



Rapport d'activité 2017

L'ANNEE 2017 s'est révélée riche en innovations au sein de notre institution. Ce rapport d'activité démontre que le CASVP s'inscrit pleinement dans les valeurs portées par la Ville, notamment celles qui contribuent à faire de Paris une ville bienveillante et inclusive. Je salue l'engagement de l'ensemble des agent-e-s qui met en œuvre les politiques sociales municipales avec professionnalisme et dynamisme. Ensemble, nous devons continuer à construire à l'échelle de notre territoire pour les Parisien-ne-s les plus fragiles.

Au CASVP, nous sommes ancré-e-s dans la réalité du terrain et dans l'accompagnement quotidien. Nous nous adaptons aux besoins des Parisien-ne-s, avec comme exigence d'améliorer sans cesse la qualité de notre offre d'aides et de services. Pour y parvenir, nous anticipons, nous innovons, nous nous renouvelons. Nos projets ambitieux et la diversité de notre champ d'activité témoignent que notre présence est indispensable à la construction de ce Paris bienveillant et inclusif. Il s'agit de rassurer et d'apaiser en aidant chaque citoyen-ne à se réinsérer dans son environnement. Ainsi, nous mettons toute notre énergie et nos compétences au service des personnes que nous accompagnons afin de leur proposer des solutions adaptées à leurs besoins.

En 2018, nous poursuivrons dans cette voie pour relever les défis collectifs que la Ville s'est fixés pour prendre soin des Parisien-ne-s les plus vulnérables. Notre moteur sera encore et toujours l'innovation, l'efficacité et un engagement total dans notre mission de service public.

Florence Pouyol
Directrice générale

sommaire

2017 EN UN CLIN D'ŒIL	3
RÉPONDRE AUX BESOINS DES PUBLICS PARISIENS	4
Améliorer l'accueil des usager-es	5
Adapter l'accompagnement des publics	6
Développer l'offre d'hébergement de restauration	7
SE TOURNER VERS DES ENJEUX D'AVENIR	8
S'adapter à l'environnement et aux territoires	9
Innover pour mieux servir	10
Accompagner nos seniors	11
RECHERCHER L'EFFICACITÉ DE L'ACTION DU CASVP	12
Accompagner et soutenir les agent-es	13
Adapter les moyens et les ressources	14
2017 EN IMAGES	15

Les missions du CASVP

Le Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) est un établissement public municipal doté d'un conseil d'administration.

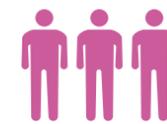
Il obéit aux règles de droit commun d'un centre communal d'action sociale, sous réserve des textes spécifiques liés à l'organisation administrative de Paris.

Le CASVP remplit une mission de prévention et de développement social sur le territoire parisien. Il met en œuvre la politique d'action sociale définie par la Ville de

Paris: instruction et délivrance des nombreuses prestations sociales de la Ville; gestion de plus de 140 établissements pour l'accueil ou l'hébergement des personnes âgées, en difficulté et sans abri; développement de dispositifs de services à la personne. Le CASVP exerce aussi, par délégation, certaines missions d'État, telles que l'hébergement d'urgence et l'aide aux personnes SDS (sans domicile stable). D'autres missions lui sont confiées par le Département de Paris: les aides financières d'aide sociale à l'enfance, certaines

aides sociales légales, le service social de proximité... Engagé dans de nombreux projets, le CASVP évolue en permanence pour adapter son organisation à ses missions, à son public, et au contexte financier.

Le CASVP, à travers ses établissements et ses actions, est organisé pour fonctionner 24 heures sur 24, 365 jours par an. Opérateur public, une partie de ses activités s'exerce également dans le champ concurrentiel.



6 103

AGENT-ES PERMANENT-ES



585,4 M€

DE BUDGET DE FONCTIONNEMENT



183 M€

D'AIDES ET D'ALLOCATIONS



42 603

PARTICIPATIONS À L'UNIVERSITÉ PERMANENTE DE PARIS

2017
en un
clin d'œil



1 244 906

VISITES EN CASVP D'ARRONDISSEMENT



3,66 M

REPAS SERVIS PAR AN AUX PARISIEN-NES



+ de 280

ÉTABLISSEMENTS AU SERVICE DES USAGER-ES



26,6 M€

DE BUDGET D'INVESTISSEMENT



Répondre aux besoins des publics parisiens

LE CASVP DÉVELOPPE la qualité de ses prestations. Dans les centres d'arrondissement, l'objectif est d'améliorer les conditions d'accueil des usager-es, de repenser et promouvoir la fonction accueil. Les pratiques mises en œuvre sont confortées par la labellisation QualiParis et à travers des enquêtes de satisfaction régulières. Les services sociaux polyvalents (SSP) sont progressivement intégrés à cette démarche. L'adaptation des interventions aux besoins des personnes est pensée en sollicitant leur avis. Le CASVP va également à leur rencontre pour les informer de leurs droits (Mairie Mobile).

