan d'accompagnement individualisé ;

- l'activation d'un réseau de partenaires et la mobilisation des compétences et ce dans le respect des choix de la personne ;
- le suivi de la situation en concertation et en coordination avec l'entourage et les partenaires locaux.

Le CLIC réalise également des actions d'information et de prévention à destination à la fois des personnes âgées, de leur entourage et des professionnels. Il participe à la Semaine Bleue, initie des conférences-débats et organise des ateliers collectifs de prévention.

Le soutien à la vie sociale et à l'animation, pour les retraités

Par son action en direction des retraités, le CCAS contribue à la promotion du lien social et à la prévention du vieillissement en proposant, en collaboration avec le service des Sports de la Ville et un partenariat très étoffé, un panel varié d'activités sportives adaptées, culturelles, ou de loisir à des tarifs accessibles à tous.

En constante évolution, ce service s'adapte aux demandes et aux problématiques des usagers en renouvelant chaque année sa programmation et en favorisant les actions intergénérationnelles.

C'est le Service Animation Seniors qui propose ces activités d'animation.

L'aide et l'accompagnement à domicile des personnes âgées et handicapées

Le CCAS propose des prestations à domicile en fonction des besoins de l'utilisateur, et adaptables à la situation de celui-ci.

- **Le CCAS propose des interventions d'aide au domicile des retraités**, visant à accompagner les personnes dans les démarches de la vie quotidienne (aide à l'entretien du logement, aux courses...) et contribuant à permettre à nombre de personnes en situation de handicap ou de dépendance de pouvoir rester à leur domicile si telle est leur volonté (stimulation, aide au repas, aide à la toilette...). Ce service est régulièrement amené à collaborer avec les familles, les services sociaux, les services de soins et les services de tutelle dans le contexte de prise en charge globale.

Cette prestation est assurée par le Service prestataire d'Aide et d'Accompagnement   Domicile ou SAAD (Direction de l'action g erontologique), qui, soucieux de la qualité du service rendu, s'est engagé dans une démarche de professionnalisation des salariés en

cohérence avec l'évolution du secteur et le Projet de Service.

Le Service prestataire d'Aide   Domicile est autorisé par le Conseil départemental et agrée par l'Etat.

- **Au travers de l'aide à domicile en mode mandataire**, le CCAS conseille et soutient sur du long terme les retraités bayonnais qui désirent employer à leur domicile une auxiliaire de vie. Il sécurise la contractualisation (de l'embauche à la fin du contrat) et la gestion administrative de l'emploi et effectue une sélection des candidats qu'il propose aux retraités employeurs.

Service proposé par le Service mandataire (Direction de l'action g erontologique).

- **Le CCAS assure la livraison de repas au domicile des personnes retraitées** et des personnes en situation de dépendance ou de handicap, en veillant au respect de l'équilibre alimentaire. Ce service assure une veille sociale quotidienne au domicile de personnes parfois isolées. Il assure également la gestion d'une salle de restaurant en centre ville (le foyer-restaurant Jauréguiberry), contribuant ainsi à la promotion du lien social pour les personnes souffrant d'isolement.

Prestation gérée par le Service Restauration (Direction de l'action gériatrique).

- **Le service de petit bricolage et d'adaptation du logement.** Ce service du CCAS offre la possibilité aux

personnes âgées de bénéficier de l'aide de professionnels pour la réalisation de petits travaux à leur domicile, ou d'adaptation de leur logement, avec le possible soutien de leur caisse de retraite.

Service proposé par le CLIC.

- **La téléassistance** permet, grâce à un matériel installé à domicile, d'entrer en relation avec une équipe de professionnels. A tous moments, cette équipe apporte réconfort, soutien, sécurité et assistance médicale, en maintenant le lien avec la famille et le réseau sanitaire. Le CCAS peut assurer la prise en charge financière de ce service.

Service proposé par le CLIC.

L'accueil des personnes âgées en foyer logement (résidence autonomie)

Le CCAS gère un logement foyer, qui est une structure médico-sociale agréée à l'aide sociale qui a une capacité d'accueil de 70 places.

