



Thématique

Rapport d'activité du C.C.A.S

LE MOT DE LA VICE PRÉSIDENTE



ABBASSIA HAKEM
Vice Présidente
du CCAS

En 2022, les crises sociales et climatiques ainsi que le retour de la guerre aux portes de l'Europe ont encore fragilisé davantage les personnes les plus vulnérables : l'augmentation du prix de l'alimentation et de l'énergie, portant l'inflation en France à 5,2 %, ont provoqué une perte du pouvoir d'achat. Sur nos territoires, cette précarité financière s'ajoute trop souvent à l'isolement social et à la dégradation de la santé mentale de nombreuses concitoyennes et nombreux concitoyens.

Avec Johanna ROLLAND, Maire de Nantes et Présidente du CCAS, nous avons fait le choix de maintenir et renforcer nos actions de solidarité, en direction des Nantaises et des Nantais, des personnes concernées par la précarité et l'isolement social, des seniors, de soutenir leur entourage, en particulier les proches aidantes et aidants de personnes fragilisées par l'âge ou une maladie.

Avec 43 000 passages en 2022, 8 421 personnes domiciliées, plus de 7 000 ménages ayant bénéficié d'une aide financière, la Ville de Nantes et ses agents se sont mobilisés au quotidien auprès des habitantes et habitants. Je tiens, au nom du Conseil d'administration du CCAS, à les remercier

chaleureusement. Leur engagement et leur capacité d'innovation sont une vraie force, partout dans la Ville, au sein de nos équipements, EHPAD, accueil de jour, lieux d'hébergement, mais aussi en proximité, au domicile des personnes, je pense notamment à la livraison de repas. Cette mobilisation de toutes et tous pour les plus fragiles est reconnue cette année avec la labellisation Or Ville Amie des Aînés. C'est donc bien l'action conjuguée de nos services publics et la mobilisation de nos partenaires associatifs qui permet de mailler le territoire pour mener des actions complémentaires et inventer sans cesse pour mieux répondre aux besoins.

Enfin, dans le contexte de crise démocratique actuel, nous faisons le choix, à Nantes, de construire notre action dans le dialogue. Ainsi, l'année 2022 aura été consacrée aux Assises des nouvelles solidarités, permettant la contribution individuelle et collective de plusieurs centaines de personnes. Ce travail collectif nous a permis de mieux identifier les fragilités émergentes, les coopérations nouvelles. Nous devons y apporter collectivement des réponses. La pérennisation de l'accueil de jour famille et l'ouverture récente d'une épicerie sociale municipale sont autant de nouveaux projets qui, en 2023, participeront à construire de nouvelles solidarités.



KAREN BURBAN-EVAIN
Directrice du
CCAS

LE MOT DE LA DIRECTRICE

En 2022, les problématiques économiques et sociales ont encore fragilisé les ménages. Au CCAS de la Ville de Nantes, l'activité des services s'est maintenue à un niveau très soutenu. La diversité des publics que nous accueillons s'est encore renforcée. Pour faire face aux défis sociaux tels que l'isolement social, la diminution du reste pour vivre, la précarité énergétique ou encore le vieillissement de la population, nous continuons à chercher des réponses adaptées, innovantes et concrètes pour les habitantes et les habitants, tout en veillant à la continuité de nos actions en cours. Par ailleurs, l'enjeu d'un accès facilité aux droits et à notre offre de service reste au cœur de nos préoccupations. Pour cela nous devons aussi connaître au mieux les besoins sociaux de notre territoire et les attentes des nantaises, des nantais et des partenaires de l'action sociale. C'est la raison pour laquelle 2022 aura aussi été une année placée sous le signe de la concertation citoyenne au travers de la démarche des

Assises des nouvelles solidarités. Penser les solidarités de demain dans un contexte d'après-crise était une étape essentielle. Les contributions citoyennes, partenariales et celles des agentes et des agents de la collectivités sont riches et nous permettront d'ajuster nos actions en faveur d'une ville encore plus solidaire. L'année 2023 sera marquée par la traduction concrète de ces enseignements. Je remercie très sincèrement l'ensemble des agentes et des agents investis dans cette démarche de dialogue mais également l'ensemble des collègues qui restent pleinement mobilisés au quotidien tout en étant porteurs de projets pour les années à venir.

SOMMAIRE

QUI ADMINISTRE LE CCAS ?

L'ORGANISATION DES SERVICES

2022 EN UN CLIN D'OEIL

L'INCLUSION SOCIALE

LE PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS

LES RESSOURCES MOBILISÉES

2022 EN TRANSVERSALITÉ

2022 ET APRÈS...

LEXIQUE

Qui administre le CCAS ?

MEMBRES ÉLUS



JOHANNA ROLLAND
Présidente du CCAS
Maire de Nantes



ABBASSIA HAKEM
Vice Présidente du CCAS
12ème adjointe au maire
- Solidarité et inclusion sociale



LOUISA AMROUCHE
Conseillère municipale



MARLENE COLLINEAU
14ème adjointe Santé



CHRISTOPHE JOUIN
Conseiller municipal
santé et grande précarité



ELISABETH LEFRANC
Conseillère municipale déléguée
aux personnes âgées, aux seniors, à la longévité, à la laïcité et aux cultes



VALÉRIE OPPELT
Conseillère municipale



JAMAL OUGGOURNI
Conseiller municipal
emploi des jeunes et territoire zéro chômeur longue durée



ROBIN SALECROIX
Conseiller municipal
grande précarité

MEMBRES NOMMÉS



CHARLES ALLEGRE
SOS Familles
Emmaüs 44



YASMINA CAPPATO
Vivre libre 44



MARIE FLEURY
Secours catholique



MARIE-LAURE GOUDE
UDAF 44 Union
des associations familiales



DANIEL GUEMENE
Personne qualifiée



ISABELLE HALLET
APF France Handicap



CHANTAL LAUMONIER
Habitat et
Humanisme



DANIEL VEDIEU
Les petits frères
des pauvres

LES COMPÉTENCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- adopter les budgets
- décider des tarifs applicables aux bénéficiaires des services du CCAS
- adopter les dispositions financières (subventions...), ressources humaines (tableaux des effectifs...) et marchés publics
- voter l'ensemble des prestations délivrées aux usagers
- approuver les décisions prises par la vice-présidente par délégation du CA
- autoriser la conclusion des conventions

L'ORGANIGRAMME DES SERVICES



Légende

- Directions CCAS
- Direction métropolitaine
- Directions transversales

LE DÉPARTEMENT PRÉVENTION & SOLIDARITÉS EN QUELQUES MOTS

Le département prévention et solidarités (DP&S) porte les politiques de solidarité et d'accompagnement des parcours de vie des aînés. Il veille à les adapter aux besoins et à accompagner les Nantais, y compris les plus fragiles et les plus âgés. Le CCAS de la Ville de Nantes s'inscrit dans l'architecture du département prévention et solidarités de la Ville.

« Des équipes engagées pour l'accompagnement des plus fragiles »



2022 EN UN CLIN D'OEIL



RENCONTRES DE LA MEDIATION · janvier 2022



2 ANS DE L'ESPACE AGNES VARDA · mai 2022



TEMPS FORT DES ASSISES DES NOUVELLES SOLIDARITES · juin 2022



SEMINAIRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION · septembre 2022



REMISE DU LABEL OR VILLE AMIE DES AINES · décembre 2022



RAPPORT DES ASSISES DES NOUVELLES SOLIDARITES · décembre 2022

LE CCAS EN QUELQUES CHIFFRES

- **La direction de l'inclusion sociale**
Elle agit auprès des Nantais les plus vulnérables et pilote la lutte contre la précarité, l'isolement social et la perte d'autonomie sur le territoire pour favoriser l'accès aux droits et aux services, sécuriser les parcours de vie et accompagner les parcours dans le logement.
- **La direction parcours de vie des aînés**
Elle veille à la prise en compte des seniors dans la ville dans toutes ses dimensions avec une attention particulière sur le parcours de vie des Nantais en situation de fragilité liée à l'âge, à la perte d'autonomie et à l'isolement. Elle favorise l'adaptation de l'offre de service à domicile et anime les partenariats autour des enjeux de vieillissement.
- **La direction d'appui et de coordination**
Dans une logique de transversalité, elle renforce la capacité d'accompagnement des fonctions ressources pour l'ensemble des composantes du département prévention et solidarités.

601
agents
au CCAS
(en équivalent temps
plein)

