

## **ANCCAS – DELEGATION REGIONALE NORMANDIE**

Anne-Sophie FAELCHLIN – Déléguée régionale

REUNION ANCCAS – REGION NORMANDIE

JEUDI 19 AVRIL 2018 – MONDEVILLE

### **Présents :**

Anne-Sophie FAELCHLIN (Directrice CCAS Bayeux) - Audrey MOULIN (Responsable CCAS Lion-sur-Mer) - Françoise LEFEVRE (Directrice CCAS de Vire) - Nathalie NEVEU (Directrice CCAS Mondeville) - Véronique NICOLAS (Directrice CCAS Alençon) - Catherine BOUTRUCHE (Responsable du SAD du CCAS Cabourg) - Karine MENTION (Directrice CCAS Ouistreham) - Philippe AMOURETTE (Responsable CCAS Fleury-sur-Mer) - Christophe DESCHEPPER (Responsable CCAS Trouville-sur-Mer) - Claire DARTIGUENAVE (Directrice CCAS Ifs) - Frédéric LECOMPTE (Directeur CCAS Lisieux) - Camille SUZANNE (Responsable accueil CCAS de Flers) - Éric LE GENTIL (Directeur de l'action de sociale de lutte contre l'exclusion CCAS Caen) - Corinne RIAUX (Directrice CCAS Falaise) - Delphine LODS (Responsable CCAS Courseulles-sur-Mer) - Tatiana MASSELIN (Directrice CCAS Avranches) - Annie EUDES (Directrice CCAS Coutances) - Sylvie HIBERT (Directrice pôle sénior CCAS Hérouville-Saint-Clair)

### **Excusée :**

- Murielle DUPONT (CCAS de Giberville)

### **Infos diverses :**

Accueil d'Audrey Moulin (CCAS de Lion sur Mer) nouvelle dans le réseau de l'ANCCAS.

Le Département du Calvados organise une journée d'étude pour ses travailleurs sociaux sur le thème du numérique le 22 mai 2018 et invite 8 élus de l'UDCCAS à participer à un atelier commun.

L'UNCCAS organise le 16 mai une journée nationale de cohésion sociale et numérique, ils feront un retour sur l'expérimentation du coffre-fort et des ateliers dans l'après-midi.

Le comité régional du travail social (CRTS) organise également des formations le 15 juin à Lorient, Saint-Brieuc et Rennes sur l'usage du numérique dans l'accompagnement social et éducatif.

Le CCAS de CAEN a signé une convention de partenariat avec l'UDAF14 pour dynamiser les microcrédits. Depuis 2007, 700 000€ de microcrédits ont été attribués via le CCAS de Caen, il y avait donc un intérêt à s'allier avec l'UDAF. Une réunion au siège de la communauté urbaine est prévue le 18 septembre 2018 pour présenter le dispositif. Eric enverra une invitation le moment venu aux CCAS du réseau.

L'Exposition « Tous à table » de l'URCCAS est en ce moment à Coutances.

### **Résidences Autonomie :**

Le département du Calvados a organisé des groupes de travail concernant les résidences autonomie. Cela fait suite à un état des lieux réalisé auprès de toutes les RA du département. L'objectif de ces groupes de travail est d'aider les structures à se développer et à avancer pour répondre aux exigences réglementaires de la loi ASV. Les thématiques des groupes sont : Outils qualités, Suivi et réclamations suivi dépendance-GIR, Animation Prévention, Lien Inter-structures. Les CCAS de Mondeville, Hérouville, Iffs, Vire et Bayeux ont prévu de s'inscrire aux groupes de travail. Un retour sera fait lors de la prochaine réunion.

### **Retour sur le groupes de travail concernant la tarification des SAD :**

Frédéric Lecompte et Corinne RIAUX ont participé à ces groupes de travail et nous en font un retour.

Les techniciens des CCAS privilégient l'option d'un tarif unique pour la PCH et l'APA. Le tarif serait de 21,15€ et cela laisserait une enveloppe de variation sur lesquels les critères sont à définir. Il y aurait en plus une enveloppe à re-dispatcher.