L'établissement offre un habitat adapté aux personnes âgées autonomes de plus de 60 ans, en proposant des logements spacieux type T2 disséminés sur les résidences Breuer.

En tant que logement foyer, l'établissement est un hébergement intermédiaire entre le domicile et l'EHPAD, qui s'inscrit pleinement dans le parcours résidentiel des personnes : sa mission consiste à proposer une offre alliant un hébergement avec des prestations qui visent à préserver l'autonomie de la personne (accompagnement individualisé, animations, restauration...)

La finalité de cet établissement, autorisé et tarifé par le Conseil Départemental, est de :

- > rompre l'isolement de la personne âgée ;
- > stimuler les capacités physiques et cognitives de cette dernière ;
- > favoriser l'ouverture sur le quartier en rendant accessible les activités et la restauration aux seniors non résidents ;
- > développer le partenariat pour offrir aux résidents un accompagnement global ;
- > favoriser la mixité sociale et les liens intergénérationnels.

Le Foyer Logement Soleil est rattaché à la Direction de l'action Gériatrique.

La prise en charge des personnes âgées dépendantes en EHPAD

Le CCAS assure la gestion d'un EHPAD public, situé dans le quartier Sainte-Croix, d'une capacité de 80 lits. Il s'agit d'un établissement destiné à l'accueil de personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans, nécessitant des soins médicaux et une assistance pour les actes de la vie quotidienne.

Parallèlement à la prise en charge médicale, l'EHPAD Harambillet favorise le maintien d'un lien social en proposant à ses résidents des activités et des animations.

L'EHPAD est un lieu de vie, souvent le dernier pour les résidents, qui respecte l'intimité de chacun et leur permet de recevoir en toute liberté leurs familles et leurs proches, favorisant ainsi le maintien du lien familial et social. Il a aussi pour vocation le maintien de la dignité et l'accompagnement de fin de vie.

Le CCAS est attaché à proposer une prise en charge de qualité, avec :

- > un hébergement en chambre individuelle ou collective pour des couples ;
- > un suivi individuel autour d'un projet d'accompagnement personnalisé ;
- > le maintien de l'autonomie à travers ateliers et activités en lien avec le soin et l'animation stimulant les capacités cognitives et physiques des résidents ;
- > un service restauration, et un service de blanchisserie ;
- > une aide à la vie quotidienne assurée par des agents de service et du personnel soignant dont la présence est assurée 24h/24h ;

- > une surveillance médicale, des soins assurés en continu notamment par les infirmiers, les aides-soignants, en lien avec les médecins traitants et le médecin coordonnateur...
- > des accompagnements complémentaires avec une psychologue et un psychomotricien présents au sein de l'EHPAD ;
- > des soins assurés par des intervenants externes (médecins traitants, kinésithérapeutes, podologues,...).

L'EHPAD Harambillet fonctionne sous autorisation et tarification conjointes du Conseil Départemental et de l'Agence Régionale de Santé.

La prévention et la promotion de la santé

L'action du CCAS a pour objectif de promouvoir les comportements favorables à la santé des citoyens bayonnais. Cette démarche de prévention s'appuie sur une conception globale, transversale et positive de la santé, telle que la définit l'Organisation Mondiale de la Santé : « la promotion de la santé a pour but de donner aux individus davantage de maîtrise de leur propre santé et davantage de moyens de l'améliorer » (Charte d'Ottawa, OMS, 1986).

Par une nécessaire approche locale et transversale, le CCAS est en position d'articuler les politiques de promotion de la santé avec des politiques sociales plus globales de lutte contre la pauvreté, en vue de développer une action pour réduire les inégalités en levant les freins à l'accès aux soins et à la santé.

