



Centre Communal d'Action Sociale

Rapport **d'Activité** du **C.C.A.S**

LE MOT DE LA VICE PRÉSIDENTE

« L'année 2021 aura été une nouvelle fois marquée par la crise sanitaire et la fragilisation de certains Nantais et Nantaises. Pour accompagner au mieux ces habitantes et habitants confrontés parfois brutalement à la pauvreté, le Centre communal d'action sociale de la Ville de Nantes continue à se mobiliser pour apporter des réponses concrètes, avec l'ensemble du service public. En plus des aides venues en soutien de nombreux bénéficiaires, d'importants projets ont vu le jour, à l'image de l'ouverture des 5Ponts et de cet accueil de jour dédié aux familles. Toutes ces actions sont évidemment le fruit de l'engagement quotidien des femmes et hommes de notre service public local, travaillant en appui ou bien au contact du public au sein de nos différents établissements. Toutes et tous ont encore témoigné l'année passée de leur capacité à agir, à s'adapter et à innover pour trouver des solutions en proximité. Et au nom du Conseil d'administration du CCAS, je veux remercier solennellement l'ensemble des personnels qui se mobilisent chaque jour pour faire vivre les solidarités dans notre ville. Pour ce faire, ils peuvent évidemment compter sur l'engagement fort des associations, dans une ville qui met en avant la coopération, l'échange et la co-construction pour renforcer l'action collective là où cela est nécessaire. C'est tout le sens du travail engagé autour des Assises des nouvelles solidarités, qui doivent nous permettre de mieux prendre en compte les aspirations des personnes concernées par la précarité et l'isolement ainsi que d'anticiper les nouveaux besoins liés à l'apparition de nouveaux publics. Ce travail collectif est une fierté nantaise que nous devons entretenir ensemble pour réaffirmer sans cesse les principes de justice sociale et de dignité humaine au bénéfice de notre cohésion sociale. »



ABBASSIA HAKEM
Vice Présidente
du CCAS

LE MOT DE LA DIRECTRICE

« En 2021, malgré un contexte de crise sanitaire qui s'est prolongé, les agent·e·s du CCAS ont su s'adapter et continuer à trouver de nouvelles réponses. Je les remercie pour le travail accompli dans ce contexte compliqué. Qu'il s'agisse de petites ou de grandes actions, les réalisations ont été extrêmement nombreuses. Nous avons à nouveau fait preuve de capacités d'adaptation dans tous les secteurs et en premier lieu dans nos établissements médico-sociaux, malgré des effectifs en tension. Les défis y ont été importants et dépassent la collectivité. Pour autant les équipes font face. Des actions «flash» sur le champ de la mise à l'abri des personnes en situation de migration ont aussi mobilisé très fortement les équipes. En 2021, un magnifique projet partenarial a également vu le jour : les 5Ponts. En parallèle de ces actions, cette année a permis de poser de nouvelles bases organisationnelles. Comme tout début de mandat, l'adaptation de nos organisations s'est révélée nécessaire pour permettre le meilleur accompagnement des parcours des personnes et répondre au mieux aux besoins des habitant·e·s. Nous avons ainsi posé les bases de nouvelles politiques que viendront enrichir la démarche des Assises des nouvelles solidarités en 2022. »



KAREN BURBAN-EVAIN
Directrice du
CCAS

SOMMAIRE

- QUI ADMINISTRE LE CCAS
- L'ORGANISATION DES SERVICES
- 2021 EN UN CLIN D'OEIL
- L'INCLUSION SOCIALE
- LE PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS
- L'ANCRAGE TERRITORIAL
- LES RESSOURCES MOBILISÉES
- 2021 EN TRANSVERSALITÉ
- 2021 ET APRÈS...
- LEXIQUE

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 SAECROIX

Conseiller municipal
grande précarité



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

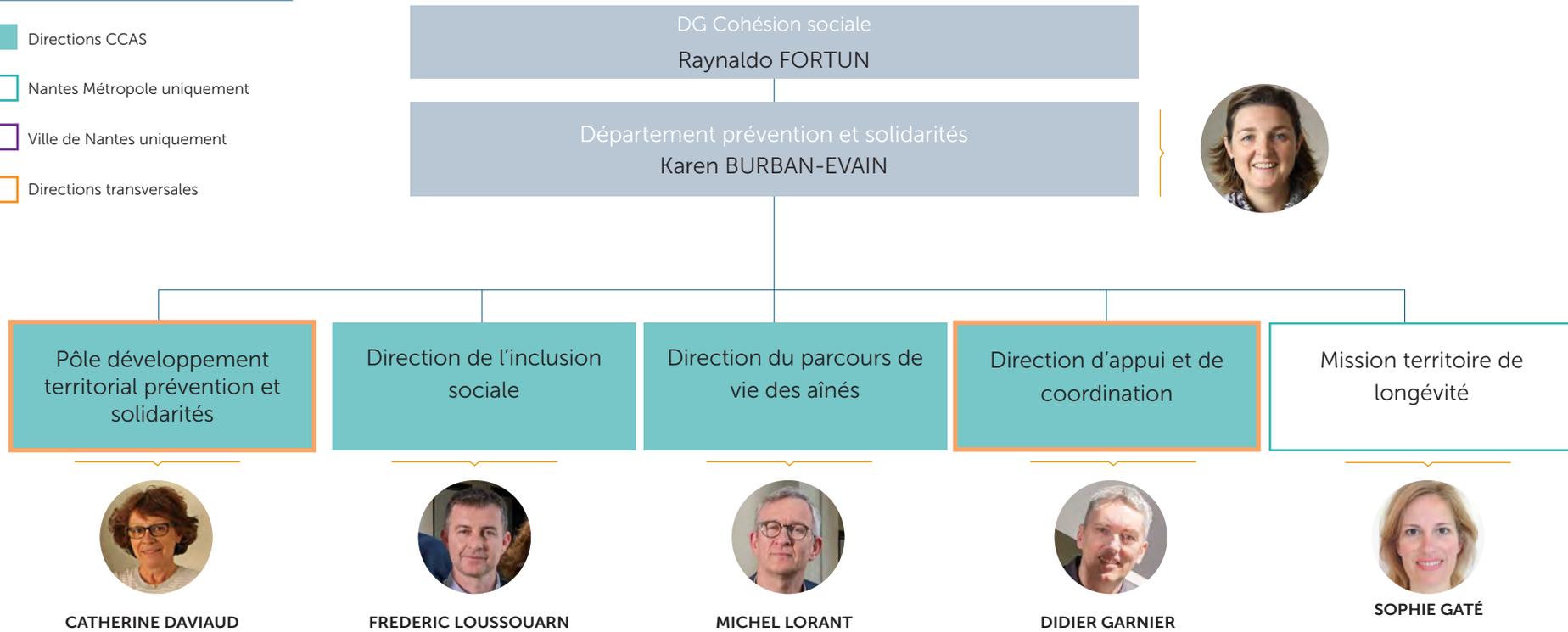
LES COMPÉTENCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- 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
-  Nantes Métropole uniquement
-  Ville de Nantes uniquement
-  Directions transversales



LE DÉPARTEMENT PRÉVENTION & SOLIDARITÉS EN QUELQUES MOTS

Le CCAS de Nantes s'inscrit dans l'architecture du département prévention et solidarités de la Ville.

Sa vocation

Le **DP&S** porte les politiques de solidarités et de promotion de la santé des Nantais avec le souci constant de les adapter aux besoins, et d'accompagner les Nantais, y compris les plus fragiles, pour qu'ils soient acteurs de leurs parcours de vie. Si les actions mises en oeuvre répondent à leurs propres objectifs de politiques publiques, elles ont en commun, selon des degrés différents :

- de viser l'amélioration de l'état de santé de la population et du bien-être des Nantais,
- de favoriser une meilleure inclusion sociale,
- de venir en soutien des conditions socio-économiques de vie,
- de viser le maintien et la préservation de l'autonomie.



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.

Le pôle développement territorial prévention et solidarités contribue, à travers ses 5 territoires, à réduire les inégalités territoriales, sociales et de santé dans une approche globale en articulant les besoins des territoires et les orientations du département prévention et solidarités, autour de quatre principaux axes : lutte contre l'isolement, promotion de la santé, accès aux droits et aux services et accompagnement des parcours de vie des aînés.

2021 EN QUELQUES CHIFFRES

82
délibérations

17
administrateurs

60 M €
pour le total du
budget principal
et des 4 budgets
annexes

600
agents
au CCAS
(en équivalent temps
plein)

6 895
personnes domiciliées au
CCAS au 31 décembre 2021

5
territoires de
proximité

8 392
ménages ont bénéficié
d'une aide (tous dispositifs
confondus du pôle relation, usagers et accès
aux droits)

11 517
repas servis au
restaurant social
Agnès Varda en 2021

6
EHPAD pour 481
résidents

5
résidences autonomie
pour 297 logements

2021 EN IMAGES



VACCINATION DANS LES EHPADS · janvier 2021



OUVERTURE DE L'ACCUEIL DE JOUR FAMILLES · janvier 2021



UN CONSEIL DE VIE SOCIALE EN VISIO-CONFERENCE · mars 2021



ATELIERS INSPIRATION NOUVEAUX LOCAUX · mai 2021



BALADE DES GENERATIONS · septembre 2021



INAUGURATION DES 5 PONTS · novembre 2021

QUELQUES MOTS



L'année 2021 a été marquée par un contexte de crise accru sur le plan social qui s'est traduit notamment par une hausse de plus de 22% des demandes d'aides financières en particulier sur l'énergie, un nombre de personnes domiciliées passant de 5600 à 7000, des difficultés renforcées d'accès au logement en sortie d'hébergement.