68 M €
Tous budgets
(fonctionnement
et investissement)

8 421
personnes
domiciliées au
CCAS au
31 décembre 2022

6
EHPAD pour 481
résidents

5
résidences
autonomie pour 297
logements

5 337
personnes suivies
par le CLIC en 2022



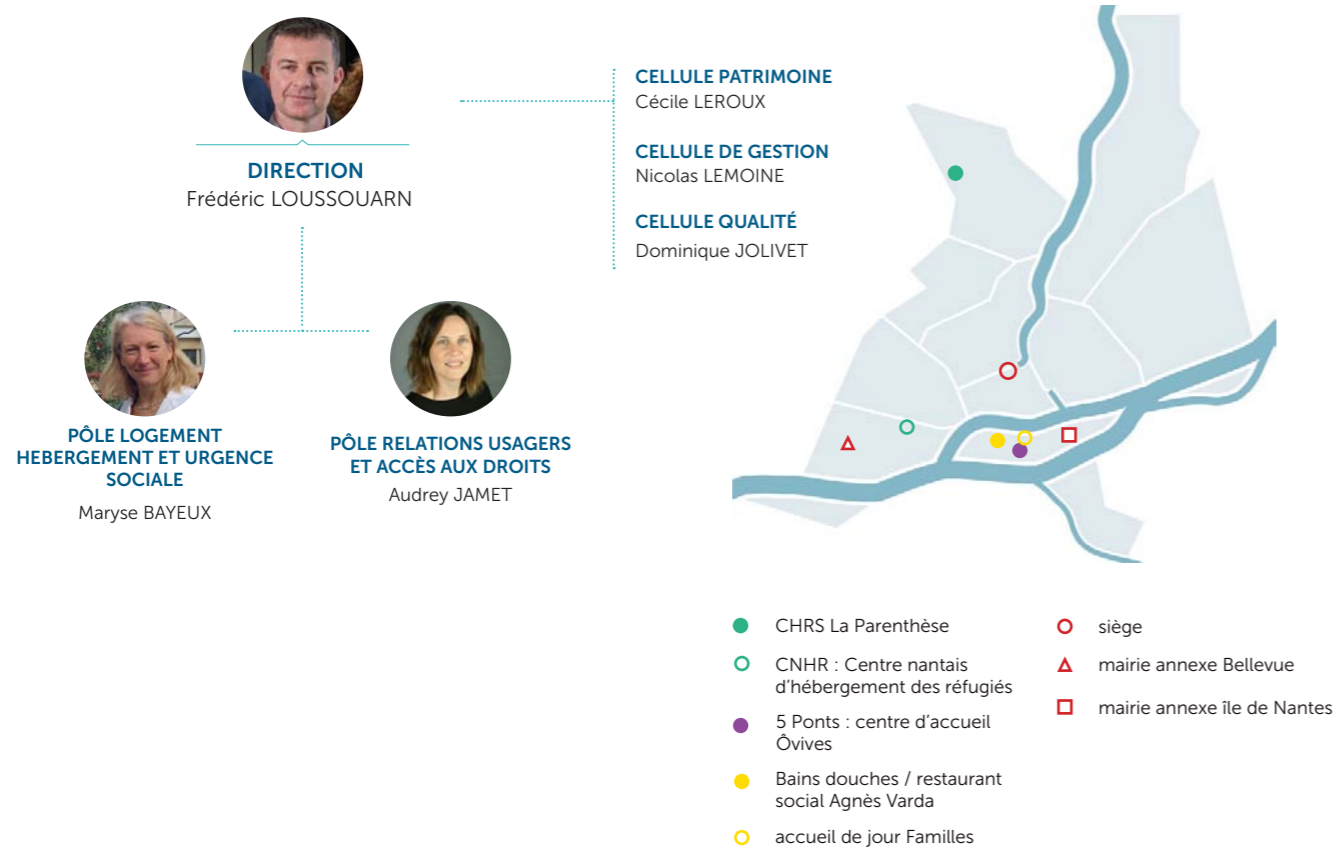
La direction de l'inclusion sociale est fortement impactée par la crise sociale depuis 2019. La crise sanitaire a certes été un accélérateur mais il s'agit davantage d'une crise structurelle touchant le reste pour vivre des ménages nantais. La précarité ne concerne plus seulement des personnes vivant sous le seuil de pauvreté mais des retraités, des actifs. Le « budget de référence » pour vivre dignement en société est estimé à 1600 euros pour une personne seule à Nantes. Être en emploi n'est plus la garantie d'avoir un reste pour vivre suffisant pour faire face aux charges de la vie courante. Par ailleurs, la crise inflationniste que nous connaissons accroît encore ce mouvement en portant notamment sur les problématiques du coût de l'énergie.

Les services de la DIS sont souvent la première porte d'entrée au quotidien pour les personnes connaissant des difficultés. Près de 12 000 personnes sont aidées chaque année, 9000 sont domiciliées au CCAS contre 7000 en 2021 et les dépenses liées aux aides facultatives sont en hausse de 11 % depuis 2019. L'accueil de jour familles a accueilli plus de 7000 personnes en 2022 et doit refuser chaque jour de nouvelles arrivées. Agnès Varda qui a ouvert le jour du premier confinement doit également s'adapter au quotidien pour accueillir le public.

Les services ont adapté leur fonctionnement en développant, le e services, les démarches d'aller vers, la proximité dans les mairies de quartier, l'ouverture d'une épicerie sociale, la constitution d'une plateforme téléphonique, en renforçant l'accompagnement social des ménages. Cette crise sociale s'inscrivant dans la durée, il convient aujourd'hui de pérenniser les actions et moyens alloués.



Frédéric LOUSSOUARN
directeur direction de l'inclusion sociale



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

En 2022, les effets de la crise sanitaire ont continué de se faire sentir. Par ailleurs, l'augmentation de la précarité s'est conjuguée avec l'accroissement de la population nantaise. Dans ce contexte, l'activité est demeurée soutenue. Les services du PRUAD se sont mobilisés pour faciliter le parcours des habitants et améliorer l'accès à l'information, aux droits et aux services à travers diverses actions.

FACILITER L'ACCÈS AU CONSEIL BUDGÉTAIRE

La Ville de Nantes via son CCAS a obtenu le 27 avril 2022 le renouvellement du Label Point Conseil Budget (P.C.B.) jusqu'au 31 décembre 2024, suite à une première labellisation en 2019. Grâce à un partenariat avec les associations Agir pour l'Intégration Bancaire (APIB) et CRESUS Pays de la Loire, les Nantais peuvent bénéficier d'un accompagnement budgétaire personnalisé, le plus adapté possible aux difficultés qu'ils rencontrent.

Les Points Conseil Budget ont vocation à venir en aide aux personnes en précarité de manière simplifiée et lisible en offrant :

- un accueil non stigmatisant ;
- un diagnostic complet des situations avec une double approche : financière et accès aux droits avec des actions correctives ;
- un accompagnement pour aider à la stabilisation du budget, faire valoir ses droits et solliciter des aides financières en cas d'éligibilité.

Ces démarches peuvent avoir lieu au CCAS, sur les permanences P.C.B. ou sur des sites décentralisés, en individuel ou en collectif.

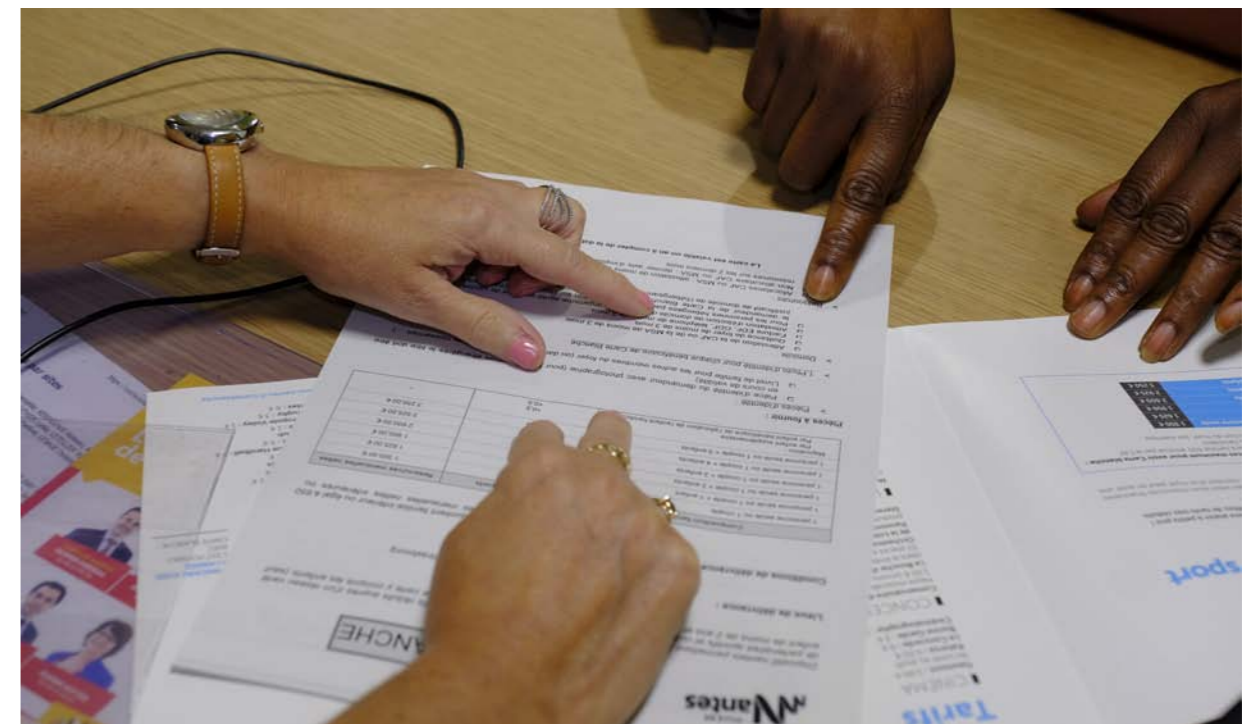
7002

ménages nantais ont bénéficié d'au moins une aide financière (tous dispositifs confondus) en 2022

(chiffres de mai à décembre 2022 suite à la mise en service de l'application métier BL.social).

43 010

passages en flux total



AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ À L'ESPACE NUMÉRIQUE

Un poste a été aménagé à l'espace numérique pour les personnes en situation de handicap visuel ou auditif avec le soutien de O'Cens (issu de la fusion de la Persagotière et des Hauts Thébaudières). Un écran 24 pouces et un clavier gros caractères ont été installés dans un endroit propice (éclairage direct, sans contre jour). Un logiciel permet également de zoomer sur l'écran. En 2023 et en complément, un logiciel éditeur vocal en libre accès (lecture de la page affichée à l'écran) sera mis en place. Un casque audio sera aussi proposé.

FACILITER LA RELATION AVEC LE PUBLIC ALLOPHONE

Une permanence d'interprétariat et une traduction de différents documents permettent de faciliter la relation au public allophone. Assurée par l'ASAMLA (Association Santé Migrants Loire Atlantique) tous les lundis matins, la présence d'un interprète trilingue permet aux chargés d'accueil de mieux appréhender la singularité de chaque situation et assure au public une réponse adaptée.

De même, les versions traduites de la charte de l'espace numérique, du règlement de domiciliation et des informations liées aux horaires d'ouverture du lieu permettent de faciliter le parcours des usagers allophones (en particulier lors des premiers mois de présence sur le territoire).

LA MÉDIATION COMME FACILITATRICE D'UN ACCUEIL SOCIAL DE QUALITÉ

Un médiateur de l'association Optima est présent tous les jours de la semaine sur les horaires d'ouverture du CCAS. Sa présence a été initiée lors de la crise sanitaire. Elle est aujourd'hui devenue indispensable et s'est donc pérennisée. Le médiateur participe à apaiser le climat de l'accueil, il régule les comportements, les usages et conflits pour permettre le bien vivre ensemble sur le plateau d'accueil et aux abords du bâtiment. Enfin, de par ses conseils avisés, il permet d'ajuster les conditions d'accueil.

