



Centre Intercommunal
d'action sociale



SARLAT PÉRIGORD NOIR

RAPPORT D'ACTIVITE

2018

« La solidarité ne doit pas être qu'un projet porté par le souci de protection, mais il doit être aussi fondé sur la valorisation des relations d'écoute, d'entraide et de respect »

Jean-Louis SANCHEZ

Délégué général de l'Observatoire National de l'Action Sociale Décentralisée

SOMMAIRE

◆	PREAMBULE	3-4
◆	PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	5
◆	ORGANIGRAMME	6
◆	EFFECTIFS et indicateurs de gestion des ressources humaines	7
◆	BUDGETS	8-9
◆	ACCUEIL DES PUBLICS	10-11
◆	INSTRUCTION DES DOSSIERS D'AIDE SOCIALE LEGALE	12
◆	LE TRAVAIL SOCIAL AU CIAS	13
◆	ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET AIDES FACULTATIVES	14 à 18
◆	ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS	19
◆	REVUE DES PROJETS	20
◆	AGENDA DU CIAS	21-22
◆	RESIDENCE DU PLANTIER	23
◆	CONCLUSION	24-25

PREAMBULE

Le CIAS Sarlat-Périgord Noir anime une politique de lutte contre l'exclusion, de prévention, de développement social local et de coordination des acteurs locaux du secteur social. C'est aussi un outil d'aide à la réflexion pour les élus communautaires et les organismes partenaires.

2018 a vu se consolider l'activité de l'établissement qui, rappelons-le, a fait face durant 3 années consécutives à une croissance importante de son activité. L'activité d'accueil s'est accrue légèrement mais c'est surtout la répartition entre l'accueil physique et téléphonique qui marque une évolution dans la demande des publics. L'accueil téléphonique progresse et l'accompagnement téléphonique des usagers se développe. Ce sont par exemple plus de 400 messages annuels par travailleur social auxquels il faut donner une suite administrative et sociale.

Pouvons-nous y voir une recherche d'interlocuteurs au moment où la gestion des dossiers personnels se fait de plus en plus par des plateformes numériques ? Sans aucun doute. Le besoin d'humanité, celui d'obtenir une réponse adaptée à son individualité sont dans nos territoires ruraux, de plus en plus flagrants. En ce sens le CIAS conduit et renforce une politique de qualité d'accueil dont nombre d'usagers et de partenaires nous félicitent.

C'est ainsi que nous avons mis à disposition du public une borne internet. Nous avons un public de plus en plus démuné face à l'outil informatique et l'utilisation de cet outil comme sa maîtrise sont désormais déterminants de l'inclusion sociale. Nous avons inclus la gestion de cette borne internet dans les fiches de postes de l'équipe d'accueil depuis quelques mois et le CIAS a conduit en fin de cette année une communication large pour faire connaître ce service.

Sa pertinence en regard des besoins du public va être établie durant le premier semestre 2019 et d'ores et déjà, grâce à l'emploi civique dédié à cette fonction, nous avons circonscrit un des rôles que peut tenir un acteur public généraliste en regard de la dématérialisation des dossiers administratifs. Le CIAS peut sans doute s'imaginer et être perçu comme **un écrivain public du numérique**. Il facilite, débroussaille, en un mot **acculture** l'utilisateur à cet outil.

C'est aussi la posture de l'accompagnement social qui évolue. Le travail administratif de suite des dossiers et/ou le rendez-vous avec la personne accompagnée se sont « agrémentés » des contraintes et des nouvelles habitudes que crée cette apparente simplification administrative. Sans étude quantifiée effective le sentiment des travailleurs sociaux est celui d'une embolie relative : les tâches administratives, maintenant qu'il n'y a plus de numéro professionnel direct, prendraient 30% de temps supplémentaire pour aboutir.

Accompagner ne veut pas dire faire à la place de l'utilisateur. Le risque, face à cette modernité est d'avoir un usager qui, faute de maîtrise, et face à un sentiment d'incompétence, abandonne à l'autre le soin de traiter ses propres demandes. Antithèse du travail social, cet écueil est pourtant bien présent. Nous en avons fait le cap qui guide le rôle de notre emploi civique.

La simplification administrative est sans aucun doute un choc. Elle lui fait perdre pied et, loin d'être facilitante et économe en démarches physiques, comme cela peut l'être pour la population incluse, elle peut obérer rapidement la seule perspective d'être un sujet de droit dans un corps social. Les travailleurs sociaux ont une conscience aiguë de ce paradoxe et modernisent leur accompagnement. Sans aucun doute une croissance d'activité moins soutenue permet, en 2018 de mieux appréhender ces enjeux car des temps de réflexion ont pu se dégager et des projets se construire. La borne publique internet, l'accompagnement aux démarches dématérialisées grâce à la présence d'un jeune en emploi civique sont des outils qui viennent renforcer l'effort que fait la collectivité Sarlat-Périgord noir, à travers le CIAS pour lutter contre l'exclusion. C'est la mission fondamentale d'un CIAS, et chacun a bien conscience désormais que les nouvelles technologies excluent du corps social ceux qui ne peuvent y avoir un accès aisé quelles qu'en soient les raisons.

L'activité 2018 indique que **Le CIAS reçoit toujours majoritairement** des personnes seules avec ou sans enfant, dont les ressources mensuelles sont inférieures à 1000 € .

Le reste à vivre moyen des usagers (ressources charges déduites) est inférieur à 240 € mensuels.

◇ 20% d'entre eux sont des retraités tandis qu'une personne sur 5 est salariée.

◇ 30 % des personnes accompagnées sont inscrites à Pôle Emploi ou attributaires du RSA.

Ces 3 indicateurs valident les orientations stratégiques que le CIAS déploie depuis 2017 et qu'il maintiendra durant les prochaines années;

- * **Contribuer aux politiques de lutte contre l'isolement social,**
- * **Prévenir de la perte d'autonomie et contribuer au maintien à domicile des aînés du territoire.**
- * **Développer l'accessibilité de l'établissement à tous les publics de non recours**

Le présent rapport d'activité détaille les actions conduites par l'équipe du CIAS, très fortement engagée dans ses missions. La qualité de notre accueil, de nos accompagnements est basée sur la disponibilité de tous. Cela augure que l'activité consolidée permettra de travailler à une ingénierie de projets dont l'inclusion sociale devra être un maître mot. Au carrefour des moyens modernes et de la très ancienne nécessité de se déplacer se trouve une population en situation de risque de rupture des liens socialisants et des droits. Ils sont jeunes, vieux, seuls, en couple et, plus que jamais sans doute, le CIAS, inscrit dans sa mission de lutte contre l'exclusion, doit se mobiliser pour créer des outils d'inclusion.

