



CCAS

RAPPORT

D'ACTIVITÉ 2017



# SOMMAIRE



.....1



.....33



.....75



..... 89



.....113

**GLOSSAIRE** ..... 140



## Sommaire

•	Présentation du Pôle Petite Enfance.....	2
<b>1</b>	<b>LES STRUCTURES D'ACCUEIL PETITE ENFANCE.....</b>	<b>4</b>
1.1.	Les éléments chiffrés .....	4
1.2.	Les actions réalisées en 2017.....	9
<b>2.</b>	<b>LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT AUX FONCTIONS PARENTALES.....</b>	<b>16</b>
2.1.	Les lieux d'accueil enfants parents : La « Baleine Bleue » et « L'Escapade ».....	16
2.1.1.	La Baleine Bleue .....	17
2.1.2.	L'Escapade.....	19
2.2.	Le Relais Assistants Maternels (RAM) .....	22
2.3.	Le dispositif Arc-En-Ciel .....	24
2.4.	La carte Nancy Famille .....	27
2.5.	Les relations extérieures du secteur Petite Enfance .....	27
<b>3.</b>	<b>EVALUATION INTERMEDIAIRE DU PROJET DE VILLE .....</b>	<b>28</b>
<b>4.</b>	<b>FICHE ACTION : UN ACCUEIL DE QUALITÉ POUR TOUTES LES FAMILLES .....</b>	<b>31</b>

## LA PRÉSENTATION DU PÔLE PETITE ENFANCE

### LES PRINCIPALES MISSIONS

L'ambition du CCAS est de répondre aux besoins d'épanouissement des plus jeunes, en proposant aux familles un accueil de qualité et une diversité de l'offre qui leur permettent d'assurer leurs fonctions parentales, tout en respectant leur choix de vie.

Ainsi, le Pôle Petite Enfance gère trois multi-accueils, trois crèches collectives, trois haltes-garderies et une crèche familiale. A cette offre s'ajoute celle des structures associatives, ce qui représente en totalité 901 places d'accueil sur le territoire nancéien.

Des actions d'accompagnement aux fonctions parentales viennent renforcer la politique familiale mise en œuvre par le CCAS avec deux Lieux d'Accueil Enfants Parents, un dispositif de garde à domicile en horaires décalés, un Relais Assistants Maternels ainsi que la carte Nancy Famille.

Les objectifs du CCAS sont définis dans le projet de service et sont organisés autour de deux grands axes : assurer un accueil de qualité pour toutes les familles et soutenir les fonctions parentales. Les enjeux prioritaires pour le pôle Petite Enfance sont :

#### **1° Un accueil de qualité pour toutes les familles :**

Renforcer la coordination des acteurs de la Petite Enfance, de l'école et des associations pour le repérage et le suivi des enfants en difficulté d'apprentissage.  
Développer les compétences langagières.  
Favoriser l'accueil de l'enfant en situation de handicap.

#### **2° Accompagnement à la parentalité :**

Faciliter l'accès à l'information à l'intention des familles.  
Intensifier le travail de coordination avec les travailleurs sociaux du territoire pour un meilleur repérage et accompagnement des familles en difficulté.  
Favoriser des espaces et des temps de respiration et d'échanges entre les familles.



## LE BUDGET DU SERVICE

Hors travaux :

Dépenses de fonctionnement avec dépenses de personnel : 10 066 504 €

Dépenses de fonctionnement hors ressources humaines et hors fluides : 891 295 €

Recettes de fonctionnement 2017 : 6 959 194 €

Dépenses d'investissement 2017 : 58 353 €

Recettes d'investissement 2017 : 75 670 €

## PRINCIPAUX ELEMENTS CHIFFRES

1 589 enfants ont été accueillis dans les crèches et haltes garderies municipales (1 613 enfants en 2016).

- 1 004 249 heures d'accueil régulier en crèche, multi-accueil et crèche familiale (chiffre en baisse de 6,29% par rapport à 2016)
- 249 enfants différents accueillis aux Lieux d'Accueil Enfants Parents (LAEP) « La Baleine Bleue » et « l'Escapade » (216 en 2016), donc en augmentation par rapport à 2017.
- 352 cartes « Nancy Famille » délivrées contre 338 en 2016 (+4 % par rapport à 2016)
- 40 familles ont bénéficié du dispositif « Arc en Ciel » et 53 enfants ont été gardés à domicile
- 9 enfants en situation de handicap accueillis dans les établissements d'accueil collectif et occasionnel
- 263 363 euros d'aides au fonctionnement apportées aux structures associatives et parentales.
- Relais Assistantes Maternelles : 458 appels téléphoniques et 106 rendez-vous physiques. 48 matinées enfantines ont été proposées, 30 assistantes maternelles et 79 enfants ont participé.

## 1 - LES STRUCTURES D'ACCUEIL PETITE ENFANCE

Le CCAS est gestionnaire de 10 établissements d'accueil offrant une capacité d'accueil théorique de 635 places (11 établissements jusqu'au 31 juillet 2017). Il est à noter qu'au plan national, ce sont 419 200 places offertes en Etablissement d'Accueil de Jeune Enfant (source : rapport 2016 observatoire national de la petite enfance).

### 1.1 Les éléments chiffrés

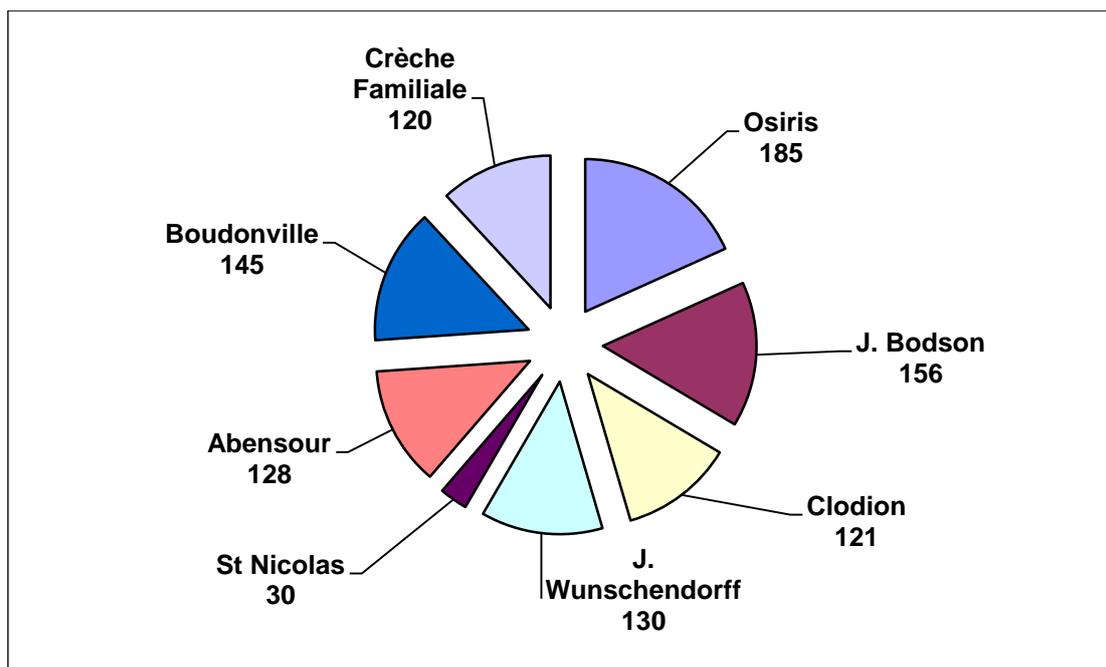
1 015 enfants différents ont été accueillis en 2017 dans les structures d'accueil régulier.

- **Tableau n°1** : Petite Enfance – Accueil régulier – Evolution du nombre d'enfants accueillis depuis 2014 en structures collectives et familiale

	2014	2015	2016	2017
<b>Structures collectives</b>	1 092	1 008	927	895
<b>% évolution</b>	- 2,33%	- 7,69 %	- 3,87%	- 3,45%
<b>Crèche Familiale</b>	176	159	144	120
<b>% évolution</b>	+ 6,67 %	- 9,66%	-9,43%	- 16,67%
<b>Totaux</b>	1268	1 167	1 071	1 015

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

- **Graphique n°1** : Petite Enfance – Accueil régulier – Répartition du nombre d'enfants accueillis par structure en 2017



Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale



**Tableau n°2** : Petite Enfance – Accueil régulier – Evolution des heures de présence

Structure	Nombre d'heures réalisées				Evolution 2016/2017
	2014	2015	2016	2017	
Osiris	173 414	170 137	179 677	182 457	+ 1,55%
J.Bodson	144 059	150 078	151 925	153 088	+ 0,77%
St Nicolas Fermeture définitive le 31 juillet	82 997	77 984	65 106	25 802	- 60,37%
Wunschendorff	113 699	116 632	120 111	112 661,5	- 6,20%
Clodion	122 044	115 223	119 496	123 389	+ 3,26%
D.Abensour	114 601	115 217	116 035	119 769	+ 3,22%
Boudonville	158 655	147 082,5	141 533,5	149 844	+ 5,87%
Crèche familiale	187 261	181 272,5	166 394	137 238	- 17,52%
<b>TOTAL</b>	<b>1 096 730</b>	<b>1 073 626</b>	<b>1 053 439,5</b>	<b>1 004 248,5</b>	<b>- 4,67%</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

La diminution du nombre d'enfants accueillis au total cache des disparités. La fermeture de la crèche Saint Nicolas le 31 juillet 2017 explique en partie, hormis une structure, cette diminution. Il est à noter l'évolution positive de toutes les autres crèches.

Concernant la crèche familiale, la baisse du nombre d'heures d'accueil s'explique par des arrêts maladie et des départs à la retraite de plusieurs assistantes maternelles. La difficulté de recrutement de nouvelles assistantes maternelles se confirme cette année.

▪ **Tableau n°3** : Petite Enfance – Accueil régulier – Evolution des heures facturées

Structure	Nombre d'heures facturées				Evolution 2016/2017
	2014	2015	2016	2017	
Osiris	202 852	202 194,5	210 208	201 944	- 3,93%
J.Bodson	173 012	175 842,5	176 775	169 656	- 4,03%
St Nicolas	94 896	90 221,5	75 388	28 744	- 61,87%
Wunschendorff	132 551	136 138,5	139 592	126 845	- 9,13%
Clodion	142 749	134 698	139 781,5	137 713	- 1,48%
D.Abensour	133 209	134 754	135 707,5	132 022,5	- 2,72%
Boudonville	192 537	172 142	171 453,5	168 428,5	- 1,76%
Crèche familiale	200 298	199 224	179 802	147 666,5	- 17,87%
<b>TOTAL</b>	<b>1 372 839</b>	<b>1 248 613</b>	<b>1 228 706,5</b>	<b>1 113 019,5</b>	<b>- 9,42%</b>

Source – CCAS Ville de Nancy - Direction Générale

Le nombre d'heures facturées en baisse est lié essentiellement à des ajustements des contrats des familles « au plus juste », des besoins, ainsi qu'à la carence en cas de maladie qui est passée de 3 à 1 jour.

Depuis 2014, la Prestation de Service Unique (PSU) versée par la Caf est calculée selon le niveau de service rendu (fourniture des couches et des repas) et en fonction du taux de facturation (heures facturées /heures de présence).

Ainsi le montant de la PSU peut être revalorisé :

- de 1% si le taux de facturation est supérieur à 117%
- de 3% si le taux de facturation est compris entre 107% et 117%
- de 5% si le taux est inférieur à 107%

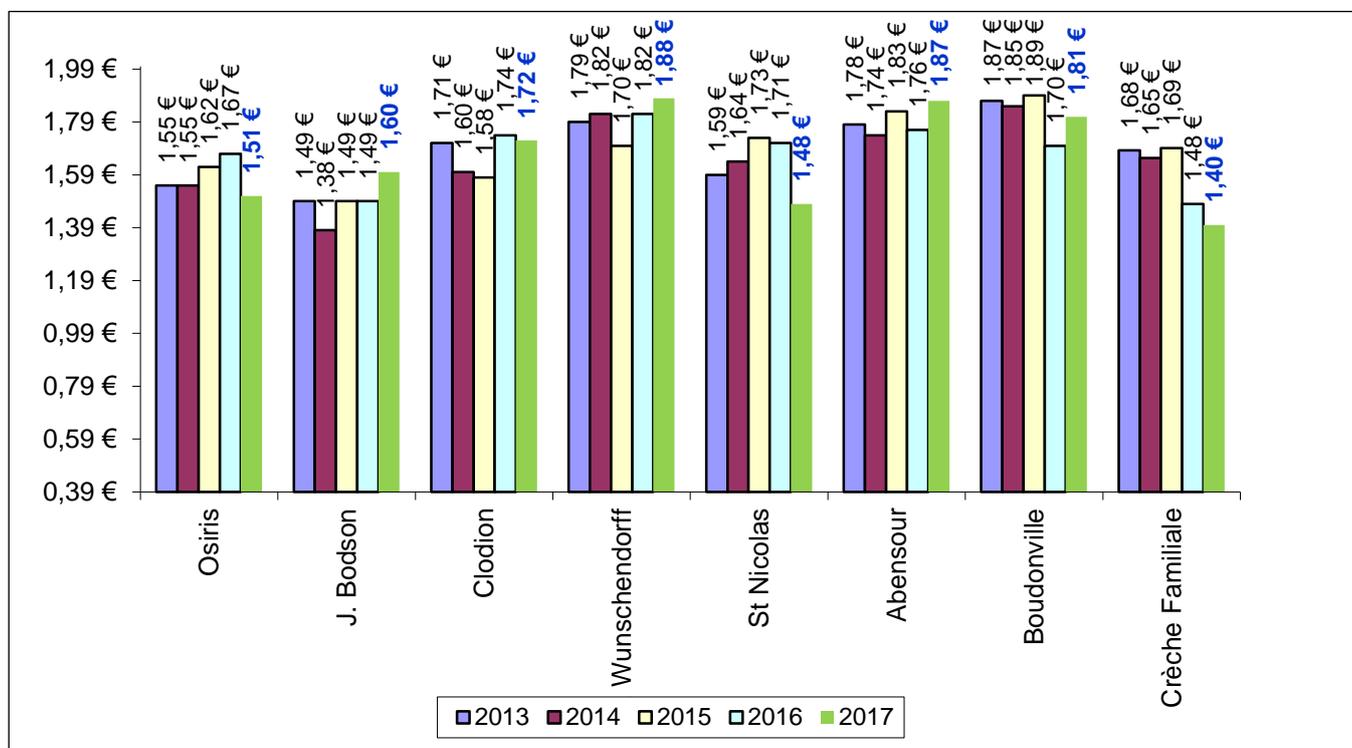
▪ **Tableau n°4 : Petite Enfance – Accueil régulier –Taux de facturation par structure**

Structure	Taux de facturation 2014	Taux de facturation 2015	Taux de facturation 2016	Taux de facturation 2017
<b>Osiris</b>	116,98%	118,84%	116,99%	<b>110,68%</b>
<b>J.Bodson</b>	120,10%	116,88%	116,36%	<b>110,82%</b>
<b>St Nicolas</b>	114,34%	115,69%	115,79%	<b>111,40%</b>
<b>Wunschendorff</b>	116,58%	116,72%	116,22%	<b>112,59%</b>
<b>Clodion</b>	116,97%	116,90%	116 ,98%	<b>111,61%</b>
<b>D.Abensour</b>	116,24%	116,95%	116,95%	<b>110,23%</b>
<b>Boudonville</b>	121,36%	116,99%	121,14%	<b>112,40%</b>
<b>Crèche familiale</b>	<b>106,96%</b>	<b>109,90%</b>	<b>108,06%</b>	<b>107,60%</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

Les temps de facturation réédités en 2017 permettent donc une augmentation dans la PSU de 3% pour l'ensemble des EAJE (Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant) gérés par le CCAS.

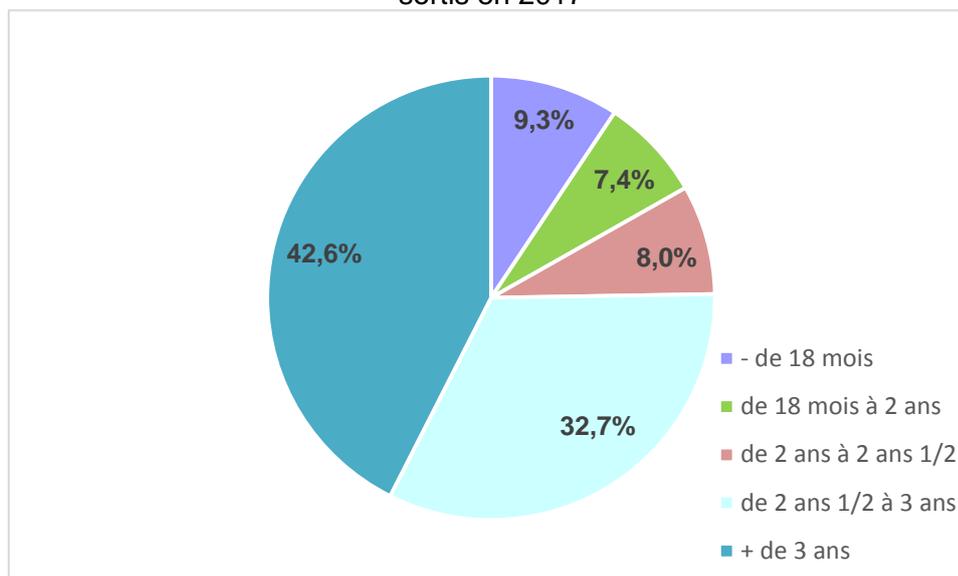
- **Graphique n°2 : Petite Enfance – Accueil régulier – Tarif horaire moyen par structure collective entre 2013 et 2017**



Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

Le tarif horaire moyen appliqué aux familles évolue peu depuis 2013 : passant de 1,68 € en 2013 à 1,69 € en 2015, il redescend à 1,66 € en 2017.

- **Graphique n°3** : Petite Enfance – Accueil régulier – Répartition par âge des enfants sortis en 2017



Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

En toute logique, ce sont les enfants en âge d'entrer à l'école qui quittent les structures. Les enfants de plus de 2 ans ½ représentent près de 75% des sorties. Les autres sorties sont la plupart du temps liées à un changement de situation de la famille (déménagements, pertes d'emplois, santé de l'enfant...).

- **Tableau n°5** : Petite Enfance – Accueil régulier – Répartition des entrées et des sorties par mois

Crèches collectives - Crèche familiale

	2014		2015		2016		2017	
	Entrées	Sorties	Entrées	Sorties	Entrées	Sorties	Entrées	Sorties
<b>Janvier</b>	56	9	50	17	45	10	39	4
<b>Février</b>	13	15	6	7	13	7	17	11
<b>Mars</b>	21	14	12	9	19	7	14	7
<b>Avril</b>	22	19	11	4	10	4	15	6
<b>Mai</b>	10	18	8	13	10	15	3	8
<b>Juin</b>	6	74	3	43	6	58	4	32
<b>Juillet</b>	8	142	4	178	7	133	9	140
<b>Août</b>	11	146	28	86	40	129	10	103
<b>Septembre</b>	193	23	162	15	178	12	141	37
<b>Octobre</b>	57	11	53	9	37	19	49	11
<b>Novembre</b>	37	9	36	10	22	11	36	8
<b>Décembre</b>	9	68	20	22	12	25	9	9
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>548</b>	<b>381</b>	<b>413</b>	<b>399</b>	<b>430</b>	<b>346</b>	<b>376</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

La majorité des départs d'enfants s'effectue lors des vacances d'été (73% entre fin juin et fin août). 58% des nouvelles entrées ont lieu entre fin août (à la réouverture des structures) et octobre.



- **Tableau n°6** : Petite Enfance – Accueil occasionnel – Evolution du nombre d’heures de présence

	Nombre d’heures de présence				Evolution du nombre d’heures 2016/2017
	2014	2015	2016	2017	
<b>CLODION</b>	19 827	18 998	16 272	19 358	+18,97%
<b>TAMARIS</b>	19 119	17 157	15 545	13 830	-11,03%
<b>RENE II</b>	20 572	20 412	18 772	21 217,5	+13,03%
<b>TOTAL</b>	<b>59 518</b>	<b>56 567</b>	<b>50 589</b>	<b>54 405,5</b>	<b>+7,54%</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

La baisse du nombre d’heure de présence à la halte-garderie des Tamaris s’explique par un climat qui s’est dégradé sur le quartier du Plateau de Haye en 2017 et qui impact directement le taux de fréquentation.

## 1.2 Les actions réalisées en 2017

En 2017, comme chaque année, des temps forts, manifestations et projets ont été réalisés par les équipes du Pôle Petite Enfance tels que la Journée Internationale des Droits de l’Enfant ou encore la Semaine de la Petite Enfance en lien avec de nombreux partenaires institutionnels.

### **La journée Internationale des Droits de l’Enfant :**

Les établissements petite enfance nancéiens ont organisé le 20 novembre 2017 des actions en lien avec l’article 2 et le principe 10 de la Convention Internationale des Droits de l’Enfant (lutte contre toute forme de discrimination). Chaque établissement a participé à l’événement par la réalisation de nombreuses actions : exposition d’ouvrages sur les Droits de l’Enfant à destination des parents, création de bulles de bandes dessinées avec le mot « bonjour » dans différentes langues, Kamishibaï de contes et comptines de « petit bleu et petit jaune » sur le thème de la tolérance...

### **La semaine de la Petite Enfance :**

Chaque année, des activités gratuites sur un thème commun sont proposées aux familles nancéiennes. Parents et enfants se retrouvent autour des professionnels de la petite enfance afin de partager des expériences et se divertir lors de moments privilégiés.

Dans ce cadre, le Pôle Petite Enfance a proposé des actions autour du livre à destination des familles nancéiennes ainsi qu’une formation de ses agents à la technique du kamishibaï, technique de conte d’origine japonaise basée sur des images qui défilent dans un théâtre en bois.

### **Le Grand Atelier des Familles**

A la suite de la semaine de la Petite Enfance, le Grand Atelier des familles a eu lieu le samedi 20 mai 2017 à Nancy au Centre d’Education pour Déficients Visuels Santifontaine sur le thème : « EXTRA » ordinaires et heureux !! ».

A l'initiative de l'association de « La Cour des Parents », de l'Union Départementale des Associations Familiales et du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nancy et pour la seconde année consécutive, une journée à destination des familles dans le cadre d'une mobilisation autour d'acteurs œuvrant dans le domaine de la petite enfance et de l'enfance a été organisée. La volonté première de cette manifestation est d'apporter aux parents et aux enfants des outils, des conseils pour leur permettre de s'épanouir, de se développer en fonction de leurs priorités, et d'aborder leur quotidien avec sérénité. **300 personnes ont participé à l'événement.**

### **Le train de la Petite Enfance**

Le 6 novembre 2017, le train de la petite enfance et de la parentalité s'est arrêté en gare de Nancy. Le train se composait de 6 voitures présentant chacune une thématique différente et s'inscrivant dans une suite logique. **1 574 visiteurs.**

La bibliothèque médiathèque Manufacture a proposé à la suite du passage du train des ateliers aux enfants des structures petite enfance de la ville de Nancy.

### **Vers une labellisation ECOLO CRECHE du Multi-Accueil Bodson**

ECOLO CRECHE est un label Développement Durable dédié à la Petite Enfance.

La démarche écolo crèche, débutée en 2016, consiste à s'engager vers une labellisation visant l'amélioration des pratiques à propos du bâtiment, des déchets, des activités proposées aux enfants, de l'alimentation et de l'entretien des locaux. Dans ce cadre, le personnel de la crèche a déjà mis en place le nettoyage à la vapeur des locaux, le tri sélectif des déchets, un composteur dans le jardin.

Une réflexion sera menée en 2018 sur le thème des animations proposées aux enfants (recyclage, sensibilisation à l'environnement...) et plus généralement sur les pratiques professionnelles (changes, utilisation de liniment...).

**Des rencontres intergénérationnelles** se sont développées au fil des années entre les crèches et les résidences autonomie du CCAS. L'objectif est le partage des moments de plaisir et de découverte par le biais d'ateliers entre les aînés et les enfants. Ces temps de rencontre favorisent la socialisation des enfants par l'offre plus large que celui du cercle familial et une diversification des relations avec l'autre. Ces rencontres permettent également aux personnes âgées d'établir une complicité et une collaboration ludique avec les enfants, de valoriser les savoirs-faire de chacun et de rompre l'isolement. Chaque année, les enfants fabriquent également des cartes de vœux pour les abonnés de Téléphon'âge.

### **L'éveil musical :**

Un animateur de l'Ecole de Musiques Actuelles de Nancy intervient chaque semaine au sein des structures pour un temps d'éveil musical. La découverte d'instruments originaux issus de l'art de la récupération est proposée en début de matinée. Les parents sont invités à rester pour accompagner leur enfant dans la découverte d'instruments et de sons.



### **Lecture contée à la Médiathèque :**

Les enfants accueillis dans les établissements profitent de « L'heure du conte » : une fois par trimestre, chaque structure se rend avec un groupe d'enfants à la Médiathèque pour profiter d'un moment privilégié de découverte du livre et de la lecture animé par une conteuse. A cette occasion, enfants et professionnels peuvent disposer du coin des tout-petits de l'espace jeunesse ce qui permet aux enfants de se familiariser avec les albums. La Médiathèque propose également tout au long de l'année des formations à destination des professionnels de nos structures.

**La Semaine du Goût** qui s'est déroulée du 9 au 15 octobre 2017 a permis aux structures de proposer des visites et dégustations au marché couvert de Nancy, des ateliers cuisine (réalisation de soupe, chips aux légumes...), des goûters à thème et des actions en lien avec l'équilibre alimentaire.

**Programme de sensibilisation à la santé bucco-dentaire** à destination des enfants et de leurs parents a débuté en 2017 dans le cadre d'un partenariat avec l'Université de Lorraine - Faculté d'Odontologie. En 2018, ce programme se déclinera au travers de la mise en place d'un plan de formation destiné aux responsables d'établissements Petite Enfance du CCAS.

### **Mise en place du protocole de mise en sûreté – circulaire attentat**

La circulaire ministérielle précise les mesures nécessaires pour assurer la mise en sûreté des enfants et du personnel en cas de situation d'urgence particulière parmi lesquelles : l'analyse des risques, la détermination des moyens de protection, la formation du personnel et l'élaboration d'un protocole de mise en sûreté.

Le pôle Petite Enfance du Centre Communal d'Action Sociale, le service Hygiène et Santé Publique de la Ville de Nancy, les services de la Police Municipale, et le service Sécurité Circulation ont travaillé à la création d'un protocole. Ce document a également été présenté aux structures associatives partenaires, qui à ce jour rencontrent des difficultés concernant l'application de cette mesure.

### **Les fêtes calendaires**

La Saint Nicolas, les fêtes de fin d'année, la chandeleur, le carnaval... sont l'occasion pour les structures de mettre en place des événements festifs permettant aux enfants d'avoir des repères pour structurer leur perception du temps et pour participer à des rituels inscrits dans la société. Les parents sont conviés à la plupart des événements et sont de plus en plus nombreux à s'y rendre. Acteurs de l'animation de ces festivités, ils font profiter les enfants de leurs talents de musicien, chanteur.

**Et de nombreuses sorties** au Musée des Beaux-Arts, à l'Aquarium, au Centre de Loisirs d'Art-sur-Meurthe, à la ferme pédagogique, à l'occasion d'un pique-nique...

## FOCUS PAR STRUCTURE

Les professionnels des établissements développent des activités particulières selon les opportunités qui se présentent et l'émergence de nouveaux talents parmi le personnel. Les équipes s'appuient également sur la richesse culturelle des parents usagers pour faire découvrir des goûts, des sons, des instruments différents par le biais d'animations.

Voici quelques exemples d'animations développées en 2017 :

### ▪ La crèche OSIRIS



**De nombreuses sorties** proposées tout au long de l'année : promenade au parc de la pépinière et au parc Blondlot pour jouer dans les aires de jeux, ramasser des feuilles et des branches (pour faire une activité à la crèche ensuite), prendre le goûter, découvrir la faune et la flore, visite de l'Aquarium, du Musée des Beaux-Arts, de la caserne des pompiers...

**Activités sensorielles chez les bébés** : découvertes des 5 sens à travers diverses activités. Création d'une boîte sensorielle où les enfants découvrent différentes matières (balles picots, plumes, coton, tissus, carton,...)

### ▪ La crèche Jeanne WUNSCHENDORFF

**La fête de fin d'année** est une action qui mobilise toute la crèche : les enfants, les parents et les professionnels. Le spectacle proposé le matin aux enfants a été créé grâce à la participation de deux professionnelles, d'une stagiaire et de l'éducatrice. Deux séances ont été proposées, suivi d'un goûter avec les familles. L'ambiance de fête a été à son apogée lors d'une représentation de deux parents musiciens (guitare et accordéon) et d'un grand frère musicien (piano).

Dans le cadre de la **Journée Internationale des Droits de l'Enfant**, un kamishibai « petit bleu et petit jaune » conte sur le thème de la tolérance est proposé aux enfants. « Empreintes de couleurs sur toile » réalisées par les enfants. Mur à destination des parents « Vivre ensemble... les différences » dans toutes les langues.

▪ **Le multi-accueil David ABENSOUR**



En octobre, Monsieur Genot de la Maison des Sœurs Macarons est venu proposer aux enfants une démonstration de confection de bergamotes pour le plus grand plaisir des papilles des petits comme des grands. A cette occasion, quelques enfants et professionnels de la crèche Osiris sont venus savourer l'instant.

Sensibilisation et initiation des enfants à la nature par le biais d'un potager Bio. Les objectifs de ces ateliers de jardinage étaient de faire découvrir aux enfants la nature et ses richesses, d'éveiller les cinq sens de l'enfant, découvrir différents éléments (fruits, légumes, plantes, insectes,...), d'apprendre à connaître la nature tout en s'amusant et/ou en créant...



▪ **Le multi-accueil Jeanine BODSON**

**Vers une labellisation ECOLO CRECHE :** La démarche écolo crèche, débutée en 2016, consiste à s'engager vers une labellisation visant l'amélioration des pratiques à propos du bâtiment, des déchets, des activités proposées aux enfants, de l'alimentation et de l'entretien des locaux. Dans ce cadre, le personnel de la crèche a déjà mis en place le nettoyage à la vapeur des locaux, le tri sélectif des déchets, un compost dans le jardin et des ateliers jardinage. Une réflexion sera menée en 2018 sur le thème des animations proposées aux enfants (recyclage, sensibilisation à l'environnement...) et plus généralement sur les pratiques professionnelles (changes, utilisation de liniment...). La labellisation est prévue début 2019.

