



Thématique

Rapport d'activité

du C.C.A.S

LE MOT DE LA VICE PRÉSIDENTE



ABBASSIA HAKEM
Vice Présidente
du CCAS

Pauvreté, chômage, isolement, vie chère : notre pays traverse une crise sociale profonde. En 2023, l'inflation a pesé sur le pouvoir d'achat des Françaises et des Français. Plus de 9 millions de personnes vivent sous le seuil de pauvreté, avec moins de 1 158 euros par mois pour payer le loyer, les courses, les factures d'énergie ou encore les soins. Les conséquences, nous les mesurons chaque jour : 5,6 millions de ménages ont du mal à faire face à leurs factures d'énergie, tandis qu'une personne sur trois ne peut pas manger trois repas par jour.

Derrière chaque chiffre, c'est une vie, celle d'un membre de notre famille, une voisine, un ami qui rencontre des difficultés concrètes. Face à ces situations, les CCAS sont des remparts contre la pauvreté et l'isolement. Le CCAS de Nantes mène avec détermination une lutte contre les inégalités, pour plus de justice sociale et d'égalité réelle, en étant encore et toujours un laboratoire d'engagement. Je pense à l'ouverture en 2023 de la première épicerie sociale municipale «les 1000 fleurs du Colibri» à Pin sec, à l'ouverture d'un nouveau guichet d'accès aux droits du CCAS au pôle Daniel Asseray, ou encore à l'investissement toujours plus important avec le nouvel éco-appartement. Le CCAS mène aussi cette lutte en renforçant son action du quotidien. Je pense au travail de qualité mis en œuvre par les agents du CCAS, qui chaque jour accueillent dans nos différents établissements les Nantaises et les Nantais. C'est aussi le plaisir renouvelé d'organiser un goûter festif, un concert de Zaho de Sagazan pour nos aînés dans un EHPAD, ou encore la joie de fêter la fin d'année à l'espace Agnès VARDA pour les plus fragiles d'entre nous.

Avec Johanna ROLLAND, Maire de Nantes et Présidente du CCAS, nous faisons le choix de mener ce défi de lutter contre l'isolement et la pauvreté avec confiance en nos partenaires, aux côtés des acteurs associatifs si nombreux et engagés à Nantes. C'est l'engagement que nous avons pris en votant à l'unanimité en juin 2023 la Stratégie nantaise des nouvelles solidarités, avec notamment une ambition essentielle pour le quotidien de nos concitoyennes et concitoyens : favoriser l'accès à une alimentation accessible et durable. En lançant en avril 2024 le premier appel à coopération doté de financements durables, nous sommes résolument mobilisés, aujourd'hui et demain.

Je tiens, au nom du Conseil d'administration du CCAS, à remercier chaleureusement l'engagement de l'ensemble des agents du CCAS, de la Ville de Nantes et de la Métropole qui participent chaque jour à accoler au mot crise celui de solidarité.



RAYNALDO FORTUN
Directeur général
délégué à la
cohésion sociale

LE MOT DE LA DIRECTION

En 2023, comme les années précédentes, le CCAS de la Ville de Nantes a maintenu un niveau d'activité soutenu, avec de nombreuses initiatives et projets. Je souhaite souligner l'engagement indéfectible de chaque agent, à tous les niveaux, qui a été le moteur de notre action.

Je suis particulièrement satisfait de voir nos actions solidaires se concrétiser. La présentation de la stratégie nantaise des nouvelles solidarités le 19 octobre dernier a été un moment clé de l'année 2023, illustrant notre engagement renouvelé pour une société plus inclusive et solidaire. Je suis pleinement conscient de l'énergie déployée chaque jour par les agentes et les agents du CCAS pour répondre aux besoins des habitants, des résidents de nos établissements, des personnes isolées ou en précarité que nous accompagnons.

En 2024, nous mettrons en œuvre des actions concrètes dans le cadre de la stratégie nantaise des nouvelles solidarités. Cela inclut notamment le lancement de démarche d'expérimentation de la future coopérative nantaise des solidarités - autour des questions d'alimentation - ou l'élargissement de l'octroi des aides facultatives du CCAS aux 18-25 ans, ainsi que l'ouverture d'un premier espace seniors de proximité au pôle Daniel Asseray.

Après un intérim de quelques mois, je transmets le témoin à Maxime Boidin, nouveau directeur, qui saura relever avec l'ensemble des agents tous ces défis.

SOMMAIRE

QUI ADMINISTRE LE CCAS ?

L'ORGANISATION DES SERVICES

2023 EN UN CLIN D'OEIL

L'INCLUSION SOCIALE

LE PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS

LES RESSOURCES MOBILISÉES

2023 EN TRANSVERSALITÉ

2023 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 SÂLECROIX
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

Les compétences du Conseil d'Administration sont très larges puisque cette instance de gouvernance est fondamentalement invitée à débattre et à délibérer sur toutes les affaires qui intéressent le fonctionnement de l'établissement public, mais l'on peut lister plus particulièrement :

- 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

DG Cohésion sociale
Raynaldo FORTUN

Département prévention et solidarités



KAREN BURBAN-EVAIN
*intérim de direction assuré par
Raynaldo Furtun à compter de fin juin 2023



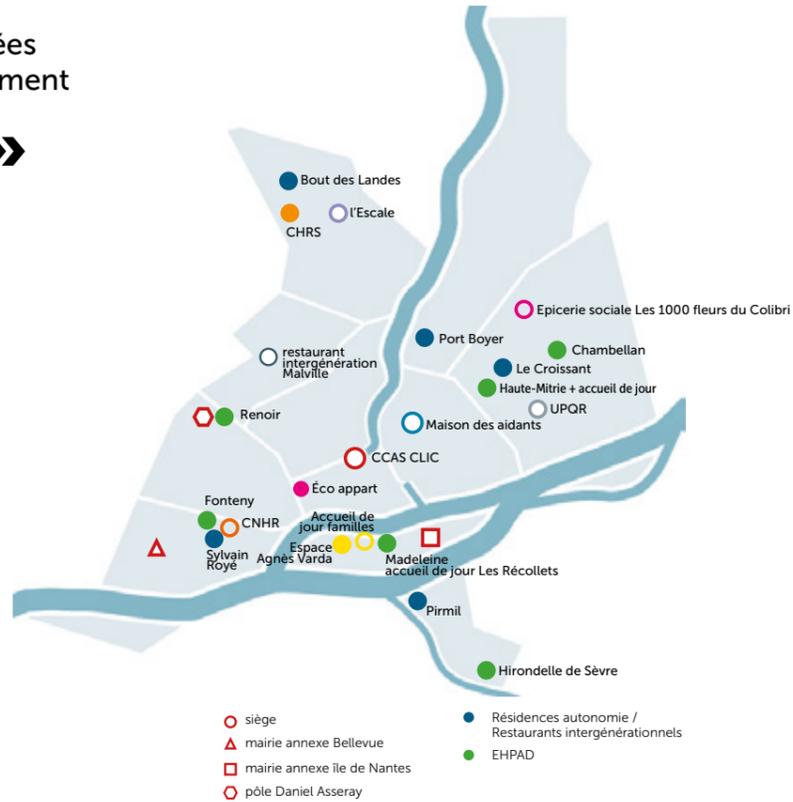
Légende

- 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 »



2023 EN UN CLIN D'OEIL



Ouverture de l'épicerie sociale « Les 1000 fleurs du Colibri » · février 2023



Goûters festifs nantais · avril 2023



Inauguration des nouveaux locaux de l'éco-appart · septembre 2023



Soirée de présentation de la stratégie nantaise des nouvelles solidarités · octobre 2023



Concert de Zaho de Sagazan à l'EHPAD Hironnelle de Sèvre · octobre 2023



Repas de fin d'année · Espace Agnès Varda · décembre 2023

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.

695
postes au CCAS en 2023*

71 M €
Tous budgets (fonctionnement et investissement)

8 119
personnes domiciliées au CCAS au 31 décembre 2023

6
EHPAD pour 481 résidents

5
résidences autonomie pour 297 logements

5 337
personnes suivies par le CLIC en 2023

*En raison d'un changement de méthode et d'outil, la base prise en compte diffère des données d'activité 2022. À titre d'information : 660 postes en 2022 pour 601 agents rémunérés.

INCLUSION SOCIALE



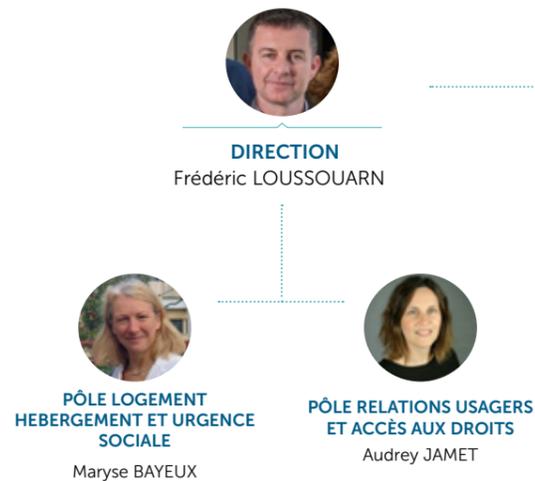
2023 aura été une nouvelle fois une année dense en terme d'activité et de fréquentation de nos services fortement impactés par une crise sociale désormais installée durablement. Je tiens à saluer une nouvelle fois l'engagement au quotidien de l'ensemble des agents auprès des personnes les plus en difficultés.

La qualité de ce travail a également permis de développer de nouveaux outils et projets (épicerie sociale, nouvel éco appart, nouveaux projets des établissements d'hébergement et d'insertion sociale, adaptation du FSL, Pôle Asseray, construction de la nouvelle Maison d'accueil de jour, dispositif de prévention des coupures d'énergie,...) afin de mieux répondre à la demande sociale qui s'exprime.

2024 verra la traduction opérationnelle de la stratégie nantaise des nouvelles solidarités. Avec des moyens humains et financiers consolidés, nous pourrons engager des chantiers majeurs: refonte et adaptation des aides facultatives du CCAS et leur élargissement aux jeunes, remise à plat du fond d'aide aux jeunes, poursuite de la démarche de proximité dans le développement de guichets en mairie de quartier, développement d'un accueil de jour jeunes migrants, redéfinition du projet de l'atelier alisé, poursuite du projet 24 bis, stratégie en faveur des voyageurs renouvelée,... Cette liste n'est pas exhaustive mais traduit la diversité et la qualité des actions menées.