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

POPULATION DU TERRITOIRE

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale est un Etablissement Public de Coopération Intercommunale créé en janvier 2010.

Il est une personnalité morale de droit public, il dispose d'un Conseil d'Administration, où chaque commune est représentée, présente un budget autonome et dispose d'un tableau des effectifs différent de celui de la Communauté

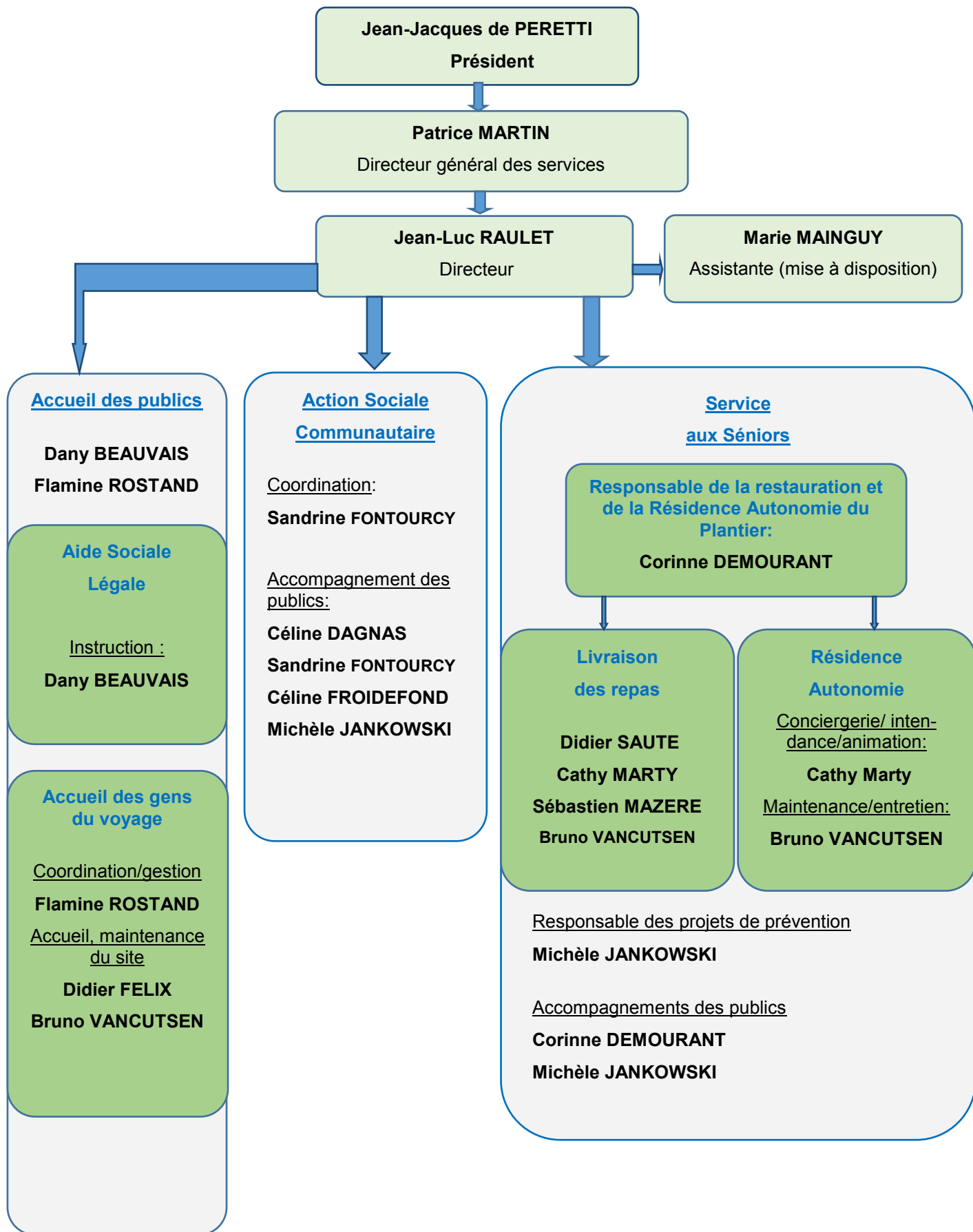
Nom Commune	Popula- tion
Beynac et Cazenac	557
Marcillac Saint Quentin	802
Marquay	583
Proissans	1 026
La Roque Gageac	457
Saint André Allas	852
Sainte Nathalène	594
Saint Vincent de Cosse	374
Saint Vincent Le Paluel	374
Sarlat La Canéda	9 465
Tamniès	393
Vézac	635
Vitrac	829
TOTAL	16 941

Président : Jean-Jacques de PERETTI

Vice-Présidente : **Marie-Louise MARGAT**

<i>Membres élus</i>		<i>Membres nommés</i>	
<i>Noms</i>	<i>Communes</i>	<i>Noms</i>	<i>Représentations</i>
Marie-Louise MARGAT	Sarlat-La Canéda	Alain BERON	La Main forte
Marlies CABANEL	Sarlat-La Canéda	Ariane de GERARD	Vitrac
Jean-Marie CHAUMEL	St Vincent de Cosse	Daniel DOUBLIER	Beynac et Cazenac
Sophie COLLARDEAU-TRICHET	Sarlat-La Canéda	Michel HUGUET	Tamniès
Marie-Pierre DELATTAIGNANT	Sarlat-La Canéda	Solange LAMOTHE	St André Allas
Jean-Fred DROIN	Sarlat-La Canéda	Mellys LINDSTRÖM	La Roque Gageac
Christian LAMOUREUX	Vitrac	Michel MAURY	Personnes handicapées
Jeannine NICOLAS	St Vincent Le Paluel	Marie Françoise SAULIERE	Personnes Agées
Jérôme PEYRAT	La Roque Gageac	Colette SOUMEYROU	Marquay
Patrick SALINIE	St André Allas	Roland THEIL	Sarlat-La Canéda
Benoit SECRESTAT	Proissans	Valérie VIDAL	Proissans

Organigramme du CIAS Sarlat-Périgord noir



Indicateurs de gestion des ressources humaines

Effectifs au 31 décembre 2018 :

- 16 agents : 10 titulaires (70 % de femmes, 30 % d'hommes) répartis selon les catégories suivantes :
 - * Cat A : 10%
 - * Cat B : 40 %
 - * Cat C : 50 %
- 6 Contractuels : (3 femmes et 3 hommes)
 - * 4 CDD
 - * 1 Stagiaire
 - * 1 Emploi civique

Déroulement de carrière : 2 avancements d'échelon en 2018.