**Centre social « La clairière ».** Depuis 8 ans, les enfants du multi-accueil fréquentent le Centre Social « La Clairière ». Deux mercredis par trimestre, 6 enfants, une professionnelle de l'équipe et plusieurs parents (1 à 3) se réunissent pour un atelier cuisine. Ils confectionnent divers mets, salés ou sucrés, que le groupe peut déguster lors du goûter. Ces temps d'échange permettent de répondre au projet pédagogique du multi-accueil Jeanine Bodson dans l'éveil des sens proposer aux enfants à travers les différents goûts et saveurs (fruits, légumes...) et une ouverture vers l'extérieur. Ces ateliers sont aussi un temps d'échange entre les parents fréquentant l'atelier et ceux fréquentant le centre social.

## ▪ Le multi-accueil de BOUDONVILLE

A l'occasion de **la fête de la musique**, le grand-père d'un des enfants accueillis à Boudonville est venu nous faire partager sa passion pour l'accordéon. Le beau temps a permis aux plus grands, toutes sections confondues, et aux professionnels de se retrouver dans la cour où chacun a pu chanter, danser au rythme de la musique. Un défilé musical a eu lieu avec les enfants des Macarons grâce à la fabrication de tambourins. Les parents ont eu le plaisir de profiter de la fête le soir puisque chacun est reparti avec son instrument.

### **Fête de l'hiver**

Le matin, un spectacle préparé par les équipes a été présenté aux enfants. Il s'agissait de l'histoire « le merveilleux Noël de Plume » mis en scène avec marionnettes à bâton devant un beau décor.

L'après-midi a été l'occasion de retrouver les familles autour d'un goûter et d'aller, pour ceux qui le souhaitaient, à la rencontre du Père-Noël (venu tout droit du Pôle Nord/Résidence Autonomie de Boudonville).

## ▪ La crèche CLODION

**Partenariat avec la résidence autonomie Pichon**, rencontre intergénérationnelle :

Depuis septembre 2016, une rencontre mensuelle est établie entre un groupe de 6 enfants de l'espace des « danseurs » et les résidents volontaires du Foyer Pichon. Au préalable, les responsables de ces rencontres se concertent pour définir quelle activité sera proposée durant ce temps d'échange. Ces moments rencontrent un vif succès auprès des résidents, des enfants mais aussi des parents qui ont un retour très positif de ce temps passé auprès des seniors.

**Semaine du goût** : Evénement toujours important à Clodion la plupart des professionnelles mettent un point d'honneur à le célébrer et rivalisent d'imagination pour proposer des saveurs originales aux enfants et à leurs parents. Une sortie au marché a été faite avec les plus grands chez différents commerçants avec dégustations de différents produits pour la plus grande satisfaction de tous.

**Un atelier ludique en anglais** :

Il s'agit d'une familiarisation, d'un atelier de découverte de l'anglais avec l'appui de comptines et chansons adaptées à l'âge des enfants.

▪ **L'accueil FAMILIAL**



visage, surprenant les adultes.

**Pour fêter Pâques**, des chasses à l'œuf sont organisées au profit de tous les enfants de la crèche familiale, dans 2 parcs de la ville (Pépinière, Ste Marie). Parents, enfants et assistantes maternelles ont pu assister à la recherche des trésors en chocolat...

**Sortie au musée des beaux-arts :** l'objectif est de faire découvrir à l'enfant et parfois même aux parents un lieu qu'ils n'ont pas l'habitude de fréquenter. Cette sortie rentre dans le cadre du projet des jardins d'éveil à savoir la découverte des sens.

Cette animation a permis aux adultes de prendre conscience que très tôt l'enfant porte un intérêt aux œuvres. Lors de la découverte d'un portrait d'art abstrait de Picasso, les enfants ont très facilement reconnu les différentes parties du



▪ **La halte-garderie LES TAMARIS**

**La confection d'un tapis d'histoire**

Le projet est né d'un constat : le besoin de créer du lien et de lutter contre l'isolement. A raison de 2 séances par mois en partenariat avec le Centre Social CAF La clairière, il a été proposé aux parents de contribuer à la création d'un tapis à histoire. Les nombreux échanges ont permis un accompagnement à la fonction parentale, une meilleure connaissance des acteurs sociaux du quartier, des échanges entre parents.

**Les ateliers jardinage**

Les enfants ont participé à quelques séances de jardinage dans la parcelle de terrain préparée à cet effet à quelques pas de la halte-garderie (jardins partagés). Ce projet nécessite énormément de temps et de disponibilité pour l'équipe. Le grand-père d'un enfant a aidé à entretenir la parcelle et quelques plantes aromatiques ont pu être plantées. Les modalités du projet sont à revoir en 2018.

- **La halte-garderie RENE II**



**Sorties « heure du conte »  
Médiathèque**

Une dizaine de sorties « heure du conte » ont été suivies par les enfants de la halte-garderie au sein de la médiathèque de quartier ainsi que dans les locaux de la médiathèque de la manufacture.

Cette sortie est très appréciée des enfants ... et professionnels !

**Intervention musicale**

Le partenariat mis en place avec l'Ecole des Musiques Actuelles (EMAN) de Nancy, avec l'intervention d'un musicien est très apprécié des enfants et des professionnels.

Ces compétences de musicien spécialisé dans la petite enfance et dans la création d'instruments à base de matériel de récupération, sont très enrichissantes pour tous.

Ce partenariat répond au projet pédagogique de la structure en apportant un éveil à la fois culturel et de tous les sens.



## **2 - LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT AUX FONCTIONS PARENTALES**

### **2.1 Les lieux d'accueil enfants parents : la « Baleine Bleue » et l'« Escapade »**

La mission des 2 Lieux d'Accueil Enfants Parents (LAEP) consiste à renforcer le lien familial en fortifiant les compétences familiales. Les LAEP accueillent des familles et, par une écoute bienveillante, aident au bien-être des enfants et des parents. Ils permettent aux parents de se rencontrer et aux enfants de découvrir l'autre.

Le public accueilli n'est pas un public spécifique : toutes les familles sont invitées à participer au LAEP. La fréquentation est libre, sans inscription ni réservation.



Le Lieu d'Accueil Enfants Parents la "**Baleine Bleue**" est ouvert 3 demi-journées par semaine : mardi et jeudi de 13h30 à 16h30, vendredi de 8h30 à 11h30.

Il accueille 20 personnes en simultané (adultes et enfants de moins de 6 ans ou à naître).

Le Lieu d'Accueil Enfants Parents "**L'Escapade**" est ouvert 2 demi-journées par semaine mercredi de 9h00 à 12h00 et vendredi de 13h30 à 16h30.

Il accueille 12 personnes en simultané (adultes et enfants de moins de 6 ans ou à naître).

Les professionnelles accueillantes formées à l'écoute active et à la relation d'aide accueillent de façon anonyme, confidentielle et gratuite les parents avec enfants de moins de 6 ans. Elles sont garantes du respect du projet pédagogique et des modalités organisationnelles définies.

Le mode de fonctionnement de ces structures permet de :

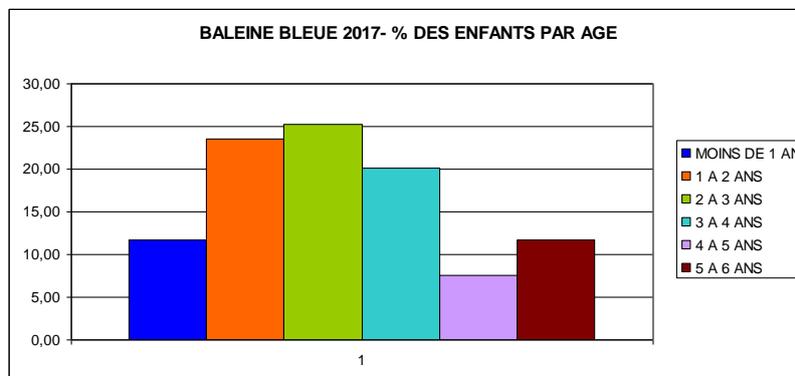
- Prendre soin de la relation parent-enfant
- Restaurer, renforcer ou conforter le lien parent-enfant
- Accompagner et soutenir les parents dans l'exercice de leur fonction parentale
- Contribuer à la prévention primaire
- Développer la socialisation de l'enfant et permettre la séparation
- Favoriser les échanges avec les familles pour leur permettre de cheminer par rapport à leur quotidien
- Observer les capacités de l'enfant et mieux connaître son développement psychomoteur
- Accompagner le parent dans ses capacités à développer ses aptitudes pour trouver ses propres réponses ou une réponse adaptée à ses besoins au travers d'expériences
- Permettre l'expression de la parole des personnes présentes, adultes et enfants
- Favoriser l'intégration des enfants à l'école maternelle
- Rompre parfois un certain isolement

### **2.1.1 La Baleine Bleue**

Sur 124 demi-journées d'ouverture, on comptabilise 930 passages au LAEP « la Baleine Bleue » ce qui représente 493 enfants et 437 adultes.

Les 437 adultes se composent de parents (350), familles proches (76) et accompagnateurs (11).

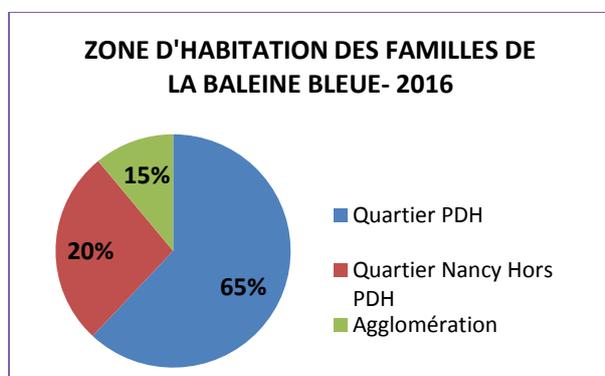
▪ **Graphique n°4 : Répartition des enfants par âge – Baleine Bleue 2017**



Suite à la « campagne de promotion de la préscolarisation » des enfants de 2 ans en école maternelle auprès des familles résidant dans des zones d'éducation prioritaires (ZEP), l'objectif de la « Baleine Bleue » a été de travailler avec les familles et les partenaires du quartier afin d'accueillir davantage d'enfants de moins de 2 ans.

Le travail mené est positif au vu de la proportion représentée concernant les enfants de 1 à 2 ans.

▪ **Graphique n°5 : Zone d'habitation des familles fréquentant la Baleine Bleue**

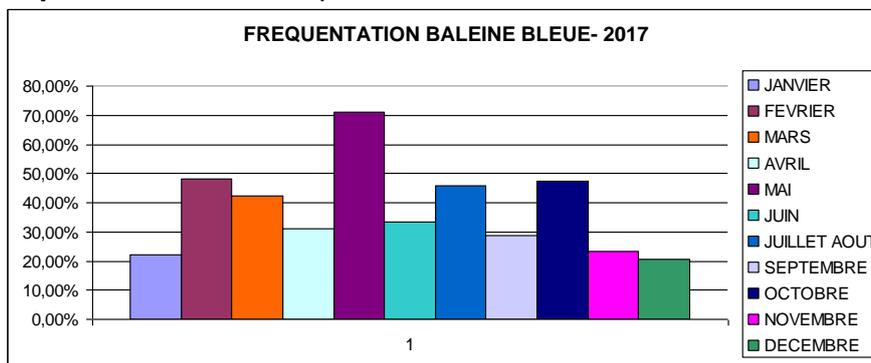


La plupart des familles habitent le plateau de Haye.

Les familles d'autres quartiers viennent également au Lieu d'Accueil Enfants Parents. Des familles fréquentent les 2 LAEP : La « Baleine Bleue » et l'« Escapade ». Elles utilisent les transports en commun ou leur véhicule (stationnement gratuit).



▪ **Graphique n°6 : Taux de fréquentation 2017 Baleine Bleue**



**84** familles différentes (dont 57 nouvelles 2017) ont fréquenté le lieu.

Elles se détaillent en :

- **129** adultes (mères, pères, grands-parents, amis, oncles et tantes, accompagnatrices ...)
- **119** enfants différents (mères enceintes et enfants de moins de 6 ans) (dont 81 nouveaux 2017)

La période de froid en janvier a eu des répercussions sur la fréquentation du lieu mais cela n'a été que temporaire. Par contre, l'insécurité régnante sur le quartier, surtout en fin d'année, a généré de la peur et les familles osaient moins venir.

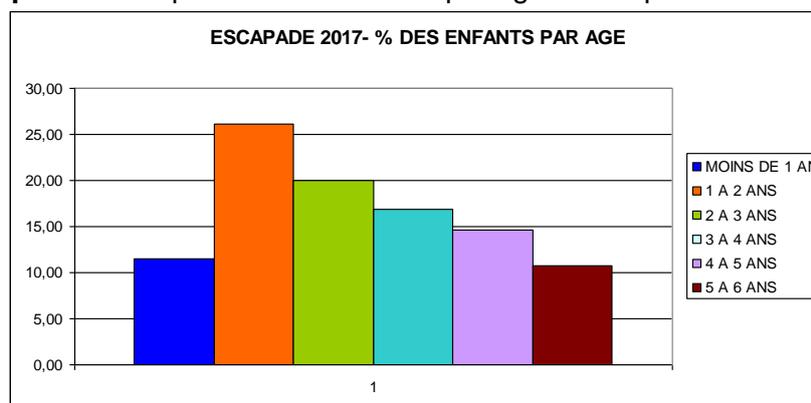
**2.1.2. « L'Escapade »**

Pour 84 demi-journées d'ouverture, on comptabilise 928 passages au LAEP « l'Escapade » ce qui représente 655 enfants et 483 adultes.

Les 483 adultes se composent de parents(451), familles proches (22) et accompagnateurs (10).

Les 655 enfants venus à "l'Escapade" se répartissent selon les critères d'âge suivant :

• **Graphique n°7 : Répartition des enfants par âge – Escapade 2017**

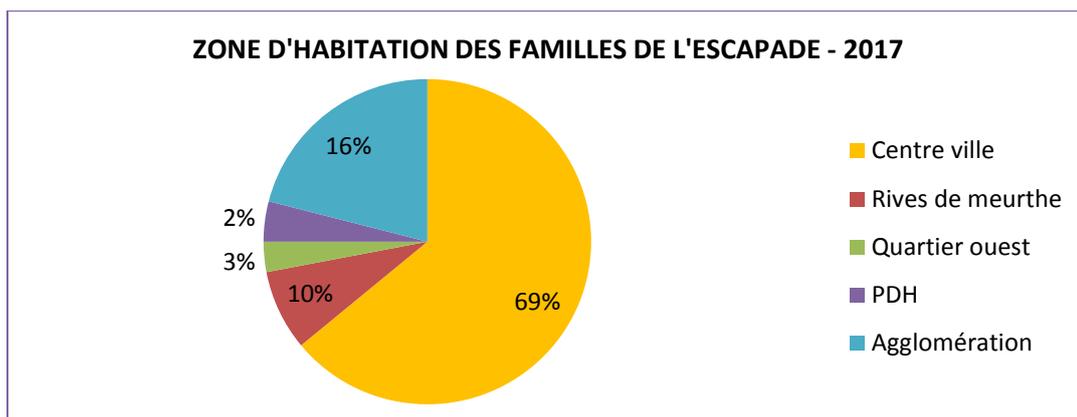


La tranche d'âge des « 1 à 2 ans » est la plus représentée. De même qu'à la Baleine Bleue, le travail enclenché pour inciter les familles à venir avec les très jeunes enfants a porté ses fruits. Le constat de la présence de davantage de fratrie à l'Escapade explique l'augmentation globale de cette tranche d'âge.

Situé au centre-ville, l'« Escapade » permet à une majorité de Nancéens de s'y rendre en utilisant le mode de déplacement qui leur convient le mieux : à pied, en vélo, en voiture ou en utilisant les transports en commun.

Des familles fréquentent les 2 LAEP : La « Baleine Bleue » et l'« Escapade ».

▪ **Graphique n°8** : Zone d'habitation des familles fréquentant L'Escapade

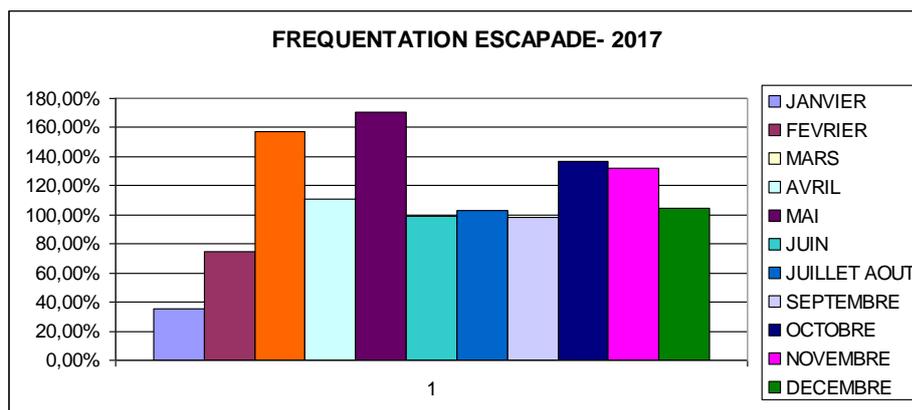


**96** familles différentes (dont 61 nouvelles 2017) ont fréquentées le lieu.

Elles se détaillent en :

- **134** adultes (mères, pères, grands-parents, amis, oncles et tantes, accompagnatrices ...)
- **130** enfants différents (mères enceintes et enfants de moins de 6 ans) (dont 83 nouveaux 2017)

▪ **Graphique n°9** : Taux de fréquentation 2017 Escapade



Simultanément à la « Baleine Bleue » la période de froid en janvier a eu des répercussions sur la fréquentation du lieu. Dès le mois suivant, la fréquentation du lieu remontait pour, dès mars, ne pratiquement plus descendre sous les 100% voire plus.

Les familles sont venues assidûment, intégrant les temps de LAEP dans leur emploi du temps.



- **Actions pour promouvoir les LAEP**

Des contacts ont été pris avec différents organismes afin de promouvoir les Lieux d'Accueil Enfants Parents et d'animer un réseau de partenaires pour un meilleur accompagnement des familles accueillies : Maison Des Solidarités (MDS), centres sociaux au travers notamment des CTSP (Comité technique de Soutien à la Parentalité du Plateau de Haye) , écoles maternelles, mairie de quartier, épicerie sociale, associations de quartiers, Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF), Centres d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP), Office Nancéien des Personnes Âgées (ONPA), Dispositif de Réussite Éducative (DRE)...

Pour faciliter l'intégration des familles, dans un premier temps, en dehors des temps d'accueil, les professionnels d'institutions et structures partenaires peuvent, accompagner des familles qui le souhaitent pour découvrir les Lieux d'Accueil Parents Enfants et profiter d'un moment privilégié à la "Baleine Bleue" et/ou à "l'Escapade". Dans un second temps, les familles pourront s'y rendre seules aux heures d'ouverture au public.

Ces liens professionnels permettent à tout à chacun une bonne connaissance des objectifs des Lieux d'Accueils Enfants Parents. La communication, via le « bouche à oreilles » reste un très bon support médiatique.

La distribution des flyers de la "Baleine Bleue" et de "l'Escapade" aux institutions, associations et même aux familles qui en demandent (pour les médecins, pédiatres, personnel paramédical, écoles, voisins...) permet de faire circuler l'existence des LAEP.

Internet (site de la ville) et le guide petite enfance facilitent les recherches des familles pour trouver les informations qui les intéressent.

- **Principales actions « parentalité » autres que les LAEP**

#### **Avec le Dispositif de Réussite Educative**

Matinées d'échanges avec des parents (dans les locaux de la "Baleine Bleue" et de "l'Escapade") à partir d'un thème apporté par l'équipe du DRE, les familles peuvent s'exprimer librement et faire part de leur ressenti face aux difficultés qu'elles rencontrent dans la vie quotidienne.

#### **A l'atelier « détente musique »**

Des ateliers détente bien-être sont proposés aux femmes enceintes afin qu'elles profitent pleinement de leur grossesse. Ils se déroulent au sein des deux LAEP. L'objectif est de proposer à ces femmes des temps de détente et de bien-être grâce à la musique. Cette détente permet de libérer les tensions physiques et émotionnelles de la mère et faire disparaître l'anxiété et la peur de l'accouchement.

Les séances ont été maintenues cette année malgré une baisse de fréquentation. Les réservations n'étaient pas honorées. Le relais avec des sages-femmes était plus difficile cette année.

Un autre projet, toujours de « détente-musique » est en cours de réflexion avec les équipes du multi-accueil Bodson (enfants et personnel) suite au succès rencontré avec des ateliers proposés au personnel de la crèche St Nicolas avant la fermeture.

## **Comité départemental de soutien à la parentalité porté par le Centre Social CAF « La Clairière »**

Une fois par mois, le groupe se rencontre pour travailler sur les « Modes de collaboration entre partenaires ».

### **Café des parents : REP+ (Réseau d'Education Prioritaire +) sur le Plateau de Haye**

En lien avec la coordinatrice REP+ : 3 interventions en écoles maternelles sur des thèmes choisis par les familles.

### **Avec les écoles maternelles St Exupéry et Jules Romains sur le Plateau de Haye**

Travail avec les directrices et professeurs des écoles (en charge des plus petits) sur l'accompagnement des familles et l'accueil des enfants à partir des expériences de chacune.

## **2.2 Le Relais Assistants Maternels (RAM)**

En 2017, l'activité du relais a principalement été marquée par :

- La poursuite du partenariat engagé en 2016 avec le CIDFF (Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles) dans le cadre de l'insertion professionnelle des femmes seules ayant un besoin de garde d'enfant
- L'information de 573 assistants maternels et employeurs différents
- L'accueil de 79 enfants différents en matinées enfantines
- La réalisation d'un spectacle en fin d'année par les assistantes maternelles
- Le passage à temps plein de l'animatrice en septembre, puis son départ à la retraite en décembre. Sa remplaçante a été formée à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2017, permettant ainsi une continuité de service.

### ▪ **Tableau n°7 : Volume d'activité – Information / Conseil**

<b>Permanences téléphoniques</b>			<b>Rendez-vous</b>		<b>Mails</b>	
AM+GàD	Parents	Partenaires	AM	Parents	AM	Parents
146	309	3	15	91	21	53
<b>458</b>			<b>106</b>		<b>74</b>	

Le volume de l'activité « information conseil » est en régression par rapport à 2016 pour tous les items.

Deux explications à cela :

- la principale est le temps partiel de l'animatrice jusqu'en septembre 2017 entraînant une diminution des permanences téléphoniques,
- la seconde est liée au changement du numéro de téléphone sur le site internet du Conseil départemental intervenu tardivement.

Les demandes de rendez-vous sont en baisse (-60,6 %).



Elles sont en général satisfaites dans les 7 jours suivant la demande. Les rendez-vous sont réservés aux Nancéiens. Cependant, les parents qui habitent une autre commune peuvent être reçus s'ils sont employeurs d'une assistante maternelle domiciliée à Nancy.

Quant aux réponses par messagerie électronique, le relais a répondu à 74 demandes d'information :

- 53 émanent des employeurs, soit 72%
- 21 émanent des assistantes maternelles soit 28 %

## MATINEES ENFANTINES

Le relais a organisé 48 séances. Les animations se sont toutes déroulées en centre ville sauf l'animation de Noël à la Résidence Autonomie Chevardé.

Fréquentation :

- 79 enfants différents
- 30 assistantes maternelles - 1 garde à domicile - 2 parents

Sur l'année, les enfants ont fréquenté ces animations 537 fois et les assistantes maternelles 285 fois.

- **Tableau n°8** : Matinées enfantines 2014-2017

Année	2014	2015	2016	2017
<b>Nombre de matinées enfantines</b>	62	67	60	<b>48</b>
<b>Nombre d'enfants différents</b>	93	81	72	<b>79</b>
<b>Nombre d'assistantes maternelles différentes</b>	51	34	33	<b>30</b>
<b>Nombre d'employées familiales</b>	1	1	1	<b>1</b>
<b>Nombre de parents</b>	24	2	5	<b>2</b>

## ACTIONS DE FORMATION

Le RAM a programmé 4 réunions en soirée, elles ont été fréquentées par 14 assistantes maternelles différentes.

Le partenariat est engagé avec le CIDFF en 2016 s'est poursuivi. Le RAM est intervenu dans le cadre de l'insertion professionnelle des femmes seules ayant un besoin d'avoir recours à un assistant maternel pour la garde de leur(s) enfant(s).

### **Formation continue des assistantes maternelles**

Suivant ainsi les nouvelles missions des RAM proposées par la CAF, le RAM de Nancy s'est engagé en 2017 à développer la formation des assistantes maternelles.

## **Perspectives pour 2018**

- Redynamiser le volume d'activité en élargissant les heures de permanences téléphoniques ainsi que les temps de réception du public.
- Augmenter les possibilités de passerelle avec les services petite enfance, notamment quand l'accueil en structure collective ou familial n'est pas possible.
- Augmenter le nombre de temps d'animation pour les assistantes maternelles en proposant un accueil, sans thème imposé, pendant les vacances scolaires permettant ainsi aux enfants scolarisés de revenir au RAM, aux assistantes maternelles d'échanger entre elles et à l'animatrice d'être disponible pour répondre aux questions des professionnelles.
- Profiter de ces temps d'échange pour sensibiliser les assistantes maternelles aux avantages liés à la formation professionnelle. En effet, on sait que si les parents choisissent prioritairement un accueil collectif c'est aussi parce qu'ils ont confiance dans l'encadrement proposé pour ce mode de garde.  
Développer la formation des assistantes maternelles c'est les valoriser dans leur mode d'accueil personnalisé et plus facilement respectueux du rythme de chaque enfant.

### **2.3 Le dispositif Arc-En-Ciel**

Le CCAS de la ville de Nancy recrute majoritairement des étudiants de l'IRTS afin d'assurer à domicile la garde d'enfants, dont les parents qui travaillent sont en difficulté de mode de garde, sur des horaires décalés. Les étudiants interviennent sur tous les quartiers de la ville de Nancy.

Il s'agit d'un accueil qui vient en relais des autres modes de garde déjà existants sur la ville de Nancy avant et après l'école ou la crèche.

#### **Les objectifs :**

- Permettre aux familles d'accéder à l'emploi ou à la formation professionnelle et de favoriser le maintien dans l'emploi. Le dispositif intervient lorsque la famille rencontre des difficultés (famille monoparentale, séparation, maladie, difficultés financières,...) sur des horaires atypiques (tôt le matin, tard le soir).
- Apporter un soutien aux familles et une solution temporaire pour les enfants âgés de 3 mois à 10 ans.

#### **Les étudiants :**

Ce sont dans la quasi-totalité des étudiants issus de la filière sanitaire et sociale et notamment de l'IRTS. Les filières se sont diversifiées (Sciences de l'éducation, Science du langage, Psychologie, IFSI...). En effet, cette ouverture permet de palier à la nécessité de plus en plus récurrente de remplacer les étudiants de l'IRTS durant leurs stages. Ceux-ci s'effectuant très souvent hors agglomération Nancéenne.



Durant l'année 2017, 48 étudiants ont exercés sur le dispositif. 11 étudiants recrutés en 2016 sont restés en 2017. Ce qui démontre l'importance du turn over des étudiants. Ces départs nécessitent chaque année un recrutement important de septembre à novembre. 37 nouvelles embauches en 2017 ont été nécessaires pour répondre à la demande des familles. Sur ces 48 étudiants, 21 ont quitté le dispositif en cours d'année.

## Un dispositif opérationnel sur tous les quartiers de la ville

A l'origine, le dispositif visait en particulier les familles résidant sur le plateau de Haye. Or, depuis plusieurs années, les demandes émanent de l'ensemble des secteurs géographiques de la ville de Nancy avec une prédominance sur le quartier de Haussonville-Blandan- Mont désert – Saurupt.

## Les familles bénéficiaires

42 familles ont bénéficié du dispositif AEC en 2017.

- **Tableau n°9** : Activité EAC 2014-2017

	2014	2015	2016	2017
Nombre de familles aidées	50	42	46	42
Nombre d'enfants gardés	64	50	61	56

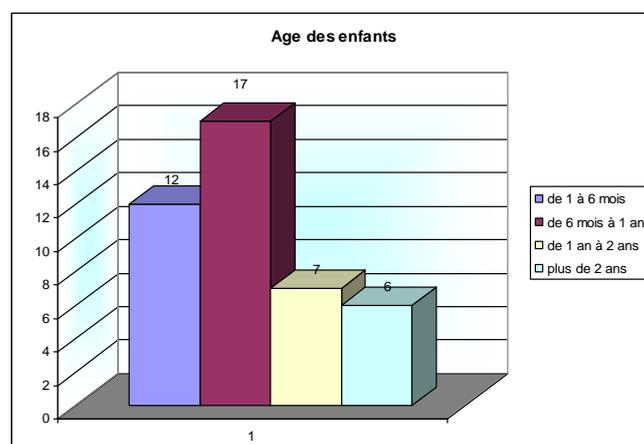
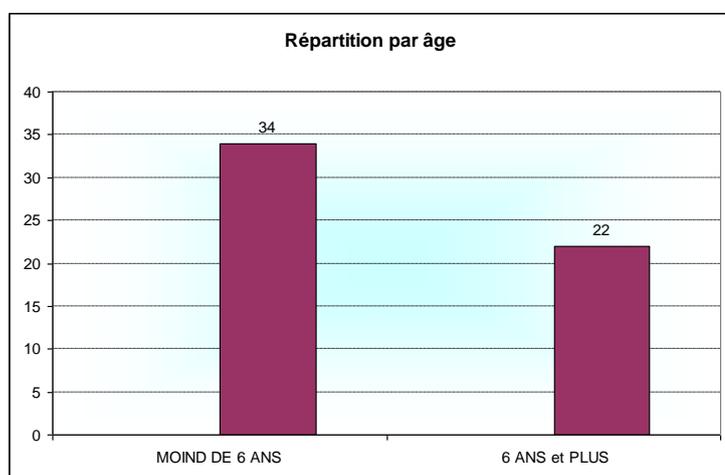
## Composition familiale

Les familles monoparentales sont prépondérantes, 35 en 2017 dont 3 pères isolés. 7 couples ont bénéficié du dispositif.

Les interventions au sein des familles en couple se justifient par le fait que les deux parents ont des horaires de travail atypiques et sont soit en contrat d'insertion soit en contrat d'intérim.