8 421

personnes en domiciliation active au 31 décembre 2022

DES DOMICILIATIONS EN FORTE HAUSSE

L'application B.Lsocial recense 8 421 domiciliations actives à fin décembre 2022. De même, les services de La Poste signale chaque mois de fortes amplitudes entre le nombre de créations et de radiations de domicile. Une étude va être lancée pour une meilleure compréhension de ce phénomène.

19 889

appels téléphoniques traités par la plateforme téléphonique

UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE FACILITANT LES ORIENTATIONS

Le service « prestations et proximité » expérimente et renforce l'accueil téléphonique. 4 téléconseillers ont rejoint le CCAS au 1er novembre 2022 et reçoivent les appels des habitants pour une demande sociale. Le nombre de sollicitations a augmenté. Ces demandes aboutissent le plus souvent à une prise de rendez-vous en vue d'obtenir un conseil spécifique et/ou une prestation et répond également à un besoin d'information et d'orientation dans le champ de l'action sociale.

La concomitance d'un accueil sur rendez-vous et en continu a permis d'apaiser l'accueil et d'en améliorer la qualité grâce à une diminution du temps d'attente (souvent générateur d'inconfort, de mécontentement, de tension et d'agressivité).

LA FACILITATION DU PARCOURS HABITANT AU CŒUR DU NOUVEAU SYSTÈME D'INFORMATION MÉTIER

Depuis mai 2022, le Département prévention et solidarités a procédé au déploiement progressif de sa nouvelle application numérique métier (BL.social) dont le PRUAD a été le premier utilisateur. Elle doit permettre de placer l'usager au cœur du dispositif de suivi social. La base de données unique est partagée à différents niveaux entre les services. Elle comprend les informations nécessaires à l'analyse de la situation personnelle et familiale des usagers.

Cet outil apporte une meilleure lisibilité des situations grâce à une vision complète et précise des actions mises en œuvre. In fine, c'est bien le parcours de l'usager qui se trouve fluidifié et facilité dans ses démarches d'accès aux droits et aux services.

LA POURSUITE DE LA DYNAMIQUE DU RÉSEAU DES ACTEURS DE L'URGENCE SOCIALE



Après son lancement en 2021, le réseau a travaillé en 2022 sur 3 axes :

- la communication en direction des sans abris avec la refonte du guide de l'urgence sociale (version numérique sur le site de Nantes Métropole) ;
- la mutualisation de formations en direction des bénévoles ;
- la production d'un cahier d'acteurs sur l'accès aux droits des sans-abris dans le cadre des Assises des nouvelles solidarités.

L'ESPACE AGNÈS VARDA



L'espace Agnès Varda propose des douches, de la restauration sociale et un accueil de jour. Il accueille et oriente 150 à 200 personnes par jour (public très majoritairement masculin) du lundi au samedi.

Les actions de médiation à la santé, à la culture, au sport et aux loisirs et un accompagnement pour l'accès aux droits se poursuivent tout au long de l'année.

10 729

repas servis au restaurant social

23 452

douches délivrées

◀ Photo prise à l'occasion des 2 ans de l'espace Agnès Varda

L'ACCUEIL DE JOUR POUR FAMILLES MOBILISÉ

245

familles accueillies

L'expérimentation s'est poursuivie dans de nouveaux locaux plus grands et mieux positionnés géographiquement, sur l'île de Nantes. La fréquentation a fortement augmenté depuis cette nouvelle installation :

- 7 255 personnes accueillies en 2022 dont 2/3 d'enfants (245 familles différentes) ;
- entre 40 et 50 % déclarent avoir dormi dans la rue la nuit précédente.

Certaines périodes, notamment pendant les vacances scolaires (où certaines offres associatives s'arrêtent), la jauge de 45 places est atteinte plusieurs fois par semaine et oblige à refuser des familles.

5PONTS : UNE INTÉGRATION AU QUARTIER QUI SE POURSUIT

Le centre des Eaux Vives fonctionne toute l'année. L'accueil de jour permet de recevoir jusqu'à 110 personnes quotidiennement tandis que la halte de nuit propose 30 places (des personnes sont refusées tous les soirs). En parallèle, une halte de nuit pour 15 femmes a été ouverte mi-avril dans le foyer Saint-Martin.

L'association Village Solidaire propose des animations destinées à animer la vie collective locale. Cela facilite la cohabitation entre les habitants et les grands précaires.

Des expérimentations sont en cours pour limiter les installations de personnes sans abri dans les halls et paliers des immeubles voisins pour favoriser la quiétude des riverains et la tranquillité publique.

CNHR : UN PUBLIC DE PLUS EN PLUS VULNÉRABLE ET UN MANQUE DE SOLUTIONS DE SORTIE

146

personnes
accompagnées
(- 24 % par
rapport à 2021)

En 2022, le Centre Nantais d'Hébergement des Réfugiés (CNHR) a accompagné 146 personnes (-24% par rapport à 2021). Cette baisse importante s'explique par le très net ralentissement des attributions de logements en 2022. Seulement 5 ménages ont pu accéder au logement en 2022 alors qu'ils étaient 19 en 2021. À noter : plus de 90% des sorties du CNHR s'effectuent habituellement par l'accès au logement social.

Ce ralentissement amorcé fin 2021 s'explique par la conjugaison de plusieurs facteurs :

- les fortes tensions sur le parc locatif au sein de la métropole nantaise ;
- la difficulté d'accès au logement pour les familles nombreuses ;
- l'augmentation constante du nombre de dossiers de contingentement préfectoral (800 dossiers de Bénéficiaires de la Protection Internationale (BPI) en attente fin 2022) ;
- l'augmentation des délais de livraison des logements en construction.

Ce ralentissement a eu pour conséquence directe l'augmentation de la durée de séjour des résidents qui était de 416 jours (en moyenne par personne) en 2021.

Autres éléments marquants :

- le constat d'une plus grande vulnérabilité du public accueilli se maintient avec notamment des personnes en grande souffrance psychique pour qui l'accès à l'autonomie est souvent complexe, voire inenvisageable dans certains cas ;
- un contexte économique plus favorable à l'emploi et à la formation des jeunes de moins de 25 ans ;
- l'ouverture des cours de « Français Langue Etrangère » (FLE) aux résidents du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) « la Parenthèse » ;
- la poursuite de la réorganisation du service de l'insertion (nouveaux locaux) et le renouvellement important de l'équipe du CNHR avec l'arrivée de nouveaux professionnels.

416

jours de séjour
en moyenne

CHRS « LA PARENTHÈSE » : CONTINUITÉ ET INNOVATION

42

ménages
hébergés

Le CHRS « La Parenthèse » accueille des personnes seules, des couples et des familles en situation de vulnérabilité. En 2022, 42 ménages ont été hébergés et accompagnés. Parmi ces 110 personnes accueillies, on compte 55 enfants.

Une fois leur autonomie recouvrée, les ménages sont orientés vers des logements et font l'objet d'un accompagnement adapté.

Cette année, le CHRS continue de se mobiliser à travers différents programmes :

- le programme « Hors Les Murs », qui permet de proposer à des personnes sans domicile un soutien pour accéder rapidement à un logement avec glissement de bail (période transitoire d'accompagnement) dès les premiers mois ;
- le projet COACH : ce programme, expérimenté par 3 CHRS nantais, porte une vision novatrice en matière d'insertion (emploi et logement). Basé sur une démarche d'accompagnement renforcé pour un accès direct et rapide au logement et à l'emploi, il fait appel aux souhaits de la personne et ses compétences pour optimiser les chances de réussite du parcours d'insertion ;
- un projet en collaboration avec la direction de parcours de vie des aînés (DPVA) pour loger et proposer un accompagnement social à 2 personnes dans la résidence autonomie du Bout des Landes ;
- l'année 2022 a aussi été marquée par un programme d'activités sportives et culturelles foisonnant et par l'arrivée en septembre d'un animateur social dans l'équipe.

L'ACCOMPAGNEMENT AU LOGEMENT SE POURSUIT

Le service « logement accompagné » contribue à l'installation et au maintien dans un logement de ménages (issus d'un CHRS ou de résidences sociales) devenant locataires (sans conditions de ressources).

En proposant un accompagnement social personnalisé et de proximité, les 3 conseillères en économie sociale et familiale sécurisent et facilitent les parcours d'insertion dans le logement (public en situation de précarité) dans une logique pérenne.

Chiffres clés 2022 :

- 80 ménages accompagnés (+17,6 % comparé à 2021) avec 52 entrées pour 48 sorties du dispositif ;
- durée moyenne de prise en charge : 8,5 mois.

Faits marquants :

- expertise sociale lors des participations aux commissions du service fonds de solidarité pour le logement (FSL) ;
- concernant le dispositif «logements intermédiaires», le travail se concentre sur la sortie des ménages. En 2022, suite à 2 départs, le parc comprend 7 logements occupés. Pour les situations restantes : une demande de glissement de bail est en cours ; une demande SIAO (service intégré d'accueil et d'orientation) a été instruite ; le service logement (CCAS) instruit la situation de trois autres personnes.

80

ménages
accompagnés

52

entrées
dans le
dispositif

48

sorties du
dispositif

MIGRANTS : NOUVEAU PROJET ET PÉRENNISATION DES DISPOSITIFS CRÉÉS PAR LA VILLE

En juin 2022, la Ville de Nantes a lancé la démarche « Accueil de jour pour les jeunes migrants de 16 à 25 ans ». Elle aboutira à la définition d'un projet solidaire ayant pour objectif l'amélioration des conditions d'accueil des jeunes migrants à Nantes.

Les 35 places dédiées à l'accueil de mineurs étrangers isolés, créées par la Ville fin 2018 et financées par le CCAS, sont désormais localisées sur le site du Broussais (ouverture en janvier 2022). Celui-ci, porté par l'association ANEF-FERRER, accueille par ailleurs des familles (45 places) sur orientation du SIAO. La cohabitation entre ces 2 publics s'avère très positive.

Enfin, en 2022, la Ville de Nantes a conforté les moyens alloués au dispositif permettant l'accueil de 105 personnes réfugiées statutaires (évolution du cadre conventionnel).

