



CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE DIJON

EXTRAIT du Registre des Délibérations
du Centre Communal d'Action Sociale de DIJON

Séance du 02 avril 2025

Président de Séance : M. Antoine HOAREAU.

Date de convocation : 20 mars 2025.

Membres présents : (13) M. HOAREAU, M. BERTHIER, Mme CHOLLET, M. FAVERJON, Mme JACQUEMARD, M. LEHENOFF, M. MEZUI, Mme TENENBAUM, M. AVENA, M. FOUSSET, Mme GINDRE, M. JASPART, Mme VIAN.

Membres excusés représentés : (3) Mme KOENDERS représentée par M. HOAREAU, M. FOUILLOT représentée par M. FOUSSET, Mme JACQUENET représentée par Mme VIAN.

Membres excusés : (1) : Mme LECOMTE,

Objet : Création du comité des usagers du CCAS

CADRE FONDATEUR : Dans le cadre du dernier mandat de M. François REBSAMEN en tant que maire de Dijon et président du CCAS, puis à sa suite, de Mme Nathalie KOENDERS, il est prévu la création et l'animation d'une instance de participation citoyenne, essentiellement composée d'utilisateurs des services du CCAS, ayant pour objectif principal d'améliorer l'adéquation des services de l'action sociale de la ville avec les besoins des usagers.

Contexte

En 2020, une première initiative de lancement du comité des usagers, interrompue en raison du départ du pilote de projet et de l'arrivée d'une crise sanitaire, nous fournit un retour d'expérience ajouté à ceux d'autres CCAS en France quant aux enjeux, aux freins et aux opportunités d'une telle démarche.

En 2024, la Direction de l'action sociale a élaboré, avec l'ensemble de ses agents, un projet de direction dans lequel la place et le rôle des usagers constitue un des trois piliers de la feuille de route qui compte 34 actions, parmi lesquelles le comité des usagers.

Les publics de l'action sociale sont porteurs de solutions. Les ressources dont ils disposent et leur expérience des politiques publiques peuvent nous aider à améliorer nos réponses ou à les construire. Donner une place aux publics c'est à la fois initier des espaces et des temps de solidarité entre les personnes dans leur environnement, les inviter à participer aux démarches et prendre en compte leurs avis sur la façon dont ils sont accompagnés.

Objectif

- **Améliorer l'adéquation des services de l'action sociale¹ de Dijon avec les besoins des usagers, par :**
 - **l'intégration du savoir expérientiel des usagers au fonctionnement du CCAS,**
 - **la rencontre et l'interconnaissance entre usagers et acteurs du territoire (services sociaux et partenaires) afin de faciliter la réponse apportée au public.**

Leviers de réussite

- **Efficient** : travailler uniquement sur des sujets qui pourront être suivi d'effets.
- **Mobilisateur** : s'assurer de l'identification et de l'appropriation des sujets abordés par les usagers volontaires, délimiter la mobilisation sur le sujet traité dans le temps, fournir un calendrier incluant les suites qui seront données le cas échéant.
- **Transparent** : faire un retour systématique des suites données aux propositions et préconisations du comité des usagers (négatives ou positives, les suites seront expliquées avec pédagogie).
- **Accessible** : être attentif à l'accessibilité du comité des usagers (lieux, horaires, clarté des consignes, outils de travail, mode d'animation, sujets choisis...)
- **Actif** : Faire aussi du comité des usagers un lieu de mise en œuvre. La possibilité de mettre en œuvre certaines actions que les participants du comité auront proposées (ponctuelles, délimitées, efficaces) permet d'entretenir leur implication.
- **Valorisant et formateur** : mettre en lumière l'expertise d'usage des participants, mais également valoriser leurs compétences douces (médiation, oralité, ...), et selon les sujets abordés, faire monter en compétence les participants (relais d'information sur l'action sociale, animation, prise de parole en public, formation continue du citoyen...)