Améliorer l'accueil des usager-es

Les sections et les SSP changent de nom

Une consultation a été lancée auprès des agent-es et des usager-es afin d'améliorer la lisibilité des établissements du CASVP.

À l'occasion de la réforme du *Nouveau Paris Solidaire*, les dénominations des sections d'arrondissement et des services sociaux polyvalents ont changé afin d'améliorer la compréhension et la lisibilité de l'offre sociale. Une double consultation a été organisée auprès de l'ensemble des agent-es du CASVP et des usager-es parisiens qui ont choisi les appellations «Centre d'action sociale Ville de Paris» suivi du numéro de l'arrondissement et «Service social de proximité».



© Valérie Voyer - Le PasQueBeau

Gestion des flux du publics

Une expérimentation réussie pour améliorer l'accueil des Parisien-nes.

E-Sirius, logiciel de gestion des flux, a été expérimenté à l'accueil du CASVP 13, site pilote. Ce dispositif a vocation à moderniser l'enregistrement des usager-es et à faciliter la gestion de leurs rendez-vous dans tous les CASVP d'arrondissement. La phase test permettra aux services centraux d'ajuster l'outil en menant notamment une enquête anonyme auprès des usager-es et des agent-es. Cette consultation permettra d'identifier des axes d'amélioration quant à son utilisation mais aussi de cerner les attentes des publics du CASVP vis-à-vis de l'institution.



Sandra Ben Amou

Chargée de qualité

La qualité ne peut se construire sans les équipes de terrain.

« L'équipe qualité est très attachée au travail collaboratif et à la participation des agent-es, engagement fort du nouveau référentiel.

D'ailleurs, de nombreux outils ont déjà été créés avec la contribution des collègues de terrain ; que ce soit le guide de l'accueil, le pack formations QualiParis ou encore les procédures de protection des données personnelles. L'équipe qualité fait également depuis plusieurs années des appels à volontariat auprès des agent-es pour la réalisation des enquêtes de satisfaction. »



Léa Lesieur

Usagère du CASVP 13

Je trouve le système de gestion des flux facile, pratique et moderne.

« La plupart du temps quand je viens au CASVP 13, cela concerne le service Loisirs. Grâce au logiciel de gestion des flux, tout est parfaitement organisé ! Personnellement, je trouve ce système facile, pratique et moderne. Le principe est très simple : il suffit de regarder sur l'écran où en est le numéro qu'on nous donne à notre arrivée. Comme les numéros sont affichés de manière très lisible, nous nous doutons aisément du temps d'attente qu'il nous reste. Par ailleurs, je regarde avec attention les films qui sont diffusés juste à côté des numéros car ils nous apportent beaucoup d'informations utiles. Au final, j'ai l'impression que le temps passe plus vite et on ne peut que s'en réjouir. »



Démarche qualité : une année bien remplie

Le référentiel QualiParis a été révisé. Les services sociaux ont commencé à s'approprier la démarche qualité.

Une révision importante du référentiel QualiParis a consacré de nouveaux engagements : régulation des flux de public, fiabilité et simplicité des services numériques, renforcement de la participation des agent-es, engagements spécifiques aux services sociaux de proximité s'agissant des délais de prise en charge des usager-es. Les services sociaux de proximité 11, 14, 18 et 8/17 ont poursuivi leur appropriation des engagements QualiParis entamée à l'été 2016. La SDIS a accompagné cet effort pour préparer leur audit par l'Afnor et préparer l'entrée dans la démarche de labellisation de l'ensemble des SSP.



Perspectives 2018

- Généralisation de la labellisation QualiParis à l'ensemble des SSP
- Finalisation de la première tranche des travaux d'accessibilité des établissements recevant du public
- Déploiement des écrans d'accueil dans les salles d'attente des CASVP d'arrondissement et des PSA et création de nouveaux contenus animés

Adapter l'accompagnement des publics



Ouverture du pôle jeunes Stendhal

Le nouveau pôle, qui réunit les centres d'hébergement Pixérécourt et George Sand, s'ouvre à la mixité.

