



2018

Centre Communal d'Action Sociale

Rapport **d'Activité** du **C.C.A.S.**

LE MOT DE LA VICE PRÉSIDENTE

L'action du Centre communal d'action sociale démontre, et ce rapport d'activité permet d'en percevoir les contours précis, l'attachement très fort de la Ville de Nantes aux valeurs de solidarité, d'égalité réelle et à la lutte contre les inégalités. Des valeurs que nous voulons mettre en œuvre de façon innovante et bienveillante, dans des lieux adaptés, des lieux chaleureux, des lieux qui permettent à chacune et chacun de retrouver une dignité, de se reconstruire, d'être à nouveau acteur de sa vie. Oui, à Nantes la solidarité est une valeur fondamentale que nous voulons faire vivre ensemble, avec toutes celles et ceux qui agissent au quotidien. L'année écoulée a été intense, avec la mobilisation forte des agents et de la Ville pour l'accueil des populations migrantes, la pose de la première pierre du projet Pierre Landais ou encore du projet 5 Ponts. Cette action de solidarité, elle est à la fois menée par les agents du CCAS qui font preuve d'un très grand professionnalisme et d'un engagement constant et à la fois avec les acteurs associatifs, aussi très nombreux à intervenir auprès des plus démunis. C'est ensemble que nous pourrons continuer d'agir concrètement avec humanité et réactivité.



ABBASSIA HAKEM
Vice Présidente du
CCAS

LE MOT DE LA DIRECTRICE

Quelle année ! 2018 aura été marquée par la mobilisation de nombreux agents du CCAS sur des situations de crise (évacuation et prise en charge des 700 migrants du square Daviais et émeutes dans les quartiers), dans le respect des valeurs d'humanité et de solidarité. Par ailleurs, le CCAS de la Ville de Nantes a continué à porter avec dynamisme des projets innovants et structurants pour le paysage solidaire nantais de demain, tels que le projet 5Ponts ou le futur établissement regroupant les établissements bains douches et le restaurant social. Cette deuxième édition du rapport synthétique de notre activité vous permettra d'avoir une lecture de nos grands projets, de nos temps forts, mais aussi de notre action au quotidien. Je remercie l'engagement de l'ensemble des agents qui assure chaque jour la continuité d'un service de qualité au service des nantais les plus fragiles.



KAREN BURBAN-EVAIN
Directrice du CCAS

SOMMAIRE

- QUI ADMINISTRE LE CCAS ?
- L'ORGANISATION DES SERVICES
- 2018 EN UN CLIN D'OEIL
- L'ANCRAGE TERRITORIAL
- L'INCLUSION SOCIALE
- LE PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS
- LES RESSOURCES MOBILISÉES
- 2018 EN TRANSVERSALITÉ
- 2018 ET APRÈS...
- LEXIQUE

MEMBRES ÉLUS



JOHANNA ROLLAND

Présidente de droit
Maire de Nantes



ABBASSIA HAKEM

Vice Présidente du
CCAS
Adjointe au maire -
Solidarité et insertion



MARIE ANNICK BENÂTRE

Adjointe au maire Santé
publique, Précarité et
grande pauvreté



BENOIT BLINEAU

Adjoint au Maire
- Personnes
handicapées



BLANDINE KRYSMANN

Conseillère municipale



ELISABETH LEFRANC

Adjointe au maire
RH, Relations usagers
et affaires générales,
domaniales et juridiques



CATHERINE PIAU

Adjointe au Maire -
Seniors et personnes
âgées, Solidarité
intergénérationnelle



GHISLAINE RODRIGUEZ

Adjointe au maire -
Petite enfance



BERNARD ROUSSELY

Conseiller municipal

MEMBRES NOMMÉS



DANIELLE ALEXANDRE

Secours populaire de
Loire-Atlantique



FRANCK BONDUELLE

Personne qualifiée



YVES CAILLAUD

Secours catholique de
Loire-Atlantique



ELISABETH DIRIDOLLOU

UDAF 44
Union des Associations
Familiales



DENYSE LE BERRE

Association des
Paralysés de France de
Loire-Atlantique



LOÏC LEHEBEL

SOS Familles
Emmaüs 44



DANIELLE SICARD

Personne qualifiée



DANIEL GUEMENE

Personne qualifiée

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

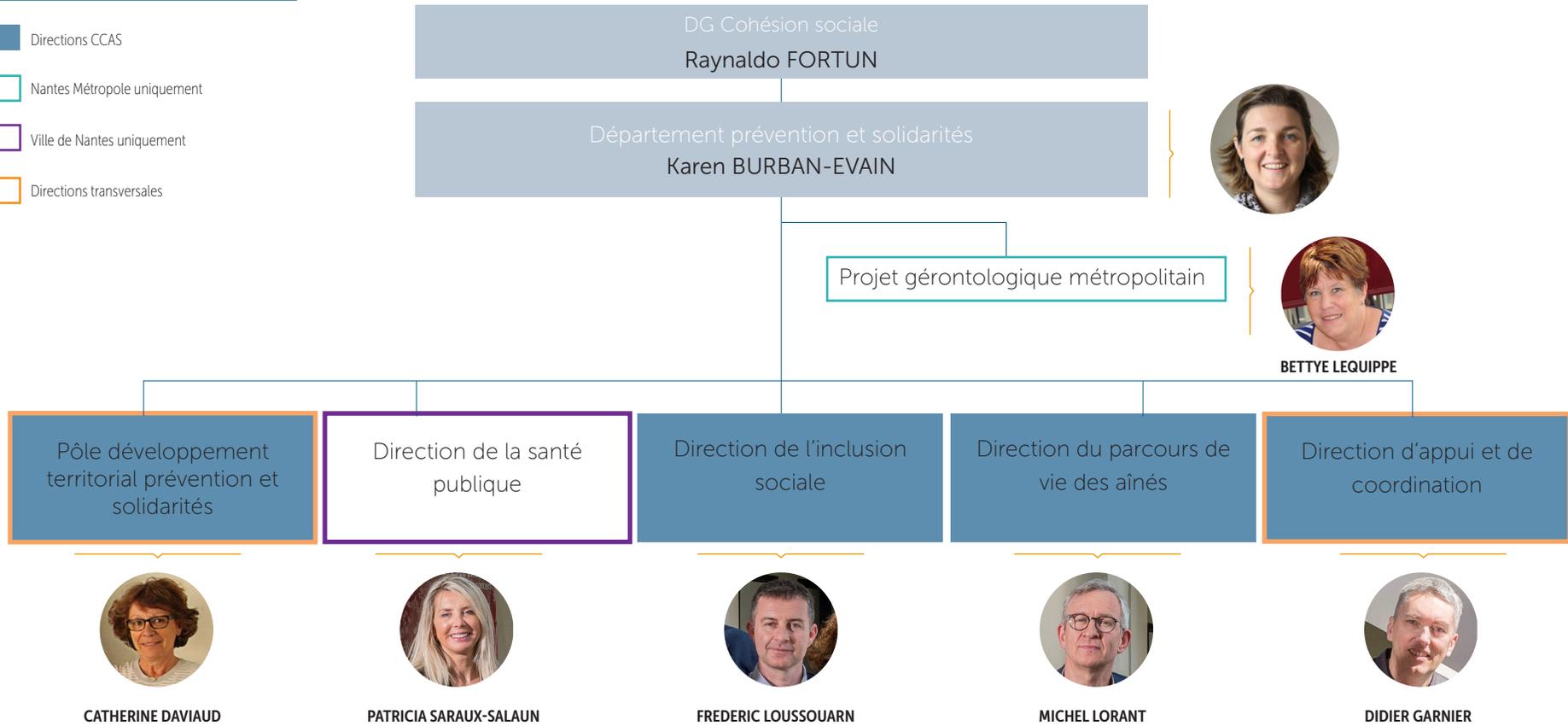
6 SÉANCES EN 2018

66 DÉLIBÉRATIONS
EN 2018

36 POINTS
D'INFORMATION EN
2018

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.
L'activité 2017 du CCAS a dès lors été ponctuée par la structuration du département.



SA VOCATION

Le **DP&S** porte les politiques de solidarité 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 œuvre 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.

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.

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 de la santé publique

Elle définit et met en œuvre le plan d'actions de la politique publique Santé publique de la Ville de Nantes. Elle s'inscrit dans une démarche globale de promotion de la santé et de qualité de vie urbaine, s'appuyant sur un enjeu fort de cohésion sociale et de lutte contre les inégalités sociales de santé, prenant en compte, tout particulièrement, la notion de vulnérabilité vis-à-vis des risques santé.

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.

2018 EN QUELQUES CHIFFRES

66

délibérations en
2018

16

administrateurs

9 276

passages à l'espace
numérique en 2018

5

territoires de
proximité

60 M €

pour le total du
budget principal
et des 4 budgets
annexes

631

agents titulaires,
stagiaires, non
titulaires et contrats
aidés

6

EHPAD pour 481
places

49 070

passages au CCAS de Nantes en
2018

5

résidences autonomie pour 297
logements

5 701

ménages nantais ont
bénéficié d'une élection de
domicile au CCAS en 2018.

2018 EN IMAGES



Évènement pas'sages à l'art - restaurant social Pierre Landais - février 2018



Rencontre d'innovation sociale sur la thématique du numérique - avril 2018



Journée d'échange avec les relais médiation Carte blanche - Carrière misery - mai 2018



Pique-nique des agents sur la terrasse du siège social du CCAS - septembre 2018



Congrès de l'union nationale des CCAS à Nantes - soirée sous les nefs - octobre 2018



Repas festifs à destination des seniors - décembre 2018

QUELQUES MOTS

« Le PDTPS, une équipe de 32 agents pour 5 territoires nantais, a 4 orientations principales : lutter contre l'isolement ; promouvoir la santé ; faciliter l'accès aux droits et aux services ; faciliter le parcours de vie des aînés tout en contribuant à réduire les inégalités sociales, territoriales et de santé, le pôle dans une approche globale des trois politiques publiques (santé, action sociale-insertion et personnes âgées) articule les besoins des territoires et les orientations du DP&S.

Les caractéristiques du pôle sont d'agir :

- en proximité des habitants et en direction plus particulièrement des publics isolés présentant des fragilités
- dans une démarche « d'aller vers », et de développer le « pouvoir d'agir »
- en développant et en animant des réseaux d'acteurs locaux, dans les champs de la santé, du social et des aînés, et en mobilisant toutes les parties prenantes.