3ÈME ANNÉE DU CONTRAT TERRITORIAL POUR L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DES ÉTRANGERS PRIMO-ARRIVANTS (CTAI)

En 2022, la Ville de Nantes a poursuivi le développement d'actions au bénéfice des personnes en situation de migration sur son territoire, notamment dans le cadre du contrat territorial conclu en novembre 2019 avec l'État (Diair = délégation interministérielle à l'accueil et l'intégration des réfugiés). Ce contrat permet de renforcer l'action locale en faveur des personnes primo-arrivantes (dont des personnes réfugiées), dans l'objectif d'améliorer leur accueil, faciliter leur accès aux droits et favoriser leur intégration sur le territoire.

Projets phares 2022 :

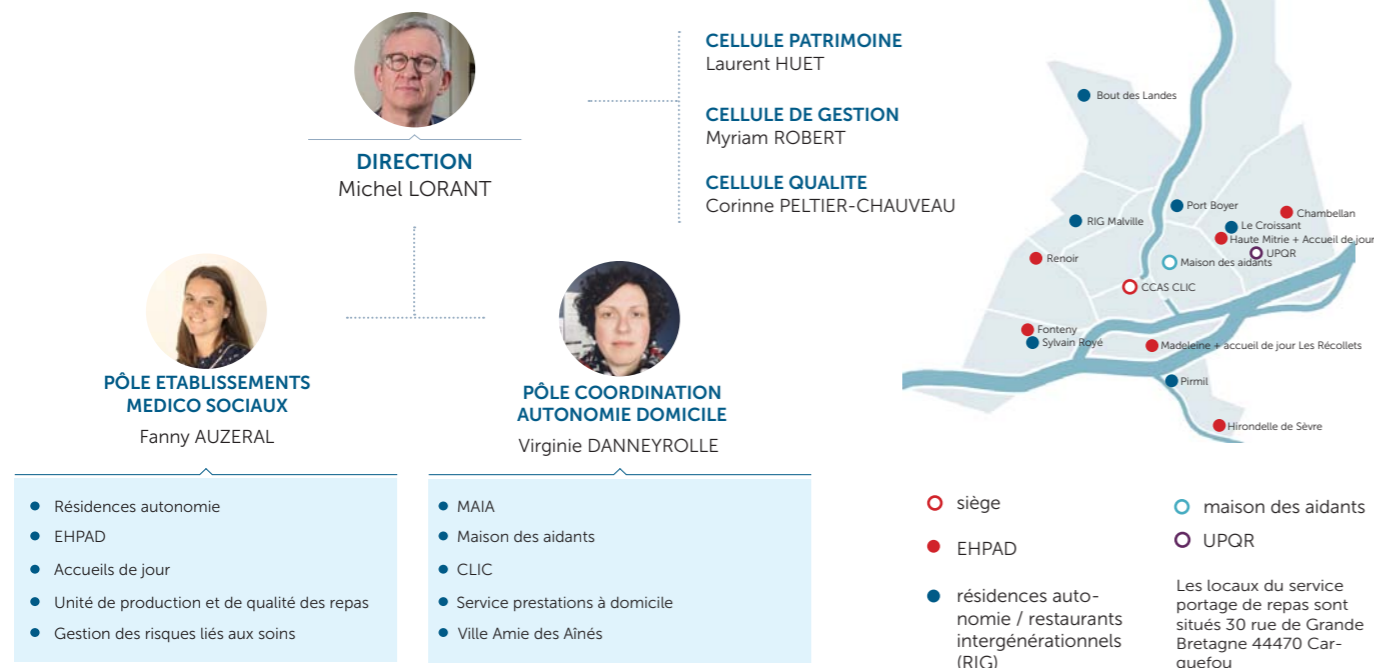
- formation à la question migratoire pour les agents, proposée par Nantes Université : en 2022, 4 sessions de 2,5 jours pour 60 agents.
- journée d'étude sur le thème Culture et Migrations (6 avril 2022), dans le cadre de l'atelier nantais de la médiation culturelle : participation de 80 acteurs du territoire.
- deux éditions de bibliothèque vivante au sujet des réfugiés, par l'association Traits-Portraits au Château des ducs de Bretagne et au Parc de la Gaudinière.



Après deux ans de tempête, 2022 aura marqué le pas dans la lutte contre la COVID 19. Un semblant de calme est apparu. Mais, la crise aura profondément marqué les esprits, laissant des équipes fatiguées. Pour autant, l'engagement est toujours présent et la vie a repris le dessus comme en témoigne la relance de toutes les activités collectives que ce soit en établissement ou pour les personnes vivant au domicile. La dynamique d'innovation a même marqué de son sceau l'année 2022, avec la déploiement de DIVADOM et la création d'une nouvelle Equipe de Veille et d'Accès aux Droits (EVAD). Mais, demain, sera-t-il comme hier ? Sûrement pas. Cet avenir sera-t-il à découvrir ou à inventer ? Pour reprendre le philosophe G Berger, cet avenir sera nouveau certes, mais il dépendra de nous Un « nous » engagé et solidaire que le nouveau projet de direction devra incarner.



Michel LORANT
directeur direction de l'inclusion sociale



L'AMBITION RENFORCÉE DE CRÉER UNE VILLE INCLUSIVE EN FAVEUR DES SENIORS

En novembre 2022, la Ville de Nantes s'est vu décerner le label d'or du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (auquel elle a adhéré en 2017) pour sa démarche volontariste et partagée avec les acteurs locaux en faveur des seniors. Cette distinction récompense la détermination de la Collectivité à poursuivre sa transformation vers un territoire toujours plus inclusif pour faciliter le quotidien des seniors et de leurs proches dans tous les domaines de la vie.

Depuis juin 2022, au sein du pôle « Coordination Autonomie Domicile », la Direction Parcours de Vie des Aînés (DPVA) s'est dotée d'un nouveau service expérimental : l'Équipe de veille et d'accès aux droits (EVAD). Le but est de proposer aux seniors de plus de 60 ans une veille régulière par téléphone et/ou lors de visites à domicile pour lutter contre l'isolement, prévenir la perte d'autonomie et favoriser le lien social comme l'accès aux droits.

L'équipe de la Maison des aidants (MDA) a également été renforcée avec le recrutement d'une deuxième psychologue (pour soutenir les aidants dans leur rôle auprès de leurs proches) et d'une référente « parcours des aidants ». Sa mission consiste à informer, conseiller et orienter les aidants, mais aussi à accompagner ceux en situation de fragilité/épuisement vers les dispositifs de répit dédiés.

Enfin, 5 nouveaux directeurs d'EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) et une responsable de résidence autonomie ont rejoint le pôle des établissements médico-sociaux.

LES SIX AXES DU PLAN D'ACTION « VILLE AMIE DES AÎNÉS » : COLONNE VERTÉBRALE DE LA STRATÉGIE D'INTERVENTION DE LA DPVA



1/ ACCOMPAGNER LES PARCOURS DE VIE

L'objectif de la Ville de Nantes est d'appréhender les différents besoins des seniors nantais tout au long de leur parcours de vie.

Cette ambition s'illustre notamment à travers le dispositif «logements bleus ». Initié en 2005, il a déjà permis le déploiement de 1 052 logements adaptés sur le territoire nantais pour permettre aux personnes âgées à faibles ressources de rester dans leur logement ou leur quartier. Cette appellation « logements bleus » identifie les logements sociaux ayant bénéficié de travaux d'aménagement favorisant le maintien à domicile et évitant ainsi un départ prématuré en établissement spécialisé.

En 2022 dans le cadre de l'acte II du dispositif, de nouvelles conventions ont été signées avec les 5 bailleurs sociaux déjà partenaires du dispositif (Nantes Métropole Habitat, Adoma, Aiguillon Construction, La Nantaise d'Habitation, Vilogia) et 3 bailleurs supplémentaires (Atlantique Habitations, Aiguillon Construction, CDC Habitat).

Une veille sociale a également été proposée aux seniors en logements bleus par le centre local d'information et de coordination (CLIC) Nantes Entour'âge (295 veilles) et l'EVAD (509 veilles) pour prévenir et accompagner si besoin la perte d'autonomie et lutter contre l'isolement. La répartition de ces veilles se fait en fonction des spécificités de chaque situation avec des réponses adaptées au degré conjuguant à la fois la prévention et l'accompagnement si nécessaire à la perte d'autonomie (prévention, accompagnement...).



1 870
visites réalisées par le CLIC en 2022

5 337
personnes suivies par le CLIC en 2022

9 676
appels enregistrés par le CLIC en 2022

3
déclenchements du plan canicule entre 17 juin et 13 août 2022

* Il concerne 229 personnes inscrites sur la liste des personnes vulnérables. On compte 39 nouvelles inscriptions en 2022.

Parcours de vie des aînés

La première année d'expérimentation du dispositif innovant de vie à domicile (DIVADOM) a été marquée par une extension du périmètre à trois quartiers : Breil-Barberie, Dervallières-Zola et Hauts-Pavés Saint-Félix. En 2022, 27 personnes âgées ont bénéficié du « panier de services », permettant notamment à 6 d'entre elles d'être accompagnées en début de nuit par les aides-soignantes et à 4 autres de recevoir la visite conviviale de jeunes du dispositif Plan Job (deux samedis par mois). A noter également, le soutien de la psychologue et de l'ergothérapeute apporté aux seniors et aux professionnels.

En 2022, le service prestations à domicile a poursuivi le développement de ses différentes aides participant au maintien chez eux des seniors grâce à une amélioration de leurs conditions de vie au quotidien :

804
personnes
ont bénéficié
du service de
portage de repas
à domicile

Offre O'Menu et portage de repas : 804 personnes âgées ont bénéficié de ce service en 2022, dont 314 nouveaux bénéficiaires. On dénombre 14 % de seniors de moins de 60 ans, 31 % entre 60 et 74 ans, 44 % entre 75 et 89 ans et 11 % de plus de 90 ans.

105
nouveaux
bénéficiaires
ont intégré le
service du petit
bricolage

« Petit bricolage » : 105 nouveaux bénéficiaires en 2022 (soit une forte augmentation des demandes). Le CCAS prend en charge entre 50 et 92 % du tarif horaire d'interventions à domicile selon les revenus du bénéficiaire et le partenaire choisi (soit entre 3,20 € et 20 € de l'heure laissés à la charge du bénéficiaire). 77 % des bénéficiaires ont droit à la tarification la plus basse. En 2022, l'atelier de bricolage des Dervallières a été l'unique partenaire ayant mené une réelle action sociale et territoriale auprès des habitants.