Points de vigilance

- Ne pas faire se superposer les instances et donc savoir s'appuyer sur les instances existantes en fonction des thématiques abordées (observatoire de l'âge, ateliers de quartier ...) et sur les partenaires et associations locales.
- Être attentif à l'articulation des solutions qu'on apporte aux usagers (pas de projet en doublon).
- Ressources :
 - Le budget attribué sera fléché vers l'amélioration qualitative du comité des usagers : accueil café, intervenants, formations éventuelles, outils d'accessibilité (transport et accès PMR, traduction langue étrangère et LSF), remboursement de frais des usagers du comité le cas échéant, mise en place de projets en propre.
 - Ressources humaines : il faut veiller à monter une équipe projet autour du comité des usagers (animateurs, secrétariat, élus) afin que les ressources humaines soient suffisantes pour relayer en cas d'absence du pilote de projet.

Qui ?

- Bénéficiaires du CCAS recrutés dans tous les services

¹ **L'action sociale à Dijon** s'articule autour de 4 orientations : (1) **Renforcer l'accès aux droits** et aux services pour tous, reposant à la fois sur l'affirmation d'un service de proximité et une dynamique d'aller vers. (2) **Accompagner vers l'autonomie** tous les publics dont les capacités physiques, mentales, financières, sociales, culturelles sont inadaptées à leur environnement et à leurs besoins durablement ou temporairement. (3) **Prévenir la rupture sociale** en renforçant les solidarités et en luttant contre toute forme d'exclusion. (4) **Élaborer avec les publics** en situation d'isolement les voies par lesquelles chacun d'eux peut renforcer ou retrouver **une place de citoyen** pour ceux qui le souhaitent.

- Anciens bénéficiaires
- Experts invités ponctuellement (agents du CCAS, organismes partenaires, intervenants extérieurs, bénévoles, autre regard...)

- Pour chaque type de participant, définir clairement l'objectif de la participation, le rôle.
- Veiller à la diversité des usagers : âge, genre, quartier de résidence, catégorie sociale, origine culturelle, situation familiale, économique, linguistique, capacité physique, ...
- Une grille-repère des typologies de publics à partir des données de fréquentation du CCAS et de l'ABS peut servir de guide pour n'oublier personne lors du recrutement.
- Toutefois, s'appuyant en premier lieu sur le volontariat, le comité des usagers ne sera pas régi par une exigence de représentativité.

Quelles modalités ?

Cadre de mobilisation du comité des usagers

Cadre 1 : une mobilisation par sujet

Pour le lancement du comité des usagers, un sujet (projet ponctuel ou mission courante) sera défini par le comité de pilotage (voir ci-dessous) pour être traité par le comité des usagers. Les usagers seront alors recrutés pour participer à la réflexion autour de ce sujet. Lorsque le travail sur le premier sujet sera terminé, le comité sera dissous. Un deuxième sujet fera l'objet d'un nouveau recrutement d'un comité des usagers, et ainsi de suite.

Ce modèle permet de traiter de sujets variés, à l'image de la diversité des problématiques traitées par le CCAS de Dijon, en impliquant des personnes-ressources ciblées : les usagers ayant un savoir expérientiel lié au sujet.

Ce modèle permet de conserver une souplesse et une légèreté de traitement du comité des usagers lui conférant un caractère très dynamique. En revanche, il impose de renouveler régulièrement le recrutement de participants, tout en diminuant le souci de la mobilisation des membres sur la durée. Ce modèle n'est guère autonome, dans le sens où cela ne permet pas (ou peu) de mobiliser des usagers dans le fonctionnement du comité.

Cadre 2 : une évolution possible vers une consolidation du modèle

Si le modèle initial s'essouffle en raison d'un manque de structuration ou d'implication des personnes mobilisées, il pourrait évoluer vers un recrutement d'usagers de tous les services intéressés par le principe du comité des usagers. Ils seront réunis en plénière autour d'une réflexion collective sur le choix des sujets à traiter par le comité des usagers. L'assemblée choisira 1 à 3 sujets et les volontaires s'inscriront aux groupes de travail dans lesquels ils souhaitent intervenir, s'ils se sentent concernés ou s'ils souhaitent apporter leur contribution à la problématique traitée. Les volontaires sont initialement recrutés sur le principe d'une participation au comité des usagers. Ils constituent un vivier de personnes mais ils ne sont pas tenus à participer aux travaux du comité s'ils ne sentent pas concernés.

