



# RAPPORT 2017 D'ACTIVITÉS

CENTRE INTERCOMMUNAL D'ACTION SOCIALE



---

# ÉDITO

---



**Le CIAS CARCASSONNE  
AGGLO SOLIDARITÉ est parmi  
les plus grands de France.  
Nous voulons surtout qu'il soit le  
plus performant au service des  
habitants de Carcassonne Agglo.**



**Daniel ICHÉ**  
Vice-Président de  
Carcassonne Agglo  
en charge des solidarités

En 2017, la communauté d'agglomération a atteint une nouvelle dimension avec l'intégration des communes du Piémont d'Alaric et par voie de conséquence il en est de même pour le CIAS qui a poursuivi et développé l'ensemble des compétences déléguées sur ce nouvel espace.

Une transition qui s'est réalisée avec quelques ajustements afin qu'une cohérence d'intervention soit effective sur l'ensemble du CIAS et des quatre-vingt-deux communes où nous intervenons.

2017 est également caractérisée par une nouvelle étape dans la recherche d'économies budgétaires par une maîtrise des dépenses et une recherche de recettes nouvelles. On peut déjà annoncer que le résultat est positif et nous permet d'envisager l'avenir avec plus de sérénité tout en dégagant de nouvelles marges d'investissement.

Des programmes d'investissement qui ne manquent pas, fidèles à nos objectifs de rendre de meilleurs services à la population avec une vision à long terme.

C'est en priorité la future crèche SIMONE VEIL qui va se construire près de la Fabrique des Arts dès 2018 au terme de deux ans de préparation et de négociations pour les financements, le terrain..., suivra la création d'une mini crèche halte-garderie à Villemoustaussou en 2019. Enfin sur Peyriac-Minervo la création d'un accueil de loisirs en lieu et place des anciens locaux de la Communauté de Communes. Cet accueil de loisirs remplacera l'actuel accueil itinérant qui n'est plus adapté aux besoins.

Au-delà des investissements annoncés, un travail important s'est poursuivi pour une gestion plus harmonieuse de nos centaines d'agents répartis sur tout le territoire.

L'approche qualité, la qualité de vie au travail... les titularisations, l'application du RIFSEEP, l'annualisation de nombreux contrats sont autant de mesures qui vont dans le sens des attentes des agents. Cependant nous restons conscients des progrès qui restent à accomplir tout en respectant nos contraintes budgétaires.

2017 est caractérisée par une stabilisation à tous les niveaux de notre collectivité, nous allons poursuivre dans ce sens en ayant besoin de la contribution de chacune et de chacun.





---

# SOMMAIRE

---

Le Conseil d'Administration	5
Organigramme	6

---

## LA DIRECTION GÉNÉRALE 8

<b>Mission QVT et Appui au Positionnement Professionnel</b>	<b>10</b>
La Qualité de Vie au Travail (QVT)	10
La Mission d'Appui au Positionnement Professionnel	10
<b>Mission Communication Interne</b>	<b>11</b>
<b>Mission Démarche Qualité (DQ)</b>	<b>12</b>
<b>Administration Générale</b>	<b>13</b>

---

## LES RESSOURCES INTERNES 14

<b>Pôle Ressources Financières</b>	<b>15</b>
Les budgets 2017	15
Le budget principal	16
Compte administratif	17
<b>Pôle Ressources Humaines</b>	<b>19</b>

---

## L'INTERVENTION SOCIALE 21

<b>L'animation des associations partenaires</b>	<b>22</b>
<b>Pôle Seniors Santé Handicap</b>	<b>23</b>
La Cellule Ressources	23
Le Service Instruction-Facturation	23
Le Service d'Aide à Domicile	24
Le Service Portage de repas	24
Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)	25
<b>La qualité éducative au coeur des préoccupations du CIAS et de ses pôles EJJ et DCS</b>	<b>26</b>
<b>Pôle Enfance Jeunesse Famille (EJF)</b>	<b>27</b>
Cellule Ressources	27
Le Service Inscription-Facturation-Régie	28
La Mission CEJ-TAP-Qualité Éducative	29
La Direction Enfance Jeunesse	30
La Direction Petite Enfance	32
<b>Pôle Développement et Cohésion Sociale (DCS)</b>	<b>34</b>
Les Centres Sociaux	34
L'espace Éco-Citoyen	36
RSA-Domiciliation	37
Chantiers d'insertion	38
Ateliers sociolinguistiques	39



---

# Le Conseil d'Administration

---

/// Vice-Président du CIAS – Carcassonne Agglo Solidarité  
Monsieur Daniel ICHÉ

## Membres élus

/// Maire de Barbaïra  
Jacques FABRE

/// Maire de Serviès en Val  
Lydie CAVAYE

/// 1<sup>ère</sup> Adjointe au Maire de Conques  
Paulette CLARY

/// Adjointe au Maire d'Alairac  
Myriam DELL'AVANZATA

/// Adjointe au Maire de Trèbes  
Jeannine GARINO

/// Maire de Peyriac-Minervois  
Denise GILS

/// Adjointe au maire de Trèbes  
Gisèle JOURDA

/// Maire de Ventenac-Cabardès  
Jean MARTEL

/// Adjointe au Maire de Villegailhenc  
Danielle MOURET

/// Maire d'Arzens  
Jean-Claude PISTRE

/// Maire de Palaja  
Paul RAMONEDA

/// Maire de Villemoustaussou  
Christian RAYNAUD

/// Conseiller Communautaire  
Jean-Luc ROUX

/// Conseillère Municipale Carcassonne  
Laury SAINT-MARTIN

/// Maire de Bagnoles  
Serge SARRAN

## Membres désignés

/// AFDAIM – ADAPEI 11  
Jean-Marie LLINAS

/// FNATH  
Bernard SIDOBRE

/// AIDeA 11  
Françoise AUSSILLOUX

/// UNICEF  
Élisabeth FRUCTUS

/// Association Terre d'Espérance  
Jacques ORTEGA

/// UDAF  
Régine ROUANET

/// Secours Populaire  
Marie-Hélène CARRE

/// APF  
GALBEZ Frédérique

/// Secours Catholique  
Hélène ANTOINE

/// Association A.V.E.C.  
Philippe KREUTZER

/// Association Épicerie Solidaire de L'Aude  
Francis CAMPOS

/// Association 3<sup>ème</sup> âge Preixan  
Daniel BARCELO

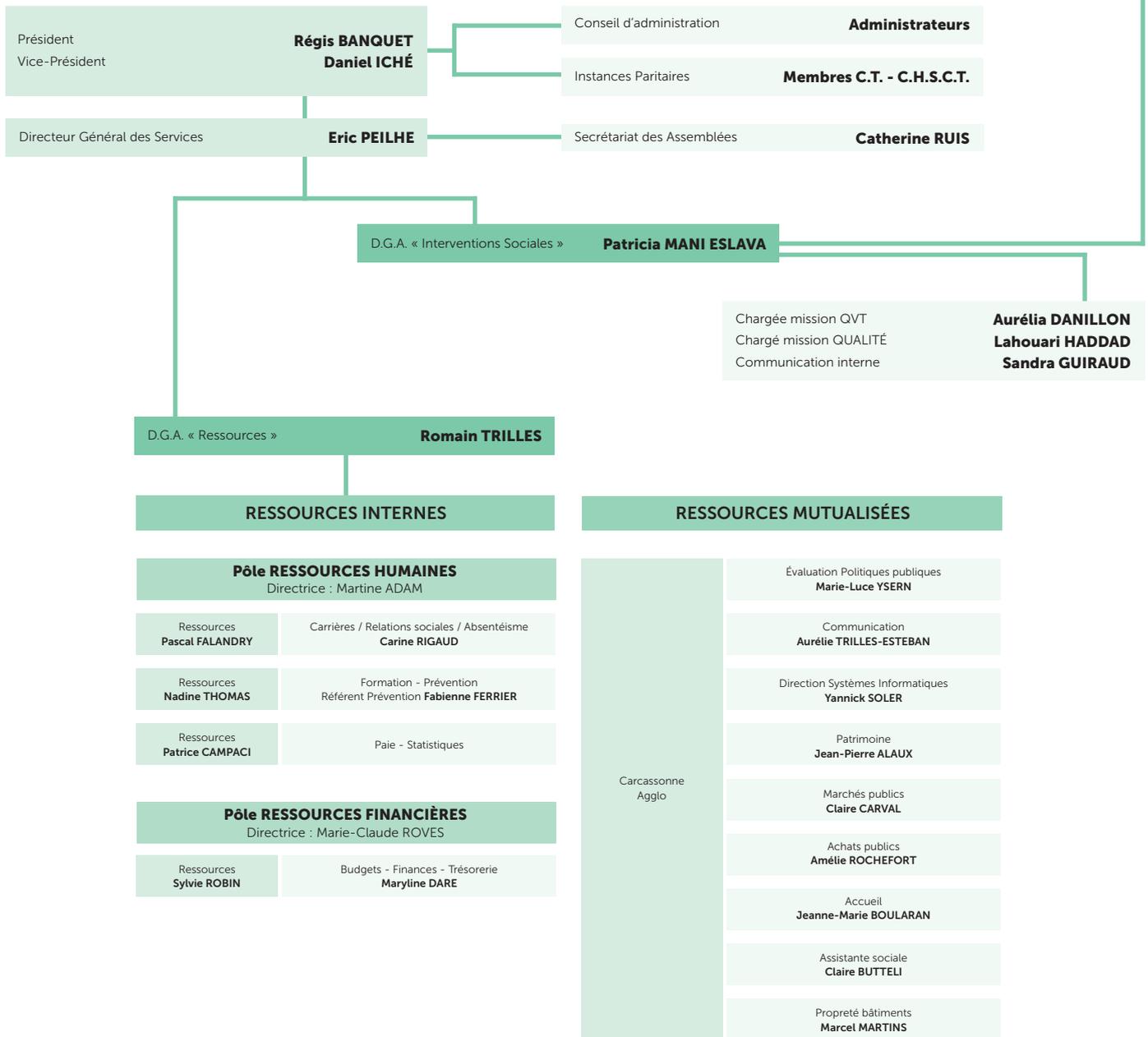
/// Personne Qualifiée  
Régis JAUB

/// Personne Qualifiée  
Sylvie GIBERT

/// Personne Qualifiée  
Bruno CLARISSE

/// Personne Qualifiée  
Suzanne LEGIER-MELLIET

# Organigramme



**INTERVENTIONS SOCIALES**

**Pôle SENIORS SANTÉ HANDICAP**  
Directeur : Michel PEROTTI

**Direction MAINTIEN À DOMICILE**  
Dir. Adjoint Belkacem MAMOU

Soins infirmiers à domicile  
**Anne BOURDAUD**

Coordination administrative SSIAD  
**Corinne LLUNEL-GRILLERES**

Antenne Capendu  
**Anne BAURES**

Antenne Carcassonne  
**Anne BOURDAUD**

Antenne Pezens  
**Katia BETEILLE**

Antenne Trèbes  
**Marie Christine DUARTE**

Équipe Spécialisée Alzheimer  
**Laurette BELLAILA / Christelle SIX**

Aides à domicile  
**Sophie COULOM**

Secteur Cabardès  
**Martine ALESSIO**

Secteur Capendu  
**Nathalie MOLINE**

Secteur Carcassonne Est  
**Stéphanie BARLAUD**

Secteur Carcassonne Ouest  
**Julie DELAVEINE**

Secteur Minervois  
**Anne Cécile DAFFARA**

Secteur Trèbes Val de Dagne  
**Catherine GUICHERD**

Restauration à domicile  
**Cyril ROCHE / Didier MEBROUK**

**RESSOURCES Pilotage - Expertise**

Ressources  
**Marc PALAU**

Cellule Ressources

Ressources  
**Cyril ROCHE**

Instruction - Facturation

**Pôle ENFANCE JEUNESSE FAMILLE**  
Directrice : Maryline CAZANEUVE

**Direction ENFANCE JEUNESSE**  
Dir. Adjoint Denis LATRILLE

Coordination administrative Enfance Jeunesse  
**Nadia MOUBTAHIJE**

Coordination Carcassonne Agglo Centre  
**Kaddour ATROUS et Céline CLANET**  
A.L.S.H.  
Carcassonne « Cavayère » et « Plaine Mayrevielle »  
Couffoulens « Madame »

A.L.A.E  
Alairac, Arzens, Carcassonne (24), Cavanac, Cazilhac, Couffoulens, Lavalette, Leuc Palaja, Preixan/Rouffiac, Roullens

A.L. Adolescents  
Alairac, Cavanac/ Couffoulens/Leuc, Cazilhac, Lavalette, Montredon, Palaja