67
ménages
bénéficient du
dispositif répit
à domicile avec
10 partenaires
intégrés au
dispositif

« Répit à domicile » : son objectif est d'améliorer les conditions de vie des aidants. En 2022, 47 nouveaux duos aidants/aidés ont formulé une première demande (soit une nette augmentation). 53 % des demandeurs relèvent de la tranche de ressources la plus haute, tandis que seulement 19 % bénéficient de faibles ressources. Le CCAS prend en charge entre 50 et 92 % du tarif horaire d'interventions à domicile selon les revenus de la personne aidée et le partenaire choisi (soit entre 1,75 € et 23 € de l'heure laissés à la charge du bénéficiaire). Au 31 décembre 2022, 67 dossiers étaient actifs. En 2022, on recense 10 partenaires : Association Aide Familiale Populaire/Confédération Syndicale des Familles (AAFP/CSF) ; Aide à Domicile en Activités Regroupées (ADAR) ; Aide à Domicile, Hygiène et Assistance aux Personnes (ADHAP) ; Association Nantaise d'Aide Familiale (ANAF) ; Aide à Domicile pour Tous en Loire-Atlantique (ADT 44) ; AD Confort ; Confort services ; ONELA ; Ouhelp ; Titi Services.

2 029
foyers
bénéficient de
la téléassistance
avec 482
nouveaux
dossiers sur 2022.

Téléassistance : 2 029 foyers bénéficiaires au 31 décembre 2022 (soit une augmentation de 2 % par rapport à 2021). Cela se traduit par 482 nouveaux dossiers (soit 6 % de plus qu'en 2021), avec une augmentation du nombre d'abonnés bénéficiaires du tarif réduit (28 % au total). Le département de Loire-Atlantique a confié la gestion de cette prestation via une concession de service public depuis fin octobre 2021 au CCAS. Dans ce cadre, le CCAS a redéfini le cadre de son intervention mais demeure l'interlocuteur privilégié (accès, évolution du besoin, fin du contrat...). A noter : l'offre a évolué avec un tarif plus attractif (l'abonnement est passé de 20,08€ à 15€), un éventail technologique élargi (téléphone mobile, chemin lumineux...) et une inscription possible via le web accessible à tous.

Aide sociale personnes âgées et personnes en situation de handicap : 148 dossiers ont été instruits pour une prise en charge des services de maintien à domicile (aide ménagère et aide au repas), soit une diminution de 3 % par rapport à 2021. 173 dossiers pour une demande de prise en charge des frais d'hébergement (soit une augmentation de près de 7 %) et 203 dossiers d'obligés alimentaires instruits en 2022 (soit une augmentation de 8 % par rapport à 2021).

L'EVAD : équipe de veille et d'accès aux droits



Une visite à domicile par le service EVAD

Le public en quelques chiffres :

- 205 personnes inscrites au dispositif « Bien vieillir » dont 143 aux activités.
- 509 personnes veillées dans le cadre des « logements bleus ».
- 45 situations d'isolement repérées et orientées (de septembre à fin décembre 2022).

Afin de faciliter l'inscription en EHPAD, résidences autonomie et accueils de jour, les établissements du CCAS sont intégrés depuis septembre 2022 au sein du nouveau service public en ligne, gratuit, confidentiel et sécurisé « Via Trajectoire ». Cette plateforme web a été mise en place par le département de Loire-Atlantique et l'agence régionale de santé (ARS) Pays de Loire, en collaboration avec le Groupement de Coopération Sanitaire e-Santé. Toutes les demandes d'accès transitent par ce nouvel outil qui, à terme, remplacera les dossiers papier (pour le moment, les deux systèmes coexistent avec une forte incitation à utiliser « Via trajectoire »). De la sorte, il s'agit de faciliter les inscriptions des demandeurs en les centralisant dans un même espace qui apporte davantage de lisibilité.

L'année 2022 a également vu la finalisation des évaluations internes du CLIC et des différents établissements du Pôle établissements médico-sociaux (PEMS) incluant les deux accueils de jour. Ces évaluations, débutées en 2020, ont été retardées en raison de la crise sanitaire. Elles seront désormais remplacées par le nouveau dispositif d'évaluation externe qui accompagnera, tous les 5 ans, le renouvellement de la signature du Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM). Le CPOM encadre les dotations des autorités de tarification et la « démarche d'amélioration continue de la qualité » au service des personnes accueillies.

Enfin, chaque établissement (y compris les accueils de jour, le CLIC et la MDA) a réalisé une enquête pour mesurer le niveau de satisfaction des usagers et de leurs proches concernant les services proposés. Les résultats qui témoignent d'une satisfaction globale ont permis de définir des axes d'améliorations. Ces derniers sont intégrés à la nouvelle feuille de route des équipes.

Le plan d'action « Ville Amie des Aînés » marque la volonté de la Collectivité d'accompagner et faciliter les parcours de vie des seniors, de favoriser « l'aller vers » et les services en proximité. Il s'agit de répondre aux besoins des seniors nantais dans une logique d'inclusion, de participation et de bienveillance. Le projet municipal de réalisation d'une Maison de la Longévité et des Générations (MLG) participe de cette démarche. Cet équipement sera conçu comme « guichet unique » ou « lieu ressources » en faveur des seniors et de leur entourage (familial et professionnel).

L'enjeu est d'améliorer collectivement le quotidien des seniors avec une prise en compte de leurs besoins, leurs envies et en prévenant leurs problématiques. Depuis 2021, 130 seniors, 60 acteurs du territoire (institutionnels, associatifs, médico-social...), les services municipaux/métropolitains ont été impliqués dans la mise en œuvre du plan d'actions avec une vingtaine d'ateliers.

4 axes fondamentaux en sont ressortis :

- favoriser la lisibilité et l'accessibilité de l'offre de service (offre de proximité et à domicile) ;
- agir en coopération en s'appuyant sur des lieux et les réseaux d'acteurs divers concernés et s'adresser à tous les seniors ;
- proposer des solutions innovantes dans la coconstruction et l'expérimentation collective ;
- s'appuyer sur un maillage territorial avec un lieu central convivial et des lieux en proximité dans les quartiers au plus près des personnes âgées.

137
visites à
domicile
effectuées
par le service
EVAD*

125
rendez-vous
de veille
téléphonique
par le service
EVAD*

*entre juin et décembre
2022

2/ « ALLER VERS » LES SENIORS, AGIR AU PLUS PRÈS D'EUX

Pour lutter contre les difficultés d'accès aux droits, la Ville de Nantes entend aller au plus près des personnes âgées sur le territoire afin d'offrir un service de proximité de qualité.

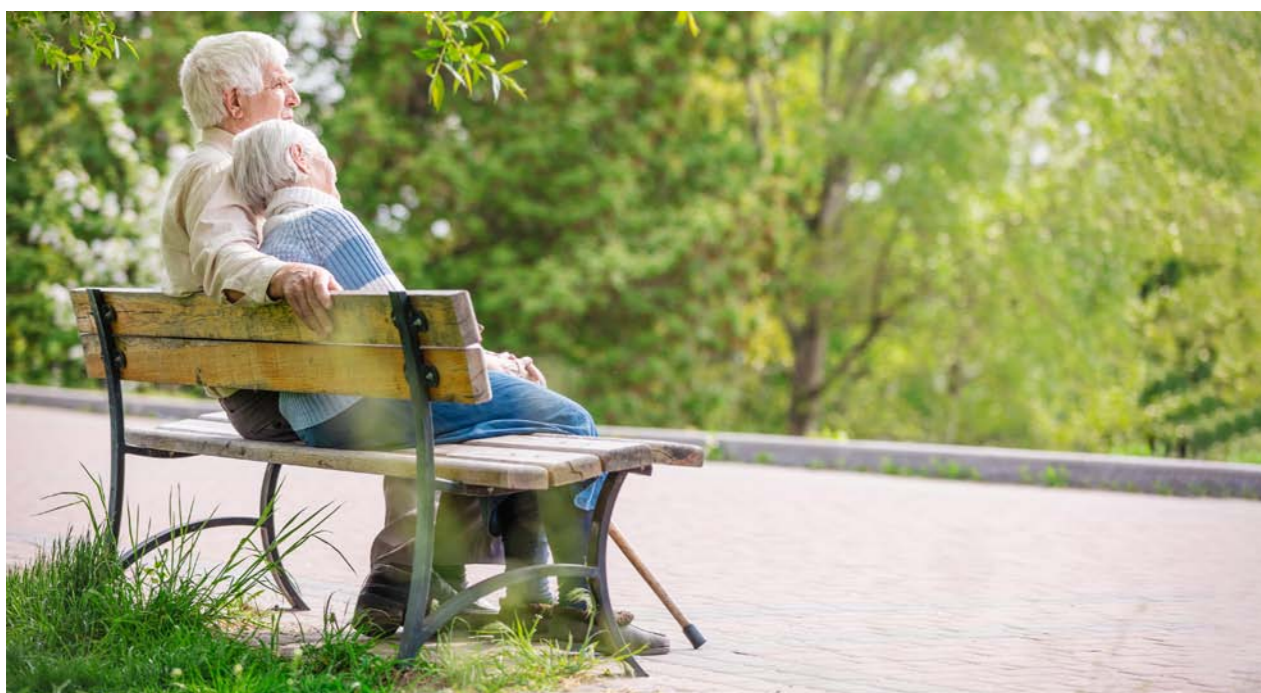
Dans le cadre de la déclinaison territoriale de la démarche « Ville Amie des Aînés » à l'échelle des quartiers « amis des aînés », un diagnostic sur le secteur du Perray a été réalisé en juin 2022.

Cette démarche participative a mobilisé les habitants, les acteurs associatifs et institutionnels. Le diagnostic et le plan d'actions ont notamment dressé le portrait de seniors vivant principalement en habitat individuel et et se sentant éloignés des services publics de proximité. Des actions sont donc menées pour favoriser le lien social ; identifier les situations d'isolement et de vulnérabilité ; créer et mettre en valeur des liaisons douces entre le secteur et le centre commercial Paridis.

Dans un souci de proximité, la MDA propose également des visites à domicile. Cette nouvelle proposition est plébiscitée. Pour faciliter les échanges entre l'aidant et la psychologue ou la référente de parcours, il est possible de bénéficier de la présence d'un assistant de soins en gérontologie.

