

RAPPORT D'ACTIVITE

2021

La fraternité n'est qu'une idée humaine, la solidarité est une idée universelle

Victor Hugo

SOMMAIRE

◆	PREAMBULE	3-4
◆	PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	5
◆	ORGANIGRAMME	6
◆	EFFECTIFS et indicateurs de gestion des RESSOURCES HUMAINES	7
◆	COMPTES ADMINISTRATIFS 2020—BUDGETS 2021	8 à 11
◆	CONTINUITE DE L'ACTIVITE ET SECURITE SANITAIRE au CIAS	12-13
◆	ACCUEIL DES PUBICS	14 -15
◆	AIRE DES GENS DU VOYAGE	16-17
◆	INSTRUCTION DES DOSSIERS D'AIDE SOCIALE	18
◆	ELECTIONS DE DOMICILE	19 à 22
◆	ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET AIDES FACULTATIVES	23 à 25
◆	ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS	26
◆	SUR L'AGENDA DU CIAS EN 2021	27-28
◆	RESIDENCE DU PLANTIER	29-30
◆	FINANCEURS	31
◆	CONCLUSION	32

Fermer les yeux sur la précarité, la maladie, la déchéance, l'exclusion c'est pratiquer une politique de l'autruche qui se retournera inmanquablement contre ceux qui l'auront cautionnée. Noel Mamère

INTRODUCTION

Le Rapport d'activité 2020 faisait état de la plasticité et de l'agilité du CIAS. Cet établissement avait su installer une organisation opérationnelle provisoire permettant tout autant de respecter la continuité de service, la réception du public, la continuité des livraisons à domicile, tout en modernisant l'ensemble de son fonctionnement pour sécuriser tant les processus d'accueil du public que la qualité de vie au travail de l'ensemble des agents.

L'énergie engagée en 2020 et 2021 pour installer cette organisation puis pour réfléchir à sa consolidation a permis in fine :

- De réorganiser les circulations dans les locaux et d'installer des bureaux partagés en créant un front office disposant de 5 bureaux de réception du public, d'une salle de réunion et d'un back office organisé en bureaux partagés. L'équipe y a gagné en cohésion et échanges, l'organisation a été ajustée et le télétravail est généralisé à l'ensemble des agents dont une partie des missions repose sur des tâches administratives.

- De fluidifier la gestion des permanences partenariales et de pouvoir répondre rapidement à certaines demandes nouvelles.

- D'engager les processus liés à la dématérialisation des dossiers et des opérations liées au reporting notamment. A terme, c'est un établissement avec une très faible consommation de papier qui devrait advenir.

- De réfléchir et de mettre en œuvre des projets majeurs pour enrichir le champ des politiques sociales locales car la crise a aussi rendu saillantes des difficultés que nous connaissions: mobilité, isolement social.... La conciergerie solidaire dont la convention tripartite, public, privé, associatif, a été signée en fin d'année et la recherche d'un projet de transport à la demande ont été sans aucun doute catalysés par la crise.

Au total même si, comme tous les établissements recevant du public, le CIAS a été très impacté par la crise sanitaire et son flux de contraintes diverses, il a su aussi trouver des voies de régénération tant pour son organisation dans l'ensemble des structures (siège social, résidence autonomie, aire des gens du voyage) que pour sa stratégie de développement en lien avec les besoins d'un public de plus en plus nombreux.

En 2021, le CIAS a été affecté à un haut niveau par des difficultés de santé de son personnel. 1/3 de l'effectif a ainsi été impacté, plus ou moins gravement, par des arrêts de plusieurs semaines à plusieurs mois.

Maintenir une qualité d'accueil, d'accompagnement et de service avec l'ensemble de ces facteurs requiert cohésion d'ensemble et respect de chacun tout autant qu'échanges et décisions partagés. Les pratiques comme les installations ont été revisitées.

Le télétravail, mis en place dès avril 2020 avec une dotation d'équipements adéquats (téléphone et ordinateur portable pour chacun des agents dont une partie des missions est télétravaillable), a aussi contribué à développer de nouvelles façons d'accompagner les usagers. Les usagers accompagnés contactent souvent leur travailleur social directement sur le portable professionnel ou correspondent par mail pour ceux qui ont l'usage de ce type de correspondance. Ces habitudes s'amplifient et leur comptabilisation dans l'accompagnement social des personnes n'a pas encore été intégrée au reporting.

Si 2021 a bouleversé les prévisions, suspendus des projets que l'équipe souhaitait voir renaître notamment les actions d'intérêt collectif comme les ateliers cuisine, les journées d'information sur les économies d'énergie, la collecte du patrimoine mémoriel ou encore les actions de prévention en faveur des seniors, ce sont aussi de nombreux projets qui ont été construits et conduits :

- La réfection du goudron de l'aire des gens du voyage et le verdissement des talus permettant leur consolidation par les enracinements de plantes expansives,
- L'aménagement d'une douche PMR à la Résidence Autonomie,
- Le CIAS a aussi traité la toiture, et les espaces verts et notamment l'ébranchage des hauts sapins du voisinage, et rénové en peinture 5 appartements de cet établissement annexe,
- Le Siège Social a été sécurisé et l'établissement a consolidé la circulation des publics grâce à l'installation d'une porte d'entrée sécurisée, avec gâche électrique et visiophone, tandis que la salle de réunion, permettant la sortie de l'établissement a été dotée d'une porte anti-panique. Le CIAS bénéficie désormais d'une installation normée, ergonomique et sécurisée pour les usagers et les différents professionnels.

2021 annonce aussi un renouvellement progressif des effectifs. Un premier départ en retraite fin 2020 a été remplacé rapidement par une professionnelle, ancienne stagiaire puis partenaire professionnelle du CIAS. Un agent bénéficiant d'un mi-temps thérapeutique, une autre, malade plusieurs mois et d'autres durant plusieurs semaines sont aussi des événements qui aussi émaillé la vie du CIAS en 2021. Pourtant aucun n'a été affecté par la Covid.

Notre gestion des ressources humaines a permis de faire face sans tension majeure à ces difficultés. Il a fallu réorganiser pour partie les activités de chacun et le cas échéant, trouver des remplaçants. La cohésion du groupe de travail, l'engagement de chacun ont permis ces adaptations avec réactivité et agilité. La réorganisation des locaux en une partie accueil du public et des partenaires et une partie réservée aux professionnels de l'établissement. Possible grâce au télétravail, cette refonte des espaces a permis d'accroître les bureaux d'accueil du public et de réserver la possibilité d'accueillir de nouveaux partenaires. Les locaux sont ainsi optimisés et le temps consacré aux différentes missions administratives, notamment pour les travailleurs sociaux, bien plus performant. Cette organisation facilite les échanges professionnels.

Le diagnostic sur la Qualité de vie au Travail conduit par l'APAVE pour l'ensemble des structures de la collectivité fait apparaître un niveau très satisfaisant au CIAS. La totalité des agents de l'établissement ont participé à ce diagnostic. La mise en avant de l'entraide, l'écoute, la réactivité, du travail en équipe et du sentiment de confiance mutuelle confirme sans doute une certaine qualité de vie au travail.

Le sentiment d'être associé aux décisions, l'accès à des formations sont aussi des éléments positifs. Ils participent de la reconnaissance et de la valorisation professionnelle sans doute mais il faut aussi prendre en compte la charge de travail croissante, soulignée dans ce diagnostic tout comme la difficulté technique et relationnelle de certains postes en lien avec des publics difficiles.

L'impact de la crise sanitaire a modifié les façons d'accueillir les usagers et la convivialité du hall d'accueil s'est trouvée annihilée de facto. Il a fallu mobiliser d'autres ressources pour que la qualité d'accueil puisse se transformer et se maintenir.

En somme, un temps affaibli par cette période le CIAS SPN sort sans doute renforcé par ce contexte.

Présentation de l'établissement

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 distinct de celui de la Communauté de communes.