Coordination Carcassonne Agglo Nord  
**Yannick PORET et Freddy MAILLOT**  
A.L.S.H.  
Alzonne, Conques/Orbiel, Ventenac Carbadès, Villegly, Villemoustaussou

A.L.A.E  
Alzonne, Aragon, Caux, Conques/Orbiel, Malves/ Bagnoles, Montoliou, Moussoulens, Pennautier, Pezens, Sainte-Eulalie, Ventenac Carbadès, Villalier, Villegailhenc, Villegly, Villemoustaussou, Villesèquelande

A.L. Adolescents  
Alairac, Cavanac/ Couffoulens/Leuc, Cazilhac, Lavalette, Montredon, Palaja

Coordination Carcassonne Agglo Sud  
**Nathalie LAGRANGE et Marie PLANTADE**  
A.L.S.H.  
Badens, Barbaira, Douzens/ Blomac/Comigne, Capendu, Caunes Minervois, Marseillette, Minervois Itinérant, Montlaur, Puichéric

A.L.A.E  
Azille - Aigues-Vives - Badens - Barbaira, Douzens/Blomac/ Comigne - Capendu, Caunes-Minervois - Laure Minervois - La Redorte, Marseillette - Montlaur - Pépieux - Peyriac-Minervois, Puichéric - Rieux-Minervois - Rustiques, Trèbes (2) - Villeneuve-Minervois

A.L. Adolescents  
Badens, Barbaira, Douzens/ Blomac/Comigne, Capendu, Caunes-Minervois, Marseillette, Rustiques, Floure/Fontiès/ Monze

**Direction PETITE ENFANCE**  
Dir. Adjointe Valérie THOMAS

Coordination administrative Petite Enfance  
**Barbara RUBIRO**

Psychologue Petite Enfance  
**Sophie MARTEL**

Halte-garderie Carcassonne « Jean Jaurès »  
**Christine VIERO**

Micro Crèche Badens « Le Moulin à comptines »  
**Christine CATHALA**

Micro Crèche Montlaur « Los Poulits »  
**Marie BONNET-LAYRAL**

Micro Crèche Pépieux « Lous Parpalhols »  
**Caroline DESTAINVILLE**

Multi-accueil Carcassonne « J. Milhau »  
**Laurence ANDREOLLETTI / Laure MEFIANT**

Multi-accueil Carcassonne « F. Églantine »  
**Karine BOURREL / Virginie LESTENDIE**

Multi-accueil Carcassonne « Jeux de cubes »  
**Pascale LEPAGNEY Emmanuelle JAILLARDON et Damiana RODRIGUEZ**

Multi-accueil Carcassonne « Viguier »  
**Christelle ESTELLON / Stéphanie SCHMITT**

Multi-accueil Caunes Minervois « Lous Fripounets »  
**Caroline DESTAINVILLE**

Multi-accueil Floure « Le Petit Prince »  
**Cécile GOURGUE**

Multi-accueil Villegailhenc « Brin d'éveil »  
**Annie NOT / Estelle BOULET**

Multi-accueil Villesèquelande « Les Titounets »  
**Stella LUCHESE**

Multi-accueil Trèbes « Espace Câlins »  
**Myriam BENHAMOUDA / Catherine PINO**

Service d'Accueil Familial Pezens / Carcassonne  
**Marie-Hélène LACOSTE**

R.A.M. Badens  
**Christine CATHALA**

R.A.M. Carcassonne Grazaillès / Villemoustaussou  
**Vanessa GUIRAUD**

R.A.M. Carcassonne Roseraie  
**Brigitte BONNAFOUS**

R.A.M. Lavalette  
**Vanessa GUIRAUD**

R.A.M. Malves-Minervois / Peyriac-Minervois  
**Patrice TEISSEIRE**

R.A.M. Moussoulens  
**Frédérique ORDUNA**

R.A.M. Trèbes  
**Brigitte BONNAFOUS**

**Pôle COHÉSION DÉVELOP. SOCIAL**  
Directeur : Pierre FERRIER

**Direction PRÉCARITÉ INSERTION CITOYENNETÉ**  
Dir. Adjointe Alexandra JEAN

Centres sociaux  
**Pierre ALBEROLA**

Centre social Alzonne « Michel-Escande »  
**Magalie PONTILLO / Mohamed ATMANI**  
C.E.S.F. Delphine LORENZATO

Centre social Carcassonne « Jean Monsarrat »  
**William JAMMET / Clothilde PORTES**  
C.E.S.F. Marie BENET

Centre social Carcassonne « Roseraie »  
**Stéphane BRUGNEAUX**  
C.E.S.F. Milène CAMPOS

Centre social Carcassonne « Max SAVY »  
**Kacem TADLAOUI / Cédric COULOM**  
C.E.S.F. Carine BONNERY

Centre social Trèbes  
**Najème EL KHIEL / Bruno IGLESIAS**  
C.E.S.F. Sandrine CHARRY-PEREZ

Animation locale  
**Gaëlle POCHE**

Animation locale - PIJ « Alaric »  
**Gaëlle POCHE**

Ateliers socio-linguistiques  
**Marie Cécile MISTLER**

Domiciliation - Référencement RSA  
**Pierre CATHALA**

Chantier Insertion « Petit patrimoine »  
**Frédéric PALFRAY**

Chantier Insertion « Éco-citoyen »  
**Christophe BABIN**

Précarité Insertion  
**Elsabeth PERIN**

Espace Éco-citoyen  
**Régine BEUILLE**

Classé Nature - site « Madame »  
**Régine BEUILLE**

RESSOURCES Pilotage - Expertise

Ressources  
**Julien CLAVANDIER**

Chargé mission T.A.P. - C.E.J.

Ressources  
**Patrice CAMPACI**

Cellule Ressources

Ressources  
**Christine CELLA**

Inscription - Facturation - Régies  
**Brigitte DELMON**

ALSH - ALAE - AL Ados  
**Frédéric FILLAQUIER**

Halte-garderie Multi-accueils S.A.F. - R.A.M.  
**Laurent TAILLEFER (I/2)**

Animation locale

Précarité Insertion

Espace Éco-citoyen



# La Direction Générale

Mission QVT et appui au positionnement  
professionnel

Mission Démarche Qualité (DQ)

Mission Communication Interne

Administration Générale



## Un Projet d'Administration ambitieux qui met peu à peu en musique la stratégie interne du CIAS.



**Éric PEILHE**  
Directeur Général  
des Services du CIAS

Le défi du CIAS est de s'assurer d'une organisation en capacité d'accompagner la réalisation du projet de territoire afin :

- d'offrir une qualité de service aux usagers,
- d'offrir un service efficient, dans un contexte de réduction des coûts, en rationalisant la gestion des services,
- d'accompagner l'ensemble des agents dans les différentes évolutions et mutations de l'organisation.

Le **Projet d'Administration** a été adopté en 2016. En 2017 sa mise en œuvre s'est accentuée, toutes les bases ayant été posées pour cela en 2016.

### /// Le renforcement de la ligne managériale :

Avec l'organisation de réunions d'encadrement régulières avec des objectifs très précis :

- apporter de l'information officielle à transmettre aux équipes,
- créer un espace de cohésion d'équipe en organisant un temps de prise de recul vis-à-vis du quotidien dans la convivialité,
- créer de l'échange et de la concertation,
- valoriser les projets/actions innovantes.

### La formation de l'encadrement avec en 2017 :

- 2 jours à l'attention des membres du comité de direction (**9 mars et 19 avril**),
- 1 journée plénière avec l'ensemble des cadres (**27 avril**),
- 2 séances plénières (**23 mai et 19 septembre**) d'une demi-journée suivies d'ateliers.

### En 2018 cette dynamique va se poursuivre et se renforcer par :

- La poursuite de la formation encadrement en intra (3 sessions plénières suivies d'ateliers sur les thèmes suivants : manager le changement, organisation et conduite d'une réunion de travail, savoir conduire un projet avec méthode).
- Le lancement d'un groupe d'échange de pratiques des cadres.



**La mise en œuvre des objectifs posés par le Projet d'Administration c'est aussi la mission Qualité de Vie au Travail, la Démarche Qualité et la priorité donnée à la Communication Interne.**

/// **L'instauration du dialogue de gestion :**  
L'année 2017 aura été l'année du lancement de la démarche du dialogue de gestion auprès des services. Pilotée par la Direction mutualisée de l'évaluation des politiques publiques et du contrôle de gestion.

Le dialogue de gestion est un outil de pilotage interne basé sur les échanges entre les services, la Direction Générale et les décideurs, en vue d'atteindre les objectifs préalablement fixés, en suivant et en analysant les réalisations pour en réduire les écarts avec les objectifs et mettre éventuellement en place des mesures correctives.

Dans la pratique, ce dialogue de gestion se traduit par la mise en place d'indicateurs recensés dans des tableaux de bord et analysés lors de rencontres fixées selon une périodicité déterminée.

En 2017, le dialogue de gestion a été instauré auprès du pôle « Ressources Humaines », du pôle « Finances » et du pôle « Seniors Santé Handicap ». Des rencontres avec les pôles « Jeunesse et Famille » et « Cohésion Développement Social » ont été menées. Elles doivent aboutir à l'instauration du dialogue de gestion dès 2018 sur la totalité des pôles de Carcassonne Agglo solidarité.

En 2018, les tableaux de pilotage de l'ensemble des services du Cias seront établis. La démarche de mutualisation avec Carcassonne Agglo se poursuivant, une harmonisation des tableaux de bord des deux établissements sera opérée.

De plus, l'acquisition d'une solution décisionnelle à distance, mutualisée avec Carcassonne Agglo, permettra à l'ensemble des décideurs de Carcassonne Agglo Solidarité d'avoir accès – à distance et en temps réel – à des informations pertinentes et sécurisées permettant la prise de décision.

Le cycle des rencontres de dialogue de gestion va se poursuivre avec l'ensemble des Directions, participant à l'instauration d'une nouvelle culture de pilotage et de gestion des cadres dirigeants et intermédiaires de la structure.



WWW.CARCASSONNE-AGGLO.FR



**Pilotées par Patricia MANI ESLAVA, DGA Interventions sociales, trois missions transversales sont menées afin de répondre aux objectifs du Projet d'Administration.**

**Parmi ces missions : la Qualité de Vie au Travail (QVT) et appui professionnel, la Démarche Qualité (DQ) et la Communication Interne qui a vu le jour en 2017.**



## Mission QVT et Appui au Positionnement Professionnel

### LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)



#### Les missions

La démarche en faveur de la QVT est une démarche continue. Elle découle d'une volonté forte de la Direction Générale et s'inscrit dans la dynamique lancée par le Projet d'Administration. **Cette démarche traduit la motivation de l'établissement à modifier l'approche du travail sur la base du partage et de la nécessité d'agir.**

#### Les enjeux

L'enjeu majeur est la qualité du Service Public. Partant de celui-ci, la démarche QVT prend toute sa dimension en se fixant pour principal objectif que les agents soient mis en situation de réaliser un travail de qualité et bénéficier d'une Qualité de Vie au Travail.

#### Les actions phares 2017

Le Comité Technique QVT a travaillé au suivi de la mise en œuvre progressive du plan en faveur de la QVT et à la construction du baromètre QVT, avec la création d'indicateurs et l'élaboration du questionnaire 2018 visant à recueillir l'opinion des agents.

Une communication spécifique « Parole d'Agents » a permis à des agents d'exprimer leur ressenti sur des projets qui portent la marque des réflexions menées par les agents investis dans la démarche QVT.



### LA MISSION D'APPUI AU POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL

#### Les missions

Outil de la QVT : elle est mise en œuvre par la psychologue du CIAS.

**Il s'agit d'un appui au positionnement professionnel des agents dans le respect des règles de confidentialité et de secret professionnel :**

- **Mission de réflexion formative.** Il s'agit de renforcer les cohérences des pratiques professionnelles par l'analyse de situations de terrain (mise en place de groupes d'analyse des pratiques professionnelles) et d'enrichir la compréhension et la connaissance des agents par des apports théoriques en lien avec les problématiques soulevées.
- **Mission de soutien individuel.** Les agents confrontés à des situations génératrices de difficultés professionnelles sont accompagnés de façon individuelle lors d'entretiens.
- **Interventions ponctuelles en équipe ou en individuel** en situation d'urgence ou d'événements traumatiques.

#### Les enjeux

- Intégrer les dimensions humaines du travail.
- Accompagner les transformations du travail et favoriser une meilleure adaptation à l'accroissement de ses contraintes.



### Perspectives 2018

La mise en place d'un groupe d'analyse des pratiques pour les cadres.