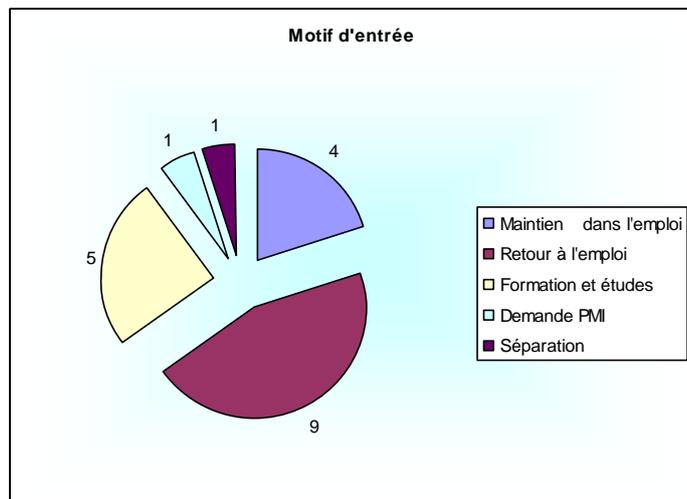
## Age des enfants

- **Graphique n°10 et 11** : Répartition par âge et âge des enfants - 2017



Après 6 ans, le nombre d'enfants diminue, les familles modestes ne peuvent plus faire face à l'augmentation de leurs frais de garde. En effet, la tarification AEC passe d'un tarif PSU jusque 6 ans à un tarif unique à 2,13 € après 6 ans.

▪ **Graphique n°12 : Motifs d'entrée dans le dispositif**



Les emplois des parents bénéficiaires sont très fréquemment précaires avec des horaires atypiques, des plannings variables nécessitant un ajustement hebdomadaire voire quotidien des horaires de garde. Cela demande de la part de la coordinatrice du dispositif et des étudiants réactivité et disponibilité.

Les familles ont majoritairement besoin d'une garde à la fois le matin et le soir. Pour faire face à cette situation, les étudiants peuvent être amenés à travailler en binôme pour alléger leur charge de travail.

15 familles disent avoir besoin du dispositif AEC les samedis, elles sont contraintes de s'organiser avec leur réseau (amis, famille, voisins...).

**Un travail en partenariat**

Les prises de contact avec les partenaires sont plus fréquentes en 2017. Les interlocuteurs privilégiés sont les travailleurs sociaux des Centres Médico-sociaux et des foyers d'hébergement et l'association ARELIA.

Les travailleurs sociaux sont amenés parfois à accompagner les familles sans pour autant parvenir à faire aboutir la demande.

**Arc en Ciel et parentalité**

Des difficultés éducatives sont parfois mises en évidence par le dispositif Arc En Ciel. L'équipe est alors amenée à accompagner l'étudiant dans la situation et dans son positionnement professionnel. Des rencontres peuvent être proposées quand il est nécessaire de reposer le cadre du dispositif ou de faire le point sur les difficultés.

Des rendez-vous sont offerts aux familles ayant notamment des mesures éducatives pour s'assurer des bonnes conditions d'intervention de l'étudiant et pour offrir un temps privilégié d'écoute avec la famille.

Les familles rencontrant des difficultés (financières, de couple...) sont reçues et orientées vers les services compétents.



## Perspectives 2018

- Mettre en place des réunions thématiques pour renforcer la formation des étudiants et leur donner des outils pour accompagner le(s) parent(s).
- Instaurer des rencontres avec les familles tous les trimestres pour s'assurer que les besoins sont satisfaits mais aussi évaluer la relation avec l'étudiant.
- Renforcer et améliorer la communication avec l'IRTS.

## 2.4 La carte Nancy famille

Délivrée chaque année à la demande des familles ayant à charge au moins 3 enfants ou un enfant handicapé ou un enfant orphelin, la Carte Nancy Famille permet de bénéficier d'un remboursement annuel maximum de 153 € par famille, majoré de 39 € supplémentaires à partir du 5<sup>ème</sup> enfant.

En 2017, 352 familles ont bénéficié de cette carte pour un montant total de remboursement s'élevant à 57 690 €.

352 cartes « Nancy Famille » délivrées contre 338 en 2016.

Le nombre de carte est en augmentation de 4 % par rapport à 2016.



## 2.5 Les relations extérieures du secteur petite enfance

Comme les années passées, la direction de la petite enfance a été confrontée en 2017 à une forte demande pour l'accueil de stagiaires. Outre les sollicitations émanant directement des différents instituts de formation, de nombreuses demandes individuelles et spontanées sont également adressées au service.

A titre d'exemple, la direction de la petite enfance a dû répondre en 2017 à :

- 92 demandes individuelles écrites
- 258 appels téléphoniques

Pour l'accueil de 275 stagiaires en structures petite enfance.

### 3 - EVALUATION INTERMEDIAIRE DU PROJET DE VILLE

L'ambition du CCAS est de répondre aux besoins d'épanouissement des plus jeunes, en proposant aux familles un accueil de qualité et une diversité de l'offre qui leur permettent d'assurer leur fonction parentale, tout en respectant leur choix de vie.

Le projet de service du Pôle Petite Enfance est organisé autour de deux grands axes ; assurer un accueil de qualité pour toutes les familles et soutenir la fonction parentale.

#### Plan d'actions

##### AXE 1 : Un accueil de qualité pour toutes les familles :



##### **Participation de la ville de Nancy aux Coordinations Territoriales de Soutien à la Parentalité (CTSP)**

Les CTSP sont animées par les Centres Sociaux Caf Jolibois et La Clairière sur deux quartiers de Nancy (Haussonville-Placieux-Blandan/Plateau de Haye).

Elles ont pour objectifs de développer la cohérence de l'offre pour le public et pour les acteurs, d'améliorer la prise en charge globale des familles et de mutualiser les moyens humains et financiers.

Les partenaires : Caf 54, CD54, DRE Nancy, CCAS de Villers-lès-Nancy, Associations, CCAS de la Ville de Nancy.

##### **Participation de la ville de Nancy au Comité de rédaction « Être Parents » Série de vidéos à destination des parents.**

Cette action, portée par la MJC Lorraine et le DRE de Laxou, consiste à la création d'une série de vidéos sur des thèmes précis permettant aux parents d'obtenir des points de repères, des clés, des pistes pour favoriser l'équilibre de la famille. Ces vidéos peuvent également être utilisées par des professionnels pour permettre d'ouvrir des débats, susciter du dialogue, libérer la parole...

Un comité de pilotage composé de partenaires institutionnels, spécialistes des questions de parentalité. Il est appuyé par un comité de rédaction qui se réunit pour travailler sur l'écriture des films.

En septembre 2017 : une nouvelle vidéo a été réalisée « Ça sert à quoi un père ? ».



### **Participation au projet « passerelle maternelle »**

L'objectif du projet « passerelle maternelle » est de permettre aux acteurs de la petite enfance d'un même territoire de se rencontrer afin de conserver une cohérence et une continuité « de l'enfant à l'élève ».

Les partenaires : Education Nationale (Ecoles maternelles) et structures Petite Enfance (haltes-garderies, multi-accueils, Laep) du plateau de Haye.

### **Développer les compétences langagières**

Création d'une banque de ressources sur le thème de l'acquisition de compétences langagières : fiches et supports pédagogiques diffusés dans l'ensemble des structures Petite Enfance du CCAS. Ces outils de travail seront également diffusés aux crèches associatives.

### **AXE 2 : Un soutien à la parentalité :**

#### **Faciliter l'accès à l'information**

Lieu ressources d'accueil et d'information à l'intention des familles

Intensifier le travail de coordination avec les travailleurs sociaux du territoire pour un meilleur repérage et accompagnement des familles en difficulté

Favoriser des espaces et des temps de respiration et d'échanges entre les familles.

### **Le nouveau site internet de la ville, un outil au service des familles**

Conjointement avec le service enseignement de la ville, il est proposé la création d'un portail commun, guichet unique des familles simplifiant leurs démarches administratives et accessible à tout moment.

Le CCAS pour la partie Petite Enfance, a mis en place une procédure de préinscription en ligne. **181 demandes de pré-inscription ont été réalisées en ligne en 2017.** En 2018, une expérimentation sera menée avec la dématérialisation de la Carte Nancy Famille ainsi que la possibilité de réserver des places pour les haltes-garderies en ligne.

**Le programme de sensibilisation à la santé bucco-dentaire à destination des enfants et de leurs parents** s'est développé dans le cadre d'un partenariat avec l'Université de Lorraine - Faculté d'Odontologie. Ce programme se décline au travers de la mise en place d'un plan de formation destiné aux agents des établissements Petite Enfance du CCAS, de réunions d'information et d'échanges de pratiques à destination des parents animées par la Faculté d'Odontologie.

### **Le grand atelier des familles**

Cette manifestation portée par la Cour des Parents, le CCAS et l'Union Départementale des Associations Familiales s'est déroulée en mai 2017. Le principe est de proposer sur une journée, des ateliers pour les familles, des conférences ainsi que des stands institutionnels et associatifs. Cette manifestation a attiré plus de 300 personnes.

### **Le train de la Petite Enfance**

Le 6 novembre 2017, le train de la petite enfance et de la parentalité s'est arrêté en gare de Nancy. Le train se composait de 6 voitures présentant chacune une thématique différente et s'inscrivant dans une suite logique. 1 574 visiteurs.

La bibliothèque médiathèque Manufacture a proposé à la suite du passage du train des ateliers aux enfants des structures de la petite enfance de la ville de Nancy.

### **Un accompagnement des familles en situation d'impayés**

Le CCAS de la Ville de Nancy propose depuis septembre 2017, un accompagnement social et budgétaire aux familles éprouvant des difficultés de paiement concernant les services proposées par le Pôle Petite Enfance.

## **INDICATEURS 2017**

- 1 589 enfants qui ont été accueillis dans les crèches et haltes garderies municipales.
- 9 enfants en situation de handicap accompagnés dans nos structures.
- Plus de 300 personnes ont participé au Grand Atelier des Familles en 2017.
- 352 Cartes Nancy Famille délivrée : pour un montant de 57 690 €.
- 181 préinscriptions réalisées sur le site internet depuis sa mise en ligne pour 42 en 2016.
- 263 363 euros d'aides au fonctionnement apportées aux structures associatives et parentales

## 4. UN ACCUEIL DE QUALITE POUR TOUTES LES FAMILLES

### 4.1 – Développer les compétences langagières

#### **ACTION : Projet langage à la Halte-Garderie des Tamaris**

##### **Présentation du projet**

Création d'une banque de ressources sur le thème de l'acquisition de compétences langagières : fiches et supports pédagogiques.

##### **Partenaires associés**

###### **Internes à la Ville et au CCAS**

- Directrice EJE Halte-Garderie – Pôle Petite Enfance

###### **Externes à la Ville et au CCAS**

- Ecole Supérieure de Professorat et de l'Education (stagiaire en Master Ingénierie Pédagogique)



##### **Perspectives 2018**

Les fiches et supports pédagogiques seront diffusés dans l'ensemble des structures Petite Enfance du CCAS. Ces outils de travail seront également diffusés aux crèches associatives et aux écoles de la Ville.

##### **Indicateurs de résultats**

- Nombre d'agents sensibilisés à l'utilisation des fiches pédagogique
- Nombre d'ateliers proposés au sein des structures Petite Enfance à partir des fiches pédagogique par an.

## Toute situation est prétexte au langage

### Objectifs

Sensibiliser les différents intervenants à l'importance de créer un contexte langagier favorable pour aider l'enfant à enrichir son langage.

Présenter des supports qui peuvent favoriser des situations d'échanges et déclencher des interactions avec les enfants.

Aborder le thème du langage, et l'importance de la stimulation langagière, entre les équipes qui accompagnent l'enfant dans son développement au quotidien.

### LA FRISE JOURNALIERE



### La méthode de travail

#### **Conseils d'utilisation :**

Placer les outils présentés à portée ou à la vue des enfants pour qu'ils puissent être à l'initiative des actions.

- L'adulte donne des explications et reformule ce que les enfants disent. En effet, il est nécessaire de ne pas se placer à un niveau trop au-dessus de ses connaissances pour que l'acquisition puisse être profitable à l'enfant.
- Valoriser la prise de parole.

#### **Explications des rubriques des fiches :**

**Quoi ?** - présentation précise de ce qu'est l'outil.

**Objectifs ?** - les objectifs principaux de l'outil et les objectifs de langage visés par ce type de support.

**Qui ?** - avec quelle tranche d'âge le support peut être utilisé. En revanche, ils sont tous transformables et adaptables.

**Quand ?** - à quel moment de la journée il est intéressant de l'utiliser.

**Conseils ?** - comment se les approprier plus facilement.

**Idées d'utilisation ?** - explications du fonctionnement ou de l'utilisation des outils.

**Variables et idées complémentaires ?** - Propositions de modifications du support présenté.



## Sommaire

• Présentation du Pôle Seniors.....	34
1. LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AUTONOMES : LES RÉSIDENCES AUTONOMES.....	37
2. LES SERVICES EN FAVEUR DES PERSONNES AGÉES DEMEURANT A DOMICILE.....	46
3. EVALUATION INTERMEDIAIRE DU PROJET DE VILLE.....	70
4. FICHE ACTION : REDUIRE L'ISOLEMENT SOCIAL DES AÎNÉS .....	73

## LA PRÉSENTATION DU PÔLE SENIORS LES PRINCIPALES MISSIONS

Au dernier recensement de la population (2014), Nancy compte 104 321 habitants et 18 693 personnes âgées de plus de 60 ans et 7 367 personnes de plus de 75 ans. 18 nancéiens sur 100 ont plus de 60 ans.

*Le dernier projet de service 2012-2017 du pôle a développé trois axes prioritaires :*

- **Sécuriser les parcours de vieillissement**
- **Agir pour l'inclusion sociale et culturelle des seniors**
- **Renforcer les compétences professionnelles**

### Éléments de contexte

Depuis 2016, la Conférence des Financeurs du Département de Meurthe-et-Moselle a doté le CCAS du forfait autonomie pour développer des ateliers de prévention de la perte d'autonomie dans les résidences. En 2017, le montant du forfait autonomie s'élevait à 94 612 euros et s'est accompagné d'un contrat d'objectifs et de moyens signé en octobre 2017. *Les actions à développer sont les suivantes :* la sensibilisation à la sécurisation du cadre de vie et le repérage des fragilités ; les activités physiques et sportives, l'équilibre et la prévention des chutes ; la formation « danse assise » pour certains professionnels des résidences afin d'intégrer ces actions dans le programme habituel proposé au sein des résidences autonomie. Le contrat précise également des actions innovantes à *engager en 2017 :*

Thématiques	Actions	Mode d'organisation	Qualification de l'intervenant
Prévention de la dépression, Bien-être et image de soi	Art thérapie et Musicothérapie	Une dizaine de séance par personne (groupe de 6 personnes)	Art thérapeute et musicothérapeute diplômés
Estime de soi	Ateliers	4 à 5 séances pour 15 personnes	Psychologue, prestataire extérieur

Les dépenses prises en charge par le forfait autonomie ne peuvent donner lieu à facturation aux résidents sur leur redevance.



En complément, l'appel à projet a retenu le projet « Nature et Cultures » porté conjointement par le Pôle Seniors et le service logistique dans une dynamique transversale. Ses objectifs sont les suivants :

- Permettre aux seniors des quartiers de retrouver le goût du jardinage
- Retrouver le goût de la culture de la terre en ville.
- Sensibiliser le plus largement possible les seniors aux enjeux du développement durable et de la transition écologique
- Se confronter aux enjeux du « durable et responsable » et agir pour réduire et transformer les déchets
- Entreprendre des actions collectives dans les quartiers : vers des jardins partagés
- Investir les compétences des seniors pour agir en hôtes de résidence, en experts jardiniers, en tuteurs seniors.

### **Etre à l'écoute des besoins des citoyens âgés et de leur famille**

Les attentes des nouveaux usagers du portage de repas sont mesurées grâce à une visite type « premier contact qualité ». Cette démarche est également l'occasion d'une sécurisation du parcours : les convives rencontrent les personnes en mesure de les aider. Ainsi présentée, chaque partie peut facilement et naturellement solliciter l'autre.

En lien avec la Mission Nancy Numérique, les nancéiens, leurs proches et leurs aidants professionnels peuvent inscrire un senior fragile sur le registre du plan canicule.

### **Construire une dynamique sociale, économique, environnementale autour de la notion du Bien Vieillir**

Les pôles ressources seniors accueillent les riverains seniors dans les quartiers et proposent des activités et des actions de prévention en lien avec la nouvelle appellation des résidences autonomie.

La démarche **Ville Amie des Aînés** et le concept d'âgisme a été à l'honneur dans le cadre du colloque proposé par l'ONPA « le vieux c'est l'autre ».

Le recrutement en fin d'année d'un chargé de mission dédié au suivi et à la dynamique de la démarche au sein du pôle développement social a ouvert de nouvelles perspectives.

Le CCAS est membre de la coopération locale MONALISA du Grand Nancy portée par l'ONPA. A ce titre, il participe activement aux travaux des commissions, à l'animation du réseau mais également à la construction du programme de formation des équipes citoyennes affiché par l'ONPA.

### **Le projet de service : son évaluation réalisée par les agents**

Le projet de service 2012-2017 a fait l'objet d'une évaluation préparée en 2017 et poursuivie début 2018. Le prochain projet de service couvrira la période 2018-2021 et prendra en compte les objectifs du projet du mandat.

### **Accueillir mieux et être plus lisible**

La démarche de labellisation MARIANNE (AFNOR) a fait l'objet d'un audit intégrant le siège et les établissements et le bilan a été jugé satisfaisant. Le pôle poursuit la démarche visant la qualité de l'accueil physique et téléphonique en intégrant les avis des usagers mais aussi des agents des services. Dans le cadre de la refonte des supports de communication (dossiers services domicile, plaquettes de communication), des panels seniors ont été constitués pour commenter les supports, proposer des modifications, apporter des suggestions.

### **Le CCAS de la Ville de Nancy compte au 31 décembre 2017 près de 1 055 bénéficiaires directs de services :**

- 209 résidents au sein des établissements seniors (Résidences Autonomie)
- 317 abonnés nancéiens à la télé assistance et 283 abonnés pour les autres communes adhérentes du groupement
- 360 bénéficiaires du service de portage de repas (file active)
- 272 ménages suivis par l'équipe pluridisciplinaire
- 137 personnes inscrites et utilisatrices du service Médiacteur
- 172 personnes fragiles et vulnérables figurent sur le registre climatique
- 120 abonnés Téléphon'Age
- 4 bénéficiaires du service de déneigement.

### **BUDGET DU SERVICE**

Dépenses de fonctionnement avec dépenses de personnel : 2 984 665 €

Dépenses de fonctionnement hors personnel : 1 052 834 €

Recettes de fonctionnement : 2 306 230 €

Dépenses d'investissement : 46 994 €

Recettes d'investissement : 94 179 €

### **Le Pôle Seniors instruit des marchés relevant de la commande publique :**

- Marché transports collectifs pour personnes âgées
- Marché restauration (portage de repas et résidents des résidences autonomie)
- Marché de véhicules frigorifiques
- Marché de télé assistance renouvelé en 2017,
- Marché d'analyses micro biologiques (véhicules portage de repas, cuisine centrale et cuisines des établissements),



Le Pôle Seniors soutient des associations dans la réduction de l'isolement des seniors à travers l'attribution de subvention. Le budget fonctionnement des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes à but non lucratif fait également l'objet de subventions afin de permettre aux EHPAD d'organiser des prestations d'activités musicales et le financement du transport collectif au bénéfice des personnes âgées.

L'ONPA bénéficie également de subventions de fonctionnement dont l'une relève d'une mise à disposition d'un agent CCAS pour développer les pôles ressources seniors et l'autre pour permettre aux personnes âgées d'exercer leur citoyenneté au travers des projets participatifs et intergénérationnels. Le rôle prospectif de l'ONPA est également soutenu. La direction du Pôle Seniors est mobilisée pour participer aux groupes de pilotage des projets Pack Autonomie Seniors, visites à domicile et colloque.

## 1. LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AUTONOMES : LES RESIDENCES AUTONOMIE

Le Pôle Seniors propose aux seniors une offre d'hébergement adaptée aux parcours de vieillissement à travers cinq Résidences Autonomie (pour personnes autonomes) et un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD).

Au total, 258 logements sont proposés à la population senior autonome. Cette offre est gérée directement par le Pôle Seniors.

### ▪ Tableau n°1 : Offre de logements en Résidence Autonomie – année 2017

Résidence Autonomie	Hébergement permanent		Hébergement temporaire		Capacité totale
	T1bis	T2	Accueil temporaire	Chambres d'hôtes	
Boudonville	60	0	4	1	<b>65</b>
R. Chevardé	52	2	2	1	<b>57</b>
Donop	38	7			<b>45</b>
G. Mouilleron	53	4			<b>57</b>
Pichon	32	2			<b>34</b>
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>258</b>
<b>Total par type d'hébergement</b>	<b>250</b>		<b>8</b>		

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017

En 2017, l'offre a été diminuée : un appartement T1bis dit « dispersé » de la résidence Donop a été restitué au bailleur, Batigère.

### LE PUBLIC ACCUEILLI EN RESIDENCE AUTONOMIE : EVOLUTION DE LA POPULATION

- Taux d'occupation en baisse en 2017 : 81%
- 24 dossiers étudiés en commission d'admission
- 20 entrées / 24 départs

## Une offre d'hébergement adaptée

- **Tableau n°2** : Taux d'occupation des Résidences Autonomie au 31 décembre 2017

	Boudonville	R. Chevardé	Donop	G. Mouilleron	Pichon	TOTAL
2017	83 %	85 %	91 %	84 %	59 %	<b>81 %</b>
2016	83 %	85 %	95 %	84 %	76 %	<b>85 %</b>
2015	88 %	84 %	81 %	87 %	83 %	<b>85 %</b>
2014	88 %	83 %	87 %	97 %	82 %	<b>88 %</b>
2013	95 %	65 %	89 %	95 %	92 %	<b>81 %</b>

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017*

Le taux d'occupation global des résidences connaît une faible baisse en 2017. La majeure partie des appartements inoccupés nécessite des travaux et ne sont pas disponibles à la location. En intégrant cette dimension, **le taux d'occupation réel s'élèverait à 95%**.

Une large majorité des départs dans l'année 2017 reste liée à des entrées en EHPAD (57%). Ensuite, les décès sont le deuxième motif de sortie (28%). Ces décès ont lieu dans des établissements de santé suite à des hospitalisations. Enfin, une minorité de résidents quittent les résidences pour un retour à domicile, principalement chez leurs enfants dans l'attente d'une place en EHPAD. L'âge moyen de sortie est de 85 ans en 2017. En comparaison, l'âge moyen d'entrée en résidence autonomie se situe autour de 79 ans cette même année. Il est donc assez proche. Ces chiffres sont cohérents avec la durée moyenne de présence qui est d'environ 8 années.

L'écart entre la personne la plus jeune et la personne la plus âgée entrée en résidence en 2017 atteste que les résidences autonomie constituent un habitat intergénérationnel : 67 ans et 99 ans, soit un écart de 32 ans.

### La stabilisation de l'autonomie des résidents

Le « girage » des établissements correspond à la mesure de l'autonomie des résidents, il relevait de la compétence du Conseil Départemental jusqu'à la publication de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Cette évaluation aboutit à l'établissement d'un algorithme nommé GMP (Gir Moyen Pondéré). Plus le niveau de dépendance des résidents est élevé, plus le GMP est élevé. A la fin de l'année 2015, cette mesure a été réalisée par les services du Département dans l'ensemble des établissements.



• **Tableau n°3** : Mesure de l'autonomie des résidences à travers le GMP (GIR moyen pondéré)

	Boudonville	R. Chevardé	Donop	G. Moulleron	Pichon
2015	208,98	167,5	194,65	148,83	179,59

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2016

Dans le cadre des évolutions réglementaires suite à la publication de la loi citée précédemment, le girage ne sera pas plus réalisé par les services départementaux.

En termes de démographie, depuis 2012, la part des résidents nonagénaires connaît une baisse significative de plus de 5 points, au profit principalement d'une augmentation de la part des personnes de 80 à 89 ans. La moyenne d'âge des résidents de 2017 (82 ans) reste toutefois stable.

▪ **Tableau n°4** : Profil des résidents (âge / mobilité) au 31 décembre 2017 (base : 220 résidents)

	2014	2015	2016	2017
Part des 65 à 79 ans	45,01%	45,37%	48,64%	45,41 %
Part des 80 à 89 ans	46,66%	47,14%	47,27%	49,76 %
Part des + de 90 ans	8,33%	7,49%	4,09%	4,83 %

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017

## L'ancrage des résidences dans la ville

▪ **Tableau n°5** : Origine géographique des résidents au 31 décembre 2017

Origine des résidents	Ville de Nancy		Agglomération hors Nancy	Hors agglomération
	Du quartier	Autres quartiers		
Boudonville	20%	39%	22%	18%
R. Chevardé	21%	43%	21%	14%
Donop	10%	45%	26%	19%
G. Moulleron	21%	50%	15%	13%
Pichon	15%	20%	50%	15%
<b>Tout établissement 2017</b>	<b>17 %</b>	<b>39 %</b>	<b>26 %</b>	<b>15 %</b>
Tout établissement 2016	18%	44%	21%	16%
Tout établissement 2015	19%	44%	21%	16%

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017

L'origine géographique des résidents à l'entrée en établissement traduit l'ancrage des résidences dans la ville, et notamment dans les quartiers. En effet, près de 6 entrants sur 10 sont nancéiens, et presque 2 sur 10 habitaient déjà le quartier. Trois établissements apparaissent comme davantage ancrés dans leurs quartiers et accueillant d'anciens riverains : Boudonville (20%) et R. Chevardé (21%) et enfin G. Moulleron (21%).

Enfin, il convient de noter que la part des personnes originaires des communes du Grand Nancy tend à augmenter sensiblement (+ 5 points). Cet élément traduit le rayonnement important des établissements au sein de la métropole.

Ce rayonnement semble moins important en dehors des limites du Grand Nancy. Il n'est toutefois pas résiduel avec près de 2 résidents sur 10 qui ne sont pas originaires de l'agglomération.

### LA RESIDENCE AUTONOMIE : UN POLE RESSOURCES SENIORS

- 5 résidences implantées sur 5 quartiers, ouvertes aux seniors riverains
- Un accueil senior privilégié dans les quartiers d'implantation des établissements
- 780 heures dédiées à l'accueil du public

La notion de « Pôle Ressources Seniors » traduit la mise en place d'un accueil polyvalent dans les résidences autonomie en direction de personnes âgées non résidentes. La résidence constitue, au-delà d'une offre d'hébergement, un lieu de ressources pour les seniors riverains. Le projet repose sur 3 axes :

La création de lieux  
d'accueil, d'information et  
d'orientation

Le développement  
d'actions contre  
l'isolement social et  
culturel

La promotion des services  
et des actions du CCAS  
auprès du public âgé et  
des acteurs du quartier

L'accueil est proposé en fréquence hebdomadaire et des agents formés sont dédiés à cette mission. Ainsi, 3 heures par semaine dans chaque résidence ont été consacrées à cet accueil tout au long de cette année 2017.

Le motif principal des visites du public concerne la visite de la résidence en vue d'un hébergement.

### UNE OFFRE D'ANIMATION PROPOSEE SUR 5 TERRITOIRES

- 5 animateurs
- 5 sites à proximité des principales lignes de transports (Lignes 1 et 2)

La politique d'animation des résidences autonomie vise à réduire l'ennui et l'isolement des personnes, en favorisant le bien-être des personnes âgées par le biais d'activités à caractère ludique et créatif, d'échanges intergénérationnels mais aussi d'activités à l'extérieur de l'établissement. L'animation proposée par les professionnels ne vise ainsi pas une logique occupationnelle.



Dans le cadre du projet « **Pôles Ressources Seniors** », un groupe de travail constitué par les agents des résidences autonomie a développé une offre d'animations ouverte aux seniors du quartier. A la suite de cette réflexion, le projet d'animation a été profondément revu et il s'articule depuis 2015 autour de 3 objectifs généraux :

Promouvoir la santé

Promouvoir la culture  
& la citoyenneté

Favoriser la convivialité  
et les échanges

En 2017, le Pôle Seniors a souhaité proposer un accompagnement méthodologique à l'équipe d'animation en vue d'améliorer l'évaluation des actions, notamment dans le cadre de la mise en place du forfait autonomie alloué par le Conseil Départemental.

#### LE DEVELOPPEMENT D' ACTIONS AUTOUR DU BIEN VIEILLIR

- Gymnastique douce
- Danse assise
- Marche nordique avec le service jeunesse et sports
- Création d'espaces forme

Le CCAS a bénéficié lors des années précédentes d'ateliers d'activité physique dans le cadre de partenariats, mis en place dans les résidences autonomie. En 2014, afin de pouvoir proposer des activités physiques de manière constante aux seniors au sein des résidences, un animateur a bénéficié d'une formation qualifiante autour de l'activité physique. Cette professionnalisation a été complétée en 2015 d'une formation spécifique à la gymnastique à destination des seniors.

Depuis septembre 2015, l'animateur formé propose une séance de gymnastique sur un rythme hebdomadaire dans trois résidences : Boudonville, Mouilleron et Pichon. Des séances de « danse assise » sont également proposées par l'animateur.

Une activité « marche nordique » est mise en place depuis 2015 en lien avec le service des sports de la Ville de Nancy les mercredis après-midi au sein du parc Sainte Marie, à proximité des résidences Donop et Mouilleron. Face au succès de cette action, y compris auprès du public âgé riverain, un second atelier est proposé les lundis matin avec un départ depuis la résidence Chevardé.

En 2017, un espace forme constitué d'agrès adaptés à l'activité physique pour les seniors a été installé en extérieur à la résidence Chevardé, puis inauguré à l'occasion de la Semaine Bleue 2017. Un second espace forme en intérieur est installé à Boudonville et sera accessible dès 2018.



## LA RICHESSE DES PARTENARIATS

- Conférences et ateliers sur des thématiques du bien-vieillir
  - Actions avec les écoles nancéiennes
  - Intervention de bénévoles MONA LISA
- ⇒ Partenariat financier avec l'association **Brain Up**, subventionnée par la CARSAT Nord Est, pour l'organisation de conférences suivies d'ateliers sur la « gymnastique cérébrale », à Boudonville et à Chevardé.
- ⇒ Partenariat avec le service d'accompagnement mutualiste de la mutuelle **Novamut** pour l'organisation d'un cycle de conférences et d'atelier autour de la nutrition avec quatre thématiques :
- L'évolution de l'alimentation en France,
  - Les secrets de la longévité
  - Sommeil et nutrition : c'est quoi le rapport ?
  - Marketing et alimentation.
- ⇒ Partenariat avec le **service Jeunesse et Sports de la Ville de Nancy** sur le projet Activités physiques seniors avec la mise à disposition de deux éducateurs sportifs dans le cadre de la marche nordique. Le service a également participé au projet visant à mettre en place deux espaces forme dans les résidences autonomie.
- ⇒ Dans le cadre de la convention de subventionnement de l'**ONPA** : l'association propose une action décentralisée en 2017 à Boudonville. L'activité « Place aux chansons » attire une dizaine de seniors extérieurs.
- La **Brigade Culture et Partage** de l'ONPA dans le cadre de **MONALISA** a également été mobilisée tout au long de l'année sur les 5 résidences avec 16 actions ayant rassemblé au total 247 personnes. Trois thématiques ont été proposées : voyages en diaporama (5), contes et légendes de Lorraine (10), sensibilisation à la généalogie (1).