Situé dans le 20^e, le pôle jeunes Stendhal accueille aussi bien des hommes, des femmes que des couples. Né de la réunion de deux centres d'hébergement, il permet à des jeunes en situation d'urgence sociale de se loger et instaure la mixité au cœur de l'établissement. Ses espaces, pensés pour répondre aux modes de vie actuels et aux besoins des résident-es, s'inscrivent dans la poursuite d'humanisation de ce type d'établissement. Ils favorisent la qualité et le suivi de la prise en charge. Les professionnel·les et les résident-es ont collaboré au nouveau projet de vie en communauté qui vise progressivement leur accès vers un logement normalisé.

La culture itinérante

Une médiathèque mobile et ludique, IdeasBox, a été déployée dans les gymnases lors du plan d'urgence hivernal 2017-2018.

Dans le cadre de la collaboration entre le CASVP et l'association Bibliothèques sans frontière, l'IdeasBox a circulé dans les gymnases et en centres d'hébergement. Elle permet l'accès à l'information et à la culture des personnes accueillies et des résident-es. Robuste et autonome énergétiquement, la box se compose de quatre modules différents : une boîte télévision, des tablettes et des ordinateurs équipés du wi-fi, des jeux de société. Enfin, la dernière boîte comporte des livres, que les SDS (sans domicile stable) peuvent conserver.

Premières heures, un dispositif de lutte contre l'exclusion

Cet accompagnement propose la reprise progressive d'une activité professionnelle.

Géré et animé par l'atelier chantier d'insertion (ACI) de bio-nettoyage, ce dispositif a été mis en place par la ville de Paris dans le cadre du pacte parisien de lutte contre la grande exclusion. Il a bénéficié à 15 salariés recrutés parmi les usager-es de la sous-direction de la solidarité et de lutte contre l'exclusion (SDSLE). La durée hebdomadaire des missions est ajustée à chaque personne et peut augmenter graduellement de 16 h jusqu'à 72 heures par mois. Après six mois de fonctionnement, une dizaine de personnes ont trouvé un emploi régulier. Parmi elles, deux personnes ont trouvé un emploi d'un an au sein d'un chantier d'insertion dans le bâtiment. L'ACI du CASVP a également recruté en juillet 2017 une personne.

Perspectives 2018

- Mise en œuvre de la première édition de la nuit de la solidarité : pilotage du comité scientifique et diffusion des résultats ; préparation de la deuxième édition
- Négociation avec l'État d'un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) pour les centres d'hébergement

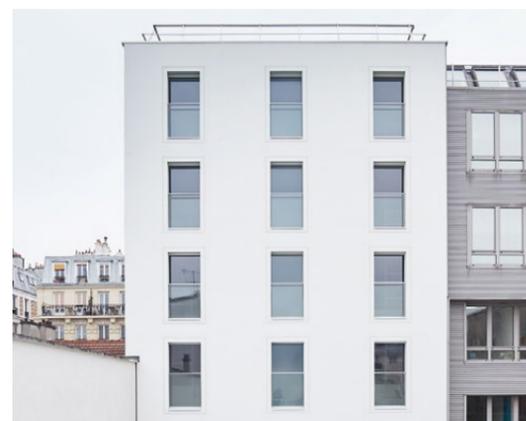
Projet d'action sociale de proximité

Le projet vise l'évolution des interventions, depuis le premier accueil du public jusqu'à la délivrance des aides et l'accompagnement social des Parisien·nes.

Ce projet de service commun ambitionne de faire vivre et de soutenir concrètement la réorganisation et la territorialisation de l'action sociale parisienne initiées depuis 2014, notamment par la réforme du Nouveau Paris Solidaire. Les agent-es impliqué·es, réuni·es en groupes de 15 à 20 personnes, ont travaillé durant plusieurs mois autour de six thématiques et formulé des propositions. À travers cette démarche collective, c'est l'amélioration de l'accompagnement des Parisien·nes les plus vulnérables qui est recherchée. Pensé sur une base largement participative, le projet de l'action sociale de proximité a mobilisé des usager-es, des agent-es du CASVP, mais aussi le personnel d'autres directions de la Ville et divers partenaires.

- Faire vivre le projet d'établissement des PSA
- Approfondir nos actions en faveur de l'accueil et de l'intégration des personnes ayant eu des parcours migratoires

Développer l'offre d'hébergement et de restauration



Réouverture de la résidence Faubourg-du-Temple

Située au 119 rue du Faubourg-du-Temple (10^e), cette résidence appartements rénovée accueille des personnes âgées autonomes.

Avant 2015, le lieu comprenait 47 logements. Le manque de confort des studios (absence de douche privative, surface habitable de 18 à 22 m²) a conduit à cette restructuration pour améliorer les conditions de vie des résident-es et optimiser les performances énergétiques des bâtiments. Après un an et demi de travaux, la nouvelle résidence compte aujourd'hui 37 logements entièrement réhabilités et accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'équipement comprend également des salles de formation informatique pour les agent-es du CASVP.