Attention car le temps de déplacement n'est pas compté dans la tarification, il est à la charge de l'employeur. Forfait de 8 à 10h compté comme temps de trajet (représente entre 8 et 9% du temps de travail) à Lisieux.

Attention car le CD14 annonce que du contrôle va être fait sur tous les outils de la loi 2002-2, sur la télégestion, les heures réalisées, si les temps entre chaque intervention sont valorisés...

Il y aura un CPOM pour les SAD, avec une montée du tarif horaire sur 3 ans. L'UDCCAS a proposé de faire ça en 2 ans. Le département ne s'engage pas, pour le moment, pour une indexation du tarif. On s'est positionné sur un CPOM unique pour la tarification et d'autres CPOM éventuellement pour des interventions... (souhait des associations).

### **Question concernant la remontée des GIR au département ?**

Une résidente est qualifiée GIR 6 par son médecin traitant et GIR 3 par l'APA. Quel GIR prendre en compte. Il faut systématiquement se baser sur le GIR donné par l'APA. Les médecins traitants dans l'ensemble ne savent établir les GIR.

Une possibilité proposée par le CCAS d'Avranches : former le personnel pour évaluer ces GIR. Question de la reconnaissance de cette évaluation ? Quelles sont les qualifications pour évaluer ces GIR ?

### **Retour sur la conférence des financeurs du Calvados:**

Beaucoup de projets déposés mais de ce fait, beaucoup de refus en vue. Ceux qui ont fait appel à La Poste seront refusés. Pour les sorties, il faut les coupler avec des ateliers afin que les projets soient acceptés. Le département émet des inquiétudes quant au désengagement des CCAS pour des activités qu'ils font déjà en demandant des subventions à la conférence des financeurs pour de simples sorties. Les postes d'écrivain public semblent finançables et co-financement possible avec un poste d'adulte relais.

Le département réfléchit à un accord pour des financements pluriannuels mais seulement pour les renouvellements d'actions.

### **Ville amie des aînés à Trouville sur mer : Point d'étape**

Christophe DESCHEPPER nous indique qu'il en est à la finalisation des fiches actions. Certaines actions ont été engagées dès 2018 et d'autres le seront plutôt sur 2019 et 2020. Le label sera accordé à la fin de la mise en place des fiches actions. Le CCAS a retenu plusieurs axes pour son plan d'actions : le transport, la mobilité et le lien social notamment. Le label ville amies des aînés est une démarche qui donne une labellisation à la ville. Il faut la volonté d'un élu, dans le cas de Trouville-sur-Mer le projet est porté par une conseillère municipale et administratrice du CCAS (avec le soutien du maire). Un comité de pilotage va être mis en place pour valider l'ensemble du plan d'action. Un élu est présent dans chaque groupe de travail. Concernant le coût, il est d'abord lié au temps de travail du directeur du CCAS. Cela pourra avoir un impact sur le budget de la ville par la suite quand le plan d'action sera entièrement réalisé.

### **Mutuelle solidaire à Caen**

Eric nous a fait un point sur l'avancement de la mise en place d'une mutuelle communale à CAEN. Le démarrage a eu lieu en octobre, ce qui n'était pas la meilleure période car les contrats de mutuelle se renouvellent souvent en avril ou septembre. Pour rappel, action réalisée en partenariat avec ACTIOM (seule association considérée comme répondants aux besoins demandés par l'ANCCAS et l'association des maires de France). Un représentant d'ACTIOM reçoit les gens qui habitent ou travaillent à Caen pour simuler ce qui peut leur être accordé.

L'enjeu des mutuelles communales est de permettre au plus grand nombre d'accéder aux soins (économie attendue d'environ 10% de moins que les contrats habituels) mais sa mise en place nécessite une volonté politique. Dans la convention, l'association s'engage à ne pas vendre autre chose que la mutuelle aux usagers. Une obligation de reporting est nécessaire, il faut un vrai retour pour évaluer l'impact de cette action.