Le CCAS est donc en charge de divers dispositifs visant à favoriser le mieux-être en matière de santé :

- > proposition d'une Mutuelle Pour Tous, pour permettre à tous d'accéder à une complémentaire santé ;
- > animation d'un Atelier Santé Ville, pour mobiliser les acteurs du territoire autour d'une démarche de promotion de la santé et renforcer la dynamique de travail en réseau sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville ;
- > participation active au Réseau de Santé Mentale du Pays Basque ;
- > proposition d'actions d'éducation nutritionnelle et à l'équilibre alimentaire ;

- > proposition d'activités sportives pour le maintien de l'autonomie physique des retraités ;
- > instruction des aides légales existantes : ACS, CMU-C ;
- > partenariat avec le Centre d'Examens de Santé, afin de favoriser l'orientation des personnes en situation de précarité pour bénéficier de bilans de santé ;
- > partenariat avec le Centre Mutualiste de Soins Bucco-dentaires, afin de proposer un dépistage à tout nouveau résident en EHPAD ;
- > relai des campagnes nationales d'information et de prévention santé.

(Direction de l'action sociale, CLIC, Direction de l'action gériatrique).

La gestion des ressources matérielles et organisationnelles internes

Le CCAS assure directement la gestion des fonctions transversales indispensables au bon fonctionnement des services opérationnels, pour leur apporter un appui, par la mise à disposition des moyens nécessaires à l'exercice de leurs missions, et participe à sécuriser celles-ci.

Le CCAS a ainsi structuré des services « au service » des services opérationnels, et à ce titre contributeur pleinement à l'action du CCAS, en assurant :

- > La gestion du courrier entrant et sortant, et de l'orientation, physique comme téléphonique, des usagers, au siège du CCAS.
- > La préparation, le secrétariat et l'exécution des décisions du Conseil d'Administration.

Missions assurées par le Secrétariat général.

- > La gestion complète de toutes les questions relatives aux agents du CCAS, comme le suivi des carrières, la paie, la gestion de la situation administrative des agents depuis leur recrutement jusqu'à leur retraite (la mobilité, le reclassement...), la formation des agents, la gestion du temps de travail, et la prévention (service social du personnel, hygiène et sécurité).

Mission assurée par le service des ressources humaines.

- > Doté d'une autonomie financière, le CCAS assure la gestion financière de ses services, par la préparation, le vote et l'exécution du budget, la comptabilité pour l'ensemble des services, la gestion des subventions. Il gère son propre patrimoine immobilier, ses contrats d'assurances (suivi des marchés, déclarations et suivis des sinistres), et assure le suivi des marchés publics (notamment en développant de nombreux groupement de commandes avec la Ville de Bayonne).

Le CCAS réalise une comptabilité analytique afin de renforcer la lisibilité des coûts réels par service.

Pivot de cette fonction, le service Finances/Patrimoine accompagne et conseille les services dans l'analyse et le suivi des dépenses de fonctionnement et d'investissement.

- > Même si le développement et la gestion des systèmes d'information sont réalisés selon les choix et orientations de la Ville, mis en œuvre par la DSI (direction des services d'information) de manière à harmoniser les pratiques et systèmes des deux collectivités, le CCAS assure en direct :

- la mise à disposition du matériel nécessaire (informatique, téléphonique et copieurs) au bon fonctionnement des services ;
- la maintenance du parc : entretien, réparation et sécurisation ;
- l'assistance aux utilisateurs (de manière quotidienne ou soutenue lors de changements de logiciels) ;
- le suivi et le développement des logiciels par rapport à l'adaptation aux évolutions.

Ces missions sont confiées à un technicien des systèmes d'information, directement présent sur le CCAS, ce qui permet d'avoir la réactivité nécessaire au bon fonctionnement des outils indispensables au quotidien, et de pouvoir développer des solutions propres aux besoins du CCAS et spécifiques aux métiers du secteur social.

Toutes ces fonctions internes forment le pôle administration générale, qui contribue au développement d'une préoccupation partagée de bonne gestion dans l'ensemble des services du CCAS, en lien avec les partenaires et organismes, qu'ils soient de tutelle, de contrôle, de conseil, financeurs, etc...

Le CCAS s'inscrit dans la nécessaire évolution de l'administration, et souhaite renforcer le travail en transversalité, en associant ces services ressources en amont de la réalisation des projets.