Ce modèle permet de mobiliser un panel représentatif d'usagers et de les impliquer dans le choix des sujets. Cela permet également de traiter plusieurs sujets simultanément et potentiellement de repérer des usagers souhaitant s'investir dans le fonctionnement du comité des usagers (copil, co-animation...).

Plus structuré mais également plus ouvert à l'implication des usagers dans son fonctionnement, ce modèle implique quelques règles de fonctionnement et des modalités d'animation qui ne s'appliquent pas

dans le premier modèle.

Modalités de travail du comité des usagers

Les groupes de travail se réuniront 2 à 6 fois, selon la dimension du sujet et le niveau de participation du comité des usagers (information, consultation, concertation, co-construction, co-décision).

Les groupes de travail pourront accueillir des invités ponctuels (agents du CCAS, associations, experts, habitants non-usagers, représentants d'autres instances participatives, par exemple 1 représentant des ateliers de quartier ou du CRPA, élu...) pour avoir des références et des ressources et pour impliquer la maîtrise d'œuvre, pour une animation experte d'un volet du projet (diagnostic, évaluation, visite sensorielle...), pour croiser les thématiques ou pour la cohérence d'un projet qui implique d'autres personnes que les usagers du CCAS.

Les participants seront consultés autant que possible sur :

- les sujets traités (cadre 2)
- le choix des invités extérieurs sur certains chantiers : qui, à quel moment, pourquoi.
- les modalités de communication : quelle présentation, contenu, qui présente, temporalité d'échange avec le CA du CCAS et le conseil municipal.
- les règles de fonctionnement du comité.

Adhésion ou retrait

L'esprit du comité des usagers repose sur la base du volontariat, donc chaque chantier sera mené par les personnes qui le souhaitent. Il est demandé aux volontaires engagés dans les groupes de travail de s'impliquer autant que possible du début à la fin du chantier. Cette implication pourra être facilitée par l'animateur en sondant les disponibilités du groupe et les contraintes individuelles et en adaptant les modalités : date, lieu, horaire, transport, aide individualisée pour la participation, outils d'animation.

Les volontaires peuvent se retirer à tout moment du comité des usagers (si possible par voie écrite : mail, courrier ou note sur la feuille d'émargement d'une réunion du CU). Ils ne seront plus contactés.

Recrutement

Le recrutement sera fait par les équipes de proximité (agents d'accompagnement administratifs, agents d'accueil, travailleurs sociaux, animateurs...) en proposant l'appel à recrutement à l'ensemble des bénéficiaires de chaque service du CCAS ou seulement des services concernés par le sujet proposé (cadre 1).

Les règles seront expliquées à l'inscription pour une adhésion d'emblée soit au sujet (cadre 1) soit au principe du comité des usagers (cadre 2).

Eventail des services potentiels au recrutement :

- Points d'accès aux droits (Dijon),
- Domiciliation,
- Accompagnement collectif,
- TS commissariat,
- Programme de réussite éducative
- Maison des seniors & Animations, grandes manifestations
- Accueil de jour les Marronniers,

- Repas à domicile
- Résidence sociale Abrioux,
- Aides facultatives
- Aides légales
- Mission handicap

Comité de pilotage

Un comité de pilotage sera réuni pour les points d'étapes : validation de l'appel à volontariat, dépouillement des candidatures, calendrier et sujets à proposer lors des réunions plénières, suivi des groupes de travail, suivi des propositions/préconisations auprès des instances décisionnelles (CA du CCAS, conseil municipal) ...

Il sera composé du pilote de projet, de la direction du CCAS et son secrétariat, d'agents issus des différents services du CCAS et d'un élu (vice-président du CCAS).

A terme, il pourra être rejoint par un/des usagers volontaires souhaitant s'investir dans le pilotage du comité des usagers comme conseiller-pair. Cette mesure sera mise en place selon l'évolution du processus, le besoin d'une expertise d'usage au comité de pilotage et le niveau d'engagement des volontaires.