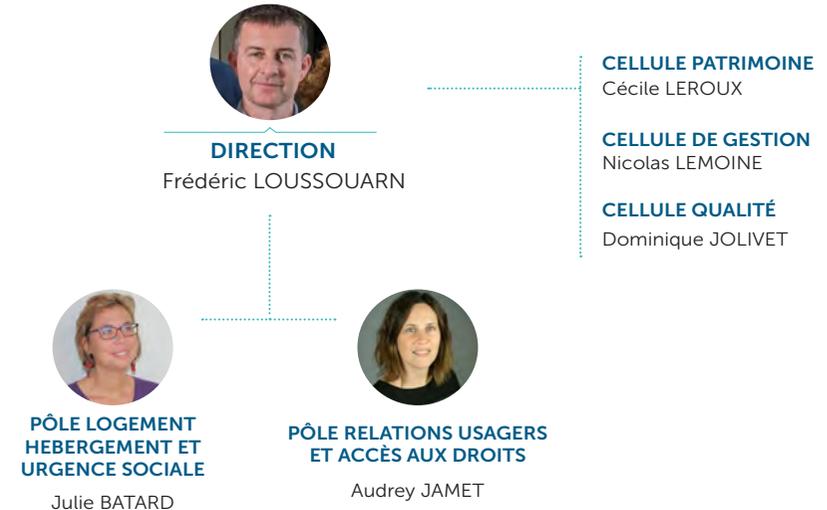
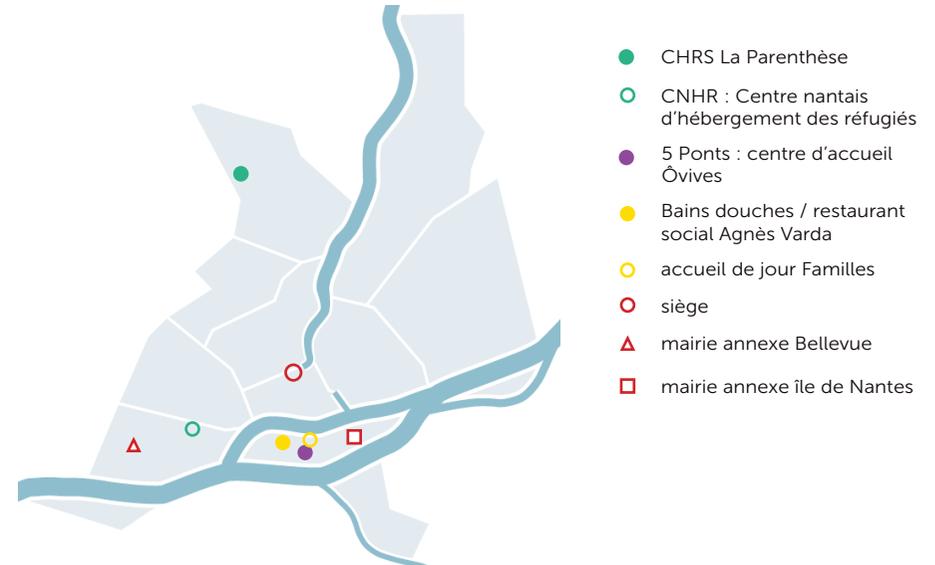
Pour prendre en compte ces évolutions fortes, l'organisation de la Direction de l'inclusion sociale s'est renouvelée en renforçant le pôle relation aux usagers et accès aux droits et le pôle logement hébergement accompagné et urgence sociale.

De nouvelles modalités de réponses se sont développées tant en proximité que par téléphone et numérique. Face au développement des situations d'urgence sociale, un accueil de jour pour famille a ouvert ses portes, le réseau des acteurs de l'urgence sociale coordonné par la direction a été remobilisé et l'accompagnement vers le logement a été renforcé.

Si la crise sanitaire a été un accélérateur de la crise sociale, celle-ci ne sera pas temporaire mais s'inscrit dans la durée. Il sera nécessaire de pouvoir l'analyser pour adapter nos réponses et nos moyens pour renforcer la qualité du service rendu aux usagers et la qualité de vie au travail des agents mobilisés au quotidien.



Frédéric LOUSSOUARN
directeur direction de l'inclusion sociale



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

L'année 2021 a vu la réorganisation de la Direction de l'inclusion sociale, notamment le pôle relation, usagers et accès aux droits (PRUAD). En parallèle, avec la poursuite de la crise sanitaire, les équipes ont du régulièrement s'adapter et s'organiser pour assurer la continuité du service en faveur des Nantais les plus vulnérables.

UNE ORGANISATION RENOUVELÉE

Suite à une réflexion engagée depuis plusieurs mois, la nouvelle organisation du PRUAD est effective depuis le 1er septembre 2021. Elle vise à garantir un cadre sécurisant pour l'ensemble des agents et le parcours des usagers, et se structure autour de la création de trois services (ingénierie ressources, accompagnement social et conseil solidaire et prestations et proximité).

Dans ce cadre, pour renforcer sa vocation de facilitateur d'accès aux droits et aux services, le PRUAD a accueilli les opératrices de territoire, l'intervenante sociale des lieux ressources et le chargé de projets accès aux droits des étrangers.

UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LES AJUSTEMENTS LIÉS À LA CRISE SANITAIRE

Pour améliorer l'accueil des habitants en temps de crise sanitaire, le PRUAD a su s'adapter.

La plateforme téléphonique créée en 2020 a été maintenue. Elle permet une écoute, un premier niveau de réponse et d'orientation, la prise de rendez-vous. Il s'agit de faciliter le parcours des personnes dans leurs démarches et l'accès à leurs droits.

Au vu de la crise sanitaire, les modalités d'accueil et de communication ont été ajustées pour recevoir les habitants avec ou sans rendez-vous dans les meilleures conditions.

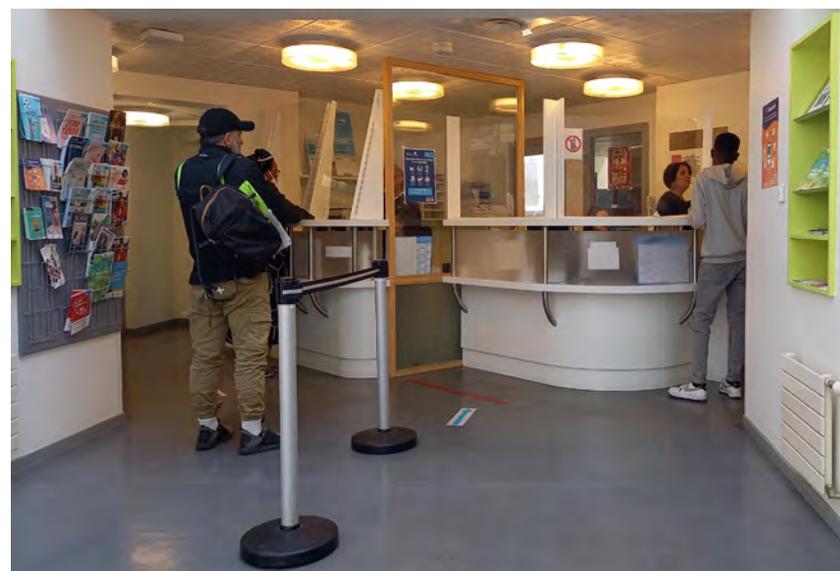
Quelques chiffres repères :

- 4 500 passages au CCAS par mois en moyenne ;
- 8 250 appels ;
- 200 e-démarches ;
- 350 accueils à l'espace numérique (4 ordinateurs accessibles) ;
- 6 895 domiciliations ;
- plus de 10 000 personnes accompagnées ;
- 1 471 ménages ont bénéficié d'un conseil « socio-budgétaire » en 2021 lors de 1 936 entretiens dont 564 en permanence solidaire et 119 à domicile.

FOCUS SUR LA RÉGIE DES AIDES

La régie des aides du CCAS a versé 1,9 M€ d'aides financières facultatives sur l'année 2021, soit une augmentation de 22% par rapport à 2020.

14 320 Nantais ont été reçus en 2021 pour le versement d'une aide et près de 4 000 mandatements ont été réalisés pour le paiement d'aides à des organismes tiers, notamment dans le cadre de l'aide à la pratique sportive et culturelle.



© Ville de Nantes

UN ACCOMPAGNEMENT VERS LE LOGEMENT QUI SE RENFORCE

Les services ont accompagné 426 personnes en 2021, soit une hausse de 52 % par rapport à 2020 (année déjà marquée par la crise du Covid). En moyenne, chaque mois, 19 nouvelles personnes ont débuté un suivi au sein du service, contre 14 en 2020, soit une augmentation de 34%. La durée d'accompagnement des personnes prises en charge (en majorité âgées de moins de 45 ans et salariées) est stable depuis 3 ans : entre 11 et 12 mois.

Les fins de prise en charge sont pour 47 % des situations liées à l'accès à un logement. Toutefois, dans 38% des cas, elles résultent d'un abandon de l'accompagnement par l'usager en raison des délais d'accès aux logements sociaux.

UNE AIDE ALIMENTAIRE SOUTENUE

La crise sanitaire a contribué à la diminution du reste à vivre pour de nombreux ménages nantais et mis en évidence d'importantes fragilités budgétaires. En réponse, une mobilisation adaptée a permis de soutenir l'aide alimentaire via la distribution d'aides financières (1,3 M€), l'accès à différentes offres de restauration sociale, le soutien aux associations (312 500 €) pour l'achat de denrées et des distributions alimentaires.

UN ACCUEIL EN PROXIMITÉ EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Avec la dématérialisation croissante des démarches administratives et sociales, l'inclusion numérique doit être développée par un accueil en proximité. Que ce soit pour l'accès au soin, au logement, à l'emploi, aux services bancaires, à la mobilité, ou à l'exercice de sa citoyenneté, cette digitalisation nécessite des connaissances à acquérir en informatique et des capacités à traiter l'information.