Formation :

41 jours de formation, 8 agents concernés :

- 35 journées de professionnalisation
- 3 journées de perfectionnement (1 agent)
- 3 journées de préparation aux concours / examens.

Arrêts maladie:

203 jours de maladie ordinaire : 12,7 jours/agent/an.

Temps partiel thérapeutique : 1 agent concerné.

Compte administratif 2018

INVESTISSEMENT			
INVESTISSEMENT DEPENSES		PREVU	Réalisé
001	Résultat antérieur reporté		
020	Dépenses imprévues		
040	Opération ordre transfert	8 300,00 €	8 300,00 €
041	Opération patrimoniale	2 100 000,00 €	2 100 000,00 €
16	Emprunts et dettes	19 574,00 €	16 815,80 €
20	Immobilisations incorporelles	13 026,00 €	9 279,60 €
21	Immobilisations corporelles	63 879,55 €	54 112,36 €
TOTAL		2 204 779,55 €	2 188 507,76 €
INVESTISSEMENT RECETTES		PREVU	Réalisé
001	Résultat antérieur reporté	51 434,16 €	
021	Virement de la section d'exploitation		
040	Opération ordre transfert	29 840,00 €	29 834,87 €
041	Opération patrimoniale	2 100 000,00 €	2 100 000,00 €
10222	Fonds de compensation TVA	9 000,00 €	5 137,00 €
1068	Excédents de fonctionnement		
13	Subvention d'investissement	10 000,00 €	10 376,67 €
16	Emprunts et dettes	4 505,39 €	1 000,00 €
TOTAL		2 204 779,55 €	2 146 348,54 €
FONCTIONNEMENT			
FONCTIONNEMENT DEPENSES		PREVU	Réalisé
002	Déficit antérieur reporté		
011	Charges à caractère général	413 568,03 €	408 367,03 €
012	Charges de personnel	624 660,00 €	588 471,13 €
022	Dépenses imprévues	2 000,00 €	
023	Virement à la section d'investi		
042	Opérations ordre transfert	29 840,00 €	29 834,87 €
65	Autres charges de gestion	137 700,00 €	137 221,93 €
66	Charges Financières	1 850,00 €	1 847,12 €
67	Charges exceptionnelles	135 574,00 €	10 220,90 €
TOTAL		1 345 192,03 €	1 175 962,98 €
FONCTIONNEMENT RECETTES		PREVU	Réalisé
002	Résultat reporté	31 352,59 €	
013	Atténuations de charges	68 700,00 €	60 761,03 €
042	Opérations ordre transfert	8 300,00 €	8 300,00 €
70	Redevances	286 100,00 €	284 486,66 €
74	Dotations, subventions	822 860,00 €	841 537,87 €
75	Autres produits de gestion	505,44 €	
77	Produits exceptionnels		685,07 €
78	Reprises sur provisions	127 374,00 €	
TOTAL		1 345 192,03 €	1 195 770,63 €

CIAS BUDGET PRINCIPAL: RESULTAT 2018

INVESTISSEMENT	Prévu	Réalisé	Engagé	Réalisé + engagé	Solde
DEPENSES	2 204 779,55	2 188 507,76	-	2 188 507,76	- 42 159,22
RECETTES	2 204 779,55	2 146 348,54	-	2 146 348,54	
SOLDE					- 42 159,22

FONCTIONNEMENT	Prévu	Réalisé	Engagé	Réalisé + engagé	Solde
DEPENSES	1 345 192,03	1 175 962,98	-	1 175 962,98	19 807,65
RECETTES	1 345 192,03	1 195 770,63	-	1 195 770,63	
SOLDE					19 807,65

RESULTAT : - 22 351,57

CIAS BUDGET ANNEXE RESIDENCE AUTONOMIE - RESULTAT 2018

	DEPENSES €	RECETTES €	SOLDES €
Fonctionnement	73 857,31	75 800,55	1 943,24
Investissement	61 912,48	27 949,73	- 33 962,75
	+	+	+
Fonctionnement report N-1 (002)		12 718,58	12 718,58
Investissement report N-1 (001)	-	26 611,74	26 611,74
	=	=	=
Fonctionnement	73 857,31	88 519,13	14 661,82
Investissement	61 912,48	54 561,47	- 7 351,01
TOTAL CUMULE	135 769,79	143 080,60	7 310,81
Investissement Restes à réaliser	3 450,48		- 3 450,48
	=	=	=
TOTAL	139 220,27	143 080,60	3 860,33

L'accueil du public au CIAS

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale Sarlat-Périgord Noir est un service de proximité qui accueille un public diversifié et remarquablement plus nombreux depuis ces dernières années.

Une méthodologie d'accueil a été réfléchi. Elle s'accompagne nécessairement d'un savoir être, de savoir-faire et de compétences . Une cohésion d'équipe est recherchée autour de cette activité essentielle. Il s'agit bien que chacun des membres de l'équipe ait pleinement conscience de l'importance de ce premier contact. Il détermine la confiance que l'utilisateur fera à l'établissement et à ses professionnels.

Au-delà, c'est aussi une dynamique permanente entretenue par une équipe d'accueil dont les missions singulières amènent à des expériences différentes : accueillant au CIAS, à l'aire des gens du voyage, au service de restauration des seniors, concierge de la Résidence Autonomie du Plantier sont autant de modalités d'accueil du public, voire d'un public spécifique.

