

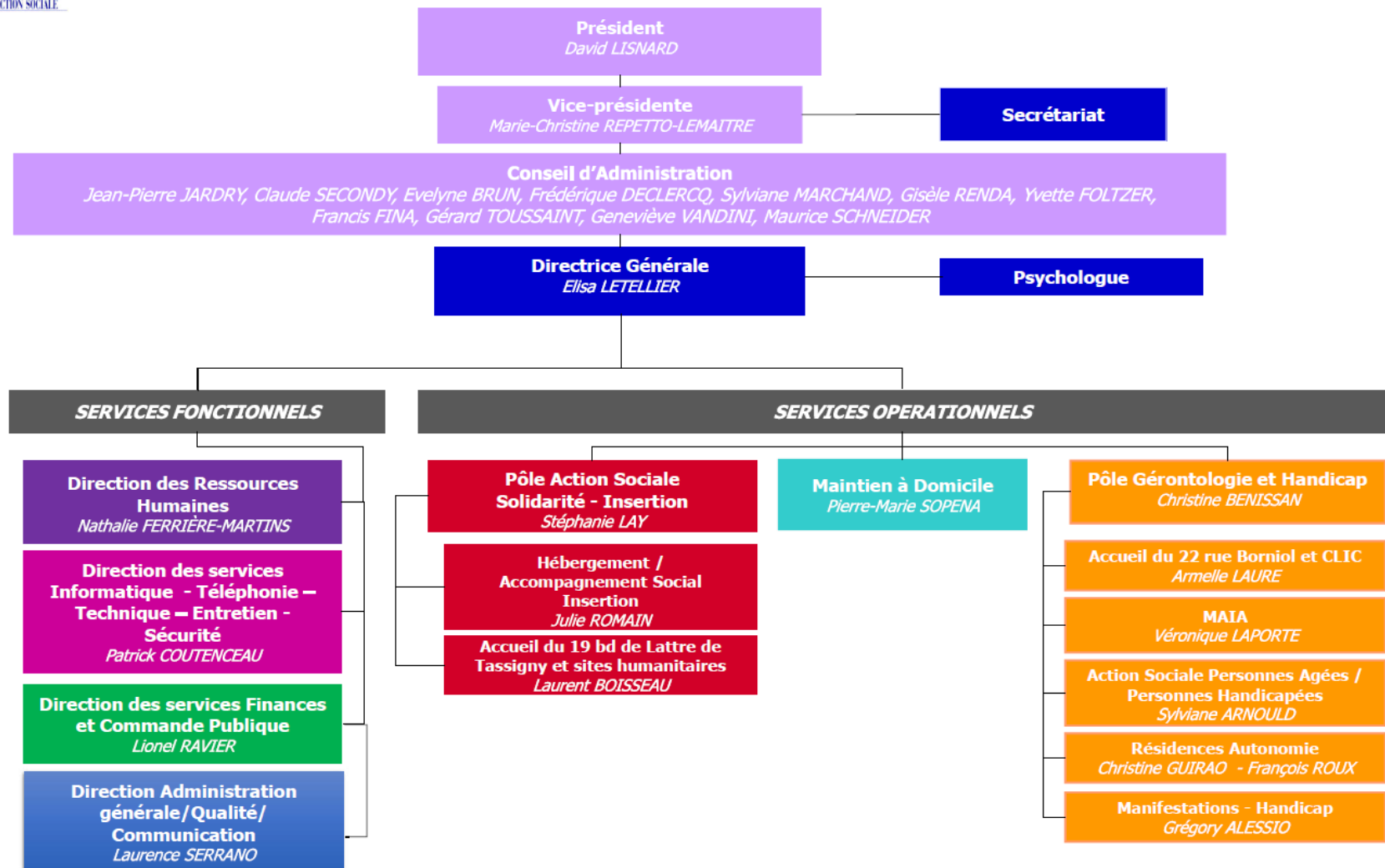
Synthèse du rapport d'activité 2019

CCAS DE CANNES

Organigramme au 10 mai 2019



Organigramme Général du CCAS de la Ville de Cannes au 10/05/2019



Direction Générale

Chiffres-clé de production



9 562 courriers arrivés



20 009 courriers départ



107 fiches de signalement



97 délibérations

6 Conseils d'Administration

Évènements marquants de l'année

- **79%** de nos usagers sont satisfaits des services et des prestations délivrés par le CCAS.
- Augmentation significative de l'accueil des SDS dans le cadre du plan grand froid.
- Mise en place d'un soutien administratif à domicile auprès des publics ne pouvant se déplacer.
- Mise en place de la télégestion.
- Lancement du projet de la résidence autonomie Saint Louis.
- Création d'une direction maintien à domicile.

Ressources engagées

Subvention Ville de Cannes

6 400 000 €



204 agents



Amélioration continue

Les 4 axes de la politique qualité :

- Satisfaire nos usagers
- S'approprier la démarche qualité au quotidien
- Moderniser les outils et les pratiques de notre établissement
- Communiquer et valoriser notre image de marque

Démarche Qualité

Chiffres-clé



94 % satisfaction globale des usagers



988 usagers ont répondu aux enquêtes



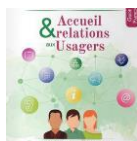
48 réclamations **46 %** justifiées

Évènements marquants de l'année

L'audit interne NF services « services à la personne » reçu favorable.



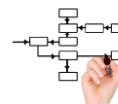
Participation au baromètre AFNOR sur la relation usagers.



Ressources engagées



20 agents formés en interne



11 processus / **2** revues qualités



Amélioration continue

1 logiciel métier dédié à la qualité