### Perspectives 2018

En 2018 le premier baromètre QVT sera élaboré et diffusé. Un observatoire de la QVT par secteur d'activité sera également expérimenté.



**Aurélia DANILLON**

**Chargée de mission QVT et appui professionnel**

04 68 72 89 29

aurelia.danillon@carcassonne-agglo-solidarite.fr

# Mission Communication Interne

## Les missions

Plus l'organisation de l'établissement est étendue et complexe, plus il apparaît nécessaire d'œuvrer afin que toutes les parties prenantes comprennent et partagent le projet du CIAS Carcassonne Agglo Solidarité. C'est ainsi que la communication interne devient un outil afin d'aider l'organisation à définir son positionnement et à l'expliquer en interne. La réflexion stratégique doit aboutir sur un plan d'action. Elle est par ailleurs une réponse stratégique à l'évolution du management.

## Les enjeux

Il est un fait qu'une bonne communication interne, qu'elle soit ascendante, descendante ou encore transversale apporte aux agents une réponse sur les enjeux stratégiques de la collectivité. Elle est également opérationnelle puisqu'elle tend à faciliter la mise à disposition d'outils concrets de communication, d'échanges ou de partage. Elle doit permettre de renforcer leur motivation et leur implication dans le travail et de fait leur efficacité en donnant du sens à leur action. Viser une qualité permanente de la communication interne en favorisant la circulation de l'information doit donc permettre de générer un meilleur climat social et établir ainsi une relation de confiance. Des agents bien impliqués dans la vie de la collectivité assureront de fait un meilleur service rendu à l'utilisateur.



**Sandra GUIRAUD**

**Référente communication interne**

04 68 26 79 31

sandra.guiraud@carcassonne-agglo-solidarite.fr



## Perspectives 2018

- Mise en œuvre des premières actions du plan de communication interne du CIAS qui ont été priorisées en fonction du coût, de l'importance et de la portée de l'action.
- Partenariat avec le service communication quant à l'élaboration de courts métrages valorisant et expliquant les missions du CIAS.
- Première évaluation des actions mises en place.



## Les actions phares 2017

Élaboration de la démarche communication interne :

- Identification d'une Chargée de Mission « Référente Communication Interne ».
- Lancement et animation de l'intranet.
- Élaboration du plan stratégique concerté de communication interne basé sur un travail collaboratif avec un groupe d'agents volontaires et tous les cadres du CIAS afin de répondre aux 4 objectifs définis par la Direction Générale :
  - Donner de la lisibilité au Projet d'Administration, relayer sa stratégie, lui donner du sens et en faire la pédagogie pour susciter l'adhésion.
  - Susciter une culture commune, un partage de valeurs et apporter l'information et la connaissance transversale.
  - Apporter de la reconnaissance aux agents et de la motivation en donnant du sens à leur action.
  - Organiser la communication de crise.

# Mission Démarche Qualité (DQ)



Bâtir ensemble la démarche qualité, c'est faire de son institution un atout au service des usagers et du territoire.

## Une approche qualitative au service du projet d'administration et des usagers

La démarche d'amélioration continue de la qualité est un pilier fort de l'axe 3 du projet d'administration.

C'est avant tout une démarche qui vise au bon **développement de la collectivité** tout en investissant les compétences en interne (les savoir-faire et être). La réussite d'une telle démarche repose sur **un véritable projet participatif** porté par la Direction Générale et impliquant l'ensemble des agents du CIAS, par des procédés participatifs et concertés.

## Les enjeux

La Démarche Qualité vise à interroger les pratiques, les modes et les approches managériales afin de s'inscrire dans un **processus d'amélioration des organisations**. De cette démarche, un certain nombre d'enjeux découlent :

- **L'efficacité** comme levier d'optimisation des ressources utilisées en interne.
  - **La force d'adaptation au changement** pour répondre au mieux à la commande publique.
  - **La satisfaction des usagers** au travers des services rendus.
- Mettre en place un système de management de la qualité, créer une dynamique d'amélioration et de progrès, accompagner et mesurer l'efficacité des processus et des systèmes de la qualité et la satisfaction des usagers et des acteurs de la démarche : voilà autant de missions qui animent la Démarche Qualité.



## Perspectives 2018

- En partenariat avec l'IUT de Carcassonne, mise en place d'une campagne d'enquêtes de satisfaction en direction des familles du service jeunesse ALSH (élaboration des enquêtes, diffusion auprès des familles, analyse et restitution).
- Établissement des plans d'action et des mesures d'amélioration.
- Mise en œuvre du plan d'action d'adhésion à la charte qualité de la DIRECCTE « NOVA » pour le Pôle Seniors Santé Handicap.
- Renouvellement de la Campagne enquêtes de satisfaction SAD et Portage des Repas du marché « SUD EST Traiteur ».
- Évaluation et actions d'amélioration issues des enquêtes de satisfaction.
- Modernisation de la fonction d'accueil des services d'aide à la personne.



## Chiffres clés

- **Enquête de satisfaction usagers des Services Portage de Repas et SAD : 2200** bénéficiaires consultés.
- Une moyenne de taux de satisfaction de plus de **92 %**.
- **Enquêtes de satisfaction en direction des familles et Assistantes Maternelles du Service de la Petite Enfance : 1500** familles et Assistantes Maternelles Consultées.
- Une moyenne de taux de satisfaction de plus de **95 %**.



## Actions 2017

- Élaboration d'un diagnostic et d'un état des lieux partagé avec l'ensemble des services **Pôle Seniors-Santé-Handicap**. Restitution des résultats auprès de tous les agents du pôle (50h d'écoute et d'échange avec les acteurs du pôle).
- Élaboration d'un diagnostic et d'un état des lieux partagé avec le service inscription facturation régie du **Pôle Enfance Jeunesse Famille**.
- En partenariat avec l'IUT de Carcassonne, mise en place d'une campagne d'enquêtes de satisfaction en direction des usagers des services du **Service Aides à la Personne (SAD)** et du **Portage des Repas** (élaboration des enquêtes, diffusion auprès des bénéficiaires, analyse et restitution).
- En partenariat avec l'IUT de Carcassonne, mise en place d'une campagne d'enquêtes de satisfaction en direction des familles et Assistantes Maternelles du Service de la Petite Enfance (élaboration des enquêtes, diffusion auprès des familles et Assistantes Maternelles, analyse et restitution).



**Lahouari HADDAD**

**Chargé de mission Démarche Qualité**

04 68 26 79 69

lahouari.haddad@carcassonne-agglo-solidarite.fr



### Le service courrier

Il gère l'acheminement du courrier entre les différents sites gérés par le CIAS sur le territoire (crèches, centres sociaux, antennes...).

## Administration Générale

### L'équipe

1 Directrice Secrétariat des Assemblées (1 ETP)  
2 Secrétaires de Direction (2 ETP)

### Accueil courrier

5 Agents courrier (3,8 ETP)  
2 Factotums (1,5 ETP)

### Le Secrétariat des Assemblées

- Préparation et tenue des Conseils d'Administration du CIAS, élaboration des délibérations qui en découlent ainsi que transmission au contrôle de légalité, publicité et compte rendu.
- Secrétariat du Vice-Président, du DGS et de la DGA, organisation des déplacements professionnels des Élus et du DGS.
- Vérification du courrier arrivé, centralisation et enregistrement des notes de services.
- Organisation des manifestations diverses, rencontres avec les divers partenaires.
- Liaison avec tous les services extérieurs du CIAS.
- Gestion de la location temporaire des sites : La Cavayère, La Plaine Mayrevielle.



### Chiffres clés

- Nombre de Conseils d'Administration : 5
- Nombre de délibérations : 106
- Nombre de tournées quotidiennes : 4 qui desservent 42 sites sur la semaine



### Cathy RUIS

Directrice secrétariat des assemblées

04 68 26 79 10

cathy.ruis@carcassonne-agglo-solidarite.fr



# Les Ressources Internes

Pôle Ressources Financières  
Pôle Ressources Humaines



**Le Pôle Ressources Financières est chargée d'élaborer les différents budgets de la Collectivité et d'en assurer leur équilibre.**

# Pôle Ressources Financières



## Chiffres clés

- 8 500 mandats
- 22 600 titres de recettes

### Effectif du Pôle Ressources Financières

Encadrement  
 1 Directeur (1 ETP)  
 1 Responsable (1 ETP)  
 Exécution budgétaire - Statistiques  
 1 Responsable (1 ETP)  
 3 Agents (3 ETP) suivi des dépenses  
 3 Agents (2,6 ETP) suivi des recettes

### Les missions du Pôle

6 missions principales :

- Préparation et suivi de l'exécution du budget.
- Aide à la décision.
- Analyse financière.
- Gestion de la dette et de la trésorerie au quotidien.
- Gestion de l'inventaire.
- Gestion administrative du Conseil d'Administration pour la partie finances.



### Un budget principal et deux budgets annexes

#### /// Le Budget principal (M14)

- Section d'investissement : **3 194 000 €** (Divers travaux et acquisitions pour nos différentes structures et essentiellement construction Simone Veil).
- Section de fonctionnement : **40 046 000 €**.

#### /// Deux budgets annexes (M22)

- Le Budget SSIAD est financé intégralement par l'ARS.
- Le Budget SAD (Service Aide à domicile) est financé par les usagers et différents partenaires CARSAT, les caisses de retraites et le Département.

## LES BUDGETS 2017 (CRÉDITS VOTÉS)

Investissement	36 363 €
Fonctionnement	2 939 894 €
<b>Budget annexe M22 - SSIAD</b>	<b>2 939 894 €</b>

Investissement	21 695 €
Fonctionnement	6 648 461 €
<b>Budget annexe M22 - SAD</b>	<b>6 669 156 €</b>

#### Budget principal M14

Investissement	3 193 977 €
Fonctionnement	40 046 058 €
<b>Budget principal</b>	<b>43 240 035 €</b>

/// Les résultats de clôture 2017 avec reprise des résultats antérieurs (fonctionnement)

Budget	Dépenses	Recettes	Résultats Exercice 2017	Résultats antérieurs reportés	Résultats à la clôture 2017
SSIAD	2 863 065,01 €	2 874 242,65 €	11 177,64 €	41 075,48 €	52 253,12 €
SAD	6 460 082,72 €	6 022 485,83 €	-437 596,89 €	-102 023,62 €	-539 620,51 €
Principal	37 661 135,86 €	38 195 156,31 €	534 020,45 €	1 562 255,19 €	2 096 275,64 €
<b>TOTAL</b>	<b>46 984 283,59 €</b>	<b>47 091 884,79 €</b>	<b>107 601,20 €</b>	<b>1 501 307,05 €</b>	<b>1 608 908,25 €</b>

LE BUDGET PRINCIPAL  
COMPTE ADMINISTRATIF 2017

/// Section de fonctionnement

Crédits votés : 40 046 058,19 €

Charges	37 661 136 €
Ressources	38 195 156 €
<b>Résultat exercice</b>	<b>534 020 €</b>
Report Résultat N-1	1 562 255 €
<b>RÉSULTAT GLOBAL</b>	<b>2 096 275 €</b>

Le taux de réalisation budgétaire des dépenses de l'ordre de 94,04 % reflète une forte consommation de crédits votés.

La collectivité présente un excédent de 534 020,45 € sur l'exercice 2017.



/// Structure des dépenses et des recettes de fonctionnement (par chapitre)

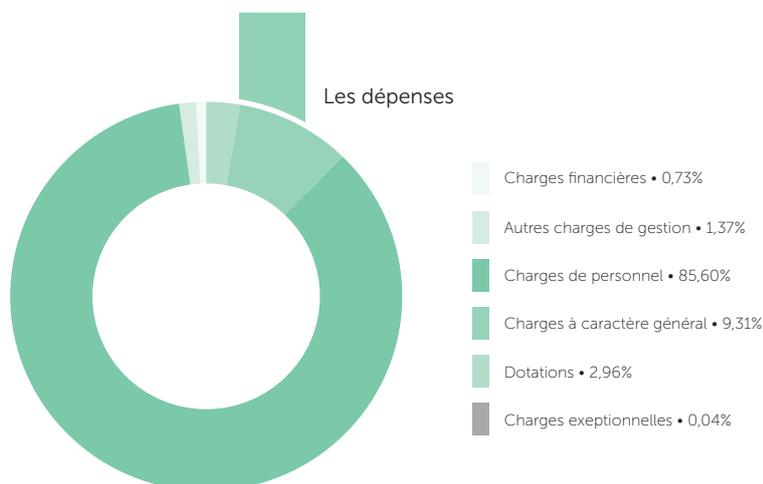
Les charges de fonctionnement sont principalement des dépenses de personnel (85,60 %) et des dépenses liées à l'activité des services (9,31 %).