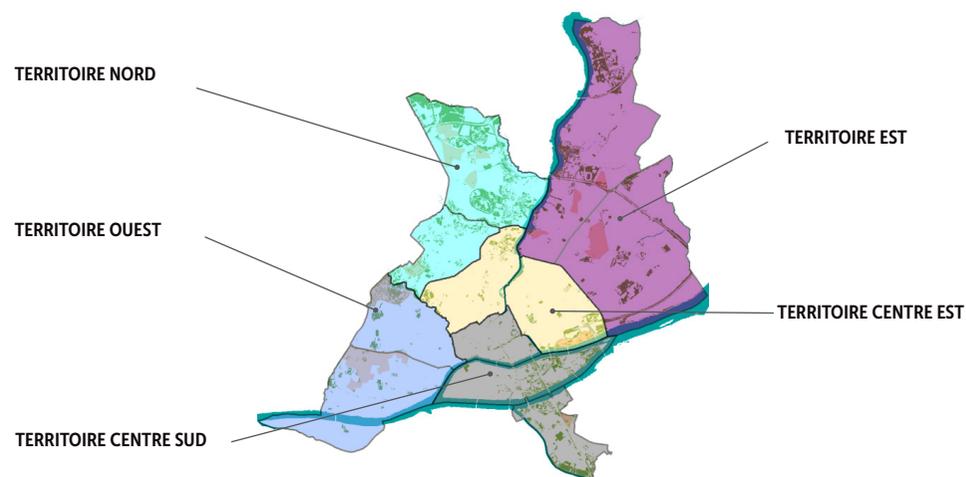
Ainsi la dynamique et l'ancrage territorial sont affirmés et développés.

Certaines actions sont reconduites chaque année, dès lors qu'elles font sens avec les problématiques identifiées. C'est le cas d'actions de proximité sur la médiation budgétaire, culturelle, d'information et orientation via les Points d'Information Nantes Solidaire (PINS) notamment et les permanences d'écritains publics, les repas partagés, les pauses café etc.. Mais aussi avec la mise en œuvre de sensibilisation dans le domaine de la santé par des rencontres de quartier sur des thèmes renouvelés (5 focus de ce type en 2018 pour des sujets tels que les addictions, la nutrition, le diabète, l'art thérapie) ; participation aux temps forts tels que la semaine d'informatin sur la santé mentale, la fête des fruits et légumes frais, le moi(s) sans tabac.

Les lieux et temps ressources, un sur chacun des 5 territoires nantais, même s'il ne s'agit pas d'un modèle unique, demeurent de véritables leviers pour favoriser la solidarité et l'ouverture vers l'extérieur. Pouvant être à la fois un espace repère, et passerelle, ces lieux et temps participent à la dynamique de quartier. Ils permettent à la fois de développer le pouvoir d'agir des habitants et de favoriser la mixité des publics grâce à des actions adaptées et une programmation régulière.

Cette année, par la présence et le soutien quotidiens des agents auprès des habitants comme des acteurs associatifs, le pôle a également participé à la gestion de crise liée aux violences urbaines déclenchées dans les quartiers en début d'été.

A noter, l'accompagnement et les échanges entre les professionnels se poursuivent dans un périmètre d'action santé social. Tant les instances de régulation planifiées à l'échelle d'un territoire, du pôle et en inter directions que les actions de formation contribuent à adapter et développer les compétences de chacun.e. Ainsi en 2018 chaque agent a bénéficié d'une journée, animée par l'IREPS*, sur les démarches participatives en santé¹. Qu'il s'agisse de la posture des acteurs, de la cohérence et de la structuration des démarches, des outils de participation ou encore des techniques d'animation, ces journées de formation ont pu montrer qu'au delà des questions de méthode, le partage et la mutualisation des expériences sont aussi essentiels. »



TERRITOIRE OUEST
Nadia COUTAND



TERRITOIRE NORD
Johanna SELZE



DIRECTION
Catherine DAVIAUD



TERRITOIRE EST
Pascale LEROUX



TERRITOIRE CENTRE SUD
Patrick BUTON



TERRITOIRE CENTRE EST
Katell COULON

Catherine Daviaud
responsable du pôle développement territorial prévention et solidarités

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

LE NUMÉRIQUE : « UNE CHANCE POUR L'INCLUSION SOCIALE OU UN ACCÉLÉRATEUR DE L'EXCLUSION ? »



Le numérique : « une chance pour l'inclusion sociale ou un accélérateur de l'exclusion » telle était la question développée le 6 avril 2018 avec les partenaires à l'initiative du groupe de coordination numérique du quartier Nantes Erdre. Journée mixte conférence, avec Margot Beau-champs, coordinatrice du groupement d'intérêt scientifique M@rsouin-Nantes et Elisabeth Le Fau-cheur responsable du service Internet et expression

multimédia à la Ville de Brest, sur « agir pour un numérique inclusif ». Des ateliers d'échanges se sont déroulés tout au long de la journée pour contribuer au renforcement du réseau d'acteurs et à la mise en place d'actions de médiation numérique, d'accès aux droits, d'innovation. Les leviers repérés pour accélérer les initiatives dans ce domaine sont notamment : l'aller vers, la formation, tout ce qui contribue à rendre visible et accessible les offres de service, l'importance du réseau et le lien entre les territoires et Nantes Métropole, l'agir ensemble et le numérique comme outil de citoyenneté, l'accompagnement de l'usage en prenant en compte le parcours de chacune.e.

LE DÉVELOPPEMENT DES FORMATS CAFÉ

Des formats café pour développer les échanges et agir contre l'isolement.

- Le café psycho au Breil en partenariat avec le restaurant inter générationnel, l'association « Recherche et rencontre » et l'ORPAN. Espace de dialogue dans le champ de la santé mentale, animé par un professionnel, où les habitants du quartier (avec une place particulière aux seniors) débattent autour de thématiques, par ex. « la société change et j'y ai ma place » « comment puis-je continuer mon chemin sans porter les douleurs du passé » « le bonheur à tout prix ou l'injonction du bonheur » ...
- « le Petit Kawa », quartier Hauts Pavés St Félix : deux fois par mois au pôle Félix Thomas et à l'espace Marion Cahour, le territoire Centre Est propose avec ses partenaires un temps de rencontre et d'aller vers les habitants. Il s'agit de développer l'accès aux droits et à l'information, favoriser les liens intergénérationnels, l'interconnaissance ...

UN DIAGNOSTIC PARTAGÉ DANS LE MICRO QUARTIER HALVÊQUE

Des habitants racontent la Halvêque
 La Ville de Nantes a soutenu comme le point de vue des habitants sur leur quartier et a demandé à deux sociologues de l'association l'Etabli de mener une enquête sur la Halvêque. Voici ce que les sociologues ont entendu et compris des attentes des 60 habitants qui ont accepté de participer.
 Ce que l'on a entendu :

<p>Des espaces partagés</p> <p>Les constats : - Il y a des terrasses et des plots. - Ça complique les déplacements. - Ral-le bol des déchets !</p> <p>Les idées : - Renforcer le rôle des médiateurs pour se sentir en sécurité. - Régler le problème du dépôt sauvage des déchets et des places de parking squattées. - Organiser sur le quartier : - Des rencontres. - Des événements pour tous.</p>	<p>Un cadre de vie apprécié</p> <p>Les constats : - "C'est vert" - "C'est agréable" - "On peut aller partout."</p> <p>Les idées : - Préserver les espaces naturels sur le quartier et surtout être plus jeune d'être avec les voitures, ne traverser la pelouse de la plaine de jeux. - Conserver les chemins pour les piétons pour circuler sur le quartier.</p>
<p>Les relations entre voisins</p> <p>Les constats : - On se connaît. - On est différents...</p> <p>Les idées : - Valoriser les liens de solidarité existants entre voisins. - Ouverture d'un lieu de vie sur le quartier, pouvant encourager les rencontres. - Développer les cours de français pour remédier aux barrières de la langue.</p>	<p>La connaissance du quartier</p> <p>Les constats : - Quand on vient. - Quand on vit. - Quand on participe.</p> <p>Les idées : - Développer des temps d'information, les nouveaux habitants n'ont pas toujours du coup de ce qui se passe sur le quartier. - Renforcer les moments de rencontre entre habitants de générations différentes.</p>
<p>L'accès aux droits</p> <p>Les constats : - Avoir des difficultés. - Se connecter au numérique. - Connaître ses droits.</p> <p>Les idées : - Lors des fois où c'est difficile, connaître les aides existantes. - Importance d'être accompagné par des professionnels pour connaître ses droits. - Besoin de développer des temps de rencontre au plus proche des habitants.</p>	

Cette enquête a été réalisée de septembre à décembre 2018 par l'association l'Etabli à la demande de la Ville de Nantes - Pôle développement territorial et solidaire - avec la participation du Centre Médico-Social Beauséjour-Halvêque, de la Maison de Quartier de la Halvêque (ACCORDE), de la Banque d'Habitants, de la Direction Vie Associative et de l'Equipe de Quartier. Merci aussi de mentionner l'aide de nos professionnels et des bénévoles (Association Mousquetaires d'Action Sociale de la Halvêque, Café Centre Halvêquais, Centre Halvêque, Club de Jogging, Forum et l'Equipe de Quartier). CIPF - CIPFAS - BénévolesHalvêque - Réseau des Territoires Solidaires

Afin de « mieux connaître les problématiques liées aux vulnérabilités sociales que recouvrent particulièrement les quartiers prioritaires et les quartiers en développement » et en vue d'appréhender des modes d'interventions adaptées, un diagnostic a été entrepris. De septembre à décembre avec l'appui de l'Etabli, prestataire retenu pour cette étude, la problématique suivante a été travaillée avec les acteurs locaux « la Halvêque, un

territoire atypique au titre des quartiers prioritaires de la politique de la Ville mais qui cependant semble confirmer de réels risques de décrochage et de vulnérabilité ». A partir d'une enquête qualitative (atelier avec les professionnels ; porte-à-porte auprès des habitants ; immersion dans le quartier) des profils d'habitants et une analyse, des préconisations ont été formulées parmi lesquelles : renforcer l'identité du territoire ; prendre en compte l'interculturalité ; être visible sur le territoire ; créer de nouveaux espaces de sociabilité ; favoriser les échanges de savoirs ; accueillir les nouveaux habitants ; renforcer l'accès aux droits ; traiter les incivilités en matière d'occupation des parkings, la sécurité, les déchets.

LA SANTÉ ET NOUS

Plusieurs temps forts ont vu le jour en 2018 sous l'impulsion d'un groupe d'habitants «La santé et nous».

«La santé et nous» est un groupe ouvert qui réunit des habitants du quartier Malakoff – St Donatien, dont l'objectif est l'amélioration de la santé de tous. Les participants réfléchissent ensemble sur les problèmes de santé rencontrés par les habitants, ils expriment les besoins prioritaires et participent activement au choix, à la mise en place, au déroulement et à l'évaluation des activités les plus aptes à répondre à ces priorités. Une dizaine d'habitants se sont mobilisés en 2018. Un temps fort « le diabète, parlons-en » ainsi qu'une marche au jardin des plantes avec une initiation à la méditation ont notamment été organisés. Ce groupe désormais bien installé entend bien poursuivre sa démarche.



LA BOITE À MAINS : UN LIEU RESSOURCES QUI A OUVERT SES PORTES EN 2018

Un site associatif s'est vu transformé en un lieu ressources. L'objectif de ce lieu est de maintenir et de développer des interventions sociales d'intérêt collectif avec une attention particulière aux publics fragilisés, en faisant le lien avec les offres existantes.