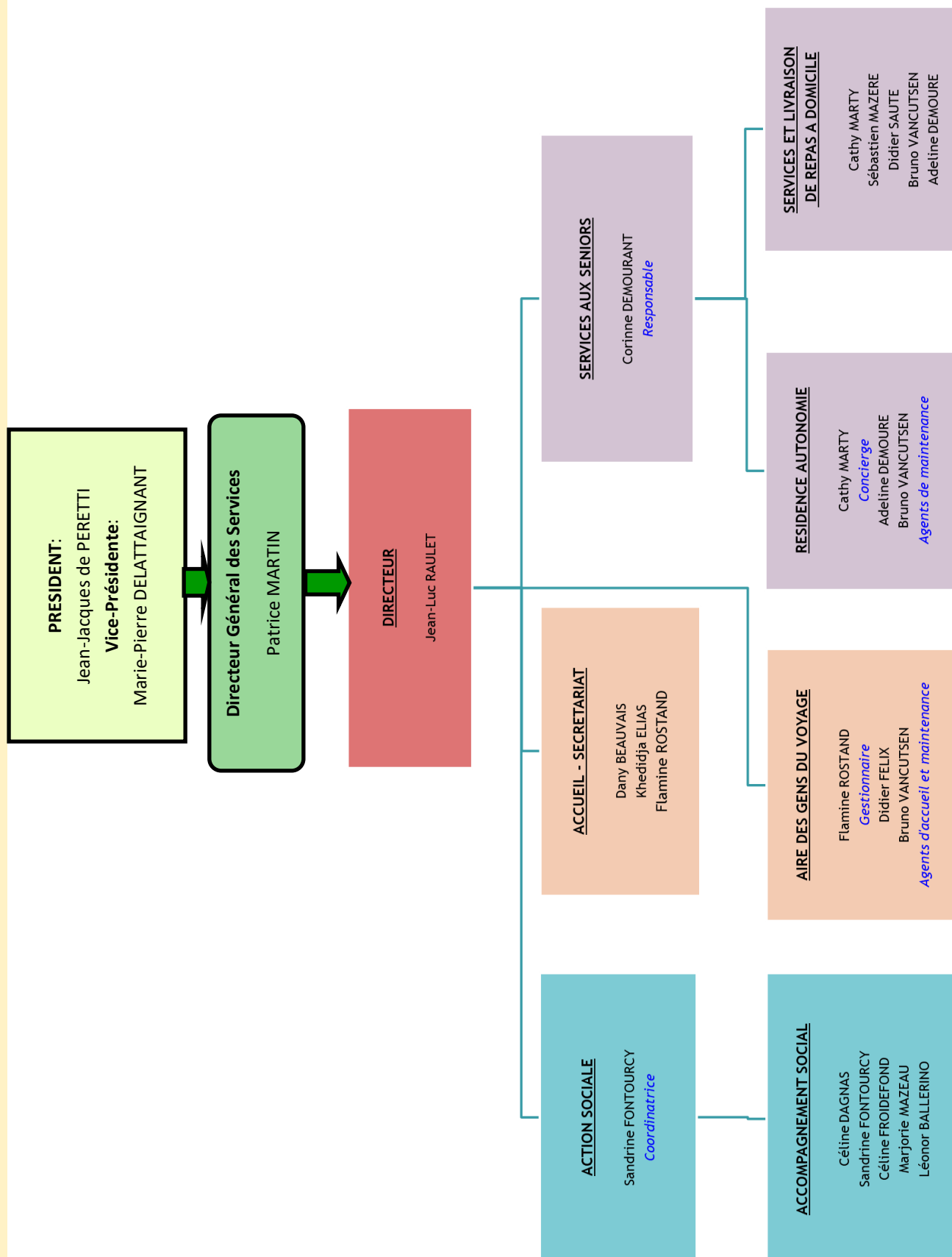
Nom Commune Chiffres INSEE Parution au 28 et 29/09/2021	Popula- tion Totale
Beynac et Cazenac	546
Marcillac-Saint-Quentin	804
Marquay	579
Proissans	1027
La Roque-Gageac	426
Saint-André-Allas	845
Sainte-Nathalène	610
Saint-Vincent-de-Cosse	363
Saint-Vincent-le-Paluel	279
Sarlat-la-Canéda	8793
Tamniès	386
Vézac	556
Vitrac	809
TOTAL	16 023

Président : Jean-Jacques de PERETTI

Vice-Présidente : Marie-Pierre DELATTAIGNANT

Membres élus		Membres nommés	
Noms	Communes	Noms	Représentations
Marie-Pierre DELATTAIGNANT	Sarlat-la-Canéda	Reine CHABRIER	Association de Retraités
Marlies CABANEL	Sarlat-la-Canéda	Frédéric DA SILVA	Association Itinérance
Maryline FLAQUIERE	Sarlat-la-Canéda	Roland THEIL	UDAF
Jean-Marie CHAUMEL	Saint-Vincent-de-Cosse	Jean-Philippe LAVAL	Association Croix Marine
Sylvie DELBARY	Vézac	Solange LAMOTHE	Saint-André-Allas
Monica DUBOST	Sainte-Nathalène	Christine LASCOMBE	Marcillac-Saint-Quentin
Patrick SALINIE	Saint-André-Allas	Isabelle LOVISA	Sainte-Nathalène
Carine AUDIT	Saint-André-Allas	Claudine MULLER	Sarlat-la-Canéda
Brigitte JALES	Vitrac	Marie SALLES	La-Roque-Gageac
Serge PARRE	Beynac-et-Cazenac	Colette SOUMEYROU	Marquay
Claudine PRADAT	Proissans	Philippe GALODE	Vitrac

Organigramme du CIAS au 31/12/2021



Indicateurs de gestion des ressources humaines

Chiffres :

187 bulletins de salaire établis sur l'année 2021

Effectif au 31/12/21 : 15 agents dont :

12 titulaires dont 58% de femmes et 42% d'hommes répartis selon les catégories suivantes :

25% catégorie A ; 16% catégorie B et 59% catégorie C,

3 Contractuels (CDD) 3 femmes

Déroulement de carrière :

5 avancements d'échelon,

2 avancements de grade,

Formation : 32 journées de formation (5 agents concernés) dont :

13 journées de professionnalisation (4 agents),

19 journées de compétences de base (1 agent)

Absentéisme pour maladie : 629 jours de maladie touchant 5 agents (moyenne de 45,60 jours d'absence pour maladie)

Le CIAS n'a pas été impacté par le Covid en 2021

1607 heures

La loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique ne permet plus de dérogation relativement à la durée annuelle légale du temps de travail (1607heures).

Ceci implique la fin des congés extra-légaux, qui, dans la collectivité s'établissaient autour des jour d'ancienneté (2 au maximum pour 15 années d'ancienneté) et des jours dit « du Maire » qui permettaient aux agents de bénéficier d'un pont entre un jour férié et un weekend.

Compte administratif 2020

Budget principal CIAS

INVESTISSEMENT

INVESTISSEMENT DEPENSES		BP	Réalisé
040	Opération ordre transfert	10 300,00 €	- €
13	Subventions d'investissement	8 200,00 €	- €
16	Emprunts et dettes	15 635,08 €	15 565,92 €
21	Immobilisations incorporelles	229 764,92 €	34 173,75 €
TOTAL		263 900,00 €	49 739,67 €

INVESTISSEMENT RECETTES		BP	Réalisé
001	Résultat antérieur reporté	12 342,13 €	12 342,13 €
040	Opération ordre transfert	35 300,00 €	35 277,69 €
10222	Fonds de compensation TVA	3 857,87 €	3 507,00 €
13	Subventions d'investissement	106 000,00 €	106 085,00 €
021	Virement de la section de fonctionnement	106 400,00 €	
TOTAL		263 900,00 €	157 211,82 €

FONCTIONNEMENT

FONCTIONNEMENT DEPENSES		BP	Réalisé
011	Charges à caractère général	442 770,00 €	435 499,17 €
012	Charges de personnel	678 000,00 €	674 895,12 €
023	Virement à la section d'investi	106 400,00 €	
042	Opérations ordre transfert	35 300,00 €	35 277,69 €
65	Autres charges de gestion	146 250,00 €	143 420,61 €
66	Charges Financières	1 350,00 €	1 347,00 €
67	Charges exceptionnelles	23 530,00 €	45,44 €
TOTAL		1 433 600,00 €	1 290 485,03 €

FONCTIONNEMENT RECETTES		BP	Réalisé
002	Résultat reporté	46 872,26 €	46 872,26 €
013	Atténuations de chages	29 000,00 €	24 401,47 €
042	Opérations ordre transfert	10 300,00 €	- €
70	Redevances	402 900,00 €	402 382,57 €
74	Dotations, subventions	944 500,00 €	970 875,01 €
75	Autres produits de gestion	27,74 €	231,22 €
77	Produits exceptionnels	- €	1 942,00 €
TOTAL		1 433 600,00 €	1 446 704,53 €

Compte administratif 2020 Budget annexe

Résidence Autonomie du Plantier

INVESTISSEMENT

INVESTISSEMENT DEPENSES		BP	Réalisé
001	Résultat antérieur reporté	1 015,84 €	1 015,84 €
16	Emprunts et dettes	24 334,16 €	23 059,85 €
21	Immobilisations corporelles	29 000,00 €	8 424,00 €
TOTAL		54 350,00 €	32 499,69 €

INVESTISSEMENT RECETTES		BP	Réalisé
021	Virement de la section d'exploit	12 000,00 €	
040	Opération ordre transfert	19 485,00 €	19 440,90 €
10222	Fonds de compensation TVA	1 865,00 €	1 705,84 €
13	Subventions d'investissement	17 000,00 €	
165	Dépôts et cautionnement reçus	4 000,00 €	2 195,41 €
TOTAL		54 350,00 €	23 342,15 €

FONCTIONNEMENT

FONCTIONNEMENT DEPENSES		BP	Réalisé
011	Charges à caractère général	39 700,00 €	37 659,27 €
012	Charges de personnel	31 500,00 €	30 871,42 €
023	Virement à la section d'investi	12 000,00 €	- €
042	Opérations ordre transfert	19 485,00 €	19 440,90 €
66	Charges Financières	5 865,00 €	5 829,02 €
TOTAL		108 550,00 €	93 800,61 €

FONCTIONNEMENT RECETTES		BP	Réalisé
002	Résultat reporté	12 378,74 €	12 378,74 €
70	Redevances	22 171,26 €	23 282,93 €
74	Dotations, subventions	6 500,00 €	9 257,34 €
75	Autres produits de gestion	44 000,00 €	45 710,57 €
77	Produits exceptionnels	23 500,00 €	- €
TOTAL		108 550,00 €	90 629,58 €

Budget principal , exercice 2021

FONCTIONNEMENT					
CHAP	LIBELLE	DEPENSES	CHAP	LIBELLE	RECETTES
011	Charges à caractère général	496 070,00	002	Résultat antérieur reporté	47 024,58
012	Charges de personnel	627 000,00	013	Atténuation de charges	12 000,00
65	Autres charges de gestion courante	145 020,00	042	Opération ordre de transfert	16 300,00
66	Charges financières	1 561,00	70	Produits des services	379 400,00
67	Charges exceptionnelles	37 450,00	74	Dotations, fonds divers	994 200,00
042	Opération ordre de transfert	40 230,00	75	Autres produits de gestion courante	75,42
022	Dépenses Imprévues	5 000,00			
TOTAL		1 449 000,00	TOTAL		1 449 000,00
INVESTISSEMENT					
CHAP	LIBELLE	DEPENSES	CHAP	LIBELLE	RECETTES
040	Opération ordre de transfert	16 300,00	001	Résultat antérieur reporté	5 669,03
13	Subventions d'équipement	8 200,00	040	Opération ordre de transfert	40 230,00
21	Immobilisations corporelles	31 800,00	10222	FCTVA	10 600,97
26	Participations	200,00			
TOTAL		56 500,00	TOTAL		56 500,00