Il s'agit de permettre l'installation d'un climat de confiance. C'est la clef de voute du travail à conduire. Un ensemble d'éléments y contribuent. Ils sont verbaux grâce aux messages que chacun délivrent, non verbaux grâce au timbre de voix, à l'aménagement de l'environnement, des bureaux, au respect des horaires, à la confidentialité. Ils sont aussi déontologiques et éthiques : le respect de la personne, de ses possibilités de choix quels que soient son âge, sa condition et ses aptitudes.

Le langage employé est important. S'adresser aux personnes dans des termes simples, reformuler si nécessaire et s'assurer de la bonne compréhension du message par l'interlocuteur sont les fondamentaux d'une technique d'accueil. Les conditions d'exercice supposent vigilance et délicatesse. Il existe des risques quels que soient les publics de se trouver en proie à l'invective ou à la récrimination.

Les usagers arrivant au CIAS ont au départ une ou plusieurs difficultés, ils viennent chercher chez nous une solution pour leur permettre de surmonter leur problème. Les solutions apportées peuvent correspondre à une prestation payante (portage de repas par exemple) mais peut également être une aide administrative, une écoute.

En bref, pour accueillir le public dans un service social il faut avant tout se sentir en capacité d'accueil. En effet, se sentir soi-même accueilli, respecté, et reconnu dans le service où nous exerçons permet de redonner aux professionnels confiance dans leur capacité d'agir. Interroger les postures professionnelles et disposer d'un espace pour partager ces questions en sont deux autres bases.

Au CIAS nous souhaitons un accueil qui garantisse l'écoute et le respect du public tout autant que la sécurité des professionnels. Il y a bien entendu des tensions et si nous ne notons pas de situation de risque ou de danger avéré, nous pensons que notre façon d'organiser notre travail en commun, de nous respecter et de nous entendre n'est pas étrangère à notre assurance professionnelle et conséquemment à la sécurisation du public.

ACCUEIL DES PUBLICS



Accueil du public	2016	2017	2018
		11 493	12 818
Accueil physique	6 537	7 564	7 247
Accueil téléphonique	4 956	5 254	5 888

<u>Dossiers instruits à l'accueil</u>	2017	2018
Cartes Sésame	75	69
Passages domiciliation	766	1 010
Téléphone public/ internet	238	261
Rechargement / accueil AGDV	131	113
Cartes Sarlat bus, Résidents, dossiers	51	47

Progression des accueils réalisés en 2018 : l'écart entre accueil physique et téléphonique se réduit, l'accompagnement téléphonique prend une place croissante.

<u>Aire des gens du voyage</u>	2016	2017	2018
Nombre de jours d'occupation	1 424	3 058	4 100
Pourcentage d'occupation	24%	26%	30%
Recettes des droits d'occupation	2 270,00 €	2 390,00 €	1 771,60 €
Consommation d'eau (m ³)	250	411	951
Eau : montant perçu	1 017,00 €	1 654,00 €	955,11€
Consommation d'électricité (kw/h)	13 031	20 399	105 342
Electricité : montant perçu	2 085,00 €	2 356,00 €	1 553,00€
Dépenses de travaux d'entretien	17 326 ,00 €	31 310,00 €	60 799,80€
Subvention : C. Départemental + CAF	34 272,42 €	34 869,84 €	32 398,06€

INSTRUCTION DES DOSSIERS D'AIDE SOCIALE LEGALE

PRINCIPES GENERAUX

Les CIAS participent à l'instruction des demandes d'aide sociale et les transmettent aux institutions concernées (Conseil Départemental). L'établissement du dossier et sa transmission constituent une obligation. (Art 137 du code de la famille et de l'aide sociale).

Les attributions obligatoires (art L264-1 à L 2649 et D264-1 CASF) :

- ◆ procédure de domiciliation, L123-5 et L131-1 CASF ,
- ◆ instruction des demandes d'aide sociale légale,
- ◆ aide médicale de l'état,
- ◆ CMU,
- ◆ lutte contre les exclusions.

Le CIAS constitue et tient à jour un fichier des personnes bénéficiaires d'une prestation d'aide sociale légale ou facultative résidant sur le territoire de la communauté de communes. Les informations nominatives contenues dans ce fichier sont protégées par le secret professionnel. L261-4 CASF

Ces dossiers sont instruits par **l'ensemble des travailleurs sociaux** de l'établissement et sont donc transmis au service.

Dossiers d'aide sociale instruits par le CIAS	2016	2017	2018
APA	144	109	109
EHPAD	34	33	37
FIPS	3	6	4
Hébergement - Foyer	3	13	18
Accueil de jour	9	5	2
Aide ménagère invalidité	3	6	6
S.A.V.S. (Service à la vie Sociale)	5	2	12
ASPA (allocation de Solidarité pour per-	-	35	17
Dossiers MDPH	49	56	36
	247	265	241

Le travail social quotidien au CIAS

Le CIAS a réalisé 2100 rendez-vous physiques pour accompagner 740 foyers.

Chacun des travailleurs sociaux accompagne en moyenne 200 foyers pour diverses demandes et actions que le tableau statistique relate seulement pour partie. Pour certains usagers, 1 heure d'entretien permettra de conduire une action répondant à la demande et pour d'autres ce sont des rendez-vous hebdomadaires, mensuels. La disparité des accompagnements correspond à la variété des situations dont la complexification est croissante. Mais le travail social ne s'arrête pas à la rencontre avec l'utilisateur au CIAS.

A cette cohorte de rendez-vous s'ajoutent plus de 200 visites à domicile (entre 1 et 2 par semaine par travailleur social). En elles-mêmes elles mobilisent un temps de travail fortement majoré car s'y incluent les temps de trajet comme la nécessité de faire un tour global de la situation afin de ne pas revenir souvent.

Le travail direct auprès des usagers se complète aussi de plus de 400 rendez-vous téléphoniques en moyenne par travailleur social. Ce type d'accompagnement, en croissance significative n'a pas été jusqu'alors comptabilisé mais lorsqu'il se complète des démarches téléphoniques auprès des institutions publiques (et de leurs temps d'attente de plus en plus chronophage), ce n'est plus une dimension relative de l'accompagnement social mais une variable significative tout autant de l'évolution des liens des usagers avec les travailleurs sociaux que des difficultés de mobilité sur des territoires peu denses.