Aussi, afin de soutenir l'inclusion numérique des Nantais, le CCAS a candidaté en 2021 à un appel à manifestation d'intérêt de l'État et a obtenu le financement d'un poste de conseiller numérique pour deux ans. Au cours de l'année 2021, 3 722 passages ont été répertoriés sur l'espace numérique du CCAS.



©Jean Félix Fayolle - Nantes Métropole

OUVERTURE DE L'ACCUEIL DE JOUR POUR FAMILLES

L'accueil de jour pour familles a ouvert ses portes au public le 18 janvier 2021. Avec un service assuré en continu, cet espace a accueilli des familles ne disposant pas d'hébergement stable et répondu à leurs besoins essentiels. 304 passages de familles ont été comptabilisés, représentant 865 personnes accueillies. Ces femmes, hommes et enfants ont ainsi pu s'abriter, cuisiner et se reposer dans un espace dédié.



©Céline Jacq - Nantes Métropole

LE LANCEMENT DU RÉSEAU DES ACTEURS DE L'URGENCE SOCIALE

Suite à la forte mobilisation des acteurs de l'urgence sociale en 2020 dans le contexte de crise sanitaire, la Ville a souhaité poursuivre la dynamique de travail en complémentarité avec le monde associatif en lançant le réseau des acteurs en septembre 2021. 35 associations se sont mobilisées pour identifier des thématiques permettant de renforcer les actions en direction des sans-abris.

L'ESPACE AGNÈS VARDA : DEUXIÈME ANNÉE DE FONCTIONNEMENT

L'Espace Agnès Varda est le nouvel équipement issu du regroupement des bains douches et du restaurant social Pierre Landais. L'établissement accueille et oriente 150 à 200 personnes par jour (92 % d'hommes, 8 % de femmes) du lundi au samedi avec un fonctionnement qui s'est adapté au contexte sanitaire. En 2021 :

- 25 188 douches délivrées ;
- 11 517 repas servis au restaurant social.

Malgré le contexte sanitaire, des actions de médiation à la santé, à la culture, au sport et aux loisirs, un accompagnement à l'accès au droit ont été proposés tout au long de l'année, avec également, un accueil de jour au quotidien.

5PONTS : L'OUVERTURE DU CENTRE Ô VIVES

Le centre d'accueil des Ô vives, élément central du projet des 5Ponts, a ouvert ses portes le 28 juin 2021. Les premiers occupants des logements se sont installés durant l'été, tandis que l'inauguration (ouverte sur le quartier) s'est déroulée en novembre. Animée par l'association Village Solidaire, la vie collective entre les différentes composantes du lieu est l'un des enjeux pour l'année 2022.



©JThierry Mezerette - Nantes Métropole



©JThierry Mezerette - Nantes Métropole



©JThierry Mezerette - Nantes Métropole

CNHR : UN PUBLIC DE PLUS EN PLUS VULNÉRABLE

Le Centre Nantais d'Hébergement des Réfugiés (CNHR) a accompagné 192 personnes en 2021 (chiffre en hausse par rapport aux années précédentes). Le constat d'une plus grande vulnérabilité du public accueilli se poursuit avec notamment des personnes en grande souffrance psychique pour qui l'accès à l'autonomie est extrêmement complexe.

Éléments marquants :

- forte augmentation des réunifications de familles érythréennes liée à la guerre en Éthiopie ;
- augmentation des situations complexes et des ruptures de contrats d'accompagnement ;
- ralentissement du rythme d'attribution de logement par les bailleurs sociaux ;
- participation et interventions de plusieurs professionnels du CNHR au colloque de la revue l'Autre ;
- début de la reprise des activités collectives : sport, sorties « Français Langue Etrangère » (FLE) en ville, excursions plages, ateliers fabrique de meubles en palettes, atelier couture...



CHRS La Parenthèse

CHRS « LA PARENTHÈSE » : CONTINUITÉ ET INNOVATION

Malgré un contexte marqué par des difficultés d'accès aux droits pour les personnes accompagnées, l'équipe du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) a assuré l'accompagnement social des familles de façon continue sur l'année 2021. Les freins principaux à l'accès au logement autonome pour les personnes accompagnées restent :

- la tension grandissante sur le parc locatif et notamment le manque de grands logements et de propositions adaptées aux personnes à mobilité réduite ;
- les difficultés d'accès à des revenus décents et pérennes pour les personnes migrantes (40% des personnes accueillies sont allocataires de l'Aide médicale de l'État (AME), peu diplômées ou présentant des handicaps qu'ils soient physiques ou psychiques).

Cette année a aussi vu un engagement important dans l'innovation sociale avec :

- le programme « Hors Les Murs » : ce programme d'accompagnement renforcé en matière de logement est porté par 2 CHRS pour la Ville de Nantes. Il 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 renforcée pour un accès direct et rapide au logement et à l'emploi, il mobilise les 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 2 personnes dans la résidence autonomie du Bout des Landes (accompagnement par le CHRS et le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)).

Chiffres clés 2021 :

- 119 personnes aux profils variés prises en charge dans le cadre de l'insertion : 15 célibataires, 1 couple sans enfant, 16 familles monoparentales et 14 couples avec enfants ;
- 11 personnes prises en charge dans le cadre de l'urgence soit 5 mères isolées avec 1 ou 2 enfants ;
- 15 ménages sont sortis du centre d'hébergement (dont 66% ont obtenu un logement social).

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE

MIGRANTS : PÉRENNISATION DES DISPOSITIFS CRÉÉS PAR LA VILLE

En 2021, la Ville de Nantes a contribué activement à la mise à l'abri et au relogement de 198 personnes migrantes vivant dans le squat « Daubenton » et 29 autres résidant dans celui de la Maison du peuple. Dans l'attente de leur orientation vers des dispositifs correspondant à leur statut, 183 hommes isolés ont ainsi été accueillis le 2 février dans des centres de vacances situés à Préfailles et Piriac. En outre, 44 personnes (femmes seules, familles, couples, mineurs en recours, personnes souffrant de pathologies ou ayant un emploi à Nantes) ont été prises en charge par le SIAO.

Les 105 places dédiées à des personnes réfugiées statutaires et les 35 places d'accueil destinées aux mineurs étrangers isolés, créées par la Ville de Nantes et financées par le CCAS, ont été pérennisées. Les moyens qui leur sont consacrés ont été confortés.

En août 2021, la Ville de Nantes a soutenu la création de 30 places complémentaires pour des mineurs étrangers isolés. Ce dispositif transitoire, financé à 85% au titre du fonds métropolitain de lutte contre le sans-abrisme, leur a permis de bénéficier d'un hébergement et d'un accompagnement social, dans l'attente de leur réorientation vers d'autres dispositifs début 2022.

30 340

passages en flux total (guichets, régie) en 2021

8 392

ménages nantais ont bénéficié d'au moins une aide financière (tous dispositifs confondus) en 2021

3 722

passages à l'espace numérique en 2021

6 895

personnes en domiciliation active au 31 décembre 2021

865

personnes accueillies à l'accueil de jour familles en 2021

192

personnes accueillies au Centre nantais d'hébergement des réfugiés en 2021

150 à 200

personnes accueillies chaque jour à l'espace Agnès Varda en 2021

11 517

repas servis au restaurant social Agnès Varda en 2021

25 188

douches prises à l'espace Agnès Varda en 2021

2 168 427 €

de subventions aux associations

- dans le domaine de l'urgence sociale et de l'accueil des migrants : 1 682 135 €
- dans le domaine du développement territorial : 336 750 €
- dans le domaine du logement hébergement : 82 737 €
- dans le domaine des actions d'insertion : 52 000 €
- dans le domaine de l'aide aux Nantais : 14 805 €

QUELQUES MOTS

« Encore une année marquée par une crise dont on n'a pas cessé d'annoncer la fin au point de créer une dissonance majeure entre une société qui aspirait à un retour à la normale et des professionnels et surtout un public, les seniors, toujours sous la menace d'un virus en mutation permanente. Ainsi, l'effort de résilience des uns et des autres s'en est trouvé décuplé, témoignant de cette capacité d'adaptation, déjà mise en avant en 2020.

Hannah Arendt disait que dans l'océan d'incertitude que peut être le présent et l'avenir, nous avons tous besoin d'îlots de sécurité. Et bien ces îlots nous les avons créés et les initiatives pour « replacer la vie au cœur de la vie » se sont multipliées avec en point d'orgue cette belle idée de balade des générations, associant, seniors, professionnels et habitants autour de promenades en triporteur dans la ville durant une quinzaine animée et ensoleillée. Mais, au-delà, c'est bien une reprise d'activités tous services confondus qui a caractérisé l'année 2021 : relance des animations au sein des EHPAD et des résidences autonomes, réouverture des restaurants intergénérationnels sur l'extérieur, retour des usagers dans les accueils de jour, accélération des visites à domicile du CLIC, d'un maintien d'un haut niveau d'activité au portage de repas à domicile, une offre de répit toujours plus nécessaire pour les aidants.... et en parallèle, préparation de l'avenir avec le lancement de l'expérimentation DIVADOM et l'adoption du plan d'action Ville Amie des Aînés 2022/2026 au Conseil municipal de décembre 2021... Une belle feuille de route pour nous guider sur le chemin d'un territoire qui prend soin de ses aînés.