Budget annexe , exercice 2021

FONCTIONNEMENT					
CHAP	LIBELLE	DEPENSES	CHAP	LIBELLE	RECETTES
002	Résultat antérieur reporté	9 050,37	042	Opération ordre de transfert	6 000,00
011	Charges à caractère général	31 250,00	70	Produits des services	24 000,00
012	Charges de personnel	35 000,00	74	Dotations, fonds divers	10 000,00
023	Virement à la section d'investisse- ment	16 250,00	75	Autres produits de gestion cou- rante	47 800,00
042	Opération ordre de transfert	21 000,00	77	Subventions exceptionnelles	37 450,00
66	Charges financières	6 199,63			
67	Charges exceptionnelles	6 500,00			
TOTAL		125 250,00	TOTAL		125 250,00
INVESTISSEMENT					
CHAP	LIBELLE	DEPENSES	CHAP	LIBELLE	RECETTES
040	Opération ordre de transfert	6 000,00	001	Excédent antérieur reporté	24 164,87
041	Opération patrimoniale	986,00	021	Virement à la section de fonc- tionnement	16 250,00
16	Emprunts et dettes assimilées	22 000,00	10222	FCTVA	6 099,13
21	Immobilisations corporelles	41 514,00	040	Opération ordre de transfert	21 000,00
			041	Opération patrimoniale	986,00
			16	Emprunts et dettes assimilées	2 000,00
TOTAL		70 500,00	TOTAL		70 500,00

Résultats 2021

RESULTAT 2021 prévisionnel

CIAS				
			DEPENSES	RECETTES
A	Résultat de	Fonctionnement	1 290 485,03	1 399 832,27
B	l'exercice	Investissement	49 739,67	144 869,69
			+	+
C	Reports exercice	Fonctionnement OO2	-	46 872,26
D	N -1	Investissement OO1	-	12 342,13
			=	=
I=A+C	Résultat	Fonctionnement	1 290 485,03	1 446 704,53
J=B+D	cumulé	Investissement	49 739,67	157 211,82
K=I+J		TOTAL CUMULE	1 340 224,70	1 603 916,35
			+	+

RESULTAT 2021

Résidence				
Autonomie			DEPENSES	RECETTES
A	Résultat de	Fonctionnement	93 800,61	78 250,84
B	l'exercice	Investissement	31 483,85	23 342,15
			+	+
C	Reports exercice	Fonctionnement OO2		12 378,74
D	N -1	Investissement OO1	1 015,84	
			=	
I=A+C	Résultat	Fonctionnement	93 800,61	90 629,58
J=B+D	cumulé	Investissement	32 499,69	23 342,15
K=I+J		TOTAL CUMULE	126 300,30	113 971,73
			+	+

Continuité de l'activité et sécurité sanitaire au CIAS

Le CIAS présente un risque élevé au Covid19: Brassage de populations, volume du public reçu et exigüité des espaces dédiés à la circulation établissent.

- ♦ 15 agents; dont 9 agents au siège social ;
- ♦ Un personnel totalement vacciné (3 doses) ;
- ♦ Télétravail délibéré en 2020 et mis à disposition des équipements nécessaires dans des conditions satisfaisantes pour l'ensemble des agents. Des téléphones portables ont été activés pour les agents devant être personnellement joints par les usagers. Le transfert d'appel est effectif depuis le standard ;
- ♦ Un mode de fonctionnement par demie-équipe administrative avec des indicateurs et des préconisations selon l'activation de tel ou tel mode d'organisation en fonction des impératifs sanitaires ;
- ♦ Horaires d'ouverture de l'établissement 8h30/12h et 13h30/17h, réception des demandeurs d'ASL durant la pause méridienne ; portage de repas 7h/13h30 et Vendredi 7h/13h30 et 14h/17H.
- ♦ Des locaux réorganisés afin de sécuriser la circulation des partenaires et du public et définir un back office réservé aux professionnels.

Les conditions établies de façon constante pour l'accueil et l'accompagnement du public

- ♦ Accueil sur rendez-vous uniquement ; Gestes barrière ; Des équipements séparateurs dans tous les bureaux qui sont désinfectés (sièges, tables et poignées) après chaque entretien. Demande systématisée de passe sanitaire et un registre des personnes sans présentation de passe. Les bornes téléphoniques et internet sont en service moyennant des processus rigoureux de désinfection après chaque passage d'utilisateur.
- ♦ Installation d'un circuit marche en avant avec portier visio et gâche électrique et sortie par une autre issue.
- ♦ Une règle de fonctionnement définit les présences et limite les croisements. Elle est modulable selon les nécessités et/ou la reprise d'un fonctionnement normal ou s'en approchant.

Planning:

- Accueil : organisation par roulement de demie-semaine ;
- Action sociale : organisation par roulement de demie-semaine ;
- Direction CIAS/ direction RA : présence en alternance M/AM ;
- Une équipe (2 personnes) de remplacement des livreurs de repas est toujours mobilisable ;

3 modes d'ajustements à la situation de crise ont été définis mode 1 :

Un fonctionnement Ajusté :

- * Mesures habituelles et réception du public en fonction de la demande en respectant au mieux des délais inférieurs à 2 semaines entre la date de la demande et le rdv d'accompagnement ;
- * Télétravail au seuil minimum, concerté avec l'ensemble de l'équipe ;
- * Les travailleurs sociaux limitent fortement les visites à domicile ;
- * Les agents en sites extérieurs maintiennent leur activité ;
- * Préconisations des présences au siège social des personnels administratifs et apparentés :

NOMBRE MOYEN D'AGENTS PRESENTS SUR SITE	4,0
NOMBRE MOYEN DE JOURS DE PRESENCE SUR SITE PAR AGENT	3
NOMBRE MOYEN DE JOUR DE TELETRAVAIL /AGENT	1,5

Ce niveau pourra être relevé vers un fonctionnement en mode 2:

Un fonctionnement **Dégradé** :

- * Le public est reçu en fonction de la demande et de l'urgence de celle-ci, les délais sont potentiellement allongés, le nombre de travailleurs sociaux sur site reste stable (2/jour) le nombre d'agent d'accueil et de secrétariat est réduit à son minimum possible (1/jour) ;
- * Le télétravail est à un seuil moyen permettant le respect du fonctionnement général de l'établissement ;
- * Le fonctionnement par demi-équipe est renforcé de telle sorte que les croisements de personnels sont réduits, les temps de repas collectifs sont autorisés seulement dans la salle de réunion avec une distance de 2 m et 6 personnes simultanément au maximum ;
- * Les travailleurs sociaux ne pratiquent plus de visite au domicile des usagers sans autorisation de la direction et selon les situations ;
- * Les agents en sites extérieurs maintiennent leur activité en extérieur, limitent les interventions à l'intérieur des logements ;
- * Les repas sont portés au seuil des logements sauf impossibilité spécifique ;
- * Les animations à la Résidence Autonomie sont suspendues sauf spécificité (distanciation possible, et gestes barrière) ;
- * Les présences partenariales sont possibles ;
- * Préconisations des présences au siège social des personnels administratifs et apparentés :

NOMBRE MOYEN D'AGENTS PRESENTS SUR SITE	3,5
NOMBRE MOYEN DE JOURS DE PRESENCE SUR SITE PAR AGENT	2,5
NOMBRE MOYEN DE JOUR DE TELETRAVAIL /AGENT	2

Ce niveau pourra aller jusqu'à un fonctionnement en mode 3:

Un fonctionnement en **service minimum** :

- * Le public est reçu en fonction de l'urgence de la demande et les délais sont allongés, le nombre de travailleurs sociaux sur site est minimal (1/jour de rdv d'accompagnement, ½ journée de réception des rdv rapides (« urgences ») et une demie journée liée aux nécessités administratives des accompagnements non traitables par télétravail. le nombre d'agent d'accueil et de secrétariat est de 1/jour;
- * Le traitement par téléphone est renforcé, l'accueil physique de public est limité aux démarches urgentes ou contraintes par les délais des organismes;
- * Le télétravail est à un seuil élevé : 3 jours pour la direction, le secrétariat de direction et les travailleurs sociaux, 1 jour pour la gestion financière du portage ;
- * Les travailleurs sociaux ne pratiquent plus de visites à domicile ;
- * Les agents en sites extérieurs maintiennent leur activité extérieure, réduisent les interventions en intérieur des logements aux seules urgences. L'entretien du site **ADGV** est réduit à 2 matinées par semaine et il n'y a plus de permanence administrative ;
- * Les repas sont portés systématiquement au seuil des logements avec un protocole de gestes barrière renforcé ; l'impossibilité de respecter cette mesure doit être tracée ;
- * Les animations à la Résidence Autonomie sont suspendues intégralement ;
- * Les présences partenariales sont impossibles ;

Préconisations des présences au siège social des personnels administratifs et apparentés :

NOMBRE MOYEN D'AGENTS PRESENTS SUR SITE	3,0
NOMBRE MOYEN DE JOURS DE PRESENCE SUR SITE PAR AGENT	2
NOMBRE MOYEN DE JOUR DE TELETRAVAIL /AGENT	2,5

Accueil des publics

Accueil du public	2019	2020	2021
	14 045	14 128	15 973
<i>Accueil physique</i>	8 109	6 212	6 862
<i>Accueil téléphonique</i>	5 936	7 916	9 111

	2019	2020	2021
Utilisation du téléphone	338	103	93
Utilisation de l'ordinateur	470	283	258

<u>Dossiers instruits à l'accueil</u>	2020	2021
Carte Solidaire	6	22
Courriers élection de domicile	2083	1508
Téléphone public/ internet	386	351
Rechargement / accueil AGDV	17	68
Cartes Sarlat bus, Résidents	10	14

Les nécessités sanitaires ont modifié les rapports de l'usager aux services publics tandis que les administrations et les établissements instaurent des distances physiques avec leurs usagers.