Suivi des propositions

Des temps de rencontre seront organisés entre le comité des usagers et les administrateurs du CCAS une à deux fois par an, à l'issue des travaux du CU (1), puis à l'issue de l'étude des préconisations par le CCAS (2).

1. Présentation par un/des membres du CU de ses préconisations au CA du CCAS
2. Présentation par un représentant du CA du CCAS des suites données au Comité des usagers

Rôle de l'animateur

Préparation avec le Copil, animation ou co-animation du comité des usagers et des groupes de travail, relevés de décision, suivi des préconisations par le CA du CCAS et du retour auprès du comité des usagers, évaluation du comité des usagers.

Sujets traités

A la date de rédaction de cette note, aucun sujet précis n'a été encore défini. Un travail de consultation aura lieu le 2 avril en interne auprès du Codir élargi de Direction de l'action sociale pour lister les sujets prioritaires et consulter les administrateurs lors du CA du CCAS du même jour.

Par la suite, si le cadre 2 de mobilisation des usagers est activé, les usagers volontaires seront consultés après une présentation du spectre d'action du CCAS.

Une feuille de route est préalablement définie par le projet de direction de l'action sociale et son organisation. En voici la trame :

1) Améliorer les services du CCAS

- Les interventions sociales et la démarche de lutte contre le non-recours

- L'autonomie avec la politique en faveur de l'âge et la mission handicap
- L'accompagnement éducatif
- L'insertion : parcours logement, insertion professionnelle, insertion citoyenne

2) Dans le cadre des orientations de la direction de l'action sociale

- **Renforcer l'accès aux droits** et aux services pour tous à travers un service de proximité
- Accompagner tous les publics vers **l'autonomie**
- **Prévenir la rupture sociale** en renforçant les solidarités et en luttant contre toute forme d'exclusion.
- Élaborer avec les publics isolés qui le souhaitent les voies pour retrouver **une place de citoyen**

3) Quelques angles de travail concrets :

- Adapter la communication aux publics ciblés
- Affiner les stratégies d'"aller vers"
- Améliorer l'accueil :
 - définir les outils d'accessibilité (au sens large),
 - participer au cahier des charges du design de service et à sa mise en place,
 - contribuer à la préparation des formations des agents d'accueil pour favoriser un accompagnement digne et équitable.
- Interroger la pertinence des prestations proposées
- Retravailler les procédures (préciser lesquelles)
- Fluidifier l'articulation des réponses, optimiser l'orientation :
 - contribuer à l'annuaire des ressources du territoire,
 - affiner la définition des champs de l'accompagnement à la citoyenneté,
 - contribuer à la réflexion de moments citoyens : temps conviviaux entre le CCAS et les habitants/usagers (café conviv' tournants), actions citoyennes sur le territoire...
 - enrichir le regard et la définition du besoin en matière de pair-aidance...
- Apporter un regard intergénérationnel sur la feuille de route "longévité":
 - Mettre en avant les points fédérateurs d'une ville pour tous
 - Repérer les points clivants et tenter de les résoudre
- Tester les outils et les dispositifs, faire des visites mystères

Indicateurs d'évaluation

- Nb de séances/an (en partant sur minimum 1 plénière par semestre + 2 GT, par ex)
- Nb de participants : régularité des présences, fidélité et engagement
- Diversité des profils d'usagers
- Nb de prises de parole par les usagers durant les réunions
- Proportion de l'animation par un/des membres du CU
- Nb de propositions concrétisées (retours du politique et suivis)

- Nb de personnes impactées par les projets
- Evaluations des réalisations / variété des sujets traités
- Enquête de satisfaction du CU

Ainsi, les membres du Conseil d'administration :

- approuvent la création du Comité des Usagers du CCAS.

Adoptée à l'unanimité.

Pour extrait conforme au registre des délibérations du Conseil d'Administration.

Destinataires :

Préfecture : 1

Registre : 1

Ressources internes : 1