Les recettes proviennent essentiellement :

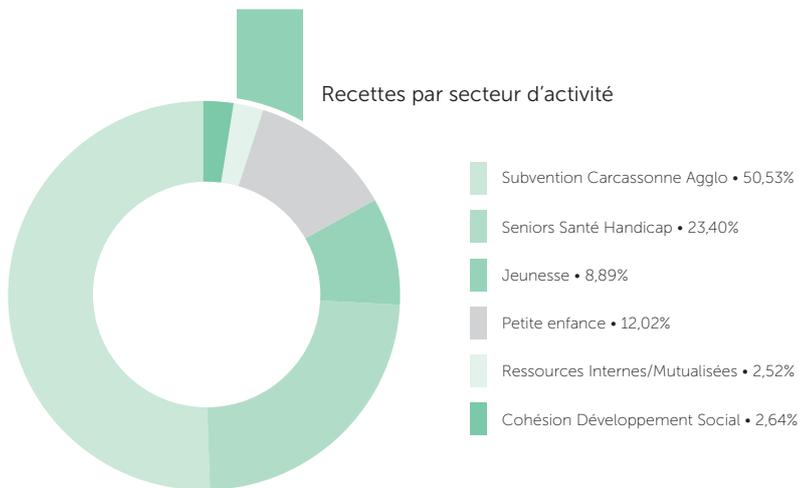
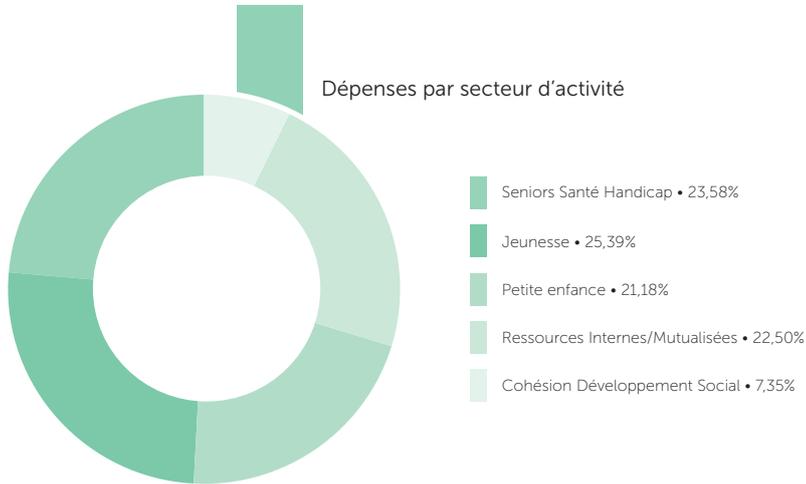
Des produits de gestion (bénéficiaires et remboursement de frais des budgets annexes) : 29,97 %.

Des dotations et participations : 66,37 %.

La subvention de Carcassonne Agglo s'élève à 19 300 000 € soit 50,53 % des RF.



/// Répartition des dépenses et recettes par fonction



Le budget est voté par nature (compte) complété par une présentation fonctionnelle des crédits.

Compte tenu de l'activité du CIAS, le budget se scinde en 3 fonctions :

- Services généraux (Administration).
- Interventions sociales (Personnes en difficulté).
- Famille (Petite enfance - Enfance, Jeunesse et Seniors).

COMPTE ADMINISTRATIF 2017

/// Section d'investissement

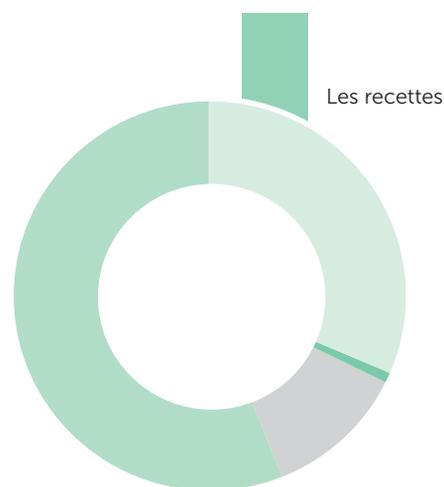
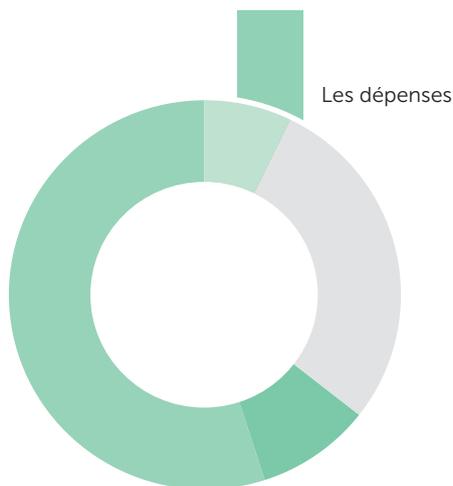
Charges	747 100 €
Ressources	1 119 450 €
<b>Résultat exercice</b>	<b>+ 372 350 €</b>
Report Résultat N-1	96 087 €
<b>RÉSULTAT GLOBAL</b>	<b>+ 468 437 €</b>

Restes à réaliser D	2 124 535 €
Restes à réaliser R	1 646 590 €
<b>RÉSULTAT GLOBAL DE CLÔTURE</b>	<b>- 9 507 €</b>

### /// Structure des dépenses et des recettes d'investissement (par chapitre)

Les dépenses d'équipement et opérations d'investissement s'élèvent à **336 482 €**.

- Divers travaux, accessibilité, mobilier et équipements, logiciels.
- Fin des travaux des crèches de Montlaur et Villesèquelande.
- Début des travaux de la crèche Simone Veil.



Les ressources proviennent de subventions de la CAF, de Carcassonne Agglo du FCTVA et de la dotation aux amortissements.



### Chiffres clés

**Les restes à réaliser de l'exercice s'élèvent à 2 124 534,89 € en dépenses dont :**

- **1 659 000 €** pour la construction crèche Simone Veil.
- **62 000 €** Aménagement crèche de Floure.
- **30 000 €** Accessibilité.

#### Centre Social Montsarrat

- **60 000 €** création d'une halte-garderie à Villemoustaussou.
- **50 000 €** Aménagement d'un Accueil de Loisirs à Peyriac.

Les restes à réaliser recettes de l'exercice s'élèvent à **1 646 590,34 €** dont **1 500 000 €** pour la construction crèche Simone Veil.

### /// État de la dette

	2014	2015	2016	2017
Dette au 31/12	6 783 172	6 420 360	6 048 634	5 683 778
Progression en %	30,19 %	-5,35 %	-5,79 %	-6,03 %
Recettes fonctionnement	32 945 364	33 829 728	34 690 764	38 195 156
Dette/Recettes	20,59 %	18,98 %	17,44 %	14,88 %
<b>Annuité</b>	<b>729 932</b>	<b>660 821</b>	<b>655 531</b>	<b>651 308</b>



**Marie-Claude ROVES**

**Directrice Ressources Financières**

04 68 26 79 30

marie-claude.roves@carcassonne-agglo-solidarite.fr



**Le Pôle Ressources Humaines assure la gestion des carrières, la formation et la prévention, et la rémunération du personnel. Au cœur des relations sociales, elle joue un rôle de conseil et d'accompagnement en ce qui concerne les conditions et l'organisation du travail.**

## Pôle Ressources Humaines



### Les équipes

- Une Directrice des Ressources Humaines
- Un Coordonnateur, responsable du Service Carrières – Relations Sociales :
  - Unité Gestion des Carrières et des Retraites : 2 ETP
  - Unité Gestion des Recrutement, des Stages et de l'Horaire Variable : 3 ETP
- Un responsable du Service Pilotage
  - Budget- Paie :
    - Unité Gestion de la Paie - Statistiques : 2,8 ETP
- Une responsable du Service Mutualisé Conditions de Travail et Suivi Social :
  - Unité Accompagnement Social : 1 ETP
  - Unité Formation – Évaluation- Référent Handicap : 3.6 ETP
  - Unité Prévention Hygiène et Sécurité : 1 ETP
  - Unité Gestion de l'Absentéisme : 5.8 ETP
  - Commission de Reclassements

Les Ressources Humaines sont organisées en 3 services comprenant plusieurs unités :

- Le Service Carrières - Recrutements - Relations Sociales,
- Le Service Pilotage - Budget - Paie,
- Le Service Conditions de Travail et Suivi Social.

### Les missions principales

En dehors de sa mission première qu'est le suivi du déroulement de carrière des agents, du recrutement au départ en retraite, et de la rémunération, le Pôle Ressources Humaines assure également la gestion de l'absentéisme, traite des demandes de mobilité et de reclassement, de la formation du personnel et de ses conditions de travail dans le respect du statut de la Fonction Publique Territoriale et des textes en vigueur.

Outil majeur du dialogue social, elle organise les élections professionnelles et assure la mise en place et le fonctionnement des organismes paritaires (CT, CHSCT).

Elle veille au respect des conditions de travail tant au niveau de la santé des agents que de l'aménagement de leur temps de travail.



### Chiffres clés

Le Pôle Ressources Humaines, c'est :

- 24 Agents sous l'autorité de la Directrice des Ressources Humaines
- 23.2 ETP pour assurer la gestion administrative de 1163 agents, titulaires, contractuels, assistantes maternelles, emplois aidés et apprentis, effectif rémunéré au 31 décembre 2017.

## Les enjeux

Dans un contexte d'évolution de l'intercommunalité, les Ressources Humaines représentent un appui au service des Élus, de la Direction et des Encadrants pour relever le défi de la construction de nouvelles identités professionnelles. C'est un outil d'information essentiel pour favoriser l'engagement des agents dans leurs nouvelles missions.



## Les actions phares 2017

En dehors des missions habituelles accomplies par les agents du Pôle Ressources Humaines, des actions phares ont été conduites :

- Mise en place du Régime Indemnitare tenant compte des Fonctions, des Sujétions, de l'Expertise et de l'Engagement Professionnel (R.I.F.S.E.E.P) pour les cadres d'emplois concernés et mise en place au fur et à mesure de la sortie des textes pour les autres cadres d'emplois.
- Mise en œuvre de la prolongation des dispositions de la loi SAUVADET pour la partie du plan pluriannuel relatif à 2017.
- Intégration des 82 agents de la Communauté de Communes de Piémont d'Alaric.
- Mise en place de la formation des cadres en accompagnement du Projet d'Administration.
- Création et mise en place du Service mutualisé « Conditions de Travail et Suivi Social » au 1<sup>er</sup> octobre 2017.



## Perspectives 2018

- Suivi des textes d'application du Régime Indemnitare tenant compte des Fonctions, des Sujétions, de l'Expertise et de l'Engagement Professionnel (R.I.F.S.E.E.P) pour les cadres d'emplois concernés et mise en place au fur et à mesure de la sortie des textes pour les autres cadres d'emplois.
- Organisation des concours des Sélections Professionnelles dans le cadre de la prolongation des dispositions de la loi SAUVADET.
- Organisation des Élections Professionnelles du 6 décembre 2018.
- Mise en place de CHRONOTIME, solution de gestion des temps, des absences, des activités et de planification des ressources et des activités.
- Développement d'outils de suivi, d'expertise et de pilotage de la masse salariale en lien avec l'outil ADELYCE.
- Préparer la mise en place du prélèvement à la source prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2019.



**Martine ADAM**

**Directrice des Ressources Humaines**

04 68 26 79 16

[martine.adam@carcassonne-agglo-solidarite.fr](mailto:martine.adam@carcassonne-agglo-solidarite.fr)

# L'Intervention Sociale

**Animation des Associations Partenaires**

**Pôle Seniors Santé Handicap**

**La qualité éducative au cœur des préoccupations  
du CIAS et de ses pôles EJF et DCS**

**Pôle Enfance Jeunesse Famille (EJF)**

**Pôle Développement et Cohésion Sociale (DCS)**



## L'animation des associations partenaires



Laury Saint Martin et Daniel Iché en charge de l'organisation de la journée.

Les associations siégeant au sein du Conseil d'Administration du CIAS Carcassonne Agglo Solidarité ont constitué un groupe de travail au sein duquel le CIAS joue un **rôle d'animation** en créant un moment de **rencontre et d'échanges** permettant à chacun de connaître l'action de l'autre.

Les travaux de ce groupe se sont concrétisés en 2016 par l'organisation d'une première journée d'échanges « **les Associations à la rencontre des Élus** » sur le thème des addictions.