Une croissance marquée des prises en charge téléphoniques se confirme en 2021. La fréquentation physique croît par rapport à l'année précédente sans pour autant retrouver son niveau d'avant crise sanitaire. Venir au CIAS est désormais réservé aux entretiens d'accompagnement ou d'instruction de dossiers. Les demandes de conseils et démarches simples sont maintenant souvent exprimées par téléphone. Les liens par mails (non quantifiés) et communication téléphoniques s'accroissent dans une proportion très significative. Le CIAS réfléchit désormais à l'évolution des liens des usagers avec l'établissement ainsi qu'à l'adaptation des modes de prises en charge qui en découleront et comme à leur reporting.

L'intensité du travail de l'accueil s'est accrue. Les liens par téléphonie se densifient, les demandes se diversifient, démontrant chaque jour que le CIAS est perçu comme une ressource forte en matière de conseils administratifs au sens large.

Les modalités d'accueil se complexifient aussi car elles sont désormais toutes médiatisées: par le téléphone, l'interphone, les mails, la dématérialisation de nombreuses démarches. Les contacts directs se raréfient et la dynamique du hall d'accueil qui faisait qu'avant la crise sanitaire plusieurs personnes étaient simultanément présentes à l'accueil, n'existe plus.

On peut regretter la tonicité des échanges de ce temps-là mais c'est aussi la soumission aux différents protocoles et nouveaux usages que nous relevons. L'expression d'un mal être est désormais peu fréquente à l'accueil, plus courante au téléphone et les entretiens d'accueil s'allongent de ce fait notamment.

La baisse des accueils physiques est une donnée simple où pourtant peuvent se lire 2 points d'analyse fort dissemblables:

- * Les autres systèmes de contact avec le CIAS compenseraient cette baisse de fréquentation directe,
- * Il y a aussi une frange de population qui, prise entre les contacts nécessairement médiatisés par différents outils et la dématérialisation des démarches, s'inscrit dans une situation de non recours.

Un logiciel permet de trier la nature des accueils en une cinquantaine de catégories. Nous observerons notamment que l'ordinateur public a été utilisé par 258 personnes, le téléphone par 93, que des photocopies ont été sollicitées 322 fois, et que 114 personnes ont demandé la transmission de mail et leur impression, mais aussi que 210 personnes sont venues remettre des documents.

En grande masse ce sont environ 15 000 accueils réalisés physiquement ou au téléphone auxquels s'ajoute, l'accueil par interphone qui peut conduire à pénétrer ou non dans l'établissement pour un renseignement, un service, un rdv. C'est un nouveau mode de contact à gérer.

Ce média demande du temps, de la manipulation, génère des incompréhensions, des agacements et même si chacun s'accorde sur sa nécessité, il alourdit aussi le processus de contact avec le CIAS.

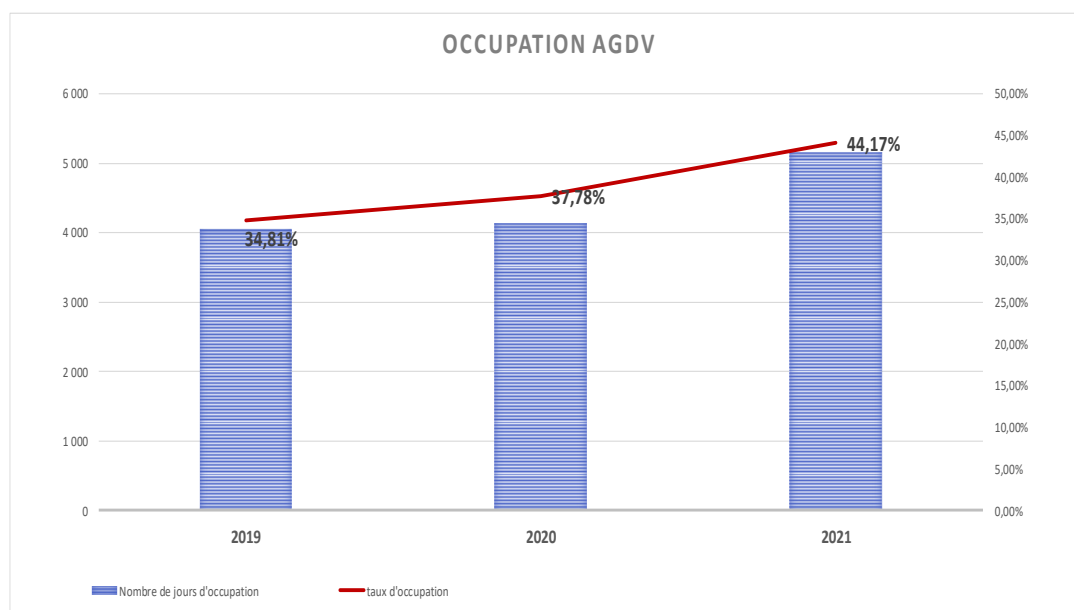
Une moyenne de 900 rendez-vous annuels est réalisée par chaque travailleur social à temps plein (20 rdv /semaine) et environ 800 rdv sont réalisés par nos partenaires dans nos locaux (SPIP, CARSAT, UDAF, Ma commune ma santé, ATELIER, ADIL, UFC).

Aire des Gens du Voyage (AGDV)

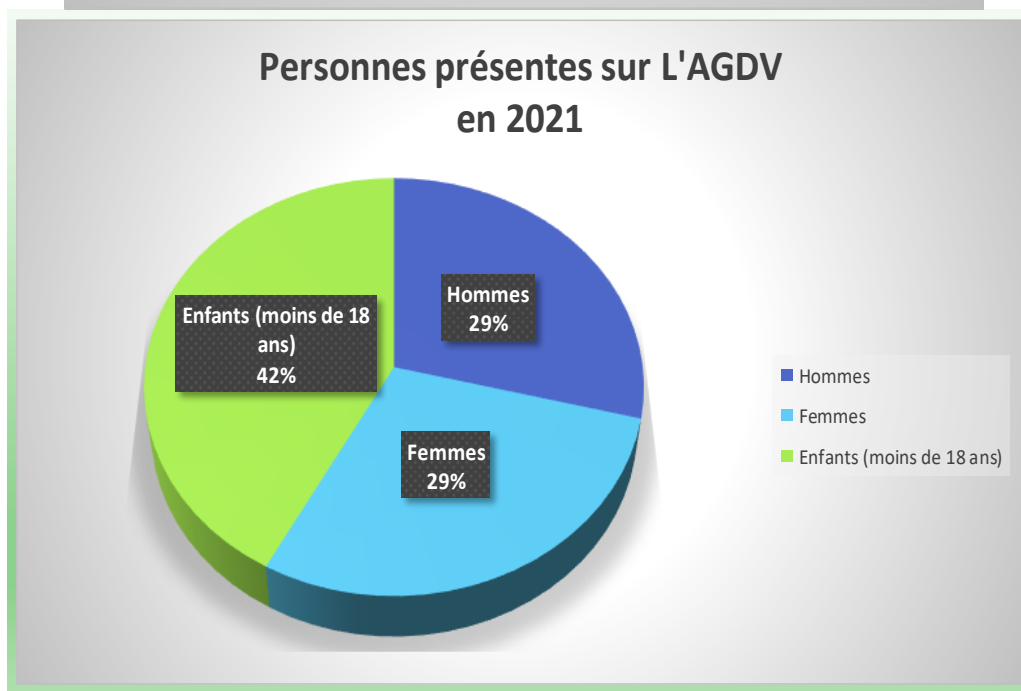
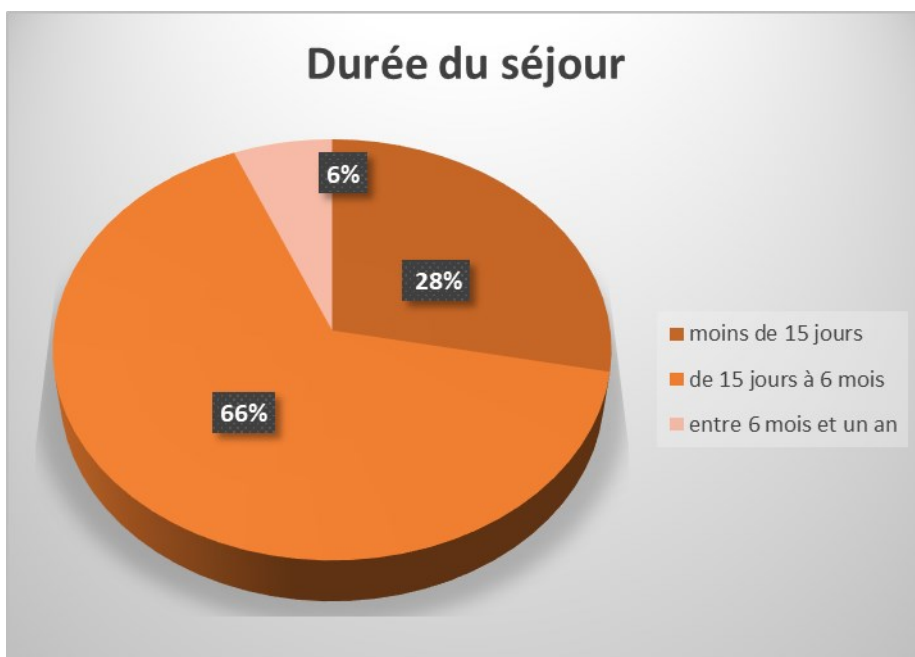
L'aire des gens du voyage de Rivaux est constituée de 16 emplacements correspondant à 32 places de caravanes.