Le lieu a ouvert ses portes le 5 novembre en lien avec deux associations « les Cousettes » et « l'Escale de la butte ». Dans une dynamique de partenariat inter-directions et avec l'implication des habitants ces associations font connaître ce lieu et permettent les échanges sur la vie et les projets du quartier.

INCIDENTS DANS LES QUARTIERS NANTAIS EN JUILLET 2018 : LES AGENTS DU PDTPS MOBILISÉS

Suite au décès d'un jeune homme dans le quartier du Breil mardi 3 juillet plusieurs quartiers nantais ont subi des violences et des dégradations, notamment des lieux publics. En lien avec les élus, les habitants et les associations, les agents du pôle développement territorial préventions et solidarités se sont pleinement mobilisés.

Pour assurer la continuité de service public, nombreux sont les agents de la ville de la métropole qui ont répondu présents face à cette situation d'urgence (pôles de proximité, direction des déchets, équipes de quartier et agents du département prévention et solidarités ...) parmi lesquels Magalie Royaux, chargée de développement.



Magali ROYAUX,
pôle développement territorial prévention et solidarités
chargée de développement - territoire Nord

« Lorsque nous avons eu connaissance des événements, nous avons souhaité nous rendre sur place pour être rapidement en soutien aux associations et aux habitants. Une réunion a ensuite été organisée collégialement par les acteurs du quartier pour coordonner nos actions. Nous avons ensuite agité à plusieurs niveaux. Il fallait d'abord informer les habitants sur leurs droits, et les orienter vers les bons interlocuteurs (par exemple les associations d'aide aux victimes pour les personnes dont le véhicule avait été incendié). On a également mis en place des permanences d'accompagnement psychologique, à la fois en individuel et en collectif. L'idée était vraiment d'être à l'écoute et en soutien. On a ensuite développé des actions d'aller-vers dans cette même logique. Nous étions également aux côtés des associations. Comme d'autres quartiers nantais, le territoire Nord et notamment le quartier du Breil a été très impacté sur le plan matériel. Dès le premier jour, certaines associations ont malgré tout pu être relogées. Parallèlement les acteurs du territoire ont produit une analyse croisée des événements survenus sur les quartiers, se pose donc la question de l'adaptation de nos actions aux besoins des habitants en étant le plus à l'écoute possible. Je souhaite que ces analyses puissent nourrir nos pratiques au quotidien et qu'on soit en capacité de se réajuster si besoin. Quelques mois après, on constate que ces événements ont vraiment marqué. Tout le monde ne l'exprime pas de la même façon, mais à l'occasion de certaines actions sur l'espace public on le ressent encore. »

DE LA MÉDIATION CULTURELLE SOUS DIVERS PROJETS...



...des actions durant les offres estivales dans les territoires sud et ouest ...

...A Nantes Nord, Breil Barberie et Hauts-Pavés St Félix : une « balade rêveuse ». Il s'agit d'un cycle culturel initié par l'Orchestre National des Pays de Loire. L'accompagnement des publics est réalisé sur la base des souhaits exprimés par la trentaine d'habitant.e.s participant.e.s sur la thématique du romantisme. Au programme une

découverte croisée de tableaux au musée d'arts et de morceaux de musique classique. Un programme culturel riche et varié accompagné de concert par la direction de l'Inclusion Sociale et le PDTPS avec en appui les partenaires de quartier

AU DELÀ DE L'ÉCO-APPARTEMENT

En plus de ses animations sur site, l'éco-appartement se déploie à l'extérieur de ses murs. En 2018, l'éco-appart a délocalisé ses activités à plusieurs reprises.

Surtout connu pour sa programmation trimestrielle dans laquelle on trouve des astuces, idées, conseils pour identifier et tester des solutions personnalisées en matière d'économie d'énergie, l'éco-appart s'est particulièrement mobilisé sur des événements marquants de l'année 2018. Il a répondu présent : sur les 80 jours de la carrière Miséry au printemps (atelier de préparation de produits ménagers), sur des temps de rencontre organisés à l'Escale (territoire Nord), au Colibri (à l'Est), sur des actions partenariales avec des bailleurs ou des associations. C'est à chaque fois l'occasion d'échanger collectivement sur les sujets liés à l'énergie auxquelles peuvent s'ajouter des visites à domicile pour la réalisation de diagnostics et conseils avec l'appui d'associations telles que l'association ligérienne d'information et de sensibilisation à l'énergie et à l'environnement (ALISEE) ou l'association nantaise d'aide familiale (ANAF).



LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE

400
actions de lutte contre
l'isolement pour **7500**
participations

32
agents répartis sur **5**
territoires

210
activités de santé
réalisées pour un total de
1 650 participant.e.s

127
séances collectives à l'éco-appart
pour plus de **1000** participant.e.s et **19**
ateliers délocalisés pour plus de **200**
participant.e.s

200
associations
partenaires
du PDTPS

5750
bénéficiaires
des points
d'information
Nantes
solidaire

14
repas festifs
organisés par
les territoires :
7 au printemps
et **7** à Noël pour
un total de **900**
participant.e.s

QUELQUES MOTS

« L'année 2018 a permis à la direction de l'inclusion sociale (grâce au professionnalisme de ses agents) de consolider son organisation tout en intégrant de nouvelles actions.

Ainsi, la transformation du dispositif des aides facultatives, d'un modèle distributif vers un modèle d'avantage marqué par la proposition d'un plan d'aide et d'un accompagnement, s'est poursuivie au PRUAD grâce à la mise en œuvre de nouvelles aides et du renforcement du service du Conseil Solidaire.

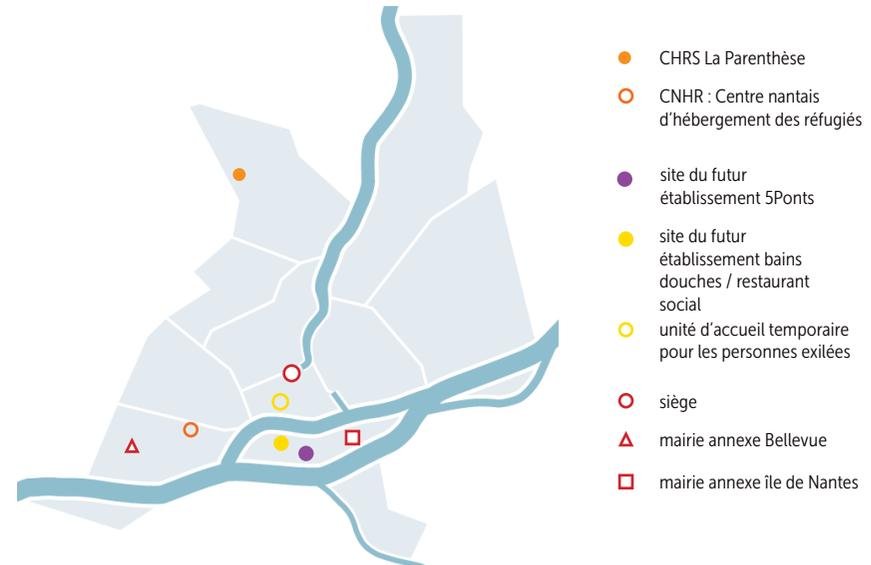
De même, pour répondre à la forte augmentation des personnes domiciliées, le tri et la distribution du courrier ont été externalisés auprès de la Poste qui a ouvert un guichet dédié.

D'autre part, d'importants travaux d'aménagements au CNHR et à Pierre Landais, ont été réalisés afin d'améliorer les conditions de travail des agents et d'accueil des publics reçus dans ces établissements. La solution demeure provisoire pour le restaurant social dans l'attente de la livraison du nouvel équipement Bains Douches/Pierre Landais.

Enfin, la direction assure la coordination de l'appel à manifestation d'intérêt du Logement d'Abord sur le territoire de la métropole au même titre que la gestion du service Fonds Solidarité Logement (FSL)..

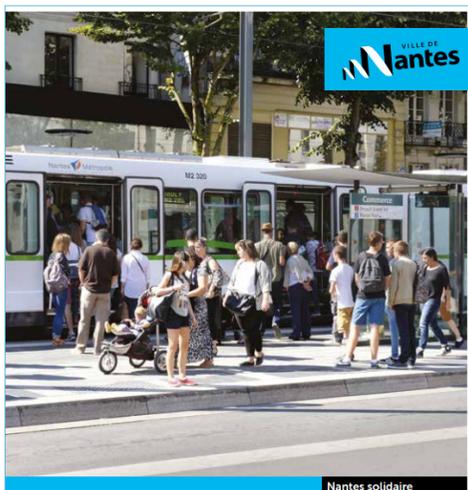


Frédéric LOUSSOUARN
directeur direction de l'inclusion sociale



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

LA DIVERSIFICATION DES ACCOMPAGNEMENTS AU PRUAD



Fins de mois difficiles,
dépenses imprévues...

Des aides existent

Plusieurs nouvelles offres de service ont été lancées en 2018 pour répondre aux besoins des nantais. Elles s'adressent à un public large, y compris salarié :

- Une assurance habitation de qualité à prix négocié : en février 2018, sur le modèle de la complémentaire santé, les Villes de Nantes, Saint-Herblain et Rezé ont conclu un partenariat avec les assureurs Groupama et MAE. 306 ménages ont été orientés par le CCAS vers les partenaires sans compter les orientations d'autres acteurs comme les bailleurs. Grâce à cette offre, 46 ménages ont également bénéficié d'un conseil budgétaire par un conseiller solidaire.
- La micro-épargne accompagnée : lancée en janvier, c'est une innovation

issue du partenariat avec le Crédit Municipal de Nantes afin d'aider les personnes à se constituer une épargne de précaution ou de projet. Au bout du parcours d'épargne, un abondement est versé par le CCAS à hauteur de 25 % des sommes épargnées (plafond : 250 €). 12 livrets ont été ouverts en 2018 essentiellement pour financer l'équipement du logement et des vacances.

- Le conseil aux personnes endeuillées : depuis fin 2017, les conseillers solidaires ont informé, orienté et soutenu 25 ménages ayant fait face au décès d'un proche afin de mobiliser les aides financières possibles pour financer les frais d'obsèques. Des échanges avec le CHU, notamment la cellule mobile soins palliatifs, permettent d'orienter les personnes vers le service des cimetières pour étudier une prise en charge des frais par la Ville (24 prises en charge dont 3 sur orientation du CCAS en 2018).

UNE ÉVOLUTION DES MODALITÉS DE DÉLIVRANCE DU COURRIER

Suite aux évolutions législatives définies par la loi ALUR en mars 2014, le nombre de personnes domiciliées a dépassé le seuil des 3 000 en décembre 2015 pour atteindre les 4 986 domiciliations actives au 31 décembre 2018.