En 2017, une seconde journée a été organisée sur le thème de la parentalité avec une conférence ayant pour thème « L'autorité en question : quid de l'autorité parentale ? » animée par Marie-Martine Bollesteros, enseignante spécialisée auprès d'élèves en situation de handicap et en grande difficulté scolaire et sociale et formatrice IUFM.

### Associations partenaires de Carcassonne Agglo Solidarité CIAS :

ADAFF, AIDeA11, APF, Association Part'Âge, AVEC, CIDFF, Conseil Départemental, Épicerie solidaire, FNATH, La Maison de la Farandole, PAEJ de la MLI BASSIN CARCASSONNAIS, Petit à Petit, REAAP11, Secours Catholique, SPR, UDAF, UNICEF.

# Pôle Seniors Santé Handicap



## Le droit de vivre à domicile, un choix de vie...

L'ensemble des prestations concourant au maintien à domicile des personnes rendues vulnérables par l'âge, l'état de santé ou le handicap sont regroupées au sein de plusieurs services et rattachées au pôle Seniors Santé Handicap : Service d'Aide à Domicile (SAD), Portage de Repas, Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), auxquels s'ajoutent deux services assurant le pilotage et l'expertise du pôle : la Cellule Ressources et le Service Instruction Facturation.

### LA CELLULE RESSOURCES

Composée de **3 agents**, la Cellule Ressources a pour mission principale la centralisation d'éléments de pilotage afin d'élaborer des tableaux de bords de suivi de l'activité des 3 services composant le Pôle SSH :

- Service d'Aide à Domicile.
- SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile + Équipe Spécialisée Alzheimer).
- Portage de Repas à Domicile – Facturation et Instruction des demandes d'Aide Sociale.

Elle est le lien entre les différents services du pôle et les services supports Finances, Ressources Humaines, Patrimoine et Marchés Publics.

Elle recueille les données afin d'élaborer la paie des agents sociaux et des auxiliaires de soins et assure le suivi de l'activité (heures et actes) ainsi que la masse salariale des différents services. Elle assure aussi l'élaboration des différents rapports et bilans d'activités pour :

- Le Conseil Départemental de l'Aude.
- L'Agence Régionale de Santé.
- La DIRECCTE (Direction Régionale de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi).
- La CARSAT (Caisse Assurance Retraite et de la Santé au Travail).



### LE SERVICE INSTRUCTION-FACTURATION

Le service est composé de :

- **3 agents** chargés de l'instruction des dossiers (dossiers d'Allocation Personnalisée d'Autonomie à Domicile, Services Ménagers, Caisses de retraite, Portage...) répartis en 3 secteurs géographiques,
- **4 agents** chargés de toute la facturation de la Direction (Aide à Domicile, Portage, Soins Infirmiers...), de la gestion des commandes du Portage des Repas, ainsi que des prises en charge concernant les frais d'installation de la Téléassistance.



#### Marc PALAU

Responsable Cellule Ressources

04 68 26 79 84

marc.palau@carcassonne-agglo-solidarite.fr

#### Cyril ROCHÉ

Responsable Facturation / Instruction des dossiers

04 68 26 79 71

cyril.roche@carcassonne-agglo-solidarite.fr



### Chiffres clés

1647 dossiers ont été traités, dont :

- 783 pour le Département,
  - 167 pour le Portage des Repas,
  - 245 pour la Carsat,
  - les 452 restants étant divisés entre les autres Caisses de retraite ou les Mutuelles.
- L'ensemble concerne des premières demandes ainsi que des renouvellements.

## LE SERVICE D'AIDE À DOMICILE

Le Service d'Aide à Domicile (SAD) assure au domicile des personnes âgées et/ou handicapées du territoire de Carcassonne Agglo des prestations de services ménagers, mais également des prestations d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne (en dehors des actes de soins réalisés sur prescription médicale qui relèvent des Soins Infirmiers à Domicile).

Ces prestations sont accordées par différents partenaires (Conseil Départemental de l'Aude, Caisses de retraite, organismes sociaux, organismes de tutelle, mutuelles...)



### Chiffres clés

- **334 agents** sont intervenus auprès des bénéficiaires tout au long de l'année dont 121 titulaires
- **15 Équivalents Temps Pleins administratifs** (encadrement + administratif), pour la gestion du Service d'Aide à Domicile
- **273 493 heures servies** auprès de 1910 bénéficiaires
- **337 Évaluations à Domicile**



### Sophie COULOM

Responsable du Service d'Aide à Domicile

04 68 26 79 72

sophie.coulom@carcassonne-agglo-solidarite.fr

### Cyril ROCHÉ

Responsable Service Portage

04 68 26 79 71

cyril.roche@carcassonne-agglo-solidarite.fr

Dès l'attribution de prise en charge, une évaluation globale des besoins de la personne est effectuée à domicile par les responsables de secteur afin d'élaborer un projet individualisé d'aide et d'accompagnement, regroupé dans un document individuel, dans l'objectif d'orienter au mieux la mise en place d'une aide à domicile.

Le service est organisé en 6 secteurs géographiques : Ouest Carcassonnais, Est Carcassonnais, Cabardès, Trèbes Val de Dagne, Haut-Minervois et Piémont d'Alaric. Pour chaque secteur un binôme composé d'un responsable de secteur et d'un gestionnaire planning assure le suivi des interventions.

Un agent d'accueil spécifique au SAD est venu renforcer cet effectif à l'antenne Léna, assurant l'accueil physique et téléphonique du service sur les différents secteurs.

Depuis plusieurs années, le SAD s'engage vers une plus grande professionnalisation des agents sociaux. Le double objectif de cette professionnalisation est de répondre à l'accroissement de la dépendance des bénéficiaires et d'améliorer la qualité des prestations proposées.

Il est en effet rassurant pour les bénéficiaires du SAD de savoir que leur aide à domicile dispose d'une formation de qualité et pourra être pleinement efficace à leurs côtés.

En 2017, les thèmes suivants ont été proposés : Fin de vie, aide à l'hygiène corporelle, stress et épuisement professionnel, confort et mobilité de la personne aidée.

Un partenariat a été réalisé avec deux associations : « Aude France Alzheimer » et « Alzheimer un autre regard » visant à proposer des interventions sur l'analyse des pratiques (formation de soutien psychologique, mieux connaître la maladie, groupes de parole...)

Dans le cadre du partenariat avec Pôle Emploi, le SAD a pu bénéficier en 2017 d'une Action de Formation Préalable au Recrutement (AFPR). Ainsi, deux candidats ont pu être formés au métier d'assistante de vie avant d'être recrutés.



## LE SERVICE PORTAGE DE REPAS

Il a pour mission d'assurer la livraison des repas en liaison froide, au domicile des personnes âgées, dépendantes ou momentanément atteintes d'une pathologie invalidante. L'objectif principal est de permettre à ce public de rester dans leur cadre de vie habituel et de privilégier ainsi le retour ou le maintien à domicile.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, le Portage des Repas à Domicile couvre l'ensemble des 82 communes du territoire. Suite à un appel d'offre, la société Sud Est Traiteur a été choisie pour assurer la prestation (confection repas et livraison) sur les secteurs « Haut-Minervois », « Piémont d'Alaric », « Val de Dagne ». Le reste du territoire étant livré directement par notre service livraison et les repas sont confectionnés par la Cuisine Centrale de Carcassonne.



### Chiffres clés

- **8 Agents (8 ETP)** chargés de livraison des repas à domicile
- **6 Tournées + 1 tournée** Sud Est Traiteur
- **657 bénéficiaires** livrés (+ 6,82 %) dont 576 pour la Cuisine Centrale Carcassonne et 81 pour Sud Est Traiteur
- **118 711 repas livrés** (+8,86%)

### Les équipes

8 agents (dont un chef d'équipe) chargés d'acheminer les repas au domicile des bénéficiaires quotidiennement.

### Téléassistance Présence Verte

En parallèle, le CIAS participe à la prise en charge des frais d'installation pour la mise en place de la téléassistance à hauteur de 22,50€ pour les personnes âgées résidant sur le territoire de Carcassonne Agglo sur présentation d'un justificatif de non-imposition.

155 prises en charge de frais d'installation de Téléassistance ont été facturées sur un total de 174 demandes pour un montant de 3487,50€.

## LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

Il cherche à favoriser le maintien à domicile au moyen de prestations de soins infirmiers dans le but de :

- Prévenir ou retarder les problèmes de santé liés à une perte d'autonomie.
- Limiter l'hospitalisation et préparer le retour au domicile.
- Éviter, retarder ou préparer l'entrée en établissement médicalisé.
- Accompagner jusqu'au bout de la vie.
- Aider et soutenir les aidants naturels.

Les critères d'exécution des missions sont définis dans le document individuel de prise en charge et dans le règlement de fonctionnement du service.

Les interventions du SSIAD sont réparties en quatre secteurs géographiques gérés par les cinq infirmières coordinatrices :

Deux IDEC et leurs équipes d'auxiliaires de soins basées à « Léna » interviennent sur l'ensemble de la ville de Carcassonne, une IDEC est basée à Pezens pour couvrir le secteur Nord-ouest de Carcassonne Agglo, une IDEC basée à Trèbes pour le secteur Nord-est de Carcassonne Agglo et une IDEC basée à Capendu pour le secteur « Piémont d'Alaric ».



### Perspectives 2018

Poursuite du travail en collaboration avec le chargé de mission Démarche Qualité :

- Définition du plan d'action et mise en œuvre (au travers de 6 groupes de travail constitués d'agents sociaux, d'auxiliaires de soins, d'agents administratifs, de livreurs de repas...)
- Rédaction et mise en place des projets de services afin de mieux organiser le travail en interne et répondre encore mieux aux attentes de nos bénéficiaires
- Rédaction du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement du service.
- Renforcement du partenariat des services SSIAD- ESA- SAD et Portage des repas à domicile.
- Création d'un accueil mutualisé (SSIAD-SAD-Portage)

Partenariat avec l'association « France Alzheimer » visant à proposer des interventions sur l'analyse des pratiques (Formation de soutien psychologique/deuil/ Alzheimer mieux connaître la maladie...).

Réorganisation des secteurs géographiques du SSIAD. Déménagement de l'antenne SSIAD Trèbes vers les locaux de Léna à Carcassonne.



### Chiffres clés

#### SSIAD

- 65 684 journées réalisées, auprès 253 bénéficiaires/SSIAD
- Taux de remplissage : 79,63%
- Bénéficiaires : 82 hommes et 172 femmes
- Moyenne d'âge : 86,7 ans



### Les équipes

- 1 Directeur
- 5 Infirmières coordinatrices, dont une responsable de pôle anime le SSIAD.
- 60 Aide-soignants.
- L'ESA est composée de 5 agents :
  - 1 Infirmière Coordinatrice (0,25 ETP)
  - 1 Ergothérapeute,
  - 3 Assistants de Soins en Gérontologie.
- 3 Agents administratifs assurent le secrétariat, la facturation et l'accueil des services SSIAD et ESA.

### L'Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA)

Pour le patient, son rôle est de maintenir une vie sociale en proposant des stratégies de compensation, une sollicitation des capacités restantes et l'adaptation de l'environnement matériel.

L'ESA accompagne et informe aussi l'aidant familial sur les solutions de répit.

Le patient bénéficie de 12 à 15 séances de soins et de réhabilitation d'une durée de 2 à 3 mois.



### Chiffres clés

#### ESA

- Bénéficiaires : 117 personnes accompagnées pour 1 463 séances réalisées.
- Taux de remplissage : 93,78 %.
- Bénéficiaires : 52 hommes et 67 femmes.
- Moyenne d'âge : 81,5 ans.