Le pilotage général du CCAS et la gouvernance

- > le pilotage et l'animation des services du CCAS sont confiés à la Direction générale du CCAS, qui met en œuvre les orientations stratégiques définies par le Conseil d'Administration du CCAS. Pour mener à bien l'ensemble de ses missions, le Directeur général du CCAS bénéficie d'une large délégation, sous l'autorité du Président et du Vice-président, dont il est le collaborateur direct.

Le Directeur général s'appuie sur un Comité de direction constitué par son adjointe et les chefs de service.

- > Le dialogue social et la participation des agents

Le CCAS de Bayonne est convaincu que produire un service qui réponde aux attentes du public suppose une mobilisation et une implication de l'ensemble des composantes de son organisation : élus, représentants du Conseil d'Administration, Direction générale, encadrement, représentants du personnel et agents. Cette implication et cette production ne sont possibles que si chaque agent du CCAS a le sentiment que ses aspirations matérielles, de reconnaissance et de considération sont réellement prises en compte. Le dialogue social est donc un gage d'efficacité pour l'établissement public « CCAS ».

Le CCAS organise ainsi une discussion directe avec les agents, une consultation organisée sur les sujets importants ou l'élaboration des projets de service, et une discussion avec les organisations représentatives dans les instances paritaires.

La Commission Administrative Paritaire (CAP), le Comité Technique Paritaire (CTP), le Comité Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT), chacun dans le cadre de son champ de compétence, sont associés à la réflexion sur les thèmes stratégiques et structurants pour le CCAS, relatifs aux ressources humaines, aussi essentiels que le temps de travail, l'organisation des services, la formation, les avantages sociaux, la démarche d'évaluation professionnelle...

> La participation des usagers

Ainsi, le CCAS met en œuvre les instruments de concertation et de mesure de satisfaction, en particulier ceux prévus par la loi du 2 janvier 2002, comme les Conseils de la Vie Sociale (EHPAD, Foyer Logement, SAAD), Groupe d'expression (CLIC) ou enquêtes de satisfaction (service Restauration, SAAD) (voir supra, page 14).

> L'analyse des besoins sociaux

Le CCAS doit réaliser une analyse des besoins sociaux de la population de son ressort. Le décret du 21 juin 2016 précise que cette analyse donne lieu à un rapport effectué au cours de l'année civile qui suit le renouvellement du Conseil Municipal. Cette analyse est fondée sur un diagnostic sociodémographique partagé avec l'ensemble des acteurs publics et privés concernés par la mise en œuvre des actions de prévention et de développement social.

L'objectif de cette analyse est de mettre en adéquation les besoins de la population et les actions engagées par le CCAS, en apportant de nouvelles réponses adaptées aux situations de précarité ou de fragilité, en adaptant ou réorientant les dispositifs existants et/ou en recherchant les complémentarités nécessaires entre les différents partenaires.

La réalisation de ce diagnostic positionne également le CCAS comme le coordinateur de l'action sociale, chargé d'« animer une action générale de prévention et de développement social dans la commune » (Code de l'Action Sociale et des Familles).

Le CCAS a réalisé une large analyse sociodémographique et des besoins de la population sur la commune de Bayonne en 2012/2013.

Cette mission est coordonnée par la Direction générale.

> La gestion des situations de crise

Enfin, le CCAS s'est également préparé pour gérer les situations de crise :

- Le CCAS est l'acteur central de la mise en œuvre du Plan Canicule, avec sa capacité à intervenir à la fois dans l'urgence mais aussi de manière pérenne et structurée, guidé en cela par un objectif de prévention et de maintien du lien social. Veille, prévention, information, alerte, coordination des intervenants sont ainsi confiées au CLIC, qui centralise la liste des personnes vulnérables à domicile.
- le Plan Bleu doit permettre dans les établissements d'accueil pour personnes âgées la mise en œuvre rapide et cohérente des moyens indispensables pour faire face efficacement à la gestion d'une crise quelle que soit sa nature (canicule, pandémie grippale, toute crise sanitaire...). La gestion d'une crise interne à l'établissement est également prévue (événements exceptionnels et dramatiques concernant la santé des personnels ou des personnes accueillies).