Michel LORANT

directeur direction du parcours de vie des aînés



© Patrick Garçon - Nantes Métropole



CELLULE PATRIMOINE
Laurent HUET

CELLULE DE GESTION
Myriam ROBERT

CELLULE QUALITE
poste vacant

DIRECTION
Michel LORANT



PÔLE ETABLISSEMENTS MEDICO SOCIAUX
Fanny AUZERAL

- Résidences autonomie
- EHPAD
- Accueils de jour
- Unité de production et de qualité des repas
- Gestion des risques liés aux soins



PÔLE COORDINATION AUTONOMIE DOMICILE
Virginie DANNEYROLLE

- MAIA
- Maison des aidants
- CLIC
- Service prestations à domicile
- Missions isolement et Ville Amie des Aînés

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

La Direction parcours de vie des aînés (DPVA) à l'épreuve du contexte épidémique. En 2021, les conséquences de la situation épidémique (clusters, vaccinations...) et les restrictions générées par la crise ont perturbé l'activité des services, avec un impact tant du côté des professionnels que des usagers. Dans ce contexte, les équipes ont fait preuve d'adaptabilité au quotidien. De nouveaux services ont vu le jour et 2 travailleurs sociaux ont intégré les EHPAD en septembre 2021 (appui prioritaire aux résidents isolés 1 jour / semaine). La Direction parcours de vie des aînés (DPVA) s'est quant à elle dotée d'une cellule qualité et gestion des risques en décembre 2021 (gestion des données, communication...), tandis que la réflexion s'est poursuivie tout au long de l'année 2021 pour dessiner les contours de la future « Maison de la longévité et des générations ». À noter, un événement convivial à destination des personnes âgées s'est déroulé du 30 août 2021 au 11 septembre 2021. Baptisé la « balade des générations », il a mobilisé les agents du CCAS concernés. Copiloté par les EHPAD de la Madeleine et Hirondelle de Sèvres, il s'est agit de proposer la découverte de Nantes à vélo triporteurs sur 2 circuits (Les Machines de l'Île et le Jardin des Plantes). Cette déambulation a été couronnée par un temps festif dans le jardin de l'EHPAD la Madeleine.

PÔLE COORDINATION AUTONOMIE DOMICILE : MISE EN ŒUVRE DU PLAN D' ACTIONS VILLE AMIE DES AÎNÉS

Colonne vertébrale de la stratégie d'intervention en direction des seniors de la Ville de Nantes et de son CCAS, le plan d'actions Ville Amie des Aînés a été finalisé et approuvé en décembre 2021. Il s'appuie sur un travail collaboratif qui a associé plus de 7 500 habitants (majoritairement des seniors), une vingtaine de directions de la Ville et de la Métropole et plus d'une cinquantaine de partenaires associatifs et institutionnels locaux. Contribution de la Ville à la feuille de route longévité de la Métropole, ce plan d'actions a vocation à répondre aux enjeux à venir de notre territoire : transition démographique d'ici 2030, bienveillance et inclusivité pour tous les seniors, longévité comme préoccupation majeure. Il intègre les enseignements de la crise sanitaire et assoit certains impératifs : nécessaire lutte contre l'isolement des personnes âgées, dynamique de solidarités et lien social en proximité.

En 2021, la finalisation du plan d'actions s'est appuyé sur deux temps forts :

- des webinaires participatifs avec plus de 20 directions municipales et métropolitaines ainsi que des partenaires proches (ORPAN, ACCORD, Maison de l'Emploi...) en mars ;
- un séminaire, en septembre, réunissant 40 partenaires associatifs et institutionnels. Il fixe 6 axes stratégiques : accompagner les parcours de vie des personnes âgées ; « aller vers » et service public de proximité en réponse aux besoins des seniors nantais ; rendre visibles les invisibles ; agir sur la mobilité structurelle, individuelle et solidaire au service de l'autonomie ; favoriser le vieillissement en bonne santé : prévention et bien être pour tous ; être acteur de la cité : lien social, engagement et ressource.

ACCOMPAGNER LES PARCOURS DE VIE DES PERSONNES ÂGÉES : ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE DE SERVICE

- **Hausse des demandes d'accompagnement dans le cadre des plans d'aide de la Carsat**

Depuis le 1er janvier 2021, tout assuré, quelles que soient ses ressources, peut désormais prétendre à un plan d'actions personnalisé de la Carsat. Cela a entraîné une augmentation de 40% des premières demandes (traitées par les évaluatrices du Centre local d'information et de coordination (CLIC)).

- **Dispositif logements bleus, vers un changement de paradigme**

En 2021, un travail important a été mené avec 8 bailleurs sociaux afin d'étendre l'offre nantaise en logements bleus, le dispositif ayant pour ambition :

- de favoriser le maintien à domicile des personnes vieillissantes et à faibles ressources ;
- d'accompagner la perte relative d'autonomie dans une démarche de prévention ;
- de permettre aux personnes de rester dans leur logement actuel ou leur quartier ;
- de lutter contre l'isolement des personnes âgées tout en favorisant le « aller vers ».

A noter, l'acte II du Dispositif « Logements Bleus » pose l'objectif d'atteindre un volume de 2 000 logements bleus d'ici 2026.

- **Le déploiement d'un dispositif de vie innovant à domicile (DIVADOM)**

Un travail collaboratif entre les acteurs concernés (filière sanitaire, médico-sociale et sociale) a mené au dépôt du projet DIVADOM en avril 2021 auprès de l'Agence régionale de santé (ARS) et du Conseil départemental, qui l'a validé en septembre 2021. Fin décembre 2021, 3 personnes étaient bénéficiaires du dispositif et de son panier de services. Cette expérimentation menée jusqu'en octobre 2024 par le CCAS propose une nouvelle forme d'accompagnement pour personnes âgées en perte d'autonomie leur permettant de bénéficier d'un panier de services à domicile (24h/24 et 7j/7) adapté à leurs besoins (veille avec téléassistance connectée, interventions à domicile de nuit, aide à la vie quotidienne, renforcement de l'intervention en prévention et soins, accompagnement de l'aïdant, proposition d'actions autour de la vie sociale).

- **Dispositif O'Menu - Portage de repas à domicile**

Ce sont 844 personnes qui ont bénéficié de ce service en 2021 avec 134 702 repas livrés (307 nouveaux bénéficiaires). La proportion des moins de 60 ans est stable depuis 2 ans.

- **Petit Bricolage**

Cette offre participe au maintien à domicile en améliorant les conditions de vie quotidienne. En 2021, 85 personnes (dont 66 nouveaux bénéficiaires) ont bénéficié de 184 demandes de petits bricolages (les 2/3 ont de faibles ressources).

- **Le répit à domicile**

Cette prestation participe au maintien à domicile en améliorant les conditions de vie des aidants. 28 nouveaux duos, ont formulé leur première demande en 2021, sur les 67 dossiers actifs au 31 décembre 2021.

- **La Téléassistance**

On compte 1 988 foyers bénéficiaires au 31 décembre 2021 (450 nouveaux dossiers en 2021). Le Conseil départemental a confié la gestion de cette prestation depuis octobre 2021 au CCAS. Ce dernier est le pilote la prestation. À noter, en 2021 : tarif plus attractif (l'abonnement à 15 € contre 20,08 € auparavant), inscription possible via le web.

LA MOBILITÉ DES SENIORS : FAVORISER L'AUTONOMIE

- La question de la mobilité des seniors a fait l'objet d'un travail inter-directions et en partenariat, notamment avec l'ORPAN. L'objectif : diagnostiquer les problématiques sur les quartiers, identifier les ressources et faire des préconisations pour le court, moyen et long terme. La réflexion se poursuit en 2022 qui débouchera sur des actions concrètes.
- Le restaurant intergénérationnel Malville a développé avec les habitants des initiatives pour faciliter et accompagner la mobilité de ses usagers : accompagnement pédestre, accompagnement en voiture et en minibus, organisation de covoiturage.



© Céline Jacq - Nantes Métropole

MAINTIEN DU « ALLER VERS » ET DU SERVICE PUBLIC DE PROXIMITÉ

- **Intervention à domicile dans le cadre du soutien aux aidants**

En 2021, la crise sanitaire avec les périodes de confinement a continué d'impacter les aidants et les personnes accompagnées au niveau psychologique. Face à ces situations de détresse, la Maison des aidants a apporté un soutien ciblé aux personnes concernées avec le renfort d'un psychologue.

- **Réunion collective d'information en direction des seniors par le CLIC**

Malgré le contexte sanitaire défavorable aux actions collectives de prévention, le CLIC a initié en 2021 un programme de conférences sur le thème « bien vieillir chez soi » dans les quartiers nantais.

- **Registre des personnes vulnérables : un outil de veille dans le cadre de la prévention canicule**

En 2021, 265 personnes étaient inscrites sur le registre municipal (75 nouvelles inscriptions). En l'absence de canicule, un travail d'identification du degré de vulnérabilité du public visé a été mené. Cela a permis de classer les personnes en 3 catégories en fonction de leur niveau d'isolement.

- **Diagnostic « Quartier Amis des Aînés »**

Après les Dervallières et Nantes Nord en 2019, Malakoff en 2020, c'est au tour du quartier Bellevue de faire l'objet d'un diagnostic de quartier qui arrivera à son terme en février 2022. Ce fut l'occasion d'aller à la rencontre des seniors de trois secteurs : Mendès-France, Lauriers et Bourderies. Ces échanges ont permis de co-construire un plan d'actions.

« RENDRE VISIBLE LES INVISIBLES » : DES ACTIONS EN FAVEUR DES PLUS VULNÉRABLES

- **Tarifification solidaire**

Pour 49,53 % d'entre eux, les bénéficiaires du portage de repas disposent de la tarification solidaire (dont 36 % sur la tranche la plus basse). Elle donne accès aux Nantais les plus précaires (revenus inférieurs à 1206,13 € / mois pour une personne seule) à un service à domicile à un tarif plus abordable (entre 1,75 € et 7,52 € le repas). Cette solution du portage de repas fut d'autant plus pertinente que les structures partenaires « O'Menu » ont peu ouvert en 2021 (8 sur 28).