A Flers : mutuelle solidaire mise en place depuis 2ans suite à un appel d'offres, remporté par l'ASBTP. Cette association a les locaux de son siège sur Caen, ils ne passent pas par le CCAS ni par la ville et l'association présente sur Flers appelle directement l'agence de Caen. L'association n'a pas d'incidence sur le CCAS, ce dernier oriente vers cette association (possibilité de venir chercher des dossiers d'inscription). Il y a une permanence à Flers une fois par mois et les tarifs ont été fixés par eux. Au niveau de la population, les personnes âgées ont eu un gain.

Se pose la question du gain entre ceux qui n'avaient pas du tout de couverture et ceux qui en une maintenant ? Quel est le gain d'argent pour ceux qui ont changé de mutuelle ?

Mondeville : le CCAS passe par l'association familiale laïque qui se veut mutuelle de proximité, l'ASBTP a proposé les tarifs les plus intéressants. Pour pouvoir bénéficier de ces prestations il faut être adhérent (12€ par personne) à l'association. A Flers, expérience de 10ans avec l'association familiale laïque. Les travailleurs indépendants, les personnes arrivant en fin de droit (retraite), les personnes en difficultés économiques (avec certains paliers) en bénéficient majoritairement (les gens peuvent en bénéficier sans conditions de ressource, cela est favorable aux personnes n'ayant pas droit à l'ACS -> travailleurs pauvres). Ce genre de mutuelle relève d'un choix politique.

**Intervention Florence POMMAY, animatrice MONALISA sur le Calvados et Estelle FEDER (responsable de la fédération ADMR dans le Calvados) →**  
Contact : [prevention@fede14.admr.org](mailto:prevention@fede14.admr.org) :

Fédération ADMR travaille avec coopération interdépartementale MONALISA Calvados : 4 structures animatrices (CARSAT Normandie, Petits frères des pauvres, Conseil départemental, Fédération ADMR) travaillant sur l'isolement des personnes âgées ; cette coopération n'a pas d'existence juridique, c'est une coopération d'action. 5000€ leur est accordé par l'association MONALISA au niveau national mais pas de budget propre.

Dans le cadre de la conférence des financeurs, la coopération a obtenu une subvention pour financer les postes de deux animatrices. Des services civiques viendront compléter cet effectif. Leur mission est de soutenir les équipes citoyennes en cours de construction ou en place sur le territoire du Calvados.

Le premier objectif est d'identifier les territoires sur lesquels il n'y a pas d'initiative mais où des besoins concernant la rupture de l'isolement ou des besoins de rattacher les personnes isolées dans des dispositifs déjà existants ont été repérés. L'animatrice doit s'informer sur ce qu'il y a en place sur le territoire. Quand il y a une problématique d'isolement, l'animatrice se concentre sur le territoire en question, s'informe sur ce qu'il y a déjà en place, sur les possibilités de mettre en place des actions nouvelles. Les visites de convivialité ont vocation à prendre le relais de l'animatrice.

L'objectif de MONALISA est le bénévolat de proximité pour répondre à la problématique de l'isolement. Aujourd'hui, les animatrices sont portées par l'ADMR du Calvados mais beaucoup d'acteurs et de partenaires sont également représentés au

sein de la coopération, ce qui permet d'avoir des remontées des situations d'isolement et d'affiner au mieux le diagnostic territorial et le repérage des zones blanches. Il faut trouver des leviers pour trouver des solutions, des partenaires (responsables de CCAS, pôle de santé...) pour répondre aux besoins en fonction des capacités de chacun.

Le réseau de bénévoles doit avoir un statut juridique et donc être porté par une association ou un CCAS. Concernant la question des assurances liées au transport des bénéficiaires, la réponse de l'animatrice est que le conducteur est assuré. Les autres questions concernent les limites des responsabilités des porteurs en cas d'abus d'un bénévole et l'existence de formations pour les bénévoles.