EHPAD Harambillet, Foyer Logement Soleil

- un plan de continuité d'activité doit formaliser la mobilisation, l'implication du CCAS et de ses agents par la mise en œuvre rapide et cohérente de moyens indispensables à la poursuite des activités, au redéploiement éventuel des agents présents pour palier au manque de personnel vers des structures prioritaires, à la définition des actions prioritaires. L'objectif de ce plan est de concilier un niveau d'activités le plus élevé possible tout en protégeant la santé des personnels, des personnes vulnérables.

Services et établissements sociaux et médico-sociaux du CCAS

- l'intervention du CCAS fait partie intégrante du plan communal de sauvegarde (PCS), pour assurer la coordination de l'accueil des sinistrés notamment pour de l'hébergement d'urgence, par exemple consécutivement à un incendie, une inondation (*Direction de l'action sociale*).

LES VALEURS PROFESSIONNELLES *des services du CCAS*

Les professionnels et les administrateurs du CCAS sont attachés à respecter et faire respecter les valeurs qui s'appuient sur la pratique quotidienne du respect de l'utilisateur, de la personne. Ces valeurs sont énoncées dans différents documents communiqués à tous les usagers, tels que **la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante**, ou encore la Charte d'accueil Marianne.

Les professionnels du CCAS partagent des valeurs communes, qui sont des repères pour leur positionnement et les pratiques professionnelles, des valeurs que l'équipe d'encadrement doit diffuser, faire vivre et faire respecter au quotidien.

Ces valeurs professionnelles sont le lien dynamique entre les compétences, missions du CCAS, les prestations qu'il délivre, et le projet d'un CCAS qui, assis sur des bases solides, peut se projeter vers l'avenir.

- > Le CCAS est UN SERVICE PUBLIC DE PROXIMITÉ. Les services du CCAS sont soumis à l'impératif de CONTINUITÉ DE SERVICE, comme tout service public fonctionnant 7/7, 24/24.
- > La SOLIDARITÉ est une valeur maîtresse dans l'action du CCAS, qui est attentif au principe d'ÉQUITÉ entre les individus, les situations.
- > L'ÉCOUTE, le RESPECT et la BIENVEILLANCE sont des postures fondamentales pour tout agent du CCAS. Elles conditionnent la relation à l'autre, tant usager que collègue, qui doit être nécessairement une relation de CONFIANCE.
- > L'équipe du CCAS est attaché aux principes de RESPONSABILITÉ et d'INTÉGRITÉ : responsabilité vis-à-vis de l'équipe, responsabilité vis-à-vis de l'utilisateur, responsabilité personnelle et collective.
- > L'ADAPTABILITÉ, l'INNOVATION, et la CRÉATIVITÉ sont des caractéristiques de l'action sociale moderne conçue par le CCAS. Pour cela, il cultive les compétences et techniques suivantes : l'EXPERTISE, la COOPÉRATION, le « faire ensemble », être « au service de », analyser les pratiques.

En tant que composantes d'un service public de proximité à vocation sociale et/ou médico-sociale, les services du CCAS portent une attention particulière aux principes d'action et notions fondamentales suivantes :

- L'utilisateur,
- L'accueil,
- L'accès aux droits et aux services,
- L'identification de la demande, des besoins,
- La confidentialité,
- L'orientation,
- L'évaluation,
- L'accompagnement global,
- L'inclusion sociale,
- La participation,
- Le lien social,
- La démarche de projet, qu'il soit individuel ou collectif,
- La prévention,
- La qualité de vie au travail.

LES ORIENTATIONS de l'action du CCAS

3 orientations stratégiques et 8 objectifs opérationnels structurent les priorités d'action du CCAS pour les années à venir.

Chacune de ces orientations, chacun de ces objectifs, chacune des actions participent au même objectif général, commun et transversal à toutes les fonctions de l'établissement : le CCAS poursuit une démarche qualité d'AMÉLIORATION CONTINUE DU SERVICE RENDU AUX USAGERS AINSI QUE DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES AGENTS.