De plus, une démarche de déploiement des services de la MDA se construit au sein des différents quartiers de la ville et communes de la Métropole. En mai 2022, un temps d'information collective a eu lieu. Les participants ont notamment été invités à travailler en groupes concernant des actions en faveur des aidants au vu de leurs besoins et attentes respectives.

En réponse, la MDA a déployé un groupe de parole mensuel à Orvault. Deux sessions de formation concernant les aidants ont été organisées en 2022 (en avril à Saint-Herblain, avec 12 participants et en septembre à Sainte-Luce-sur-Loire, avec 10 participants). Concernant le déploiement dans les quartiers nantais, un atelier hebdomadaire d'activité physique adapté aidant/aidé s'est construit avec la Maison Sport-Santé (au sein de la maison de santé de Bellevue avec une première séance en décembre 2022).



1 319

participations des personnes aidées à la halte répit et 971 demi-journées d'accueil.

71

entretiens avec la référente de parcours depuis son arrivée en octobre 2022

562

entretiens avec les psychologues et 93 visites de soutien psychologique à domicile.

598

aidants accompagnés par la MDA dont 347 nouvelles personnes

3 094

appels téléphoniques à la MDA

3 / RENDRE VISIBLE LES INVISIBLES

Repérer et veiller tout particulièrement sur les seniors les plus isolés et précaires est primordial. La Ville de Nantes et ses partenaires s'y attellent (avec tous les acteurs de terrain) en construisant une offre de proximité au plus près des réalités et des besoins des seniors et en luttant contre la fracture numérique.

La DPVA a notamment organisé une journée de réflexion et d'échanges pour « prévenir l'isolement de seniors ». 170 habitants, bénévoles et professionnels, se sont retrouvés à l'occasion de conférences, tables-rondes et ateliers participatifs. Ils ont formulé 52 propositions venues alimenter la démarche de dialogue citoyen des Assises des nouvelles solidarités.

Les résidences autonomie poursuivent leur collaboration avec le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO44) par des points réguliers. Des admissions sont régulièrement réalisées dans ce cadre, tant sur les résidences autonomie que sur les EHPAD (accueil de personnes aux parcours de vie chaotiques).

En 2022, une attention particulière a été portée sur le dispositif « Passerelle » dans les EPHAD afin de faciliter les accueils spécifiques issus des orientations du SIAO44, du CLIC ou du CHU. Cela se fait en complément des admissions plus classiques réalisées à travers la plateforme Via Trajectoire.

Les portes des établissements sont également ouvertes aux bénévoles afin d'enrichir l'accompagnement des personnes âgées, en particulier les plus isolées. Des partenariats avec Les Petits Frères des Pauvres, la fédération JALMALV (Jusqu'à La Mort Accompanyer La Vie), Les Blouses Roses sont notamment mis en œuvre.

En 2022, le service « prestations » a poursuivi l'offre de tarification solidaire sur le portage de repas. Cette tarification a émergé pendant la crise sanitaire afin de faire face à l'absence d'offres alternatives pour répondre aux situations sociales de fragilité. 54 % des bénéficiaires ont pu profiter d'une réduction (entre 2,31 et 4,99 € par repas).

Afin d'améliorer la connaissance du public livré chaque jour (près de 550 personnes), une réflexion menée avec les deux équipes (livraison des repas et accueil/prestations) a pointé la nécessité de revenir plus régulièrement auprès des bénéficiaires (notamment les plus isolés). Les livreurs sont invités à partager des informations sur leur mode d'intervention pour permettre à l'équipe accueil/prestations de se mettre en relation avec le bénéficiaire à son domicile. L'objectif est de mieux répondre aux attentes du bénéficiaire voire lui proposer l'intervention d'autres services (CLIC, équipe de veille et d'accès aux droits...). Cette expérimentation a été mise en place en septembre 2022.

Enfin, une offre festive de repas a de nouveau été proposée en décembre 2022 (pause depuis 2019 en raison de la crise sanitaire) :

- 10 repas ont été organisés avec animation et en proximité (restaurants intergénérationnels et salles festives) ;
- 6 repas festifs se sont déroulés dans les EHPAD (moments conviviaux avec les résidents, familles et professionnels) pour près de 580 Nantais (33 % étaient des nouveaux bénéficiaires).



Repas festif Nantes ouest salle de l'égalité - décembre 2022

4/ FACILITÉ LA MOBILITÉ POUR MAINTENIR L'AUTONOMIE

L'enjeu des mobilités pour les seniors reste une priorité pour l'ensemble des acteurs associatifs et institutionnels, en réponse aux problèmes d'isolement et de santé notamment. Ce thème a d'ailleurs été porté dans le cadre des Assises des nouvelles solidarités afin de trouver une réponse structurelle et concrète à l'échelle de la ville et à court terme.

Différentes initiatives illustrent cette volonté :

- « La balade des générations » qui propose des tours en triporteur aux seniors vivant en EHPAD ou à domicile ;
- « Solidarité seniors » menée par des jeunes en service civique (au sein de l'association Unis-Cité) qui réalisent des visites de convivialité et proposent des sorties à des personnes âgées ;
- des mobilités organisées au sein des établissements, notamment à l'aide de minibus dédiés.

5/ FAVORISER LE VIEILLISSEMENT EN BONNE SANTÉ

Pour aider les seniors à vieillir en bonne santé, il s'agit de :

- développer les activités physiques et sportives adaptées ;
- proposer une offre de prévention diversifiée ;
- favoriser l'accès aux soins.

La Ville et ses partenaires soutiennent les aidants et les proches qui accompagnent les plus dépendants. Des actions en faveur des publics atteints de maladies neurodégénératives sont également proposées.

Ainsi, les résidences autonomie interviennent par des activités de prévention de perte d'autonomie (financées par le forfait autonomie) et de restauration du lien social. En 2022, des activités ont aussi été proposées aux usagers des restaurants intergénérationnels et aux personnes suivies dans le cadre du dispositif « Bien vieillir » (après une mise en suspens en raison de la crise sanitaire). La gym douce, la chorale ou encore la sophrologie figuraient au programme.

De même, des projets plus ponctuels ont été menés : 3 résidences (Bout des Landes, Croissant et Port-Boyer) ont notamment mis en place des initiatives culturelles et artistiques (en partenariat avec l'association Tand'M) au travers d'ateliers participatifs.

Dans les quartiers des Dervallières et Doulon-Bottière, le CCAS a accompagné la mise en place des programmes « Equilibrer sa vie » et « DMarche ». Ils proposent à des seniors isolés et fragilisés des activités physiques adaptées, tout comme des temps d'échanges conviviaux sur des thématiques de prévention. Grâce à cela, 30 seniors sont engagés durablement dans une reprise d'activité.



Les résidences autonomie ont de nouveau organisé un séjour « seniors en vacances » en collaboration avec l'Agence nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV). Un groupe de 26 personnes (résidents et usagers des restaurants intergénérationnels) a ainsi pu profiter d'un séjour de 8 jours à Trégastel en Bretagne.



En parallèle, la MDA a organisé une excursion (en partenariat avec l'ANCV) du 14 au 21 mai dans le village vacances « L'Émeraude » à Damvix, en Vendée. Elle a permis aux aidants de profiter d'un moment d'évasion avec leurs proches mais aussi de partager des instants de détente pendant que les personnes aidées étaient accompagnées par des professionnels. Au programme : visites dans le marais poitevin, balades, temps libre et soirées animées. Au total, 9 aidants et 8 aidés ont bénéficié de ce séjour.

NOS ÉTABLISSEMENTS EN QUELQUES CHIFFRES :

LES EHPAD

89,73 % de taux d'occupation suite à la crise sanitaire.	24 % de résidents bénéficiaires de l'aide sociale	88 ans âge moyen des résidents
32 % de résidents allocataires CAF.	77 % de femmes parmi les résidents	4 ans durée moyenne de séjour

LES RÉSIDENCES AUTONOMIES

41 départs en 2022	82 ans de moyenne d'âge au départ
34 attributions de logements en 2022	76 ans de moyenne d'âge à l'arrivée



Pour favoriser le vieillissement en bonne santé, l'alimentation représente un enjeu clé. A cet égard, les cuisiniers des EHPAD et certains personnels soignants ont suivi un cycle de formation sur les textures modifiées. L'objectif est de mieux prendre en compte les attentes des convives en fonction de leurs pathologies, d'améliorer la variété et la présentation des repas et de développer le plaisir de manger pour les résidents les plus dépendants.

En partenariat avec l'association France Alzheimer et le centre de prévention Agirc Arrco, la DPVA a lancé une démarche d'expérimentation pour favoriser l'inclusion des personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer ou apparentée. De mars à mai 2022, des ateliers participatifs ont rassemblé des acteurs professionnels, associatifs et des personnes vivant avec la maladie afin de co-construire un plan d'actions. De la sorte, il s'agit de sensibiliser le grand public et d'améliorer la qualité de vie quotidienne des malades et de leurs proches.



« Un clown pour dédramatiser la maladie d'Alzheimer » : à l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la maladie d'Alzheimer le 21 septembre 2022, l'association « Clown en Nez Veille » a arpenté les quartiers Saint-Donatien et Doulon-Bottière afin d'interpeller et de recueillir la parole des habitants sur la maladie.

Enfin, les résidences autonomie ont mené des travaux d'adaptation des espaces communs pour renforcer le confort des résidents :

- résidence Sylvain Royé : création de nouveaux espaces, amélioration des circulations, installation de sièges adaptés au public senior, reprise du terrain de pétanque et réhabilitation de la terrasse ;
- résidence Pirmil : pose de toiles d'ombrage sur la terrasse permettant aux résidents de profiter davantage des espaces verts en bord de Sèvre.