Ouverture d'un 10^e restaurant solidaire

Dans le cadre du pacte parisien de lutte contre la grande exclusion, un nouveau restaurant solidaire a ouvert au sein du CHU Baudricourt.

Situé dans le 13^e arrondissement, ce restaurant solidaire répond aux besoins sociaux croissants du territoire parisien et vient compléter le maillage déjà existant en faveur des usager-es les plus vulnérables. Ce 10^e restaurant solidaire créé depuis 2010 propose une restauration gratuite, de qualité et équilibrée, dans des lieux confortables et conviviaux à des personnes en situation de grande précarité et/ou sans domicile. L'établissement sert en moyenne 360 repas par jour aux résident-es du centre d'hébergement Baudricourt et aux usager-es extérieur-es.



Restructuration de l'Ehpad Belleville

L'année 2017 a été marquée par le démarrage des travaux de l'Ehpad Belleville. Sa mise en service est programmée en 2019.

Cette importante restructuration permettra de disposer d'un Ehpad de 94 lits, dont 15 en unité de vie protégée (UVP). L'établissement répondra ainsi aux normes actuelles de prise en charge des personnes âgées dépendantes. Ce chantier s'inscrit dans une démarche de haute qualité environnementale (HQE) et dans le respect du Plan climat de la Ville de Paris. L'équipement entièrement restructuré sera livré fin 2019.

Perspectives 2018

- Poursuite des travaux à l'Ehpad Belleville après des travaux de mise à nu de la structure et de désamiantage
- Finalisation des études préalables à la restructuration de l'Ehpad Arthur Groussier (Bondy, 93)
- Ouverture du 11^e restaurant solidaire « Palikao » (20^e) destiné aux hommes ou femmes isolées,

sans-abri, à des personnes aux revenus très modestes et aux familles hébergées à l'hôtel. Il sera aussi ouvert aux usager-es Émeraude. Un espace réservé aux familles sera aménagé (meublé adapté, équipement, jouets et coloriages...). L'objectif de cet équipement est de servir 100 couverts le midi et 250 couverts le soir.



LE CASVP DOIT ADAPTER son activité à un environnement en constante évolution.

Trois axes prioritaires ont été définis : le développement durable, la réorganisation du système d'information et la gestion des risques.

Ainsi, la restauration fait aujourd'hui de plus en plus appel à l'agriculture biologique et raisonnée et lutte contre le gaspillage alimentaire. Notre patrimoine se dote de surfaces végétalisées. Les personnels mobiles sont équipés de solutions légères de numérisation. Enfin, face aux grands risques, la première version d'un plan de continuité d'activité (PCA) a été élaborée en 2017.

S'adapter à l'environnement et aux territoires

Paris Capitale Solidaire !

Du 12 au 15 octobre 2017, le CASVP a participé à la première édition de ces rencontres destinées aux professionnel·les et aux Parisien·nes.

Réservées aux professionnel·le·s, les deux premières journées ont porté sur la présentation du bilan de la 2^e année du Pacte parisien de lutte contre la grande exclusion et ont permis la réunion de plus de 75 porteurs de projets parisiens innovants. Le week-end était destiné à montrer au grand public les actions et les visages des personnes qui incarnent la solidarité au quotidien. Des parcours solidaires et portes-ouvertes ont été organisés le 14 octobre dans chaque arrondissement pour faire découvrir services sociaux et structures associatives. Le 15 octobre, la première « Journée des âges » a proposé quatre randonnées et un village Sports et jeux intergénérationnels.



Plan d'alimentation durable

En 2017, 52 % des produits étaient issus des filières bio et/ou labellisées. Une belle performance pour un objectif à l'origine fixé pour 2020.

L'alimentation durable implique une alimentation accessible, saine et équilibrée, répondant aux besoins nutritionnels des personnes et qui protège le patrimoine végétal et les océans. Les objectifs du CASVP sont d'augmenter la part bio et labellisée, de favoriser les circuits courts, de lutter contre le gaspillage et de diminuer la part carnée. En Ehpad, chaque mois, deux menus végétariens sont servis. Leur teneur en protéines végétales est équivalente à celle d'un repas carné, les besoins quotidiens sont donc assurés. En port de repas à domicile, un menu composé de produits exclusivement locaux et de saison, est aussi proposé.



Se tourner vers des enjeux d'avenir

Daisy Aque

Chargée de mission risques

Anticiper est essentiel pour pouvoir réagir efficacement à un évènement imprévu.