Frédéric LOUSSOUARN
directeur direction de l'inclusion sociale



- | | |
|--|-------------------------------|
| ● CHRS La Parenthèse | ○ siège |
| ○ CNHR : Centre nantais d'hébergement des réfugiés | ▲ mairie annexe Bellevue |
| ● 5 Ponts : centre d'accueil Ôvives | □ mairie annexe île de Nantes |
| ● Bains douches / restaurant social Agnès Varda | ◊ pôle Daniel Asseray |
| ● accueil de jour Familles | |
| ● épicerie sociale les 1000 fleurs du Colibri | |
| ● éco appart | |

PÔLE RELATION USAGERS & ACCÈS AUX DROITS (PRUAD)

Dans un contexte d'évolution de la précarité et des besoins afférents de la population, les services du pôle ont enregistré 76 359 contacts habitants tous canaux confondus en 2023, dont 70 065 en central et 6 294 en proximité sur les quartiers (soit 41 218 accueils sociaux, 3 898 entretiens dans le cadre d'un accompagnement social ou socio-budgétaire, 3 799 rendez-vous à l'espace numérique, 19 258 contacts téléphoniques et 1 924 e-services...).

7 950 ménages nantais ont été bénéficiaires d'une aide financière du CCAS de la Ville de Nantes et 825 habitants ont bénéficié des services de l'épicerie sociale et de l'éco-appartement.

2023 a été marquée par la contribution de la direction aux Assises des nouvelles solidarités, et le vote de la Stratégie nantaise des nouvelles solidarités. Le pôle est en effet concerné, notamment, par la mise en œuvre de 16 actions dont 4 actions phares. D'ailleurs, à ce titre, une évolution significative des moyens sera déployée progressivement sur l'année 2024 pour la mise en œuvre opérationnelle.

En adéquation avec les marqueurs du mandat, le PRUAD s'est mobilisé pour faciliter le parcours des habitants et améliorer l'accès à l'information, aux droits et aux services à travers diverses actions pour plus de justice sociale en proximité.

IMPLANTATION DE SERVICES AU SEIN DU PÔLE DANIEL ASSERAY

S'inscrivant dans le cadre des mairies de quartier de demain, un guichet et des permanences sociales se sont installés depuis septembre au sein du pôle Daniel Asseray, au cœur des Dervallières. Le guichet du service prestations et proximité du CCAS est ouvert les mardis et jeudis, sans rendez-vous, dans l'attente d'une ouverture à temps plein en 2024.

Déjà présents en proximité au sein de la Maison des Habitants et des Citoyens de Bellevue et de la mairie de quartier de l'Île de Nantes, les guichets d'accueil du CCAS proposent les mêmes prestations que sur le site central de Saint-Similien. Leur implantation au sein des quartiers permet d'être au plus proche des besoins des habitants, de faciliter le travail partenarial et le parcours des habitants entre les services.

Les chargés d'accueil sociaux reçoivent les habitants pour :

- les informer et les orienter : diagnostic des droits, soutien dans les démarches d'accès aux droits et services, orientation vers les partenaires qui peuvent apporter une aide ;
- les soutenir à travers différentes prestations et aides : domiciliation, restauration sociale, instruction de l'aide coup de pouce, accès sport, loisirs et culture, soutien personnalisé, aide à la mutuelle...

En complément, une permanence du conseil solidaire est organisée sur rendez-vous tous les mardis après-midi et sur le flux tous les jeudis matins. La présence de l'opératrice de territoire sur le quartier vient renforcer cette proposition d'accueil social des habitants.

En 2023, les guichets ont accueilli en moyenne par mois : 69 foyers au pôle Daniel Asseray, 255 à la mairie de quartier de l'Île de Nantes, 210 à la Maison des Habitants et du Citoyen de Bellevue et 3 932 habitants en central, place Saint-Similien. Ce sont au total 41 218 accueils réalisés au cours de l'année.

DES PERMANENCES SOCIALES EN PROXIMITÉ

Des permanences sociales sont proposées en proximité au sein de mairies de quartier, de lieux ressources sur le territoire ainsi qu'en maisons de l'emploi. En 2023, 316 journées/permanences ont été proposées.

Dans le cadre de ce dispositif, les conseillers solidaires reçoivent les Nantais pour un bilan global et individualisé de leur situation et proposent :

- un accompagnement budgétaire (diagnostic des droits et accompagnement pour les personnes rencontrant des difficultés financières ou un changement de situation) ;
- du soutien aux démarches administratives, médiation (aide à la complétude de dossiers administratifs, rédaction de courriers, tri des documents, liens avec les administrations, créanciers...);
- un conseil santé, accès à une mutuelle (aide à la complétude des dossiers CPAM et au choix d'une complémentaire santé, information sur l'aide à la mutuelle de la Ville de Nantes) ;
- un accompagnement à la microfinance, le micro-crédit et la micro-épargne (évaluation du projet, instruction des demandes et accompagnement) ;
- un conseil lié à la précarité énergétique (accompagnement pour les personnes rencontrant des difficultés financières liées à des factures d'énergie) ;
- un accompagnement des personnes endeuillées (informations sur les dispositifs financiers possibles pour le paiement des obsèques).

En 2023, 3 898 entretiens ont été réalisés par les conseillers solidaires dans le cadre d'un accompagnement social ou socio-budgétaire.

7 950

ménages nantais ont bénéficié d'au moins une aide financière, tous dispositifs confondus

47 502

accueils physiques

19 258

appels téléphoniques traités

8 119

ménages sont en domiciliation active à fin décembre 2023.

FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES AU PLUS PRÈS DES HABITANTS

Dans une dynamique d'« aller vers », les opératrices de territoire accueillent et facilitent le parcours d'accès aux droits et aux services sociaux des Nantais en situation de vulnérabilité et de précarité, notamment en proposant des Points Information Nantes Solidaire (PINS).

Un PINS est un temps dédié à un accueil individualisé d'accès aux droits, en proximité des habitants et en coopération avec les acteurs des territoires. Il vise à transmettre de l'information sur les aides sociales légales et les aides du CCAS (aide coup de pouce, carte blanche, aide à la pratique sportive et culturelle, aide à la mutuelle...), permettre une orientation vers les services de la Collectivité et les partenaires sociaux.

Focus sur 5 actions récurrentes au sein des quartiers :

- au Marché Alternatif de Bellevue (MAB) : une permanence pour transmettre les informations d'accès aux droits et d'actualités du quartier aux 450 personnes venant chercher un panier ;
- au restaurant intergénérationnel de Malville : un accueil à deux voix (conseillère solidaire et opératrice) pour individualiser la réponse aux demandes des habitants (en moyenne 7 personnes accueillies par permanence) ;
- autour d'un café à la Bulle d'R, avec l'Accoord Hauts-Pavés-Saint-Félix : des orientations vers le conseil solidaire et la transmission de l'information carte blanche (pour 8 foyers en moyenne par permanence) ;
- devant les mairies de quartiers, au gré des allées et venues : il s'agit de prendre du temps avec les habitants pour leur parler de leurs droits (en moyenne 6 entretiens par permanence) ;
- autour du kiosque de Pirmil : une équipe (installée en bas d'immeuble) propose un temps privilégié de rencontre en espace public (en moyenne 20 personnes par permanence).

Au total sur les 11 quartiers, 66 actions PINS ont été organisées régulièrement chaque mois, accueillant en moyenne 561 habitants mensuellement (soit + de 6 500 habitants rencontrés durant l'année).

OUVERTURE DU NOUVEL ÉCO-APPART

L'éco-appart est un outil pédagogique nanto-herblinois de lutte contre la précarité énergétique et en faveur du bien-vivre dans son logement. Il permet d'accompagner une sobriété énergétique qui concerne chaque citoyen.

En 2023, l'éco-appart a déménagé au 6 rue Maurice Sibille, dans les locaux de l'Édit de Nantes. Transformé pour répondre aux attentes des habitants, il est constitué de 2 laboratoires d'expérimentation sur les appareils électroménager et leur consommation, les différents types de chauffage, les éco-gestes et éco-équipements relatifs à l'eau et l'énergie ou encore la qualité de l'air intérieur. Il comprend aussi un espace d'entretiens individuels et un espace d'animation collective.

Le réseau des partenaires se mobilise tout au long de l'année pour accueillir les habitants et les professionnels. Il adapte son intervention aux besoins des habitants sur site ainsi que sur les territoires dans une dynamique d'« allers-vers ».



60
étudiants
sensibilisés

15
partenaires
dans le réseau

55
permanences
individuelles
bénéficiant à
155
ménages

73
ateliers
organisés
bénéficiant à
458
habitants
et
128
professionnels

IMPLANTATION DE L'ÉPICERIE SOCIALE « LES 1 000 FLEURS DU COLIBRI »

L'ouverture de l'épicerie sociale municipale s'inscrit dans le cadre de deux enjeux prioritaires pour la Ville de Nantes : la prévention et la lutte contre la pauvreté ; la prévention nutrition santé.

Implantée sur le quartier du Pin-Sec, l'épicerie sociale propose une nouvelle aide alimentaire municipale via des denrées alimentaires et d'hygiène de qualité à très bas coût accessibles aux habitants rencontrant des difficultés budgétaires et sociales. Ainsi, le projet vise à :

- favoriser l'inclusion sociale au sein d'un lieu convivial de proximité où les bénéficiaires viennent chaque semaine ;
- lutter contre les inégalités sociales et de santé en proposant un accompagnement social et des ateliers thématiques (la cuisine, l'anti-gaspi, la nutrition, la santé, le bien-être, les sorties, les économies, l'emploi...), favoriser le savoir-faire et le partage d'astuces ;
- renforcer les liens entre la municipalité, les habitants et les acteurs associatifs.

Les ménages sont composés majoritairement de familles monoparentales et de personnes isolées âgées de plus de 50 ans. Au fur et à mesure de l'accompagnement, l'évolution de la consommation de denrées des ménages se traduit par l'augmentation d'achat de produits de type fruits et légumes.

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 permet de faciliter le parcours des usagers allophones (en particulier lors des premiers mois de présence sur le territoire).

10,23

**tonnes
de nourriture
distribuée**

65

**ménages
bénéficiaires
soit :**

152

personnes dont

69

enfants

36

ateliers réalisés



PÔLE LOGEMENT HÉBERGEMENT ET URGENCE SOCIALE (PLHUS)

Le PLHUS a conforté en 2023 ses missions d'accompagnement des personnes les plus vulnérables «de la rue au logement», dans un contexte d'augmentation des besoins. Le développement des situations de familles à la rue a sans doute été le phénomène le plus troublant, impliquant le développement de nouvelles réponses et coopérations avec l'État.

LE RÉSEAU DES ACTEURS DE L'URGENCE SOCIALE MOBILISÉ

Solidair'été
3052
 collations servies
113
 personnes accueillies
 par jour
55
 bénévoles mobilisés

Solidair'hiver
850
 collations servies
65
 personnes accueillies
 par jour
70
 bénévoles mobilisés

La mission de coordination des acteurs de l'urgence sociale s'inscrit en soutien aux associations œuvrant auprès des personnes à la rue. Elle assure un accompagnement opérationnel des acteurs sur leurs projets et initiatives. Elle anime et coordonne le réseau, par des échanges de pratiques, un recueil des besoins exprimés et un partage d'informations. La mutualisation des moyens est également recherchée. Elle met en place des groupes de travail thématiques visant à des effets concrets.