Dans le cadre du programme France Relance, le dossier du CIAS sollicitant la réfection des voies de circulation et de stationnement ainsi que le verdissement des talus permettant leur consolidation a été retenu. Ceci explique la majoration importante des dépenses de fonctionnement.

Aire des gens du voyage	2019	2020	2021
Nombre de jours d'occupation	4 054	4 130	5 156
Taux d'occupation (%)	34,81%	37,78%	44,17%
Recettes des droits d'occupation	2 752,20 €	3 400,00 €	1 724,00 €
Consommation d'eau (m³)	986,94	738	1 854
Consommation d'électricité (kw/h)	152 557	101 960	135 490
Dépenses de travaux d'entretien	24 364,45 €	9 254,66 €	73 162,00 €
Subvention : C. Départemental + CAF	30 957,94 €	25 432,32 €	41 309,50 €



Aire des Gens du Voyage (AGDV)



La fréquentation s'est accrue, permettant aussi l'augmentation des subventions d'aide à la gestion de ce site versées par l'Etat et le Département.

Mais parallèlement les recettes fournies par les usagers s'amointrissent sans que le CIAS ait pu trouver une solution valide. Les résidents du site ont décidé dans leur majorité de ne pas s'acquitter des droits relatifs à leur séjour. Des titres de recettes sont donc systématiquement émis auprès de Trésor Public.

Les tensions sur ce site sont importantes. L'entretien, pourtant facilité par les rénovations des installations diverses- (électricité, enrochement, pose d'auvents, goudronnage, verdissement), est rendu difficile par un public installé, habitué, s'appropriant les installations comme le personnel, sans considérer que, pendant à ces droits d'usage se trouvent inscrits des devoirs dont celui du respect des personnes, et des installations et celui d'acquitter ce qui est règlementairement dû. La prise en charge de ce public par un établissement comme le CIAS est devenu complexe et tout particulièrement stressante.

Instruction des dossiers de l'Aide Sociale Légale

PRINCIPES GENERAUX

Les CIAS ont l'obligation d'instruire les demandes d'aide sociale et de les transmettre aux institutions concernées comme le Conseil Départemental (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 transversaux au service.

Dossiers d'aide sociale instruits par le CIAS	2019	2020	2021
APA—Maintien à domicile	80	72	105
EHPAD	43	40	42
Hébergement - Foyer	19	15	20
Accueil de jour	1	10	5
Aide ménagère invalidité	7	7	11
S.A.V.S. (Service à la vie Sociale)	10	29	23
ASPA (allocation de Solidarité pour personnes âgées), retraite—reversion	23	2	20
Dossiers MDPH	17	34	15
	210	209	241

Nous observons un accroissement de 25 % environ des dossiers APA. Ce nombre est en convergence avec la démographie des plus de 75 ans sur le territoire. Malgré 20 % d'augmentation des dossiers d'aide légale, il y a une relative stabilité sur les autres dossiers instruits.

Election de domicile

Quelques principes appliqués à cette activité

Règlementairement un CIAS accepte les demandes d'élection de domicile des personnes sans domicile stable qui ont un lien suffisant avec la commune ou le groupement de communes.

Le lien est caractérisé ainsi : les personnes qui sont installées sur son territoire ou qui ont l'intention de s'installer sur la commune dans des conditions qui ne sont pas purement occasionnelles et qui présentent un minimum de stabilité: l'exercice d'une activité professionnelle ; le bénéfice d'une action d'insertion sur le territoire de cette commune ; l'exercice de l'autorité parentale sur un enfant qui y est scolarisé ; la présence de liens familiaux dans la commune (famille qui y a vécu ou y vit toujours), des liens amicaux ; l'hébergement chez une personne demeurant dans la commune.

La délivrance d'une attestation de domiciliation permet l'ouverture de droits et prestations: délivrance d'un titre national d'identité, inscription sur les listes électorales, demandes d'une aide juridique, exercice des droits civils, ouverture de droits aux prestations sociales légales, conventionnelles et réglementaires, (prestations CAF, MSA, affiliation S.S. prestations familiales, RSA, AAH, prime de retour à l'emploi, ASSEDIC etc...Les prestations de l'assurance vieillesse, soit les pensions de retraite et minimum vieillesse.

Toute demande d'élection de domicile est suivie d'un entretien avec l'intéressé où il recevra, dans la mesure du possible, une information orale et écrite sur ses droits et obligations en la matière. L'entretien est l'occasion d'identifier les droits auxquels la personne pourrait avoir accès, de l'orienter dans ses démarches, voire d'engager une démarche d'insertion.

La domiciliation est formalisée par la délivrance d'une attestation CERFA, fixé par l'arrêté du 1^{er} février 2008.

Une élection de domicile est valide pendant 1 an maximum. Elle est renouvelable à la demande de l'intéressé et peut prendre fin à sa demande mais aussi lorsqu'il ne s'est pas présenté au CIAS pendant plus de 3 mois consécutifs et enfin lorsqu'il acquiert un logement stable.

Le refus et la résiliation de la domiciliation sont notifiés par écrit à l'intéressé.

Le courrier sera mis à disposition au guichet du CIAS; Les arrivées et retraits du courrier sont enregistrés et sont remis en main propre à la personne qui a fait l'élection de domicile après vérification de son identité.

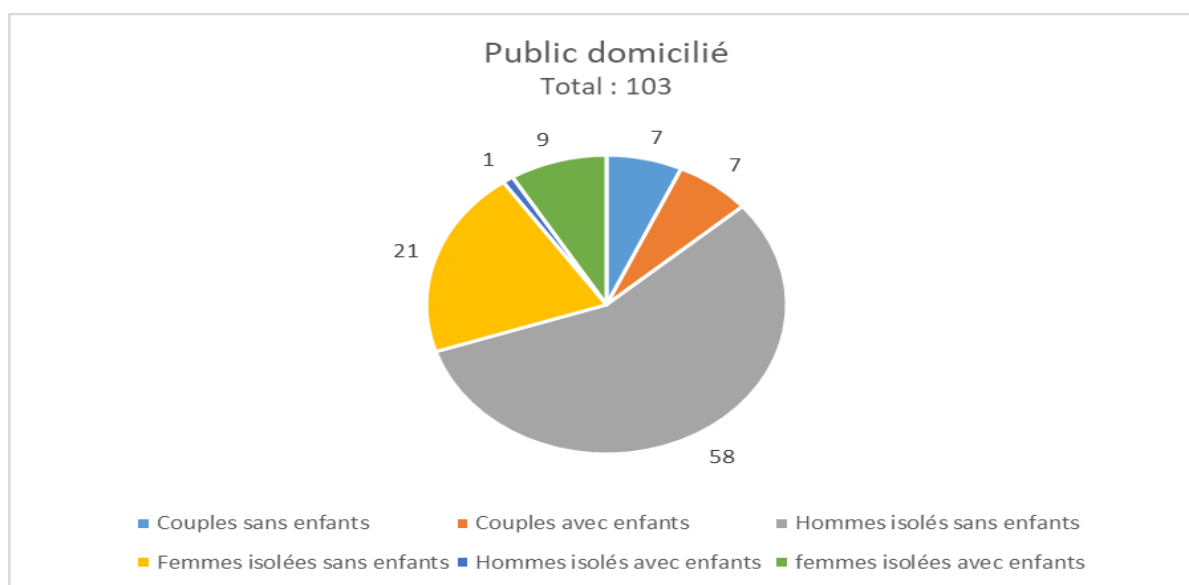
Sur demande des organismes payeurs de prestations sociales, et des autorités il pourra leur être indiqué si l'intéressé est bien domicilié au CIAS.

Chaque année, un bilan de l'activité de domiciliation est transmis au Préfet mentionnant notamment :Le nombre de domiciliation en cours, le nombre d'élections de domicile reçues dans l'année et le nombre de radiations.