60 indicateurs qualité



4 axes politique qualité

Ressources Humaines

Chiffres-clé de production

203 agents (remplaçants et activités accessoires compris) au 31/12/2019

9,28 % d'absentéisme

714 jours de formation

42 recrutements et mobilités internes

20 avancements de grade et promotions internes

Évènements marquants de l'année

- Réorganisation de la Direction des Ressources Humaines
- Acquisition d'un logiciel de gestion du temps

Ressources engagées

➤ Une équipe de **6 agents** à la DRH

➤ Budget formation : **39 736,64 €**

➤ Charge salariale : **7 725 500,46 €**

Amélioration continue

- Rédaction de la procédure Parcours d'accueil et d'Intégration et des outils pour les parrains
- Actualisation des fiches techniques et procédures

Informatique – Téléphonie – Technique- Entretien - Sécurité

Chiffres-clé de production

1 160 interventions sur les domaines Informatique et Téléphonie.

880 interventions sur la partie Technique (travaux, dépannages).

64 % des interventions techniques réalisées concernent les 3 Résidences Autonomie.

28 demandes en matière d'Hygiène et Sécurité concernent le siège du 22 Borniol sur un total de 79 interventions (soit plus de 35%).

357 interventions réalisées par le Vaguemestre (hormis tournées quotidiennes sur les sites et tâches régulières).

Évènements marquants de l'année

- Travaux Lycklama : création complète d'une extension cuisine, remplacement des dalles douches hommes, etc.
- Rénovation loges Baltz dans le cadre du dispositif d'hébergement d'urgence.
- Première phase de remplacement des stores motorisés et toiles au Riou.
- Publication des données en Open Data sur site internet
- Mise en place du RGPD (Règlement Général Protection des Données).