En 2023, le guide de l'urgence sociale a été actualisé en lien avec les partenaires. Il est aujourd'hui identifié comme un outil pratique en termes d'informations sur les lieux ressources essentiels pour les personnes en situation de précarité (pour trouver à Nantes où manger, se mettre à l'abri la nuit, se laver, trouver, laver et stocker des vêtements, trouver un accueil en journée, avoir une adresse, accéder à des soins, trouver de l'aide pour réaliser ses démarches...). Pour rendre ce guide accessible à toutes et tous, il a été traduit en anglais, arabe, roumain et russe. Il a été édité à 35 000 exemplaires.

Les liens avec le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) sont également renforcés. En 2023, les outils de recensement des maraudes bénévoles ont été optimisés, permettant ainsi d'avoir une meilleure visibilité sur le nombre de personnes rencontrées et une meilleure coordination des actions sur les périodes de grand froid ou de canicule. Un travail sur l'articulation et la complémentarité des missions du CCAS avec celles d'observation sociale du SIAO a enfin été engagé.

Les dispositifs Solidair'hiver et Solidair'été, fruits du bon fonctionnement du réseau, sont coordonnés par le service urgence sociale et existent grâce à la mobilisation et à la coopération de l'ensemble des acteurs. Ils permettent d'offrir un accueil de jour éphémère aux personnes à la rue pendant les périodes hivernales et estivales par la mutualisation de bénévoles lorsque les accueils associatifs sont fermés.



L'ESPACE AGNÈS VARDA AU PLUS PRÈS DES BESOINS

L'espace Agnès Varda propose de nombreux services pour répondre aux besoins des personnes en situation de grande précarité : il regroupe les activités de bains douches, de restauration sociale et d'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.

L'équipe de l'espace Agnès Varda s'inscrit dans une dynamique partenariale forte qui ne cesse de se développer. Depuis 2023, des psychologues, psychiatres et infirmiers de l'ELPP (Équipe de Liaison Psychiatrie Précarité) interviennent chaque semaine sur site, tout comme les Apsyades, sur le volet des conduites addictives, ou Dynamixt qui propose des activités sportives aux personnes accueillies. Des liens étroits avec le Samu Social et les équipes de la Tranquillité Publique (police municipale et mission prévention) facilitent et renforcent la qualité des interventions. Les rencontres trimestrielles proposées aux habitants du quartier ou encore les opérations «Clean up» participent au mieux vivre ensemble et à une ouverture de la structure vers l'extérieur.

En 2023, pour répondre à la demande croissante, l'équipe a été étoffée avec la création de trois postes supplémentaires d'agents de site, la requalification d'un poste en encadrant de proximité et l'expérimentation d'un poste de responsable adjoint de l'espace Agnès Varda.

18 500
 douches délivrées
 + 19% par rapport à 2022
12 000
 repas servis sur droits
 au restaurant social
 + 26% par rapport à 2022
13 000
 plateaux petits-
 déjeuner servis
6 000
 plateaux buffet
 du samedi (depuis
 mars 2023),
 avec un accueil
 inconditionnel.

L'ACCUEIL DE JOUR POUR FAMILLES S'ADAPTE À L'ACTIVITÉ CROISSANTE

L'accueil de jour pour familles a ouvert en janvier 2021 aux Dervallières sous la forme d'une expérimentation. Cet espace est conçu comme un lieu de vie pour permettre aux familles de se mettre à l'abri en journée, de cuisiner, de se reposer et de créer du lien. La première année, 1 000 personnes y ont été accueillies. En 2022, l'accueil de jour familles a été relocalisé sur l'île de Nantes, dans des locaux plus spacieux et centraux. L'établissement, d'une capacité de 45 places en simultané, est aujourd'hui pérennisé (postes officiellement créés en juin) et sa fréquentation a atteint 10 000 personnes accueillies en 2023, soit une multiplication par 10 en 3 ans.

10 033 personnes accueillies + 38 % de personnes accueillies entre 2022 et 2023	410 familles ayant fréquenté l'accueil de jour à une ou plusieurs reprises + 55 % en une année	5 314 enfants accueillis + d'un tiers des enfants accueillis ont moins de 3 ans	65 % de familles monoparentales	51 % des personnes accueillies ont passé la nuit précédente à la rue et 44 % dans un dispositif d'urgence

ATELIER DE DYNAMISATION ALISÉ

L'atelier Alisé, créé en 1991, propose aux personnes bénéficiaires des minima sociaux une action dynamique favorisant leur insertion socioprofessionnelle. Il est intégré au plan départemental d'insertion et est rattaché au service urgence sociale du CCAS de la Ville de Nantes. Il est à la fois :

- un lieu de socialisation qui permet à la personne de s'engager dans une reprise de rythme, d'activités et de confiance en soi ;
- un lieu d'échange et de convivialité qui offre à la personne la possibilité de s'exprimer librement ;
- un lieu de partage qui ouvre à la transmission des savoir-faire et savoir-être ;
- un lieu de formation où la personne peut bénéficier de conseils techniques dans les activités proposées.

En 2023, l'atelier de dynamisation Alisé a accueilli 16 participants. Six activités leur ont été proposées : des transports de mobiliers pour les établissements d'hébergement d'insertion, des ateliers jardinage, bois, couture, des ateliers créatifs et des actions autour de la prévention de la santé, du bien-être, du développement des savoir-faire, de l'expression ou encore de la communication. 95 missions d'utilité sociale ont été réalisées sur l'année. Les participants se sont également investis sur deux projets :

- les métiers et les choix : des séances collectives et d'entretiens individuels leur ont permis de découvrir des métiers, de s'informer et de se situer par rapport à leur parcours professionnel ;
- l'atelier d'expression écrite et orale a conduit les participants à écrire un conte pour enfants sur le principe du kamishibai (genre narratif japonais), avec une représentation programmée en 2024.

UNE MULTIPLICATION DES PROPOSITIONS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE MISE À L'ABRI

Après plusieurs projets emblématiques (lieu d'accueil pour mineurs isolés sur le site de Broussais, résidence sociale pour réfugiés et jeunes actifs au Petit Port, auberge de jeunesse...), la Ville de Nantes a continué en 2023 à être force de proposition auprès de l'État afin de participer à élargir l'offre d'hébergement du territoire. Plusieurs logements ont ainsi été mis à disposition du SIAO pour de l'hébergement d'urgence, dans l'attente d'un changement d'usage dans le cadre de projets urbains.

Dans ce même cadre, un dispositif d'accueil de familles en attente de prise en charge par le SIAO a ouvert dans la maison Normand quai de Versailles (18 places gérées par l'association Les Eaux-Vives). Enfin, un travail avec la direction de l'éducation a permis d'identifier d'anciens logements de fonction dans les écoles pouvant être transformés en hébergements. Les 2 premiers ont été mis à disposition du Centre Nantais d'Hébergement des Réfugiés (CNHR).

CENTRES D'HÉBERGEMENT D'INSERTION : UN PARC DE LOGEMENTS RÉHABILITÉ ET UN ACCOMPAGNEMENT PLURIDISCIPLINAIRE RENFORCÉ POUR LES 230 PERSONNES HÉBERGÉES

En 2023, les centres d'hébergement d'insertion ont mis l'accent sur la rénovation de leurs logements (afin d'atteindre un parc de 88 logements pour 230 places) et le soutien à l'accès au logement à la sortie. Ils ont aussi développé un programme d'animation varié, levier d'accompagnement social pour les personnes hébergées.

CHRS « LA PARENTHÈSE » : UNE AUGMENTATION DES ENTRÉES, UN CHALLENGE POUR LES ÉQUIPES

En 2023, 46 ménages ont été hébergés et accompagnés au centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) « La Parenthèse », représentant 129 personnes, dont 70 enfants (soit 17 % de plus qu'en 2022). Une fois leur autonomie recouvrée, les ménages sont orientés vers des logements et font l'objet d'un accompagnement adapté.

En 2023, le programme d'accompagnement de ménages « hors les murs » a pris fin (faute d'attribution de logements en vue de baux glissants) pour le CHRS « La Parenthèse » et le CHRS associatif « L'Étape », partenaire de ce programme.

Les 15 places de ce programme ont été transformées en places d'hébergement classique et les équipes se sont mobilisées pour capter tous les logements et atteindre la capacité attendue. L'équipe sociale en collaboration avec les agents de maintenance a organisé l'entrée de 15 ménages ce qui a triplé les entrées par rapport à 2022.

En 2023, le taux d'occupation de la structure a ainsi varié de 78% en janvier à 99% en décembre.

L'accent a par ailleurs été mis sur l'animation sociale pour les résidents et plus particulièrement sur l'accès à la culture et au sport des personnes accueillies avec un programme d'activité ambitieux.

CNHR : UNE COOPÉRATION INTERNE PLUS ACTIVE POUR SOUTENIR L'ACCÈS AU LOGEMENT

En 2023, le CNHR a accompagné 157 personnes (chiffre en légère hausse par rapport à 2022).

L'accès au logement social, difficile à concrétiser en 2022, a pu redémarrer progressivement au cours du deuxième semestre 2023, notamment grâce à la collaboration avec le Service Logement de la Ville de Nantes. Le travail de partenariat et de relais avec le dispositif « Accompagnement Vers et Dans le Logement » (AVDL) du Pôle Logement Hébergement Urgence Sociale (PLHUS) a également permis de soutenir plus intensément les réfugiés dans leurs capacités à habiter, au moment de leur sortie du CNHR.

En 2023, les équipes du CNHR se sont également mobilisées sur :

- un projet de collaboration avec la direction de parcours de vie des aînés (DPVA) pour héberger et accompagner 3 personnes réfugiées au sein de la résidence autonomie du Bout des Landes ;
- le développement d'un programme d'activités sportives et culturelles foisonnant tout au long de l'année ;
- la mise en place d'ateliers de médiation numérique en partenariat avec l'association Reconnect ;
- la mise en place de réunions d'information collective ;
- le renforcement du partenariat avec le dispositif AVDL du pôle pour accompagner la sortie du CNHR ;
- la réécriture du projet d'établissement.

L'ACCOMPAGNEMENT AU LOGEMENT SE POURSUIT

Le service «logement accompagné» du PLHUS contribue à l'installation et/ou au maintien dans un logement de ménages devenant locataires, mais pouvant avoir besoin d'être soutenus.

En proposant un accompagnement social personnalisé et de proximité, les 3 conseillères en économie sociale et familiale de l'équipe AVDL sécurisent et facilitent les parcours d'insertion dans le logement (public en situation de précarité issus d'un CHRS ou de résidences sociales notamment dans une logique pérenne).