L'augmentation du nombre d'accueils au CCAS pesant ainsi de manière importante sur l'activité, le Conseil d'Administration a pris la décision d'externaliser la réception, conservation et mise à disposition du courrier des personnes domiciliées au CCAS de Nantes via le lancement d'un marché pour lequel le groupe La Poste a été retenu.

Ainsi, depuis le 13 novembre 2017, un guichet dédié aux personnes domiciliées permet :

- de garantir la fiabilité du traitement du courrier de la personne
- d'assurer la délivrance du lundi au vendredi
- de mettre à disposition le courrier reçu le jour même
- d'orienter les personnes vers le CCAS pour un soutien à la lecture/compréhension du courrier et aux démarches, notamment numériques.

Chaque entretien de domiciliation comprend au moins une information sur les droits, un diagnostic des droits, la signature du règlement de la domiciliation, la remise de l'attestation de domiciliation, la délivrance des prestations d'urgence sociale (bains douches, laverie, restaurant social selon les droits), l'information sur le guichet La Poste et sur l'espace numérique pour le soutien aux démarches.

A la demande et autant que de besoins les personnes sont accueillies tout au long de leur domiciliation sur présentation et/ou orientation de la Poste pour accompagnement dans leurs démarches en guichet ou sur l'espace numérique. Les premiers éléments de bilan sont qualitativement satisfaisants tant du point de vue des personnes domiciliées que des professionnels de La Poste et du CCAS.

NOUVEAU GUICHET COURRIER DOMICILIÉ ADMINISTRATIF CCAS À NANTES



LE SOUTIEN AUX DÉMARCHES NUMÉRIQUES

Le numérique s'inscrit dans la vie quotidienne de tous et la société se numérisant chaque jour un peu plus, l'utilisation d'internet devient incontournable voire obligatoire.

A l'heure de la dématérialisation massive et rapide des démarches administratives et sociales, il devient indispensable dans les démarches quotidiennes : accès au soin, à un logement social, à l'emploi, aux prestations, aux services bancaires, à la mobilité, à l'exercice de sa citoyenneté (...).

Cette digitalisation requiert des aptitudes à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, chez soi, au travail ou dans la collectivité tant sur la manipulation des équipements et des interfaces afin de trouver et comprendre les informations ou encore à porter un regard critique.



Afin de soutenir l'inclusion numérique des nantais, le CCAS a participé ou initié plusieurs projets :

- La labellisation de l'espace numérique comme point facilitateur CAF
- La poursuite des ateliers de la Fondation Orange Solidarité
- La mise en place d'ateliers par des étudiants en bac professionnel banque en partenariat avec l'APIB pour favoriser l'inclusion bancaire
- La mise en place d'un parcours d'interconnaissance et de formation pour nos professionnelles en lien avec nos partenaires institutionnels (CAF, CPAM, Pôle Emploi, ...)
- Le développement d'un projet d'acquisition de tablettes numériques et l'accompagnement de son usage en s'appuyant sur la médiation numérique et la micro-épargne accompagnée en lien avec le territoire Ouest du PDTSP
- La participation aux réseaux et aux événements : Numérique en Commun, GRAIN, Nantes digital Week ...
- La promotion de l'espace numérique auprès des usagers et des personnes domiciliées au CCAS pour l'aide et le soutien dans les démarches

Au cours de l'année 2018, 9 276 passages ont été répertoriés sur l'espace numérique du CCAS.

UN ACCUEIL EN LANGUE DES SIGNES AU CCAS

Depuis juin 2017, le CCAS propose un accueil en Langue des Signes Française afin de renforcer leur accès au service public.

En 2018, 29 ménages ont été accompagnés pour 183 rendez-vous dont 25 accompagnements vers des partenaires (CAF, CPAM, CARSAT...), des visites à domicile, des rendez-vous avec le service logement de la ville de Nantes, des sms et emails échangés quotidiennement.

Une initiation à la LSF est proposée aux agents volontaires à raison 1/2h hebdomadaire pour 4 à 5 groupes.

DES ANIMATIONS À L'ACCUEIL DU CCAS

Comment favoriser l'accès à la culture et au sport des publics en fragilité sociale ? Pour répondre à cette problématique, plusieurs professionnel-le-s du département prévention et solidarités ont réuni leurs compétences autour d'un projet de médiation culturelle au sein même du CCAS.

Du 25 au 29 juin 2018, le 5ème étage s'est transformé pendant six demi journées en espace d'accueil dédié aux offres culturelles et sportives avec pour objectifs de favoriser l'accès aux droits, donner envie au public d'aller à la découverte des offres estivales (culturelles, de loisirs et sportives) et proposer un autre type d'accueil.

A l'animation, on retrouvait un trinôme constitué d'un agent du CCAS (coordinatrice et agent d'accueil du PRUAD, opérateur de territoire, référent de territoire ou encore responsable de territoire, interprète LSF, chargée de mission sport, culture, loisirs), d'un partenaire et d'un usager du CCAS.

Cette animation a permis :

- l'investissement d'habitants tant dans la construction de l'action que dans sa réalisation
- la coopération entre services: pôle relations usagers et accès aux droits, pôle développement territorial et Carte Blanche
- un accès aux droits facilités grâce à la proximité des collègues aux guichets
- une forme d'accueil différente appréciée par les usagers
- un accueil spécifique en langue des signes LSF

120 personnes ont pu être accueillies sur ces 6 demies-journées riches en partage et en échanges.



CARTE BLANCHE : UN DOUBLEMENT DES DÉTENTEURS DE LA CARTE



Nathalie LEGEAS,
direction de l'inclusion sociale, chargée de mission sport-culture-loisirs

« 2018 fut une année marquée par le développement de l'aide à la pratique. Les habitants, les collègues de la Ville et de la métropole ainsi que les associations s'en sont tous saisis et se sont appropriés l'outil comme un vrai outil d'inclusion sociale au travers de la pratique amateur. 2018 c'est aussi l'arrivée de nouveaux relais médiation particulièrement autour des publics migrants. »

Carte Blanche est un outil de la ville pour favoriser l'accès au sport, aux loisirs et à la culture des publics en situation de fragilité sociale. Elle existe depuis septembre 2012 permettant ainsi à ses détenteurs de bénéficier de tarifs réduits voire de gratuité sur l'ensemble de la programmation de plus de 50 opérateurs culturels et sportifs nantais.

Pour compléter l'offre d'accès essentiellement tournée vers l'événementiel (sauf pour l'école des beaux arts et l'école nantaise de natation), Carte Blanche a évolué en permettant à son public l'accès à la pratique amateur sportive et artistique.

C'est ainsi qu'en juillet 2017, l'APSC (Aide à la Pratique Sportive et Culturelle) s'est mise en place. Cette aide d'un montant maximum de 150 € avec un reste à charge au ménage de 25 € bénéficie à chaque détenteur de Carte Blanche s'inscrivant à l'année dans une activité artistique ou sportive auprès d'une association loi 1901.

Carte Blanche en quelques chiffres :

- Doublement du nombre de détenteurs de Carte Blanche entre juillet 2017 et novembre 2018 pour atteindre 13 108 cartes représentant 7 135 ménages au 31/12/18.
- 1 230 ménages bénéficiaires de l'APSC en 2018 pour 3 007 aides d'un montant moyen de 119 €
- 50 % des aides bénéficient à des enfants de moins de 14 ans
- 40 % des aides bénéficient à des familles monoparentales
- 80 % des aides pour des activités sportives, 20 % des aides pour des activités artistiques

Carte Blanche c'est aussi un réseau de médiation de plus de 200 acteurs pour accompagner des publics rencontrant des freins multiples à l'accès au sport, loisirs culture. Chaque acteur culturel, sportif et du champ de l'action sociale met au service du réseau ses compétences et son expertise pour créer les conditions favorables à l'accès de ces publics à l'offre.

LA VIE DES ÉTABLISSEMENTS DU PLHUS

LE RESTAURANT SOCIAL PIERRE LANDAIS

L'année 2018 a été marquée par la démolition du restaurant et l'installation, en février, dans les locaux provisoires au 45 boulevard de la Prairie aux Ducs.

L'événement «Pas Sages à l'Art» a permis cette transition sous la forme d'une invitation artistique festive et collective. Il a favorisé transmission de l'histoire du lieu d'accueil auprès des nantais qui se sont déplacés pour l'exposition tout au long du mois de mars, avant les travaux de démolition.



LE CNHR

Les extensions consécutives, de 2016 à 2018, amènent aujourd'hui le CPH-CNHR à accueillir et accompagner 124 personnes bénéficiant de la protection internationale. Des travaux d'extension et d'amélioration des locaux administratifs, réceptionnés en février, ont apporté de réelles améliorations sur les conditions d'accueil du public et de travail des équipes.

L'organisation d'une porte ouverte, le 25 septembre, a marqué ce nouveau cycle de vie institutionnelle pour les familles et les professionnels. De nombreux échanges interprofessionnels autour des missions du CPH, ont facilité l'ouverture vers l'extérieur et les collaborations partenariales.

En 2018, l'équipe du CNHR a commencé un travail d'actualisation du projet d'établissement, accompagné par le service organisation management.



André LEBOT

responsable du restaurant social Pierre Landais

«En 2018, nous avons quitté un lieu qui avait 70 ans d'accueil. Pas Sages à l'Art était le moyen de faire cette transition. Les passagers étaient présents avec les artistes. Ils ont collectivement créé une œuvre d'art éphémère. Il y avait des diapos, de la musique dans chaque pièce... Le deuxième temps fort fut le passage dans les nouveaux locaux. C'est comme un déménagement en famille, chacun a petit à petit retrouvé son espace.»

DES NOUVELLES DU PROJET 5PONTS

Les travaux de construction, portés par CDC-Habitat, ont été lancés en novembre 2018, pour une livraison de l'équipement fin 2020. L'association La Sauge a été sélectionnée par le partenariat 5Ponts en avril 2018, pour porter et gérer le projet de ferme urbaine, qui se déploiera dès 2019, dans une ferme de préfiguration installée au sol.

LE LOGEMENT D'ABORD : NANTES MÉTROPOLITAIN UN TERRITOIRE DÉMONSTRATEUR

Nantes métropole est désormais un des territoires de mise en œuvre accélérée du «logement d'abord». Le principe : lutter contre le sans-abrisme en orientant rapidement les personnes de l'hébergement d'urgence vers un logement durable. C'est au sein de la direction de l'inclusion sociale du CCAS de la ville de Nantes que se déroule la coordination de ce projet.

L'idée du logement d'abord consiste considérer le logement comme préalable à l'inclusion sociale. En effet, le logement potentiellement stabilise la situation familiale, permet de s'inscrire dans un projet de santé, facilite l'accès à l'emploi etc. Comment Nantes métropole est-elle rentrée dans la dynamique ? Le 20 novembre 2017, un appel à manifestation d'intérêt a été lancé par l'Etat. 31 candidatures ont été déposées et le 30 mars 2018, Jacques Mézard, ministre de la cohésion des territoires a dévoilé la liste des 24 territoires sélectionnés pour une mise en œuvre accélérée du plan Logement d'abord. Nantes métropole a ainsi été choisie pour faire partie de ces territoires. C'est au sein de la direction de l'inclusion sociale que la mission est coordonnée.