- **Lutte contre la fracture numérique**

Les actions de lutte contre la fracture numérique se sont poursuivies en 2021 avec l'expérimentation du déploiement des chèques #APTIC. Ces pass, conçus sur le modèle des titres restaurant, complètent le repérage et l'orientation vers les offres de médiation numérique, en permettant à l'utilisateur de régler tout ou partie des services d'aide ou formation reçus auprès de prestataires labellisés. Sur 187 carnets distribués sur la ville de Nantes, 46 ont été délivrés à des Nantais âgés de 60-69 ans et 50 à des Nantais âgés de plus de 70 ans.

FAVORISER LE VIEILLISSEMENT EN BONNE SANTÉ POUR TOUS

- **Agir pour le « bien vieillir » dans le cadre du contrat local de santé mentale**

En 2021, un groupe de travail dédié au « vieillissement des personnes vivant avec un trouble psychique et au développement de la psychiatrie de la personne âgée » a été lancé dans le cadre du « projet territorial en santé mentale ». Une évaluation interne du dispositif « bien vieillir » a été menée (1er semestre 2021). Elle a démontré la nécessité de la reprise des accompagnements, les indicateurs d'isolement et de fragilité des bénéficiaires s'étant dégradés durant l'année.

- **Le soutien aux aidants**

Les activités collectives de la Maison des aidants ont de nouveau été suspendues pendant plusieurs mois. Pour pallier cet arrêt, 39 vidéos d'activités ont été diffusées par mail à 534 aidants (« rigologie », sophrologie, yoga...). En moyenne, 5 personnes (4ème place ouverte en 2021) peuvent être accueillies à la halte-répit dont 4 avec le transport assuré par « Titi Floris ». En tout sur l'année, 1 009 demi-journées d'accueils et 60 entretiens d'admission à la halte-répit ont pu être réalisés. Par ailleurs, la journée des aidants du 6 octobre 2021, organisée à la salle festive Nantes Nord, a été l'occasion de proposer un temps de convivialité et de festivité pour lutter contre leur sentiment d'isolement. S'est tenu en parallèle un forum des services d'aide et de soutien aux aidants (participation d'environ 110 aidants).

- **Une action « manger-bouger » au restaurant intergénérationnel (RIG) Malville**

L'association « Kiné Ouest Prévention » (en partenariat avec la Conférence des financeurs, Harmonie Mutuelle, la mission lutte contre isolement, les agents du pôle développement territorial et du RIG) a déployé une nouvelle action à destination des seniors pour retrouver l'envie de bien manger et de reprendre une activité physique sereinement. La vie du projet a dû s'adapter au contexte sanitaire : ateliers individuels puis collectifs (menés par des kinésithérapeutes et des diététiciens) au vu de l'assouplissement des contraintes.

ÊTRE ACTEUR DE LA CITÉ : LIEN SOCIAL, ENGAGEMENT ET RESSOURCE

- Dans le cadre du dispositif DIVADOM, un partenariat a été mis en place avec l'organisme périscolaire Léo Lagrange Ouest. 10 jeunes de 18 à 22 ans se sont engagés, 2 samedis / mois, à proposer des visites et à rendre de menus services aux personnes âgées bénéficiaires du dispositif. Avant de débiter en décembre 2021, ils ont bénéficié de formations à l'accompagnement des seniors en perte d'autonomie.
- Malgré la crise sanitaire, le RIG Malville a continué à accueillir des publics âgés autour d'activités et ateliers variés (danse, médiation numérique, marionnettes, mémoire...) et d'actions culturelles (festival VIP, atelier avec le Centre chorégraphique national de Nantes, création partagée « Choeur de femmes »...).

RÉSIDENCES AUTONOMIE : TOUR D'HORIZON 2021 DANS LES ÉTABLISSEMENTS

- **Résidence autonomie Bout des Landes**

- Travaux dans 22 appartements : réfection des sols, peintures et remplacement des baignoires par des douches afin d'améliorer l'accessibilité (démarrage en décembre 2021).

- Expérimentation d'un dispositif d'accueil d'urgence : il permet de répondre au besoin d'un public senior confronté à une difficulté locative ponctuelle. Des séjours temporaires ont également pu être proposés dans une logique de « sas » avant d'obtenir une place pérenne. Au total, 4 personnes ont été accueillies dans ce cadre en 2021. Les logements sont mis à disposition à titre gracieux, pour une durée de 6 mois maximum.

- Expérimentation d'un dispositif d'accueil de personnes migrantes : en décembre, 2 appartements meublés ont été mis à disposition de deux bénéficiaires âgés de 47 et 58 ans. Le public visé ne remplit pas nécessairement le critère d'âge habituellement requis. Les orientations sont faites par le SIAO et les personnes accueillies sont accompagnées par les professionnels du CHRS la Parenthèse tout au long de leur séjour.

- **Résidence autonomie du Croissant**

- Les résidents du Croissant, accompagnés dans le cadre du projet « ToutAime » avec l'association Cité monde, ont élaboré un conte pour les tous petits intitulé « Au carrousel des animaux, Ouistiti mène la danse ! ». Ils ont également écrit une chanson et réalisé les décors pour le film d'animation qui a été tiré du conte. Au cours des différents ateliers, les résidents ont ainsi pu laisser parler leur imagination et leur créativité artistique.

- Les résidents ont participé à l'écriture d'un spectacle joué en septembre 2021. Durant un jeu de l'oie autour de la mémoire, les résidents ont partagé des histoires de vie qui ont été enregistrées par la compagnie de théâtre les « Aphoristes ». Ces enregistrements ont servi de support à l'écriture d'un spectacle drôle et touchant.

- Une résidente de l'établissement a fêté ses 100 ans le 22 octobre 2021. À cette occasion, un agent a réalisé un montage vidéo de photos de son enfance. Les recherches réalisées ont permis sa mise en relation avec une descendante des propriétaires du château de Rochefort-en-Terre, où le montage photos a été diffusé.

- L'association des résidents du Croissant a de nouveau organisé et mis en œuvre un programme d'activités sur plusieurs journées à l'occasion du Téléthon début décembre (balades en triporteur, ateliers bien-être, loto gourmand, vélo d'appartement, course en déambulateur...). Ils ont ainsi récolté 497,67 €.

• **Résidence autonomie Pirmil**

- En partenariat avec l'association « Peindre est un Jeu », des ateliers créatifs ont été menés de février à juillet 2021 pour aboutir à l'élaboration d'un ABCDaïre collaboratif dans le cadre du projet « Illustr'Agés ». Le livre a été co-illustré et coécrit par des seniors de plusieurs structures et des enfants (6 classes de l'école Saint Jacques de Compostelle). 12 résidents de Pirmil ont ainsi contribué à ce projet intergénérationnel. Les résidents se sont déplacés à l'école pour partager le rendu avec les enfants. Forte de ce succès, la collaboration avec l'association s'est poursuivie avec un projet de fresque collective pour décorer et égayer le restaurant de la résidence.

- La terrasse côté Sèvre nantaise a été aménagée (voiles d'ombrage installées) afin que les résidents puissent profiter de cet espace agréable et apprécié une plus grande partie de l'année.

• **Résidence autonomie du Port Boyer**

- Des résidents ont participé au « Tricothon » dont l'objectif était de récolter des fonds pour le Téléthon. Le défi consistait à confectionner des rectangles de laine qui ont été assemblés pour recouvrir le pont de Saint-Nazaire. Une gigantesque écharpe de plus de 3 km (ouvrage le plus long de France) a ainsi été déployée sur l'ouvrage d'art. Les 10000 morceaux de laine utilisés ont pu être parrainés à prix libre avant qu'ils ne soient transformés en 400 couvertures distribuées à des associations caritatives.

- Un projet de partenariat associant le festival « Conte Iz Not Dead » et la radio Prun' a été développé à destination de personnes âgées du quartier et de jeunes allophones du collège Rutigliano. Des rencontres ont eu lieu autour des contes des Mille et Une Nuits. Ils ont abouti à un spectacle dans le parc de la résidence en septembre 2021. Un livret regroupant des photos de jeunes allophones et de résidents autour de l'histoire de Shéhérazade a également été édité.

- En octobre 2021, la résidence, qui compte 2 fresques en son sein, a été intégrée dans le parcours artistique du Port Boyer organisé par l'association « Vis Ton Rêve ».

• **Résidence autonomie de Sylvain Royé**

- Afin d'améliorer l'isolation du bâtiment et le confort des résidents en période de fortes chaleurs, des aménagements intérieurs et extérieurs ont été effectués. Par ailleurs, l'installation d'un abri pour la terrasse a également été validé (travaux prévus début 2022).

- Le 14 juillet, un barbecue convivial, adapté aux contraintes sanitaires, a été organisé dans le jardin de la résidence grâce au prêt d'un barnum par le service protocole de la Ville.



© Ville de Nantes

EHPAD : LES ACTIONS MISES EN OEUVRE

La vie sociale des établissements s'est trouvée fortement impactée par les différentes restrictions imposées par la situation sanitaire. L'appui des agents volontaires de la ville de Nantes et de la Métropole, présents sur ces périodes en particulier, a été d'un grand secours pour entretenir le lien social indispensable. Des activités ont pu être proposées.