86
ménages
accompagnés
(80 en 2022)

54
entrées dans le
dispositif

45
sorties du
dispositif

A noter en 2023:

- 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 ;
- les travailleurs sociaux de l'AVDL ont également collaboré avec le Slime métropolitain, dans le cadre d'une mission expérimentale de prévention des coupures suite à des impayés d'énergie, en accompagnant le professionnel recruté chargé de visites à domicile (montée en compétences) ;
- contribution à l'écriture de la feuille de route du service « logement accompagné ».
- durée moyenne de prise en charge : 8,9 mois (8,5 mois en 2022).

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

L'année 2023 a été marquée par le renouvellement de la convention entre la Ville de Nantes et l'État pour l'accueil et l'intégration des personnes étrangères sur son territoire, à travers la signature du nouveau CTAI pour la période 2023-2025. Ce contrat, conclu avec la DIAIR (délégation interministérielle à l'accueil et l'intégration des réfugiés) et la DIAN (direction de l'intégration et de l'accès à la nationalité), contribue à renforcer l'action locale en faveur des personnes primo-arrivantes (dont des personnes réfugiées) dans le but d'améliorer leur accueil, faciliter leur accès aux droits et favoriser leur intégration à Nantes.

Projets phares 2023

- de nouvelles actions répondant aux enjeux liés à l'augmentation de la population étrangère présente sur le territoire ont été élaborées en concertation avec les acteurs agissant dans les domaines de la formation linguistique, l'insertion professionnelle, l'hébergement, l'éducation, la santé ou la culture ; l'État contribue financièrement à ces actions, pour un montant maximal de 400 000 € par an. En 2023, 12 actions ont été lancées ou poursuivies dans le cadre du CTAI ;
- l'ouverture, en mai 2023, du restaurant associatif et d'insertion « Fair-e » (sur l'île de Nantes), formant des personnes réfugiées et primo arrivantes : 3 cuisinières réfugiées accueillies en formation dans le cadre de Parcours Emploi Compétences ;
- l'organisation du Refugee Food Festival à Nantes du 17 au 24 juin 2023, lequel met en lumière des collaborations culinaires entre des restaurateurs et des cuisiniers réfugiés : 9 établissements (5 restaurants, 1 boulangerie, 1 brasserie d'insertion...), 8 personnes réfugiées et 400 Nantais participants ;
- l'expérimentation des visites-découvertes collectives du nouvel éco-appart, en présence d'interprètes en langues étrangères (anglais, russe, arabe, turc) de l'association Berekty : jusqu'à 10 personnes primo-arrivantes sensibilisées aux écogestes par visite ;
- la poursuite de la sensibilisation à la question migratoire, proposée par Nantes Université pour les agents de la Collectivité ; en 2023 : 2 sessions de 2,5 jours pour 35 personnes formées ;
- la dernière édition de la bibliothèque vivante sur les réfugiés, par l'association Traits-Portraits, dans le cadre du festival Les scènes vagabondes au parc de la Roseraie (2 juillet 2023) : 140 personnes.

Subventions aux associations

En 2023, la Ville a versé 2 735 510 € de subventions aux associations dont :

- 1 256 527 € dans les domaines de la mise à l'abri et du logement
- 382 521 € dans le domaine de l'aide aux publics migrants
- 345 750 € dans les domaines de la dynamisation sociale et de l'isolement social
- 400 050 € dans le domaine au soutien aux associations généralistes :
- 120 102 € dans le domaine de l'aide aux Nantais (accès à la santé : 26 700 € ; lutte contre la précarité énergétique : 23 152 € ; lutte contre la fracture numérique : 23 000 € ; accès à la culture : 21 500 € ; accès aux droits : 25 750 €).

LES PROJETS 2023 DE LA CELLULE PATRIMOINE

Le nouvel éco-appart a été livré en juin 2023. Le projet d'aménagement a été réalisé par l'architecte de la Ville de Nantes, les travaux réalisés par les entreprises coordonnés par le pôle « patrimoine » et le technicien CCAS. Les aménagements intérieurs ont été réalisés par le pôle « fabrication » des ateliers municipaux ;

- le chantier de la nouvelle maison d'accueil de jour à la Moutonnerie a été lancé en septembre 2023. L'ancien préfabriqué a été démolé et laissera place à un bâtiment flambant neuf. La maison historique, mise à disposition de l'association ANEF-FERRER, reste en fonctionnement pour l'accueil du public pendant le chantier ;
- le chantier de rénovation du foyer Beau Rivage, suite à son incendie, a commencé en septembre 2023. Géré par l'Association Insertion Solidarité Logement (AISL) et destiné à l'hébergement de femmes sans-abri, la réouverture est prévue pour février 2024. Les travaux ont porté sur la rénovation de l'ensemble des surfaces (peintures murs et plafonds) et du système de détection incendie, la création d'une chambre (portant le total à 7) et d'une salle de bain supplémentaires, l'aménagement d'une buanderie au rez-de-chaussée, le remplacement des menuiseries, la rénovation des clôtures et du portail ;
- la mise en service de 3 logements propriété de Nantes Métropole pour une occupation transitoire de 3 ans. Deux maisons, situées rue de la Papotière, ont été mises à disposition du SIAO pour héberger des familles (orientées par le 115). Une autre maison, rue du Pontereau, a été mise à disposition du CNHR pour héberger une famille ;
- des travaux d'amélioration et d'entretien divers sur les sites du CCAS ont été réalisés : création d'un cloisonnement à l'espace Agnès Varda, remplacement de la chaufferie au 24 bis rue des Olivettes ;
- des travaux divers d'entretien ont été réalisés (toiture, plomberie, électricité ...) sur des logements d'insertion de la Ville de Nantes, représentant un parc de 80 logements environ ;
- le chantier de rénovation de deux logements vacants de l'école Louise Michel a commencé en novembre 2023, pour une livraison courant janvier 2024 ;
- sur le foyer Broussais, des travaux de rénovation, suite à des dégâts des eaux, (toiture et salle de bain) ont été menés et doivent se poursuivre ;
- le 40 bis quai de Versailles (maison Normand) a été remis en service pour une nouvelle occupation temporaire estimée à 6 ans. L'association Les Eaux Vives est gestionnaire de ce Foyer Logement. Les travaux ont porté sur la mise aux normes électrique, la création de VMC dans les salles de bain, la rénovation des surfaces endommagés et le changement de la chaudière.

PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS



Est-il possible de résumer l'activité d'une année d'une direction, d'un service ou d'un établissement en égrenant une liste d'actions ou d'indicateurs au risque de passer sous silence ce qui fait le quotidien sensible des équipes, le cœur de leur engagement et donne le sens d'une vie professionnelle consacrée aux autres ?

La réponse est dans la question. Pour cette édition 2023, je saluerai donc Véronique, Eric, Cécile, Sarah, Fatima, Elisabeth et tous les autres, sans oublier ceux qui oeuvrent dans l'ombre et aident ceux qui tous les jours accueillent, écoutent, conseillent, accompagnent, soutiennent, nourrissent, livrent ceux que l'avancée en âge fragilise malgré toutes les difficultés rencontrées.

Pour le reste, je vous invite à prendre connaissance du rapport d'activité qui témoigne du haut niveau de mobilisation d'un service public qui, conscient de son rôle dans un environnement de plus en plus incertain et une société de plus en plus complexe, partage la conviction que c'est dans un collectif solidaire qu'il trouvera l'énergie nécessaire pour surmonter les difficultés et continuer à remplir son rôle social de soutien auprès des aînés de la communauté nantaise. Un grand merci à toutes et tous.



Michel LORANT
directeur direction parcours de vie des aînés



DIRECTION
Michel LORANT

CELLULE PATRIMOINE
Laurent HUET

CELLULE DE GESTION
Myriam ROBERT

CELLULE QUALITE
Corinne PELTIER-CHAUVEAU

STRATÉGIE ÉVÈNEMENTIEL
Lucile CABARET

CRT / DIVADOM
Alice LAGREVE

HABITAT SENIORS
Claire BOISSEAU



- siège
 - EHPAD
 - résidences autonomie / restaurants intergénérationnels (RIG)
 - maison des aidants
 - UPQR
- Les locaux du service portage de repas sont situés 30 rue de Grande Bretagne 44470 Carquefou



PÔLE ÉTABLISSEMENTS 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
Géraldine SOURISSEAU

- Maison des aidants
- CLIC
- Service prestations à domicile
- Ville Amie des Aînés

CHANGER LE REGARD QUE PORTE LA SOCIÉTÉ SUR LES SENIORS

En 2023, la Direction Parcours de Vie des Aînés (DPVA) s'est dotée d'une nouvelle stratégie événementielle avec un double enjeu : changer le regard vis à vis des seniors et renforcer la cohésion et la transversalité des équipes au travers de chaque événement organisé. Cette démarche s'appuie sur le plan d'actions « Ville Amie des Aînés » (VAA).

L'année 2023 a vu le dispositif innovant de vie à domicile (DIVADOM) pérennisé. Il s'agit de renforcer les parcours des seniors pour les soins et la prévention (lutte contre l'isolement...). Ce dispositif est mis en œuvre à travers le Centre Ressources Territorial (CRT) et porté par l'EHPAD Renoir. Il est étendu aux quartiers Bellevue-Chantenay-Saint-Anne et Nantes Nord avec une équipe renforcée : arrivée d'une infirmière référente de parcours et un médecin.

Le pôle établissement médico-sociaux (PEMS) a poursuivi son action pour renforcer l'efficacité de gestion et de gouvernance au niveau de ses établissements avec l'élaboration d'un plan d'action et une démarche participative sur les thématiques ressource humaines, patrimoine et territorialisation. En parallèle, les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ont questionné leurs pratiques suite aux évaluations et préconisations de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et des démarches d'évaluation (référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS)).

Le pôle coordination, autonomie, domicile (PCADO) a également initié une démarche participative autour de son projet et ses missions pour mieux répondre aux objectifs des services en tenant compte des attentes des professionnels.

Ces démarches ont fait l'objet d'un accompagnement par la cellule qualité de la Direction parcours de vie des aînés. A noter également, la participation à l'élaboration de la politique de confidentialité du CCAS.

LE PLAN D'ACTION « VILLE AMIE DES AÎNÉS »

1 / ACCOMPAGNER LES PARCOURS DE VIE DES PERSONNES ÂGÉES



DIVADOM / Centre de ressources territorial : l'offre « panier de services » à domicile

En 2023, 32 personnes ont bénéficié du « panier de service » DIVADOM (dont 10 accompagnées la nuit). A noter, depuis octobre 2023, les jeunes du dispositif Plan Job interviennent un samedi sur deux dans le quartier des Dervallières, en alternance avec les missions déjà en place le samedi au Breil.