Concrètement pour mettre en œuvre ce plan au niveau local il faudra passer par la création d'une plate-forme partenariale, le développement d'une offre de logement mais aussi par le renforcement de la transversalité entre les politiques publiques et l'animation des partenariats. En effet, il ne s'agit pas de tout refaire mais plutôt d'explorer les meilleures manières de faire, de capitaliser sur l'existant, sans oublier les volets observation et évaluation.

DU CÔTÉ DE L'URGENCE SOCIALE

En miroir de l'action Solidair'été, avec les partenaires associatifs de l'urgence sociale, il a été décidé, avec les partenaires associatifs, l'ouverture d'un accueil de jour les dimanches et jours fériés pendant la période hivernale, du 23 décembre au 24 février inclus.

Solidair'hiver est un accueil convivial avec proposition de collations et boissons chaudes pour des personnes majeures en situation de vulnérabilité à la salle de la Cigarière de 11h à 15h. Les bénévoles du réseau de l'urgence sociale se mobilisent chaque dimanche pour animer cet accueil (la Croix rouge française, Brin de Causette, l'Ecoute de la rue, la Claire fontaine, le Carillon, Réso Chapo et le collectif Nantais du refus de la misère) qui reçoit jusqu'à 70 personnes. Une belle action de solidarité !

L'ANNÉE 2018 AU FSL MARQUÉE PAR :

Une assistance à maîtrise d'ouvrage s'est déroulée pour le service fonds de solidarités logement (FSL), de décembre 2017 à juin 2018 associant l'ensemble des partenaires et les 24 communes de la métropole. Cette phase d'évaluation a permis de faire ressortir des préconisations qui seront intégrées dans le futur règlement intérieur métropolitain dont la validation est prévue à l'automne 2019.

Le saviez-vous ? le FSL est un service intégré au sein du département prévention et solidarités.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE

10 M €

de budget pour la politique
inclusion sociale (hors dispositif migrants)

9 086

ménages nantais ont
bénéficié d'au moins
une aide financière
en 2018. + 3,4% par
rapport à 2017

4 223

ménages
accompagnés par
le dispositif fonds
de solidarités
logement pour un
montant
de 1,66 M €

700 ménages
ont bénéficié
de mesures
d'accompagnement
social lié au
logement par
l'intermédiaire de
11 associations
conventionnées
pour un budget de
2,05 M €

667 000 €

de subventions versées aux
associations

1 640

ménages conseillés
par le conseil
solidaire en 2018
+ 6,78% par
rapport à 2017

49 070

passages sur l'ensemble
des sites du CCAS
(accueil général, guichet,
régies...) en 2018
+ 2,8 % par rapport à
2017

5 701

ménages nantais
ont bénéficié
d'une élection de
domicile en en
2018
+ 11,3 % par
rapport à 2017

568

ménages ont bénéficié d'une aide
financière versée au titre de l'acquisition
d'une mutuelle.

189

personnes suivies par la mission
stabilisation en 2018
durée moyenne d'accompagnement 8 mois

885

passagers au restaurant social
Pierre Landais en 2018.
+ 16 % par rapport à 2017

34 683

prestations alimentaires délivrées au
restaurant social Pierre Landais en
2018. + 6,2 % par rapport à 2017

9 276

passages
à l'espace
numérique
en 2018

QUELQUES MOTS

« 2018, la Direction parcours de vie des aînés fête sa deuxième année d'existence. S'il ne s'agit pas d'un âge de raison, au moins est ce un âge d'actions et l'année a été riche en la matière, le rapport 2018 s'en faisant largement l'écho sans être pour autant exhaustif.

Mais au delà des actions concrètes, je souhaite insister sur le sens stratégique de toutes ces initiatives. En effet, 3 idées clés sont à retenir pour cette année 2018:

1 / Une année de mise en mouvement de la Collectivité et du territoire autour des enjeux du vieillissement avec le déploiement de la démarche Ville Amie des Aînés et la mobilisation autour du Grand débat sur la longévité qui trouvera son point d'orgue au printemps 2019

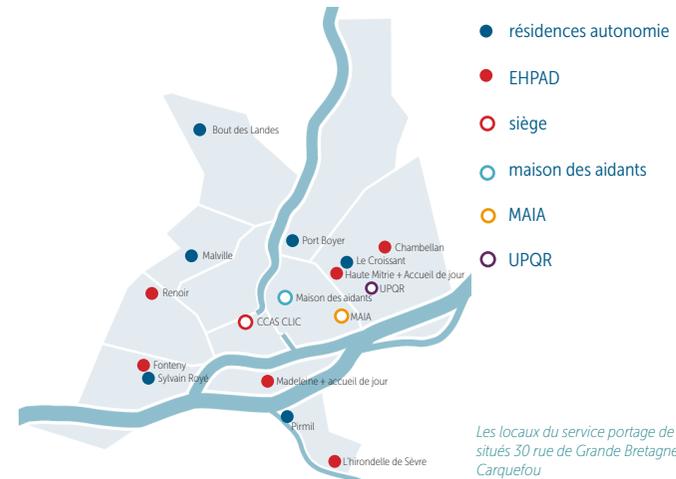
2 / Des équipements municipaux qui poursuivent leur rénovation sur un territoire qui s'adapte avec l'ouverture d'une nouvelle Résidence-autonomie de 80 logements, mais aussi l'accompagnement à la diversification des offres d'habitat sur le territoire (colocation seniors, intergénérationnelle, habitat participatif...)

3 / Des offres de services qui se renforcent et se diversifient (expérimentation d'une halte-répît, renouvellement du Répît à domicile, lancement sur Nantes du réseau social de proximité Ensembl'...)

Mais , finalement, tout ceci n'aurait pas de véritable sens si derrière toute la machine administrative déployée, il n'y avait pas des femmes et des hommes engagés et motivés dont le seul objectif est le soutien et l'accompagnement de nos concitoyens les plus fragilisés.



Michel LORANT
directeur direction du parcours de vie des aînés



CELLULE DE GESTION
Myriam ROBERT



DIRECTION
Michel LORANT



CELLULE PATRIMOINE
Frédéric CUSSONNEAU



PÔLE ETABLISSEMENTS MEDICO SOCIAUX
Valérie BIOTEAU



PÔLE COORDINATION AUTONOMIE DOMICILE
Virginie DANNEYROLLE

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

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

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE



UN NOUVEAU GUIDE BIEN VIEILLIR À NANTES

Une nouvelle version du guide « bien vieillir à Nantes » a vu le jour à l'automne 2018 et a été diffusé à plus de 800 partenaires du CLIC.

Il met en avant l'offre proposée à destination des seniors nantais : de l'ORPAN en passant par le maintien à domicile, la santé...



LA «HALTE-RÉPIT» : UN NOUVEAU SERVICE DE RÉPIT DÉDIÉ AUX AIDANTS



Ce service s'inscrit dans la continuité de l'accueil proposé lors des visites et activités au sein de la Maison des Aidants.

Il sera dorénavant possible d'accueillir le proche-aidé durant quelques heures, pour que l'aidant puisse profiter de ce temps libre à sa guise. Accompagnée par l'équipe, la personne accueillie pourra bénéficier d'activités adaptées, stimulantes et/ou relaxantes, et pourra (re-)créer un lien social avec les autres participants. L'aidant pendant ce temps pourra se rendre à des rendez-vous ou à des activités, en toute confiance.

Autre événement marquant pour la Maison des aidants en 2018 : l'élaboration d'un projet de service. Ce dernier a permis d'investir l'équipe entière dans la définition d'objectifs pour les cinq années à venir.

Les grandes orientations de ce projet de service sont les suivants : développement d'une démarche « d'aller vers » les usagers (visites à domicile), délocalisation de certaines actions sur les communes de la métropole nantaise, attention aux besoins et contraintes des aidants actifs, avec une réflexion sur les aménagements possibles, développement d'une activité de veille sur les situations les plus fragiles. Ces orientations se déclineront jusqu'en 2023.

RÉPIT À DOMICILE : UN NOUVEL APPEL À PARTENARIAT

La prestation de répit à domicile auprès des aidants familiaux existe depuis 2009 et fonctionne par appel à partenariat depuis le 1er juillet 2016, dans le respect de trois objectifs : Permettre aux nantais de + de 55 ans d'avoir accès à une offre de répit à domicile, identifier et sélectionner des structures d'aide à domicile prestataires afin de faire intervenir des professionnels compétents et maîtriser le coût pour les bénéficiaires, facilité par une aide financière du CCAS.

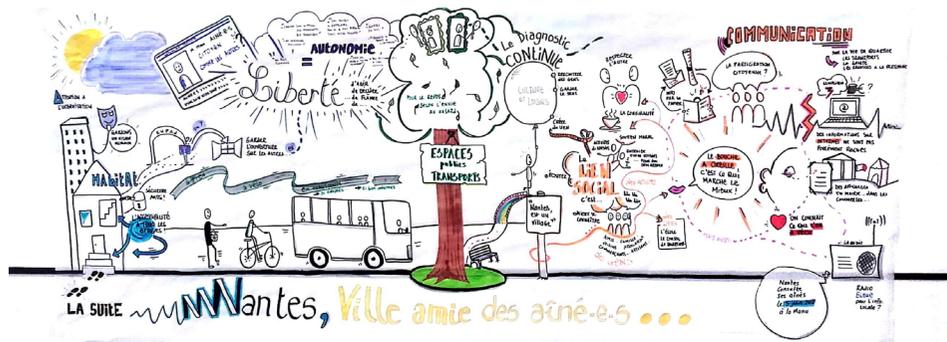
Un second appel à partenariat a été lancé en 2018. 10 prestataires (AAFP/CSF, ADAR, ADHAP Services, ADT 44, AD Seniors, Confort Services, ANAF, ONELA, OUIHELP, et Titis Services) sont aujourd'hui conventionnés. Le CCAS a amélioré sa contribution financière en fonction des ressources avec une aide entre 50% et 92 % du prix d'intervention pour le public et en appliquant la gratuité des 5 premières heures consommées pour faciliter la mise en place de l'intervention.

L'ANIMATION DE LA DÉMARCHE VILLE AMIE DES AÎNÉS



A la fin de l'année 2017, la ville de Nantes est entrée dans la démarche ville-amie des aînés proposée par l'Organisation mondiale de la Santé. L'entrée dans cette démarche a marqué le point de départ d'une dynamique portée au sein de la direction du parcours de vie des aînés.