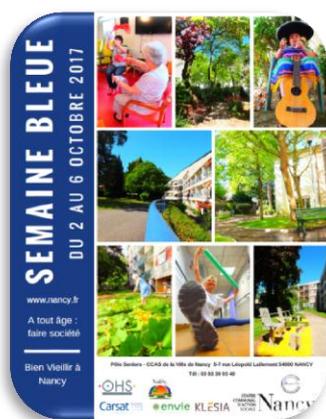


- ⇒ Ritualisation d'échanges avec des enfants autour de la fête de St Nicolas : après une première expérience concluante en 2016, le Pôle Seniors a renouvelé son partenariat avec le **Pôle Culture et Attractivité** de la ville. Un concours de fabrication de gaufres liégeoises a été organisé cette année associant à chaque fois une résidence et une école : Ecole de Boudonville avec Boudonville, Ecole Ory avec Chevardé, Ecole Marcel Leroy avec Mouilleron et Ecole Emile Gallé avec Pichon. Après une fabrication de gaufres en matinée, enfants et résidents ont été reçus à l'Hôtel de Ville pour l'élection de la meilleure recette par un jury constitué par la Confrérie de la Gaufre Liégeoise.
- ⇒ Les échanges avec des adolescents de la **PJJ (Protection Judiciaire de la Jeunesse)** à Chevardé, en lien avec l'ONPA, initiés en 2016 ont été reconduits cette année.
- ⇒ Divers échanges sont proposés tout au long de l'année entre les établissements **Petite Enfance du CCAS** et les Résidences Autonomie.

### La Semaine Bleue 2017

La Semaine Nationale en direction des retraités et des personnes âgées communément nommée Semaine Bleue s'est ouverte du 2 au 8 octobre 2017. Depuis près de 6 ans, les actions

réalisées par le Pôle Seniors dans le cadre de la Semaine Bleue donnent l'occasion aux seniors de découvrir les équipements, services, animations et actions gérontologiques locales.



L'édition 2017 s'est ouverte autour d'un concours inter-résidence baptisé « **les Olympiades** ». Après une phase de pré-sélection dans chaque résidence au cours de l'été, les finalistes ont été invités à la résidence Donop pour de nouvelles épreuves. Cette action s'inscrit dans une dynamique de compétition inter-résidence dans laquelle les résidents s'investissent avec intérêt. La semaine s'est clôturée avec l'organisation d'un événement sur

Chevardé à l'occasion des 40 ans de la résidence. L'action, proposée le vendredi 6 octobre, a porté sur le thème du « **Bien Vieillir des seniors et de leurs aidants** ». Elle est proposée au sein d'une résidence autonomie mitoyenne du Centre Germaine Marchal et en lien avec la journée nationale des aidants. L'action qui a réuni plus de 80 personnes, seniors, aidants et professionnels de la gérontologie, s'est organisée autour de deux thèmes :

⇒ Le Bien Vieillir des aidants : un espace a été dédié aux aidants pour leur permettre de découvrir des professionnels médico sociaux et sociaux en capacité de leur apporter aide et conseils dans leur démarche. Une conférence « *Se connaître et se reconnaître aidant* » animée par D. BOUCHER Psychologue à la Plateforme Accueil Accompagnement Aidants de l'Office d'Hygiène Sociale, a réuni plus d'une cinquantaine de participants. Des stands de partenaires (O.H.S., Envie, Klésia, ONPA) et un « arbre à connaissance » ont accueilli les visiteurs à l'issue de la conférence.

⇒ Le Bien Vieillir des seniors : l'action a permis de valoriser les actions déjà mises en place autour de la pratique d'activité physique. L'espace forme installé dans l'enceinte de la Résidence Chevardé a été inauguré par Monsieur le Maire, en présence de la CARSAT partenaire financier du projet.

Un parcours découverte « Bien-Vieillir » a été proposé aux visiteurs tout au long de l'après-midi :

- Démonstration de Zumba
- Ateliers de présentation de marche nordique et danse assise
- Installation d'un vélo-smoothie (Pôle Accompagnement Social)
- Atelier diététique « bien manger pour bien bouger »
- Atelier dégustation avec le groupe Cuis Epices
- Atelier découverte jardinage et animation autour du compostage, en lien avec la Métropole du Grand Nancy
- Utilisation des jeux d'antan : présentation des jeux en bois proposés dans les résidences

#### UNE OFFRE DE RESTAURATION PROPOSEE SUR 5 TERRITOIRES

- Nombre de repas servis en 2017 : 29 183
- Nombre moyen de convives en salle : 77
- Nombre moyen de convives extérieurs : 13

En complément du portage de repas à domicile, le Pôle Seniors propose au sein des 5 résidences autonomie un service de restauration les midis du lundi au vendredi. Ce service initialement proposé aux résidents, est ouvert aux nancéiens de plus de 65 ans. Une augmentation du nombre de riverains a été observée au cours de l'année 2017, elle devrait se poursuivre dans les années à venir grâce au travail autour de la communication autour des pôles ressources.

Enfin, le CCAS a poursuivi son investissement pour moderniser les équipements des résidences autonomie. Les salles de restaurant de Chevardé et Mouilleron ont ainsi été équipées cette année d'un nouveau mobilier.



## LES TRANSPORTS : UNE OFFRE ADAPTEE AU PUBLIC

- 136 sorties en 2017
- 1 EHPAD et 5 résidences bénéficiaires du service
- Budget annuel de 15 000 €

Le service transport collectif bénéficie aux résidents des établissements gérés par le CCAS de la Ville de Nancy, ainsi qu'aux seniors riverains des cinq pôles ressources.

Ce service est inscrit dans le cadre d'un marché public proposant deux moyens de transports aux seniors nancéiens : minibus et autocars modulables équipés pour le transport des personnes à mobilité réduite.

En 2015, une rationalisation des dépenses a été engagée. Le nombre de sorties avec les services du GIHP a diminué (de 193 en 2014 à 136 en 2017). Les résidences ont pu solliciter le minibus « Autonomie » de l'ONPA dans le cadre de certains déplacements mais ce dernier a manifesté des limites en matière d'accessibilité et de confort pour les résidents. Le transport en minibus adapté reste privilégié par les résidents.

- **Utilisation des transports**

- **Tableau n°6** : Transport – Répartition par type de véhicule

Transports	Minibus	Bus aménagé
Sorties courses	55	0
Autres sorties	81	2
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>2</b>

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017*

Les minibus sont les véhicules les plus fréquemment utilisés par le CCAS (136 sorties en minibus pour un total de 138) pour effectuer de courtes sorties : supermarchés (40% des sorties), autres résidences autonomies, musées, sortie en ville...

Les autocars aménagés sont utilisés majoritairement pour les sorties inter-établissements, leur utilisation a été réduite au maximum pour optimiser le budget. Cet effort a permis de réaliser des économies sur le budget 2017 tout en augmentant le nombre de sorties.

- **Tableau n°7** : Transport – Répartition des utilisateurs par coût

Détails par structure	Minibus	Autocar Aménagé	Total
5 Résidences Autonomie	6 305,24€	918,45€	<b>7 223.69€</b>

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017*

Depuis 2017, il est à noter que le budget transports du Pôle Seniors n'inclut plus les sorties de l'EHPAD Notre Maison. L'établissement ayant dorénavant une gestion autonome de ces commandes de transports.

## 2. LES SERVICES EN FAVEUR DES PERSONNES AGEES DEMEURANT À DOMICILE

- Une aide aux petits travaux domestiques par le service Médiacteur
- Un choix de repas de qualité pour tous les jours de la semaine, livrés à domicile du lundi au vendredi (jours fériés inclus)
- Une sécurité au domicile grâce à un abonnement au dispositif de télé assistance
- Une équipe pluridisciplinaire pour une prise en charge globale de la personne âgée
- Une convivialité durable et pérenne grâce à Téléphon'âge
- Des Plans Climatiques activés en cas de coup de chaleur ou de grands froids
- La gestion logistique des salles municipales

Depuis janvier 2017, des visites à domicile sont organisées pour les seniors de plus de 75 ans qui utilisent le service de portage de repas.

Dans une démarche de qualité, l'ensemble des dossiers d'inscription du service domicile ont été retravaillés au cours de l'année, afin de proposer aux seniors un document plus lisible.

La politique tarifaire proposée par le CCAS sous conditions de ressources est applicable à tous les bénéficiaires des services livraison de repas, médiacteur et téléassistance.

La participation financière en fonction des ressources permet aux seniors à faibles revenus de bénéficier des services favorisant le soutien à domicile.

▪ **Tableau n°8** : Tarifs 2017 et répartition des bénéficiaires selon les tranches

Tranches Tarifaires	RESSOURCES MENSUELLES				MEDIACTEUR		REPAS		TELEASSISTANCE	
	PERSONNE SEULE		COUPLE		Tarifs	Utilisateurs	Tarifs	Convives	Tarifs	Abonnés
1	0 €	895 €	0 €	1 551 €	4,00 €	24	3,50 €	73	12 €	37
2	896 €	1 091 €	1 243 €	1 756 €	6,50 €	18	5,50 €	18	16,50 €	31
3	1 092 €	1 259 €	1 452 €	1 923 €	10,50 €	11	7,00 €	22	20,00 €	34
4	1 260 €	1 424 €	1 550 €	2 136 €	15,00 €	17	9,00 €	22	25,00 €	29
5	plus de 1423 €		plus de 2136 €		18,00 €	67	9,90 €	103	28,00 €	186

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc 2017



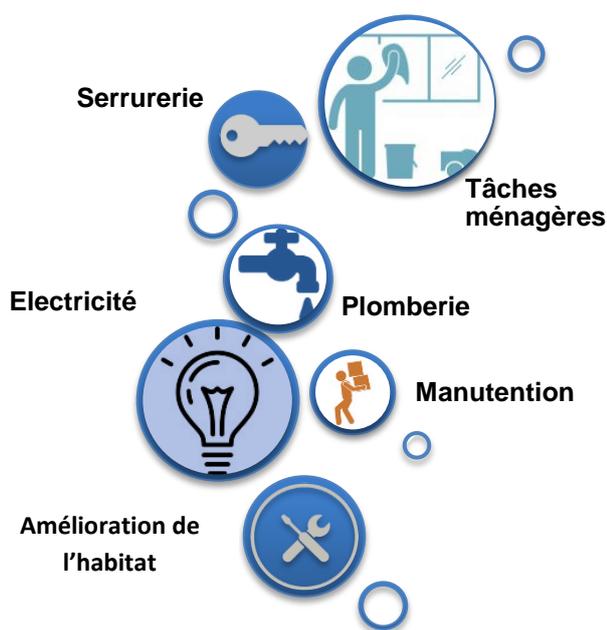
## LE SERVICE MEDIACTEUR

### Un logement adapté au vieillissement

Le service Médiacteur a pour objectif d'aider les personnes âgées de plus de 70 ans à réaliser des petits travaux à domicile. Les services proposés se limitent strictement à la réalisation au domicile des seniors de tâches élémentaires et occasionnelles. Réglementairement, ces tâches ne demandent pas de qualification particulière et s'inscrivent dans une durée très courte d'intervention (1h30 au maximum).

Le travail d'optimisation débuté en 2016 s'est poursuivi depuis septembre 2017, puisqu'en raison d'un besoin du service logistique, le temps de travail du médiacteur est partagé entre les deux pôles avec un passage de 5 à 3 demi-journées pour les interventions. Le Médiacteur intervient au domicile des seniors les lundis, mercredis et vendredis après-midis.

### Types d'interventions :



- **Electricité** : changer une ampoule ou un fusible, accrocher un lustre...

- **Plomberie** : poser un joint, déboucher un lavabo, changer un flexible de douche...

- **Amélioration de l'habitat** : installer une barre de maintien, fixer un tapis, installer un boîtier à clefs, fixer un cadre ...

- **Manutention** : montage ou déplacement de meubles...

- **Serrurerie** : changer une poignée de porte, poser un verrou...

- **Tâches ménagères** : lessiver les murs, retourner un matelas, laver les fenêtres (limitée à deux interventions par an) ...

## La tarification du service

Le prix de la prestation est calculé en fonction de trois variables :

- le revenu de la personne âgée
- le temps passé à accomplir les travaux
- le matériel éventuellement fourni, facturé « prix coûtant » à l'usager.

La tranche 5 (tarif le plus élevé) représente plus de 48% des personnes chez qui le médiateur intervient. Le service est plébiscité par une population qui recherche en priorité un cadre d'intervention inscrit dans une sécurité financière « sans surprise ». Cette sécurité est affirmée par le règlement qui exclut tout échange d'argent direct. Une fiche d'intervention à signer évalue le montant réel de l'intervention.

## LE SERVICE MEDIACTEUR EN CHIFFRES

- **Tableau n°9** : Bénéficiaires du service Médiateur par âge et par quartier

TERRITOIRES	NANCY NORD		NANCY CENTRE	NANCY OUEST	NANCY SUD	NANCY EST		TOTAL
QUARTIERS	Plateau de Haye	Beauregard Boufflers Buthegnémont Boudonville	Saint-Nicolas Vieille-Ville Ill Maisons	Poincaré - Foch - Anatole France - Croix de Bourgogne	Haussonville Mon Désert - Blandan - Saurupt	Saint-Pierre - René II - Bonsecours	Rives de Meurthe	137
TOTAL PAR QUARTIERS	3	23	18	28	28	13	24	
TOTAL PAR TERRITOIRES	26		18	28	28	37		

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – 2017

La plus forte présence de bénéficiaires du service Médiateur est observée dans le quartier Nancy Est (27%). Parmi les 137 seniors utilisateurs du service, 72 demeurent en résidence autonomie.

Les actions de communication multipliant les relais d'information s'avèrent efficaces puisque **44 nouveaux dossiers** ont été créés en 2017.

- **Tableau n°10** : Répartition des bénéficiaires par âge

Moins 70 ans	71 - 80 ans	81 - 90 ans	91 ans et +	TOTAL
6	37	71	23	137

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc 2017

51% des bénéficiaires sont âgés de 81 à 90 ans : le service touche une population cible en proie à des difficultés physiques rencontrées à cet âge et à un réseau personnel et familial indisponible pour ce type de travaux.



▪ **Tableau n°11 : Types d'interventions**

	Nombre d'interventions	318	
	Nombre 1/2h	500	
Types interventions	Amélioration de l'habitat	264	53%
	Electricité	87	17%
	Plomberie	66	13%
	Ménage	64	13%
	Manutention	9	2%
	Serrurerie	10	2%
Interventions avec achat		130	41%
Interventions sans achat		188	59%

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – 2017*

Grace à l'optimisation du service et malgré la diminution du temps de travail de l'agent pour le Médiacteur, en 2017, 318 interventions (contre 379 en 2016) représentant 500 demi-heures (648 en 2016) ont été réalisées. Les visites de diagnostic ou conseil, non facturées, sont en légère diminution (67 au lieu de 71 en 2016).

La majorité des interventions est réalisée sans nécessiter d'achat : soit les personnes âgées disposent du matériel à changer et le fournissent (exemple : une ampoule), soit les interventions ne nécessitent qu'une manipulation. Néanmoins, les interventions avec achat de matériel représentent 41% des demandes.

53% des interventions concernent l'amélioration de l'habitat. Il s'agit par exemple de l'installation d'un boîtier à clefs, d'une barre de maintien, d'un tapis, des rideaux, des étagères, la petite réparation de meubles... Les interventions pour le ménage représentant 13% des demandes, il s'agit principalement du nettoyage des vitres qui est limité à deux interventions par an.

## LE PORTAGE DES REPAS A DOMICILE

### UN SERVICE DE PROXIMITE POUR UNE VEILLE ACCRUE AUPRES DES SENIORS DE NANCY DE PLUS DE 65 ANS

#### UN SERVICE ACCESSIBLE AUX PERSONNES HANDICAPEES A UN TAUX DE 80% ET +

- 360 convives en file active
- 5 tournées en matinée dans l'ensemble des quartiers de la ville
- 5 livreurs et 2 agents administratifs à l'écoute des convives.
- Choisir ses menus et leur fréquence
- Proposer des repas spécifiques selon les régimes (mixé, diabétique...)

En 2017, 63 534 repas ont été livrés et 122 dossiers ont été créés.

Le professionnalisme des agents et des livreurs est le premier atout du service. Une souplesse du service est proposée aux convives avec la liberté de choisir la fréquence des livraisons et un repas parmi deux menus. L'accessibilité tarifaire du service est notable et l'offre de repas spécifiques garantit le bien vieillir des personnes fragiles.

Au cours de l'année 2017, 29 visites à domicile ont été réalisées pour les nouveaux convives de plus de 75 ans. Ces visites se déroulent après un mois de livraison avec un membre du service domicile et un membre de l'équipe pluridisciplinaire.

Lors de ces visites, la satisfaction du service est évaluée, une présentation du Pôle Seniors est réalisée et les attentes quotidiennes du convive sont précisées. Les convives rencontrent des agents qui peuvent constituer de véritables personnes ressources dans le cadre de leur parcours de vieillissement.

Afin d'offrir des tarifs plus adaptés aux ressources des seniors des tranches intermédiaires, le Pôle Seniors a mené un travail collectif pour proposer une nouvelle grille tarifaire pour les bénéficiaires des services livraison de repas, Médiacteur et téléassistance.

L'ensemble des agents a travaillé ce dossier dans trois directions :

- étude des tarifs pratiqués par les autres collectivités (taille similaire)
- analyse des tranches sur lesquelles reposait la tarification (tous services)
- calcul de reste à vivre pour les retraités modestes (revenus situés entre 1000 et 1200 euros par mois).

En 2017, la tranche 1 (3,5€) représente 30% des convives. Les deux dernières tranches (9€ et 9,90€) représentent 52% des convives.

▪ **Tableau n°12 : Répartition des convives selon les quartiers**

TERRITOIRES	NANCY NORD		NANCY CENTRE	NANCY OUEST	NANCY SUD	NANCY EST		TOTAL
QUARTIERS	Plateau de Haye	Beauregard Boufflers Buthegnémont Boudonville	Saint-Nicolas Vieille-Ville III Maisons	Poincaré - Foch Anatole France Croix de Bourgogne	Haussonville Mon Désert Blandan Saurupt	Saint-Pierre René II Bonsecours	Rives de Meurthe	360
TOTAL PAR QUARTIERS	17	45	67	62	81	46	42	
TOTAL PAR TERRITOIRES	62		67	62	81	88		

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – 2017

Une forte présence des convives est à noter dans les quartiers Nancy Sud et Nancy Est. Ces deux territoires concentrent plus de 46% des convives. Ce chiffre est en adéquation avec la démographie des quartiers (présence d'une population importante de personnes âgées de plus de 65 ans).



▪ **Tableau n°13 : Répartition des convives par âge (décembre 2017)**

	Moins 65 ans	65 / 75 ans	76 / 90 ans	90 ans et plus	TOTAL
<b>Tous convives</b>	39	49	108	44	<b>240</b>
	16,25%	20,42%	45%	18,33%	
<b>Convives repas traditionnels</b>	30	30	95	41	<b>196</b>
<b>Convives repas régimes</b>	9	19	13	3	<b>44</b>

▪ *Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017*

Toutes les tranches d'âge étant représentées, l'offre du CCAS s'adapte et correspond aux besoins des seniors nancéiens demeurant à domicile. Notons également que la tranche d'âge « 76 à 90 ans » représente 45% des bénéficiaires, les nonagénaires quant à eux, représentent plus de 18% de l'effectif.

Le choix des menus et la grande souplesse du service répondent aux attentes des seniors et de leur famille mais également aux professionnels en charge de l'accompagnement sanitaire et social. Il apporte une veille à travers le passage quotidien du livreur au domicile : ainsi il participe à la remontée d'informations de terrain.

▪ **Tableau n°14 : Evolution des repas livrés par année**

Type de repas	2016	2017	2016 - 2017
Traditionnels	54 299	49 850	-8.19 %
Spécifiques	15 518	13 684	-11.80 %
<b>Total</b>	<b>69 817</b>	<b>63 534</b>	<b>-8.99 %</b>

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017*

Entre 2016 et 2017, le nombre total de repas livrés a diminué de presque 9%. Après des années 2015 et 2016 de fortes augmentations, en 2017, le service portage de repas retrouve les chiffres de 2014.

La particulière souplesse du service proposé par le CCAS permet de commander des repas selon la fréquence voulue par le convive, mais également d'annuler ou modifier des repas 48H avant le jour de livraison (sauf en cas d'hospitalisation).

Au cours de l'année 2017, un grand nombre des nouveaux convives se sont inscrits pour prendre quelques repas dans le mois (1 à 2 par semaine). En commandant à cette fréquence, les seniors profitent d'une aide ponctuelle pour se décharger des courses et des préparations culinaires, tout en gardant une autonomie et activité.

De plus au cours de l'année, les hospitalisations longues durées ont été importantes. Ces deux éléments ainsi que la multiplication des organismes qui proposent des repas à domicile peuvent expliquer la diminution du nombre de repas livrés en 2017.

Les repas spécifiques sont des repas répondant à des régimes (diabétique, sans sel, hypocholestérolémiant ...) et des textures (normale, moulinée, mixée) afin de répondre aux problèmes de santé ou à des difficultés bucco dentaires fréquemment rencontrées par les personnes âgées fragiles. Ces repas sont accordés sur prescription médicale.

**Chaque semaine, les livreurs portent 140 repas diabétiques, 70 repas avec une texture adaptée.**

▪ **Tableau n°15 : Entrées et sorties du service en 2017**

Qui est à l'origine de la demande ?	Hôpital	Tuteur	Famille	Le convive			Total entrées
		48	7	34	33		
Motifs d'arrêt du service	Décès	Institutions - Déménagement	Choix financier	Autonomie retrouvée	N'aime pas ou ne convient pas	Autres	Total sorties
	13	61	3	25	19	14	135

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017

Pour plus de 39% des nouveaux convives, le service portage de repas à domicile est mis en place pour garantir une sortie d'hôpital sécurisée. Les arrêts sont consécutifs à un changement de situation, un déménagement, une hospitalisation de longue durée. En 2017, on note 135 sorties (157 en 2016).

Le service peut être utilisé en *transition positive* : 25 seniors ont bénéficié du service pendant une durée déterminée suite à une perte d'autonomie qualifiée de temporaire (sortie d'hospitalisation, chute, fracture ...). La livraison de repas constitue alors une solution adaptée dans le cadre d'une convalescence avant de retrouver une autonomie.

## LA TELEASSISTANCE

### UNE SECURITE POUR UN CONFORT DE VIE

- 317 abonnés nancéiens
- Un groupement de commandes de 6 membres et 600 abonnés
- Une veille appuyée de l'équipe pluridisciplinaire

Le dispositif de téléassistance fonctionne avec un groupement de commandes auquel adhèrent 13 communes. Le CCAS de la Ville de Nancy exécute le marché pour 6 communes, depuis août 2017, la commune de Maxéville gère elle-même ses abonnés. En 2017, 600 seniors de l'agglomération en ont bénéficié dont 317 nancéiens.



L'abonnement de téléassistance est proposé au senior pour assurer sa sécurité, sa tranquillité et rassurer son entourage. Comme pour le portage de repas, ce service peut être installé de manière temporaire ou définitive. Les abonnés bénéficient d'une veille attentive de la part du service qui alerte l'équipe pluridisciplinaire, lorsque les alarmes d'un bénéficiaire se répètent sur une courte période.

L'abonnement mensuel est établi en fonction des ressources et les frais de dossier sont gratuits. Les abonnements facturés par le service domicile sont inférieurs aux prix du marché appliqués aux particuliers. L'importance du nouveau groupement de commande a permis de réduire le coût proposé.

▪ **Tableau n°16:** Tarifs (indicatifs) proposés par le marché

	PRIX DU MARCHÉ	TARIFS CCAS
Abonnement mensuel	Entre 20 et 40 euros	De 13 à 29 euros en fonction des revenus
Frais d'installation	De 40 à 80 euros	Pas de frais d'installation
Coût mensuel moyen	Entre 23 et 45 euros	De 13 à 29 euros en fonction des revenus

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – 2017*

▪ **Tableau n°17 :** Abonnés au dispositif de téléassistance (2015-2017)

	Nancy	Hors Nancy	Total
2015	328	328	656
2016	333	355	689
2017	317	283	600

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017*

Le nombre d'abonnés annuels est en diminution notamment pour les communes extérieures. L'offre proposée par de nombreux prestataires privés (banques, mutuelles, sociétés d'assurances) peut expliquer cette situation. Par ailleurs, depuis août 2017, le CCAS n'assure plus l'exécution du marché pour la commune de Maxéville.

▪ **Tableau n°18 :** Installations/résiliations d'abonnements pour Nancy (2017)

2017	Bénéficiaires	Installations	Résiliations
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017*

En 2017, le nombre total des résiliations est supérieur à celui des installations.

▪ **Tableau 19** : Motifs des alarmes (tous abonnés)

	2015	2016	2017	
Alarmes de convivialité ou erreur de manipulation	2648	4511	5 697	63,70%
Echanges d'informations	457	767	816	9,10%
Essais de vérification de fonctionnement	1004	1400	1 204	13,50%
Chutes	897	1156	1219	13,70%
Total	5 006	7 834	8 936	

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – 2017*

La durée d'intervention entre l'appel et l'arrivée des pompiers peut varier. Dans tous les cas, Europ Assistance reste en contact avec l'utilisateur jusqu'à ce que quelqu'un arrive sur place. Le prestataire teste à distance la fonctionnalité du matériel (récepteur et transmetteur) chaque semaine.

▪ **Tableau 20** : Alarmes nécessitant une intervention à domicile

Alarmes nécessitant une intervention à domicile	Total
Interventions des parrains seuls	<b>675</b>
Interventions SAMU, pompier ou médecin	<b>593</b>
Interventions parrain et SAMU, pompier ou médecin	<b>387</b>

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – 2017*

En 2017, 1 655 appels ont nécessité une intervention à domicile sur 9 980 déclenchements d'alarme, soit 16,5% des appels.

## LES SALLES MUNICIPALES

### Un accueil privilégié pour les Foyers Clubs et les associations

- 11 salles
- 68 associations accueillies de façon pérenne
- 31 réservations ponctuelles gérées en 2017 dont 1 payante

Le Pôle Seniors assure la gestion logistique et juridique ainsi que le planning de réservation et d'utilisation de 11 salles municipales où se réunissent de manière pérenne 68 associations dont prioritairement les foyers clubs nancéiens. Parallèlement, une quarantaine de réservations ponctuelles sont également gérées et suivies par le service domicile.



Les 11 salles municipales mises à disposition du CCAS sont réparties dans tous les quartiers de la Ville :

- **Salle Gabriel Moulleron**, 129 Rue G. Moulleron,
- **Salle René Chrétien**, 43/45 rue Eugène Corbin,
- **Salle Amitié Rencontre**, 85 rue Maréchal Oudinot,
- **Salle Léon Adler**, 2 rue Claude Deruet,
- **Salle Atrie**, 10 rue de l'Atrie,
- **Salle Saint Nicolas Saint Sébastien**, 58/60 rue Saint Nicolas,
- **Salle Maréchal Leclerc**, 5 rue Monseigneur Turinaz,
- **Salle André et Madeleine Gruyer**, Foyer 42 avenue Mangin,
- **Salle Foch-Anatole France**, 2 allée du Lys Rouge,
- **Salle Armande et Albert Marc**, Cèdre Bleu, E13 avenue Pinchard,
- **Salle Marguerite Chevardé**, Résidence Autonomie Chevardé.

Les 68 associations accueillies dans ces salles présentent des profils distincts tant par le nombre d'adhérents, que par l'objet social, ou encore par leur taille.

En 2017, le CCAS a investi pour les salles dont il a la gestion :

- **l'entretien** fut confié à une entreprise de prestation de service. Le nettoyage de la salle et des sanitaires est effectué de manière hebdomadaire dans chaque salle.
- **des travaux** qui relèvent du locataire ont été pris en charge par le CCAS (exemple : peinture...), et ceux relevant du propriétaire par la Ville de Nancy (exemple : toiture...).
- **des aménagements intérieurs** ont été effectués par le CCAS comme l'achat de mobilier.

En 2017, il a été proposé de transférer la gestion de ces salles municipales vers les services de la Ville (moyens généraux et Centre de Ressources de la Vie Associative) afin de rationaliser l'offre dans le cadre d'une gestion unique des demandes des associations ou des particuliers, (à l'exception des salles situées à Haussonville et au Plateau de Haye).

La politique menée par la Ville relative à la facturation des loyers et des occupations pourra ainsi être cohérente pour l'ensemble des salles municipales. Ce transfert sera effectif au 1<sup>er</sup> mars 2018.

## L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE : UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR SECURISER LES PROJETS ET LE PARCOURS DE VIE DES NANCEIENS AGES.

Un médecin 0,5 ETP  
Une infirmière coordinatrice  
1 ETP  
Un travailleur social 0,8 ETP  
Une conseillère sociale 1 ETP

Un accueil  
physique et  
téléphonique  
Des entretiens  
Des visites à  
domicile

Un  
accompagnement  
en faveur des  
Nanceiens de 75 ans  
et plus et des  
seniors en  
Résidence  
Autonomie de 65  
ans et plus

Une  
coordination  
des actions  
en lien avec les  
partenaires

Référent médical du pôle, le médecin partage son activité entre le suivi de situations individuelles et l'appui comme conseiller technique auprès de la direction du Pôle Seniors.

**Concernant le suivi individuel**, le médecin a rencontré 63 personnes dans le cadre d'une orientation en résidence autonomie ou d'un accompagnement assuré par l'équipe pluridisciplinaire. Pour 30 % des situations, le médecin s'est mis en relation avec les médecins traitants.

10 situations en Résidence Autonomie ont nécessité plusieurs interventions du médecin du pôle auprès des familles et des médecins traitants et/ou hospitaliers pour une orientation rapide en EHPAD.

A noter l'appel d'urgence des équipes d'une Résidence Autonomie au médecin du pôle pour une résidente qui menaçait de se suicider. Le médecin est également intervenu pour la mise en place d'un médecin traitant pour 2 personnes âgées en rupture de soins.

**Au titre de son rôle de conseiller technique** auprès de la direction pour les Résidences Autonomie, son action en 2017 s'est surtout concentrée sur le thème de la prévention à mener au sein des résidences.