A ces temps directs s'ajoutent les suivis administratifs des dossiers et demandes car nombre de démarches pour l'utilisateur se font hors sa présence. Chaque travailleur social doit aussi conduire des projets d'action collective ou de développement social local : ateliers cuisine, suivis des jeunes en ALT, projets de prévention seniors, journées économies d'énergie, recherches de subvention, de partenariat, temps de synthèse pour les situations des usagers, de coordination des acteurs, réunions de service et participation à la commission consultative hebdomadaire sont ainsi autant d'actions mobilisant le reste du temps de travail.

Au total une organisation définie cadre la réception et l'accompagnement. Elle permet de garantir la disponibilité des professionnels pour l'écoute et le suivi des usagers. Les usagers se sentent accueillis, entendus, écoutés, respectés, ils nous en font part et même si le temps pris pour chacun est souvent source de tension psychique et émotionnelle pour les intervenants, c'est intrinsèquement leur mission et cette organisation comme le suivi que la direction en assure permettent un pilotage réactif préservant la qualité et l'humanité des prestations accomplies par ce service public.

Au moment où justement chacun peut constater la distanciation et la déshumanisation des services permettant l'accès aux droits, au moment où ces nouvelles procédures de plus en plus souvent obligatoires, peuvent pour certaines catégories de la population, plus fragiles, plus démunies, constituer un frein supplémentaire à l'accès au droit il est sans doute fondamental qu'un établissement territorial demeure au plus proche de son public : accessible, respectueux et à l'écoute de chacun tout en optimisant au mieux les fonds publics qui permettent son action. Les ratios et moyennes sont des tentatives de quantification de la performance de service. A aucun moment ils ne pourront rendre compte de la tension, de la vigilance, de la cohésion, de la solidarité d'une équipe pour permettre qu'à tout moment l'utilisateur soit accueilli, sécurisé, accompagné, orienté, guidé et qu'en nos locaux il puisse exprimer son désarroi, sa détresse tout en s'y sentant contenu et entendu.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL Et AIDES FACULTATIVES

“Traitez les gens comme ce qu’ils devraient être, vous les aiderez à devenir ce qu’ils peuvent être”

Goethe

PRINCIPES GENERAUX DE L’AIDE SOCIALE FACULTATIVE

A la différence de l’aide sociale légale, l’aide sociale facultative n’a aucun caractère obligatoire et relève de la libre initiative du Conseil d’Administration du CIAS. L’aide sociale facultative présente un caractère subsidiaire, elle intervient en dernier ressort, seulement après que le demandeur ait épuisé toutes les autres possibilités d’aides légales ou extra-légales.

Il convient d’établir une distinction entre :

- Le secours qui s’exprime dans l’urgence :

Le CIAS peut soutenir l’accès et le maintien dans le logement (impayés d’énergie, assurance, loyer...) mais aussi l’accès aux soins, aux droits, au transport, aux vacances... et favoriser ainsi l’insertion.

Les dossiers des demandeurs après avoir été constitués par des travailleurs sociaux (du CIAS ou des partenaires) font l’objet d’un examen et d’une décision de la commission consultative. Composée d’élues (Mmes Lamothe Solange, Lascombe Christine, Lindström Mellys, Margat Marie-Louise, Messignac Clotilde, Soumeyrou Colette, Vidal Valérie), cette commission se réunit une fois par semaine.

- L’aide qui peut intervenir après une période d’instruction du dossier .

Le CIAS peut intervenir sous différentes formes :

- * Prestations non remboursables (facture énergie, eau, assurance, loyer...),
- * Prestations en nature (chèques d’accompagnement personnalisés).

Accordés généralement dans le cadre de l’urgence à des personnes momentanément privées de ressources, les secours permettent de faire face aux besoins élémentaires du quotidien.

Ces dossiers sont instruits par l’ensemble des travailleurs sociaux de l’établissement et examinés en commission consultative.

Les traits saillants de la file active en 2018

La nature des ressources des demandeurs :

19,4 % de personnes au chômage, 20,6 % attributaires du RSA, 23,8 % de retraités et 11,6 % de salariés

Composition familiale des demandeurs :

Une majorité de personnes seules : 48,2 % célibataire et 9,8 % personnes séparées, 10,1 personnes divorcées

Nombre de personnes ayant bénéficié d’une domiciliation administrative au CIAS: 122

(119 en 2017)

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL 1/3

Le CIAS a construit en 2017 un outil statistique propre à l'ensemble de son activité. Il permet, en temps réel, d'avoir une lecture de l'activité d'accompagnement social. Les pourcentages indiqués sont référés à la file de foyers suivis en 2018 par les travailleurs sociaux : 707

Caractéristiques du public 2018

Nombre de foyers suivis	707
Nombre de rendez-vous	2071

Sexe	
F	56,7 %
M	43,3 %
Total	100%

Age	%
<= 25 ans	11,2
Entre 26 et 40	26,2
Entre 41 et 59	33,9
Entre 60 et 69	14,7
Entre 70 et 79	5,3
Entre 80 et 89	7,2
>=90	1,5
Total	100%

Situation familiale	%
Célibataire	48,2
Marié	15,3
Divorcé	10,1
Séparé	9,8
Veuf	9,3
Concubin	7,2
NC	0,0
Total	100%

Statut d'occupation	%
Locataire parc privé	37,0
Locataire parc public	25,9
Hébergé	16,3
Propriétaire occupant	12,8
Autre	2,4
Sous locataire	0,4
Sans domicile	4,3
NC	0,9
Total	100 %

Situation financière

Ressources (en €)	%
Entre 501 et 1000	32,8
Entre 1001 et 1500	36,1
<=500	18,0
Entre 1501 et 2000	0,0
Entre 2001 et 2500	1,6
> 2500	3,3
NC	8,2
Total	100 %

Charges (en €)	%
> 800	26,5
Entre 501 et 800	14,7
Entre 301 et 500	5,9
<=300	8,8
NC	44,1
Total	100 %