6/ ÊTRE ACTEUR DE LA CITÉ

En 2022, la Ville de Nantes s'est mobilisée afin de valoriser l'engagement bénévole des personnes âgées, s'appuyer sur les dynamiques intergénérationnelles et accompagner la mobilisation citoyenne en faveur des seniors. Le but est de permettre aux plus âgés de garder leur place dans la vie locale et de favoriser le lien social :

- Le CLIC a expérimenté la mise en place d'actions collectives de prévention concernant l'aide à domicile. 3 rendez-vous publics ont eu lieu (destinés notamment aux locataires des logements bleus des quartiers concernés) : le 8 décembre 2021 au restaurant intergénérationnel Malville (10 participants) ; le 22 et 29 mars 2022 à Malakoff (18 participants salle Ylora et 16 participants salle de la Cigarière). L'idée est de proposer ces actions participatives plusieurs fois par an dans les différents quartiers de la Ville et d'aborder diverses thématiques, comme le logement des seniors.
- A l'occasion de la Journée Nationale des Aidants le 6 octobre 2022, la MDA a organisé le « Forum des aidants » aux salons Mauduit à Nantes. Dans ce cadre, elle a proposé une conférence sur la « santé des aidants » (animée par le centre de prévention Agirc Arrco), des stands d'information sur les différents dispositifs de répit et de soutien ou encore des initiations à des ateliers de bien-être. Afin de faciliter la déambulation des aidants et la prise de renseignements autour des différents stands, l'équipe s'est organisée pour prendre en charge les aidés durant le forum. Plus d'une centaine d'aidants ont pu participer à cet événement.



- La résidence autonomie Pirmil, en partenariat avec l'association Unis-Cité, a participé au défi « Silver Geek ». Ce challenge amateur, ludique et convivial de Esport (jeu vidéo de compétition) vise à améliorer la santé et le bien-être des seniors, à développer les liens sociaux et intergénérationnels, tout en réduisant la fracture numérique.
- Conçu comme un véritable pôle de services gérontologiques territorial, le projet Vill'âge regroupera d'ici quelques années, dans le nouveau quartier du Champ de Manœuvre, une offre diversifiée pour faciliter les parcours de vie et l'autonomie des aînés (résidence autonomie, EHPAD, accueil de jour, restaurant intergénérationnel...). Réparti sur 2 îlots, ce modèle innovant, pensé pour mieux accompagner les personnes âgées, se rapprochera au mieux du format « domicile » avec des services ouverts sur le quartier.



Les ressources mobilisées

« La richesse des activités et projets des directions de politiques publiques impacte très concrètement les capacités d'adaptation, d'innovation, d'administration et aussi d'absorption de la charge de travail au sein des fonctions ressources. L'attachement à la compréhension des actions conduites et au sens des projets déployés participe de la motivation individuelle et collective dans l'appui apporté aux directions métiers, tout particulièrement en contribution à la qualité de service rendu à l'utilisateur et en sécurisation des actes ou documents émis au nom de la collectivité. Les agents de la DAC ont ainsi consacré une partie de leur journée séminaire en production de contributions à la démarche des Assises des nouvelles solidarités.

2022 a également été marquée par la structuration opérationnelle du nouveau Pôle administration finances marchés et partenariats, mettant en œuvre les complémentarités des métiers juridiques, financiers et de gestion des ressources humaines, renouvelant l'animation du dialogue de gestion, tant avec les fonctions centrales de la collectivité qu'avec celles déconcentrées au sein du DP&S.

Sur le plan du système d'information du DP&S, l'année écoulée a mobilisé très fortement l'équipe projet sur les phases successives de déploiement du nouvel outil cœur de métiers, en accompagnement personnalisé des utilisateurs, dans une logique de partage pertinent du parcours de l'utilisateur. La communication sur les actions et projets du DP&S et l'enrichissement de la base de connaissance ont mis en lumière le travail commun réalisé. Côté sécurité, ce fut notamment la mobilisation sur le recensement des risques associés à la prévision des déléstages électriques et à l'organisation des mesures palliatives adaptées.

Le service appui logistique et matériel a su renouveler son offre de services, tout particulièrement sur les fonctions logistiques, sur l'adaptation des parcs matériels ou sur la transition écologique. Le projet nouveaux locaux du DP&S a vu l'aboutissement du programme fonctionnel qui nourrira la définition des travaux.

Bref, de nombreux challenges relevés, réussis pour l'essentiel, ou parfois à approfondir encore pour d'autres. Pour le proche avenir, les « commandes » ne manquent pas, loin de là, et exigent des choix de priorités partagées pour garder une adéquation avec les moyens disponibles.



Didier GARNIER

directeur direction d'appui et de coordination

UNE DIRECTION D'APPUI ET DE COORDINATION EN TRANSVERSALITÉ



DES FONCTIONS SUPPORTS AU SEIN DES DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES

2 CELLULES DE GESTION

DIRECTION INCLUSION SOCIALE
Nicolas LEMOINE

DIRECTION PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS
Myriam ROBERT

2 CELLULES PATRIMOINE

DIRECTION INCLUSION SOCIALE
Cécile LEROUX

DIRECTION PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS
Laurent HUET

2 CELLULES QUALITÉ

CELLULE QUALITÉ DE LA DIRECTION INCLUSION SOCIALE
Dominique JOLIVET

CELLULE QUALITÉ DE LA DIRECTION DU PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS
Corinne PELTIER CHAUVEAU

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Les séances délibératives du Conseil d'administration du CCAS à l'Hôtel de Ville



6
séances en 2022

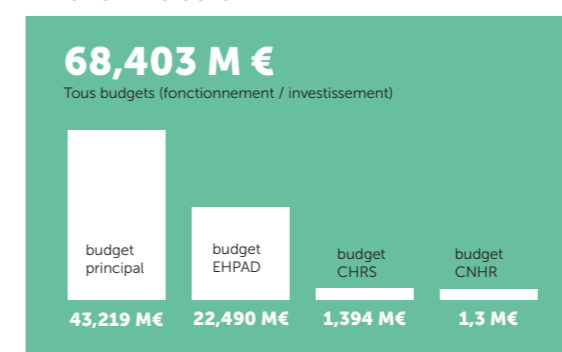
90
délibérations

14
points d'information

Chaque année, les équipes du Pôle administration, finances, marchés, partenariats organisent une journée séminaire à l'attention des membres du Conseil d'administration du CCAS. Le mercredi 28 septembre les administrateurs et les administratrices se sont retrouvés à la résidence autonomie Pirmil. Au programme : présentation de la feuille de route « Migrations : accueillir et accompagner à Nantes » et point d'étape sur la démarche des Assises des nouvelles solidarités.

BUDGETS, ACHATS, MARCHÉS, RH : LES CHIFFRES CLÉS

LE BUDGET DU CCAS



ACHATS, MARCHÉS



RESSOURCES HUMAINES



*Sont comptabilisés les fonctionnaires et les contractuels recrutés en lieu et place de fonctionnaires ainsi que les contractuels en remplacement d'agents absents

Les ressources mobilisées

APPUI LOGISTIQUE ET MATÉRIEL : UNE ANNÉE AU SERVICE D'UNE DIVERSITÉ D' ACTIONS



En 2022 les équipes du service appui logistique et matériel ont maintenu l'accompagnement et l'appui sur une multitude de missions liées aux animations déployées par les directions du DP&S, ou en logistique et notamment en cas de gestion de crise. Quelques exemples d'actions qui ont marqué l'année :

- la création d'un réseau interne d'éco-activateurs-trices au sein du DP&S avec une réunion de lancement le 10 mai qui a vu l'émergence de nombreuses idées : installation de nichoirs, développement de papercut permettant de réduire les impressions et de les sécuriser, sensibilisation au tri des déchets avec des actions menées au sein du bâtiment Saint-Similien, participation au défi énergie

métropolitain, développement du potager...

- le soutien à l'événementiel et à l'organisation d'actions ponctuelles : aide dans le cadre de la démarche de concertation citoyenne des Assises des nouvelles solidarités, de cartes blanches, de la vaccination des résidents des EHPAD et des résidences autonomie,
- accompagnement des directions sur de la logistique de crise : accueil des réfugiés ukrainiens, incendie du camp des Roms,
- poursuite de l'approvisionnement en matériel pharmaceutique des écoles de Nantes,
- accompagnement technique et informatique des directions dans le cadre du déploiement de nouveaux projets et de l'arrivée de nouvelles et nouveaux collègues : préparation de l'ouverture de l'épicerie sociale et solidaire et du déménagement de l'éco-appartement.

Le parc informatique en quelques chiffres :

575
ordinateurs

541
écrans

146
imprimantes

LE LANCEMENT DU NOUVEAU LOGICIEL MÉTIER TRANSVERSAL



En 2022, le nouveau logiciel métier a été progressivement mis en exploitation répondant ainsi aux objectifs d'amélioration du parcours social des personnes au sein des services du CCAS, et d'une meilleure connaissance des publics.

Agents en charge de l'accueil du public au Pôle relations usagers accès aux droits, agents de l'Espace Agnès Varda, travailleurs sociaux du PRUAD, du CHRS et du CNHR sont autant de professionnels à avoir été formés en 2022 au nouveau logiciel métier et à avoir fait preuve d'adaptation pour appréhender le nouvel outil.

249
professionnels
formés au
nouveau
logiciel métier

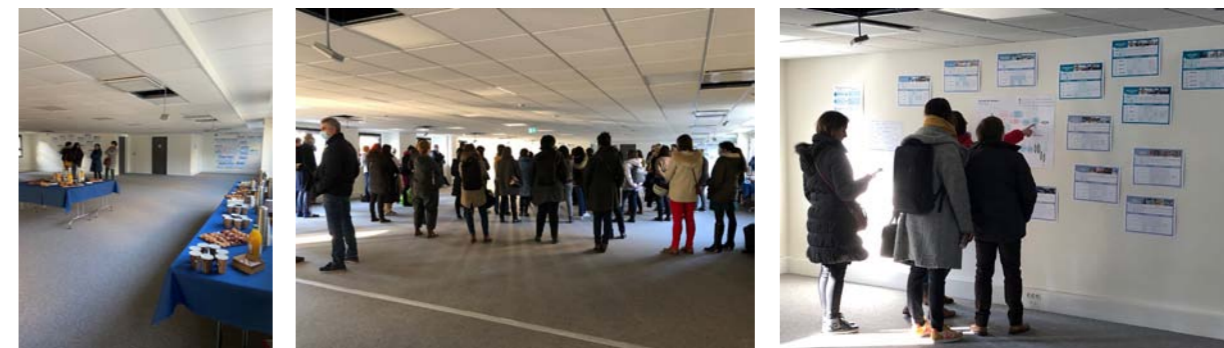
46 807
usagers connus
dans le logiciel
en 2022

RENOUVELLEMENT DU LABEL ÉGALITÉ DIVERSITÉ MIXITÉ

Nantes Métropole, la Ville de Nantes et son CCAS sont engagés dans une démarche favorisant l'égalité, la diversité et la mixité au sein de leurs services. Les objectifs sont : lutter contre toutes les formes de discrimination, garantir une égalité de traitement de tous les agents, contribuer à une réelle égalité professionnelle femmes-hommes et faire en sorte que les services soient le reflet de la diversité de la population de son territoire. La collectivité a obtenu les labels « Diversité » et « Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes », respectivement en 2012 et en 2020. Du 3 au 7 octobre 2022, 10 directions municipales et métropolitaines ont fait l'objet d'un audit (dont le CCAS) ainsi que 10 sites associés (dont le CNHR). A cette occasion, la collectivité, y compris son CCAS, s'est ainsi vu renouveler l'octroi des deux labels.