Activité de domiciliation		
Année	2020	2021
Nombre d'attestations délivrées :	96	103
Dont nombre de premières demandes :	69	80
Dont nombre de renouvellements :	27	23
Nombre d'attestation en cours de validité :	64	67

Election de domicile

Courrier		
Années :	2020	2021
Nombre de passages liées à l'activité « courrier » :	816	2587
Nombre de courriers reçus au titre de la domiciliation :	2083	1487

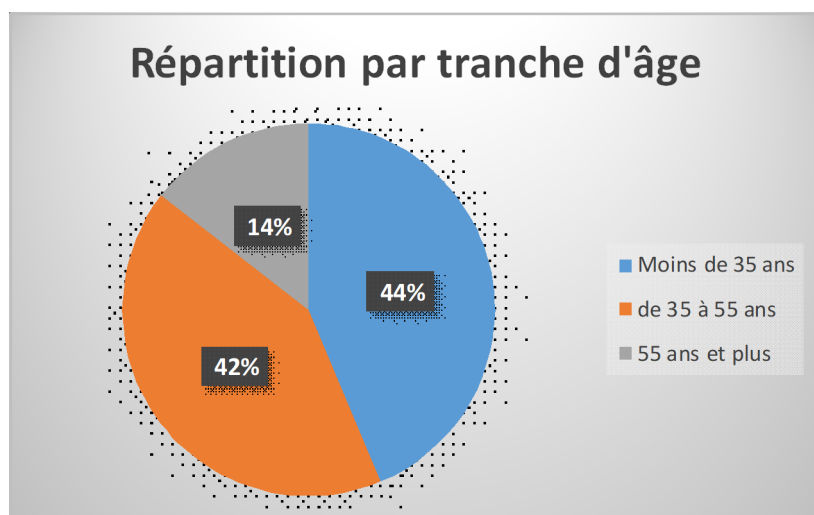
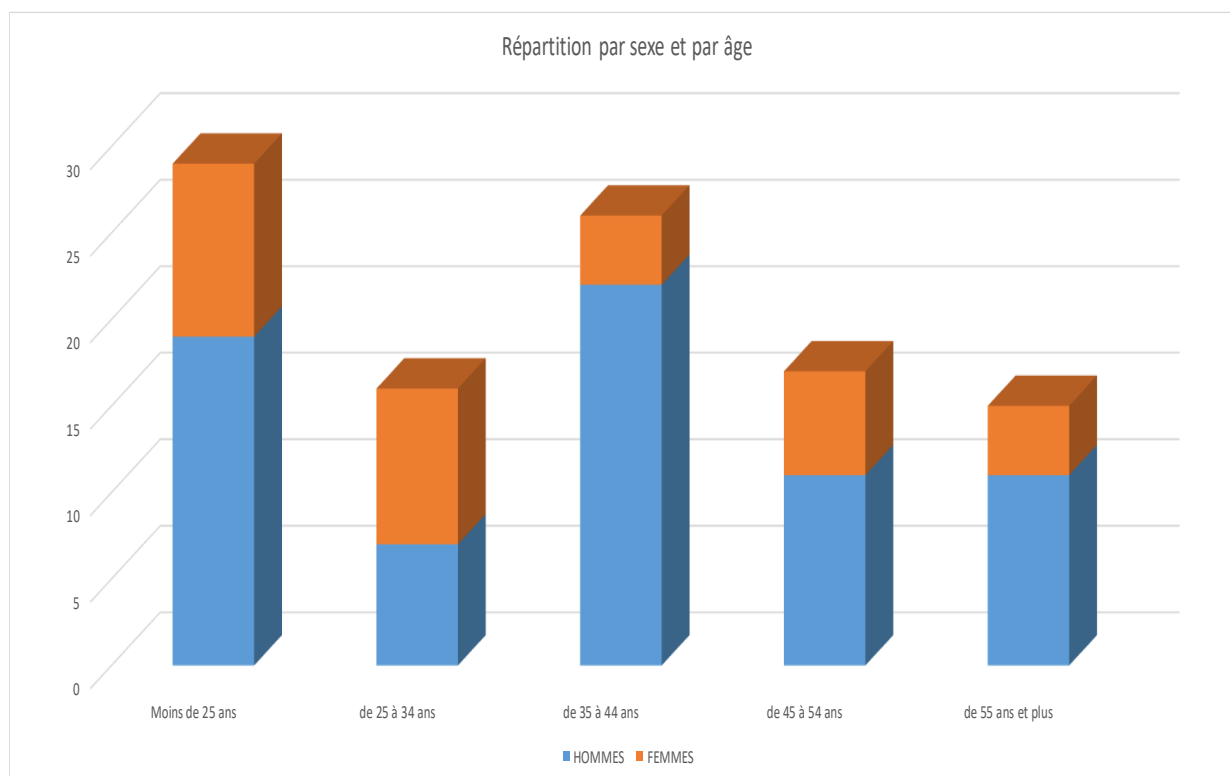


Ressources des personnes en élection de domicile en 2021

Ressources	Sans	Sa- laire	RSA	RSA + Presta- tions familiales	AAH	Assédict	Revenu de stages / formations	Retraite	Non ren- seigné	Total
Nombre de personnes	36	13	31	2	7	6	2	3	3	103

Connaissance public domicilié

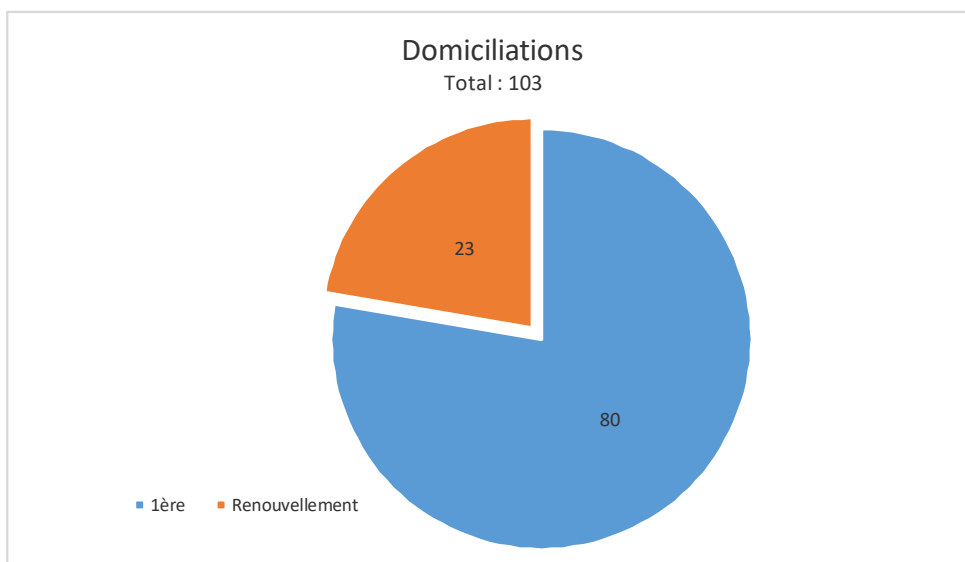
	Hommes	Femmes	Total
Moins de 25 ans	19	10	29
De 25 à 34 ans	7	9	16
De 35 à 44 ans	22	4	26
De 45 à 54 ans	11	6	17
55 ans et plus	11	4	15
Total	70	33	103



Les données sur la domiciliation mettent en évidence le besoin de ce service pour les moins de 35 ans. Les jeunes du territoire se trouvent de plus en plus dans l'incapacité de se loger, ce qui peut engendrer par ailleurs d'autres difficultés notamment celles relatives à l'insertion sociale et professionnelle, avec des risques d'errance et de marginalisation.

Hébergement des personnes en élection de domicile en 2021

Hébergement	Sans	Chez un tiers	Urgence	Gens du voyage	Total
Nombre de personnes	35	52	6	10	103



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

En plus de l'élection de domicile au caractère réglementaire pour un CIAS, ce type d'établissement peut aussi nouer un partenariat avec les services de l'Etat dont la mission est l'hébergement de personnes en situation de précarité. Le CIAS de Sarlat Périgord Noir a conventionné depuis longtemps sur un dispositif nommé ALT. Il s'agit d'un accompagnement social pluri partenarial qui permet de prendre en charge des jeunes en difficulté. Cela leur permettra 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. Les partenariats avec le club de prévention spécialisé, (Itinérance), la Mission Locale du Périgord Noir mais aussi la permanence d'accès aux soins de santé ou encore avec le centre d'addictologie sont tout particulièrement importants pour conduire ce type de prise en charge.

	2019	2020	2021
Nombre de jeunes hébergés	11	10	8
Nombre de jours d'occupation	925	895	632
Suivi fait avec partenaire	Itinérance/ MLPN	Itinérance/ MLPN	Itinérance/ MLPN/PASS
Orientation en fin d'hébergement	2 retours famille 2 hébergés chez des amis 4 appartements autonomes 3 présents au 31/12/19	3 retours famille 3 appartements autonomes 1 résidence jeune 3 présents au 31/12/2020	2 retours famille 1 Hébergé 3 en logement autonome 2 présents au 31/12/2020

Accompagnement social et aide sociale facultative

PRINCIPES GENERAUX

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, Chazarin Nathalie, Delbary Sylvie, Jardel Michelle, Lascombe Christine, Muller Claudine, Salles Marie, Soumeyrou Colette) 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 2021

La nature des ressources des demandeurs :

20% de personnes au chômage, 15% attributaires du RSA, **34% de retraités** (27% en 2020) et 12 % de salariés.

La part des retraités dans la file active du CIAS s'accroît plus rapidement que la file active, tandis que le reste des grandes catégories reste stable en proportion. .

Ce trait saillant est conforme à la démographie du territoire et aux prévisions que nous faisons depuis plusieurs années. La situation économique des retraités, la baisse du pouvoir d'achat mais aussi la possibilité de solliciter plus facilement des services comme les repas à domicile sont des facteurs qui contribuent à cet accroissement.

Nous accueillons majoritairement des personnes seules : la file active se compose de **47 %** célibataires et 20 % de personnes séparées ou divorcées qui peuvent ou non être accompagnées d'enfants

La file active s'est accrue cette année de 10 % environ. Parallèlement à ces accompagnements en rendez-vous au CIAS s'effectuent des accompagnements au téléphone, des suites de dossiers par mails, dont l'outil statistique utilisé en 2021 ne permet pas de rendre compte véritablement. Le mode de comptage actuel permet d'évaluer 1 100 contacts le nombre de contact annuels effectués par un travailleur social à temps plein (hors échange de mails).