Les activités du CASVP peuvent être fragilisées par des perturbations profondes de notre environnement : risques liés aux pannes généralisées, aux menaces d'attentat, au dérèglement climatique, etc. Ces événements pourraient dans certains cas atteindre une intensité importante. Ils risqueraient alors de désorganiser en profondeur ou de paralyser tout ou partie des activités du CASVP. Ainsi, il est essentiel d'anticiper le plus possible l'impact qu'ils pourraient avoir afin de permettre à l'institution de continuer son action. L'objectif du PCA n'est pas d'essayer de tout prévoir ou de vouloir apporter une réponse précise à chaque événement envisageable mais plutôt d'adopter des principes directeurs et une méthode organisationnelle et matérielle pour répondre à l'imprévu.



Andréa Coudert

Usagère du restaurant Émeraude Saint-Éloi

Chaque jour, je n'ai qu'une seule envie : revenir le lendemain.

Ça fait une dizaine d'années que je fréquente le restaurant Émeraude Saint-Éloi. C'est un ami qui m'en avait parlé... Je me sens très bien ici : la salle est grande et la vue agréable. Tous les midis, je sais que je vais retrouver les mêmes personnes à ma table et que je vais bien manger. Les cuisiniers ne cessent de nous proposer de nouvelles entrées, de nouveaux plats et de nouveaux desserts. Et désormais, nous avons le choix de prendre soit la viande, soit le poisson. De plus, il y a des yaourts, du fromage blanc et d'autres desserts bio. La nourriture est saine et équilibrée avec toujours un légume ou un féculent. Enfin, nous sommes reçus aimablement par des serveurs extrêmement gentils et une directrice adorable.



Élaboration d'un plan de continuité d'activité

Lors de situations de crise, le CASVP doit être en capacité de s'adapter pour maintenir son activité d'aide et d'assistance.

Un plan de continuité d'activité (PCA) a été élaboré en 2017 afin de permettre la poursuite de l'action sociale auprès des plus fragiles en toutes circonstances, notamment en cas de crises majeures (pannes généralisées, dérèglements climatiques, attentats...). Grâce au PCA, un plan d'actions avec trois axes a été mis en place : sensibiliser et faire adhérer l'ensemble des personnels avec un plan de communication adapté ; réduire le risque de rupture d'activité en agissant en amont quand cela est possible ; définir et tester les procédures à mettre en place en cas de risques afin de maintenir l'activité.



Perspectives 2018

- Développement d'une culture de la protection civile
- Appel à volontariat pour le PCA
- Élaborer le plan de continuité des systèmes d'information (PCSI) en lien avec le plan de continuité d'activité (PCA)
- Mise en place d'un plan de développement durable et diffusion à chaque agent-e du premier guide sur ce thème

Innover pour mieux servir



Matinales de l'innovation

Chaque mois, le bureau innovation et expertise (BIE) du STP propose de découvrir les innovations existantes sur le marché ayant trait au bâtiment et au développement durable.

Comme la ville de Paris, le CASVP se met en ordre de marche pour s'adapter face aux défis du XXI^e siècle. Les thématiques des Matinales de l'innovation proposées aux agent-es et aux sociétés avec lesquelles il collabore, sont donc variées : chauffage, peinture, isolation, sécurité incendie, écogestes, compost, gestion des déchets... Le BIE prend en effet soin d'observer le panorama des dernières révolutions technologiques - nouveaux procédés, matériaux ou équipements afin de solliciter des entreprises avant-gardistes. Ainsi, l'Ehpad Annie Girardot est en phase de test d'une peinture thermorégulante.



Sécuriser le circuit du médicament

Le projet de création d'une pharmacie à usage interne (PUI) centralisée et automatisée pour les Ehpad s'est concrétisé en 2017. À terme, elle approvisionnera tous les Ehpad du CASVP.

Deux automates de préparation des doses à administrer (PDA) ont été livrés et installés dans les locaux nouvellement aménagés au premier sous-sol de l'Ehpad Anselme Payen. Les premiers essais de production seront réalisés au premier trimestre 2018 afin d'assurer d'ici 18 mois l'approvisionnement en médicaments de l'ensemble des Ehpad. L'assurance d'une sécurité renforcée pour les résident-es et les professionnel-les.

Installation d'un data center

Le CASVP dispose désormais d'un outil performant répondant aux normes internationales de classification des data center.