### Belkacem MAMOU

Directeur adjoint Maintien à Domicile

04 68 26 79 70

belkacem.mamou@carcassonne-agglo-solidarite.fr

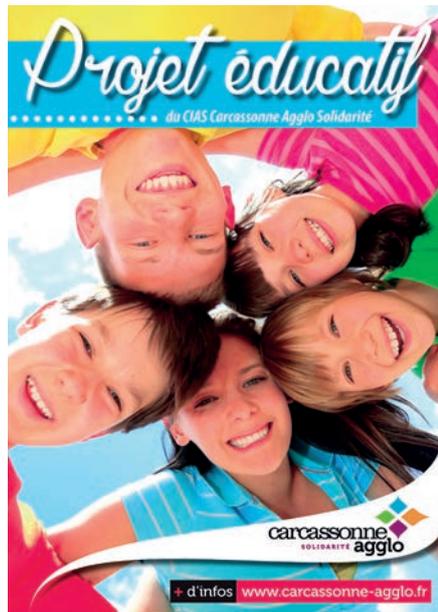
# La qualité éducative au cœur des préoccupations du CIAS et de ses pôles EJF et CDS

## Un nouvel appel à projet interne : un projet pour les citoyens de demain

Le travail d'écriture du Projet Éducatif réalisé en 2016 a permis de mettre en avant la nécessité de proposer un appel à projet interne qui vient en appui des acteurs de terrain dans la mise en œuvre pratique des grands axes éducatifs du Projet Éducatif. C'est ainsi que l'appel à projet interne « Un Projet pour les Citoyens de Demain » a été proposé en 2017, à destination des équipes des Directions de Pôle Enfance Jeunesse Famille et Cohésion et Développement Social. Au cours de cette année, 20 projets ont été proposés par les équipes éducatives, sur la thématique du développement durable. L'aide financière attribuée aux équipes porte sur un montant maximum de 450€ par projet. L'un des aspects positifs de cet appel à projet est qu'il touche potentiellement tous les publics fréquentant les structures du CIAS, tant au niveau de la Petite Enfance (Crèches, Relais Assistants Maternels) que des Centres Sociaux ou des Accueils de Loisirs. En 2018, l'appel à projet portera sur la thématique de la parentalité et des partenariats.



**En 2016 le Projet Éducatif du CIAS a été retravaillé en concertation avec les équipes de professionnels. Les axes principaux de ce projet ont été développés en 2017.**



## Appels à projets CAF

Le CIAS Carcassonne Agglo Solidarité travaille depuis de nombreuses années en partenariat étroit avec la CAF de l'Aude sur l'ensemble de ses appels à projets : 100% Gagnants (à destination des 11-25 ans), 100% Gagnants Juniors (à destination des 6-11 ans) et Handicap.

Ainsi, en 2017, les équipes éducatives du CIAS (Directions Pôle Enfance Jeunesse Famille et Direction Cohésion Sociale) ont proposé :

- 25 projets « 100% Gagnants », représentant une aide financière de 58 000€,
- 3 projets « 100% Gagnants Juniors », représentant une aide financière de 4 500€
- 1 projet « Handicap », représentant une aide financière de 1 700€.

Ces différentes enveloppes permettent de développer des projets innovants, sur lesquels les enfants et les jeunes sont acteurs de leurs temps de loisirs.

## Formations GAD et Handicap

Dans le cadre de ses partenariats éducatifs externes, le CIAS participe activement aux formations proposées par le Groupe d'Appui Départemental (GAD). Ces formations donnent l'occasion aux animateurs du CIAS de se spécialiser sur les thématiques proposées (réglementation, besoins des enfants, activités nouvelles,...). Ainsi, en 2017, 100 agents ont pu bénéficier d'une ou plusieurs formations dispensées par la Direction Départementale Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSP), la CAF ou des associations d'éducation populaire.

Pour poursuivre dans cette volonté de professionnalisation des équipes d'animation, 12 animateurs ont été formés sur la thématique du handicap par l'organisme Art'Incelle. Ces animateurs sont amenés à devenir des animateurs « référents handicap » sur les Accueils de Loisirs extrascolaires du CIAS. Cette formation a été financée par la CAF de l'Aude.



## Pôle Enfance Jeunesse Famille (EJF)

Le Pôle Enfance Jeunesse Famille, composé d'environ 700 agents, œuvre au quotidien pour offrir aux enfants, âgés de 3 mois à 17 ans, des accueils éducatifs de qualité, permettant aux familles du territoire de concilier vie professionnelle et vie familiale.

Sous la responsabilité d'une Directrice, le Pôle Enfance Jeunesse Famille est composé de deux directions (Petite Enfance / Enfance Jeunesse) et de deux Services Ressources (Inscription Facturation Régie, cellule ressources) et enfin d'un Chargé de Mission Rythmes Scolaires – Contrat Enfance Jeunesse, ces derniers assurant le pilotage et l'expertise du pôle.



### Perspectives 2018

- Participation au dialogue de gestion des deux Directions Petite Enfance et Enfance Jeunesse.
- Mise en place et évolution des procédures RH sur la petite enfance.
- Réflexion sur l'aménagement du règlement d'annualisation Jeunesse.
- Optimisation de la qualité de l'information donnée aux services (accroissement des compétences des agents et amélioration des outils de suivi et d'analyse).

### CELLULE RESSOURCES

#### Les équipes

- 1 Responsable
- 7 Agents (6.8 ETP)

#### Missions

Placée sous l'autorité hiérarchique de la Directrice du Pôle Enfance Jeunesse Famille, la Cellule Ressources est mutualisée avec le pôle Cohésion et Développement Social.

Elle a pour principales missions :

- de préparer l'ensemble des éléments directement liés à sa direction de pôle de rattachement concernant la gestion des Ressources Humaines, la gestion Financière, les Achats et Marchés Publics et la gestion Administrative des Temps d'Activités Périscolaires (TAP),
- d'être l'interlocuteur privilégié servant d'interface entre les responsables de la Direction de pôle EJF et les responsables des Directions supports du CIAS ou des Services Communs CIAS / Agglo, de fournir à sa Direction de rattachement et à ses responsables les éléments tant qualitatifs que quantitatifs facilitant le pilotage (tableaux de bord) en partenariat avec la Direction d'évaluation des politiques publiques.

La Cellule Ressources permet aux différentes directions des deux pôles d'éditer des statistiques et des éléments permettant de gérer au mieux et d'optimiser le fonctionnement des structures.



**Jérôme BATX**

**Responsable cellule Ressources Enfance Jeunesse Famille**

04 68 72 89 15

jerome.batx@carcassonne-agglo-solidarite.fr



## LE SERVICE INSCRIPTION-FACTURATION-RÉGIE

### Les équipes

Un site central à Carcassonne (secteur administratif des crèches, secteur inscription AL/ALAE et un secteur régie-encaissement) qui regroupe :

- 1 Responsable à temps plein,
  - 1 Régisseur à temps plein,
  - 9 Agents (8,6 ETP),
  - 6 antennes inscriptions AL/ALAE réparties sur le territoire (Alzonne, Villemoustaussou, Conques, Trèbes, Peyriac-Minervois, Capendu) dont :
    - 1 Agent à Capendu (1 ETP),
    - 1 Agent à Villemoustaussou (1 ETP),
    - 1 Agent à Alzonne(1 ETP),
    - 1 Agent au Haut-minervois (1 ETP),
    - 1 Agent sur l'antenne de Conques et de Trèbes (0,8 ETP).
- Total : 16 agents (15,4 ETP).**



### Chiffres clés

- plus de **2 000 000** euros encaissés pour l'ensemble des activités ALAE, AL, EAJE durant l'année,
- plus de **49 %** des familles dont les enfants fréquentent un EAJE paient par le biais du portail famille (via internet).
- plus de **900 000** euros facturés aux familles accueillies en Établissement d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE).

### Les missions du service

Le Service Inscription Facturation Régie propose différents guichets où les parents peuvent inscrire leurs enfants en Accueil de Loisirs (mercredis, vacances, temps périscolaires) et/ou déposer un dossier de demande de place en crèche. Ces guichets sont au nombre de 7 et sont répartis sur l'ensemble du territoire.

Le site central de Carcassonne quant à lui offre un guichet encaissement où l'ensemble des usagers des services Enfance Jeunesse peut payer les factures lorsque le choix est fait par ceux-ci de ne pas utiliser le paiement en ligne proposé sur le site internet [carcassonne-agglo.fr](http://carcassonne-agglo.fr) rubrique portail famille.

Le service établit la facturation et assure les encaissements des factures de crèche, halte-garderie, ALAE et la gestion des impayés.

### Les enjeux

L'enjeu principal du service est d'offrir un accueil de qualité, une écoute bienveillante, une réponse adaptée aux différents besoins des familles en facilitant l'ensemble des démarches administratives.

### Les actions phares 2017

- Mise en place des réservations ALAE sur le territoire Conques, Villemoustaussou et Pennautier. Cette réservation va concerner à terme l'ensemble du territoire.
- Mise en place des réservations en ALAE par le biais du portail famille sur le secteur du Cabardès,
- avec l'extension du territoire au Piémont d'Alaric :
  - Intégration d'une nouvelle antenne implantée à Capendu,
  - Facturation des 3 ALAE du Piémont (Barbaira, Badens et Marseillette) par le secteur de la régie à Carcassonne,
  - Prise en charge administrative de 2 structures EAJE supplémentaires dès septembre 2017 : Floure et Badens.



**Christine CELLA**

**Responsable Service Inscription Facturation Régie**

04 68 26 74 81

[christine.cella@carcassonne-agglo-solidarite.fr](mailto:christine.cella@carcassonne-agglo-solidarite.fr)

## LA MISSION CEJ-TAP-QUALITÉ ÉDUCATIVE

Le chargé de mission a pour rôle d'assurer la coordination des Projets Éducatifs Territoriaux (PEDT) et des Temps d'Activités Périscolaires (TAP), la coordination du Contrat Enfance Jeunesse (CEJ) et la coordination des dispositifs Éducatifs Enfance Jeunesse (Projet Éducatif, et dispositif associé « Citoyen de Demain », 100% Gagnants, 100% Gagnants Juniors, Projets Handicap).

Il s'agit ici de développer et de faire vivre les partenariats avec les services internes du CIAS ainsi qu'avec les partenaires externes tels que la CAF, la Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale (DSDEN), la DDCSPP ou les communes de l'Agglo, notamment dans la gestion des TAP.

L'objectif est aussi de développer et d'encourager, notamment grâce aux leviers de la formation ou de réponses à des appels à projets, les projets innovants et citoyens, en lien avec le Projet Éducatif du CIAS.



### Perspectives 2018

#### /// Renouvellement du Contrat Enfance Jeunesse (CEJ)

Suite à l'intégration des Communes du Piémont d'Alaric, un renouvellement anticipé du CEJ est prévu pour 2018. L'année 2017 a été mise à profit pour travailler à l'élaboration du diagnostic du territoire, qui doit être finalisé et présenté en mai 2018. Le nouveau CEJ devra être signé au plus tard fin d'année 2018.

#### /// Retour à la semaine de 4 jours sur la majorité des communes de l'Agglomération

Suite au Décret du 28 juin 2017, les communes ont désormais la possibilité de revenir à une semaine scolaire de 4 jours. En plus des 19 communes déjà concernées par ce retour en arrière en 2017, il est probable qu'une majorité de communes de l'Agglo opte pour un retour à la semaine scolaire à 4 jours pour la rentrée scolaire de septembre 2018. Le Pôle Enfance Jeunesse Famille accompagnera ces communes afin d'assurer une transition éducative pertinente.

## Les actions phares 2017

### /// Renouvellement des PEDT

Le CIAS a un rôle d'appui et de soutien dans l'élaboration et le renouvellement des PEDT, en 2017, 25 communes de l'Agglomération ont vu leur PEDT renouvelé.

L'aménagement du temps scolaire proposé par le Décret du 28 juin 2017, permettant de revenir à la semaine de 4 jours, rend néanmoins incertain l'avenir des PEDT sur les différentes communes de l'Agglo.



**Julien Clavandier**

Chargé de Mission

04 68 26 79 63

julien.clavandier@carcassonne-agglo-solidarite.fr

## LA DIRECTION ENFANCE JEUNESSE

### Les missions du service

La Direction Enfance Jeunesse gère des Accueils de Loisirs Associés à l'École, des Accueils de Loisirs Extra-scolaires de 3 à 11 ans et des Accueils de Loisirs Adolescents de 12 à 17 ans, ainsi que des activités dans le cadre des TAP (Temps d'Activités Périscolaires).

Les différents Accueils de Loisirs doivent permettre un développement harmonieux de l'enfant, au rythme propre de chacun, à la fois sur le plan physiologique, psychomoteur, affectif, intellectuel... Ils doivent également permettre de favoriser le lien social en renforçant les solidarités par la mixité sociale et les partenariats par le jeu.



### Chiffres clés

- 1 867 537 heures d'accueils enfants ont été réalisées
- 1 254 975 heures en Accueils de loisirs Associés à l'école
- 430 127 heures en Accueils de loisirs
- 117 260 heures sur les structures adolescents



### Les enjeux

La Direction Enfance Jeunesse, en 2017, a poursuivi le travail d'harmonisation de son secteur d'activité : Annualisation, tarification, protocoles de fonctionnement... L'implantation très étendue des structures d'accueils, leur nombre important, impose une vigilance constante dans ce domaine.

De plus, la Direction a dû adapter depuis plusieurs années l'offre d'accueil et les fonctionnements en prenant en compte les différentes réformes nationales modifiant le rythme des enfants

Cet éclatement des structures et des agents d'animation sur le territoire impose une réelle réflexion sur la communication interne.