Désormais et grâce aux contributions des Nantais, un diagnostic global est en cours. Les 31 mai et 5 juin 2018, des temps participatifs ont permis aux Nantais de s'associer pleinement à la démarche. «Vivre à Nantes quand on est à la retraite aujourd'hui ou demain : venez partager vos idées» : tel était le mot d'ordre ! Que ce soit à la Carrière Miséry ou à la Manufacture des Tabacs, les organisatrices ont pris soin de laisser place à l'expression. Des ateliers thématiques étaient animés par plusieurs professionnels du département prévention et solidarités : les agents de la direction du parcours de vie des aînés, du pôle développement territorial prévention et solidarités, de la direction d'appui et de coordination, ainsi que la chargée de mission sports-culture-loisirs, de l'ORPAN. Au printemps 2019, dans le cadre du Grand débat sur le vieillissement, de nouveaux temps participatifs sur les pistes à travailler verront le jour.



LE RÉSEAU SOCIAL ENSEMBL' : LE LANCER D'UN NOUVEAU DISPOSITIF D'ENTRAIDE ET DE SOLIDARITÉ

C'est un nouveau dispositif d'entraide et de solidarité en faveur des personnes âgées qui se développe à Nantes et à Saint-Herblain.

Le réseau social Ensembl' apporte une réponse supplémentaire à la problématique de lutte contre l'isolement des personnes âgées. Ensembl', est un site internet mais aussi une application pour smartphone. L'objectif est de favoriser l'échange et l'entraide entre voisins pour renforcer le lien social et les solidarités. Il s'agit plus globalement d'un projet à vocation citoyenne qui offre un réseau de proximité gratuit pour les habitants. Ce réseau social qui mobilise les ressources de voisinage s'est déjà déployé dans plusieurs villes en France.

Une plate-forme permet de mettre en lien des bénévoles prêts à aider une personne âgée sans contre partie financière et des personnes âgées qui souhaitent trouver de l'aide pour des besoins ponctuels. Par exemple : cours informatiques, petits travaux, visite de courtoisie, aide aux courses, aide administrative, sortie culturelle.. Le CCAS participe à la gestion des besoins des personnes âgées en situation d'isolement, en mettant en relation les bénévoles nantais et les seniors sollicitant une aide. Grâce à une interface appelée «Solidar-it», les professionnels du CCAS peuvent ainsi coordonner le réseau de convivialité.



S'informer, échanger et s'entraider entre voisins sur www.ensembl.fr

Télécharger dans l'App Store ou sur Google Play



Avec la participation de la Confédération des Français de la Prévention de la part d'autonomie de Loire-Atlantique. Plus de renseignements au 02 40 41 50 00 (à Nantes) ou au 02 28 25 27 95 (à Saint-Herblain). Direction de la Sécurité Vie de Saint-Herblain

L'EHPAD RENOIR A FÊTÉ SA PREMIÈRE ANNÉE !



L' EHPAD Renoir a commémoré ses 1 an d'ouverture en présence de Madame le Maire et de l'ensemble des partenaires ayant oeuvré pour la concrétisation du projet sur le quartier des Dervallières.

« C'est important que ce projet ait vu le jour ici, au cœur des Dervallières. C'est un projet qui incarne totalement la ville que nous voulons construire : une ville qui permet de tisser des liens, une ville solidaire, une ville inter générationnelle bienveillante avec les plus âgés » a indiqué Johanna Rolland venue à la rencontre des résidents pour fêter ce premier anniversaire.

LE DÉVELOPPEMENT DU PROJET MALVILLE

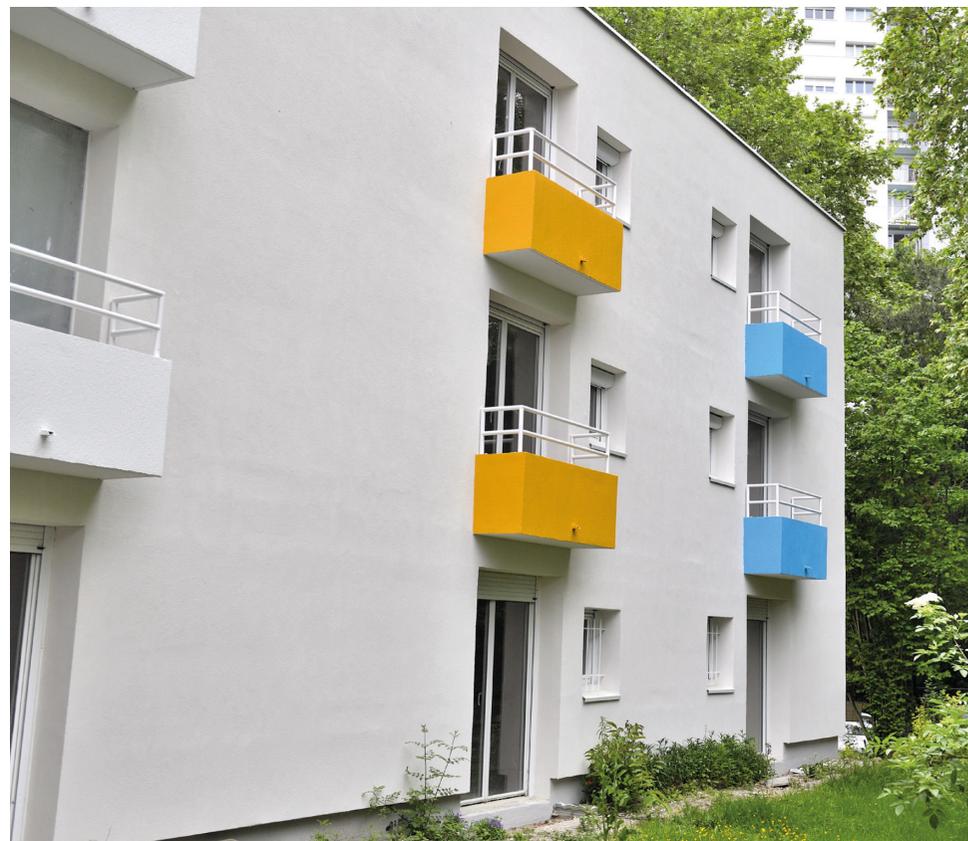
En 2018, le restaurant Malville s'est retrouvé être le seul restaurant inter-générationnel désolidarisé d'une résidence, cette dernière ayant dû fermer en raison de l'application de la Loi Adaptation de la société au Vieillessement.

Dans ce contexte, deux réflexions ont été engagées autour du restaurant Malville : une démarche participative avec une expression citoyenne autour d'un temps fort «le RIG rêvé» le 26 janvier 2018 et une démarche qualité qui s'est déclinée en 4 groupes de travail (usagers, agents, partenaires). Ces démarches apportent des éléments en vue de décliner le projet social de cette structure, lieu bien implanté et identifié sur le quartier.

L'OUVERTURE DE LA RÉSIDENCE AUTONOMIE PIRMIL

La résidence autonomie de Pirmil a ouvert ses portes le 10 septembre 2018 après un an et demi de travaux et l'engagement de tous, professionnels, usagers et proches.

Pirmil en quelques chiffres c'est : 80 logements occupés par 35 résidents du Clos Toreau et 22 résidents de Malville, le reste étant occupé par de nouveaux arrivants, 52 repas servis le midi en moyenne dans le restaurant intergénérationnel, 10 repas nomades en moyenne distribués le soir pour les résidents qui en font la demande .



LA MISE EN OEUVRE D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ AU SEIN DES RESTAURANTS INTERGÉNÉRATIONNELS

EN 2018 un groupe projet transversal et un comité de pilotage se sont structurés afin d'accompagner la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité et les démarches d'évaluation interne au sein de chaque restaurant intergénérationnel.

L'évaluation interne s'est appuyée sur un référentiel afin d'objectiver l'ensemble des services proposés aux usagers. Huit thématiques ont été définies afin de reprendre les fondamentaux propres aux RIG et associer autant l'offre de restauration que celle d'un lieu de convivialité et de lutte contre l'isolement. Ces thématiques ont été déclinées en 16 objectifs opérationnels. Cette démarche a permis d'aboutir à l'élaboration d'axes d'amélioration soit transversaux car communs à tous les RIG soit spécifiques en fonction de la réalité du terrain. L'ensemble de ces actions a été intégré aux projets d'établissement existants. Les usagers se sont associés avec beaucoup de dynamisme à cette démarche et leurs attentes sont fortes.



LE LANCEMENT DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Les résidences autonomie ont lancé en 2018, par un séminaire à destination des agents, la démarche du projet d'accompagnement individualisé. Obligation de la loi 2002-2 sur les établissements sociaux et médico-sociaux, la loi de décembre 2015 sur l'adaptation de la société au vieillissement est venue réaffirmer celle-ci.

Le PAI est un outil qui reflète les désirs de la personne. Il représente ses valeurs, ses souhaits et ses priorités. Il met également en avant la capacité de chaque résident à décider par lui-même de ce qu'il veut vivre et de la manière dont il veut le vivre. Chaque agent est impliqué dans cette démarche qu'il soit agent de maintenance et de vie sociale ou travailleur social. Cela permet d'avoir un autre regard sur la personne accueillie et de mieux comprendre certains comportements. Les résidents apprécient également ces temps dédiés et personnalisés.

LA SIGNATURE DU CPOM

Le CPOM a été signé pour les 13 établissements médico-sociaux pour personnes âgées du CCAS et les autorités de tarification (Agence régionale de santé et Conseil Départemental) le 31 mai 2018 pour une durée de 5 ans.

Ce contrat constitue un outil d'amélioration continue de la qualité en référence aux recommandations de bonnes pratiques édictées par la Haute Autorité de Santé et conformément aux principes élémentaires de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (code de l'action sociale). Il doit nous permettre de mieux répondre aux enjeux d'accompagnement des usagers en introduisant une approche sur le parcours de la personne et une logique de partenariats renforcés.



LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE

2 138

visites à domicile réalisées par les évaluatrices du CLIC

1626

colis de Noël ont été distribués aux nantais à faible revenus de 60 ans et plus en 2018

1 610

appels reçus à la maison des aidants en 2018

87 626

repas préparés par l'unité de production et de qualité des repas du CCAS en 2018

620

veilles réalisées auprès des habitants de logements bleus

116

personnes âgées souffrant de démence de type alzheimer accueillies dans les 2 accueils de jour gérés par la Ville en 2018

42 403

repas consommés dans les restaurants intergénérationnels en 2018, hors repas exceptionnels et prestations spécifiques

145 100

repas portés au domicile des 728 bénéficiaires (117 173 repas du midi et 27 927 repas du soir)

496

aidants accompagnés par la maison des aidants en 2018

87 ans

l'âge moyen des résidents en EHPAD

7 198

personnes âgées accompagnées par le CLIC en 2018

105

personnes accompagnées par la MAIA et 33 nouvelles situations prises en charges en 2018

52

personnes aidées accueillies par l'assistante de soins en gérontologie à la maison des aidants

QUELQUES MOTS

« Plus que jamais en 2018, la complémentarité des actions a été recherchée dans le travail collaboratif produit au sein des fonctions supports du Département Prévention et Solidarités en général, comme au sein du CCAS en particulier.