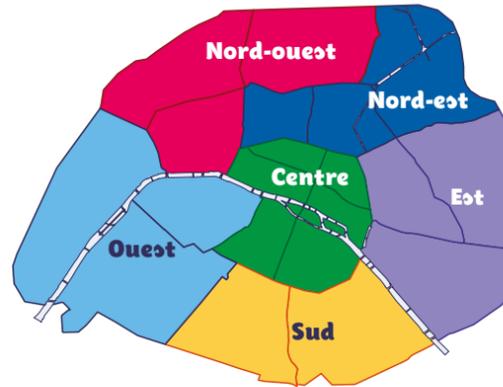
Un nouveau data center répondant aux normes internationales a été installé dans une résidence du CASVP, permettant de renforcer considérablement la continuité des systèmes d'information. Tous les serveurs, auparavant situés dans des locaux difficiles à rafraîchir et en zone inondable, ont été migrés afin d'assurer, en cas de grande crue, un maximum de services auprès des usagers parisiens.

Perspectives 2018

→ Ouverture de deux nouveaux pôles d'activités et de soins adaptés (PASA) au sein des Ehpad Huguette Valsecchi (15^e) et Harmonie (Boissy-Saint-Léger, 94). Ces dispositifs permettent d'offrir en journée, une prise en soins adaptée à 12 à 14 résidents présentant des

troubles du comportement modérés, liés à la maladie d'Alzheimer ou à une maladie apparentée
→ Poursuivre l'intégration de la pharmacie à usage interne (PUI) et du dossier informatisé du résident (DIR) à l'ensemble des Ehpad

Se moderniser pour mieux accompagner les seniors



Des services d'aide et de soins coordonnés

Un service polyvalent d'aide et de soins à domicile proposant à la fois des soins infirmiers et des prestations d'aides à domicile.

Le SPASAD a été expérimenté avec succès dans les 6 premiers arrondissements. Ce service permet une prise en charge à domicile plus fluide et sécurisée des seniors en perte d'autonomie, 7 jours sur 7 avec des horaires élargis. Les personnes âgées et leur famille disposent désormais d'un interlocuteur unique pour la coordination des interventions de soins infirmiers et d'aides à domicile. Certain-es usager-es ont ainsi pu compléter leur prise en charge en recourant à des services dont ils ignoraient jusqu'alors l'existence, notamment les soins infirmiers à domicile. Le SPASAD a amélioré la prise en charge des usager-es tout en contribuant à optimiser le travail des professionnel-les.

Alzheimer, mieux accompagner les malades

La demande d'ouverture d'une unité d'hébergement renforcé (UHR) en Ehpad a reçu l'agrément de l'agence régionale de santé (ARS).

Afin d'améliorer l'accompagnement des malades d'Alzheimer, le CASVP a créé au sein de l'Ehpad Alquier Debrousse une unité d'hébergement renforcé destinée à l'accueil de 14 résidents présentant des troubles sévères du comportement. Les professionnels affectés à l'UHR sont volontaires et ont bénéficié d'une formation spécifique (diplôme d'assistant de soins en gérontologie). Localisée au rez-de-chaussée du pavillon Mozart dans des locaux adaptés, l'UHR dispose d'un espace extérieur sécurisé. Les résidents accueillis au sein de l'UHR à partir de janvier 2018 bénéficieront ainsi d'un environnement et d'une prise en charge adaptés à leur pathologie.



Le numérique au service des soins

Le CASVP modernise la prise en charge des personnes âgées à domicile et l'intervention des professionnel-les grâce à la mise en place du logiciel MobiSoins.

En 2017, chaque agent-e des services d'aide et de soins à domicile a été équipé-e d'un smartphone doté du logiciel MobiSoins. Celui-ci lui permet d'enregistrer, en temps réel, les interventions et soins réalisés au domicile pour un suivi efficace des personnes âgées. Ce nouvel équipement offre de multiples avantages : suivi des tournées, suppression du papier, simplification du partage de l'information, exploitation facilitée des statistiques, accessibilité du dossier de la personne âgée, sensibilisation des personnels à l'informatique et aux nouvelles technologies.



Perspectives 2018

→ Généralisation du SPASAD aux autres territoires après une expérimentation réussie dans le centre de Paris

→ Réflexion autour de l'élaboration d'un télé-service permettant d'instruire les demandes de Pass Paris Seniors et Access'



LE CASVP S'INSCRIT dans une logique de performance sociale et d'efficacité. Il a donc mis en œuvre différentes stratégies permettant de limiter ses coûts : stratégie d'achats, optimisation des recettes, maîtrise des dépenses, etc. Tous ces efforts ont pour but de maîtriser la dépense tout en préservant un haut niveau de qualité de prise en charge des usager-es. La dématérialisation sert notamment de levier à des réorganisations visant une meilleure efficacité. Comme l'illustre le cas de la dématérialisation comptable.