La résidence autonomie Bout des Landes : une expérience visuelle unique

Cet établissement, ouvert en 1974, fait l'objet d'un projet de rénovation avec livraison prévue en 2028. Les agents comme les résidents sont associés pour rendre la résidence plus agréable et attrayante. Il a été fait appel à un cabinet de designers Tand'M design pour prendre en compte les besoins : réalisation d'abat jour pour le restaurant intergénérationnel (RIG) à partir de dessins de résidents, habillage des structures porteuses (adhésifs, imprimés...). L'inspiration a pour origine les œuvres du célèbre peintre le "Douanier Rousseau".



La résidence autonomie Pirmil : 5 ans déjà

Depuis son ouverture en 2018, 131 résidents ont occupé un logement sur la résidence (80 logements au total).

À noter, la résidence a même été témoin d'un mariage entre 2 résidents.

En 5 ans, l'activité a été soutenue :

- plus de 100 intervenants extérieurs (aides à domicile, infirmiers libéraux, coiffeurs, pédicures, kiné...) qui accompagnent les résidents et viennent compléter l'action des 13 professionnels de la résidence ;
- plus de 3 000 activités de lien social proposées par les agents de maintenance et de vie sociale (visites, sorties cinéma, loto, petits déjeuners...);
- plus de 50 moments festifs (concerts, soirées dansantes, théâtre...) partagés ;
- 500 séances de gymnastique adaptée mises en place ;
- 200 ateliers chorale et 125 séances de sophrologie venues égayer le quotidien des résidents et 4 000 repas servis au restaurant intergénérationnel.

▼ Photos prises à l'occasion des 5 ans de la résidence le 17 novembre 2023



La résidence autonomie Sylvain Royé : quand les aménagements extérieurs suppléent à l'exiguïté des locaux

Rénové en 2022, ce n'est qu'en 2023 que les résidents et l'équipe ont pu découvrir, lors d'un concert, l'aménagement extérieur de leur résidence. A la manière d'une « place de village » avec ses bancs et son tulipier de Virginie, le lieu offre une acoustique dédiée à la musique. Depuis et lorsque le temps s'y prête, le parc permet d'accueillir en extérieur de nombreux artistes pour le plus grand plaisir des résidents.



La résidence autonomie Port Boyer : des actions tournées vers l'intergénérationnel

Tisser des liens entre deux générations en associant l'école élémentaire du Port Boyer, le collège Rutigliano et les résidences autonomie du Port Boyer et du Croissant, c'est l'exercice auquel s'est livré le projet « Illustrage » mené en 2023 en partenariat avec l'association éponyme. A partir d'une lettre de l'alphabet, l'histoire du quartier a été co-écrite entre enfants, jeunes et résidents, chacun apportant ses connaissances. Ainsi, par exemple, le « B » du quartier des Batignolles, le « C » du corsaire Jacques Cassard qui a donné son nom au lycée maritime implanté sur le secteur, le « E » pour découvrir la rivière de l'Erdre qui serpente en périphérie du quartier... Ces rencontres ont donné lieu à l'édition non commercialisée d'un abécédaire à destination des seuls participants. L'expérience se poursuivra en 2024 avec la réalisation de panneaux explicatifs le long du circuit de déambulation sur le quartier.

EHPAD Hirondelle de Sèvre : un concert privé par une artiste primée aux Victoires de la Musique



Ce n'est pas tous les jours qu'une chanteuse aussi talentueuse que Zaho de Sagazan fait la démarche de venir jouer dans un EPHAD à titre gracieux ! Un après-midi ensoleillé qui restera sans aucun doute un moment fort pour l'établissement. Le 30 octobre 2023, après avoir chanté pendant 45 minutes, l'artiste a pris le temps d'échanger avec les personnes venues assister à sa prestation. Si elle vit de sa musique depuis maintenant 2 ans, Zaho de Sagazan était auparavant auxiliaire de soin en EHPAD. "C'est important de revenir ici." a-t-elle expliqué en faisant référence à ses précédentes expériences. "Il n'y a rien de plus important selon moi que de s'occuper des autres avant de s'occuper de soi-même." Elle a aussi répondu à des questions plus personnelles sur sa sensibilité ou ses choix de thématiques. "J'essaie de trouver l'amour à travers mes chansons." a-t-elle confié au public.

EHPAD Chambellan : L'intergénérationnel à l'honneur

L'EHPAD Chambellan propose régulièrement des activités intergénérationnelles. En 2023, outre les matinées avec les assistantes maternelles et leurs groupes de petits enfants, les résidents ont pu participer à différents projets avec l'école du quartier Sainte Thérèse (défilé du carnaval dans le parc de l'EHPAD, cérémonie de la flamme olympique, marché de Noël dans l'école, échange de carte de vœux et de dessins).

La labellisation de 2 pôles d'activités et de soins adaptés pour les EHPAD

La DPVA a obtenu, suite à l'appel à candidature 2022 porté par l'ARS Pays de Loire, l'autorisation d'ouverture en mars 2023 puis la labellisation à l'été 2023, de 2 pôles d'activités et de soins adaptés (PASA) pour les EHPAD Fonteny et Renoir. Le PASA est un lieu de vie destiné aux résidents de l'EHPAD présentant un diagnostic d'évolution neuro-dégénérative. Le PASA permet d'améliorer la prise en charge des personnes lorsque les troubles cognitifs, associés à des manifestations comportementales modérées, nécessitent un accompagnement plus spécifique. Le PASA s'inscrit dans un réseau gérontologique avec l'hôpital Bellier.

Les accueils de jour des Récollets et la Haute-Mitrie : une ouverture sur les autres

Les accueils de jour poursuivent le développement d'un accompagnement spécifique en direction des personnes souffrant de pathologies neuro-évolutives sans limite d'âge précise. En 2023, une réflexion a été menée sur l'accueil des malades jeunes (- de 65 ans). 2023 a également vu : le développement des actions d'animation en collaboration avec l'EHPAD Haute-Mitrie (vélo sans âge, événements festifs de la résidence), la poursuite d'actions spécifiques en lien avec le Muséum d'Histoire Naturelle, l'introduction d'un partenariat avec une musico-thérapeute.

Les accueils de jour en quelques chiffres

Accueil de jour des Récollets :

Mouvements : 22 entrées et 20 départs de l'établissement

File active de 56 personnes sur l'année : 37 femmes et 19 hommes

Accueil de jour de la Haute Mitrie :

Mouvements : 21 entrées et 21 départs de l'établissement

File active de 58 personnes sur l'année : 37 femmes et 21 hommes

Le service prestations : des réponses au besoin du quotidien des aînés

Dispositif O'Menu et portage de repas à domicile

824 personnes âgées ont bénéficié de ce service en 2023 (soit près de 2,5 % d'augmentation par rapport à 2022). On dénombre 15 % de seniors de moins de 60 ans, 32 % entre 60 et 74 ans, 37 % entre 75 et 89 ans, 16 % de plus de 90 ans.

« Répit à domicile »

Cette prestation participe au maintien à domicile en améliorant les conditions de vie des aidants.

En 2023, 50 nouveaux duos aidant/aidé ont formulé leur 1ère demande (en augmentation par rapport à 2022). 21 couples aidant/aidé ont obtenu un renouvellement de leur aide. 70% des nouveaux demandeurs relèvent de la tranche de ressources la plus haute, alors que seuls 10 % du public a de faibles ressources. Au 31 décembre 2023, 71 dossiers étaient actifs. En 2023, on recense 8 partenaires : Association Aide Familiale Populaire/Confédération Syndicale des Familles (AAFP/CSF), Aide à Domicile en Activités Regroupées (ADAR), Aide à Domicile pour Tous en Loire Atlantique (ADT 44), Accompagnement et services d'aide à domicile (ANADOM), Petits-fils (réseau national d'aide à domicile), Titi Services, Votre second Souffle (organisme agréé de services à la personne).

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 1,92 et 12 € de l'heure laissés à la charge du bénéficiaire).

Aide sociale personnes âgées et personnes en situation de handicap

176 dossiers ont été instruits pour une prise en charge des services de maintien à domicile (aide ménagère et aide au repas), soit une augmentation de 19 % par rapport à 2022. 178 dossiers pour une demande de prise en charge des frais d'hébergement (augmentation de près de 2,5 % comparé à 2022) et 292 dossiers d'obligés alimentaires ont été instruits en 2023 (soit une augmentation de 46 % par rapport à 2022).

« Petit bricolage »

Cette prestation participe au maintien à domicile en améliorant les conditions de vie quotidienne. En 2023, on dénombre 98 nouveaux bénéficiaires (accès en diminution par rapport à 2022). 61 % des bénéficiaires ont droit à la tarification la plus basse (92 % de participation du CCAS pour les Nantais relevant de la Tranche de ressources 1).

Un nouvel appel à partenariat a débuté en juillet 2023 avec trois intervenants (dont deux nouveaux) : Atelier de Bricolage des Dervallières, APIS PMR et la Conciergerie des Pépites.

Téléassistance

Au 31 décembre 2023, on dénombre 2 184 foyers bénéficiaires, soit une augmentation de 7,3 % par rapport à 2022. Cela se traduit par 625 nouveaux dossiers en 2023 (+ 44 % par rapport à 2022). 93 % sont des personnes vivant seules.

Le Département a confié la gestion de cette prestation via une concession de service public depuis fin octobre 2021 au CCAS de Nantes. Dans ce contexte, le CCAS a redéfini le cadre de son intervention mais demeure l'interlocuteur privilégié (accès, évolution du besoin, fin du contrat...). A noter que l'offre a évolué avec désormais un éventail élargi (téléphone mobile, chemin lumineux...) et une inscription possible via le web accessible à tous.

Le dispositif passerelle : un partenariat essentiel

Créé en 2015, ce dispositif vise à faciliter l'admission en EHPAD de personnes en situations complexes et accompagnées par des professionnels du secteur social ou sanitaire. En 2023, les demandes ont doublé : 105 situations contre 50 en 2022.

Elles émanent massivement des services du CHU (43 %) et du CLIC (31 %). La proportion femmes-hommes reste identique entre 2022 et 2023 avec respectivement 52 % et 48 % des demandes. Ce sont majoritairement (40 % des demandes) des personnes de 80 à 89 ans qui sont concernées. Sur ces 105 demandes, 27 personnes (soit 26 % des demandes) ont été accueillies sur l'un des 6 EHPAD de la ville.

Depuis le 14 décembre 2023, une commission d'admission EHPAD remplace le dispositif initialement prévu. Une fois par mois, elle permet de mieux se coordonner avec les besoins du CHU notamment (volonté de libérer des lits d'aval et de renforcer les liens entre structures publiques).

2/ « ALLER VERS » ET SERVICE PUBLIC DE PROXIMITÉ

CLIC : A l'écoute des seniors du domicile

755 évaluations ont été réalisées pour la Carsat en déployant, à compter du second trimestre 2023, la nouvelle « Offre de Service Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite » (OSCAR).