Nombre d'enfants à charge	%
Aucun	68,2
1	12,3
2	12,3
3	5,1
4	1,3
5	0,4
6	0,2
7	0,2
TOTAL	100 %

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL 2/3

Statut	%
Chômeur	19,3
RSA	20,7
Retraité	23,9
Salarié	11,7
AAH	7,4
Invalidité	3,0
Sans statut	7,1
Maladie	2,8
Indépendant	1,4
Intérimaire	1,8
Etudiant	0,4
Formation	0,5
Total	100 %

Statut du conjoint	%
Retraité	28,0
Salarié	23,4
Au foyer	11,3
Chômeur	16,9
RSA	6,5
Indépendant	5,6
Intérimaire	0,9
Formation	0,0
Invalide	5,6
NC	0,9
Etudiant	0,0
Maladie	0,9
Total	100 %

Orienté par	Nbre
CESF du CIAS	163
Bouche à oreille	95
AS du CD	48
NC	97
Atelier (hébergement)	15
AS hopital	14
Itinérance	8
Mission locale	1
Elu	9
SPIP	13
Bailleur social	5
Secrétaire de mairie	13
Pôle emploi	7
Service à domicile	4
Banque	2
Autres partenaires géronto	1
Mandataire judiciaire	1
Médecin	1
Plaquettes affiche	2
Familles	18
Total	517

Domiciliation	Nbre
Total	104

MDPH	Nbre
Total	36

Non décence logement	Nbre
Total	4

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL 3/3

FSL (Fond de Solidarité pour le Logement)	%
Energie / Eau	49
Accès	27
Maintien	24
Total	100 %
Micro-crédit	Nbre
Mobilité	5
Logement	2
Emploi	0
Total	7

Chèque précarité SOGEDO/VEOLIA	21
---	-----------

Procédures d'expulsion	25
-------------------------------	-----------

Orientation épicerie sociale	Nbre
3 mois	47
6 mois	11
8 mois	4
1 mois	2
Total	64

Dispositif ALT : Insertion des jeunes (18-25 ans) par un accompagnement social lié au logement.

Cet accompagnement permet à des jeunes en difficulté, d'être logés temporairement en préparant un projet d'insertion par la formation, la professionnalisation et le logement, en relation avec les partenaires sociaux du territoire.

	2016	2017	2018
Nombre de jeunes hébergés	4	8	9
Nombre de jours d'occupation	709	846	851
Suivi fait avec partenaire	Itinérance/ MLPN	Itinérance/ MLPN	Itinérance/ MLPN
Orientation en fin d'hébergement	1 hébergement familial 1 hébergement associatif 2 présents au 31/12/16	3 retours famille 1 hébergement associatif 1 départ autre région 3 présents au 31/12/17	4 retours famille 1 hébergement associatif 1 autre département 1 appartement autonome 2 présents au 31/12/18

AIDES FACULTATIVES

CHEQUES D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Ce dispositif permet l'accès à l'énergie, au gaz (transport, chauffage, cuisson) à l'alimentation., aux produits d'entretien et d'hygiène. Il est destiné aux personnes momentanément sans ressource et permet de prévenir le risque d'exclusion. Ce sont des aides accordées sur évaluation d'un travailleur social du CIAS. Ces aides correspondent à une situation de besoin immédiat.

CHEQUES D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE	2017	2018
Nombre de personnes	356	343
Coût (en €)	42 312 €	43 424 €
	119 € /foyer	126,60 €/foyer

CHEQUES CADEAUX

Cette initiative satisfait le public attributaire. Etablie avec un conventionnement auprès des commerces locaux , le CIAS a trouvé des processus de gestion qui permettent de pérenniser cette action.

CHEQUES CADEAUX	2017	2018
Nombre de personnes	327	351
Coût total	19 500 €	20 655 €
	59,6 € /foyer	58,84 € /foyer

TICKETS PATINOIRE	2018
Nombre de foyers attributaires	103 (168 enfants)
Coût total	1 065 €

SECOURS, AIDES FINANCIÈRES ATTRIBUÉS PAR LA COMMISSION CONSULTATIVE

Nature de l'aide	Nbre	% / file active du CIAS
Energie	41	31 %
Mobilité	33	25 %
Logement	20	15 %
Administratif	20	15 %
Santé	7	6 %
Enfance	5	4 %
Autres	5	4 %
Budget	réalisé	139,05 € / Foyer / an
	18 216,97 €	

ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS

« J'aurais commencé ma vieillesse le jour ou j'aurais cessé de m'indigner » *André GIDE*

Pour 2018, le CIAS s'est engagé à poursuivre les actions de prévention de la perte d'autonomie auprès des seniors de son territoire. A ce titre, une convention de partenariat a été signée dans le cadre d'un programme coordonné avec les principales Caisses de Retraite (CARSAT, MSA, CLDSSTI). Ainsi des ateliers thématiques sont proposés tout au long de l'année sur les différentes communes par des prestataires professionnels (ateliers mémoire, prévention des chutes, entretien des capacités physiques et cognitives, etc). Dans ce cadre-là, des actions innovantes ont pu ainsi être soutenues (ateliers cuisines) et seront développées de façon itinérante grâce à une cuisine mobile.

En ce qui concerne l'accompagnement des publics, le nombre de RV et de visites à domicile a été globalisé sur l'ensemble de la structure sans distinction particulière. Une extraction par âge et statut peut cependant témoigner d'une certaine constance en nombre pour les VAD (210 en 2018). Le temps imparti à chaque entretien et suivi représente une charge de travail considérable du fait du nombre croissant de situations complexes en lien avec différentes problématiques : difficulté de prise en charge par les SAD du secteur, par les infirmières, éloignements des familles, etc....Les RV au CIAS sont constants et l'accroissement téléphonique (465 pour 2018) sollicite de plus en plus les agents.

Enfin, nous constatons une augmentation des demandes de livraisons de repas à domicile pour des usagers dont la moyenne d'âge croît (89 ans pour 2018) et pour lesquels ce service indispensable pour assurer un bon maintien à domicile, a été étendu à tout le territoire et a été modernisé (équipement informatique et géo localisation). Nous enregistrons 82 nouvelles entrées annuelles pour 70 sorties.