Rechercher l'efficacité de l'action du CASVP

Accompagner et soutenir les agent-es

Le référentiel de management

Ce référentiel facilite la formalisation d'un socle commun et le partage d'une culture managériale propre au CASVP.

Parce qu'encadrer des équipes est un métier en soi, un référentiel des compétences du manager et de la manageuse a été édité. Outil au service des encadrant-es, il les aide à repérer les compétences à acquérir, enrichir ou développer. Il leur permet également de réaliser un diagnostic de leurs propres compétences managériales. Le référentiel de compétences peut servir à la sélection des nouveaux cadres dans les procédures de recrutement, pour lesquelles il devient ensuite un outil d'intégration.



Les rencontres méridiennes font le plein

Les rencontres méridiennes, à destination des cadres, favorisent le développement d'une culture commune.

Vif succès pour ces temps d'information et d'échanges mensuels permettant aux cadres de prendre toute la mesure des actions inhérentes à l'activité du CASVP. En un an, 7 nouvelles thématiques ont été abordées portant sur des sujets aussi variés que l'accès aux droits, les délais de vacances dans les résidences pour personnes âgées, le fonctionnement du conseil d'administration, le plan d'actions contre les incivilités, la question de la mesure de la charge de travail des agent-es, ou encore un retour d'expérience après une mission à Berlin permettant d'intégrer des mères de familles immigrées.



Julien Champot



Responsable du pôle de liquidations, BOSIF (bureau de l'ordonnancement et des systèmes d'information financiers)

Nous devons nous adapter à une méthode différente pour renforcer la rapidité et l'efficacité.

∞ Le dossier de la dématérialisation est incontournable puisqu'il s'agit d'une obligation nationale. Cela évitera de perdre du temps avec les pièces qui s'égarent ou économisera certains échanges avec la trésorerie. Le fond du travail restera le même, le contrôle se fera, mais pas exactement au même moment. La mise en place de la dématérialisation va également changer les pratiques en établissement. Au final, nous devons nous adapter à une méthode différente pour renforcer la rapidité et l'efficacité. ∞

Solange de Monneron



Cheffe de la mission information et animation des réseaux RH

Le référentiel a été présenté à l'ensemble des agent-es en situation d'encadrement.

∞ Accompagnée par un prestataire, une quarantaine de cadres a travaillé à l'identification et à la définition des compétences attendues pour les différents métiers d'encadrement. À l'origine de ce projet, une conviction : manager des hommes et des femmes est un métier qui s'apprend et qui revêt une importance capitale pour la qualité du travail collaboratif. Trois groupes de travail se sont ainsi réunis à l'occasion d'ateliers de réflexion sur les valeurs et les missions propres aux cadres. Un diagnostic des pratiques managériales au CASVP a également été réalisé grâce à des entretiens menés auprès d'un panel représentatif des différents niveaux hiérarchiques des cadres. ∞

Enquête sur les risques psycho-sociaux (RPS) : des résultats contrastés

Menée en 2017, elle repose sur un questionnaire adressé à tous les agent-es, des entretiens et des études d'observations du travail.

Avec un taux de réponse de 38,68 %, la participation à cette enquête témoigne d'une forte volonté de s'exprimer. Dans un contexte psychosocial sain, l'enquête pointe certaines difficultés et affiche des résultats différenciés selon le corps de métier ou la structure étudiés. Ainsi, si certains agent-es paraissent moins exposés aux RPS, par exemple dans les services centraux ou les centres d'hébergement, d'autres sont plus concernés : les aides-soignants ou les personnels qui travaillent en CASVP d'arrondissement ou en Ehpad.

Déploiement du co-développement

Le CASVP propose aux encadrant-es de catégories B et C de bénéficier de sessions de co-développement et de coaching individuel.

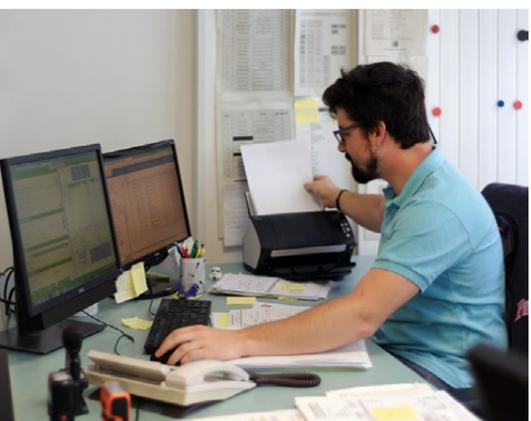
Le co-développement est une méthode de travail participative et collaborative centrée sur l'écoute des besoins issus de la réalité professionnelle de chacun-e. Elargir la compréhension d'une situation, mieux connaître les autres et soi-même, perfectionner sa capacité d'écoute, d'observation, de questionnement et prendre conscience de toutes ses potentialités, tels sont les buts recherchés. L'objectif des sessions proposées est de créer de la transversalité dans les pratiques managériales au sein du CASVP.