Les coordonnateurs de secteurs, cadres intermédiaires proche du terrain, mènent un important travail dans cette recherche d'amélioration du service et de cohérence globale.

### Les actions phares 2017

- L'intégration des structures Enfance Jeunesse du Piémont a nécessité un important travail d'harmonisation avec le fonctionnement de l'Agglomération
- La mise en place de temps d'information sur toute l'année pour l'ensemble des responsables de structures sur la Cellule d'Information Préoccupante (CD 11).
- Harmonisation et rationalisation du fonctionnement des structures
- Réorganisation importante des fonctionnements du service suite au retour à la semaine de 4 jours entraînant la fin des Temps d'Activités Pédagogiques sur certaines communes ainsi que l'ouverture de certains Accueils de Loisirs à la journée les mercredis.
- Poursuite du travail sur les outils et procédures afin de rendre plus efficace la gestion administrative et matérielle sur le terrain
- Annualisation de 166 agents dans le cadre de la lutte contre la précarité et d'une recherche de stabilisation des équipes permettant une meilleure continuité et qualité pédagogique.



## Perspectives 2018

- Début des travaux de l'AL Fixe du Minervois : dans le cadre de l'amélioration de l'offre de service pour les enfants de 3 à 12 ans sur le secteur rural du Haut-Minervois, le CIAS Carcassonne Agglo Solidarité projette la création de locaux permettant d'accueillir dans des conditions optimales les enfants de ce secteur, les mercredis et vacances scolaires.
- Réflexion sur le fonctionnement des AI du mercredi de Badens, Barbaira, Marseillette.
- Organisation de la rentrée de septembre 2018 avec les changements à venir dans l'organisation des rythmes scolaires.
- Mise en place de la réservation en ALAE sur le secteur Piémont Val de Dagne.

## Les équipes

536 agents ont travaillé pour la Direction Enfance Jeunesse en 2017 (205 ETP) dont :

- 1 Directeur Adjoint Enfance Jeunesse.
- 1 Responsable de service.
- 1 Agent administratif en charge du partenariat DDCSPP et remontées CAF
- 6 Coordonnateurs de secteur.
- 527 Directeurs et animateurs d'Accueil de Loisirs.

## Les structures

- 16 Accueils de Loisirs Extrascolaires (vacances et mercredis).
- 74 Accueils de Loisirs Associés aux Écoles (temps périscolaires : matin, midi et soir). Implantés sur 44 communes les ALAE ont une capacité globale de 5582 places déclarées à la DDCSPP.
- 17 Accueils de Loisirs Adolescents 12 à 17 ans. Cette offre de service est complétée par des structures gérées par convention par des partenaires extérieurs :
  - l'ALAE, AL Ados et AI du mercredi de Capendu gérés par le Foyer Laïque Culturel,
  - l'ALAE de Blomac/Comigne/Douzens en gestion déléguée au SIVU du RPI et la salle ado de Douzens gérée par l'association « club des jeunes BCD ».

Le CIAS est intervenu dans la gestion des TAP sur 37 communes.

3 200 enfants sont présents en moyenne dans les TAP, ce qui représente environ 50% des enfants scolarisés. Environ 255 animateurs sont concernés par l'animation des ces temps périscolaires.

19 communes ont opté pour un retour à une semaine scolaire de 4 jours en 2017.



**Denis LATRILLE**

**Directeur adjoint Enfance Jeunesse**

04 68 26 74 94

denis.latrille@carcassonne-agglo-solidarite.fr

## LA DIRECTION PETITE ENFANCE

Suite à l'intégration du territoire Piémont d'Alaric en janvier 2017, la Direction Petite Enfance a augmenté sa capacité d'accueil. Elle propose et organise des accueils collectifs et individuels avec 12 Crèches Multi-Accueils, 1 Halte-Garderie, 1 Service d'Accueil Familial (SAF) avec 2 Antennes et 7 Relais Assistants Maternels (RAM). Ces accueils sont répartis sur tout le territoire de Carcassonne Agglo et 210 professionnels œuvrent sur le terrain.



### Les équipes

- 3 Personnels administratifs (responsables et coordinateurs)
- 1 Psychologue
- 1 Médecin référent crèche (en recherche de recrutement)
- 1 Diététicienne
- 203 Professionnels sur les structures collectives et familiales
- 7 Professionnels sur les Relais Assistants Maternels

### Les missions du service

- Permettre à l'enfant accueilli de s'épanouir tout en respectant son rythme, en veillant à son bien-être et à sa sécurité, en favorisant son autonomie et son développement psychomoteur.
- Répondre au plus près aux besoins des familles en diversifiant les modes d'accueils et en prenant en compte toutes les problématiques (difficultés d'ordre social, enfant en situation de handicap, familles avec horaires de travail variables).
- Accompagner les familles et les soutenir dans leur fonction parentale.

### Les enjeux

Garantir un accueil de qualité équitable et respectueux de l'enfant en s'assurant d'une efficacité de gestion pour répondre à un contexte économique de plus en plus contraint.

La montée en compétence des cadres et des équipes est également un enjeu fort de ce service.

### Les actions phares 2017

- L'intégration d'un nouveau territoire : le Piémont d'Alaric avec 2 Établissements d'Accueil des Jeunes Enfants et un Relais Assistants Maternels.
- Un travail important sur la gestion du pilotage financier des structures et des Ressources Humaines :
  - Instauration du dialogue de gestion en partenariat avec la Direction Évaluation des Politiques Publiques et du contrôle de gestion.
  - Formation : Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgences (Base et renouvellement).
  - L'implication des équipes dans plusieurs projets et démarches :
    - la QVT,
    - le Projet Éducatif du CIAS,
    - l'élaboration du questionnaire de satisfaction à destination des parents pour les EAJE et à l'attention des assistantes maternelles dans les RAM,
    - un projet pluriannuel sur les valeurs d'accueil bienveillant avec pour la première fois une rencontre de tout le personnel Petite Enfance sur une demi-journée en juillet 2017.
  - Une nouvelle organisation de la coordination des Directrices des EAJE en 3 temps définis mensuels : pilotage, pratiques professionnelles, projet pluri annuel.
  - Création d'une coordination des adjointes EAJE animées par la psychologue : échanges de pratiques professionnelles.



### Perspectives 2018

- Réorganisation des RAM.
- Déménagement du SAF Les Petits Loups à Trèbes.
- Ouverture de 3 lieux d'accueil enfants parents (LAEP) sur Moussoulens, Trèbes et Villemoustaussou.
- Construction de la crèche Simone Veil et de son projet d'accueil des enfants en « âges mélangés » (+1 place).
- Rénovation et aménagement de la crèche Petit Prince à Floure.
- Transformation de la mini-crèche Moulin à Comptines en micro-crèche et augmentation de la capacité d'accueil (+1 place).
- Poursuite du Projet pluriannuel sur les valeurs d'accueil bienveillant avec une journée professionnalisante Petite Enfance le 30 avril 2018.



### Chiffres clés

- **12** Multi Accueils
- **1** Halte-Garderie
- **1** Service d'Accueil Familial (SAF) avec 2 antennes
- **7 RAM** avec **2 antennes**
- La Direction Petite Enfance a accueilli **1758 enfants** dont la répartition est la suivante :
- **1152** en EAJE et **606** en RAM.



**Valérie Thomas**

**Directrice adjointe Petite Enfance**

04 68 26 74 97

valerie.thomas@carcassonne-agglo-solidarite.fr



**Le Pôle Cohésion et Développement Social regroupe 4 domaines d'intervention : l'insertion, la parentalité, l'intergénérationnel, l'interculturalité dans le respect du développement durable au travers de différents services : Centres Sociaux, Précarité Insertion, Espace éco citoyen.**

## Pôle Cohésion et Développement Social (CDS)



**Un acteur local, partenaire du projet de développement social du territoire.  
Une démarche participative à faire vivre !**

### LES CENTRES SOCIAUX

3 Centres Sociaux sont implantés sur Carcassonne dans les quartiers Politique de la Ville (Viguiier/St Jacques, Grazaillies/Fleming/la Reille, La Conte/Ozanam) : 1 sur la ville de Trèbes et 1 en milieu rural situé à Alzonne mais avec un rayonnement d'action sur le Cabardès.



### Les équipes

46 agents qui correspondent à 43,2 ETP.

### Activité 2017

- Près de 50 000 usagers ont été accueillis dans les différents Centres Sociaux.
- 3985 Actes de médiation sociale ou scolaire ont été effectués.
- 330 Jeunes sont inscrits dans les Accueils de Loisirs Adolescents (121 filles et 209 garçons).
- 23 Associations sont hébergées dans les différentes structures et 110 associations ou institutions sont utilisatrices de nos locaux ponctuellement (animations, réunions, assemblées générales, actions de prévention...).

### Les missions du service

- Organiser une fonction d'accueil et d'écoute des habitants-usagers, des familles, des groupes informels et des associations.
- Assurer une attention particulière aux familles et aux publics les plus fragilisés.
- Développer des actions d'interventions sociales adaptées.
- Développer des actions collectives d'accompagnement social.
- Mettre en œuvre une organisation visant à développer la participation
- Organiser la concertation et la coordination avec les professionnels et les acteurs impliqués dans les problématiques sociales du territoire.

### Les enjeux

Par leur fonction d'animation de la vie sociale, ils contribuent à développer :

- Une dynamique de mobilisation des habitants.
- Des interventions sociales permettant aux habitants de participer :
  - À l'amélioration de leurs conditions de vie.
  - Au développement de l'éducation et de l'expression culturelle.
  - Au renforcement des solidarités et des relations de voisinage.
  - À la prévention et à la réduction des exclusions par une démarche globale adaptée aux problématiques sociales d'un territoire.



## Perspectives

- La Fête de Quartier a été initiée en juin 2017, suite à un petit déjeuner des acteurs du quartier St Jacques/ Le Viguière et la volonté commune de « faire ensemble » pour mieux se connaître. Ce projet est porté par le Centre Social Jean-Montsarrat pour le compte d'un collectif où sont présents une trentaine d'acteurs et d'habitants du quartier.
- Réalisation d'un cours métrage par l'Accueil Adolescents du CS de Trèbes sur le thème des préjugés.
- Réaménagement du CS de la Roseraie pour un regroupement des services sur un même lieu.
- Dynamique territoriale autour d'une Journée Portes Ouvertes 2018 en partenariat avec des associations et structures œuvrant au sein du territoire d'intervention du Centre Social Max-Savy.
- Renouveau de la journée de l'emploi sur le Centre social Michel-Escande en partenariat avec les intervenants sociaux-professionnels du territoire.

## Les actions phares 2017

- Lancement d'un CLAS (Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité) piloté par le CS J. Montsarrat. Depuis septembre 2017 une quarantaine d'enfants scolarisés dans les quartiers Viguière/St Jacques, bénéficient chaque semaine de 3 heures d'aides aux devoirs ainsi que d'1h30 d'activités de découvertes culturelles ou scientifiques (cirque, théâtre, astronomie...). Un accompagnement est également proposé aux parents.
- Le centre social de Trèbes a participé à la mise en place du premier forum pour l'emploi sur la ville de Trèbes.
- Développement par le CS de la Roseraie, d'actions culturelles sur le quartier d'Ozanam en partenariat avec le bailleur Social.
- Organisation d'une journée d'animation par le CS Michel-Escande sur les Eco-Systèmes D (valorisation de déchets, création d'objet en matière recyclée...).
- Dans le cadre d'un projet 100% Gagnants porté par les adolescents de l'Accueil de Loisirs du Centre Social Max-Savy, création d'une station photovoltaïque, borne de recharge solaire à disposition des usagers.



### Centre Social

#### JEAN-MONTSARRAT

04 68 47 85 73

[direction.montsarrat@carcassonne-agglo-solidarite.fr](mailto:direction.montsarrat@carcassonne-agglo-solidarite.fr)

### Centre Social

#### LA ROSERAIE

04 68 72 89 40

[direction.roseraie@carcassonne-agglo-solidarite.fr](mailto:direction.roseraie@carcassonne-agglo-solidarite.fr)

### Centre Social

#### MAX-SAVY

04 68 71 14 32

[direction.max-savy@carcassonne-agglo-solidarite.fr](mailto:direction.max-savy@carcassonne-agglo-solidarite.fr)

### Centre Social

#### MICHEL-ESCANDE

04 68 24 50 30

[direction.escande@carcassonne-agglo-solidarite.fr](mailto:direction.escande@carcassonne-agglo-solidarite.fr)

### Centre Social

#### TRÈBES

04 68 24 01 37

[direction.trebes@carcassonne-agglo-solidarite.fr](mailto:direction.trebes@carcassonne-agglo-solidarite.fr)



Ensemble, préservons la biodiversité !