Pour le développement des actions de prévention auprès des seniors, le CIAS a conventionné dans le cadre d'un programme coordonné avec la CARSAT, la MSA et les CLDSSTI (Caisse Locale de Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants d'Aquitaine).

Une subvention de 10375 € a été attribuée.

Restauration à domicile: Préserver et maintenir l'autonomie de la personne à son domicile

	2017	2018
Nouveaux dossiers	92	82
Nombre de commissions	29	27
Nbre de modifications des commandes	456	565
Nbre de facturations/encaissements	2 174	2364
Nombre de clients du service	273	285
Nombre moyen de repas par jour	62	70
Facturation de la prestation	200 393,30€	261 292,16€
Participation de l'usager	226 374,00 €	256 128,25
Coût moyen du repas	8,94 €	10,25
Nombre de repas portés annuellement	22 500	25 499
Age moyen des clients	85 ans	89 ans

TAXI seniors : convention avec les entreprises locales de taxi. Prestation destinée à **améliorer la mobilité des seniors sur le territoire CCSPN** .

- ◆ 75 personnes concernées
- ◆ Coût de la prestation : 4 445 € (2017 : 4 571€)

REVUE DE PROJETS

Thématiques	Projets	Echéances	Avancement
Modernisation des outils de communication du CIAS	Newsletter CIAS bisannuelle	juin et novembre	
	Focus communication portage ; Lettre des agents	Avril 2018	
	Focus communication Résidence du Plantier ; lettre des agents	1er semestre 2018	
Adaptation de l'accueil	Emploi Civique	Décembre 2018	
Développement de l'action sociale	Economie d'énergie <ul style="list-style-type: none"> • Journées d'information : 1 • Partenariat école : 1 	31/12/2018	
	Participation des habitants : ateliers cuisine..	31/12/2018	
Projets partenariaux	CARSAT « Programme bien vieillir »	31/12/2018	
	Planning partagé : associas	31/12/2018	
	Aide alimentaire : rencontre annuelle	31/12/2018	
	Jardins des Hespérides: partenariat	31/12/2018	
	Après midi culturelle des séniors CARSAT	31/12/2018	

	Réalisé
	En cours
	Non réalisé

AGENDA du CIAS en 2018

JANVIER :

- Après-midi culturelle des seniors 245 entrées
- Lancement du marché d'appel d'offres « restauration »
- Portage de repas : projet de contrat de location du véhicule

FEVRIER :

- Journée prévention seniors : coach sportif conventionnement APA

MARS:

- Mise en route du coaching à domicile seniors
- Participation au colloque UDCCAS « quelle politique locale face au défi du vieillissement ? »
- Journée prévention routière seniors
- Participation au Contrat Local Santé (axe séniors)

AVRIL:

- Travaux à la Résidence Autonomie du Plantier par le CIAS (portail, nettoyage)
- Atelier coiffure détente séniors au lycée Saint-Joseph
- Ateliers ASEPT
- Lancement des ateliers cuisine

MAI :

- 6ème journée éco-énergie aux Chênes Verts
- Contrat SONATE logiciel facturation portage de repas

JUIN:

- Marché public : 2^{ème} véhicule pour portage des repas,
- Marché de restauration
- Révision du Règlement intérieur de l'aide facultative,
- Séjour de répit des aidants familiaux, partenariat MSA et Croix Rouge à MAURS : 17 participants + personnel d'accompagnement
- Formation au nouveau logiciel SONATE

JUILLET/ AOÛT:

- Mise en place de la 2^{ème} tournée de portage des repas
- Dématérialisation des commandes et de la facturation et géolocalisation des clients grâce à l'utilisation du logiciel SONATE.

SEPTEMBRE :

- Bus pour l'adaptation des logements à la perte d'autonomie,
- Bilan sur la journée de répit des aidants familiaux : partenariat SOLIHA

AGENDA du CIAS en 2018 (suite)

OCTOBRE:

Début de l'étude pour le projet de transfert du SAAD du Sarladais

Complément de formation SONATE

Journée des aidants « Vivre avec la maladie , le handicap et les années de son proche » en partenariat avec la Croix Rouge.

CASSIOPEA à Vitrac sur le thème de l'audition.

Présentation du spectacle musical « Mathilde, Jacques et les autres » par la compagnie Vol de Nuit.

NOVEMBRE:

Copil filière gériatrique du Périgord Noir

Début des travaux de remise en état de logement et des espaces verts de la Résidence Autonomie du Plantier.

Réunion CPOM Conseil Département (Point évolution légale).

Réunion Résidence Autonomie/centre hospitalier sur la sécurité incendie

Conférence « Nutrition » avec CASSIOPEA : « Bien dans mon assiette, bien dans mes baskets »

Copil du transfert du SADS

DECEMBRE:

Troisième campagne des chèques cadeaux en partenariat avec les commerces locaux,

Conseil de la Vie Sociale de la Résidence Autonomie du Plantier, point d'étape,

Confection par les résidents (19 personnes) des décorations de Noël à la Résidence Autonomie du Plantier,

7ème journée sur les économies d'énergie à Sarlat, partenariat avec l'école de La Canéda.

Participation à la table tactique MAIA

Accueil service civique

Conférence « Mémoire » avec CASSIOPEA « Tout savoir sur la mémoire ».

RESIDENCE AUTONOMIE DU PLANTIER

La Résidence Autonomie du Plantier, située en proximité du centre-ville, (dans le prolongement du bâtiment de l'EHPAD), accueille dans 15 logements adaptés, des personnes retraitées autonomes (1 couple et 14 personnes seules).

La loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement, promulguée il y a 2 ans, a permis de conduire des projets améliorant le fonctionnement de cette structure. Le Centre Intercommunal d'Action Sociale Sarlat-Périgord Noir, gestionnaire des lieux depuis le 1^{er} janvier 2017 a ainsi programmé des investissements afin de réaliser des travaux de mise aux normes des installations. Une conciergerie a été installée, des animations sont mises en place et depuis une année un Conseil de la Vie Sociale est institué. Cela permet aux résidents et au gestionnaire un dialogue qui favorise le bien vivre de chacun en ce lieu, rendu plus confortable et plus sécurisé.