Corinne de Falaise nous fait part de son retour d'expérience à Falaise où le CCAS a mis en place un réseau de bénévoles. Ces derniers sont encadrés par le CCAS qui les reçoit une fois par mois au CCAS de Falaise. Ils doivent obligatoirement intervenir en binôme (1 visite tous les 15 jours à raison d'1h30 par visite) et sont formés par MONALISA (formation financée par MONALISA). Cette formation est obligatoire et indispensable pour bien connaître les missions dévolues aux bénévoles.

Aujourd'hui, il y a une liste d'attente de bénévoles car ils doivent être formés mais pas de formation proposée pour le moment. Estelle TRAVERS indique que le niveau national ne finance que deux sessions de formation et qu'elles ont déjà été réalisées. Aujourd'hui, pour mettre en place une session, il faut pouvoir mixer des bénévoles de 3 initiatives différentes. Sur 2018, la coopération a obtenu des subventions de la conférence des financeurs et va organiser une ou des sessions prochainement.

Annie de Coutances indique que dans la manche les formations sont faites par IRFA et qu'il y a eu de très bons retours.

Audrey de Lion-sur-mer indique qu'à la suite de l'analyse des besoins sociaux, la mairie a un projet de bénévolat en lien avec le CCAS sur l'isolement, mais se pose la question de comment prendre contact avec les usagers.

Les collègues de la manche et de l'orne s'interrogent sur les possibilités de mettre en place MONALISA sans coopération ? Sans accompagnement ?

Au niveau national, des chargés de mission accompagnent les projets de la coopération. La principale difficulté avec les coopérations, c'est qu'elles disposent de peu de moyens donc elles ont besoin de subventions de la conférence des financeurs pour disposer d'animateurs. Or, il faut un porteur pour répondre à l'appel à projet puisque la coopération n'a pas statut juridique. Cependant, la fédération ADMR a déposé un projet qui a été refusé, car la fédération (porteuse du projet) n'est pas la coopération. Il faut donc mettre en avant la place de la coopération pour se garantir de l'acceptation des projets. Tous les projets présentés devant la conférence des financeurs sont transmis au niveau national de l'ADMR, ce qui permet le partage d'expérience d'un département à l'autre si besoin.

**Point sur les résidences autonomie** : Un décret du 29 décembre 2017 rendrait obligatoire de passer le budget des résidences autonomie en M22. J'ai seulement retrouvé un décret modifiant le plan comptable de la M22. A repréciser.

## 6/ Réflexion autour du numérique :

L'UNCCAS a mis en ligne le bilan de l'expérimentation autour du coffre-fort numérique. Eric ayant participé aux réunions en fait un retour mitigé. Le coffre-fort seul n'est pas pertinent mais il peut être utile quand couplé avec un accompagnement social global. Le coffre-fort numérique seul ne sert à rien, il faut convaincre les professionnels et les usagers d'utiliser ce coffre-fort (or en réalité cela ne les intéresse pas, ils ne les utilisent pas). De plus, le coffre-fort doit être accompagné par des agents formés.

Expérience de Coutances : Le CCAS a engagé une réflexion mais s'est arrêté car la sous-préfecture était sur la même démarche avec des partenaires (MSA, CARSAT, Manche numérique...) sans le CCAS. Le CCAS s'est donc invité aux réunions. Cela a abouti par la signature d'une convention dont l'objet est de se mettre tous ensemble pour travailler sur le e-numérique. Tous les partenaires doivent se mettre en phase pour aider les usagers à utiliser le numérique pour leurs démarches administratives. Le sous-préfet a indiqué qu'aucun moyen supplémentaire ne serait donné pour réaliser cette expérimentation. Il faut donc faire avec l'existant. « Manche numérique » est le service informatique du département qui pilote tout cela avec le sous-préfet. Deux groupes de travail ont été menés dont un sur la communication. Ce projet pourrait s'inscrire dans le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics.

Retour CCAS de Caen : Le CCAS constate que la distance s'accroît entre les usagers et l'accès aux droits. Par exemple, la CAF a changé ces dispositifs d'accueil (borne, accès en ligne) et cela complique les choses pour une partie des usagers. De plus, cela demande de former les agents voire les élus pour leur faire franchir un cap dans la compréhension du problème.