Cela s'est traduit par l'élaboration d'une feuille de route partagée, dénommée Plan d'Amélioration Continue de la Qualité des fonctions Ressources, dont la vocation est d'optimiser les appuis à la mise en œuvre des politiques publiques de solidarités. Ce PACQR est structuré autour de 3 orientations stratégiques, 6 objectifs opérationnels et 23 actions génériques dont les composantes seront précisées à l'échelle de chaque équipe de travail.

Cette approche s'est complétée d'instances visant à faciliter la mise en œuvre :

- le CAP, Comité d'Appui aux Projets au sein duquel les chefs de projets viennent donner le sens, le périmètre et le contenu des actions qu'ils conduisent afin de définir les contributions attendues des fonctions ressources pour les déployer au bon moment et avec la meilleure recherche d'efficacité,
- le GERE, Groupe d'Emploi des REssources, qui doit permettre de gagner en réactivité dans l'emploi, l'ajustement ou le redéploiement des moyens au vu des réalisations en cours.

La posture globale d'appui et de coordination s'applique pleinement aux faits marquants de l'année 2018, dont certains sont soulignés ci-après. Je pense plus particulièrement :

au Nantoscope 2018 «les enfants à Nantes» élaboré en partenariat avec de nombreux contributeurs sous le pilotage sur service Qualité,

au développement des temps conviviaux et partagés notamment au travers de l'animation des petits-déjeuners du département prévention et solidarités

aux processus de dématérialisation : financière et marchés publics,

à l'adaptation des locaux et des moyens de postes de travail, via un groupe de travail inter directions piloté par le service Appui Logistique et Matériel,

à la démarche participative initiée pour la refonte du système d'information pour les métiers du DP&S, à la démarche qualité accompagnée pour les EHPAD,

à la gestion des données avec la réalisation de photographies statistiques des quartiers nantais, aux contributions ressources dans la genèse et la gestion des projets patrimoniaux de chaque politique publique,

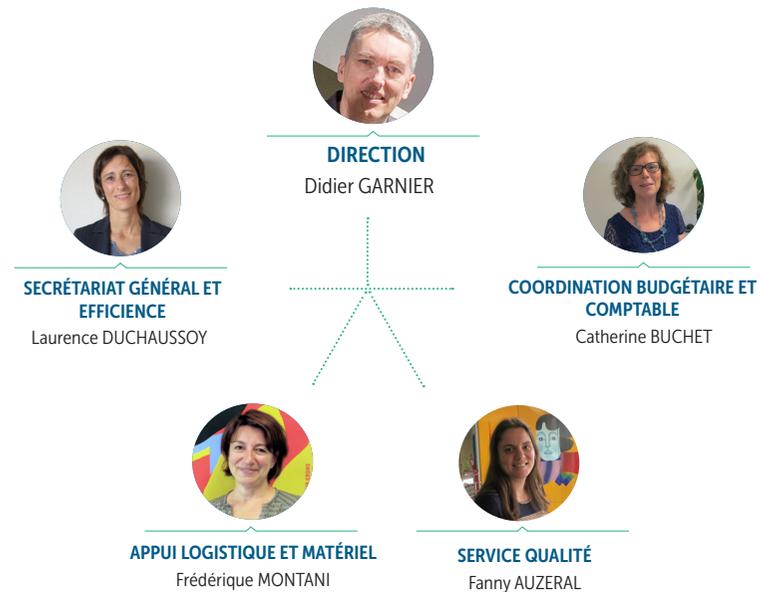
à la mobilisation en situation d'urgence des équipes dites de «back office» dans la participation à la résolution des situations de crises, telle la mise en place de conditions d'accueil plus dignes des personnes migrantes.

Dans un contexte de recherche d'amélioration continue de la qualité des services aux usagers et d'optimisation parallèle de l'emploi des moyens affectés aux services et projets, l'association des fonctions ressources en transversalité, à la compréhension du sens des actions, est essentielle pour qu'elles puissent apporter aux directions opérationnelles des solutions adaptées et sécurisées sur l'ensemble des fonctions de gestion. C'est précisément ce à quoi se sont attachées les équipes tout au long de l'année 2018 dans une dynamique qui sera entretenue et poursuivie.



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*
Edith MICHENAUD



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
Frédéric CUSSONNEAU

> 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



BÂTIMENT SAINT SIMILIEN : EN 2018 ÇA DÉMÉNAGE !



Espaces repensés et réorganisés, déménagements, escaliers rénovés et mis à contribution... le bâtiment Saint Similien a su faire preuve d'adaptabilité en 2018 !

Le bâtiment principal du CCAS de la ville de Nantes a subi quelques métamorphoses. Les espaces ont été réorganisés pour faciliter le travail des agents au quotidien ainsi que la circulation dans le bâtiment. Aux commandes de ces transformations,

on retrouve le service appui logistique et matériel. Différents chantiers auront marqué leur année : rénovation de certains bureaux, préparation et suivi des déménagements, réfection des escaliers, refonte du schéma du système d'impression,...

En octobre, les escaliers du CCAS se sont également mis au service de la santé environnementale. Différents slogans ont trouvé naturellement leur place sur les escaliers du CCAS : «Votre santé est au bout de cet escalier.» ; «Pour votre cœur, prenez les escaliers, pas l'ascenseur» ; «Prendre les escaliers, c'est lutter contre la sédentarité.»... Pour celles et ceux qui empruntent régulièrement les escaliers du CCAS, impossible de passer à côté de ces messages de prévention. En 2018 le bâtiment CCAS a largement été mis à contribution !

L'ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX 2018 : LES ENFANTS À NANTES

«Les enfants à Nantes» fût le thème retenu pour l'édition 2018 du Nantoscope.



En plus d'apporter une réponse à l'obligation réglementaire, cette analyse de besoins sociaux à la Nantaise permet de réaliser un diagnostic sur une thématique transverse.

Quelques chiffres à retenir pour cette édition :

- 47 100 enfants de moins de 15 ans habitent la ville de Nantes. Ils représentent 16 % de la population de la ville.
- 30 000 ménages nantais vivent sous le seuil de bas revenus, soit près de 20% des ménages nantais. Dans ces ménages, on compte 15 000 enfants de 0 à 15 ans inclus, soit 30% des enfants nantais de cette classe d'âge

LES RÉSIDENTS DES EHPAD AU COEUR DE L'ENQUÊTE

Les résidents des EHPAD ainsi que leurs familles ont été appelés à donner leur avis sur leur quotidien en EHPAD. Leur parole a été recueillie au travers d'une enquête de satisfaction, aidée par certains professionnels ou bénévoles au sein des établissements.

L'objectif : comprendre leurs attentes et tenter d'y répondre au mieux ! Les résultats sont ensuite compilés, font l'objet d'un traitement statistique et d'une présentation aux résidents et familles. Ils sont également analysés par les directions des établissements et servent à l'amélioration de la qualité des prestations. En bref, la parole des résidents et familles vient alimenter le plan d'amélioration continue de la qualité de chaque EHPAD !

Les questionnaires étaient anonymes et transversaux aux différents services des EHPAD, sans tabou ! Accessibilité, horaires des repas, luminosité, entretien du linge, relations aux soignants, confort du matelas... sont autant de sujets sur lesquels les résidents ont donné leur avis. C'est bien de qualité de vie dont il était question. Avec délicatesse, patience et humour, Myriam El Bahri stagiaire au sein du service qualité a réussi à les faire s'exprimer sur des sujets parfois sensibles tels que le sentiment de solitude ou le respect de leur intimité. Le taux de réponse fut supérieur à 50 % de résidents répondants, alors même que les enquêtes sont réalisées dans des établissements dont les personnes accueillies ne sont pas toujours en capacité de répondre en raison de leur état de santé et/ou de leur perte d'autonomie. Les familles ont également été impliquées en participant elles aussi à l'enquête. En tout, plus de 200 questionnaires ont été remplis !

DÉMATÉRIALISATION DES MARCHÉS PUBLICS : UN TOURNANT DANS LA PRATIQUE

Depuis le 1er octobre 2018 une nouvelle obligation réglementaire est venue modifier les pratiques : la procédure de passation des marchés publics est devenue 100 % dématérialisée

Depuis cette date, il y a obligation d'échanger par voie électronique dans le cadre des consultations de marchés publics et des concessions d'un montant supérieur à 25 000 euros HT.

Concrètement, cela signifie que tous les retraits de dossiers de consultation des entreprises et de remise d'offres s'effectuent désormais par voie électronique par le biais du profil acheteur à l'exclusion de tout autre mode de transmission. Le profil acheteur est un outil commun entre la ville de Nantes, son CCAS et Nantes Métropole depuis 2005.

Cette obligation suppose également de signer de manière électronique les marchés attribués. Elle doit désormais être apposée aussi bien par les soumissionnaires, quelque soit leur taille et leur statut (entreprises, associations, ...) que par les pouvoirs ou entités adjudicatrices. Dans les faits, cela signifie que désormais les personnes habilitées à signer, en vertu d'une délégation de signature, sont équipées d'une signature électronique.

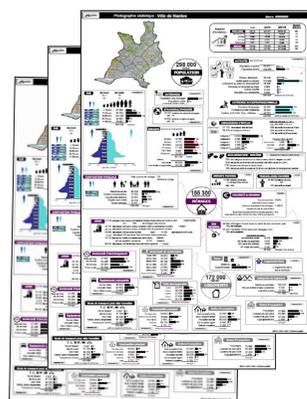
Ce fut donc une nouvelle étape importante de dématérialisation après celle déjà en cours sur les fonctions financières.



Delphine GUITTENY

chargée des achats et des marchés publics

« Au 1er octobre 2018, on est rentré dans la « full démat' ». Nous étions préparés mais il a fallu néanmoins accompagner certains fournisseurs. Ça s'est fait progressivement. D'une manière générale, la dématérialisation a facilité notre quotidien. Il n'est par exemple plus nécessaire de remettre les plis en mains propres. Ces nouvelles pratiques favorisent ainsi l'amélioration continue de nos modes de travail. »



DES PHOTOGRAPHIES STATISTIQUES DES QUARTIERS NANTAIS

Des « photographies statistiques » des territoires nantais ont été réalisées en appui au pôle développement territorial. Disponibles aux échelles de la ville de Nantes, de ses 11 quartiers et 97 IRIS (Ilôt regroupé pour l'information statistique), ces fiches synthétiques compilent des indicateurs clés pour faciliter la connaissance socio-démographique d'un territoire (Nombre d'habitants, tranches d'âge, activités, pauvreté, type d'habitat...).

2018 : L'ANNÉE DU LANCEMENT DE LA REFONTE DU SYSTÈME D'INFORMATION

Le Département a initié une démarche de renouvellement de son système d'information qui a été validée en juin 2018 par le directeur général des services, Olivier Parcot. L'objectif est de procéder au choix de la ou des solutions fin 2019 avec une mise en œuvre technique et fonctionnelle en 2020 pour un déploiement prévu en janvier 2021.