Aux résidents :

- Actions organisées par des partenaires associatifs (Petits Frères des Pauvres, les Blouses Roses, Jalmalv-Nantes...);
- Mise en place d'une médiation animale pour les résidents les plus dépendants à l'EHPAD Hirondelle de Sèvre et d'un atelier de sophrologie ;
- Maintien des rendez-vous festifs mensuels (goûters d'anniversaire...);
- Organisation d'un repas étoilé a été proposé le 27 mai 2021 par Jean-Yves Gueho, chef de l'Atlantide et son chef pâtissier aux résidents de la Madeleine ;
- Interview par une journaliste de 3 agents et 5 résidents sur l'EHPAD de la Madeleine. En a résulté un livret intitulé « Derrière les murs de la Madeleine » compilant les témoignages.

Aux personnels :

- Une demande de subvention portant sur l'amélioration des conditions de travail auprès de l'Agence régionale de santé a été retenue pour l'EHPAD Hirondelle de Sèvre ayant abouti sur l'aménagement d'une salle de repos, un nouveau poste de travail / banque d'accueil...
- Organisation d'une quinzaine bien-être à destination des agents de l'EHPAD de la

- Madeleine (massages quotidiens...).
- Mise en place d'animations : jeu de l'ange gardien, « vis ma vie » sur tous les corps de métiers à la Madeleine.
- Augmentation des effectifs d'aides soignants en janvier 2021 (+ 1 ETP), réorganisation des plannings (réduction des amplitudes de travail), suppression des horaires en coupure la semaine (réduction en week-end).

Aux familles et proches :

Malgré les épisodes épidémiques successifs, les Conseils de vie sociale (CVS) ont pu être maintenus. Sur l'EHPAD Hirondelle de Sèvre, s'est tenu un CVS sur site (en présentiel) et en visioconférence. Étaient réunis les représentants des résidents, les professionnels, les familles, certains membres du conseil d'administration du CCAS. L'ordre du jour était exclusivement consacré au bilan de la période Covid et les vécus de chacun. L'ensemble des familles a pu avoir accès à une vidéo relatant les échanges.

L'ADAPTATION DES ACCUEILS DE JOUR

La crise sanitaire a contraint les accueils de jour des Récollets et de la Haute-Mitrie à modifier leur organisation. Ils ont également réduit leur capacité d'accueil de 50 % jusqu'à début juin 2021.

- Pour autant, la plupart des activités ont pu être maintenues ou décalées :
- poursuite du partenariat avec CLEPCO, prestataire de l'activité gym adaptée ;
- mise en place d'un atelier d'art-thérapie à l'accueil de jour des Récollets ;
- reprise des activités en extérieur : sorties, cinéma, promenades avec « le vélo sans âge »... ;
- Atelier Terre : proposé par une céramiste sur des cycles de 4 séances d'1h à la Haute-Mitrie ;
- maintien des échanges par courriel avec les aidants et mise en œuvre d'une évaluation interne.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE

1 632

visites à domicile réalisées par les évaluatrices du CLIC en 2021

5 174

personnes âgées suivies par le CLIC en 2021

2 772

appels reçus à la maison des aidants en 2021

1 988

foyers bénéficiaires de la téléassistance en 2021

75

personnes accompagnées par la MAIA et 24 nouvelles situations prises en charge en 2021

840

aidants accompagnés par la maison des aidants en 2021

481

résidents sur l'ensemble des 6 EHPAD municipaux

844

bénéficiaires du portage de repas à domicile en 2021

106

personnes accueillies sur les 2 accueils de jour en 2021

95,97 %

de résidents vaccinés en EHPAD en 2021

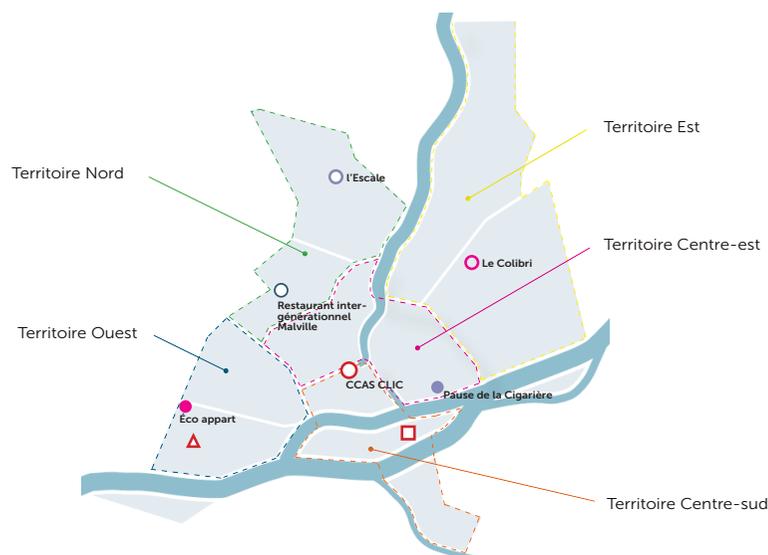
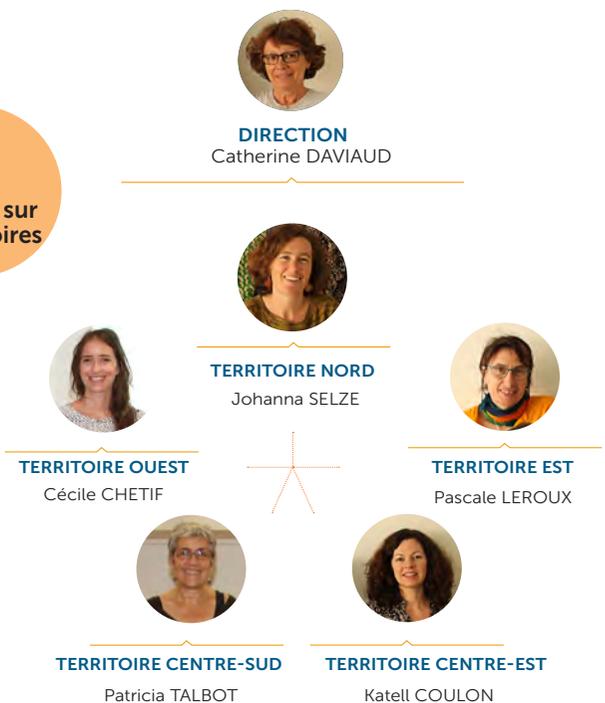
84,62%

de résidents vaccinés en résidence autonomie en 2021

311

entretiens de soutien psychologique réalisés par la maison des aidants en 2021

32 agents répartis sur 5 territoires



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

PAYSAGES NOURRICIERS, LE PÔLE POURSUIT SA MOBILISATION

Les agents du pôle développement territorial prévention et solidarités (PDTPS) sont restés pleinement mobilisés pour cette 2ème édition des paysages nourriciers. Née au printemps 2020, cette initiative a permis d'aider les plus démunis à accéder à des fruits et légumes frais et de saison. Le PDTPS a de nouveau participé au bon déploiement de cette action : coordination, mobilisation des relais locaux, organisation des distributions de légumes, recensement et inscription des bénéficiaires, organisation d'ateliers, conseils sur l'alimentation...

En plus d'être solidaire, un versant pédagogique du projet a été développé par les agents de la Ville avec la mise en place de parcelles participatives en lien avec des opérateurs de l'agriculture urbaine. En 2021, la saison s'est clôturée les 13 et 14 octobre au parc du Grand Blottereau en présence des partenaires associatifs.

1 500

foyers bénéficiaires d'au moins un panier de légumes dans le cadre du projet paysages nourriciers

19 tonnes

de légumes produits dans le cadre du projet paysages nourriciers sur 54 sites nantais

DISTRIBUTION ALIMENTAIRE ET ACCÈS AUX DROITS

Et si on permettait aux ménages se rendant à une distribution alimentaire de bénéficier de conseils sur l'accès aux droits ? C'est le pari qu'ont fait les agents du pôle développement territorial prévention et solidarités. Les équipes ont proposé des points d'information Nantes solidaire (PINS) à l'occasion de plusieurs distributions alimentaires. L'objectif : repérer de nouveaux ménages, faire une étude de leur situation et activer leurs droits. Fort de leur expérience, les agents ont aussi apporté des conseils logistiques aux associations pour accompagner l'organisation de distributions alimentaires (mise en lien avec la Banque alimentaire par exemple).

REPRISE DES ACTIVITÉS DES LIEUX RESSOURCES AVEC DES ACTIONS SANTÉ MENTALE ET BIEN-ÊTRE PSYCHO-SOCIAL

La réouverture des lieux ressources en juillet 2021 a rendu possible la reprise des activités autour des thématiques de bien-être psycho-social. Les appels téléphoniques réalisés en 2020 ont permis de maintenir les liens avec les plus fragiles, de les soutenir mais également de les orienter pour faire face aux difficultés engendrées par la crise sanitaire (souffrances psychiques, aides à la vie quotidienne). Les actions de bien-être psycho-social, de socio-esthétique, les groupes de parole, les ateliers pour prendre soin de soi ont donc naturellement été programmés en 2021 au sein des lieux ressources animés par le pôle.

REPRISE ET DÉPLOIEMENT DES PINS EN 2021

En 2021, les Points d'Informations Nantes Solidaire (PINS) ont conservé toute leur importance, d'autant plus dans un contexte de crise qui perdure et un coût de la vie qui augmente. Les logiques d'aller-vers, notamment dans les quartiers prioritaires ont été maintenues et renforcées. Des PINS ont notamment été organisés à l'occasion des campagnes de vaccination mobiles dans les quartiers.