L'agence du numérique qui conduit des travaux avec l'UNCCAS et le département se saisissent de la question via notamment le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics.

Des problèmes se posent quand les travailleurs sociaux doivent garder les codes des usagers pour se connecter sur les sites administratifs (légalité) -> aucune jurisprudence n'a eu lieu.

Au niveau national, beaucoup de choses se prépare (UNCCAS, agence du numérique, plan pour l'inclusion numérique...) Il est donc urgent d'attendre le résultat des études.

La dernière réunion de l'UNCCAS n'a pas donné de réponse à la question de l'accueil inconditionnel de proximité en rapport avec le numérique et comment le mettre en place, pour et avec qui ? Dans les faits à Caen, difficulté d'accompagnement pour les personnes ne parlant ni le français, ni l'anglais (public étranger) cependant l'accompagnement doit être inconditionnel.

A Amiens (exemple), le plan numérique a permis de mettre en place un partenariat avec ACCEO qui est un prestataire de traducteur en ligne mais cela à coût de 12 000€ par an. Ils ont également retravaillé leur document pour qu'ils soient FALC (Facile à lire et à comprendre) et mis en place des prêts d'ordinateurs ainsi que des formations au numérique pour les séniors.

La CAF fait également des prêts à l'équipement numérique.

Le problème avec la dématérialisation est qu'il n'y a pas eu d'anticipation. Une majorité de démarches ont été dématérialisées sans penser aux conséquences. Il y a un processus marchand très important (pour les démarches de carte grise notamment), ça va trop vite.

CCAS Lisieux : Des personnes sont dans l'incapacité de remplir des documents administratifs et à cela peut s'ajouter une perte d'autonomie. Ces personnes n'ont pas forcément de difficultés économiques mais des difficultés physiques elles n'ont donc pas accès à l'EPN etc... Ces personnes peuvent aussi être isolées. De plus, les séniors ont souvent d'anciens appareils sur lesquels il est compliqué de faire les démarches, on les forme, puis ils reçoivent des tablettes ou appareils plus sophistiqués sur lesquels les démarches sont présentées différemment et il faut recommencer une formation (souvent plus simple sur les applications). Conclusion, il faut former les gens au numérique sur des appareils qu'ils vont utiliser. L'idée serait d'avoir un écrivain public numérique. La question dépasse le CCAS, la connectique aux datas doit être forte, il faut penser global, il faut que les usagers aient accès à internet mais cela peut avoir un impact sur leur budget car le prix du forfait peut être important pour avoir beaucoup de connexion.

Se pose également la question de l'accès au wifi. L'accueil du CCAS doit-il avoir un wifi ?

Le CCAS de Bayeux en questionnant ses partenaires sur le sujet du numérique a fait émerger l'idée d'un cyber café solidaire mais nécessite des locaux, des ordinateurs et des bénévoles pour former au numérique + écrivain public

Peut-être faut-il repenser l'accueil des EPN, ils font de l'accueil mais pas d'accompagnement → il serait intéressant d'ouvrir des créneaux aux CCAS pour que les travailleurs sociaux viennent avec des usagers ayant assez de compétences pour se former au numérique.

Est-ce que l'accès au numérique est une question sociale ou sociétale ? On peut avoir des problèmes sociétaux même en ayant une bonne situation si on ne sait pas utiliser un formulaire numérique et vice versa, on peut savoir utiliser les ordinateurs et les réseaux sociaux sans savoir remplir de formulaire. Attention le CCAS ne peut répondre

à tous les besoins, ne peut pas accueillir les gens ayant une bonne situation mais ayant un problème pour accéder au numérique.

Exemple, d'Emmaüs connect qui a mis en place un quiz permettant de tester l'autonomie de la personne sur sa capacité à utiliser le numérique.

**Prochaine rencontre ANCCAS Région**

**Le jeudi 20 septembre 2018 – de 9h30 à 15h30  
à ALENCON**