Ressources engagées

➤ Travaux divers sur Lycklama (extension cuisine, dalles douches...) : **13 941 €**

➤ Lits superposés Lycklama : **28 731€**

➤ Rénovation peinture studios des trois Résidences Autonomie : **36 879 €**

➤ Remplacement stores motorisés et toiles au Riou : **49 442 €**

➤ Aménagement store terrasse aux Alizés : **7 645 €**

➤ Rénovation loges Baltz (mobilier, luminaires, plomberie...) : **11 099 €**

➤ Travaux de climatisation : **19 068 €**

➤ Matériel informatique et téléphonie : **30 896 €**

Amélioration continue

- Réaménagement de l'accueil du 19 de Lattre : revêtement de sol, remplacement banque d'accueil, mobilier neuf)
- Amélioration de l'accueil du 22 Borniol
- Installation système d'alerte audio sur le siège
- Installation de la fibre sur le site de Lycklama
- Lancement déploiement Windows 10

Finances & Commande Publique

Chiffres-clé de production

Exécution dépenses et économat

0,24 % : taux de mandats rejetés en 2019.

0,88 jour : délai moyen de visa des bons de commandes dans le progiciel financier.

5,40 jours : délai moyen de certification des factures dans le progiciel financier.

35 020 Kilos de denrées alimentaires réceptionnés avec un taux de perte dès livraison de **3,74 %**.

Exécution recettes et régies

5,77 % : taux de titres rejetés en 2019.

100 % : taux de recouvrement des subventions allouées au CCAS de Cannes.

90 % : taux de recouvrement des produits des usagers.

Consommation des crédits

79,25 % de crédits consommés en investissements

96,96 % de crédits consommés en charges de personnel.

96,93 % de crédits réalisés en charges générales

87,58 % de crédits d'aides et de secours consommés.

Évènements marquants de l'année

- Départ du Directeur des Finances et Commande Publique fin août 2019.
- Départ de l'agent polyvalent Exécution des dépenses et recettes au 1^{er} juin 2019.

Ressources engagées

Montant cumulé des dépenses réelles de fonctionnement : 12 271 911,31 €.

7 725 500,46 € de charges de personnels.

1 524 349,44 € de subvention aux budgets annexes.

355 545,20 € d'aides facultatives.

Montant cumulé des recettes réelles de fonctionnement : 12 544 570,95 €.

6 400 000 € de subvention de la Ville de CANNES

3 714 566,69 € de recettes propres

2 211 765,20 € de subventions

1 053 214,98 € d'excédent reporté de l'exercice 2018

Montant cumulé des Dépenses réelles d'Investissement : 501 813,35 €

Montant Cumulé des Recettes d'Investissement : 466 287,01 €

1 104 709,15 € d'excédent d'investissement reporté 2018

Amélioration continue

Suivi mensuel des charges de personnel par la DFCP en lien avec la DRH qui permet d'affiner les prévisions de réalisations des charges de personnel.

Pôle Action Sociale Solidarité Insertion

Chiffres-clé de production

1 807 personnes bénéficiaires du RSA dont 57 % d'hommes (file active).

674 bénéficiaires hors RSA.

1 004 contrats d'insertion signés et taux de contrat > 90%

6 601 nuitées à l'Accueil de Nuit.

114 interventions des assistantes sociales à l'Accueil de nuit.

14 349 accueils réalisés à l'Accueil de Jour

Un taux de relogement de **42 %** et **40** ménages relogés soit sur un logement social soit en IML.

52 situations étudiées et **82** participants à l'Instance de traitement et de Prévention des Expulsions locatives (IPE).

2 783 aides facultatives accordées en 2019.

601 enfants concernés par l'aide à la restauration scolaire et activités périscolaires.

Evènements marquants

Cette année, suite à un travail d'étroite collaboration avec les services de l'Etat et afin de répondre à un besoin prégnant sur le bassin Cannois, 5 loges ALT ont été transformées en 10 places d'Hébergement d'Urgence pour les femmes avec ou sans enfant victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales, ouvertes dès le 1er novembre 2019.

Ressources engagées

Des travaux réalisés sur le site de Lycklama afin de continuer à améliorer l'accueil des usagers et les conditions de travail des agents ainsi que sur les SHT.