Cette offre prévoit un forfait de prévention pris en charge à 100 % par la Carsat dans la limite de 500 € par an et par bénéficiaire. Il comprend un forfait cadre de vie et sécurité à domicile (aides techniques, assistance et sécurité, gros travaux d'entretien, petits travaux), un forfait mobilité et lien social (aide à la mobilité, aux loisirs, accompagnement informatique, repas en structure), un soutien personnalisé (soutien psychologique, conseil en prévention) et un forfait vie quotidienne (livraison de course, portage de repas).

Des heures d'accompagnement et de prévention à domicile sont également accordées en fonction d'un score « Fragile », dans la limite de 80 heures maximum par an (contre 120 heures précédemment).

A noter, lors d'une visite à domicile dans le cadre du dispositif OSCAR, les évaluatrices du CCAS ont désormais la possibilité de mesurer le degré d'autonomie du retraité et d'établir directement un plan d'aide APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie). Elles en informent alors le département qui n'aura pas d'évaluation à domicile à faire.



Maison des Aidants (MDA) : le développement de liens de de proximité avec les communes de Nantes

Métropole et les aidants

- CCAS d'Orvault : en 2023, en continuité d'un temps d'information collective, la psychologue de la Maison des Aidants a animé un groupe de parole mensuel à Orvault. Depuis septembre 2023, le CCAS de la commune et la Maison des Aidants (MDA) ont collaboré pour l'élaboration d'une programmation mensuelle d'actions à destination des aidants, laquelle a débuté le 7 janvier 2024.
- CCAS de Saint-Sébastien-sur-Loire : la MDA a rencontré à plusieurs reprises le CCAS de Saint-Sébastien-sur-Loire pour échanger sur le dispositif de la halte-répît et construire une dynamique partenariale autour des aidants. Dans ce sens, le CCAS et la MDA ont invité les partenaires agissant sur ce territoire et auprès des aidants le 17 octobre 2023. Les 10 professionnels présents ont été conviés à travailler en petits groupes sur les besoins et attentes des aidants. La psychologue de la MDA a participé au Forum des Seniors et à la conférence sur le soutien aux aidants organisés par le CCAS de Saint-Sébastien-sur-Loire en octobre 2023.
- Centre social de Thouaré sur Loire : le centre social a invité le CLIC et la MDA pour imaginer un temps de sensibilisation à destination des aidants, suivi par des ateliers collectifs. La psychologue a ainsi animé une conférence « Aider et se faire aider ». Suite à la rencontre, les aidants ont pu s'inscrire aux ateliers bien-être.
- Des formations ont été organisées à destination des aidants sur les communes de la métropole : Vertou (12 participants), Orvault (7 participants) et Saint-Jean-de-Boiseau (14 participants).
- Des activités ont aussi été menées dans les quartiers nantais, dont un atelier d'activités physiques avec la Maison Sport Santé de Bellevue.

Une forte implication pour faire connaître le statut des aidants

A l'occasion de la journée mondiale des aidants du 6 octobre 2023, la MDA s'est mobilisée avec l'organisation du « Forum des aidants : Êtes vous un proche aidant ? ».

Cette manifestation a eu lieu à la maison de quartier de Doulon à Nantes. Pour cette nouvelle édition, le forum avait pour objectifs de faire connaître le statut d'aidant auprès du grand public et de valoriser les offres de répît du territoire.

L'après-midi a été ponctuée par une pièce de théâtre interactive de la compagnie d'Arcalande « L'aidant de sagesse ». Cette rencontre, qui a permis des échanges fructueux, a concerné une centaine de participants.

La halte-répît en forte progression

L'année 2023 a été marquée par une forte croissance des demandes d'accueil en halte-répît (+28%). Proposée aux aidants depuis 2018, cette offre permet de libérer l'aidant en accueillant son proche au sein de la structure. Ce service est proposé chaque après-midi du lundi au vendredi, ainsi que les mercredis et vendredis matin. L'accueil et l'animation sont assurés par 2 agents de soin en gérontologie. Face à la forte augmentation, la MDA a pu bénéficier du renfort d'un 3e agent.

La maison des aidants en quelques chiffres - année 2023

996 aidants accompagnés, dont 435 nouvelles personnes (598 en 2022)	3455 appels téléphoniques reçus + 11% par rapport à 2022	859 entretiens individuels + 14% par rapport à 2022, 36 entretiens de présentation de l'établissement	1264 participations à des activités collectives (979 en 2022)
---	--	---	---

3/ RENDRE VISIBLE LES INVISIBLES

Prévention et lutte contre l'isolement : un travail au quotidien

En septembre 2023, à l'occasion de la Nantes Digital Week : 4 ateliers de découverte du numérique ont été proposés à des seniors, en partenariat avec l'association ANADOM (accompagnement et services d'aide à domicile) et Nantes Métropole Habitat. Ils ont réuni 32 participants. A l'issue de ces séances, 12 d'entre eux se sont engagés dans un cycle d'apprentissage.

EVAD : une expérimentation qui se développe et se pérennise

L'équipe EVAD (équipe de veille et d'accès aux droits) alterne les veilles téléphoniques et les visites à domicile ou rendez-vous de proximité. Elle informe de façon personnalisée les seniors sur les services, les droits et les aides auxquels ils peuvent prétendre. Elle favorise le lien social en s'appuyant sur les établissements de la DPVA qui ouvrent leurs activités aux seniors vivant à domicile. En 2023, 291 seniors ont reçu le programme mensuel « Bien Vieillir ». Les professionnels diffusent également de l'information ciblée sur des activités extérieures (ateliers de gymnastique cérébrale de la maison de santé de Bellevue, informations sur les goûters et repas festifs...).

Pus de 1 600 actions de médiation pour proposer des activités ont été menées en 2023. La participation de l'équipe à des événements dédiés a permis de toucher plus de 200 seniors. Enfin, depuis décembre, un casque de réalité virtuelle est expérimenté auprès de seniors vivant à leur domicile. Les séances se font sur rendez-vous au CCAS ou en visite à domicile selon la mobilité des personnes.

994
personnes veillées dont 611 locataires de logements bleus

976
veilles effectuées, dont 327 en visites à domicile et 649 par téléphone

4/ LES MOBILITÉS

Lors de la semaine nationale des retraités et personnes âgées, la DPVA a relancé l'organisation de l'événement « la balade des générations ». Durant 5 jours, quelques 85 seniors ont pu profiter de promenades intergénérationnelles à bord de 4 vélos triporteurs et d'un vélo pour fauteuil roulant. A cette occasion, 70 bénévoles se sont mobilisés pour piloter et encadrer les deux parcours qui permettaient de (re)découvrir les abords des Machines de l'île et du jardin des Plantes. Cet événement a mis en lumière l'importance de la mobilité pour ces publics.



5/ FAVORISER LE VIEILLISSEMENT EN BONNE SANTÉ

Divadom / CRT : une démarche de prévention dans toutes les actions

Depuis fin 2023, les bénéficiaires du SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile), Nantes Soins à Domicile, participent à une activité de gym douce à l'EHPAD Renoir.

L'arrivée du Centre Ressources Territorial (CRT) a également permis de renforcer l'offre de prévention et de lien social déjà existante sur le territoire. On peut noter un cycle d'atelier autour de la mémoire sur Bellevue-Chantenay-Sainte-Anne, l'acquisition de casques de réalité virtuelle ou encore des ateliers de convivialité autour de l'alimentation sur les quartiers Hauts-Pavés-Saint-Félix et Dervallières-Zola.

Prévention et lutte contre l'isolement : partenariats et actions collectives à l'honneur

Le projet « Alzheimer, partageons nos repères », animé en partenariat avec l'association France Alzheimer, et le centre de prévention Agirc-Arrco, vise à sensibiliser le grand public et à favoriser l'inclusion dans la cité des personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer ou apparentée. A l'occasion de la Journée mondiale Alzheimer 2023, 162 personnes ont participé à un après-midi d'échanges et d'informations. Ce rendez-vous a aussi été marqué par une démonstration de l'activité physique « Ping For Alzheimer » et une représentation du spectacle « Comme une ritournelle ». Par ailleurs, un groupe de personnes vivant avec la maladie ont produit un cahier d'acteurs pour le grand débat « Fabrique de la Ville ». Ils y ont formulé des attentes à destination des aménageurs pour une ville plus lisible et accueillante.

L'année 2023 a permis de proposer de nouvelles actions collectives de prévention aux seniors résidant dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV): des sessions d'ateliers cognitifs et de lutte contre la dénutrition ont été proposées à Bellevue ainsi que des séances de motivation à la marche à Port Boyer. 27 seniors ont pu bénéficier de ces programmes.

EHPAD Chambellan : innover pour mieux accompagner

Après une mise en place progressive depuis 2022, les EHPAD bénéficient de visio-consultations de gériatrie et de psychiatrie. Ce dispositif favorise l'accès aux soins : délais de rendez-vous plus courts, pas de déplacement, conseil direct aux professionnels spécialisés. L'EHPAD Chambellan a ainsi pu organiser 22 visio-consultations en 2023.



EHPAD Hirondelle de Sèvre : partager pour mieux accompagner

Pour accompagner au mieux les personnes accueillies, les professionnels de l'EHPAD Hirondelle de Sèvre se sont immergés, au cours une quinzaine thématique, dans les contraintes et difficultés rencontrées par les seniors souffrant de déficit sensoriel. Ce programme a intégré des mini-conférences (les 5 sens et l'alimentation, handicap sensoriel et les adaptations) et des mises en situation (atelier repas à l'aveugle, parcours avec lunettes). La quinzaine s'est achevée avec une démarche d'évaluation et un retour d'expérience.

6) ÊTRE ACTEUR DE LA CITÉ

Logement d'urgence à la résidence autonomie du Croissant

Du 12 septembre au 3 novembre 2023, il a été procédé de manière inédite à un relogement d'urgence de personnes en difficulté dans 3 logements de la résidence (période de la coupe du monde de rugby avec tensions sur les logements). Les logements ont été occupés 38 nuits : par deux hommes pour logement insalubre (35 nuits), une femme en convalescence post opératoire (2 nuits) et une famille de 6 personnes réfugiées (1 nuit).

La résidence autonomie Bout des Landes et l'accueil d'urgence

Au sein de la résidence, deux logements sont dédiés à l'accueil d'urgence, lesquels ont pu accueillir deux hommes à ce jour. Depuis septembre 2022, deux autres logements sont également à destination d'un public issu du centre d'hébergement et de réinsertion sociale « La Parenthèse » (CHRS). Ces derniers ont accueilli deux femmes. Le bilan inter-services réalisé après un an d'expérimentation est satisfaisant pour les personnes accueillies. Le dispositif sera étendu à trois places supplémentaires pour des usagers du CHRS. Enfin, depuis novembre 2023, trois logements sont dédiés au Centre Nantais d'Hébergement des Réfugiés. A ce jour, 3 hommes ont été accueillis.