UN NOUVEAU DIAGNOSTIC SENIOR POUR ACCOMPAGNER LE BIEN VIEILLIR SUR LES QUARTIERS

Afin d'accompagner au mieux les seniors dans les quartiers nantais dans leurs parcours de vie, les équipes du PDTPS (en lien avec la direction parcours de vie des aînés) ont continué d'accompagner la réalisation de diagnostics seniors dans le cadre de la démarche Ville Amie des Aînés. Ces diagnostics par quartier permettent de consolider la connaissance concernant les enjeux du vieillissement, identifier les vulnérabilités et les ressources du territoire. En février 2021, le diagnostic de Malakoff a été rendu par des sociologues. Il établit des préconisations à court, moyen et long terme pour améliorer le aller-vers, l'accès aux droits ou la sociabilité. L'année 2021 aura été marquée par une réflexion sur les moyens de mettre en œuvre efficacement ces préconisations.

LA POURSUITE DES GROUPES NUMÉRIQUES

En 2021, les agents du pôle ont poursuivi la structuration de groupes numériques par quartier. Les enjeux sont :

- la coordination des acteurs sur le numérique à 360° (accès aux droits, à l'emploi, à la culture numérique, accompagnement enfants / jeunesse / parentalité sur l'éducation aux médias notamment) ;
- le renforcement des actions de médiation numérique et d'aide à l'équipement (feuille de route co-construite).

VEILLE SUR LE QUARTIER DES PUBLICS FRAGILES ET ISOLÉS : POUR UN REPÉRAGE COORDONNÉ

Le PDTPS a participé en 2021 à la construction de solutions concernant la problématique de l'isolement. Un groupe de travail (avec la DPVA) s'est notamment penché sur l'amélioration du repérage des personnes âgées isolées et l'optimisation des outils de veille.

200

associations partenaires dans les réseaux de l'action de proximité prévention et solidarités

6 500

bénéficiaires des points d'information Nantes solidaire



© Jean-Félix Fayolle - Ville de Nantes



© Céline Jacq - Ville de Nantes

QUELQUES MOTS



CONTINUITÉ : la première mission exercée par les fonctions ressources en 2021, comme les années précédentes, est de garantir le quotidien sur les domaines de gestion administrative, juridique et financière, de mise à disposition des ressources humaines adaptées aux compétences recherchées, de matériels ou de biens immobiliers, d'exploitation du système d'information métiers, de communication et de documentation, de prévention des risques, d'aide à la décision et de contribution à la qualité de service à l'utilisateur. Tout ce qui ne se voit pas tant que cela fonctionne avec fluidité, mais qui consomme l'essentiel des forces de travail mobilisées.

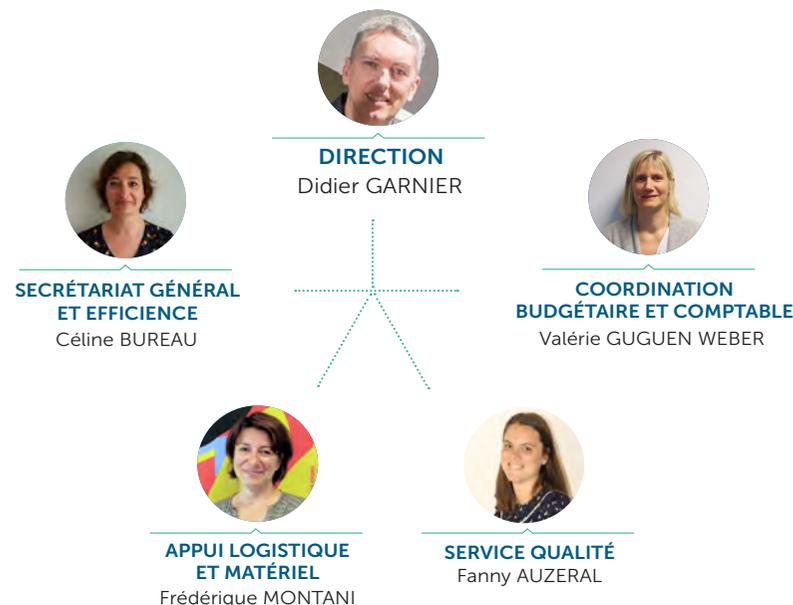
CRISE : encore une année de mobilisation participative sur les actions de gestion de crises telles que les opérations ponctuelles de mise à l'abri, l'accompagnement logistique de la vaccination et de la distribution des équipements de protection individuelle, ou encore l'aide apportée aux personnes malades du covid et isolées à domicile.

EVOLUTION : outre tout ce qui précède, une année consacrée aussi à préparer des chantiers structurants comme le changement du système d'information métiers du DP&S, ou le travail collaboratif sur la cible fonctionnelle à atteindre pour l'aménagement de nos futurs locaux. Une année enfin de réflexion pour consolider notre organisation, en revisitant la répartition des missions dans une logique de meilleures complémentarités, de renforcement de la délégation et de la responsabilisation individuelle. Une évolution organisationnelle qui se déploiera en 2022.



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



CELLULE DE GESTION MUTUALISÉE*
Nicolas LEMOINE



CELLULE DE GESTION DIRECTION PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS
Myriam ROBERT

> 2 CELLULES PATRIMOINE



CELLULE PATRIMOINE MUTUALISÉE*
Cécile LEROUX



CELLULE PATRIMOINE 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**
poste vacant

* Ces cellules sont mutualisées pour les entités suivantes : la direction de l'inclusion sociale, la direction santé publique ainsi que le pôle développement territorial prévention et solidarités.

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

FUTUR DÉMÉNAGEMENT DU DP&S ET DU CCAS : UNE BELLE OPPORTUNITÉ

Fin 2023, le Département prévention & solidarités (DPS), dont fait partie le CCAS, déménagera dans de nouveaux locaux. Pour s'y préparer, il a entamé une démarche collaborative avec ses agent-e-s.

La proposition a été faite en décembre 2020. A l'horizon fin 2023, après des ateliers en interne et les travaux d'aménagement des futurs locaux, le DP&S emménagera sur le site de l'ancienne clinique Saint-Augustin, 1 rue Eugène Tessier à Nantes. A environ 800 mètres du site actuel. « C'est une démarche collaborative, créative, pour laquelle nous sommes accompagnés par le cabinet Wavestone », explique Ariane Le Gouvello, cheffe de projet aux côtés de Didier Garnier, directeur de projet, et de Karen Burban-Evain, directrice du département. « L'objectif était d'ouvrir les yeux, de s'inspirer de ce qui existe ailleurs, de donner la parole aux collègues ».

Le projet « Nouveaux locaux du DPS » se nourrit aussi de la démarche « Quels bureaux demain ? » lancée à l'échelle de la collectivité et de l'élaboration de la charte d'aménagement qui en découle.

UN PREMIER TEMPS D'INSPIRATION

Après un webinaire de lancement, un premier atelier d'inspiration ouvert à tous et toutes s'est tenu le 6 mai 2021. « Plusieurs ateliers étaient proposés pour découvrir les accueils d'autres services, imaginer les ambiances possibles (nature, cosy, fonctionnelle, etc.), prendre connaissance des expérimentations menées dans la démarche « Quels bureaux demain ? », raconte Ariane Le Gouvello.

Plusieurs visites ont également été organisées sur d'autres sites municipaux aménagés récemment, comme le plateau des formalités administratives de la mairie centrale, la Maison de la tranquillité publique, les locaux de l'équipe territoriale de l'éducation boulevard Jules Verne. La mairie de Vertou, La Poste et Orange Estuaire ont également accueilli le DP&S dans le cadre de cette démarche.

AGENT-E-S ET USAGER-E-S PARTICIPENT À LA DÉMARCHÉ

Dans la continuité de ces temps d'inspiration, les 40 ambassadeurs et ambassadrices représentant les métiers et les services du DPS ont participé à des ateliers par thème (espace bureaux, accueil) pour préciser leurs attentes et propositions, en regard de leurs expériences métiers et de la projection dans de nouvelles pratiques. Les usager-e-s ont également eu leur mot à dire. Après une restitution en juillet 2021, plusieurs scénarios d'implantation ont été travaillés à la rentrée 2021 durant trois mois.

« Ce travail collaboratif a notamment confirmé qu'il serait difficile d'accueillir des flux

importants de publics vulnérables sur ce site, auquel on accède par un hall unique desservant des étages. C'est ce qui explique la recherche en cours d'un site complémentaire pour le Pôle relation aux usager-e-s et accès aux droits (PRUAD) doté d'un large accès de plain-pied depuis la voie publique », explique la cheffe de projet.

POURQUOI DÉMÉNAGER LE DPS ?

Des locaux qui font leur âge. Considéré comme révolutionnaire en 1982, le bâtiment Saint-Similien n'est plus aujourd'hui adapté aux besoins. Destiné à devenir « le passage Pommeraye du social », il ne correspond plus aux standards de fonctionnement et de bien-être au travail : configuré pour 100 agent-e-s sans informatique (les années 1980!), il en accueille aujourd'hui 200 ; il est très énergivore ; certains bureaux ont peu de lumière naturelle et ses installations techniques et réseaux ne peuvent plus évoluer.

Un service public à réinventer. Le service public délivré aux usager-e-s a évolué depuis les années 1980 et continue de se transformer, notamment avec la démarche transversale Nouvelle relation multicanale aux usager-e-s (NRMU).

© Charlotte Beaune, journaliste, direction de la communication interne



© Ville de Nantes

SYSTÈME D'INFORMATIONS MÉTIERS : UNE ANNEE DEDIEE À LA PRÉPARATION DE L'OUTIL

La refonte du système d'informations métiers figurait parmi les premiers points à l'ordre du jour de l'année 2021. 4 logiciels métiers seront remplacés par un seul en 2022. L'année 2021 fut donc consacrée au paramétrage des profils, à la remise à plat de process, test des applications, test par types d'utilisateurs, journées de recette...

Les collègues mobilisés pour le bon déploiement ont du travailler de manière très précise et réinterroger tous les modes de faire, et toutes les étapes des process : un vrai travail de fourmis, qui a mobilisé plus d'une dizaine de contributeurs au cours de l'année.