Grâce au soutien financier de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT), une subvention d'un montant de 20 299 € a été attribuée pour des travaux d'investissement sur les lieux collectifs. Elle a permis de mettre en place un système d'accès sécurisé à l'ensemble de l'établissement : interphones reliés aux appartements depuis le portail et aux entrées du bâtiment. Chaque locataire peut désormais actionner à distance les ouvertures extérieures et intérieures de la Résidence et bénéficie d'un cadre de vie amélioré et sécurisé.

L'accompagnement de partenaires institutionnels comme le Conseil Départemental (CPOM) et la CARSAT pour certains investissements (le CIAS a été lauréat d'un appel à projet) a permis d'améliorer progressivement la qualité de la prestation dispensée aux locataires.



CONCLUSION

« Il nous appartient de veiller tous ensemble à ce que notre société reste une société dont nous soyons fiers : pas cette société des sans-papiers, des expulsions, des soupçons à l'égard des immigrés, pas cette société où l'on remet en cause les retraites, les acquis de la Sécurité sociale, pas cette société où les médias sont entre les mains des nantis, toutes choses que nous aurions refusé de cautionner, si nous avions été les véritables héritiers du Conseil National de la Résistance. » *Stéphane HESSEL*

La file active de l'action sociale s'est consolidée au cours de l'exercice 2018. Près de 800 foyers sont accompagnés par l'établissement mais l'objectif de faire régresser la proportion de personnes en situation de non recours (1200 foyers de la CCSPN vivent au dessous du seuil de pauvreté) reste à poursuivre.

La troisième campagne de chèques cadeaux, les journées sur les économies d'énergie, les ateliers cuisine, les ateliers de prévention pour les séniors, le spectacle des aînés, les conseils de vie sociale, sont des actions, parmi d'autres qui permettent de faire venir au CIAS des foyers habituellement sans demande et qui, au détour d'un rendez-vous, peuvent engager un accompagnement social. Ces projets permettent aussi et sans doute surtout de lutter contre l'isolement social.

Nos usagers nous le disent souvent et nous le remarquons de plus en plus : alors que les dispositifs que les liens avec les institutions se déshumanisent au fur et à mesure que la dématérialisation de l'accès au droits progresse nos usagers sont satisfaits de l'écoute, du temps que nous savons leur consacrer. Car bien entendu nous sommes confrontés aux complexités institutionnelles, souvent désemparés face aux problématiques multiples de foyers de plus en plus nombreux mais nous avons à cœur d'accueillir la personne, de l'entendre, de l'écouter, de l'accompagner.

L'accessibilité du CIAS au public s'est renforcée fortement cette année mais celle-ci reste encore problématique pour les territoires ruraux de la communauté. Le CIAS engagera en 2019 une réflexion sur des initiatives à conduire en différents lieux de la communauté pour toucher plus fortement ce public .

Les journées sur les économies d'énergie, les ateliers cuisine, le soutien continu aux jardiniers de la Colombe, le Conseil de Vie Sociale de la Résidence Autonomie du Plantier, la réunion mensuelle avec les gens du voyage sont autant de projets déclinés qui viennent signifier le travail d'accompagnement collectif. C'est un des leviers forts de l'accompagnement social. L'utilisateur attributaire de prestation, l'habitant en demande d'accompagnement, le client d'un service à la personne ont toute leur place : la construction d'une politique publique d'inclusion sociale locale dont ils sont destinataires in fine, doit se faire avec, et en allant vers eux.

La politique de services aux séniors a été impactée par un temps administratif croissant et un temps d'appropriation de nouveaux outils très important. Le développement de la seconde tournée de livraison de repas à domicile, en renforçant la cohésion territoriale puisque désormais l'ensemble de la clientèle est servie par la même prestation, a demandé au CIAS de modifier ses outils de gestion. Ainsi grâce à la dématérialisation nous gagnons en réactivité, en autonomie pour les agents. Mais il a fallu apprivoiser ce nouveau matériel. À l'instar de nos usagers nous avons dû être accompagnés pour apprendre à savoir faire. Les heures, nombreuses, passées à apprendre ont été facteurs de tensions pour atteindre un but en un temps contraint, mais aussi vectrices de cohésion au moment où l'équipe s'adjoignait un nouveau collaborateur

L'équipe du portage ainsi renforcée et déployée sur tout notre territoire offre au public un service cordial et attentif. La prestation du repas fournie par la Ville de Sarlat attributaire du nouveau marché est de très bonne qualité. Le CIAS assure ainsi une belle contribution en faveur du maintien à domicile de nos concitoyens âgés et s'inscrit dans une politique prioritaire au niveau national.

Le CIAS a livré cette année 25499 repas. (22500 en 2017) soit un accroissement de plus de 10% du volume d'activité. La file active des clients de ce service n'évolue pas dans les mêmes proportions et la moyenne d'âge augmente considérablement passant de 84 à 89 ans. C'est ici un signe fort du désir de se maintenir le plus longtemps possible à son domicile mais aussi et sans doute une illustration de la fragilité des ressources des aînés. Ils attendent le plus longtemps possible avant de faire appel à un tiers aidant.

En 2018 le CIAS s'est trouvé confronté à une modernisation incontournable des outils de gestion pour améliorer son service au public. Il est aussi aux prises avec une fragilisation nouvelle de son public pour qui la simplification des démarches administratives par l'entremise du numérique devient un facteur aggravant le risque de désinsertion, de non recours. Concomitamment, la mobilité des plus isolés reste une problématique faute de moyens financiers et probablement faute de partage et de mise en commun.

En 2018 une stabilité relative de la demande est observable. Au moment où nous pensons avoir atteint un palier en regard des habitants de Sarlat nous percevons aussi que l'activité du CIAS pourrait être utile à une partie plus importante d'habitants de la ruralité. Le CIAS réfléchit à organiser son action pour mieux mailler le territoire. Les projets existent mais l'écueil de la mobilité paraît encore incontournable et extrêmement chronophage. Une grande créativité, des capacités d'innovation, de mutualisations diverses, des recherches de subventions croisées alliant développement durable et développement social local devront vraisemblablement se combiner pour aboutir à une offre de service public permettant de lutter contre l'isolement au domicile. Cela passera par une amélioration de différents partenariats.