EHPAD Chambellan et l'accueil de stagiaires

En 2023, l'EHPAD Chambellan a accueilli une dizaine de stagiaires de filières variées : Accompagnement Soins et Services à la Personne (ASSP), infirmiers, aide-soignants, psychologues, orthophonistes, collégiens pour les stages de découverte métiers de 3ème. A noter que pour améliorer cet accueil, 3 agents ont suivi une formation au tutorat.

Le service prestations : un acteur incontournable de la vie dans la cité

Dispositif O'Menu – restauration dans un établissement

504 personnes ont bénéficié de ce service en 2023, dont 90 % déjeunent dans les restaurants intergénérationnels (RIG). La restauration au sein des structures a repris lentement après la période Covid. Au 31 décembre 2023, seulement 13 des 24 partenaires accueillent du public.

RIG Malville

Chaque mois, 36 ateliers de prévention et de solidarité sont organisés en moyenne, soit 288 accueils et inscriptions assurés.

En 2023, 432 ateliers (de 1h à 2h), principalement en journée, se sont tenus, suivis de temps de partage pour favoriser l'interconnaissance et le lien. Ces ateliers ont réuni plus de 2 500 personnes.

CRÉATION D'UNE MAISON DE LA LONGÉVITÉ ET DES GÉNÉRATIONS (MLG)

Le plan d'action « Ville Amie des Aînés » marque la volonté de la Collectivité d'accompagner et faciliter les parcours de vie de tous les seniors nantais et leur entourage, de favoriser « l'aller vers » et les services en proximité. Il s'agit de mieux répondre à la diversité des besoins dans une logique d'inclusion, de participation et de bienveillance.

Le futur équipement proposera une nouvelle offre de service public à la fois plus généraliste et en proximité au sein de plusieurs structures, un lieu totem en centre ville, des espaces seniors dans les quartiers et un espace ressource : la Coopérative nantaise des nouvelles solidarités.

Depuis 2021, 18 mois de co-construction, impliquant seniors et professionnels divers, ont permis de définir les contours du projet en 5 axes principaux:

- « Accueil « nouvelles relations usager »(NRU) et coordination » pour simplifier les parcours individuels ;
- « Proximité et aller vers » pour être accessible à tous ;
- « Lisibilité de l'offre et ressources » pour favoriser l'accès à l'information ;
- « Animation et formation » en faveur des seniors et des professionnels ;
- « Incubateur et changement de regard » avec le soutien de la Coopérative nantaise des nouvelles solidarités.

Pour répondre à ces objectifs, sa mise en œuvre se structure en 7 chantiers, dont 6 sont engagés depuis 2023 :

- mise en place et coordination d'une programmation d'actions de soutien au professionnels dans le cadre du CRT ;
- création d'un accueil « NRU » dans le lieu totem et dans les espaces seniors ;
- restructuration et enrichissement des outils et des canaux de communication ;
- expérimentation de la Coopérative nantaise des nouvelles solidarités ;
- consolidation d'une programmation riche et participative ;
- mise en place d'une gouvernance de fonctionnement partenariale du projet global de la Maison de la Longévité et des Générations ;
- définition et déploiement des espaces seniors dans 3 quartiers en 2024 et 2025. L'ouverture de l'espace seniors au Pôle Asseray est programmée en juin 2024.

LES RESSOURCES MOBILISÉES

« Cette année 2023 a encore largement mobilisé les fonctions supports réparties au sein de l'organisation du DP&S, en recherchant les meilleures complémentarités, au quotidien, tant dans le fonctionnement des activités courantes des directions pour la délivrance des prestations aux usagers, que dans la contribution aux réflexions structurantes ou au déploiement de projets. Les équipes ont recherché toutes les voies d'optimisation des processus de gestion avec un objectif d'efficience ou d'adaptation au contexte et aux évolutions réglementaires.

Ainsi, un plan pluriannuel de fonctionnement a été conjointement élaboré pour accompagner, au bon moment, la mise en œuvre progressive et croissante des actions de la stratégie nantaise des nouvelles solidarités. Autre exemple, le recensement partagé des besoins permet d'anticiper et de prioriser les procédures de marchés à conduire pour couvrir de la manière la plus adaptée les achats à réaliser.

Le suivi d'exécution budgétaire tout au long de l'année permet d'adapter la répartition des moyens financiers au fur et à mesure, en priorisant autant que possible les redéploiements de crédits existants. Cette expertise partagée, renforcée de l'analyse des résultats des comptes administratifs permettra de gagner en fiabilité de projections financières pour les années suivantes.

Sur le plan logistique, une offre de service renouvelée permet de mieux contribuer aux temps événementiels, ou à la mise en œuvre opérationnelle de projets essentiels, telle l'épicerie sociale les 1000 fleurs du colibri.

Les fonctions d'information et de communication sont concentrées sur le faire savoir et le partage du sens. Le déploiement du système d'information adapté aux métiers du DP&S s'est poursuivi ardemment. Son usage sur plus d'une année complète désormais, ouvre la voie d'une structuration de l'emploi des données ainsi collectées, pour servir le pilotage des activités, documenter la connaissance de nos publics, nourrir le décisionnel, faire potentiellement levier sur les stratégies de politiques publiques.



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

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 20 septembre les administrateurs et les administratrices se sont retrouvés dans les locaux du nouvel éco-appart au 8 rue Maurice Sibille. Au programme : présentation du projet de la Maison de la Longévité et des Générations, présentation des budgets de référence et perspectives autour de l'actualisation du règlement des aides facultatives.

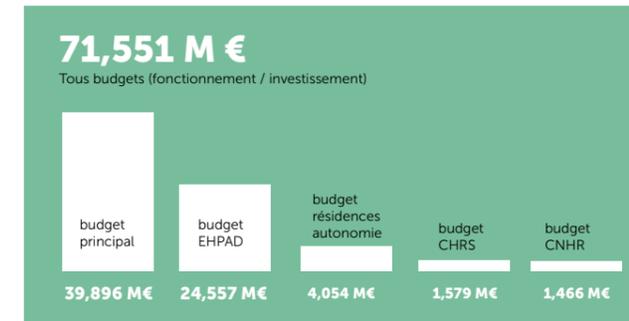


91
délibérations

18
points d'information

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

CONTRIBUTION AU PROJET DE REFONTE DU LOGICIEL DE GESTION DES ASSEMBLÉES DÉLIBÉRANTES

Un nouveau logiciel de production des décisions des organes délibérants Ville, Métropole et CCAS verra le jour en 2024. Ce logiciel LEEA sera un outil intégré de production des décisions du Conseil d'administration du CCAS notamment. L'année 2023 aura permis d'avancer sur différentes étapes : description du besoin, identification des opérateurs (rédacteur, valideurs notamment), rédaction des modèles, définition des circuits et interfaces, tests opérationnels. Tout ceci avant d'envisager le déploiement effectif, les phases opérationnelles ainsi que les formations prévus pour 2024.

ACHATS, MARCHÉS ET PARTENARIATS : ORGANISATION DES PROCÉDURES ET CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

Plusieurs progrès significatifs sont à noter pour 2023. La mise en place de la signature électronique des documents marchés simplifie les processus administratifs, tandis que les nouvelles obligations en matière de restauration collective ont été étroitement suivies conformément à la loi Egalim. Des méthodes de traitement ont aussi été développées pour gérer efficacement les révisions tarifaires.

COORDINATION BUDGÉTAIRE ET COMPTABLE : OPTIMISATION DES PROCESS INTERNES

En 2023, plusieurs changements importants ont vu le jour pour optimiser les process internes. Une transition significative a été opérée en matière de gestion budgétaire, marquant le passage à la nomenclature M57 pour le budget principal. De plus, suite à l'arrivée du conseiller aux décideurs locaux, des ajustements ont été apportés aux écritures comptables, comprenant des reprises de provisions, et l'identification des flux entre le budget principal et le budget annexe des EHPAD via le versement d'une subvention d'équilibre au budget regroupant les écritures d'équilibre éparpillées qui précédaient ; le montant versé restant le même. Enfin, pour renforcer la protection des données des usagers et éviter toute suppression malencontreuse de fichiers, une arborescence commune a été créée en concertation avec les établissements/cellules de gestion sur un répertoire dédié. Ces initiatives témoignent de l'engagement constant à améliorer l'efficacité opérationnelle et à garantir la sécurité et l'intégrité des données gérées.

De façon plus générale, le pôle administration finances marchés et partenariats s'est mobilisé pour faire vivre les complémentarités. A ce titre, des temps de coordination de gestion ont été mis en place avec les cellules de gestion des directions opérationnelles et les gestionnaires d'établissements. Ces temps d'échanges couvrent différents aspects : actualités, reprise des notions fondamentales, explications de cas pratiques, rappels des usages et procédures, et résolution des problèmes opérationnels liés aux missions administratives financières et de coordination.

LOGICIELS MÉTIERS DU DP&S : MISE EN PLACE D'UNE ASSISTANCE DÉDIÉE

En vue d'améliorer le soutien apporté aux utilisateurs des logiciels métiers du CCAS (particulièrement de BL.Social et BL.Résident), une assistance spécifique a été déployée ainsi qu'un nouvel espace collaboratif dédié. Cet espace offre une étendue de ressources pour faciliter l'utilisation quotidienne des logiciels, ainsi que des conseils immédiats en cas de problème technique. Parmi les nouveautés, les utilisateurs doivent signer une charte d'usage rappelant les principes essentiels à respecter lors de l'utilisation des logiciels, ainsi qu'à des modes opératoires détaillés pour guider pas à pas dans diverses tâches, telles que l'accueil, les demandes d'aide sociale et la facturation. De plus, cet espace permet de rester informé des dernières évolutions des applications et des prochaines formations disponibles. En cas de problème, les utilisateurs bénéficient également d'une assistance personnalisée, soit par l'envoi d'un mail à l'adresse dédiée, soit par le signalement d'un incident généralisé auprès de leur responsable. Cette nouvelle initiative vise à renforcer l'autonomie des utilisateurs tout en garantissant une assistance réactive et adaptée à leurs besoins.

2 094

demandes
d'assistance prises
en charge par
l'assistance SI métier
DP&S

104

nouveaux
utilisateurs
formés en
2023

24 267

nouveaux
usagers
« connus »
du CCAS

RENFORCEMENT DU DISPOSITIF DE PROTECTION DES DONNÉES

Les équipes du CCAS accordent une attention particulière à la protection des données personnelles. En 2023, afin de renforcer son dispositif de protection des données, le CCAS a élaboré une politique de confidentialité. Elle vise à informer les utilisateurs sur la manière dont leurs données personnelles sont traitées et sur les recours possibles.

Tous les services ont participé à la diffusion et à l'affichage de cette politique dans les différents établissements du CCAS, tandis que les référents informatiques et libertés (RIL) demeurent mobilisés pour garantir quotidiennement la conformité des mentions/formulaires RGPD déjà déployés dans les activités.