La première étape a débuté dès septembre 2018 et se poursuivra jusqu'en mars 2019 avec une phase d'analyse (recueil des besoins auprès des acteurs, cartographie exhaustive, formalisation d'un diagnostic) sous forme d'un schéma

d'urbanisation du système d'information. Il s'agit de recueillir les besoins, répertorier et analyser les outils existants, d'identifier les différents éléments du système d'information cible et d'établir une feuille de route qui se déclinera sous la forme d'un plan pluriannuel de projets.

Cette démarche participative permet de faire le lien en permanence entre les préoccupations concrètes qu'expriment les agents (connaissance des publics, expertise sur les outils et sur les domaines d'activité, conditions de travail ...) et la vision stratégique de la collectivité.

Une réunion de lancement a eu lieu le 10 septembre. S'en sont suivies des réunions « points d'information projet » ouvertes à tous qui ont abouti à la mise en place d'un réseau de contributeurs.

SÉMINAIRE DES FONCTIONS SUPPORTS

Le 17 avril dernier, les agents des fonctions supports du CCAS et plus largement du département prévention et solidarités se sont rassemblés pour un séminaire. Ce temps d'échange a permis aux agents de commencer à s'approprier l'ensemble des actions du plan d'amélioration continue de la qualité des fonctions ressources en appui à la mise en œuvre des



politiques de solidarités. Autrement appelé le PACQ Ressources !

La directrice du CCAS a rappelé que si l'ensemble du travail mené par les fonctions supports est peu visible, il est en revanche essentiel. La facilitation du travail et des relations, le suivi des dossiers, la circulation de l'information et la communication sont autant d'actions primordiales. L'objectif : ne pas être démunie pour mettre en œuvre une action dans un environnement multipartenarial et faire en sorte que chacun soit sécurisé et comprenne sa place.

Le PACQ des fonctions ressources s'est construit sur la base :

- des contributions respectives des agents des fonctions ressources, notamment lors des groupes de travail du 19 septembre 2017. Rappelez-vous : [lien vers l'article du séminaire de septembre]
- des attentes exprimées par les membres du Comité de Direction du Département,
- du travail de réflexion et de proposition conduit avec les responsables des Cellules de Gestion, Qualité, Patrimoine des directions thématiques comme les responsables de services de la DAC,

L'ambition : faciliter le travail et fournir un cadre de référence partagée ». Sa version définitive se compose de 3 orientations stratégiques, 6 objectifs opérationnels déclinés en 23 actions !

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE

600

demandes informatiques traitées par le service appui logistique et matériel au titre du CCAS en 2018

49 822

supports de communication distribués par l'équipe courrier en 2018

105

agents déménagés en 2018

23 543

courrier reçus en 2018

12

bulletins d'info diffusés en 2018

plus de 50

contributions dans le cadre de l'analyse des besoins sociaux 2018

9 830 040 €

d'achats en 2018 au titre du CCAS

20

suivis de plans d'amélioration continue de la qualité en établissements en 2018

46

bâtiments suivis dans le domaine de la gestion des risques

plus de 70

articles diffusés en interne aux agents du département prévention et solidarités

ZOOM SUR



L'ACCUEIL DES PERSONNES MIGRANTES

En début d'année 2018, la Ville a été confrontée à une hausse des arrivées de personnes migrantes sur son territoire. En lien avec les acteurs associatifs et les collectifs nantais, différentes réponses ont été apportées par la municipalité.

En plus des 124 places existantes au Centre nantais d'hébergement des réfugiés, des sites d'accueil d'urgence se sont organisés. Par ailleurs durant l'été 2018, la distribution de 600 paniers alimentaires quotidiens a pu être assurée.

Sur l'ensemble de l'année 2018, les services de la municipalité au travers du CCAS de Nantes ont travaillé à la recherche de solutions plus dignes pour accueillir ces personnes. Le 20 septembre, le plan communal de sauvegarde a été activé sur décision de Johanna Rolland. 698 personnes migrantes quittaient alors le square Daviais et 668 étaient prises en charge par la Ville de Nantes au sein de 5 gymnases municipaux répartis dans plusieurs quartiers : Léo-Lagrange en centre-ville, Joël-Paon sur Hauts-Pavés, Raphaël-Le-Bel sur Doulon,

Émile-Morice sur l'Île de Nantes et Géraudière à Nantes Nord. Plus de 300 agents municipaux et, en grande partie les agents du CCAS, se sont mobilisés dans chacun des gymnases, par demi-journée, du lundi au dimanche, de 8h à 18h30, tout en assurant une continuité de service public.

Dans une deuxième étape, des solutions d'hébergement plus durables ont été trouvées, jour après jour, pour accueillir les migrants, hébergés depuis fin septembre. En parallèle, de nombreux collègues ont continué de se mobiliser dans le cadre du plan communal de sauvegarde. A compter d'octobre, une partie des personnes migrantes a pu être relogé vers d'autres sites (St-Brévin, St-Herblain, Nantes sud...), avec l'aide d'associations, en attendant que l'État trouve des solutions de plus long terme pour ces personnes dont près de 80 % remplissent les conditions de demandeurs d'asile.

L'hébergement dans ces gymnases n'était que transitoire. Il a permis d'améliorer les conditions sanitaires d'accueil par

rapport à celles du square Daviais.

Les transferts des gymnases se sont poursuivis jusqu'à la fin octobre. La ville de Nantes estime à environ 4 millions d'euros le budget consacré à l'accueil de ces populations migrantes depuis leur arrivée en mai 2018. Johanna Rolland a demandé à l'État le remboursement de cette dépense.



Perrine DUBOIS

chargée de mission migrants

«En 2018, nous avons assisté à une très forte mobilisation collective qui aura permis d'apporter des solutions plus dignes à l'accueil des migrants. Tous les services de la collectivité portés par les valeurs de la Ville se sont rassemblés. Les agents avaient une vraie conscience du rôle qu'ils avaient à jouer dans la Ville solidaire et au-delà une réelle conscience de la collectivité»



ZOOM SUR



LE CONGRÈS DE L'UNION NATIONALE DES CCAS À NANTES

Lundi 15 et mardi 16 octobre 2018, 977 participants venus de toute la France s'étaient donnés rendez-vous à Nantes pour le congrès de l'UNCCAS. Une participation record ! Plus de 40 agents du département prévention et solidarités se sont mobilisés pour accueillir les congressistes et animer le stand du CCAS.

«Le CCAS est essentiel ; il est le service public de la solidarité de proximité», a souligné Johanna Rolland dans son discours d'introduction.

Le congrès s'est ouvert en présence du premier ministre Edouard Philippe et d'Agnès Buzyn, ministre des solidarités et de la santé. Le premier ministre a ainsi rappelé :

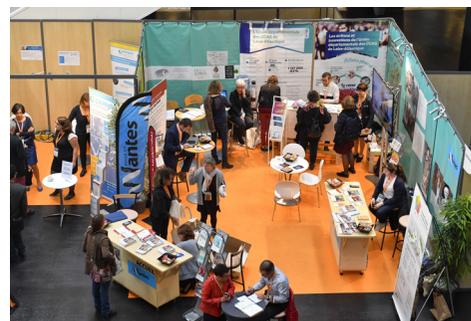
« les centres communaux d'action sociale (CCAS) et les centres intercommunaux d'action sociale (CIAS) sont des acteurs essentiels de notre cohésion sociale. Indépendamment des structures institutionnelles classiques, vous constituez des relais locaux que je souhaite, sans mauvais jeu de mots, « unccassables ». »

Les agents CCAS se sont relayés pour animer le stand de la Ville de Nantes. Au programme : échanges avec les élus, les professionnels et les partenaires, renseignements sur l'offre de services et les projets en cours à Nantes, sans oublier la distribution des cadeaux de bienvenue !

La journée du lundi a aussi été marquée par la signature d'une convention entre l'Union départementale des CCAS (UDCCAS) et la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) pour la simplification du parcours de l'usager.

Une tradition à l'UNCCAS : la soirée cocktail ! Cette année, c'est sous les nefs que la ville de Nantes a reçu les congressistes. L'occasion pour eux de découvrir la galerie des machines. La rumeur dit que l'éléphant se serait invité parmi les 500 présents.

On retient également la présence d'Olivier Noblecourt, délégué interministériel à la prévention et à la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes. Au cours de son intervention il a rappelé les objectifs de la stratégie de lutte contre la pauvreté : agir pour les droits fondamentaux des plus jeunes, investir dans les structures d'accueil de la petite enfance (RAM, MAM, crèches...), « briser les limites des politiques publiques face à des situations de plus en plus préoccupantes de mal-logement, de non recours aux soins, de pauvreté des plus jeunes... ».



LES PERSPECTIVES 2019



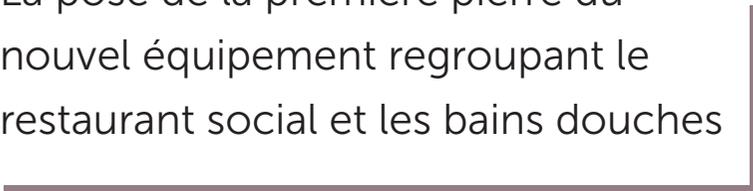
EN TRANSVERSAL

La déclinaison de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté



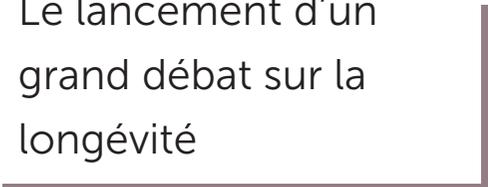
INCLUSION SOCIALE

La pose de la première pierre du nouvel équipement regroupant le restaurant social et les bains douches



PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS

Le lancement d'un grand débat sur la longévité



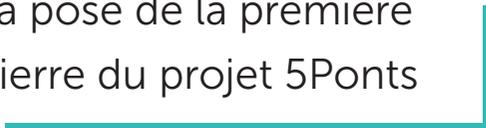
EN TRANSVERSAL

Bilan de mandat



INCLUSION SOCIALE

La pose de la première pierre du projet 5Ponts



LEXIQUE

ABS : analyse de besoins sociaux
CCAS : centre communal d'action sociale
CHRS : centre d'hébergement et d'insertion sociale
CLIC : centre local d'information et de coordination
CNHR : centre nantais d'hébergement des réfugiés
CPOM : contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
DAC : direction d'appui et de coordination
DIS : direction de l'inclusion sociale
DP&S : département prévention et solidarités
DPVA : direction du parcours de vie des aînés
MAIA : méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie
PACQ : plan d'amélioration continue de la qualité
PDTPS : pôle développement territorial prévention et solidarités
PAM : projet aînés Malakoff
PINS : points d'information Nantes solidaire
PLHUS : pôle logement, hébergement, et urgence sociale
PRUAD : pôle relations, usagers et accès aux droits
RA : résidence autonomie
UPQR : unité de production et de qualité des repas

NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Nous contacter

Par courrier postal CCAS - 1 bis place Saint-Similien
BP 63625 - 44036 Nantes Cedex 1

Accueil du public 1 bis place Saint-Similien - 44000 Nantes