Les services et agents du CCAS partagent la préoccupation permanente de la lisibilité, la traçabilité de leur intervention, dans le respect d'une DÉONTOLOGIE et d'une ÉTHIQUE, et des principes d'action propres au secteur d'activité du CCAS.

ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 1 : Positionner le CCAS comme acteur de son territoire

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 1 : Développer et structurer les partenariats stratégiques et de terrain, pour une meilleure efficacité des actions engagées

Renforcer l'appartenance aux différents réseaux afin de favoriser la réflexion collective, l'innovation sociale, l'adaptation et la cohérence de la réponse aux Bayonnais

Prendre ses responsabilités dans l'animation de réseaux dans le champ des politiques sociales, dans une logique de décloisonnement des interventions et de lutte coordonnée contre les inégalités sociales

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 2 : Proposer une offre de services adaptée aux réalités des usagers, par l'observation sociale et l'analyse des besoins sociaux

Mener une actualisation de la connaissance des publics, par une analyse partagée qui permet de croiser les regards des différents partenaires de l'action sociale

Adapter les aides facultatives aux nouvelles situations de précarité et renforcer leur caractère réactif et innovant, y compris en s'interrogeant sur les moyens affectés par le CCAS à l'aide sociale légale

Mieux prendre en compte et accompagner la perte d'autonomie en adaptant l'offre de services

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 3 : Mieux prendre en compte les besoins, en accompagnant l'évolution des métiers et l'adaptation des compétences

Consolider l'adaptation des pratiques professionnelles et la gestion des savoir-faire et compétences, notamment par le plan de formation, l'accueil des stagiaires, et par l'analyse des pratiques

Concevoir et engager une démarche de gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences

Renforcer l'adaptabilité des services du CCAS aux mutations nées des exigences réglementaires et/ou de l'évaluation de l'offre de services

Développer la participation et les compétences des bénévoles dans certaines actions du CCAS : actions de solidarité, animation en direction des personnes âgées, épicerie sociale, ...

Parfaire le dispositif de gestion de crise par les services du CCAS (PCS, plan de continuité d'activités)

ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 2 : Mettre l'utilisateur au centre du/des projet(s) du CCAS

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 4 : Conforter le CCAS comme un lieu ressource et de proximité, un guichet unique d'information et d'orientation pour les Bayonnais

Porter une attention particulière au temps d'accueil, en priorité sur l'accueil central au siège du CCAS, afin notamment d'orienter efficacement l'utilisateur vers le service compétent qui aura le souci d'identifier un interlocuteur privilégié

Mettre en place une politique pour simplifier le parcours de l'utilisateur dans un souci de discrétion, d'efficacité et de respect

Mettre en place une démarche complète et cohérente de communication externe vers le citoyen, l'utilisateur, les partenaires

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 5 : Proposer une prise en charge individualisée et globalisée de l'utilisateur, dans le respect des règles éthiques

Conseiller et accompagner l'utilisateur par une écoute active et attentive de sa situation et de ses besoins

Proposer un accompagnement et une prise en charge personnalisée qui évoluent avec la situation personnelle de l'utilisateur, le cas échéant au travers du projet individualisé, pour inscrire l'utilisateur en tant qu'acteur de son parcours de vie, en recherchant sa nécessaire adhésion et son implication

Développer une coordination entre les intervenants dans et hors l'institution pour une prise en charge globalisée, en veillant aux considérations liées au partage des informations

Veiller à garantir l'expression des usagers à la définition, l'élaboration et l'évaluation de l'offre de services, conformément à la réglementation, et encourager leur participation effective

Faire une priorité de la prévention ou préservation de la perte d'autonomie, pour le public vieillissant comme pour les Bayonnais en difficulté

Inscrire l'ensemble des services dans une politique d'évaluation et d'évolution continues pour une démarche qualité au service de l'utilisateur

ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 3 : Développer une culture de gestion

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 6 : Diffuser une méthodologie de pilotage

Concevoir, développer et diffuser des outils et méthodes de pilotage (des ressources financières, des ressources humaines, de l'activité, etc...), pour alimenter une vision stratégique commune à court, moyen et long terme

Partager une approche commune de l'amélioration continue des circuits, des procédures et de la qualité