Carcassonne Agglo Solidarité met en œuvre sur le domaine de la Bastide de Madame des classes nature-environnement à destination des écoles maternelles et élémentaires du territoire.

## L'ESPACE ÉCO-CITOYEN

### Activité 2017

- Accueil des scolaires : Maternelle - Cycles 2 et 3
- 15 Écoles
- 30 Classes
- 88 Journées - classes
- 1926 Journées - élèves

### Les missions du service

Co-construction de projets d'éducation à l'environnement et au développement durable : en partenariat avec l'Education Nationale et les Associations d'Education à l'Environnement de Carcassonne Agglo, la Bastide de Madame propose des journées découvertes aux scolaires sur des thématiques environnementales.

### Les enjeux

- Acquérir des connaissances
- Les animateurs naturalistes, privilégient l'observation de terrain afin de permettre aux élèves de recréer du lien avec la nature et d'acquérir des connaissances sur :
  - La biodiversité : observation d'éco-systèmes.
  - Les chaînes alimentaires et leur inter-dépendance.
  - L'impact de l'homme sur le patrimoine.
- Développer des compétences :
  - Observer, capturer, manipuler, identifier, classer, dessiner, relâcher.
- Adopter des comportements éco-citoyens :
  - Respecter le vivant.



### Perspectives 2018

- Biodiversité du Jardin
- Mini ferme pédagogique
- Orientation
- Valorisation écologique et patrimoniale du Domaine de Madame.



### Les actions phares 2017

Découverte du cycle du vivant « végétal et animal » : **Biodiversité du Jardin**

- Insectes auxiliaires : décomposeurs, pollinisateurs, chaînes alimentaires, rôle des petites bêtes.
- Plantes sauvages : focus sur 2 plantes sauvages, observation, identification, mini herbier.
- Jardiner sans polluer : cycle de vie des plantes : semis, plantations, récolte.

Découverte du cycle du vivant « animal » : **Mini ferme pédagogique**

- Abeilles : sensibiliser à la protection de l'environnement, observer et identifier les insectes, découvrir l'apiculture.
- Poules : acquérir connaissances et compétences sur le cycle de vie des ovipares : l'alimentation, le déplacement, la reproduction.
- Observer, comparer et différencier les caractéristiques du vivant.
- Poneys : acquérir connaissances et compétences sur les besoins et le cycle de vie des mammifères : le soin, l'alimentation, le déplacement, la reproduction.

Découverte de **l'orientation** en autonomie : l'activité est menée par l'enseignant dans un cadre de pleine nature.



Régine BEUILLE

Responsable du site de La Bastide de Madame

06 12 93 47 98

classesdecouvertes@carcassonne-agglo-solidarite.fr

## [ PRÉCARITÉ INSERTION ] RSA-DOMICILIATION

### Les missions du service

#### /// Domiciliation

L'absence d'une adresse stable ne peut être opposée à une personne pour lui refuser l'exercice d'un droit ou d'une prestation sociale.

Toute demande d'élection de domicile doit être suivie d'un entretien avec l'intéressé au cours duquel ce dernier reçoit une information complète sur ses droits et ses obligations.

La gestion des domiciliations doit être rigoureuse, l'enregistrement de la date de présentation de la personne permet d'arrêter la domiciliation si elle ne s'est pas manifestée dans un délai de trois mois. Le courrier est alors retourné à l'expéditeur.

#### /// RSA

Tout bénéficiaire du RSA dont l'allocation est versée par le Conseil Départemental, après avoir fait sa demande, est convoqué pour un bilan diagnostic. Ce bilan permet au Conseil Départemental d'orienter le bénéficiaire vers un référent. Si la recherche d'un emploi est la priorité et qu'aucune difficulté sociale ne risque d'entraver ses démarches, il sera orienté vers Pôle Emploi et sera suivi dans le cadre de son Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi (PPAE). Dans tout autre cas, le bénéficiaire du RSA sera orienté vers un référent socio professionnel.

Le CIAS est une des structures conventionnées par le Conseil Départemental. Il bénéficie de la prise en charge financière de 3 équivalents temps plein pour le suivi de 600 bénéficiaires orientés par le Conseil Départemental.

#### /// Aide Alimentaire aux plus démunis

Compte tenu du contexte économique difficile, le CIAS poursuit son soutien aux populations les plus démunies par la mise à disposition de sandwiches pour les maraudeurs de la Croix Rouge dans le cadre du dispositif hivernal.



### Perspectives 2018

- Travail et mise en place du projet de service.
- Prise en compte dans le fonctionnement du changement de financement avec un cofinancement Département et FSE sur l'année 2018.
- Mise en place de la dématérialisation pour les demandes d'aides financières pour les bénéficiaires du RSA.



### Chiffres clés

- **142** domiciliations valides (120 hommes et 22 femmes)
- **274** élections de domicile sur l'année 2017
- **763** bénéficiaires du RSA accompagnés
- **362** bénéficiaires RSA sortis du dispositif (82 ont changé de référent, 11 ont trouvé un emploi et 269 autres sorties dont entrées en formation, déménagement, autre allocation...)

### Les enjeux

Au sein du service RSA-Domiciliation, l'utilisateur va tout d'abord trouver une écoute et ainsi être accompagné dans ses démarches administratives. La première étape pouvant être l'obtention d'une adresse administrative.

Un parcours d'insertion durable sera mis en place par les référents RSA pour tous les bénéficiaires RSA orientés par le Conseil Départemental de l'Aude.

### Les équipes

1 Responsable (1 ETP).

6 Agents (5.5 ETP) chargés de l'accompagnement des bénéficiaires RSA et de l'instruction des domiciliations.



#### Aide Alimentaire aux plus démunis

**En ce qui concerne la campagne hivernale 2016-2017, le CIAS a pris en charge 1410 sandwiches distribués par la Croix Rouge. Le montant total 2016/2017 alloué à cette opération s'élève à 3880 €.**



**Pierre CATHALA**

**Responsable du service RSA DOMICILIATION**

04 68 26 79 52

pierre.cathala@carcassonne-agglo-solidarite.fr



### Chiffres clés

- 30 participants de 18 à 50 ans.
- 11 sorties dont 2 pour formation et 4 pour emploi.

#### [PRÉCARITÉ INSERTION]

### CHANTIERS D'INSERTION

Le CIAS est porteur de 2 chantiers d'insertion :

- Rénovation du patrimoine : activité de restauration de petit patrimoine au sein des communes de l'Agglo.
- Éco-citoyen : création et mise en œuvre de supports pédagogiques à destination des Classes Découvertes et des Accueils de Loisirs.

#### Les équipes

- 3 Encadrants techniques (3 ETP) : 1 sur la rénovation du patrimoine, 2 sur l'Éco-citoyen.
- 1 Accompagnatrice socio-professionnelle (0,8 ETP) qui suit l'ensemble des bénéficiaires.
- 19 Salariés en insertion (12,63 ETP).

#### Les missions du service

Les chantiers d'insertion ont pour objectif de mettre à l'emploi des personnes éloignées du marché du travail et ainsi, leur permettre d'acquérir un savoir-faire, d'apprendre à travailler en équipe, de reprendre confiance.

Le concept des chantiers d'insertion est de mettre en place un accompagnement socioprofessionnel pour établir un parcours d'insertion à travers un véritable projet professionnel.

#### Les enjeux

Les chantiers d'insertion accompagnent les participants dans une démarche d'insertion professionnelle vers l'emploi durable ou la formation qualifiante.

Au-delà des sorties dynamiques, l'accompagnement a permis de lever des freins sociaux permettant aux participants, par exemple, d'accéder à une mobilité pérenne, à un logement ou à s'y maintenir, de régler des difficultés de budget, de santé...

L'accompagnement professionnel a permis quant à lui de résoudre des difficultés liées à la maîtrise des savoirs de base, d'apporter un soutien aux démarches de recherche de formation ou d'emploi en individuel ou en atelier, d'élaborer un véritable projet professionnel.

#### Les actions phares 2017

9 communes du territoire de Carcassonne Agglo ont pu bénéficier de l'intervention du chantier d'insertion « rénovation du patrimoine ».

Le chantier d'insertion Éco-Citoyen a débuté son activité au 01/01/2017 avec le réaménagement de la serre qui permet désormais d'accueillir les classes découvertes sur le Domaine de Madame, la création d'un chemin pour relier la serre et le jardin pédagogique...



### Perspectives 2018

- Développer les supports pédagogiques utiles à l'accueil des enfants sur l'espace Éco Citoyen de la Bastide de Madame
- Poursuivre la couverture du territoire par l'intervention du chantier d'insertion « rénovation du patrimoine »



**Élisabeth PERIN**

Responsable Précarité Insertion

04 68 72 89 26

elisabeth.perin@carcassonne-agglo-solidarite.fr

## [PRÉCARITÉ INSERTION] ATELIERS SOCIO LINGUISTIQUES

### Les équipes

- 1 Coordinatrice (0,8 ETP)
- 2 Animatrices (1,15 ETP)
- 5 Bénévoles

### Activité 2017

/// 13 ateliers par semaine sur les secteurs suivants :

- Cabardès (8 usagers)
- Trèbes (28 usagers)
- Grazaillies/Fleming (45 usagers)
- Viguiers/St Jacques (95 usagers)
- La Conte/Ozanam (70 usagers)

/// 246 personnes ont participé aux ateliers Sociolinguistiques :

- 77 hommes
- 169 femmes



### Perspectives 2018

- Renforcer les liens existants avec les partenaires du territoire (médiathèques, Fabrique des arts...) et favoriser les passerelles entre les différents pôles des Centres Sociaux.
- Développer les Ateliers socio-linguistiques sur le Centre Social de Trèbes et aller vers la mixité de genre.
- Continuer la découverte et les visites des espaces extérieurs.
- Poursuivre la professionnalisation de l'équipe par la formation et participation aux journées organisées par le CREPA.
- Mettre en place des ateliers d'expression orale sous forme ludique mettant en avant des situations concrètes du quotidien.

### Les missions du service

Le service a pour mission de mettre en place et d'animer des Ateliers de Socialisation Linguistique (connaissance des instances, du territoire, des codes culturels français) et de développer les outils adaptés aux apprentissages des usagers.

Les personnes sont orientées par des agents des Centres Sociaux mais aussi des partenaires tels que : assistantes sociales des CMS, les conseillères en insertion de la Régie de Quartier, les référents RSA, le CREPA,... Certaines personnes se présentent spontanément.

Un positionnement est réalisé à chaque inscription, il prend en compte les besoins et les attentes de chaque participant.

Chaque séquence de travail suit une progression et aborde une thématique en lien avec la vie quotidienne afin de permettre au public d'atteindre une meilleure autonomie sociale.

### Les enjeux

- Favoriser l'autonomie sociale.
- Rompre l'isolement.
- Développer les compétences des usagers : avoir confiance en soi, affirmer ses choix et ses valeurs.
- Créer une mixité sociale, culturelle, intergénérationnelle.
- Valoriser la place de la femme au sein de la famille et de son environnement social.

### Les actions phares 2017

Les Ateliers Socio Linguistiques ont amené les usagers à participer à diverses actions tout au long de l'année 2017 comme :

- La participation au projet « Médiation kultur'elle » porté par l'association Music'al sol qui a abouti à la réalisation d'un morceau musical par les usagers.
- La participation à diverses informations collectives en partenariat avec les CESF des Centres Sociaux, les Médiateurs (Centres Sociaux et Régie de Quartiers), la Conseillère Conjugale et Familiale du CMS sur les thèmes suivants : la santé, le logement, la contraception et la prévention des MST et IST...
- La découverte de la culture de l'olivier dans l'Aude par la visite dans le Minervo de la Coopérative Oléicole.
- Initiation au code de la route animée par une monitrice d'auto-école.
- Initiation aux gestes de premiers secours
- Sortie culturelle au théâtre Na Loba.



**Marie-Cécile MISTLER**

Responsable des Ateliers Socio Linguistique

04 68 72 89 11

marie-cecile.mistler@carcassonne-agglo-solidarite.fr







/// Centre Intercommunal d'Action Sociale  
Carcassonne Agglo Solidarité  
1 rue Pierre Germain  
11 890 Carcassonne Cedex 9  
04 68 26 79 00

  
carcassonne  
SOLIDARITÉ agglo

/// Rapport d'activités à télécharger sur [www.carcassonne-agglo.fr](http://www.carcassonne-agglo.fr)