- Le médecin analyse les projets de prévention éligibles pour un déploiement au sein des Résidences Autonomie et s'assure de leur opérationnalité et de leur cohérence avec les recommandations de bonnes pratiques en gérontologie.
- En 2017, il a piloté un cycle de formation sur l'alimentation, le sommeil et la longévité et ainsi que la mise en place d'un atelier avec ergothérapeute intitulé « Le bon achat au quotidien »

Il assure **l'interface médicale dans les réunions** avec les institutionnels et acteurs du champ de la gérontologie. Il a participé aux rencontres proposées dans le cadre de la conférence des financeurs et au travail préparatoire de la commission mobilité.

Il assure également une analyse des documents institutionnels en lien avec la direction du pôle et peut collaborer à des groupes de travail.

**Du fait de sa formation en Santé Publique**, il assure un appui méthodologique dans l'élaboration d'outils au sein du pôle : il a participé à l'élaboration de la procédure de post accueil en Résidences Autonomie, des convives du portage de repas à domicile. Il a participé aux travaux préparatoires du projet de service.

En matière d'hygiène, il peut être sollicité par les résidences autonomies pour des conduites à tenir et conseils de prévention collective (ex : infestation par des parasites en 2017).

Il suit et relaie aux établissements les alertes climatiques (grand froid et canicule) et détermine la conduite à tenir (communications à mettre en œuvre et recommandations pour la prévention des épidémies hivernales).

Référent du plan canicule du Pôle Seniors, il a organisé la révision de l'ensemble des outils du plan canicule : élaboration du plan de gestion de crise canicule du pôle, rédaction de fiche actions spécifiques (réunions avec la police municipale, services hygiène de la ville et direction du CCAS). Les plans Bleus des Résidences Autonomie ont été actualisés. La formation des personnels des Résidences, du portage de repas et des vacataires est assurée chaque année.



En juin, le médecin a construit et mis en œuvre un exercice canicule visant à tester les outils de crise nouvellement élaborés et former les renforts, provenant des services hors Pôle Seniors, de la plateforme téléphonique.

### **L'équipe pluridisciplinaire travaille dans le cadre du règlement d'intervention du 1<sup>er</sup> juillet 2016 et s'oriente désormais vers les nancéiens de plus de 75 ans.**

Elle assure un accueil physique et téléphonique permettant aux seniors et à leur entourage d'obtenir toutes informations utiles à leur vie quotidienne.

Elle réunit des professionnels de la santé et du social et forme ainsi une équipe constituée de compétences diverses et complémentaires pouvant assurer un accompagnement et mettre en place des actions adaptées. Elle apporte un accompagnement médico-social pour agir face à l'évolution des profils et des attentes de la population vieillissante.

L'accompagnement vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations de ruptures sociales liées à l'âge ou à la perte d'autonomie, à la fragilité, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans un rapport d'engagement réciproque. Inscrit dans un processus d'intervention qui peut nécessiter des rencontres fréquentes (entretiens au pôle ou visites à domicile), il repose sur une relation de proximité et de libre adhésion visant à préserver l'autonomie de la personne.

**La coordination** invite les professionnels à travailler ensemble autour de la personne âgée. Ainsi, l'équipe n'intervient pas si la personne est déjà suivie par un travailleur social ou un tuteur mais des relais d'informations sont assurés auprès des acteurs concernés.

### **LES BENEFICIAIRES DE L'ACCOMPAGNEMENT EN 2017**

L'accompagnement repose sur une relation de proximité et de libre adhésion visant à préserver l'autonomie de la personne. Après accord de l'utilisateur, un dossier social est créé.

- **251 ménages dont 21 couples (272 personnes)** ont bénéficié d'un accompagnement de l'équipe pluridisciplinaire. Les effectifs sont en légère baisse (276 ménages en 2016, 270 en 2015). Le nouveau règlement d'intervention limitant le champ d'intervention aux plus de 75 ans, peut expliquer cette baisse.
- **140 nouveaux dossiers** ont été créés.

### **Profil de la population âgée accompagnée**

▪ **Tableau 21** : Répartition par tranche d'âge des bénéficiaires°

Tranche d'âge	≤ 75 ans	76-80 ans	81-90 ans	91-100 ans	TOTAL
Hommes	15	15	21	3	54
Femmes	26	58	105	28	217
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>73</b>	<b>126</b>	<b>32</b>	<b>272</b>
	<b>15%</b>	<b>27%</b>	<b>47%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017*

Les bénéficiaires sont majoritairement des **femmes** âgées de **76 à 90 ans**. Le rapport démographique homme/femme est cohérent par rapport à ces tranches d'âge. **58% des seniors accompagnés sont âgés de plus de 81 ans**. Ces ménages nécessitent une prise en charge globale avec un nombre important d'interventions et de visites à domicile. Cette population potentiellement fragile est le plus souvent sujette à des difficultés liées à la perte d'autonomie.

15% des seniors ont moins de 75 ans. Ce sont des demandeurs d'entrée en Résidence Autonomie ou des personnes vivant en Résidence Autonomie. 59% des bénéficiaires résident quartiers Poincaré, Mon Désert et Saint Nicolas, Vieille ville et 13% quartier Rives de Meurthe. 12% demeurent quartier Plateau de Haye, Beauregard suivis des habitants du quartier St Pierre (11%). 4% des dossiers traités concernent des personnes résidant hors Nancy (demande d'entrée en résidence).

L'activité est principalement centrée sur les quartiers Poincaré, Mon Désert, St Nicolas et Vieille Ville. Cette répartition illustre l'impact de l'implantation des résidences autonomie et celle du site d'accueil du CCAS.

### Les requérants

L'appel téléphonique est privilégié (**80 appels par mois**) et seulement 20 demandes sont réalisées par courrier et mail.

Les visites au CCAS

**84 personnes** se sont rendues au CCAS en 2017 (famille ou senior).

Toutes les sollicitations ne nécessitent pas obligatoirement une visite à domicile ou un entretien. A l'occasion d'un échange (téléphonique ou physique) une écoute, un soutien, des conseils ou une orientation vers un autre service peuvent suffire à répondre à la problématique évoquée. L'échange téléphonique reste un moyen efficace pour répondre rapidement à une sollicitation.

#### ▪ Tableau 22 : Origine des sollicitations

Origine	%
<b>Seniors</b>	<b>43%</b>
<b>Institution</b>	<b>24%</b>
<b>Famille</b>	<b>13%</b>
<b>Amis/voisins</b>	<b>5%</b>

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017*

43% des demandes d'intervention proviennent de la personne âgée elle-même. Le CCAS est considéré par les seniors comme un service ressource.

Les partenaires institutionnels ont intégré l'équipe dans le champ de la coordination gérontologique et arrivent en seconde position avec 24%. Parmi eux on compte les responsables de résidence, le Réseau Gérard Cuny, la Coordination Territoriale d'appui PAERPA, les services sociaux des hôpitaux, les services de la Ville de Nancy.

Le profil majoritaire des 13% de familles correspond aux sollicitations d'enfants éloignés géographiquement qui sollicitent l'équipe pour la mise en place d'aides à domicile.



## Durée d'intervention

La durée de l'accompagnement proposé est **majoritairement d'un an**. Les suivis de plus de 2 ans correspondent au profil de personnes en situation de précarité dans les domaines administratif et financier. Des situations présentant un cumul de problématiques d'ordre psychologique, socio familial, économique, médical, culturel... sont qualifiées de complexes. La non-adhésion de la personne âgée ou de son entourage aux propositions d'accompagnement relève également de cette catégorie.

## Les seniors suivis en Résidence Autonomie

- **55 résidents accompagnés** dans les 5 Résidences Autonomie

Plus de la moitié des résidents accompagnés sont suivis depuis plusieurs années pour une/des aide(s) administrative(s) ou un suivi plus approfondi.

- **Sécuriser l'entrée : 20 visites post accueil**

Afin d'améliorer la qualité de l'accueil de chaque nouveau résident, **une visite post accueil** est effectuée 2 mois après l'entrée du nouveau résident. Elle permet d'évaluer les capacités de la personne à s'adapter à son nouvel environnement et de vérifier l'adéquation entre ses attentes et le service proposé. La rencontre est effectuée par le professionnel qui a visité le senior lors de sa demande d'admission accompagné du responsable de l'établissement. Une relation privilégiée s'installe, facilite l'accompagnement et sécurise le parcours. Les seniors apprécient cette rencontre car ils identifient rapidement les ressources à mobiliser.

De cette visite, il ressort une évaluation et globalement ils sont satisfaits de leur nouvel environnement et n'ont pas de remarque particulière à exprimer. Le responsable et le personnel sont en effet très présents et répondent régulièrement aux interrogations du nouveau résident.

- **La coordination avec les résidences autonomie : 20 rencontres en 2017**

Des rencontres trimestrielles réunissant le responsable, un membre du personnel, le plus souvent en charge du service restauration/entretien le médecin et la coordinatrice de l'équipe pluridisciplinaire sont organisées. Elles visent à favoriser le repérage des fragilités médico-sociales et permettent d'identifier les signes de la perte d'autonomie. Des actions sont activées en concertation avec les professionnels et la famille du résident afin de prévenir l'entrée en dépendance et d'offrir une meilleure qualité de vie tout au long du séjour en résidence autonomie.

## Les demandes d'admission en résidence autonomie

- **67 fiches** de pré admission enregistrées

Toute demande d'entrée en résidence autonomie est enregistrée à la réception de la fiche de pré-inscription. Après la confirmation de l'inscription et la vérification des critères d'éligibilité, les coordonnées des demandeurs sont transmises à chaque responsable en fonction des logements disponibles.

➤ **24 dossiers instruits dont 19 présentés en commission**

Chaque senior candidat à l'entrée reçoit la visite d'un membre de l'équipe pluridisciplinaire et du responsable de la Résidence choisie. Cette visite au domicile du candidat permet un premier repérage de la situation.

Après instruction, les dossiers sont présentés chaque mois lors des commissions mensuelles présidées par L. PERNEY. L'avis définitif repose sur la base d'un consensus et sur trois analyses : celle du médecin, du responsable et de l'équipe pluridisciplinaire.

## Les convives

Pour faire suite au projet d'établissement : accompagner les parcours des seniors à domicile en assurant un soutien social, il a été proposé en 2017 une visite à domicile aux nouveaux bénéficiaires du service de repas de plus de 75 ans. La visite est effectuée par un membre de l'équipe pluridisciplinaire et un membre du service administratif de la livraison de repas : à cette occasion, une évaluation de la satisfaction des repas livrés et des échanges sur les difficultés que la personne peut rencontrer dans la vie quotidienne et dans son logement s'ouvrent.

- **28 convives** ont accepté une visite (dont 4 en présence d'un membre de la famille). La visite appréciée par les seniors est l'occasion d'échanger sur les services proposés par le CCAS et l'accès aux droits. Une grande partie de l'entretien est consacrée à l'enquête de satisfaction. 3 visites ont généré la mise en place d'un accompagnement de l'équipe.

## LES DOMAINES D'INTERVENTION DE L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

L'accompagnement social est fondé sur une relation d'écoute, de soutien, de conseil. Lorsque la personne est dans l'incapacité de se déplacer, l'équipe réalise une visite au domicile. Ces visites constituent une spécificité de l'accompagnement proposé par l'équipe pluridisciplinaire : 58% de la population accompagnée est âgée de plus de 81 ans et rencontre des difficultés à utiliser les transports en commun ou ne peut, du fait de son isolement, faire appel à un soutien extérieur pour se déplacer.

Ce public fragile nécessite une prise en charge globale, sociale et en rapport avec la perte d'autonomie. La durée de l'accompagnement est plus long et les visites plus nombreuses.

- **529 visites à domicile** ont été effectuées en 2017. La première visite pour une personne qui n'est pas connue de l'équipe est réalisée par deux professionnels. Une première évaluation de ses conditions de vie, des besoins et des problématiques liées à l'adaptabilité de son logement est menée.
- **143 entretiens** ont eu lieu au bureau du Pôle Seniors.
- **79% de l'activité** de l'équipe pluridisciplinaire est réalisée à domicile.

La collecte des informations relatives à la situation, aux difficultés rencontrées ou à venir permettent de définir un diagnostic social. Tous les renseignements administratifs sont consignés par écrit dans le dossier social ainsi que les contacts téléphoniques donnés et reçus, les liens avec les partenaires, les courriers, les interventions à domicile ou les entretiens au bureau.

Cette traçabilité est indispensable à la qualité du suivi et à la résolution des problématiques évoquées par la personne ou son entourage.



## L'accompagnement administratif

Le suivi des bénéficiaires est principalement **dédié à l'accompagnement administratif (75%)**. Le travailleur social constitue des dossiers de demandes d'aides auprès de différents organismes (aide au logement, transport pour les personnes à mobilité réduite, demande de logement, dossier service repas, téléassistance, aides financières, aides humaines et techniques).

### Zoom sur le déneigement au profit des personnes fragiles

La Ville de Nancy accompagne les nancéiens fragiles et isolés qui se voient dans l'incapacité de procéder au déneigement. L'équipe pluridisciplinaire instruit les demandes des seniors réalisables sur simple appel téléphonique. La demande est validée en fonction des critères d'admission : être nancéien, âgé de plus de 75 ans ou être porteur d'un lourd handicap, être non imposable, vivre seul et ne disposer d'aucun référent familial, d'aucun voisin ou d'aucun proche pouvant assurer le déneigement. Les éléments sont transmis de manière sécurisée au Centre Technique Municipal. L'hiver 2017 a été clément avec 4 demandes instruites.

## L'accompagnement à l'accès aux soins et au maintien de l'autonomie

Dans sa démarche d'accompagnement, l'équipe est en capacité d'identifier les signes de la perte d'autonomie et d'envisager des solutions facilitant le maintien à domicile avec sécurité. On constate une augmentation des demandes d'informations par les aidants se préoccupant des difficultés rencontrées par leur(s) parent(s) dans leur vie quotidienne à domicile et désirant des renseignements sur l'entrée en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.

L'équipe a participé à la constitution **des dossiers de nouvelles demandes** :

- 10 demandes d'Allocation Personnalisée à l'Autonomie
- 19 Plans d'Accompagnement Personnalisé de la CARSAT (aides à domicile hors APA).
- 15 accompagnements CPAM, accès aux droits à la complémentaire santé.
- 4 dossiers d'entrée en EHPAD.
- 16 dossiers livraison des repas et 12 dossiers téléassistance.

En 2017, l'équipe a déclenché des demandes de **protection de majeur** en faveur de seniors qui rencontraient des difficultés pouvant compromettre leur sécurité et leur santé. Toutes ont abouti à la nomination d'un mandataire judiciaire.

- 7 requêtes envoyées au juge
- 3 courriers adressés au procureur

## L'accompagnement budgétaire

Il permet de rééquilibrer un budget, de solliciter les caisses de retraite ou tout autre organisme pour obtenir des aides financières.

**Les caisses de retraites** sont les organismes sollicités en priorité pour tous secours financiers (retard de règlement de loyer, facture d'énergie, prise en charge de soins partiellement remboursés par la mutuelle, prothèse, soutien financier ponctuel...).

En fonction de la situation financière, des aides sont sollicitées auprès des associations caritatives ou du Pôle Accompagnement Social du CCAS (aide alimentaire, achats d'appareils électroménagers, toutes autres dépenses exceptionnelles justifiées qui déséquilibrent le budget...).

**Tableau n°23:** Les demandes d'aides budgétaires auprès de tiers

Demandes	Nombre	Accord	Refus	Montant global en euros
Caisses de Retraite	3	2	1	1 446€
CCAS/CORSEC	7	7	0	1 772€
CPAM	2	2	0	2 183€
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>5 401€</b>

*Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017*

Concernant les ménages en situation d'impayés, l'équipe pluridisciplinaire est en relation étroite avec les services de la Trésorerie Municipale qui informent le Pôle Seniors. Le débiteur est accompagné pour trouver des solutions permettant d'équilibrer son budget.

- **9 personnes** ont bénéficié d'un accompagnement pour des impayés.

## Le logement

Grâce aux nombreuses visites réalisées au domicile des seniors, l'équipe **peut identifier des problématiques liées à l'adaptation du logement** :

### Liées à la précarité énergétique

Aide budgétaire (règlements des loyers, facture énergie, appareils électro-ménagers, aide au déménagement, ...)

### Liées à un logement inadapté

Aides techniques facilitant et sécurisant la vie quotidienne (dispositif de téléassistance, barres de maintien, rehausseur WC, tabouret de douche, siège pivotant pour baignoire ...)

Interventions avec le service Hygiène et Santé Publique de la mairie dans les situations de logement insalubre avec orientation des demandes des propriétaires vers les organismes concernés.



L'équipe pluridisciplinaire établit des demandes spécifiques directement auprès de la conseillère de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou peut être amenée à orienter ou contacter la Maison de l'Habitat.

Dans le cas des incivilités locatives et/ou problèmes de voisinage, un contact est pris avec le bureau d'Aide aux Victimes de l'Hôtel de Police de Nancy.

## UN PARTENARIAT ET UNE COORDINATION AU SERVICE DU PROJET DES SENIORS

L'équipe pluridisciplinaire est bien identifiée par la population et les acteurs en gérontologie. Cette reconnaissance s'explique par les actions de communication menées par le Pôle Seniors ainsi qu'un travail quotidien avec les partenaires.

### Les principaux partenaires :

**Les services hospitaliers** : médecins, infirmières, service social des urgences et des services du CHU, cliniques et maison hospitalière St Charles.

**Agence Régionale de Santé : dispositif PAERPA - 16 Plans Personnalisés** de santé transmis par la Coordination Territoriale d'Appui.

**Conseil Départemental** : Maisons Départementales des Solidarités - travailleurs sociaux de secteur, Service Territorial Personnes Agées – Personnes Handicapées.

**Le Réseau G. CUNY** : des réunions de concertation trimestrielles. L'équipe pluridisciplinaire a été formée à **LIGO**, plateforme de coordination et d'échanges d'informations entre professionnels. 30 situations partagées ; 3 demandes d'inclusion au dispositif MAIA

**Associations** : ONPA, Croix Rouge, Petits Frères des Pauvres, Secours Catholique.

**Bailleurs** : OMH, SLH, Batigère à travers la dynamique des chartes (4 dossiers ouverts)

**Organismes de tutelles** : UDAF, UTML et tutelles privées (10 situations)

**Les services du Pôle** : 10 sollicitations du service de télé assistance et 30 du service de portage de repas ont conduit à la mise en place d'une coordination et d'un accompagnement entre professionnels.

La coordination de l'équipe est également traduite par des actions réalisées avec les services de la Ville de Nancy touchant aux domaines du logement, de la santé en lien avec les différents points d'accueil du public.

### L'accueil des seniors lors de la distribution des bons de 30 €

Du 7 au 23 novembre 2017, les membres de l'équipe pluridisciplinaire ainsi que certains agents du Pôle Seniors sont allés à la rencontre des seniors lors de la remise des bons de 30 € par les agents du Pôle Accompagnement Social au point accueil CCAS. Les échanges ont permis de répondre à certaines de leurs interrogations et divers documents leur ont été transmis : 123 plaquettes, dossiers de livraison de repas, téléassistance, Médiacteur.

## Actualisation du registre canicule

Du 5 au 15 mai 2017, l'équipe pluridisciplinaire a actualisé les renseignements des personnes inscrites au registre et 90 personnes ont été contactées dont 30 plusieurs fois par manque de réponse. 7 personnes ont demandé à être désinscrites et 3 personnes sont entrées en EHPAD.

## Actions dans les cinq résidences autonomie en direction des résidents et des riverains

➤ **Cafés santé** « Passez l'été en toute tranquillité » du 23 au 29 juin 2017, ont réuni 95 résidents dans les cinq résidences autonomie.

Intervention d'une demi-heure avec des conseils et des échanges sur la bonne conduite à tenir en cas de fortes chaleurs animée soit par le médecin soit par la coordinatrice.

➤ Rencontre « **présentation de l'équipe pluridisciplinaire et des services du Pôle Seniors** et aide à la complémentaire santé » du 3 avril au 27 juin 2017 par toute l'équipe. Participation : 79 seniors dont 8 riverains.

➤ **Café conférence débat** « Chez moi, j'y suis, j'y reste » le vendredi 5 mai à la résidence Boudonville présenté par l'association un Toit Partagé. Intervention d'une psychologue, de l'ALEC et de la Maison de l'habitat. Participation : 12 résidents et 2 riverains

➤ Rencontre « **Les seniors en mouvement : se déplacer à Nancy** » du 6 au 23 novembre 2017. Présentation d'une heure par la coordinatrice portant sur tous les types de déplacements proposés à Nancy, les titres de transports, les lignes de bus et tram, les services de transport adaptés, les aides possibles.

Les participants ont ensuite échangé sur les difficultés de l'utilisation des transports en commun, le danger avec la présence des deux roues sur les trottoirs.

Le transport en tram est très apprécié par les résidents de Donop, fréquences des passages, accès facile aux places assises.

Pour la résidence Chevardé, l'accès au tram est trop éloigné de la résidence pour les personnes ayant un périmètre de marche limité.

Les résidents de Moulleron regrettent la suppression de l'arrêt de bus en face de la résidence.

Les résidents de Boudonville déplorent le manque de places assises facilement accessibles dans les bus de la ligne 2 et le manque de douceur dans la conduite de certains chauffeurs.

La navette « courses en grandes surfaces » proposée régulièrement par le Pôle Seniors aux résidents et aux riverains est très appréciée.

Les chèques « Sortir Plus » (aide financière proposée par les caisses de retraite AGIRC ARRCO pour des sorties accompagnées assurées par des organismes agréés) sont de plus en plus utilisés. Les bénéficiaires regrettent le délai de 5 jours minimum pour une réservation.

Les personnes expriment le regret de ne plus pouvoir sortir par manque de transports adaptés à leur perte d'autonomie surtout quand un accompagnement au bras est nécessaire.

Le taxi reste le moyen de transport à la demande le plus commode mais peu utilisé à cause du coût. Certains font remarquer que les courses même réservées ne sont pas toujours assurées.

Les seniors les moins mobiles souhaiteraient bénéficier d'un transport accompagné à moindre coût en demande instantanée ou avec un délai de réservation de 48h maximum.

Ces rencontres ont réuni 78 seniors dont 10 riverains.



## LA DISTRIBUTION DES BONS DE 30 EUROS

Assurée par les équipes du Pôle Accompagnement Social, la distribution propose des bons d'achat de 30 euros aux seniors de plus de 65 ans non imposables.

**1 513 COUPONS DISTRIBUÉS**

## LES FAITS MARQUANTS DU QUATORZIEME PLAN CLIMATIQUE NANCEIEN

### **Un plan reposant sur la mobilisation des acteurs en faveur des nancéiens vivant à domicile et en établissement d'accueil de personnes âgées.**

Les obligations du Maire en matière de prévention des risques liés à la canicule sont les suivantes :

- **tenir un registre** des personnes vulnérables (172 inscrits en 2017)
- **informer les nancéiens** des conduites à tenir en cas de fortes chaleurs
- **mettre en place les plans bleus** dans les établissements médico-sociaux placés sous sa gestion et y **proposer également des salles rafraîchies**

*Depuis l'épisode caniculaire d'Août 2003, le déclenchement du niveau 3 du plan s'est produit à quatre reprises en 2006, 2012, 2015 et 2016.*

Gestionnaire d'établissements médico sociaux, de services et de dispositifs d'accompagnement, le CCAS se mobilise et anticipe le plan en déclinant des actions et mesures spécifiques au sein des quatre pôles : petite enfance, seniors, développement social, accompagnement social.

Chaque service a pour mission de prévoir et d'anticiper les mesures du plan. Les enfants, les sportifs, les personnes travaillant en extérieur, les personnes handicapées, les personnes âgées, les personnes en situation de précarité et sans domicile composent la population « à risque ».

Le Pôle Seniors développe depuis 2004 un protocole d'actions spécifiques et réglementaires en direction des seniors résidant à domicile et au sein des établissements. Il forme chaque année l'ensemble de ses agents aux procédures et conduites à tenir. En 2017, un exercice pratique niveau de crise « passage en niveau 3 » proposé par le médecin référent du pôle a permis aux équipes **une remise à niveau de l'ensemble des procédures** et l'acquisition de méthodes et procédures de travail partagées. Une évaluation par l'ensemble des participants a mis en valeur l'intérêt de ce type d'exercice, concernant notamment la mise en pratique d'une situation de crise.

Chaque année, les personnes vulnérables et fragiles sont invitées à figurer sur le registre communal. Les demandes d'inscription, valables un an, sont formulées par la personne elle-même, par un aidant professionnel ou non. Les associations de services à la personne ou bien encore le Centre Psychothérapique de Nancy participent également à la démarche.

**Le repérage individuel des personnes à risques : en 2017, 172 personnes inscrites** (28 entrées et 39 sorties). Le portail Nancy.fr permet de s'inscrire sur le registre. Depuis 2016 le registre a comptabilisé 5 demandes « en ligne ».

En 2017, le niveau 2 du plan a été activé en juin pour une durée de 72 heures. Les mesures adaptées ont été activées dans le domaine de l'information tout public, en établissement et au domicile. L'ONPA a également été destinataire de cette information pour un relais optimisé. Les bailleurs sociaux, signataires de la charte ont également constitué de précieux relais d'information.

▪ **Tableau n°24 : Répartition des inscriptions au registre**

ORIGINE	2016	2017
CCAS / Téléphon'âge	11	25
Site Ville de Nancy - GRC	4	1
SLH / OPH/ CD	3	2
Total nouveaux inscrits	18	28
Total	183	172

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017

## TELEPHON'AGE

### Proposer des rendez-vous téléphoniques au domicile des seniors nancéiens Participer au projet de visites de convivialité piloté par la Croix Rouge

- 120 abonnés au 31 décembre 2017
- Abonnée la plus jeune : 64 ans
- Abonnée la plus âgée : 99 ans
- Durée moyenne des appels : 6,31 minutes
- 553 heures de conversation



En 2017, 5 182 appels ont été effectués déroulant 553 heures de conversation téléphonique. Le temps moyen d'appel est de 6 minutes 31. Cet indicateur n'intègre pas le temps consacré à la préparation de ces appels par les bénévoles et par la pilote.

En 2017, le dispositif compte 6 collaboratrices bénévoles qualifiée Equipe MONALISA affichant 1151 heures de présence.



## Le dispositif s'inscrit dans une démarche intergénérationnelle

Les équipes éducatives et les enfants des structures Petite Enfance de Nancy (crèches, halte-garderies) confectionnent chaque année des cartes de vœux. Les abonnés remercient par écrit les enfants, les structures du Pôle Petite Enfance et l'équipe du dispositif. La pilote Téléphon'âge confectionne et diffuse un livret collectant les remerciements des abonnés dans les crèches et halte-garderies.

Les anniversaires des abonnés font l'objet d'une ritualisation. Ils sont fêtés et des cartes d'anniversaire personnalisées sont envoyées à chaque abonné. Certains abonnés rendent quelques visites au Pôle Seniors.

## ELEMENTS POPULATIONNELS

Le dispositif touche prioritairement des personnes très âgées, 75% ont plus de 80 ans.

✓ 81 abonnés ont plus de 80 ans.

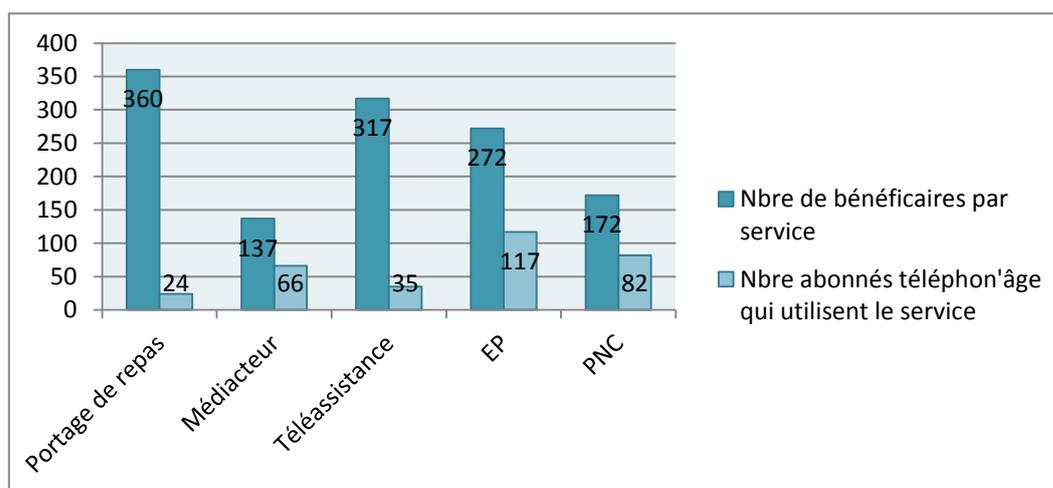
Au 31 décembre 2017, 100% des abonnés sont contactés 1 fois par semaine. Le nombre moyen d'appels journaliers s'établit à 24.

▪ **Tableau 25 : Abonnés au dispositif TELEPHON'AGE par Résidence**

	Abonnés en 2017	Total résidents 2017	% des abonnés
Résidence Boudonville	9	50	18 %
Résidence Chevardé	7	42	17 %
Résidence Donop	6	43	14 %
Résidence Mouilleron	1	54	2 %
Résidence Pichon	2	20	10 %
<b>TOTAL/MOYENNE</b>	<b>25</b>	<b>209</b>	<b>12,2 %</b>

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017

▪ **Graphique n°1 : Abonnés Téléphon'Age dans les différents services**



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2017

En moyenne, les abonnés bénéficient de 3 services du Pôle Seniors. La part des abonnés Téléphone'Age est importante parmi les suivis de l'équipe pluridisciplinaire et au sein du registre canicule. Il est à noter qu'en cas d'hospitalisation à Nancy et avec son accord, l'abonné peut continuer à recevoir des appels. En 2017, 239 appels ont été émis dans ce sens.

## TELEPHON'AGE RELAIS D'INFORMATION ET DE SERVICES

Etre abonné au dispositif TELEPHON'AGE permet de disposer d'informations au bon moment et de pouvoir activer un service sans avoir à se déplacer. En 2017, l'équipe pluridisciplinaire a été sollicitée 117 fois par la pilote du dispositif.

**Une coordination optimisée :** les abonnés faisant l'objet d'un suivi de la part de l'équipe sont systématiquement informés de l'existence du dispositif. Les demandes de renseignements des abonnés (aide-ménagère, maison de retraite, etc.) font l'objet d'un relais auprès des membres de l'équipe pluridisciplinaire : en moyenne, une à deux demandes sont transmises par mois.

### Reconnaître l'engagement bénévole constant et fiable

L'ensemble de l'équipe est mobilisé en cas de congés ou d'indisponibilité d'un appelant. Cette démarche est tout à fait volontaire et solidaire, elle illustre l'idée d'un pilier de solidarité intergénérationnelle.