Accompagnement social

Caractéristiques du public 2021

Nombre de foyers suivis	820
Nombre de rendez-vous	2134

Sexe	
F	48 %
M	52 %
Total	100 %

Age	TAUX
<= 25 ans	12 %
Entre 26 et 40	20 %
Entre 41 et 59	31 %
Entre 60 et 69	16 %
Entre 70 et 79	9 %
Entre 80 et 89	11 %
>=90	1 %
Total	100 %

Situation familiale	TAUX
Célibataire	47 %
Marié / Concubin	19 %
Divorcé	13 %
Séparé	7 %
Veuf	14 %
Total	100 %

Communes	TAUX
Sarlat	88,5 %
Beynac et Cazenac	0,5 %
La Roque-Gageac	0,5 %
Marcillac Saint Quentin	0,5 %
Marquay	1,2 %
Proissans	1,5 %
Saint-André-Allas	2,0 %
Saint Vincent-de-Cosse	0,7 %
Sainte Nathalène	1,2 %
Saint Vincent Le Paluel	0 %
Tamniès	0,5 %
Vézac	1,2 %
Vitrac	1,7 %
Total	100%

Procédures d'expulsion	Nombre
Assignation	15
Commandement de quitter les lieux	12
Concours force de police	9

Statut	TAUX
Chômeur	20 %
RSA	15 %
Retraité	34 %
Salarié	12 %
AAH	5 %
Invalidité	2 %
Sans statut	4 %
Maladie	2 %
Indépendant	2 %
Intérimaire	1 %
Etudiant	1 %
Formation	2 %
Total	100 %

Nombre d'enfants à charge	TAUX
Aucun	71 %
1	13 %
2	10 %
3	4 %
4	1 %
5	0,5 %
6 et +	0,5 %
TOTAL	100 %

Orienté par	TAUX
Bouche à oreille	35
CESF du CIAS	45
Elu	2,5
Outils Com. Cias	1
Action collective	0
Partenaires Sanitaire	1
Partenaires Sociaux	14
Partenaires Judiciaires	0
Partenaires Associatifs	0,5
Partenaires Autres	1
Total	100 %

Statut d'occupation	TAUX
Locataire parc privé	38 %
Locataire parc public	27 %
Hébergé	13 %
Propriétaire occupant	17 %
Autre	2 %
Sous locataire	0 %
Sans domicile	3 %
Total	100 %

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	2020	2021
Nombre de personnes	343	326
Coût (en €)	45 624 €	48 776 €
	133,01 €/foyer	149,62 €/foyer

CHEQUES CADEAUX	2020	2021
Nombre de personnes	384	334
Coût total	21 555 €	19 380 €
	56,13 €/foyer	58,02 €

SECOURS, AIDES FINANCIÈRES ATTRIBUÉS PAR LA COMMISSION CONSULTATIVE

Nature de l'aide	Nbre	% / nombre de dossiers présentés en commission consultative
Energie	34	27 %
Mobilité	29	23 %
Logement	32	26 %
Administratif	3	2 %
Santé	5	4 %
Enfance	9	7 %
Autres	13	10 %
Budget	réalisé	162,91 € /Foyer/ an
	19 548,59 €	

Micro-crédit	2019	2020	2021
Mobilité	11	18	7

- Le nombre de foyers attributaires de ces aides a diminué de 10%.
- La moyenne des aides fournies par foyer est supérieure de 10%.
- Les foyers aidés sont moins nombreux mais l'ont été plus fortement dans le cadre de l'aide immédiate.
- L'aide financière votée par la commission consultative est plus élevée qu'en 2019 (les éléments 2020 sont peu significatifs car l'activité a été tronquée par des semaines de confinement et le nombre de bénéficiaires moins important (145/125). Là encore le CIAS a plus fortement aidé les demandeurs : 168,91€/ foyer contre 138,82 €/ foyer en 2019.

Accompagnement des seniors

Le développement des actions de prévention auprès des seniors a subi comme l'ensemble des activités sociales l'impact de la crise sanitaire.

L'accompagnement d'un public âgé se trouve marqué cette année encore par la crise sanitaire

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

	2020	2021
Nouveaux dossiers	104	87
Nombre de commissions	28	31
Nombre de modifications des commandes	591	569
Nombre de facturations/encaissements	2322	2 716
Nombre de clients du service	149	156
Nombre moyen de repas par jour	78	84
Facturation de la prestation	324 278,05 €	341 671,02 €
Participation de l'utilisateur	286 898,05 €	308 404,45 €
Coût moyen du repas	11.42 €	11,15 €
Nombre de repas portés annuellement	28 405	30 632
Age moyen des clients	83 ans	82 ans

Sur l'agenda du CIAS en 2021

JANVIER :

- * Campagne budgétaire 2021: Commission des finances CIAS et RA
- * Atelier informatique à la RA
- * Atelier nutrition santé à la RA
- * Réunion avec la CARSAT pour projet programme coordonné 2021

FÉVRIER :

- * Campagne de vaccination à la Résidence Autonomie (1ère injection)
- * Travaux de réfection T3 à la RA (peintures)
- * Rencontre Croix Rouge : point et projet de partenariat
- * Rencontre VITADOM : point situation et fonctionnement
- * Présentation logiciel ARPEGE pour l'action sociale
- * Groupe de travail partenarial : projet Conciergerie

MARS:

- * Campagne vaccinale à la Résidence Autonomie (2ème injection)
- * Bilan programme coordonné CARSAT pour 2020 et Prévisionnel 2021
- * Bilan CPOM 2020
- * Rencontre Equipe APA du Conseil Départemental : point situations et fonctionnements
- * Formation de l'équipe du service aux seniors sur la Maladie d'Alzheimer par le Docteur DEMOURES de France Alzheimer
- * Mise en place de la réunion de chantier: tour d'horizon mensuel des chantiers à prévoir et en cours

AVRIL:

- * Premier conseil d'administration : Débat d'orientation budgétaire et compte administratif 2020
- * Deuxième conseil d'administration : Vote du budget

MAI :

- * Contrat de location véhicule : portage des repas
- * Rencontre partenariale : projet Conciergerie

JUIN:

- * Formation interne au logiciel d'accueil et d'accompagnement (Millésime JVS)
- * Rencontre partenariale :projet Conciergerie
- * Réfection logement RA n° 4 , n°14 et n° 9
- * Animation RA en partenariat avec La Bibliothèque de Sarlat et Le Jardin des Hespérides : Contes et Musique
- * Réunion avec le collectif des sans toit avec le Maire de Sarlat et la DDCSPP

JUILLET:

- * Réponse appel à projet CARSAT pour travaux investissement RA

AGENDA 2021

AOÛT :

- * Rencontre Vittaliance pour implantation sur le secteur de Sarlat
- * Groupe de travail partenarial évolution du Règlement intérieur du CIAS SPN
- * Réunion partenariale sur les difficultés des SAD (Mission locale, Pôle Emploi, MFR de Salignac)
- * Goudronnage AGDV

SEPTEMBRE :

- * Rencontre Sophrologues du secteur pour l'implantation des « Sophrologues du cœur »
- * Rencontre partenariale : projet Conciergerie
- * Formation interne Millésime JVS : fusion des documents
- * Groupe de travail partenarial cuisine centrale/ équipe portage des repas : évolution du service de restauration à domicile
- * Réunion avec les partenaires de l'action sociale

OCTOBRE:

- * Troisième Conseil d'administration
- * Deuxième groupe de travail des SAD (Mission locale, Pôle Emploi, MFR de Salignac)
- * Réorganisation du CIAS suite nouvel organisation de travail et accueil des publics et des partenaires
- * Rencontre équipe géronto et service Activ'Service de Saint Geniès
- * Rencontre partenariale : projet Conciergerie

NOVEMBRE:

- * Evaluation externe
- * 2 Conseils de la Vie Sociale (CVS) de la Résidence Autonomie
- * Rencontre partenariale : projet Conciergerie + réunion visio avec AGRICA
- * Évaluation du girage des résidents de la RA par le médecin du CD 24
- * Troisième commission des finances
- * Réfection logement RA n° 2
- * Confection du cahier des charges du marché de la restauration à domicile
- * Présentation SONATE : suivi action sociale
- * Rencontre avec « Association Chacun sa Gym en Périgord » : point actions de prévention
- * CA du CIAS
- * Campagne de vaccination pour la RA : 3ème injection
- * Signature convention Programme Coordonné

DÉCEMBRE:

- * Groupe de travail sur réflexion des difficultés des SAD (Mission locale, Pôle Emploi, MFR de Salignac, Althéa)
- * Restitution évaluation externe et transmission au Conseil Départemental pour renouvellement agrément RA
- * Signature convention CARSAT pour subvention aide à l'investissement travaux RA
- * Conseil d'Administration du CIAS

Résidence Autonomie du Plantier

La Résidence Autonomie du Plantier est située en proximité du centre-ville. Elle accueille dans un environnement bucolique, 15 logements adaptés à destination des personnes retraitées autonomes. Depuis l'acquisition de cette structure (2017) le CIAS a réalisé de nombreux travaux de rénovation et d'amélioration de la sécurité.

Pour ce faire, le CIAS a obtenu le soutien financier de la CARSAT dans le cadre des aides à l'investissement accordées aux Résidence Autonomie. Ainsi, les locataires ont bénéficié d'une amélioration de leur lieu de vie, de leur confort et de leur sécurité.