Améliorer la performance budgétaire, notamment par une optimisation des ressources et une recherche systématique de financements extérieurs, dans un contexte de nécessaire maîtrise des finances publiques

Développer le management par projet, conçu comme une organisation transversale et évolutive

Ouvrir la réflexion sur certaines thématiques à la participation et l'expression des agents du CCAS

Définir et mettre en œuvre une démarche de communication interne, pour une information adaptée et lisible en direction des agents et des services

Définir et mettre en œuvre une démarche globale de qualité de vie au travail

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 7 : Faire de la politique de prévention des risques professionnels une priorité

Rendre les agents et les encadrants acteurs de la sécurité au travail, en veillant à l'appropriation de la réglementation, diffusant les bonnes pratiques, et au moyen d'une politique de communication adaptée

Porter une attention particulière aux risques psychosociaux, notamment en accompagnant les agents dans l'évolution des services et des métiers

Renforcer les outils de prévention et l'analyse des absences, en vue d'une résorption de l'absentéisme au travail

Concevoir les instances partenariales et de dialogue social (CTP, CHSCT) comme des lieux de pilotage de la prévention

Favoriser une approche pluridisciplinaire des situations individuelles des agents du CCAS: travail, santé, social, technique, humain

OBJECTIF OPÉRATIONNEL 8 : Utiliser le management comme outil de développement

Positionner les cadres du CCAS comme des relais qui doivent transmettre le sens de l'action et favoriser la participation des agents.

Accompagner les changements, les mutations des métiers par le plan de formation du CCAS, les référentiels de poste et la démarche d'évaluation professionnelle

Diffuser la notion de parcours professionnel de l'agent, notamment en promouvant la polyvalence, l'évolution de carrière, la mobilité à l'intérieur des services du CCAS

Accompagner les encadrants avec des moyens et outils pour une vision partagée et un bon niveau de relations sociales, en affirmant leur rôle d'accueil, d'écoute et d'information des agents

LES DÉCLINAISONS du projet d'établissement du CCAS

La déclinaison du projet d'établissement du CCAS dans les projets de services

Les projets de services déclinent les valeurs, les principes, les règles de fonctionnement, la méthode d'organisation et de travail des services et établissements sociaux ou médico-sociaux, afin que chacun puisse exercer ses fonctions avec efficacité et dans la clarté, en trouvant du sens dans les missions qui lui sont confiées au quotidien.

Les projets de services s'appuient sur le projet d'établissement du CCAS, qui en est le fondement, l'assise.

Ils doivent être élaborés avec la participation active des équipes professionnelles, afin de permettre l'échange, la discussion, la compréhension, l'assimilation et l'appropriation tant des principes d'action que des objectifs généraux.

En effet, ce travail d'équipe doit être l'occasion de réfléchir sur les pratiques professionnelles ainsi que sur le cadre et les possibilités de l'action et des interventions.

Le schéma de développement

Véritable plan d'actions du CCAS pour les 5 années à venir, le schéma de développement recense et priorise les actions concrètement par les services du CCAS. Feuille de route pour les services, il est un outil de pilotage pour la Direction générale, ainsi que pour les cadres du CCAS, qui y trouvent une vision pluriannuelle du plan de charge et un dispositif d'aide à la décision pour la programmation et la répartition des moyens.

Ce schéma de développement, tout comme le projet d'établissement lui-même, est un document évolutif, qui sera suivi, évalué et révisé régulièrement.

Cet ensemble donne du sens et une vision d'ensemble de l'action future du CCAS ; il constitue un dispositif d'évaluation et d'actualisation des résultats à atteindre en fonction des priorités, en adéquation avec les moyens.

Ces documents, complémentaires du projet d'établissement du CCAS, contribuent à l'objectif général d'amélioration de la qualité des services et des prestations rendues, à l'adaptation de l'offre de services aux besoins de la population bayonnaise, ainsi qu'à l'image que le CCAS souhaite véhiculer sur son action d'assistance et de prévention.