INFORMATION ET COMMUNICATION : FACILITER L'ACCÈS AUX SERVICES ET AUX DISPOSITIFS SOLIDAIRES

En 2023, le service qualité s'est investi dans plusieurs initiatives visant à améliorer la communication envers les habitants et les usagers tout en maintenant l'accompagnement des directions dans la mise en oeuvre de leurs actions de communication en faveur des solidarités et de la lutte contre l'isolement. Parmi celles-ci, le lancement du projet "Bouquet de e-services solidarités", ou encore l'amélioration de la lisibilité des informations urgence sociale plus accessibles via l'application "Nantes Métropole dans ma poche". Par ailleurs, des orientations ont été validées pour moderniser la signalétique du siège social du CCAS, contribuant ainsi à une meilleure orientation des personnes accueillies.

APPUI LOGISTIQUE ET MATÉRIEL : ZOOM SUR DES RÉALISATIONS 2023

En 2023 les équipes du service appui logistique et matériel ont maintenu l'accompagnement et l'appui sur une multitude de missions liées aux actions déployées par les directions du DP&S.

Quelques exemples de projets et de réalisations qui ont marqué l'année :

Le maintien de l'opérationnalité de Saint Similien dans l'attente du déménagement (travaux, réseau)

- Des travaux d'entretien durable (toiture, résorption des infiltrations) et des travaux d'amélioration ont été réalisés (pose de pavé LED dans les bureaux et espaces de circulation à la place de néons, pose également de stores à la place des rideaux).
- Afin d'améliorer la connection dans le bâtiment saint similien, les 5 salles de réunions ont été équipées de borne Wifi.

Continuité de déploiement de PC portable (projet PRUAD) et politique du numérique responsable

- Sur le projet numérique du PRUAD, 24 PC portables et 36 stations d'accueil universels ont été déployés afin que chaque agent puisse se poser sur n'importe quel guichet d'accueil ou bureau d'entretien.
- Une politique du numérique responsable a été mise en place afin de limiter le gaspillage et de réduire l'achat d'équipements neufs. Des solutions pour réduire les impressions ont été mises en oeuvre : déploiement de papercut à St Similien notamment (solution de gestion des impressions qui permet de récupérer ses impressions ou scanner des documents sur n'importe quel photocopieur avec son badge d'accès au bâtiment) et incitation aux impressions sécurisées. Une information sur l'optimisation de l'usage du courrier électronique (tri régulier, limiter les pièces jointes et listes diffusion) et un bon stockage des données a été faite auprès des agents.

Développement des prestations internes et externes

- Un kit prestations a été mis en place et est réservable auprès du service appui logistique et matériel.

Déploiement du tri sélectif dans le bâtiment

Le réseau des éco-activateurs interne au DP&S a travaillé sur le tri des déchets et a proposé dans certains lieux identifiés : la suppression des poubelles individuelles installées dans chaque bureau et l'installation dans un espace commun de 2 poubelles collectives : une poubelle jaune à recyclage et une poubelle noire autres déchets, et un carton pour le papier. Cette expérimentation étant concluante, le tri sélectif a été déployé en septembre 2023 à l'ensemble du bâtiment

Changement d'organisation suite à la mutualisation du service courrier

Ce changement a notamment consisté à développer du soutien logistique auprès des directions du DP&S. Ainsi, une aide hebdomadaire a pu être apportée à la direction inclusion sociale dans l'approvisionnement de l'épicerie sociale «les 1000 fleurs du Colibri». 10 233 kg de nourritures ont été acheminés par le service depuis la banque alimentaire.

EN TRANSVERSALITÉ

2023 : PREMIÈRE ANNÉE DE LA STRATÉGIE NANTAISE DES NOUVELLES SOLIDARITÉS

Le 30 juin 2023, le Conseil municipal a adopté à l'unanimité la Stratégie nantaise des nouvelles solidarités. Un plan d'action décliné en une centaine de mesures, dont 15 actions phares, pour un budget supplémentaire dédié de 2,35 millions d'euros, s'est alors engagé pour rendre la ville de Nantes encore plus solidaire et égalitaire. Elle doit permettre d'améliorer les conditions de vie et la participation à la vie sociale des habitants les plus fragiles et de soutenir les coopérations entre acteurs des solidarités sur le territoire. Elle comprend 7 engagements majeurs.

1/ Lutter contre la précarité financière pour améliorer le reste à vivre : la Ville de Nantes ouvrira à partir de fin 2024 les aides facultatives du Centre communal d'action sociale (CCAS) aux 18-25 ans.

2/ Renforcer l'accès aux droits : le non-recours est une des causes de la pauvreté en France. Pour y faire face, la Ville de Nantes poursuit et amplifie ses actions pour permettre à toutes et tous d'accéder à ses droits grâce à davantage de professionnels dédiés et à un meilleur maillage des services publics en proximité. Cela se concrétisera par :

- L'ouverture de 3 nouveaux guichets d'accueil et d'accès aux droits du CCAS en proximité dans les quartiers des Dervallières, Bottière et Nantes Nord. L'enjeu : permettre aux habitantes et aux habitants d'être informés au plus près de chez eux de leurs droits et d'engager les démarches nécessaires. Ces guichets s'ajoutent à ceux déjà ouverts à Bellevue et à Nantes Nord. Celui des Dervallières a ouvert ses portes à l'été 2023 et les deux autres ouvriront d'ici 2026.
- Plus de professionnels dédiés et davantage d'actions d'aller vers dans les 11 quartiers nantais pour informer les habitantes et les habitants des aides auxquelles ils peuvent prétendre et les accompagner dans l'activation de leurs droits. Dès cette année, et de manière progressive, d'ici 2026, ces professionnels, qui interviennent dans l'espace public et les lieux de vie collectifs, passeront de 5 à 10 pour couvrir l'ensemble des quartiers nantais. Une attention particulière sera aussi portée aux seniors avec l'ouverture progressive d'une Maison de la longévité, nouveau lieu ressources à Nantes pour les seniors et les professionnels. De nouveaux lieux de proximité, en lien avec le secteur associatif et au plus près des lieux de vie, ouvriront également pour faciliter leur accès aux droits.

3/ Améliorer les conditions de vie des Nantaises et Nantais les plus fragiles : pour assurer à chacune et chacun une vie digne et une vie sociale enrichie en leur apportant des réponses dans tous les champs de leur vie quotidienne. Avec par exemple :

- La pérennisation de l'épicerie sociale « Les 1000 fleurs du colibri » à Doulon-Bottière : cette épicerie a ouvert ses portes en expérimentation en février 2023 pour prévenir et lutter contre la précarité alimentaire et la pauvreté dans le quartier.
- L'étude pour l'ouverture d'un nouveau lieu d'accueil parents-enfants (LAEP) pour les 6-11 ans : pour renforcer d'ici 2024-2025 le soutien à la parentalité. L'accompagnement des 6-11 ans était jusqu'à présent un chaînon manquant entre les LAEP 0-6 ans et la Maison des Adolescents qui existent déjà.
- L'expérimentation d'une équipe de travail social de rue pour venir en aide aux personnes en situation d'errance : cette équipe mobile pluridisciplinaire (avec des professionnels dans les domaines de la santé et du social) ira à la rencontre de ces personnes pour lesquelles les solutions d'accueil classiques ne sont parfois pas adaptées et pour les accompagner dans l'ouverture de leurs droits.

4/ Renforcer les aides en matière d'accompagnement de la santé mentale sur le territoire : c'est un véritable enjeu de santé publique et de cohésion sociale, avec une détérioration avérée de la santé psychique d'un certain nombre de nantaises et de nantais, notamment depuis la crise sanitaire. La Ville de Nantes s'engage pour amplifier ses actions en la matière et notamment accompagner les professionnels et habitants qui accompagnent au quotidien des personnes en souffrance psychique. Cela se concrétise par exemple par le déploiement dans tous les quartiers nantais d'actions en matière de santé mentale (sensibilisation, formation, groupes de parole, médiateurs).

5/ Lutter contre l'isolement social : plus de 9 millions de personnes en souffriraient en France, or il y a un lien avéré entre la précarité économique et l'isolement social. La Ville de Nantes agit localement pour favoriser le vivre-ensemble et l'entraide de proximité. D'ici 2026 sera lancée une expérimentation d'une plateforme pour faciliter les déplacements des seniors. Les citoyens qui le veulent pourront être mis en relation avec des seniors isolés pour les aider dans leurs déplacements du quotidien : balades, courses, visites médicales, etc.

7
engagements

15
actions phares

6/ Agir contre les inégalités sociales liées à la transition écologique : les personnes les plus précaires sont davantage exposées aux risques et conséquences du changement climatique (mauvais isolement des logements par exemple). La Ville reste attentive aux effets du dérèglement climatique et renforce ses actions pour apporter des solutions pour y faire face, en ne laissant personne de côté notamment les plus précaires. Par exemple, pour favoriser l'accès à une alimentation de qualité et accessible, la Ville lancera en 2024 le 1^{er} appel à coopérations à destination des acteurs locaux et accordera 250 000€ au(x) projet(s) lauréat(s), par an, sur 3 ans.

7/ Organiser, créer et soutenir les nouvelles solidarités : pour poursuivre et développer une action commune entre les acteurs de la solidarité et favoriser les coopérations à l'échelle du territoire, via :

- L'expérimentation d'une coopérative nantaise des nouvelles solidarités : cet espace ressources de la solidarité, dont la co-construction est en cours avec les acteurs a pour ambition de soutenir l'émergence de projets collectifs pour lutter contre la précarité et l'isolement social.
- L'organisation d'un nouvel appel à coopérations : à la suite de celui dédié à l'alimentation durable, un autre appel à coopérations sera lancé en 2025, sur un nouveau thème pour répondre à un ou des besoins insuffisamment couverts sur le territoire.



Jeudi 19 octobre, salle Nantes Erdre, la Stratégie nantaise des nouvelles solidarités était officiellement présentée par Madame la Maire et les élus thématiques devant une assemblée de plus de 170 personnes.

Les acteurs, partenaires et habitantes et habitants ayant participé à la démarche des Assises des nouvelles solidarités ont répondu présents. Cette soirée aura notamment permis de présenter ces actions qui seront déployées entre 2023 et 2026.

Les perspectives 2024

EN TRANSVERSAL

Lancement de la démarche d'expérimentation de la coopérative nantaise des nouvelles solidarités

EN TRANSVERSAL

Lancement d'un appel à coopérations « accès à l'alimentation abordable et alimentation »

EN TRANSVERSAL

Structuration de la feuille de route observation sociale

INCLUSION SOCIALE

Ouverture de nouveaux guichets de proximité

INCLUSION SOCIALE

Elargissement de l'octroi des aides facultatives aux jeunes de 18 à 25 ans

PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS

Poursuite du projet Vill'âges

PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS

Ouverture d'espaces seniors de proximité

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