PROJET NOUVEAUX LOCAUX

En début d'année 2022, des ateliers animés par le cabinet Wavestone, ont réuni des ambassadeurs autour de l'aménagement des futurs espaces. Cela a permis de penser les différentes tailles et nature de bureaux, des salles de réunion, des espaces d'accueil, de convivialité, avant de les organiser sur des plateaux fictifs. Des ambassadeurs ont aussi travaillé sur les espaces de back-office et les futurs espaces d'accueil. Les scénarios d'aménagement ainsi conçus et travaillés ont pu prendre place dans le pré-programme fonctionnel.



Lundi 4 avril 2022 : à l'occasion d'un petit-déjeuner convivial, les agents du DP&S ont pu découvrir les futurs locaux situés 1 rue Eugène Tessier à Nantes

Au cours de l'année 2022, un programmiste a mis en plan les différentes demandes d'espaces et a rendu un programme détaillé en fin d'année. Un maître d'oeuvre va pouvoir prendre la suite. Toutefois, le calendrier initial du projet a évolué. En effet, pour répondre aux engagements de la collectivité en matière de performance énergétique, le futur site devra faire l'objet de travaux complémentaires. Cela permettra d'apporter un réel confort d'usage et un cadre de travail et d'accueil de qualité mais ce n'est pas sans impact sur la date d'entrée sur le futur site estimée aujourd'hui à fin 2026. Concernant le périmètre du projet, l'ensemble des fonctions de back office du DP&S et le projet de la maison de la longévité et des générations intégreront le site rue Eugène Tessier. Ceci sans oublier parallèlement la recherche d'un site en rez-de-chaussée adapté aux besoins du pôle relations usagers et accès aux droits

LES COMPTES ET LA GESTION DU CCAS CONTRÔLÉS PAR LA CHAMBRE RÉGIONALE DES COMPTES DES PAYS DE LA LOIRE

La Chambre régionale des comptes des Pays de la Loire a ouvert au printemps 2021 un contrôle des comptes et de la gestion du CCAS de Nantes sur une période couvrant l'année 2016 et les exercices suivants. Traditionnellement, le travail consiste à répondre aux questionnements du magistrat, soit lors d'entretiens, soit par la transmission de documents. Les réponses sont destinées à mettre en perspective les activités ou problématiques gérées, sur les thématiques d'observations sélectionnées par le magistrat. Sur le plan méthodologique, les directions du CCAS ont été utilement accompagnées par la mission inspection de la Ville et de la Métropole. Après de nombreux échanges contradictoires, le rapport d'observations définitives (ROD) et la réponse de la Présidente ont été portés à la connaissance du Conseil d'administration en septembre 2022, avant publication par la Chambre.

Dans ce cadre, la gestion du CCAS de Nantes obtient un réel satisfecit et la CRC a significativement pris en compte les observations produites lors du stade contradictoire. Dans son rapport, la Chambre constate la dynamique qui anime les administrateurs membres du Conseil d'administration et souligne l'approche pédagogique et contextualisée intégrée aux délibérations. Elle relève l'impact de la mise à l'abri de personnes migrantes en situation de grande précarité, tant sur l'activité du CCAS que sur les moyens financiers déployés par la collectivité. Elle reconnaît le travail réalisé dans la délivrance des aides facultatives et dans la lutte contre le non-recours, tout en appelant le déploiement de guichet unique (avec la CAF et le CD44 notamment). Elle s'interroge sur le "mur démographique" auquel sera confrontée la politique personnes âgées, mais constate la conformité des projets d'établissements des EHPAD et marque son intérêt pour la logique "d'EHPAD de demain" autour du domicile. Elle prend acte des difficultés majeures rencontrées sur les métiers en tension et s'inquiète des effets d'absentéisme, conséquence de l'usure professionnelle. Elle note la conformité réglementaire des débats d'orientations budgétaires et relève le tassement progressif des financements autres que ceux de la Ville, qui elle a notablement accentué son soutien sur la période. La Chambre salue la gestion de la crise sanitaire par le CCAS et la forte mobilisation de ses agents pour maintenir la couverture des besoins essentiels de la population.

Au final, la Chambre formule 9 recommandations : 1 - Poursuivre la conformité RGPD / 2 - Formaliser le projet stratégique d'établissement du CCAS / 3 - Remettre en œuvre la publication régulière de tableaux de bords de suivi et de conjoncture / 4 - Se rapprocher du CD44 et de la CAF en vue d'un guichet unique de prestations sociales / 5 - Actualiser l'évaluation du CPOM pour les établissements pour personnes âgées / 6 - Intégrer le CIA au RIFSEEP en matière de rémunérations / 7 - Enrichir le volet RH des débats d'orientations budgétaires / 8 - Publier le rapport d'orientations budgétaires / 9 - Procéder au toilettage et veiller à la conformité des inventaires de l'ordonnateur et du comptable.

LES ASSISES DES NOUVELLES SOLIDARITÉS : UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE LA CONCERTATION CITOYENNE



Afin de renforcer et inventer collectivement de nouvelles solidarités en faveur de la lutte contre l'isolement et la précarité, la Ville a invité l'ensemble des habitants et des habitantes à un large débat en 2022. L'objectif étant d'actualiser un diagnostic des besoins, de renforcer les coopérations, les engagements et les solutions de nouvelles solidarités.

En amont, un document cadre proposant des repères sur les questions de précarité et d'isolement avec la synthèse de l'analyse des besoins sociaux et une enquête menée auprès de 1100 Nantaises et Nantais fut réalisée. Cela a permis de donner les premières grandes tendances de l'engagement solidaire à Nantes.



26 janvier 2022 : rencontres de la médiation : le top départ des Assises des nouvelles solidarités
Plus de 200 bénévoles et responsables associatifs ont répondu présents.

Pendant les quatre mois qui ont suivis, les Nantaises et les Nantais ont été invités à penser ensemble une ville plus solidaire pour lutter encore plus contre la précarité et l'isolement social.



Trois grandes questions ont été posées pendant ces 120 jours :

- Précarité et isolement, quelle est la situation actuelle ?
- Citoyens, associations, entreprises et collectivités... Qui peut agir pour les solidarités ?
- Agir contre la précarité et l'isolement, quelles idées pour demain ?



25 avril 2022 : journée contributive dédiée à la prévention de l'isolement des seniors

170 habitants, bénévoles et professionnels, se sont retrouvés autour de conférences, tables-rondes et ateliers participatifs. Le résultat de leurs échanges et leurs propositions ont contribué aux Assises des nouvelles solidarités.



12 mai 2022 : matinée dédiée à la contribution des agents du DP&S.

Tous les agents de la collectivité ont également été invités à être parties prenantes de la démarche, particulièrement les agents du CCAS, et ce à plusieurs occasions : ateliers participatifs, cahiers d'acteurs de services et directions, ateliers collectifs croisés avec d'autres collègues de la collectivité ; contributions individuelles...

120

jours de dialogue citoyen

367

contributions individuelles

97

cahiers d'acteurs

3

temps forts



Du 7 au 10 juin, 40 lieux de solidarité nantais ont ouvert leurs portes au grand public. 8 citoyens Nantais se sont portés volontaires pour aller découvrir ces lieux. Ces « reporters solidaires » ont ensuite fait le bilan de leurs découvertes lors de l'événement Nantes Solidaires le 11 juin au Solilab, en conclusion de cette semaine de visites.

Sur la photo : visite de la bagagerie solidaire Saint Benoît Labre



10 et 11 juin 2022 au Solilab : 700 personnes ont participé au temps fort Nantes Solidaires. Durant ces deux jours, les acteurs des solidarités nantaises ont débattu au Solilab d'isolement social, de précarité, de place des femmes dans l'action solidaire... De multiples initiatives solidaires ont aussi été mises en lumière.



7 décembre 2022 : présentation officielle du rapport final en présence de Bassem Asseh, premier adjoint au maire en charge du dialogue citoyen, et Abbassia Hakem, adjointe en charge des solidarités et de l'inclusion sociale. Le rapport s'articule autour de 3 axes forts et 11 types d'actions :

- Soutenir et mieux articuler les actions de solidarité
- Vivre dignement et participer à la vie sociale pour ne pas être isolé
- Renforcer les solidarités de proximité et le vivre ensemble

ET APRÈS ?

Ce rapport sera instruit en 2023 par les élus de la Ville de Nantes soutenus par les services et en collaboration avec les principaux partenaires. L'objectif est d'aboutir à des propositions en matière de lutte contre la précarité pour les Nantaises et les Nantais. Les actions issues des enseignements seront présentées en juin 2023.

Les perspectives 2023



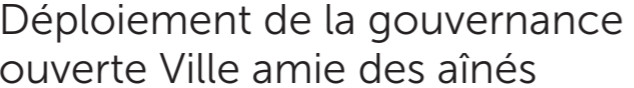
EN TRANSVERSAL

Début de la mise en oeuvre des actions issues des Assises des nouvelles solidarités



PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS

Déploiement de la gouvernance ouverte Ville amie des aînés



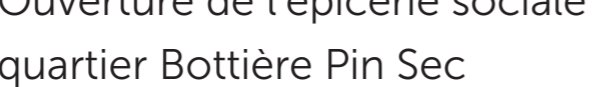
EN TRANSVERSAL

Poursuite du déploiement du nouvel applicatif métiers pour le DP&S



INCLUSION SOCIALE

Ouverture de l'épicerie sociale quartier Bottière Pin Sec



Nous contacter

Par courrier postal Hôtel de Ville de Nantes
2 rue de l'Hôtel de Ville - 44094 Nantes Cedex 1
Accueil du public 29 rue de Strasbourg - 44000 Nantes