Perspectives 2018

→ Réalisation et diffusion de supports aux agent-es : nouveau livret d'accueil, dépliant sur l'offre en co-développement et coaching individuel, guide sur le harcèlement et les discriminations

→ Déploiement de la campagne de sensibilisation et de lutte contre les incivilités
→ Organisation des élections professionnelles le 6 décembre 2018

Adapter les moyens et les ressources



Dématérialisation comptable

La « dématérialisation totale » a débuté en mai 2017 avec la numérisation des factures et pièces justificatives.

Impacté par ce vaste chantier, le bureau de l'ordonnancement et des systèmes d'information financiers (BOSIF) constitué de 38 agent-es a dû emménager dans de nouveaux locaux (12e). Les factures papier et les pièces justificatives sont désormais numérisées dans un logiciel pour répondre aux obligations réglementaires: les entreprises doivent émettre par voie électronique les factures à destination de l'État, des collectivités locales et établissements publics, lesquels sont tenus de transmettre les pièces justificatives dématérialisées aux comptes publics d'ici fin 2019.



Le Bureaulib' ouvre ses portes

Un espace de travail « nomade » d'une superficie de 28 m² a été aménagé au 7^e étage du site Diderot.

Destiné à l'ensemble des personnels du CASVP, ce bureau partagé permet aux agent-es en déplacement à Diderot de disposer ponctuellement d'un lieu de travail dédié et équipé. La salle comporte six postes de travail comprenant un ordinateur fixe et un téléphone. Des emplacements sont dédiés le long des murs latéraux aux personnes munies d'un ordinateur portable. Par ailleurs, le local est doté d'un vidéoprojecteur relié et d'un écran. À la fois agréable et fonctionnel, ce Bureaulib' est accessible sans interruption pendant les heures ouvrables.

Sessions de formation incendies

De nombreux agent-es et résident-es ont suivi des sessions de formation afin de devenir acteur-riche de leur propre sécurité.

Proposées depuis 2015 par les sapeurs-pompiers du Val-d'Oise, ces sensibilisations à la prévention des incendies s'adressent aux résident-es autonomes et aux agent-es des centres d'hébergement, des résidences appartements et services. Basées sur des mises en situation à l'aide des vidéos, elles proposent 4 modules: prévention des risques d'incendie, connaissance de cet ennemi mortel, comportements adaptés et détection incendie. Au total, 644 résident-es et 146 agent-es ont pris part à 48 sessions de formation.

Dématérialisation des marchés publics

En 2017, le projet de dématérialisation des marchés publics s'est poursuivie.

Rendue obligatoire, la dématérialisation des marchés publics vise à simplifier les échanges, faciliter l'accès à la commande publique, gagner en réactivité, réduire les délais, et enfin, améliorer la traçabilité et la transparence. Dès 2006, le CASVP avait emboîté le pas en lançant une première plateforme de dématérialisation. En 2017, la démarche continue avec la dématérialisation de la commission d'appel d'offres et de la transmission des actes au contrôle de légalité. Le projet prendra fin en octobre 2018.

Perspectives 2018

- Développement de nouveaux partenariats pour permettre au CASVP de bénéficier de gains d'achat
- Élaboration d'un schéma des achats responsables
- Mise en place dans les marchés de clauses sociales pour de nouveaux secteurs d'achat afin d'augmenter le volume horaire consacré à l'insertion des personnes éloignées de l'emploi dans l'exécution

- Préparation de la mise en place du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu
- Poursuite de la modernisation des fonctions financières et de contrôle, notamment à travers l'adaptation du système d'information et des processus de dématérialisation

2017 en images



Conférence sur l'histoire des droits des femmes avec Mathilde Larrère, historienne, 9 mars



Équipe de la course La Parisienne, 10 septembre



Exposition *Handicaps faire face*, portraits d'agent-es réalisés par Virginie de Galzain



Déjeuner au restaurant Émeraude Vellefaux avec la maire, Anne Hidalgo, 20 décembre



Olympiades intergénérationnelles, Ehpad Alice Prin et crèche des Mariniers



Cérémonie des médailles du travail, 11 mai



Séminaire migrants, organisé par le pôle études et contrôle de gestion, juin 2017



Finale papy foot, tournoi intergénérationnel, 13 septembre