Il faut cependant avoir conscience, et poser clairement le postulat, que ces orientations stratégiques et objectifs opérationnels seront soumis à l'épreuve du principe de réalité. Ce dernier induit que la réalisation des actions matérialisant le projet d'établissement du CCAS sera étroitement dépendante de circonstances contingentes (nouvelles réglementations ou orientations politiques par exemple) et surtout de la disponibilité des moyens.

Les moyens humains tout d'abord, en fonction de la disponibilité des personnels et du plan de charge de chacun des acteurs internes.

Les moyens financiers bien sûr, dans un contexte où les budgets de notre établissement et de ses services seront de plus en plus contraints chaque année, du fait d'une situation de compression entre une élévation des charges (hausse mécanique des charges de personnel et hausse de la demande sociale de la population) et une tendance nette et inexorable à la réduction des ressources extérieures, en particulier des subventions publiques.

Ce qui nous conduit à affirmer que l'efficacité de nos missions de service public, et des objectifs affichés dans ce projet, dépendent d'autant plus de la mobilisation de tous et de chacun.

LISTE DES SIGLES & ABRÉVIATIONS

AAH	Allocation Adulte Handicapé
ACS	Aide au paiement d'une Complémentaire Santé
ANCCAS	Association des Cadres Communaux d'Action Sociale
ANCV	Agence Nationale des Chèques Vacances
ANESM	Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services sociaux et Médico-sociaux
ARS	Agence Régionale de Santé
ASEPT	Association Santé Education et Prévention sur les Territoires
ASV	Atelier Santé Ville
CASF	Code de l'Action sociale et des Familles
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CD	Conseil Départemental
CER	Contrat d'Engagement Réciproque
CHCB	Centre Hospitalier de la Côte Basque
CLIC	Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique
CMU-C	Couverture Maladie Universelle Complémentaire
CVS	Conseil de la Vie Sociale
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
DSD	Direction de la Solidarité Départementale
EHPAD	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
ESCM	Espace Socio Culturel Municipal
ETP	Equivalent Temps Plein
GIP-DSU	Groupement d'Intérêt Public pour le Développement Social Urbain
GPEEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences
MAIA	Méthode pour l'Autonomie et l'Intégration des malades Alzheimer
MSD	Maison de la Solidarité Départementale
PCS	Plan Communal de Sauvegarde
PIZA	Projet Individuel d'Aide et d'Accompagnement
PLIE	Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
PRE	Programme de Réussite Educative
RSA	Revenu de Solidarité Active
QPV	Quartier prioritaire de la politique de la ville
SAAD	Service d'aide et d'accompagnement à domicile
UDCCAS	Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale
UNA	Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles
UNCCAS	Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale

ONT CONTRIBUÉ À LA RÉDACTION DE CE DOCUMENT :

- **Corinne Aletti**,
responsable du service finances-patrimoine
- **Frédéric Berlingieri**,
directeur général du CCAS
- **Rémi Bousquet**,
directeur du foyer-logement Soleil
- **Leila Callegari**,
responsable du secrétariat général-accueil
- **Véronique Clercq**,
responsable du service des ressources humaines
- **Sandie Davion**,
responsable du service social RSA
- **Frédéric Demange**,
directeur de l'EHPAD Harambillet
- **Geneviève Dufau**,
responsable de secteur du SAAD
- **Patrick Hiriart**,
chargé d'études du SAAD
- **Sandrine Lestage**,
responsable de l'épicerie
- **Audrey Martineau**,
responsable du CLIC
- **Marie-José Mendy**,
correspondant des systèmes d'information
- **Rachel Otegui**,
directrice de l'action gériatrique
- **Agnès Quesada**,
directrice de l'action sociale, adjointe au directeur général
- **Nathalie Sarthe**,
responsable de secteur du SAAD

Le projet d'établissement du CCAS a été présenté, débattu, puis validé en Conseil d'Administration du CCAS, lors de ses séances des 29 février, 11 juillet et 12 décembre 2016.



CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE BAYONNE

30 place des Gascons // 64100 Bayonne

Tél. : 05 59 50 67 50 // ccas.bayonne@bayonne.fr

www.bayonne.fr/vie-quotidienne/solidarite/403-ccas.html