### Une participation encadrée et des bénévoles formés

Des réunions avec l'équipe de bénévoles sont programmées afin de leur permettre de découvrir les structures du Pôle Seniors. Les bénévoles sont la pierre angulaire du dispositif. Leur présence et leur implication conditionnent la réussite de l'ensemble du projet de nature intergénérationnelle.

Le bénévolat doit s'inscrire dans une relation de réciprocité. La reconnaissance de leur engagement doit faire l'objet d'une attention particulière. Chaque année, l'équipe est invitée aux fêtes de fin d'année organisées dans les établissements et au repas du Centre Prouvé. Le service protocole invite les bénévoles à bénéficier d'invitations aux vernissages des expositions proposées par la Ville de Nancy.

- **Tableau n°26 :** Présences des bénévoles par jour

Jours/semaine	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi	
	M	AM	M	AM	M	AM	M	AM	M	AM
Matin/Après-midi	M	AM	M	AM	M	AM	M	AM	M	AM
Bénévoles/pilote	Marie-Anne	Jehanne	Monique	Louisa	Pilote	Louisa	Pilote	Jeannine	Pilote	Lydie



## LE PROJET DE VISITES DE CONVIVIALITE PILOTE PAR LA CROIX ROUGE

Piloté par l'ONPA, ce projet propose des visites de convivialité au domicile des seniors nancéiens de plus de 75 ans depuis 2011. Il mobilise deux partenaires : le CCAS et la Délégation Lorraine de la Croix Rouge.

L'ONPA s'engage à :

- Accueillir le bénévole, lui présenter ses missions, ses objectifs, lui faire découvrir la Croix Rouge et ses référents au sein de l'association,
- Couvrir les risques par une assurance adéquate
- Assurer la formation et l'accompagnement par un responsable compétent

L'ONPA instruit les demandes des personnes âgées. Il co-anime avec le CCAS la formation des bénévoles et assure un relais d'information auprès de la population cible (personnes visitées et bénévole visiteur).

Le CCAS est membre du comité de pilotage du projet. Il participe à l'animation des formations et assure le suivi des demandes d'intervention au profit des visités et des visiteuses.

En 2017, le projet a consolidé les binômes en place, assuré le recrutement et la formation des futurs bénévoles et une diffusion large du dispositif (relais dans la presse locale).

### La consolidation des binômes en place

**Au 31 décembre 2017** : 14 visitées et 12 visiteurs (2 visiteurs visitaient 2 personnes) agissent pour réduire l'isolement des seniors.

## **2 000 convives au REPAS 2017 organisé pour les seniors nancéiens au CENTRE DES CONGRES**

Depuis décembre 2015, afin de ritualiser la fin de l'année et créer un évènement convivial pour les aînés nancéiens, un repas dansant est organisé le week-end précédant Noël au Centre Prouvé. L'ensemble de son organisation repose sur les services de la Ville et de son CCAS, de l'ONPA et de la mobilisation de bénévoles.

### Les nancéiens invités :

- les nancéiens de **plus de 70 ans** figurant sur les listes électorales
- les bénéficiaires des services du Pôle Seniors
- les résidents des EHPAD de Nancy (publics et privés)
- les adhérents nancéiens de l'ONPA (hors condition d'âge)

**Pour mémoire :**

Décembre 2016 : 9 440 invitations (2 000 convives)

Décembre 2017 : 8 600 invitations (2 000 convives)

2000 personnes ont honoré l'invitation le dimanche **17** décembre répartis en trois zones :

- **Espace Années 60** : situé dans les Halls 1 et 2 en rez de chaussée (1060 places)
- **Espace Musette** situé au niveau 3 (640 places).
- **Espace Mezzanine musique d'ambiance** situé au niveau 4 (300 places)

Le service Logistique du CCAS assure l'envoi des invitations sous la forme d'un courrier signé par M. le Maire. Le convive choisit son espace. Une ligne téléphonique dédiée a été mise en place au CCAS pour recevoir tous les appels des personnes invitées. Depuis le 31 octobre, s'agissant du repas des aînés, le CCAS reçoit en moyenne 40 appels par jour et accueille au siège 25 personnes par jour.

Une équipe composée de 20 agents complète celle des bénévoles qui encadrent l'évènement.

### 3. EVALUATION INTERMEDIAIRE DU PROJET DE VILLE

#### INDICATEURS 2017

Nombre de bénéficiaires de la Télé Assistance : 317

Nombre de bénéficiaires du portage de repas : 240

Nombre d'interventions Médicateur : 318 interventions pour 137 inscrits

Nombre d'interventions de l'équipe pluridisciplinaire : 272 ménages suivis

#### Plan d'actions

En 2017, de nouvelles installations ont permis aux établissements de renforcer leur ancrage dans les quartiers (composteurs et jardins partagés, espace forme, ...) facilitant l'accès des riverains seniors à de nouvelles activités.

Faciliter l'accès des seniors au territoire, constitue un axe majeur et partagé par l'ensemble des collectivités. Le Pôle Seniors ouvrira en 2018 un projet visant à faciliter l'accès et le déplacement des seniors dans la ville. L'option choisie pourra consister à proposer aux seniors une aide aux déplacements nommée provisoirement chèques taxi.

Faciliter l'accès aux services est également un objectif du CCAS qui poursuit cette année la baisse /maintien des tarifs pour les retraités aux revenus modestes.



Enfin, soucieux de fournir un service de qualité répondant aux attentes des seniors, le Pôle Seniors débutera une vaste enquête visant à mesurer la satisfaction des bénéficiaires des services. Inscrite dans les obligations du label Marianne, cette enquête permettra d'envisager d'éventuelles actions correctives et ouvrira peut être de nouvelles perspectives en matière de services attendus par la population.

➤ **Un nouveau projet de service de mi-mandat 2018-2021**

Le travail portant sur le futur projet de service débutera à la suite de l'évaluation du dernier (période de 2012-2017). Ces deux étapes règlementaires sont organisées en mobilisant la collaboration active des agents de tous les services, établissements inclus. L'écriture du futur projet de service « de mi-mandat », en mode collaboratif, prendra en compte les objectifs fixés par le projet municipal. Le projet de service de mi-mandat sera rédigé à partir du second trimestre et présenté ensuite au vote du CA du CCAS.

➤ **Une offre d'hébergement affirmée dans un secteur en pleine évolution**

L'offre portée par le CCAS a fait l'objet fin 2017 d'une analyse précise et d'actions identifiées pour affirmer la qualité et le format de l'offre d'hébergement proposée par les résidences autonomie.

Parmi les pistes travaillées en 2018, on trouvera les actions suivantes :

- Renforcer l'attractivité des appartements : en modernisant l'espace cuisine et les rangements et en améliorant l'accessibilité des salles de bain (Donop, Pichon).
- Proposer le WIFI gratuit : une étude est en cours pour développer cette technologie sur les 5 bâtiments. La présence de WIFI est de plus en plus demandée par les candidats à l'entrée.
- Activer une campagne de communication dynamique et efficace.
- Réduire les délais de rénovation des appartements.

➤ **Projet Accessibilité et mobilité des seniors**

L'accessibilité et le déplacement sécurisé des seniors fera l'objet en 2018 d'une analyse approfondie, en lien avec les problématiques partagées au sein du territoire du Grand Nancy. Un comité technique sera ouvert au sein du CCAS en mobilisant les Pôles Accompagnement et Développement Social.

➤ **Démarche qualité en lien avec le label Marianne**

En 2018, le Pôle Seniors développera une action visant à mesurer la qualité du service rendu à la population. La mise en œuvre des pistes d'amélioration se réalisera dans le cadre d'une démarche participative de l'ensemble des agents du Pôle (domicile et établissements).

➤ **Plan d'Equilibre et de Développement**

Les pistes d'économie se traduiront en 2018 par la poursuite de l'optimisation des ressources humaines dans les établissements. La section recettes de fonctionnement sera également alimentée par les fonds perçus dans le cadre de la conférence des financeurs.





## 4. RÉDUIRE L'ISOLEMENT SOCIAL DES AÎNÉS

### 4.1 – Offrir un temps d'échange et de convivialité à l'occasion des fêtes de fin d'année

#### **ACTION : Déjeuner de Noël en l'honneur des aînés de la Ville de Nancy**

##### Partenaires associés

###### Internes à la Ville et au CCAS

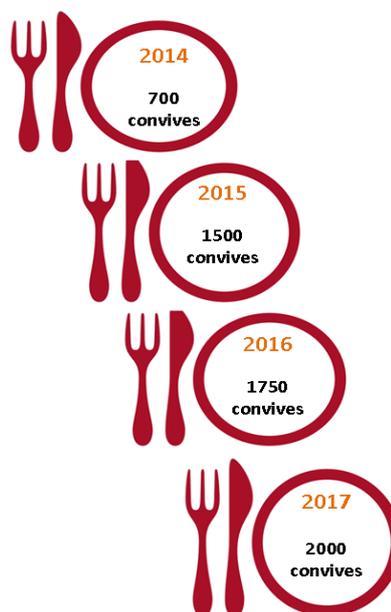
- Service Protocole
- Service Parcs et Jardins
- Centre Technique Municipal
- Cabinet du Maire
- Pôle proximité et cadre de vie
- Service imprimerie
- ONPA
- Service logistique
- Pôle Seniors
- Pôle Développement Social – Ville Amie des Aînés

###### Externes à la Ville et au CCAS

- Centre des Congrès Prouvé
- Traiteur Marcotulio
- Académie des charcutiers
- Syndicat des Chocolatiers Confiseurs
- GIHP
- Bénévoles
- EHPAD publics et privés nancéiens
- Groupe de musique SUNSET...

###### Indicateurs de résultats

- 9 380 invitations envoyées.
- Taux de participation de 20%
- 2 025 inscrits et 2 000 participants
- 22 agents CCAS et ONPA pour l'accueil, l'orientation et l'installation
- 5 agents mobilisés Ville de Nancy
- 10 bénévoles en poste au vestiaire



##### Le Repas des Aînés 2018

A noter dans les agendas  
dimanche 16 décembre

# Un déjeuner de Noël en cœur de ville pour les aînés nancéiens

## Objectifs

- Proposer aux seniors nancéiens isolés un repas festif au moment des fêtes
- Construire un nouveau lien social entre les convives
- Permettre aux seniors nancéiens de rencontrer les élus
- Identifier les besoins et attentes nouvelles des seniors
- Agir pour la solidarité au profit des plus isolés.



DÉJEUNER  
**DE NOËL**  
**EN L'HONNEUR**  
**DES AÎNÉS**  
DE LA VILLE  
DE NANCY



**DIMANCHE 17 DÉCEMBRE 2017**  
CENTRE DE CONGRÈS PROUVÉ



## La méthode de travail

### **Ouverture du comité de pilotage**

Dès le mois de Mai, les services en charge de l'organisation (ville et CCAS) se réunissent pour organiser la manifestation. Des réunions régulières détaillent le déroulé intégral de l'évènement. Test du repas afin de choisir les plats en lien avec le profil des convives.

Scénarisation de l'évènement (invitations – inscriptions – arrivées – déroulement – vigie repas – départ)

La gestion des inscriptions est assurée par le service logistique qui met en place une ligne téléphonique et un poste dédié

Formation des agents et bénévoles mobilisés et remise de fiches de mission  
Gestion de l'aspect sécurité intérieure avec le Centre Prouvé  
Déroulé et contenu du repas géré par le service protocole  
Evaluation et identification des points à améliorer.

## Sommaire

• Présentation de l'EHPAD Notre Maison .....	76
1. LE SECTEUR SOINS .....	77
2. RÔLE DE LA PSYCHOLOGUE DE L'ÉTABLISSEMENT .....	78
3. LE PÔLE HÔTELIER.....	80
4. LES ANIMATIONS.....	81
5. NOTRE MAISON EN QUELQUES CHIFFRES SUR L'ANNÉE 2017 .....	83
6. ANNEXES	
6.1 Les caractéristiques des résidents .....	84
6.2 L'activité de l'EHPAD en 2017 .....	87
7. EVALUATION INTERMEDIAIRE DU PROJET DE VILLE .....	88

## EHPAD Notre Maison

L'EHPAD Notre Maison accueille 115 résidents en 2017 (111 chambres) dont 3 couples, dans un cadre de vie de qualité, au centre-ville de Nancy, en toute sécurité et en toute liberté.

L'établissement, dont le projet de vie est basé notamment sur l'individualisation de la prise en charge de la personne âgée dépendante, propose des services de soins, d'hôtellerie-restauration, d'animations collectives et festives ainsi que des animations individualisées notamment à visée thérapeutique qui permettent de maintenir, chaque fois que cela est possible, l'autonomie de nos aînés.

Notre Maison est un établissement à vocation sociale puisque près de 30 % des résidents bénéficient de l'aide sociale accordée par le Conseil Départemental ou payent un tarif équivalent à l'aide sociale eu égard à leur ancienneté dans la maison ou du fait de la prise en compte de situations particulières. Ce sont 70 agents titulaires qui œuvrent au quotidien pour assurer ces prestations avec courage et détermination afin de permettre une vie agréable aux résidents.

### Le nouvel EHPAD

Dans ce cadre, le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nancy a engagé depuis 2011 une procédure afin de construire un nouvel établissement qui sera chargé d'accueillir 152 résidents dont une Unité de Vie Protégée de 28 lits au printemps 2018. Ce sera l'occasion d'améliorer de façon significative les conditions d'accueil des résidents et de leurs familles. Après la pose de la première pierre de l'EHPAD en octobre 2016, toute l'année 2017 a été consacrée à gérer la phase pro du projet de construction avec la société SNI et le constructeur DBI. Des réunions de chantier régulières (1 fois tous les 15 jours) ont rythmé le quotidien d'une partie de l'équipe de direction tout en associant les personnels, les familles et les résidents à des choix pour le futur établissement (nom des étages, couleurs...). Des réunions d'information ont également été organisées pour communiquer sur le mode opératoire à engager pour le déménagement.

Les équipes de l'établissement sont gérées par secteur au service des résidents et des familles :

Le secteur Soins

Le secteur Hôtellerie  
et technique

Le secteur Ressources

Ainsi, en 2017, les équipes de Notre Maison ont assuré la prise en charge des résidents dans le cadre d'un processus d'amélioration continue du service rendu.



## LE BUDGET DU SERVICE

Dépenses de fonctionnement avec dépenses de personnel : 4 912 078 €

Recettes de fonctionnement : 4 912 078 €

### 1. LE SECTEUR SOINS

Poursuite de l'organisation de soins s'appuyant sur le roulement des personnels soignants Aides-soignants (AS) et Accompagnant Educatif et Social (AES) affectés aux étages tous les 6 mois afin de mobiliser les agents de façon régulière sur la prise en soins des résidents.

Les bases d'une nouvelle organisation des soins ont été engagées avec une réorganisation des horaires de travail permettant une meilleure sécurité des transmissions, d'éviter le travail isolé et de permettre le week-end, aux infirmières, d'avoir un temps de présence supplémentaire.

La traçabilité des soins a été améliorée dans le cadre de la mise à jour hebdomadaire des plans de soins par les auxiliaires de soins : un travail sur la mise en place d'un nouveau logiciel de soins a été engagé et une opérationnalité programmée sur le premier trimestre 2018.

Poursuite des formations sur les thèmes des soins palliatifs en lien avec le service Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) de SPILLMMAN, et sur la traçabilité du logiciel médical et de la prévention de la canicule selon les nouvelles recommandations sanitaires.

Poursuite de l'accompagnement non médicamenteux grâce à l'action d'une art thérapeute pour améliorer la prise en soins des résidents ayant des troubles cognitifs relevant d'un diagnostic de maladie Alzheimer ou apparenté. Sa spécificité est l'utilisation de l'art à des fins thérapeutiques. Les indications majeures sont les troubles de l'expression, de la communication et de la relation.

Poursuite du travail avec l'ergothérapeute à hauteur de 2h de vacation par semaine pour prévenir les chutes et améliorer l'installation des résidents dépendants de l'établissement.  
La poursuite des actions bucco dentaires avec la société Conceptys.

## 2. RÔLE DE LA PSYCHOLOGUE DE L'ÉTABLISSEMENT

### **Poursuite du développement de la fonction de facilitatrice de vie**

Quitter son domicile, suite à une perte d'autonomie physique ou psychique, peut être vécu comme une rupture identitaire et sociale. Ce sentiment peut amener à la perte d'estime de soi tout comme à la perte de confiance en autrui.

Vivre ce changement constitue un véritable travail de deuil. Des sentiments peuvent apparaître et se succéder (déni, colère, culpabilité, négociation, tristesse), avant d'espérer un niveau d'acceptation suffisant pour continuer à s'investir dans son projet de vie futur.

Le résident entre dans l'institution avec son passé, sa personnalité, ses habitudes, ses rêves, ses besoins, ses capacités, mais aussi avec sa sphère familiale et amicale. Son entourage devra lui aussi, vivre le deuil de l'ancien mode de vie de son proche, en choisissant de l'accompagner dans cette étape de vie.

Afin de favoriser l'adaptation et l'investissement affectif de la personne accueillie dans son nouvel espace de vie, l'établissement l'associe dès son arrivée à son projet de vie personnalisé, par la mise en place d'une nouvelle fonction d'accueil et d'accompagnement : la facilitatrice de vie.

Cette fonction permet au nouveau résident de participer immédiatement à son projet de vie personnalisé. Ce facteur d'intégration participative accompagnée, encourage une adaptation ressentie comme réussie, par le respect de la personnalisation de la situation vécue.

Accueillir une personne âgée en maison de retraite demande du temps, de l'attention et de l'empathie. Une préparation en amont de la date d'arrivée permet aux professionnels de mieux connaître la personne et d'appréhender ses besoins.

Le rôle de la facilitatrice consiste à guider la personne dès son arrivée, en lui offrant écoute, réconfort et soutien dans la douloureuse épreuve de la perte d'autonomie.

La facilitatrice de vie présente l'établissement et son fonctionnement, les professionnels ainsi que les résidents. Elle devient la référente de la personne accueillie en cas de besoin.

Accueillir un résident signifie généralement accueillir sa famille et son histoire. La facilitatrice de vie adopte une attitude de juste distance pour que chacun puisse trouver sa place.

Elle travaille en équipe, avec les différents services, pour recueillir les informations judicieuses à la mise en place des aides nécessaires, tout en respectant l'autonomie et les habitudes de vie de la personne. Elle permet également une meilleure efficacité de communication entre les agents, pour optimiser la cohérence de l'accompagnement proposé et afin de faciliter l'adaptation du résident et de sa famille à l'organisation de l'établissement. Elle s'assure du confort de son cadre de vie et aide à la reconstitution de nouveaux repères quotidiens.



Elle encourage sa socialisation en lui proposant de rencontrer d'autres résidents et en présentant les différents ateliers de l'animation qui rythment la sphère sociale et culturelle de la maison de retraite.

La facilitatrice de vie travaille en coordination avec la psychologue qui accompagne également le résident dans son travail d'adaptation et d'acceptation de son nouveau lieu de vie.

Cet accompagnement permet au résident le respect de son rôle d'acteur dans son projet de vie en EHPAD.

### **Accompagnement psychologique**

La psychologue accueille chaque nouveau résident ainsi que sa famille lors de leur arrivée. Elle leur propose écoute et soutien affectif pour les accompagner le plus sereinement possible dans leur travail de deuil face aux pertes (domicile, autonomie, proches...), ainsi que dans le processus d'adaptation à la vie en collectivité. Elle élabore en collaboration avec le résident et la facilitatrice de vie, un projet de vie personnalisé dans le trimestre qui suit son entrée en institution. Elle établit un bilan diagnostique cognitif et affectif des capacités effectives de la personne à son arrivée.

La psychologue intervient auprès des résidents qui expriment par le biais du langage ou du comportement une situation de tristesse, d'angoisse, ou de mal-être. Après observation et analyse, elle émet des hypothèses pour redonner du sens aux comportements incompréhensibles et socialement dérangeants, et propose des pistes d'accompagnement et d'attitudes adaptées aux professionnels pour soulager la personne en souffrance et lui permettre de retrouver un état affectif de mieux-être.

La psychologue reçoit les familles. Elle les accompagne dans la gestion de leur sentiment d'abandon et de culpabilité consécutive à l'institutionnalisation. Elle favorise le dénouement des conflits et leur propose des explications sur les manifestations comportementales déroutantes.

La psychologue intervient également auprès des équipes pour redonner du sens aux situations institutionnelles (refus de soin, opposition, désorientation, désinhibition...). Elle mène une réflexion autour de l'éthique de l'accompagnement proposé avec les agents en demande. Elle informe les agents des thématiques neurogéro-psycho-linguistiques et collabore également à l'élaboration de projets institutionnels.

**L'année 2017 a été marquée par le recrutement d'une nouvelle psychologue, chargée de travailler notamment sur la rédaction du projet d'unité de vie protégée du futur EHPAD et de l'accueil de jour mais aussi sur les projets de vie individualisés des résidents. Ce recrutement est déterminant pour la nouvelle structure et pour préparer le déménagement avec les familles et les résidents.**

### 3. LE PÔLE HÔTELIER

En 2017, compte tenu de l'investissement à réaliser pour le futur EHPAD, les travaux réalisés à l'EHPAD ont été basés sur la sécurité des bâtiments et l'amélioration des conditions de travail des agents.

#### **Une réorganisation importante du secteur a été menée.**

Le recrutement d'un gouvernant d'établissement a été réalisé en fin d'année 2017 afin d'apporter une qualité hôtelière attendue par les résidents et leurs familles.

Ce poste stratégique est essentiel dans la vie d'un EHPAD. Il coordonne l'action des équipes d'entretien et de services et assure le lien avec les entreprises chargées d'intervenir à l'EHPAD (entretien du linge...).

La réorganisation a permis de déterminer un poste de responsable logistique, sécurité et qualité en lieu et place de l'ancien poste de responsable hôtelier. En effet, la montée en charge de l'établissement rendait nécessaire de scinder ces missions et d'en faire des postes dédiés. De plus, la formation de cet agent au SIAPP1 a permis d'apporter une sécurité certaine à un établissement qui accueillera 152 résidents en 2018.

#### **Anticipation de nouveaux process de travail**

Le travail sur l'organisation du nouvel établissement a été très prégnant en 2017 avec la préparation des marchés publics afférents.

Des choix de gestion stratégiques ont été préparés sur la future organisation de l'entretien du linge plat, du linge des résidents, des tenues professionnelles, de l'entretien des locaux.

Un travail avec le RESAH (réseau des acheteurs hospitaliers) a été engagé pour trouver les solutions au passage d'un EHPAD de 111 lits à 152 lits.

#### **Sur le plan de la restauration**

Afin d'assurer une amélioration permanente des repas dans l'établissement, une démarche a été engagée depuis de nombreuses années. Elle a été poursuivie en 2017. La philosophie développée est de replacer le résident au cœur de la prestation de restauration dans le cadre de son projet de vie individualisé.

Ainsi, plusieurs manifestations festives permettent d'allier le caractère convivial dans le cadre d'un lien social permanent entre les résidents au plaisir de profiter d'un repas notamment avec les familles.

#### 4. LES ANIMATIONS

Au cours de l'année 2017, des moments importants se sont déroulés :

**En mars 2017, Notre Maison a fêté le carnaval. A cette occasion, deux journées ont été organisées.**

Un samedi avec les résidents et leurs familles et une autre journée avec les résidences autonomes ont été consacrés au carnaval, permettant de partager un après-midi festif dans une ambiance musicale avec dégustation de beignets.



**En 2017, Notre Maison a fêté le 60<sup>e</sup> anniversaire de l'Etablissement.**

Durant la semaine du 10 au 14 juillet plusieurs spectacles ont été proposés aux résidents.

Pour clôturer l'évènement, le vendredi 14 juillet, jour de la Fête Nationale, les résidents et leurs familles ont participé à un repas en salle à manger aux sons de l'accordéon, l'après-midi s'est poursuivi avec de la musique tzigane et un spectacle.

De la musique dans les étages a également été proposée aux résidents afin de n'oublier personne pour la fête.

En soirée un grand bal populaire a clôturé la soirée.



- En avril, les résidents se sont rendus à la foire attractive de Nancy.
- En mai, plusieurs sorties aux musées des beaux-arts ont été organisées.
- En octobre, les résidents ont visité le jardin éphémère de Nancy ; à cette occasion Monsieur le Maire a invité les résidents à partager un goûter à l'Hôtel de ville.



### **L'année 2017 Notre Maison s'est particulièrement illustrée lors de la semaine Bleue :**

Dans le cadre de la Semaine Bleue, dont le thème était en 2017 : « A tout âge : faire société », un projet est né, à l'initiative de la Médiathèque de la ville de Nancy et des relations nouées avec l'EHPAD tout au long de l'année.

Ce projet intitulé « La République à l'échelle de Notre Maison » visait à faire partager une expérience d'élection démocratique entre les résidents de l'EHPAD et les élèves de l'école élémentaire Emile GEBHARDT.

Les résidents ont constitué deux listes électorales et ont menés campagne auprès des élèves. La campagne s'est achevée par un débat entre les représentants de chacune des deux listes et les élèves ont pu dans des conditions réelles, avec leur carte d'électeur, déposer leur bulletin de vote dans l'urne, pour élire leur président et son gouvernement.

Pour cette action, l'EHPAD a obtenu le Grand prix de la Fondation de France et un chèque de 3 800€ attribué aux bibliothèques de Nancy.

Cet événement fut jugé suffisamment important pour que l'Est Républicain en fasse mention lors de sa rétrospective de fin d'année.





- Spectacles (plusieurs diaporamas, spectacles musicaux, chants et contes)
- Anniversaires : les anniversaires de chaque résident sont fêtés individuellement.
- Echanges intergénérationnels avec les enfants de l'école Jules Ferry (classe de CP) : chorale toutes les deux semaines, goûter autour du mois de l'Europe et diverses rencontres tout au long de l'année.
- Chorale EHPA-EHPAD (répétitions à Notre Maison et prestations dans les résidences autonomie). Chorale de janvier à juin 2017.
- Atelier écriture en partenariat avec la médiathèque de Nancy
- Expositions (maison du vélo, ONPA...)
- Des petits déjeuners continentaux sont organisés tout au long de l'année (un chaque mois et à chaque changement de saison, les familles des résidents dernièrement arrivés sont conviées.
- La richesse des animations et la diversité de celles-ci sont une force pour permettre aux résidents de conserver une autonomie physique et intellectuelle, chaque fois que cela est possible.

Les services de la ville de Nancy avec qui des partenariats culturels sont noués permettent d'avoir une ouverture de l'établissement sur la cité.

## 5. NOTRE MAISON EN QUELQUES CHIFFRES SUR L'ANNEE 2017

- 90 000 lingettes jetables pour surfaces
- 258 000 gobelets 20 cl
- 1200 kg de lessive désinfectante
- 510 litres de nettoyant désinfectant pour les surfaces
- 550 litres de produit nettoyant pour les sols
- 900 litres de liquide de lavage pour lave-vaisselle
- 300 litres de liquide de rinçage pour lave-vaisselle
- 110 km de papier essuie main
- 66 km de papier essuyage plonge
- 39600 petites assiettes en plastique
- 30 km de film alimentaire
- 540 litres de gel WC
- 18 000 sacs poubelle 110L

## Technique :

Près de 150 interventions sur les téléviseurs (réglages, recherche de télécommandes, etc ...)

500 ampoules changées (chambres et espaces communs)

Plus de 50 interventions sur des lits (fils coincés, télécommandes à changer, etc ...)

Près de 120 wc débouchés

Une vingtaine de chambres réaménagées

Près de 100 interrupteurs et prises électriques changés

## 6. ANNEXES

### ANALYSE SOCIOLOGIQUE ET STATISTIQUE

#### 6.1 Les caractéristiques des résidents

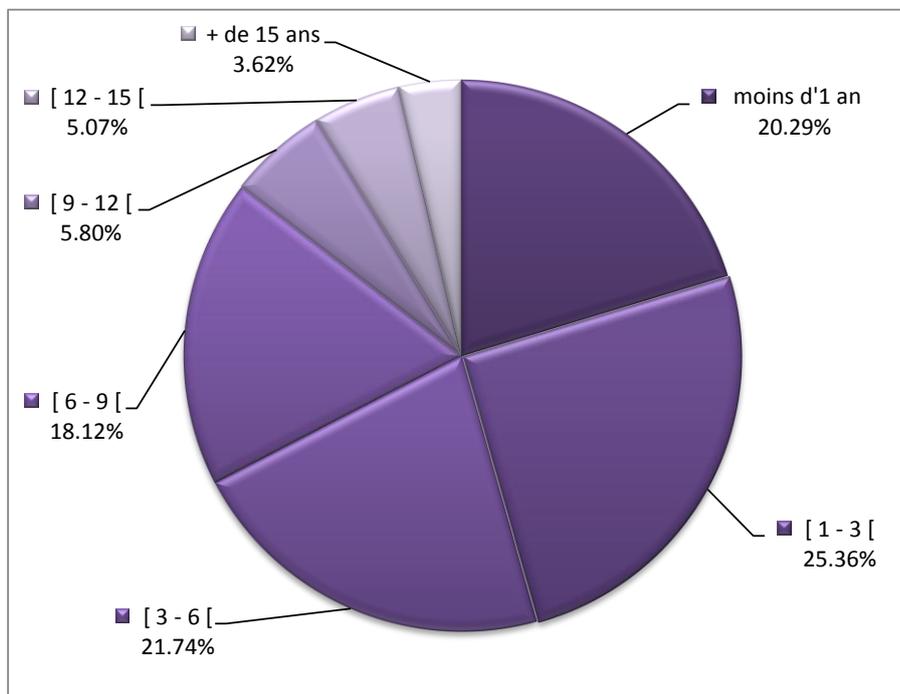
##### L'origine géographique

L'origine géographique des résidents se cantonne essentiellement au périmètre de la Métropole du Grand Nancy. Concernant les résidents originaires d'autres départements, il s'agit d'entrées motivées essentiellement par le souhait de favoriser un rapprochement familial.