Amélioration continue

- Poursuite de l'utilisation active de l'arborescence PASSI par l'ensemble des professionnels.
- Partenariat prégnant avec le Samu Social dans le cadre des signalements et suivi des personnes sans domicile stable.
- Le constat de réussite de l'IPE tant pour les usagers que pour la pérennisation du partenariat sur le territoire.
- Poursuite des permanences sociales à Lycklama, en journée et mise en place d'une permanence en soirée de 19h30 à 21h00.

Accueil tout public PASSI et PGH

Chiffres-clé de production

76 795 usagers accueillis au CCAS :

26 852 au PASSI

10 491 au PGH

39 452 sur sites extérieurs

45 643 appels téléphoniques :

15 259 au standard PASSI

30 384 au standard PGH et CLIC

Auquel on rajoute depuis 2019 les appels standard
Maintien à domicile

9 452 au standard MAD

Soit **55 095** appels téléphoniques

Activité spécifique Accueil PASSI

332 domiciliations et **108** refus.

14 343 courriers d'usagers domiciliés.

6 717 passages d'usagers retirant du courrier.

977 pochons alimentaires.

362 colis alimentaires d'urgence.

67 duvets.

196 réceptions par le référent Charte Marianne.

57 fiches incident.

Activité spécifique Accueil PGH

Accueil physique :

52 % de réception en pré-Accueil EGH

25 % de réception sur l'Accueil

23 % sur les permanences externes

Évènements marquants de l'année

Sur l'Accueil Général et PGH :

Renouvellement de l'équipe avec 2 nouveaux agents en mai et novembre.

Sur l'accueil du PASSI :

Rénovation des locaux de l'accueil.

Ressources engagées

Accueil PASSI

- 1** responsable service Accueil et sites humanitaires,
- 1** superviseur,
- 3** agents d'accueil et sécurité.

Accueil Général / PGH

- 1** responsable de service Accueil – CLIC,
- 5** agents d'accueil dont 1 à temps partiel et 1 ETP sur le poste d'accueil PGH.

Amélioration continue

Sur l'Accueil Général et PGH :

- Installation d'un troisième standard.
- Installation d'un distributeur de ticket pour gérer la file d'attente du public EGH.

Pôle Gérontologie et Handicap

Chiffres-clé de production



2 135 personnes accompagn es par une assistante sociale.

73 personnes suivies en gestion de cas.



975 personnes inscrites sur le fichier prévention isolement.



6215 demandes d'information et d'orientation.



57 412 journées d'hébergement.



5 855 appels de convivialité pendant l'été 2019 (plan canicule).

11 361 personnes ont fréquenté Handiplage.



 v nements marquants de l'année

- Mise en œuvre effective du Projet de résidence autonomie Saint Louis.
- Signature de la convention entre le CCAS et l'ADAPEI.
- Gestion sociale des intempéries de fin d'année (relogement, allocation, hébergement assurance...).
- Saison handiplage dynamique.

Ressources engagées



62 agents au Pôle Gérontologie et Handicap.

Amélioration continue

Réflexion port e sur les enquêtes de satisfaction avec une mise en place d'enquêtes spécifiques de 5 questions.

Maintien à domicile

Chiffres-clé de production

- Nombre d'usagers :
298 bénéficient d'une aide à domicile
280 bénéficient du portage de repas
- Nombre entrées & sorties

Variation +/-	Aide à domicile	Repas
Entrées	61	131
Sorties	101	70
Solde	-40	+61

- **55 030** heures d'aide à domicile
- **75 042** repas livrés

Évènements marquants de l'année

- Mise en œuvre d'une transformation de la structuration du SAAD.
- Construction d'une offre plus adaptée à la demande.

Ressources engagées

- 50 AD + 2 AD volantes + 4 responsables de secteur
- 5 livreurs + 1 responsable restauration + 1 agent technique
- 3 agents administratifs + 1 directeur
- Embauche de 11 intervenantes en temps non complet

Amélioration continue

- Réalisation d'un audit interne (NF 311 Services aux personnes à domicile)