Les améliorations apportées depuis 4 ans :

- Travaux de mise aux normes électriques
- Installation de boîtes aux lettres individuelles
- Installation d'un WC public accessible aux personnes à mobilité réduite ;
- Réfection des peintures de certains lieux communs (hall d'entrée, couloir RDC, petit salon)
- Equipement en mobilier (petit salon pour convivialité et animations, chaises extérieure)
- Changement des huisseries du salon, du bureau et de la porte d'entrée principale;
- Installation d'équipements informatiques accessibles gratuitement aux résidents
- Construction d'un bâtiment extérieur permettant le stockage des outillages dédiés aux espaces verts
- Mise en sécurité de la Résidence par l'installation de portails avec digicode et Visio-interphones dans chaque appartement
- Rénovation intégrale de l'ascenseur (changement de l'ensemble des circuits hydraulique et électrique)
- Amélioration des espaces verts par un entretien régulier et la taille annuelle des massifs arborés

Pour 2021, les travaux engagés ont concerné 3 actions importantes pour les locataires :

- La révision intégrale des toitures, leur démoissage et la réfection de l'étanchéité du toit terrasse car des infiltrations ont été observées.
- L'installation d'une parabole télévisuelle et d'un répartiteur vers les appartements afin de permettre à chaque locataire d'obtenir une bonne réception des programmes sur les différentes chaînes accessibles par la TNT. A noter que la réfection de ce dispositif profitera également aux résidents de l'EHPAD du Plantier attendant.
- Enfin, l'amélioration de l'accès à la douche dans le T3 occupé par une personne à mobilité réduite. Ces travaux ont permis d'abaisser le bac existant et de poser un siège escamotable.

En complémentarité de ces investissements, la Résidence Autonomie a répondu à une forte demande de mobilité. En effet, sur l'année écoulée, 4 locataires, âgés respectivement de 95, 93, 91 et 87 ans ont quitté la Résidence pour intégrer un EHPAD, le maintien à domicile devenant trop compliqué pour chacun d'eux. Ces départs ont été accompagnés du souhait pour 3 locataires de changer de logement. Nous avons ainsi engagé la réfection de 6 logements (peintures des murs et plafonds) et accueillis 4 nouveaux locataires.

Ces travaux importants signifient une fois de plus la volonté du CIAS de conforter les objectifs de sécurité, de confort et de bien vivre chez soi que porte l'établissement à travers son action sociale au service des seniors. Toutes ces modifications ont permis un renouvellement important du peuplement qui conduit à une baisse de la moyenne d'âge résidentiel qui aujourd'hui est de 74,5 ans.

Pour rappel depuis, 2017, le CIAS SPN a délégué du personnel sur cette structure afin de pouvoir assurer dans les meilleures conditions possibles, la gestion, l'entretien et la prise en charge des locataires dès que cela s'avère nécessaire.

L'année 2021 a encore été perturbée par les contraintes sanitaires, liés au risque de contamination de la COVID 19. Nous pouvons convenir que, malgré ce contexte très éprouvant pour nos aînés, les efforts fournis par chacun (locataires, membres familiaux, agents professionnels intervenants sur cet établissement) ont permis d'éviter toute contamination. Une campagne vaccinale interne a été, comme en 2020, initiée par le Conseil Départemental de la Dordogne. Les locataires éligibles aux rappels de vaccination ont été accompagnés vers le Centre de Vaccination de Sarlat, par des agents du CIAS, afin de faciliter leur prise en charge individuelle.

Les réunions concernant le CVS ont été maintenues et conduites normalement, dans le respect des gestes barrières. Elles ont contribué à maintenir un dialogue entre tous les membres (locataires, familles et représentants institutionnels). Ces échanges ont conforté les membres élus dans leurs missions et donnent du sens à toutes les actions qui sont entreprises sur ce site. Les besoins et envies sont exprimés librement ce qui permet d'orienter les objectifs et la continuité des travaux à réaliser.

Dans le cadre des activités de prévention des risques liés au vieillissement, un CPOM a été signé entre la structure et le Conseil Départemental de la Dordogne. Ainsi, les locataires ont accès chaque année, à titre gratuit, à des propositions thématiques d'activités diverses. Pour 2021, bien que restreintes pour cause sanitaire, ont été réalisés : des activités manuelles (86 séances) mais aussi de la gym adaptée (39 séances), des ateliers numériques (12 séances) et encore 1 sortie culturelle et 1 atelier cuisine.

Lors de l'achat de la Résidence qui a coïncidé avec l'évolution de la loi ASV, le CIAS a obtenu un agrément de gestion par le Conseil Départemental de la Dordogne. Cet agrément est valable jusqu'au 31 décembre 2022. Son renouvellement est subordonné aux résultats de l'évaluation externe qui a été réalisée en 2021 par le Cabinet Ingé Consultant (choix effectué après une consultation). Les résultats de cette évaluation, rédigés par Monsieur Ingrao ont été transmis en décembre 2021 au Conseil Départemental qui va ainsi procéder à la régularisation administrative relative au maintien de l'agrément de gestion de la Résidence Autonomie du Plantier de Sarlat par le CIAS SPN.

Les conclusions de l'évaluation externe sont satisfaisantes au regard de la taille de l'établissement. Elles indiquent aussi un certain nombre d'éléments qui seront autant de voies de progrès pour les 5 années à venir (1er janvier 2023 - date du renouvellement de l'agrément de fonctionnement).

Plusieurs axes de travail et d'amélioration vont maintenant être mis en travail, dont notamment :

- La poursuite de la structuration de la Démarche Qualité.
- La mise en place d'un plan de formation des équipes intervenantes.
- La mise en conformité des documents supports utilisés
- L'amélioration et développement des supports de communication.
- La création d'un manuel qualité et un recueil des plaintes et réclamations.

En guise de conclusion nous pouvons dire que l'expérience acquise par l'ensemble des agents affectés à cet établissement annexe du CIAS, permet de répondre pleinement aux exigences liées à la gestion de cet établissement.

L'engagement et la polyvalence des personnels a permis de maintenir tous les postes d'activité. De même la réactivité des interventions techniques a pleinement contribué au bien être de chacun.

Les améliorations constatées dans tous les domaines (humains, techniques, environnementaux) sur cette structure doivent être consolidées.

Ainsi en 2022, des recherches de soutiens financiers seront réengagées pour financer de nouveaux travaux d'investissement concertés avec les résidents à travers le CVS ou rendus nécessaires par l'évaluation externe (aménagement d'une nouvelle douche, installation d'un point d'eau extérieur, réalisation de travaux d'embellissement des espaces verts, Document Unique de Prévention des risques etc....).

FINANCEURS

Le CIAS remercie ses partenaires avec qui les investissements conduits durant l'année 2021 ont permis une amélioration du service rendu à nos usagers.

Travaux Aire des Gens du Voyage

Financé par



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Travaux Résidence Autonomie du Plantier



Il n'existe pas d'autres voies vers la solidarité humaine que la recherche et le respect de la dignité individuelle. Pierre Lecomte de Nouÿ

Conclusion

Le CIAS en 2021 a poursuivi son activité avec une véritable intensité, maintenu ses missions, fait évoluer ses organisations, adapté ses processus, renoncé temporairement à certaines de ses actions, intégré de nouveaux besoins des usagers et de nouvelles façons d'y répondre.

La file active de l'accompagnement social s'accroît de 5 %, tandis que les accueils du public augmentent. Les échanges par mail, les accompagnements téléphoniques prennent de l'ampleur et s'intègrent désormais à une activité quotidienne déjà dense. Les missions demeurent organisées autour de l'accueil du public et de l'accès aux droits même si la crise sanitaire a modifié singulièrement les modalités d'organisation de ce travail.

2021 a été une année d'évolutions internes. Les réflexions conduites en 2020 pour optimiser et sécuriser l'accueil et l'accompagnement ont pris corps :

- * Modification de la banque d'accueil, rénovation des portes d'entrée et sortie, visiophone d'accueil , ordinateur public partagé avec un accueillant
- * installation de bureaux professionnels partagés pour créer un front office d'accueil des publics et des partenaires.

Le CIAS a en outre, engagé un chantier de modernisation de la gestion des dossiers des usagers. La numérisation des dossiers d'accueil et d'accompagnement a été initiée en juillet, le retour d'expérience a permis de consolider et de systématiser ce mode de faire dès le mois de janvier 2022.

La dématérialisation de l'accès aux droits a aussi contraint l'établissement à intégrer cette dimension à son accueil du public: une borne d'aide aux démarches par internet avec une personne dédiée (environ 7h/semaine), permet d'accompagner les personnes dans la gestion de leur droits et de dédramatiser ce rapport au numérique.

Il s'agit bien entendu de continuer à lutter contre les situations de non recours dont on pourrait craindre l'accroissement si des systèmes d'accompagnement, de médiation face à ces nouveaux outils, n'étaient pas mis à disposition des personnes.

L'établissement intègre désormais une organisation du travail où le télétravail a une part non négligeable (entre une demie et 2 journées par semaine, selon les missions télétravaillables). Cette modalité constitue aussi une des variables permettant l'ajustement des présences sur le site du siège social afin de limiter les risques de transmission épidémique.

De nouveaux moyens d'accès aux droits créent de nouveaux besoins, de nouvelles questions (domiciliation numérique, coffre-fort numérique....). Ils sont advenus plus rapidement à la faveur de cette crise sanitaire forçant la modernisation, poussant les changements que chacun pouvait souhaiter ou redouter. Le monde d'après ne sera sans doute pas le monde d'avant et le CIAS maintiendra en 2022 cette capacité à se moderniser en restant au plus près des besoins du public.

2022 sera aussi une année de réflexion sur la mobilité des seniors, une année d'expérimentation de la **conciergerie d'ici**. Ce projet tripartite aura vocation à essaimer au niveau national. La méthodologie, les objectifs, les limites comme les potentialités vont être définies, évaluées, pendant l'année 2022. Le développement de ce projet innovant prendra pied sur la capacité du CIAS à promouvoir cette action dans son réseau.

Communiquer, rendre visible et lisible la dimension solidaire que comporte ce projet vient compléter opportunément la visibilité et la lisibilité désormais acquise de l'action sociale locale. S'il est une richesse de cette crise elle est dans l'accélération de projets qu'elle a pu autoriser. Le CIAS, à sa mesure, a su se saisir de ce contexte pour moderniser ses installations et ses processus afin de continuer de garantir aux usagers et clients un service optimisé au plus près de leurs besoins.