A quoi ressemblera le nouveau logiciel ? Ce sera du full web ! Les avantages de ce nouveau logiciel seront très nombreux notamment la base d'utilisateurs commune entre tous les services.

Le début de l'année 2022 sera consacré à la formation anticipée des « référent-e-s » au sein de chaque service.



© Ville de Nantes

SOUTIEN À L'ISOLEMENT : LES ÉQUIPES DU SALM MOBILISÉES EN 2021

La préfecture de Loire-Atlantique a mis en place une cellule technique d'appui à l'isolement (CTAI) en 2020. Les ménages en isolement COVID pouvaient ainsi solliciter pour demander une aide alimentaire, une livraison de médicaments, des prestations de portage de repas à domicile, ou encore des équipements de protection sanitaires.

En 2021 le service appui, logistique et matériel (SALM) en lien direct avec la préfecture a aidé plus de 120 ménages. Certaines familles en grande vulnérabilité ont pu être repérées par les équipes de SALM et réorientées vers le pôle relations usagers accès aux droits de la direction inclusion sociale pour la mise en place d'une aide financière et d'un conseil solidaire.

COORDINATION BUDGÉTAIRE : ZOOM SUR UNE ÉQUIPE AUX MANETTES DE 5 BUDGETS !

Le service coordination budgétaire et comptable est un acteur clé des fonctions ressources. La complexité budgétaire du CCAS nécessite l'expertise d'une équipe comptable aguerrie. Au CCAS de la Ville de Nantes on compte 5 budgets : le budget principal, le budget annexe pour les EHPAD, le budget annexe des résidences autonomie, le budget annexe du CNHR et enfin le budget annexe du CHRS. Par ailleurs, l'équipe est aussi amenée au fil des sujets qu'elle accompagne à gérer des lignes budgétaires métropolitaines et municipales. Depuis son arrivée au cours de l'été 2021, la nouvelle responsable de ce service, Valérie Guguen Weber oeuvre en faveur d'une stabilité des équipes dans un contexte RH en tension et un contexte sanitaire encore difficile.



Valérie GUGUEN WEBER
responsable budgétaire et comptable

« Je suis arrivée pendant l'été 2021. Malheureusement les mesures sanitaires n'aident pas à bien connaître son environnement. En 2022, nous espérons pouvoir aller davantage à la rencontre des collègues du CCAS. ça donne du sens de connaître les activités du quotidien. Pour autant, l'année 2021 a été riche et l'équipe a su assurer pleinement ses fonctions malgré des difficultés de recrutement d'agents comptables. En 2021, ce fut aussi l'annonce du passage à la nouvelle nomenclature. Cela implique beaucoup de travail et un exercice d'inventaire pour les prochains mois avec de nombreuses modifications d'articles comptables et donc de nouvelles habitudes à mettre en place. L'avantage d'une telle refonte c'est que cela permet d'interroger certaines pratiques et de réajuster si besoin. »

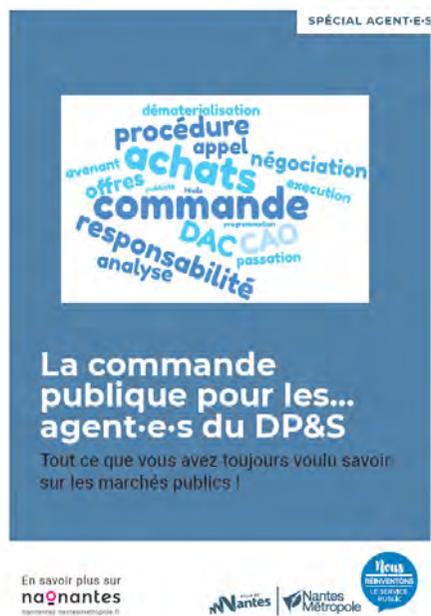
UN GUIDE SUR LA COMMANDE PUBLIQUE ELABORÉ EN INTERNE

Un guide de la commande publique a été élaboré spécialement pour les agent·e·s du DP&S, par les collègues du pôle administration, finances, marchés et partenariats.

Ce document permet aux équipes de trouver les ressources pour sécuriser leurs achats et les guider dans leurs procédures de commande publique. Il s'inscrit dans le cadre de la stratégie d'achat déployée par la collectivité, avec une visée très opérationnelle pour couvrir les besoins liés aux activités.

Ce livret de plus de 60 pages regroupe ainsi des informations très pratiques sur :

- les fondamentaux de la commande publique : repartir de la base c'est essentiel !
- le parcours de l'achat : indispensable pour se rappeler chaque étape de la vie d'un achat
- la phase préparatoire d'un marché : avec toutes les infos sur les seuils à respecter
- la mise en œuvre d'un marché : définition du besoin, analyse, négociation, notification tout est expliqué dans le détail !
- l'exécution du marché : avec tout ce qu'il faut savoir quand le marché doit être adapté ou qu'il rencontre des difficultés
- les outils dématérialisés de suivi : pour comprendre comment retrouver l'ensemble de nos marchés en cours au DP&S
- un zoom sur la législation en matière de développement durable.



LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE

1

séminaire :
«Nantoscope 2021 –
synthèse intermédiaire
et perspectives»

8,4 M€

d'achats en 2021
au titre du CCAS
(86 marchés
spécifiques DP&S)

82

délibérations
préparées,
complétées
par 18 points
d'information

6

séances du conseil
d'administration
organisées par l'équipe
secrétariat général et
efficience

850

demandes
d'interventions
informatiques
traitées

434 839

équipements de protection
sanitaires distribués

120

personnes aidées dans le
cadre des situations d'appui à
l'isolement liées au COVID

41 000

supports de
communication
diffusés

ZOOM SUR

STRATÉGIE PAUVRETÉ : LANCEMENT DES EXPÉRIMENTATIONS DE DISPOSITIFS INNOVANTS DE LUTTE CONTRE LE NON RECOURS

Dans le cadre la stratégie de lutte contre la pauvreté sur le territoire de Nantes Métropole, le CCAS de Nantes a participé à une série d'expérimentations menées avec le soutien d'une agence pluridisciplinaire en design de politiques publiques (pratico-pratiques). De juin à septembre 2021, des dispositifs innovants d'aller vers ont ainsi pu être déployés. Une équipe d'agents du territoire intervenants sur l'île de Nantes a pu se positionner en laboratoire de cette phase d'expérimentations. 7 actions dites « taper l'incruste » (« Incruster » des travailleurs sociaux aux compétences complémentaires lors d'aller vers sur l'espace public ou au sein d'événements ou de lieux existants) et « agents téléportés » (« Téléporter » des agents aux compétences complémentaires pour qu'ils exercent leurs métiers au sein de structures ou d'événements existants) ont ainsi été menées :

- Taper l'incruste sur l'espace public sur le chemin du retour de l'école. Objectifs : Interpeller les passants pour annoncer le goûter des parents du lendemain ;
- Taper l'incruste à un goûter des parents. Objectifs : Présenter les agents sociaux du territoire et échanger avec des parents et ainsi lutter contre le non recours ;
- Taper l'incruste au centre commercial. Objectifs : favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non recours ;
- Taper l'incruste au forum des associations. Objectif : informer sur les offres du quartier ;
- Taper l'incruste à la sortie d'une école. Objectif : informer du rendez-vous au centre socio culturel Beaulieu ;
- Taper l'incruste dans un square. Objectif : informer du rendez-vous au centre socio culturel Beaulieu ;
- Agents téléportés au centre socio-culturel Beaulieu. Objectifs : accès aux droits et non recours, lever les freins de la distance géographique, des contraintes institutionnelles (pas de rendez-vous), d'un contexte plus "rassurant".



La carte des droits : un outil testé et adopté !

Des supports graphiques pour accompagner l'interpellation des personnes ont été réalisés, parmi lesquels une carte des droits. Il s'agit d'une carte qui reprend toutes les aides disponibles mobilisables à l'échelle d'un quartier à la manière d'une carte illustrée distribuée par les offices du tourisme. Elle permet de visualiser tous les services sociaux et les

dispositifs d'aide d'un quartier sur un même document.



Cette carte peut revêtir différents usages :

- A distribuer après une première prise de contact, pour convenir d'un nouveau rendez vous.
- Un document "contact utiles" que les habitants peuvent conserver (comme les fiches "numéros d'urgences" à coller sur le frigo)
- Montrer facilement où aller

chercher l'aide et à quelles conditions.

On y retrouve :

- Une cartographie qui représente les lieux importants du quartier (mairie, équipements sportifs ou culturels)
- Une légende claire (numéros, codes couleurs, etc)
- Les aides détaillées par thématiques : conditions d'éligibilité, montant de l'aide, adresse et horaire d'ouverture du service compétent
- Un encart "prochain rendez vous" qui convient d'une date et d'une heure pour rencontrer un agent au CCAS et les documents à amener pour l'entretien
- Une carte de visite qui rappelle les contacts utiles du CCAS

Cette carte a pu être testée sur le quartier île de Nantes et sera adapté et déployée sur plusieurs autres quartiers nantais en 2022.

LES PERSPECTIVES 2022

EN TRANSVERSAL

Lancement de la démarche participative :
les Assises des nouvelles solidarités

INCLUSION SOCIALE

Refonte du guide de
l'urgence sociale

EN TRANSVERSAL

Lancement des travaux d'aménagement
des futurs locaux du DP&S

EN TRANSVERSAL

Déploiement du nouvel applicatif métiers
pour le DP&S en 2022

PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS

Poursuite de la
démarche Ville amie
des aînés



ALL●NANTES 02 40 41 9000
metropole.nantes.fr



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