## La durée du séjour

### Graphique n°1: Durée du séjour des résidents au sein de l'EHPAD

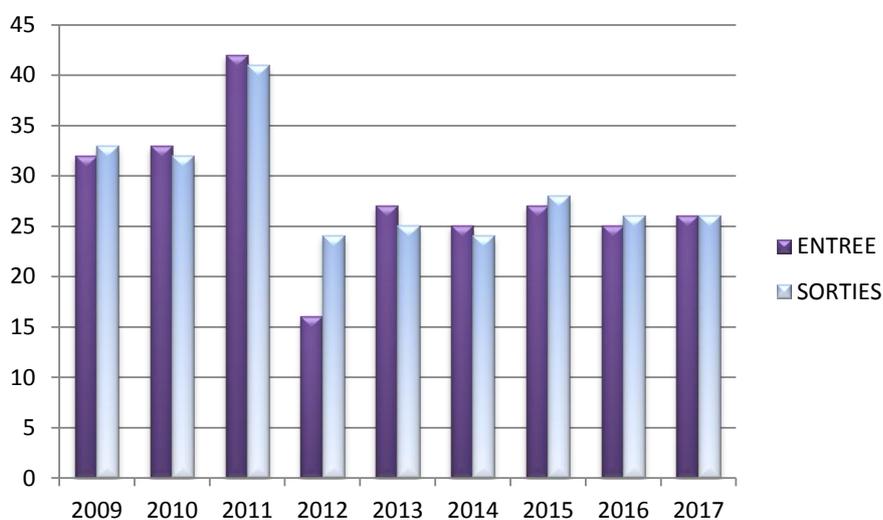


Sources - CCAS Ville de Nancy – Notre Maison – Déc. 2017

Pour 2017, la tendance (léger accroissement de la durée du séjour) constatée les années précédentes se généralise : la durée moyenne du séjour se situe autour de 4,72 ans contre 4,52 ans en 2016. Ceci résulte du fait de la présence de plusieurs centenaires et de la durée du séjour des résidents les plus anciens qui sont entrés en 1998 à Notre Maison.

## Les entrées et sorties

### Graphique n°2 : Mouvements des résidents au sein de l'EHPAD



Sources - CCAS Ville de Nancy – Notre Maison – Déc. 2017

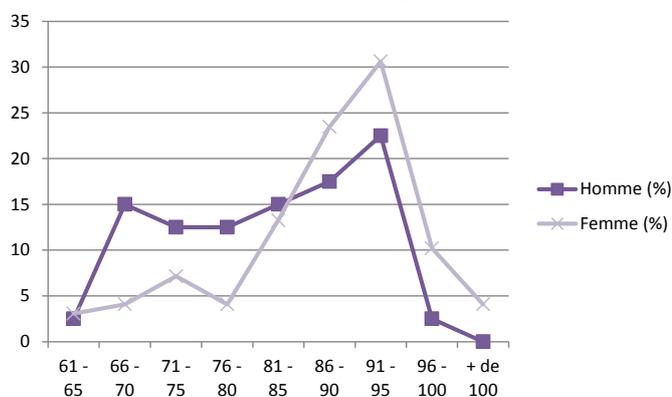
En 2012, avait commencé une vaste opération de travaux qui avait conduit à suspendre des entrées à Notre Maison pour gérer les interventions dans les différentes chambres. Depuis 2013, l'établissement a retrouvé un rythme habituel au niveau des mouvements.

Du fait de la perspective du déménagement, un ralentissement des entrées s'est amorcé vers la fin de l'année 2017. Les postulants ont manifesté le souhait de retarder leur entrée, après le transfert.

On notera 26 sorties en 2017 et l'entrée de 6 résidents dans l'EHPAD. Les personnes retardent de plus en plus le moment de leur entrée en EHPAD.

### L'âge des résidents

▪ **Graphique n°3 : Répartition des âges des résidents en 2017**



Sources - CCAS Ville de Nancy – Notre Maison – Déc. 2017

L'âge moyen des résidents (85,86 ans), poursuit sa tendance à la hausse, ce qui est en lien avec le nombre de centenaires, (la doyenne est décédée en 2017 alors qu'elle se trouvait dans sa 106<sup>ème</sup> année.). La proportion des femmes est toujours plus importante, mais les courbes tendent vers un rapprochement sensible.

### La dépendance

▪ **Tableau n°1 : Evolution du niveau de dépendance de 2008 à 2013**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>GMP(*)</b>	665	640	662	640	671	672

Sources - CCAS Ville de Nancy – Notre Maison – Déc. 2017

(\*)(Gir Moyen Pondéré)

Suite aux dernières modifications induites par le décret du 8 janvier 2013 relatif à l'évaluation de l'autonomie et du niveau de perte d'autonomie des résidents et la circulaire d'application du 6 décembre 2013, il n'y a plus de campagne annuelle d'évaluation et de validation de l'autonomie des résidents.



Le GMP et une coupe PATHOS seront mis en œuvre lorsque l'EHPAD entamera les négociations du CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens), en lieu et place de la Convention Tripartite qui seraient programmées en 2020.

## 6.2 L'activité de l'EHPAD en 2017

▪ **Tableau n°2** : La gestion du quotidien des résidents

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Nombre de journées « dépendance »</b>		<b>42 015</b>	<b>41 329</b>	<b>40 126</b>	<b>41 913</b>	<b>41 149</b>	<b>41 153</b>	<b>40 837</b>
Absences inférieures à 72 heures		51	61	57	62	42	66	86
<b>Total journées hébergement facturées à 100%</b>		<b>42 066</b>	<b>41 390</b>	<b>40 183</b>	<b>41 975</b>	<b>41 191</b>	<b>41 219</b>	<b>40 923</b>
Absences supérieures à 72 heures	Hospitalisation	1 006	617	774	257	410	718	387
	Vacances	134	213	191	332	295	118	179
	Réservation	506	312	367	308	526	233	336
<b>Total journées hébergement non facturées à 100%</b>		<b>1 646</b>	<b>1 142</b>	<b>1 332</b>	<b>897</b>	<b>1 231</b>	<b>1 069</b>	<b>902</b>

Sources - CCAS Ville de Nancy – Notre Maison – Déc. 2017

Depuis 2015, on constate une baisse sensible de l'activité, qui est directement liée à l'obsolescence du bâtiment et la nécessité de réaliser des travaux de plus en plus importants dans les chambres pour l'arrivée de chaque nouveau résident.

Egalement, la perspective du nouvel EHPAD rend moins attractif le désir d'entrée dans le bâtiment actuel sauf si l'état de santé du résident l'exige, sinon les familles et les personnes âgées postulantes préfèrent attendre, dans la mesure du possible, l'ouverture du nouvel établissement.

## 7. EVALUATION INTERMEDIAIRE DU PROJET DE VILLE

### **Accompagner les seniors**

#### **Elargir l'offre d'hébergement des personnes âgées dépendantes**

L'EHPAD Notre Maison est l'établissement du CCAS de la Ville de Nancy assurant la mise en œuvre d'un des axes de la politique publique en faveur des personnes âgées, à savoir la prise en charge et en soins des personnes âgées dépendantes. 117 résidents y sont hébergés et pris en charge.

L'année 2017 a été marquée par des éléments résultants à la fois d'une évolution des missions quotidiennes et de la réorganisation de la structure mais aussi par la finalisation du projet de construction du nouvel établissement.

S'agissant du projet de vie de l'établissement, un certain nombre d'actions importantes en faveur des résidents ont été menées en 2017 visant à assurer des prestations à la hauteur des enjeux que représente la dépendance.

Il s'est agi notamment d'assurer le puçage et le nettoyage de l'intégralité des prothèses dentaires, auditives et visuelles des 117 résidents grâce à une société spécialisée. Cette action de qualité permet de maintenir les résidents dans un état de santé qui trop souvent est négligé du fait de l'absence d'entretien de ces éléments accessoires indispensables.

De plus, afin d'assurer la prise en charge des personnes souffrant de troubles cognitifs, l'EHPAD a eu recours à des prestations d'art thérapeute pour accompagner ces personnes sous forme de petits groupes.

Enfin, l'accompagnement social des personnes âgées s'est axé sur le développement d'actions culturelles, faire venir la culture et les arts dans l'EHPAD. Un grand nombre d'évènements culturels ont été proposés aux résidents en lien avec les institutions culturelles de la Ville comme la médiathèque, le théâtre de la Manufacture, l'Opéra national de Lorraine mais aussi avec les écoles publiques comme l'atelier de chant intergénérationnel de l'école élémentaire Jules Ferry.

La construction du nouvel établissement, engagement du projet de ville, est en phase de réalisation, avec un chantier en cours et qui doit s'achever au premier trimestre 2018 pour un déménagement des résidents avant l'été.



## Sommaire

• Présentation du Pôle Accompagnement Social .....	90
<b>1. L'AIDE FACULTATIVE DU CCAS DE NANCY .....</b>	<b>91</b>
1.1. Analyse globale .....	91
1.2. Les Pass Bus.....	93
1.3. Le comité de coordination et de résolution des situations exceptionnelles ou complexes (CORSEC) .....	93
1.4. Les aides : Analyse des différents types d'aides.....	93
1.5. L'aide sociale légale .....	94
1.6. Synthèse de l'activité globale.....	95
1.7. Aides facultatives .....	96
<b>2. LE DISPOSITIF EQUILIBRE</b>	
2.1. L'accompagnement budgétaire.....	96
2.2. Les actions collectives.....	96
2.3. Le microcrédit personnel accompagné.....	98
<b>3. LA CONSTRUCTION DU PROJET DE L'EPICERIE SOLIDAIRE SUR LE QUARTIER D'HAUSSONVILLE .....</b>	<b>102</b>
<b>4. LA BOUTIQUE DU PLAT'HAUT .....</b>	<b>102</b>
4.1. Les repères calendaires et l'organisation .....	103
4.2. Le fonctionnement de la boutique : accès à "l'épicerie" .....	103
4.3. Les bénéficiaires.....	104
4.4. La boutique du Plat'Haut .. ..	109
<b>5. EVALUATION INTERMEDIAIRE DU PROJET DE VILLE .....</b>	<b>109</b>
<b>6. FICHE ACTION : APPORTER UN ACCOMPAGNEMENT DÉDIÉ ET DE QUALITÉ AUX HABITANTS LES PLUS FRAGILES.....</b>	<b>111</b>

## LA PRÉSENTATION DU PÔLE ACCOMPAGEMENT SOCIAL LES PRINCIPALES MISSIONS

La mission prioritaire du pôle Accompagnement social est de répondre de manière adaptée et rapide aux demandes des familles nancéiennes en difficulté.

Il propose un panel d'actions en lien avec la vie quotidienne notamment, mais également un accompagnement individuel voir des actions collectives à vocation sociale afin de rompre les situations d'isolement et de précarité en priorité.

Les agents et les travailleurs sociaux disposent pour ce faire, d'un règlement d'aide facultative et sont force de proposition quant à la mise en œuvre d'actions de prévention (accompagnement budgétaire, microcrédit personnel...).

L'année 2017 a permis la mise en place de la deuxième épicerie sur le quartier d'Haussonville

### PRÉSENTATION DU PÔLE

- 20 agents titulaires et 9 salariés en contrat à durée déterminée d'insertion (chantier d'insertion) sont présents sur 7 sites.

Les lieux d'accueil des usagers sont au cœur des mairies de quartier de :

Haussonville

Mon Désert

Plateau de Haye

Saint Pierre

Deux points accueil supplémentaires sont localisés :

- à l'Hôtel de Ville
- au siège du CCAS

La « Boutique du Plat'Haut » ainsi que la cuisine pédagogique sur le plateau de Haye et la nouvelle épicerie sur le quartier d'Haussonville, viennent compléter ce maillage géographique.



## LE BUDGET DU SERVICE

Hors coût du personnel, hors fluides et travaux :

Dépenses de fonctionnement réelles 2017 : 423 731 €

Recettes de fonctionnement réelles 2017 : 88 868 €

### 1. L'AIDE FACULTATIVE DU CCAS DE NANCY

Le CCAS de NANCY offre un choix d'aides diverses en fonction de la situation des usagers. L'aide principale est proposée selon différentes modalités :

- Par l'octroi de chèques d'accompagnement personnalisés (CAP) remis individuellement aux usagers en situation difficile
- Par un soutien envers des associations partenaires œuvrant dans le secteur social
- Par le biais du CORSEC (Comité de Résolution des Situations Exceptionnelles ou Complexes)

Ces actions sont systématiquement accompagnées par une analyse globale de la situation afin de ne pas offrir uniquement des solutions d'urgence mais de mettre en place des actions plus globales à long terme.

#### 1.1. ANALYSE GLOBALE

##### **Chiffres globaux de l'activité :**

3 566 demandes ont été instruites

3 141 demandes ont eu une suite favorable

représentant 326 806 € accordés

On constate une légère diminution des demandes instruites (-60 demandes soit - 1,65 %) ainsi qu'une augmentation des aides accordées (+106 soit + 3,37 %).

La baisse enregistrée est minime et l'augmentation des accords laisse apparaître que le règlement mis en place fin 2015 est entré dans un fonctionnement qui a été compris ce qui entraîne des réponses positives en hausse.

Le type d'aides le plus accordé reste les bons de Noël des seniors (+14.62 %). L'aide alimentaire reste en deuxième position.

**Tableau n°1 : Accompagnement Social – Nombre d'aides accordées**

	2015	2016	2017	Comparatif 2016/2017 en %	
Aide Alimentaire	2 120	787	709	-9,91%	↘
Aide coup de pouce	31	39	41	5,13%	↗
Noël Personnes Agées	1 392	1 320	1 513	14,62%	↗
Electroménager	129	125	134	7,20%	↗
Mobilier	51	56	33	-41,07%	↘
Logement	253	248	245	-1,21%	↘
Eau	39	51	67	31,37%	↗
St Nicolas	397	371	349	-5,93%	↘
Aides financières	38				□
Aide aux vacances	38	38	50	31,58%	↗
FDCH (Handicap)	12	23	17	-26,09%	↘
CORSEC	279	261	234	-10,34%	↘
<b>TOTAL</b>	<b>4 488</b>	<b>3 035</b>	<b>3 141</b>	<b>3,49%</b>	<b>↗</b>

Source - CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

Le budget total des aides du pôle Accompagnement Social qui était de 326 886 € en 2016, est quasiment stable à 326 806 € en 2017. La répartition des autres aides est confirmée : hausse des aides pour l'eau en raison de la subvention importante de la Métropole sur ce plan, baisse du mobilier car ce n'est plus une priorité en dehors de la literie. Peu de fluctuation sur les centres d'aides aux vacances qui sont à part car ils fluctuent beaucoup d'une année sur l'autre en fonction des demandes des familles.

- **Tableau n°2 : Accompagnement Social – Montants accordés**

	2015	2016	2017	Comparatif 2016/2017 en %
Aide alimentaire	241 145,00 €	123 901,00 €	114 153,00 €	-7,87%
Aide coup de pouce	9 171,00 €	11 940,00 €	11 541,26 €	-3,34%
Noël Personnes Agées	41 760,00 €	39 630,00 €	45 390,00 €	14,53%
Electroménager	25 044,58 €	25 351,00 €	27 860,60 €	9,90%
Mobilier	11 566,66 €	13 105,00 €	7 345,88 €	-43,95%
Logement	63 390,00 €	67 606,00 €	69 333,67 €	2,56%
Eau	11 624,66 €	14 223,00 €	21 811,55 €	53,35%
St Nicolas	26 070,00 €	25 350,00 €	24 270,00 €	-4,26%
Aides Financières	11 654,83 €	-	-	-
Aide aux vacances	6 400,00 €	5 780,00 €	5 100,00 €	-11,76%
FDCH (Handicap)	3 000,00 €	2 500,00 €	3 250,00 €	30,00%
CORSEC	40 675,55 €	48 530,65 €	51 633,00 €	6,39%
<b>TOTAL</b>	<b>447 826,73 €</b>	<b>326 886,00 €</b>	<b>326 805,96 €</b>	<b>-0.02%</b>

Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018



## 1.2. LES PASS BUS

Le Pôle Accompagnement Social vend sur son point accueil centre-ville les Pass Seniors. Ils permettent aux personnes de plus de 65 ans du Grand Nancy, répondant à certains critères, de bénéficier de titres de transport gratuits ou à prix très modéré.

Cette activité prend de plus en plus d'importance au fil des ans.

Les Symphonies Pass : 2016 : 1 051  
2017 : 1 276

Les Mélodies Pass : 2016 : 1 357  
2017 : 1 477

## 1.3. LE COMITE DE COORDINATION ET DE RESOLUTION DES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES OU COMPLEXES (CORSEC)

En 2017, 234 dossiers (-10,34% par rapport à 2016) ont reçu une aide du CCAS dans le cadre du CORSEC pour un montant de 51 633 € (+6,39% par rapport à 2016).

Même s'il y a une baisse du nombre de dossiers, le montant accordé continue d'augmenter (+6,39%).

## 1.4. LES AIDES : ANALYSE DES DIFFERENTS TYPES D'AIDES

- **Tableau n°3** : Accompagnement Social – Répartition des demandes d'aide en 2017

		ACCORDEES	Refus	INSTRUITES
CAP Alimentaire	709	709	290	999
Aide Coup Pouce	41	41	12	53
Personnes Agées	1 513	1 513	0	1 513
St Nicolas (Enfants)	349	349	0	349
Mobilier	33	33	2	35
Electroménager	134	134	24	158
Aide aux Vacances	50	50	0	50
Logement	245	245	93	338
Eau	67	67	4	71
<b>TOTAL</b>	<b>3 141</b>	<b>3 141</b>	<b>425</b>	<b>3 566</b>

Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social - Janvier 2018

Les aides concernent principalement le Noël des seniors, suivie par les aides alimentaires d'urgence. Le nombre de refus continue de diminuer (-28%).

### 1.5. L'AIDE SOCIALE LEGALE

L'aide sociale légale regroupe les mesures de solidarité accordées en fonction de dispositions législatives et réglementaires. L'admission à l'aide légale est soumise à des conditions de résidence et de ressources.

Le CCAS participe activement à l'instruction des dossiers :

- de prestation de compensation du handicap (PCH) gérée directement par le Conseil Départemental de Meurthe-et-Moselle,
- d'aides ménagères,
- de placement familiaux ou en institution pour les personnes âgées ou handicapées,
- de frais de repas pour les personnes âgées en foyer résidence,
- d'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa),
- d'obligations alimentaires.

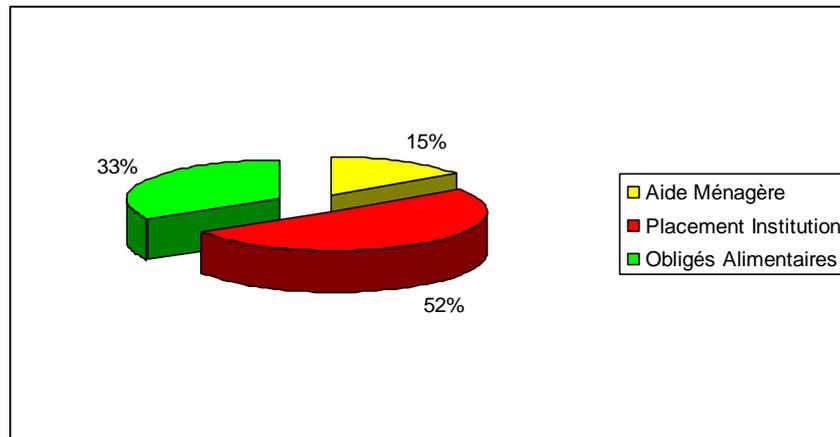
Le Conseil Départemental prend les décisions d'accord ou de refus sur la base des dossiers présentés par les usagers et le CCAS.

- **Tableau n°4** : Accompagnement Social – Répartition des aides légales

	Centre-ville
Aide-Ménagère	5
Placement Institution	57
Obligés Alimentaires	23
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>

Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

- **Graphique n°4** : Accompagnement Social - Répartition des aides légales



Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social - Janvier 2018

Les chiffres de l'aide légale sont en diminution dans tous les domaines par rapport à 2016 (-29).

Il est à noter que le Conseil Départemental dont c'est la compétence, a réorganisé toute la procédure concernant l'obligation alimentaire. Le CCAS ne convoque plus les personnes concernées. Il se contente de compléter le dossier papier qui est transmis au service compétent. Tous les obligés alimentaires sont ensuite convoqués en une seule fois par le Conseil Départemental.

#### 1.6. SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ GLOBALE

- **Tableau n°5** : Accompagnement Social –aide facultative et aide légale cumulées  
Hors FDCH et CORSEC

	TOTAL
Aides Facultatives	3 141
Aides Légales	85
<b>TOTAL</b>	<b>3 226</b>

Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

L'activité globale concernant l'attribution d'aides financières a augmenté en 2017. (aides facultatives 3141 au lieu de 3 035) et baissé pour l'aide légale 85 au lieu de 144).

Le nouveau règlement est complètement intégré et apporte concrètement l'aide la plus adaptée aux différentes demandes.

## 1.7. AIDES FACULTATIVES

**Nombre de demandes accordées :** 3 141 - Budget : 326 806 €  
**Nombre de demandes instruites:** 3 566 - Refus : 425

Aide Alimentaire	Budget : 114 153 €	Nombre d'aides 709
Mobilier	Budget : 7 346 €	Nombre de bénéficiaires 33
Electroménager	Budget : 27 861 €	Nombre de bénéficiaires 134
Logement	Budget : 69 334 €	Nombre de bénéficiaires : 245
Eau	Budget : 21 811 €	Nombre de bénéficiaires : 67
Noël des Personnes Agées	Budget : 45 390 €	Nombre de bénéficiaires : 1 513
Aides aux vacances	Budget : 5 100 €	Nombre de bénéficiaires : 50
St Nicolas des enfants	Budget : 24 270 €	Nombre de bénéficiaires : 349
Coup de pouce handicap	Budget : 11 541 €	Nombre de bénéficiaires : 41
Pass Symphonie vendus	1 276	Mélodie pass vendus : 1 477
Comité de coordination et de résolution des situations exceptionnelles ou complexes (CORSEC)	Budget : 51 633 €	Dossiers : 234

## 2. LE DISPOSITIF EQUILIBRE

### 2.1 L'ACCOMPAGNEMENT BUDGETAIRE

Les distributions d'aides financières ne suffisent pas à régler complètement les problématiques budgétaires. Le dispositif « Equilibre » propose un accompagnement budgétaire et administratif afin de permettre aux personnes volontaires qui y recourent, de retrouver une situation financière saine.

En 2017, 76 foyers ont bénéficié de cet accompagnement dans le cadre du dispositif « Equilibre » ce qui est proche des chiffres de 2016 (80).

Les origines des difficultés financières rencontrées par les ménages sont multiples : Surendettement (29), gestion (15), santé (12), rupture familiale (2), perte d'emploi (15), divers (3) logement, lien social, parentalité. Chaque suivi comporte en moyenne une à deux problématiques.

### 2.2 LES ACTIONS COLLECTIVES

#### LE PROGRAMME MALIN

Le « Programme MALIN » facilite l'accès des familles en situation de fragilités sociales et / ou économiques à une alimentation infantile adaptée à leurs enfants jusqu'à 3 ans.

Depuis 2013, cet outil est déployé au CCAS de Nancy, via le dispositif « Equilibre ».



Au total ce sont 98 familles qui en ont bénéficié en 2017.

Désormais les familles ne reçoivent plus de chéquier de réduction mais des bons de réductions classiques, adressés soit au domicile des bénéficiaires, soit à la structure qui les suit. Ces bons sont acceptés dans tous les supermarchés de France.

Les avantages pour les familles :

- une plus grande liberté dans le choix du magasin
- pas de changement dans les habitudes d'achat
- les bons de lait et de nourriture rassemblés sur un seul document.

Les avantages pour le CCAS :

- moins de questions à gérer sur les supermarchés accessibles.
- pas de liste de supermarchés partenaires à distribuer.

Avec le passage aux bons de réduction, un nouveau mode d'inscription a été mis en place, l'inscription en ligne au « Programme Malin »

Le programme met également à disposition des outils d'informations et de sensibilisation concernant les thématiques nutritionnelles infantiles et précarité : messages de santé publique pour chaque âge, des outils, idées, astuces, jeux, pour transmettre ces messages aux familles lors de rencontres individuelles ou collectives, des textes de référence qui permettent d'aller plus loin dans la connaissance des publics en difficultés et de leurs problématiques autour de l'alimentation.

### **ACTION SOUTIEN A LA PARENTALITE**

En vue de répondre de manière concrète à une demande du public reçu par le pôle et dans un contexte de transformation des structures familiales, le dispositif « Equilibre » et la « Boutique du Plat'Haut » mettent en œuvre un « Café des parents ». Ce projet s'appuie sur une démarche transversale avec le pôle Petite enfance qui met à disposition le lieu accueil enfants parents (LAEP) la Baleine Bleue ainsi que son personnel ponctuellement en fonction des thématiques repérées. Les participants sont accueillis dans la structure avec leurs enfants.

Ce projet vise à répondre aux questionnements des parents, faire connaître et orienter vers les dispositifs et acteurs existants (médiation), favoriser les échanges entre parents. En 2017, 2 ateliers ont été mis en place pour 23 participants.

### **PERMANENCE DANS LE BUS DU P'TIT PLATO**

Bouger-Agir au P'tit Plato est un bus londonien qui se veut un lieu convivial, relais d'information et de sensibilisation pour les habitants du Plateau de Haye. Ce projet a pour objectif d'agir contre la précarité et l'isolement. Le bus représente un moyen de sensibiliser les habitants en favorisant l'entraide et la réalisation de projets collectifs.

Le CCAS met à disposition du P'tit Plato un travailleur social une demi-journée par semaine.

Le public est très hétérogène et aborde des thématiques diversifiées (accès aux droits, logement, santé, emploi, etc..).

## **LA CUISINE PEDAGOGIQUE**

Au cours de l'année 2017, ce sont 565 personnes qui ont été accueillies sur les différentes actions collectives organisées par la « Cuisine Pédagogique »

- Cuis'épices à destination des bénéficiaires de la Boutique du Plat'haut
- P'tits cuistots
- Ecole Moselly
- ASAE Francas
- ASAE Parentalité
- Fête des voisins
- Jardins partagés
- ADAPA
- CCAS chantier
- Dispo Equilibre

### **L'atelier cuisine**

Les objectifs de l'atelier sont multiples. Sur le principe de l'élaboration collective d'un menu de saison équilibré avec légumes et fruits, en respectant un budget octroyé permettant de confectionner le repas à moindre coût, il favorise les échanges, la convivialité, la parole. Les achats sont faits avec une personne du groupe tous les mercredis. Les fiches recettes à l'entête du dispositif « Equilibre » sont réalisées en amont et sont distribuées à chacun des participants juste avant la réalisation du repas.

Le groupe se charge de confectionner les repas avec une répartition des tâches. Le repas est ensuite partagé en commun.

Cette étape constitue un moment privilégié qui permet de créer un réel lien social. C'est aussi le moment idéal pour faire part à l'ensemble du groupe des différents évènements et manifestations qui ont lieu sur le plateau de Haye et sur les autres quartiers.

Après le repas, le nettoyage des lieux est effectué par l'ensemble des participants.

L'après-midi est plutôt consacré au temps de parole : café, partage d'idées, débats, découverte de son quartier, marche à pied, échange avec d'autres associations...

## **2.3 LE MICROCREDIT PERSONNEL ACCOMPAGNE**

Le microcrédit personnel accompagné est proposé depuis huit ans par le Centre Communal d'Action Sociale de Nancy. La Caisse d'Epargne, la Banque Postale sont les deux partenaires financiers. Les personnes intéressées par un microcrédit sont reçues au point accueil de la mairie de quartier Mon Désert par le travailleur social chargé de l'élaboration et du suivi de chaque dossier.



▪ **Tableau n°6** : Composition familiale des demandeurs de microcrédit en 2017

COMPOSITION FAMILIALE	Nombre de demandes de renseignements ou de dossiers en 2017
Couples	1
Familles	10
Hommes	19
Femmes	14
Familles Monoparentales	4
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2017

En 2017, 48 personnes ont été reçues pour des renseignements, soit 8 de plus qu'en 2016.

- 17 dossiers ont été instruits et adressés à l'organisme bancaire choisi par le ménage
  - 11 ont été accordés et 6 refusés (budget trop restreint, reste à vivre insuffisant...)
- Les demandeurs de microcrédit sont principalement des femmes seules et des hommes seuls. Le nombre de dossiers acceptés est en forte hausse et passe de 7 à 11.

Les principales orientations vers le dispositif microcrédit du CCAS sont réalisées par les agents du Pôle Accompagnement Social du CCAS.

▪ **Tableau n°10** : Secteur Géographique des demandeurs de microcrédit en 2016

QUARTIERS	Nombre de demandes de renseignements ou de dossiers en 2017
Centre Ville	9
St Pierre	4
III Maisons	5
Plateau de Haye	5
Beauregard	6
Haussonville	5
Mon Désert	6
Rives de Meurthe	1
Hors NANCY	7
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

L'origine géographique des demandeurs est variable puisque tous les quartiers de Nancy sont représentés. En 2017, le secteur le plus représenté est celui du centre ville. Il est à noter que le nombre de personnes qui ont été reçues pour des renseignements et habitant hors Nancy est passé de 2 à 7.

- **Tableau n°11** : Dossiers microcrédit instruits en 2017 par les différents organismes bancaires

	BANQUE POSTALE	CAISSE D'EPARGNE
Dossiers Instruits	14	3
Dossiers Accordés	10	1
<b>Dossiers Refusés</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

Les personnes choisissent dans la quasi-totalité des cas la Banque Postale car elles y sont déjà clientes. La Caisse d'Épargne demande aux bénéficiaires du prêt une domiciliation de leur compte ce que peu acceptent malgré un taux de crédit inférieur à celui de la Banque Postale.

- **Tableau n°12** : Type de Projets visé par le microcrédit demandé en 2017.

PROJETS PROFESSIONNELS			PROJETS / LOGEMENT		PROJETS PERSONNELS	TOTAL
Formation	Véhicule	Permis Conduire	Caution	Achat	Divers	
4	29	4	1	3	7	<b>48</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

La majorité des demandes de micro crédit est réalisée dans le but d'acquérir un véhicule ou de financer un permis de conduire, souvent nécessaire pour une insertion professionnelle.

- **Tableau n°13** : Composition familiale des personnes suivies dans le cadre d'un accompagnement en lien avec un micro-crédit en cours en 2017

COMPOSITION FAMILIALE	Nb de familles
Couples	3
Familles	6
Hommes	5
Femmes	8
Familles Monoparentales	2
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

Pendant toute la durée de remboursement du microcrédit, un suivi est réalisé par le travailleur social du CCAS instructeur de la demande. Ce suivi peut durer jusqu'à 3 ans.



- **Tableau n°14 :** Secteurs Géographiques des familles suivies dans le cadre d'un accompagnement en lien avec un microcrédit en cours en 2017

QUARTIERS	Nb de familles
Centre Ville	2
St Pierre	5
III Maisons	2
HDL	2
Beauregard	5
Haussonville	4
Mon Désert	2
Rives de Meurthe	2
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

- **Tableau n°15 :** Microcrédit en cours en 2017 par organismes bancaires

	BANQUE POSTALE	CAISSE D'EPARGNE
Nb de dossiers	22	2

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

## DISPOSITIF EQUILIBRE

- ◆ ACCOMPAGNEMENT BUDGETAIRE ET ADMINISTRATIF : 76 FOYERS SUIVIS
- ◆ LE MICRO-CREDIT PERSONNEL ACCOMPAGNE : 17 DOSSIERS ADRESSES AUX PARTENAIRES FINANCIERS ET 11 ACCORDES
- ◆ CUISINE PEDAGOGIQUE SITUEE SUR LE PLATEAU DE HAYE – ACTION COLLECTIVE : SANTE, NUTRITION ET BUDGET

### 3. LA CONSTRUCTION DU PROJET DE L'ÉPICERIE SOLIDAIRE SUR LE QUARTIER D'HAUSSONVILLE

En raison de la proximité du quartier Haussonville de Nancy et de celui du Placieux de Villers-les-Nancy, un partenariat a été conclu entre les 2 communes depuis 2005 afin d'optimiser l'action sociale sur le quartier par la mise en place d'une épicerie solidaire, la Maison de la solidarité du Placieux (MDS).

Cette dernière a mis fin à son activité épicerie en juin 2017. Le travail partenarial engagé autour de la MDS depuis 15 ans entre les différents acteurs a perduré et a permis de dégager l'ambition de la création d'une nouvelle épicerie gérée par le CCAS de Nancy sur le quartier Haussonville. L'élaboration de son agencement et de son fonctionnement s'est faite en concertation avec le CCAS de Villers-lès-Nancy le centre social Jolibois, le Secours Catholique et l'association de la MDS. Ce travail a permis de garantir l'accès des Villarois à ce nouvel établissement qui a ouvert ses portes au public le 4 décembre 2017. Etant donnée cette date tardive, nous n'avons pas suffisamment de recul pour donner des chiffres sur 2017.

### 4. LA BOUTIQUE DU PLAT'HAUT



La Boutique du Plat'Haut a été mise en place suite à une volonté du Conseil d'Administration du CCAS d'apporter un nouvel outil au cœur des aides proposées aux Nancéiens en situation de précarité.

Elle doit permettre l'accès aux bénéficiaires à des denrées courantes et variées à faible coût (10% ou 30% du prix du commerce), ainsi qu'un suivi personnalisé dans la réalisation d'un projet.

Depuis la mise en place du nouveau règlement des aides en septembre 2015, elle est devenue le pivot du nouveau dispositif. En dehors des situations d'urgence, une orientation y est systématiquement proposée aux demandeurs. Elle permet de les rendre acteurs dans le rétablissement de leur situation budgétaire, administrative ou sociale.



#### 4.1. LES REPERES CALENDAIRES ET L'ORGANISATION

**La Boutique du Plat'Haut est un dispositif géré par le CCAS de la Ville de Nancy.**

La Boutique est ouverte tous les après-midis sauf le mercredi et depuis janvier 2016 les lundis après-midi et les vendredis matin. La Boutique du Plat'Haut est ouverte au public depuis le 17 octobre 2013.

Le CCAS de Maxéville participe aux commissions d'admission depuis février 2014 dans le cadre d'une convention passée entre les deux établissements.

Trois encadrants, agents du CCAS, sont affectés à la Boutique du Plat'Haut :

- l'un assure l'encadrement technique du chantier et la gestion de l'épicerie (approvisionnement, lien avec les fournisseurs...)
- l'autre assure le suivi social des bénéficiaires admis à l'épicerie, le suivi administratif des dossiers, la mise en place d'actions collectives en lien avec les problématiques repérées auprès des bénéficiaires et, avec le troisième agent, le suivi socioprofessionnel des salariés du chantier.

Par ailleurs, le fonctionnement quotidien de la Boutique est assuré grâce à un chantier d'insertion.

Le CCAS a obtenu l'agrément pour 9 postes d'insertion :

- 4 hôtesses de caisse
- 2 magasiniers
- 2 chauffeurs
- 1 agent d'entretien

9 personnes en contrat aidé sont présentes à la Boutique au 31 décembre 2017.



#### 4.2. LE FONCTIONNEMENT DE LA BOUTIQUE : ACCES A L'EPICERIE

Les personnes souhaitant bénéficier de la Boutique sont orientées auprès de la responsable sociale qui prépare le dossier en vue de la présentation en commission. Tous les Nancéiens peuvent être admis quel que soit leur quartier.

Le dossier est présenté en commission d'admission.

Si la personne est admise, la commission prononce la durée d'accès (3 mois minimum, 12 mois maximum). La responsable sociale reçoit chacun des bénéficiaires, établit le contrat dans lequel sont fixés les objectifs à atteindre. Un suivi est assuré par des visites régulières.

A l'issue du contrat,

- si l'objectif est atteint, la personne sort du dispositif,

- si l'objectif n'est pas atteint :

- si la personne souhaite arrêter, elle sort du dispositif,
- si la personne souhaite poursuivre, une reconduction est proposée à la commission.

Il n'y a pas d'échange d'argent à la Boutique. Les personnes approvisionnent un compte une ou deux fois par mois auprès du régisseur affecté à la mairie de quartier.

A cette occasion, le premier rendez-vous est fixé à l'épicerie. Ensuite les rendez-vous sont prévus directement par la responsable sociale.

#### 4.3. LES BENEFICIAIRES

En 2017, 65 ménages en moyenne par mois pour Nancy et 6 ménages en moyenne par mois pour Maxéville ont bénéficié de l'épicerie. Les familles bénéficiaires de la Boutique représentent 147 personnes pour Nancy et 16 pour Maxéville, totalisant 163 personnes en moyenne par mois qui ont bénéficié des avantages de l'épicerie.

- **Tableau n°18** : Nombre de bénéficiaires de la Boutique du Plat'Haut

	Nancy	Maxéville	Total
Ménages en moyenne par mois	65	6	71
Personnes en moyenne par mois	147	16	163

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

En 2017, il y a eu 20 commissions avec 274 nouvelles demandes présentées soit 22 de moins qu'en 2016 (296 en 2016).

- **Tableau n°19** : Nombre de Commissions d'accès à la Boutique du Plat'Haut

Nombre de demandes	Nombre	%
Dossiers acceptés	211	77
Dossiers refusés	56	20,5
Dossiers ajournés	7	2,5
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Accompagnement Social – Janvier 2018

En 2017, 274 dossiers ont été présentés et 211 d'entre eux ont été acceptés.

Les motifs de refus sont :

- Absence de projet ou projet hors compétences du CCAS
- Budget équilibré
- Budget chroniquement déficitaire
- Pas de perspective d'évolution

Le contenu des projets peut être très varié.



L'accès à la Boutique ne constitue qu'un prétexte pour engager d'autres actions. Il est utilisé comme un levier d'insertion sociale dans différentes thématiques :

- Emploi/formation
- Budget
- Santé
- Lien social
- Logement

▪ **Tableau n°20** : Contenu des contrats d'engagement

Thématique du contrat	Nombre de personnes	Détail du projet
Emploi/formation	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lever les freins d'accès à l'emploi</li> <li>▪ favoriser le maintien dans l'emploi</li> <li>▪ démarches de formation</li> <li>▪ réalisation du projet professionnel</li> <li>▪ apprentissage de la langue</li> </ul>
Budget	133	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ soutien budgétaire</li> <li>▪ reprise de paiement de charges</li> <li>▪ apurement de dettes</li> <li>▪ surendettement</li> <li>▪ régularisation de ressources</li> <li>▪ achat mobilier</li> </ul>
Lien social Attente ressources	38	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ participation aux ateliers</li> <li>▪ rupture de l'isolement</li> <li>▪ reprise de la confiance en soi</li> </ul>
Logement	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ demande de logement</li> <li>▪ maintien dans le logement</li> <li>▪ déménagement</li> <li>▪ installation dans le logement</li> </ul>
Électroménager / Mobilier	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Achat appareils d'électroménager (cf nouveau règlement des aides facultatives)</li> <li>▪ Achat de mobilier</li> </ul>

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

63 % des personnes rencontrent des difficultés financières importantes et connaissent des problèmes pour faire face à leurs charges courantes.

▪ **Tableau n°21** : Quartier d'origine des bénéficiaires de la Boutique du Plat'Haut

Quartier d'origine	Nombre	%
Plateau de Haye	58	30
Autres quartiers de Nancy	135	70
<b>Total Nancy</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

Au 31 décembre 2017 les bénéficiaires de l'épicerie sont issus pour :

- 30 % du Plateau de Haye Nancy (en 2016 : 31,7 %)
- 70 % des autres quartiers de Nancy (en 2016 : 68,3 %)

Ce chiffre indique qu'au départ, la majorité des bénéficiaires habitaient au sein du quartier Plateau de Haye et qu'en 2017 moins d'un tiers y est résident. L'ouverture de la Boutique à tous les Nancéiens est ici marquante.

- **Tableau n°22** : Composition des ménages bénéficiaires de la Boutique du Plat'Haut

	Nombre	%
Personne seule sans enfant	92	44
Personne seule avec enfant(s)	60	28,7
Couple sans enfant	15	7,2
Couple avec enfant(s)	42	20,1
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>100</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

Les ménages fréquentant l'épicerie sociale ont pour 48,8 % d'entre eux des enfants (40,9 % en 2016).

- **Tableau n°23** : Situation professionnelle des bénéficiaires :

	Nombre de personnes
En contrat de travail	52
En formation	1
En recherche d'emploi	165
Retraités	16
Autres	30

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

24,8 % des adultes bénéficiaires de l'épicerie exercent une activité professionnelle ou sont en formation (25,2 % en 2016) et 79 % sont en recherche d'emploi (56,8 % en 2016).



▪ **Tableau n°24** : Ressources des bénéficiaires

	Nombre de personnes
Salaire	34
Indemnités journalières	13
Assedic	48
Pension d'invalidité	3
RSA	85
AAH	10
Retraite	15
Sans ressources	9

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement – Janvier 2018

40,6 % des ménages perçoivent du RSA socle ou RSA activité (37,83% en 2016).

▪ **Tableau n°25** : Sorties

Motif de sortie	Nombre de foyers	%
Objectifs atteints	64	30,8
Durée maximale atteinte (12 mois)	15	7,2
Déménagement	4	1,9
Pas de demande de renouvellement	40	19,3
Non respect du contrat	59	28,4
Contrat non signé	22	10,6
Hors compétence	2	0,9
Situation non évolutive	2	0,9
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

Objectifs atteints :

- budget équilibré, dettes réglées
- situation financière régularisée
- emploi, formation

▪ **Tableau n°26** : Actions collectives

Type d'atelier	Nombre de séances	Nombre de participants
Cuis' Epices	34	24
CTRC	11	81
Réciprocité	2	6
Accès aux droits	7	10
Mobiliser pour agir	10	5
Art thérapie	10	4

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2018

- **Cuis' Epices** : c'est un atelier cuisine qui se déroule une fois par semaine hors vacances scolaires. Il est réalisé sous la forme de séances pratiques à la cuisine pédagogique du CCAS et de réunions à la mairie de quartier du Plateau de Haye. L'action existe depuis février 2014. Cet atelier est animé par un agent du pôle.  
Les objectifs sont :
  - Diversifier l'alimentation,
  - Apprendre à cuisiner certains produits
  - Améliorer l'équilibre alimentaire des personnes
  - Renforcer les liens sociaux
  - Eduquer au goût et à la santé
  
- **Centre Technique Régional de la Consommation (CTRC)** : 10 réunions se sont déroulées en 2017 sur les thèmes suivants :
  - Les pièges des grandes surfaces
  - les droits et devoirs des locataires et propriétaires
  - l'équilibre alimentaire
  - les assurances
  - les étiquettes alimentaires
  - Internet et ses pièges
  - Les produits ménagers naturels
  - La téléphonie
  - Les pièges de la consommation
  
- **Réciprocité** : 2 réunions en 2017 sur les thèmes de la maîtrise de l'énergie et de la facturation.
  
- **Accès aux droits** : l'action s'est déroulée à la Maison de l'emploi du Plateau de Haye et à la mairie de quartier. Son objectif est de faciliter l'accès aux droits en utilisant internet. L'atelier a été animé par 2 agents du pôle.
  
- **Mobiliser pour agir** : il s'agit d'une action de formation et d'accompagnement individuel et collectif proposée par l'association « homme en devenir ». Cette action permet aux participants de mettre en place un parcours de reconstruction personnelle visant à favoriser l'insertion sociale et professionnelle.
  
- **Art thérapie** : cette action est proposée par une professionnelle en art thérapie. Celle-ci anime des ateliers de création artistique qui permettent aux personnes de se ressourcer et de retrouver l'envie de faire.

Le programme d'actions collectives est adapté en fonction des besoins repérés auprès du public fréquentant l'épicerie mais aussi auprès de tous les bénéficiaires des aides du Pôle Accompagnement Social.



#### 4.4. LA BOUTIQUE DU PLAT'HAUT



*Ouverte depuis octobre 2013 en partenariat avec la Ville de Maxéville*

- Trois encadrants – 9 personnes en insertion professionnelle
- Permet l'accès des bénéficiaires aux denrées courantes et variées à faible coût (10 à 30 % du prix)
- Suivi personnalisé dans la réalisation d'un projet sous forme d'un contrat. Admission de 3 mois minimum à 1 an maximum
- 65 ménages pour Nancy ce qui fait 147 personnes et 6 ménages pour Maxéville ce qui fait 16 personnes.

### 5. EVALUATION INTERMEDIAIRE DU PROJET DE VILLE

#### **Politique publique – Nancy aux côtés des plus fragiles**

#### **Lutter contre la précarité - Développer l'accompagnement individuel**

L'épicerie sociale « La Boutique du Plat'Haut » renforce son rôle de pivot dans l'accompagnement des parcours des personnes en difficulté, par un important travail de partenariat avec les autres intervenants sociaux du territoire, dans le cadre notamment de la mise en œuvre du Plan de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

La mise en œuvre du règlement des aides adopté en 2015, permet d'associer aides financières, matérielles et actions de prévention ou d'accompagnement individuelles et collectives.

76 ménages, soit 200 personnes en moyenne et par mois, ont été accompagnés dans leurs démarches de retour à l'équilibre budgétaire à la Boutique du Plat'Haut.

## Plan d'actions

En complément des distributions alimentaires et de l'accompagnement individuel, des actions collectives partenariales sont organisées et développées :

- des ateliers cuisine avec la Banque Alimentaire
- des sessions sur la gestion des achats et du budget avec le Centre Technique Régional de la Consommation
- un café des parents en lien avec le Pôle petite enfance
- des ateliers informatiques en lien avec la Maison de l'Emploi pour faciliter l'accès aux droits des personnes

Une enquête de satisfaction réalisée auprès des bénéficiaires des actions collectives a mis en évidence la grande satisfaction des personnes accueillies. Des enquêtes sur le même modèle seront menées auprès de toutes les personnes recevant une aide du CCAS.

### INDICATEUR 2017

13 séances des ateliers Cuis'épices, 34 séances « Equilibre/banque alimentaire », CTR 11 séances, Réciprocité 2 séances, Accès aux droits 7 séances, Mobiliser pour agir 10 séances, Art Thérapie 10 séances.

300 dossiers de Nancéiens en difficulté sociale ont été examinés au cours des 11 commissions du CORSEC coordonnées par le CCAS de Nancy-234 familles ou individus ont obtenu une aide du CCAS de Nancy en coordination avec les autres financeurs (CAF, Conseil départemental, associations caritatives...)

## 6. APPORTER UN ACCOMPAGNEMENT DEDIE ET DE QUALITE AUX HABITANTS LES PLUS FRAGILES

### **ACTION : Création d'une seconde épicerie sociale sur le quartier politique de la ville d'Haussonville**

#### **Partenaires associés**

##### **Internes au CCAS**

- Service logistique

##### **Externes**

- Ville de Villers-lès-Nancy
- Centre social CAF Jolibois
- Secours Catholique
- OMh (Office Métropolitain de l'habitat)
- Maison de la Solidarité du Placieux

#### **Perspective 2018 :**

- Montée en charge pour atteindre 70 à 100 familles
- Création du comité d'animation sur le quartier fédérant les acteurs du quartier autour d'un programme d'actions collectives à destination des habitants de Villers-lès-Nancy et de Nancy



#### **Indicateurs et résultats**

Citoyens inscrits dans le panel-Nombre de .....	512
Services municipaux concernés .....	12
Nombre de partenaires associés à la démarche nancéenne.....	20
Nombre d'axes prioritaires identifiés .....	5

## Faciliter la création et l'animation du lien social

### Objectifs

- Assurer une présence de proximité dans les quartiers prioritaires par la mise en place d'un outil permettant de rendre chaque bénéficiaire, acteur de son rétablissement et de renforcer ainsi la première épicerie mise en place en 2013 la « Boutique du Plat'haut ».
- Coordonner les actions sur le quartier prioritaire de la politique de la ville en lien avec les différents acteurs du quartier (Conseil Départemental de Meurthe et Moselle, Centre social...) et extérieurs (CCAS de Villers-lès-Nancy, Secours Catholique, Maison de la Solidarité du Placieux...
- Renforcer l'intercommunalité (convention pour accueillir des Villarois)

### Chiffres clés

**Ouverture le 4 décembre 2017**

**Au 31 décembre 2017 :  
39 foyers représentant 69 personnes sont  
inscrits à l'épicerie**

**Au 30 avril 2018 :  
97 familles dont 25 de Villers-lès-Nancy,  
représentant 218 personnes dont 69 de  
Villers**

**4 personnes en chantier d'insertion sur des  
postes de magasinier (1), hôtesse de caisse  
(2) et agent de ménage (1)**



## Sommaire

• <b>Présentation du Pôle Développement Social</b> .....	115
<b>1 – CONDUITE D’UN GRAND PROJET SOLIDAIRE</b>	
1.1 - Inscription de la Ville de Nancy dans la démarche « Ville Amie des Aînés » ACTION : Elaboration du diagnostic territorial.....	117
<b>2 – AMELIORER LA VISIBILITE DES ACTIONS SOLIDARITE DE LA VILLE DE NANCY</b>	
<u>Communication interne</u>	
2.1 - Processus d’accueil et d’intégration des nouveaux arrivants ACTION : Journée 2017 d’accueil des nouveaux agents .....	119
2.2 - Formation bureautique des agents administratifs du CCAS ACTION : Formation personnalisée pour s’adapter à l’évolution des pratiques informatiques et savoir utiliser un ordinateur .....	121
2.3 - Animation de l’accueil du CCAS – Valorisation de la Charte Marianne ACTIONS : Cafés COM et Expositions .....	123
<u>Communication externe</u>	
2.4 – Les nouveaux outils de communication du CCAS .....	125
<b>3 – FACILITER LA CREATION ET L’ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTE, LA SOLIDARITE ET LE HANDICAP</b>	
<u>Communication interne</u>	
3.1 - Exécution du plan d’action convention 2015-2017 (FIPHFP) ACTION : Organisation de la formation des agents sur le recrutement et le maintien dans l’emploi des travailleurs handicapés (FIPHFP).....	127
<u>Communication externe</u>	
3.2 - Animation du réseau nancéen des testeurs de l’accessibilité ACTION : les tests 2017.....	129

3.3 – Accès au numérique	
ACTION : Action formation « Accès pour tous à l'information et aux services en ligne de la Ville de Nancy ».....	131
3.4 – Campagne nationale de prévention santé	
ACTION : Film « Le dépistage organisé du cancer du sein expliqué à toutes les femmes » .....	133
3.5 - Relais des campagnes de communication AEIM	
ACTION : Les Brioches de l'Amitié.....	135
3.6 - Sensibilisation du Grand Public à l'Autisme	
ACTION : Conférence-débat « Si on laissait parler les autistes ».....	137

## **4 – S'INSCRIRE DANS LA DEMARCHE DE TRANSITION ECOLOGIQUE**

### Communication externe

4.1 – Action - formation pour encourager les pratiques énergétiques durables	
ACTION : Participation au concours « familles à énergie positive ».....	139



## LA PRESENTATION DU PÔLE DEVELOPPEMENT SOCIAL LES PRINCIPALES MISSIONS



### La vocation transversale du pôle développement social :

- Renforce l'engagement du CCAS dans ses projets partenariaux en faveur des nancéiens,
- Privilégie le travail en mode projet et les approches collaboratives pour développer l'implication et les échanges entre les agents,
- Facilite l'accès à l'information des citoyens par la promotion des actions et de l'offre de service du CCAS.

### L'EQUIPE

- Ce pôle emploie 7 agents avec 1 poste de chef de projet à pourvoir
- Directrice de Pôle cadre A : 1 ETP
- Chefs de projet :
  - 1 agent cadre A : ETP
  - 1 agent cadre B : ETP
  - 1 agent contractuel cadre A : ETP
- Coordonnatrices administratives :
  - 2 agents cadre C : ETP
  - 1 agent cadre C : 80% de droit



## **Ses missions répondent à 4 grands objectifs :**

### **1. Conduire de grands projets solidaires**

Le Pôle Développement Social a renforcé, fin 2017 ses ressources avec l'arrivée d'un nouveau chef de projet pour répondre à l'engagement de la ville dans la démarche **Nancy Ville Amie des Aînés**. La dynamique de cette démarche portée par l'OMS, vise à prendre en compte le vieillissement démographique de notre société et à œuvrer pour la valorisation des seniors dans la ville comme dans la vie.

### **2. Améliorer la visibilité des actions de solidarité de la Ville de Nancy**

Le CCAS soutient tous les publics dans les démarches d'accès à leurs droits. Il accompagne les personnes les plus vulnérables, en situation de handicap, d'illettrisme ou en situation de précarité sociale notamment dans l'utilisation des services en ligne du site web de la Ville de Nancy.

### **3. Faciliter la création et l'animation du lien social dans les domaines de la santé, la solidarité et le handicap**

Le pôle développe des projets qui permettent d'améliorer la compréhension des messages des campagnes nationales de dépistage organisé des cancers. Pour chaque projet, le pôle privilégie la mobilisation des agents sensibilisés par la problématique traitée. L'objectif vise à renforcer leurs compétences au service du public tout en bénéficiant des dispositifs proposés aux usagers du CCAS.

### **4. S'inscrire dans la démarche municipale de transition écologique**

La participation des agents au concours « famille à énergie positive » consolide les compétences des agents dans le domaine de la maîtrise de l'énergie. Cette implication individuelle contribuera ensuite à initier de bonnes pratiques énergétiques auprès des habitants de Nancy.

## **LE BUDGET DU SERVICE**

Dépenses de fonctionnement 2017 hors coût du personnel, hors fluides et travaux : 13 180 €

Dépenses de fonctionnement 2017 avec dépenses de personnel : 328 735 €

Dépenses d'investissement 2017 : 2 079 €



## 1. CONDUITE D'UN GRAND PROJET SOLIDAIRE

### 1.1 Démarche Nancy Ville Amie des Aînés

#### Action : Elaboration du diagnostic territorial



#### Partenaires associés

##### Internes à la Ville et au CCAS :

service logistique, Pôle Seniors, Centre de Ressources de la Vie Associative, service population, élection et mairies de quartier, direction jeunesse et sports, direction de l'attractivité, service mission qualité de l'espace public, service instance de quartiers, direction des parcs et jardins, service courrier, service imprimerie et reprographie, direction de la communication, Nancy ville numérique.

Externe : ONPA, Scalen, INSEE, Réseau Francophone Villes Amies des Aînés, Agence Locale de l'Energie et du Climat (ALEC), Union et Solidarité (UeS).

#### Perspective 2018 :

- 5 Goûters Seniors :
  1. Le Confort Energétique, le 26 février 2018, au Pôle Ressources Seniors Résidence Chevardé.
  2. L'Offre Culturelle Nancéienne, le 22 mars 2018, au Pôle Ressources Seniors Résidence Boudonville.
  3. L'Accessibilité Numérique, le 16 avril 2018, à l'ONPA.
  4. Les Jardins Partagés, le 31 mai 2018, au Pôle Ressources Seniors Résidence Pichon.
  5. La Mobilité Active, le 28 juin 2018, au Pôle Ressources Seniors Résidence Donop.
- Rédaction du diagnostic territorial et du plan d'action

#### Indicateurs et résultats

- Nombre de citoyens inscrits dans le panel.....512
- Nombre de services municipaux concernés.....12
- Nombre de partenaires associés à la démarche nancéienne.....20
- Nombre d'axes prioritaires identifiés .....5

## Nancy Ville Amie des Aînés s'engage pour le bien-être de ses seniors

### Objectifs

La démarche vise à :

- Améliorer l'environnement des personnes âgées nancéiennes
- Permettre une politique gérontologique innovante en lien avec les attentes des habitants

### Constitution du panel de citoyens



### Démarche 2017 : Les 3 étapes préalables à la réalisation du diagnostic territorial

- **Création du portrait du territoire de Nancy avec des partenaires ressources :**  
Recenser tous les services et ressources mis à la disposition des aînés sur le territoire nancéien
- **Constitution du panel de citoyens :**  
Faire participer la population et recueillir de précieuses contributions
- **Identification avec les partenaires associés de 5 axes prioritaires en perspective de la mise en place en 2018 de 5 « Goûters Seniors » :**
  - Le Confort Energétique
  - L'Offre Culturelle Nancéienne
  - L'Accessibilité Numérique
  - Les Jardins Partagés
  - La Mobilité Active

## 2. AMELIORER LA VISIBILITE DES ACTIONS SOLIDARITE DE LA VILLE DE NANCY

### 2.1. Processus d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants

#### **ACTION : Journée 2017 d'accueil des nouveaux agents**



#### **Partenaires associés**

##### **Internes à la Ville et au CCAS**

- La Direction Générale
- Le Pôle Petite Enfance
- Le Pôle Accompagnement Social
- Le Pôle Seniors
- L'EHPAD Notre Maison
- Le Service logistique
- La cellule Ressources Humaines et prévention
- Le Pôle Développement Social
- Le Service photo
- Le Service intérieur

#### **Perspectives 2018**

Poursuite du processus avec 1 demi-journée à programmer au second semestre

#### **Indicateurs de résultats**

Nombres d'agents accueillis : ..... **17**  
 Nombre de collaborateurs internes impliqués : ..... **10**  
 Nombre de ressources documentaires et pédagogiques exploitées :  
 le projet de Ville, les chiffres clefs et les modèles de divers documents  
 émis par le service logistique

#### **Indicateurs de processus (note maximale = 5)**

Organisation et méthode : ..... **4,58 sur 5**  
 Durée de la rencontre : ..... **4,52 sur 5**  
 Lieux et salles : ..... **4,88 sur 5**  
 Contenu des supports utilisés : ..... **4,41 sur 5**

## Bienvenue à bord !

### Objectifs

- S'inscrire dans le Plan de Prévention des Risques Psychosociaux
- Développer un sentiment d'appartenance au CCAS avec le partage d'outils et la diffusion d'informations essentielles à l'intégration du nouvel arrivant
- Présenter la collectivité, ses valeurs et sa politique
- Partager un moment convivial
- Rendre visible aux nouveaux agents nos offres de services, nos compétences, nos engagements individuels ou collectifs

### La démarche

Le CCAS a initié en 2016, une démarche d'accueil et d'intégration des agents nouvellement recrutés ou changeant d'affectation et/ou de pôle. Les agents de l'EHPAD sont partie prenante de la démarche.

Cette journée se déroule en 5 étapes

1. Accueil des participants dans le grand hall de l'Hôtel de Ville et découverte du Pôle Accompagnement Social basé à la mairie.
2. Photo collective dans le grand escalier de l'Hôtel de Ville.
3. Café d'accueil et installation dans la salle de l'Europe pour présentation de la collectivité par les directeurs de pôles ou de services à l'aide d'un diaporama.
4. Visite des locaux du siège du CCAS et présentation des agents.
5. Déjeuner au restaurant administratif.



## 2. AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTIONS SOLIDARITÉ DE LA VILLE DE NANCY

### 2.2 - Formation des agents administratifs du CCAS

#### **ACTION : Formation personnalisée pour s'adapter à l'évolution des pratiques informatiques et savoir utiliser un ordinateur**

##### **La démarche de travail**

- Cette formation comprend, en complément de l'apprentissage des programmes du pack office 2010, une présentation de l'environnement Windows ainsi que de l'environnement de travail spécifique de la Ville de Nancy et du CCAS (espace commun, espace personnel ; espace du service, intranet...).
- Un suivi individualisé est proposé aux agents pour les accompagner dans la mise en pratique de travaux confiés par leurs encadrants.

##### **Objectifs**

- Formation ponctuelle d'agents en construction d'un nouveau parcours professionnel suite à une impossibilité de conserver leur poste antérieur.



##### **Indicateurs + Résultats**

- Nombre d'agents formés : ..... 4
- Nombre d'heures de formation : ..... 29



## 2. AMELIORER LA VISIBILITE DES ACTIONS SOLIDARITE DE LA VILLE DE NANCY

### 2.3 - Animation de l'accueil du CCAS-Valorisation de la Charte Marianne ACTIONS : Cafés COM et Expositions



#### Partenaires associés

##### Internes à la Ville et au CCAS

- Le Pôle Accompagnement Social
- Le Pôle Seniors
- Le Pôle Petite Enfance
- Le Service Logistique
- Le Pôle Hygiène et Santé publique
- Le Pôle Education et Citoyenneté
- La Bibliothèque Manufacture de Nancy

##### Externes

- L'Agence Locale de l'Energie et du Climat (ALEC)
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)
- La Ligue contre le cancer 54
- Le Groupe d'Entraide Mutuelle (GEM) « Les Amarres »
- La MJC Lorraine
- L'Association Ensemble
- L'Association Diabète Lorraine
- L'association Adultes Enfants Inadaptés Mentaux (AEIM)

##### Perspectives 2018

- Elargir la communication en direction d'autres publics (Ex : Mairies de quartiers, résidences autonomie, structures d'accueil de la petite enfance, épiceries sociales)
- Définir le contenu des informations audiovisuelles diffusées sur l'écran d'accueil en respectant la ligne éditoriale du CCAS
- Prendre en compte le développement de l'accès aux services numériques. Mise en place d'un point d'accès numérique dans le hall d'accueil. Réponse à l'engagement n°2 de la Charte Marianne qui prévoit la facilitation des démarches en ligne

#### Indicateurs + Résultats

- |  |       |
|--|-------|
| - Nombres d'acteurs ou de structures partenariales investis dans les différentes thématiques : ..... | 8     |
| - Nombre de personnes informées renseignées, sensibilisées (moyenne annuelle)                        | 12000 |
| - Nombre de ressources documentaires exploitées : .....  | 60    |

## Des agents mieux informés pour un accueil du public plus performant

### Objectifs

- Respecter les engagements de la collectivité dans le cadre de la Charte Marianne
- Créer un projet d'animation et d'information permanente pour le public accueilli au CCAS
- Renforcer la cohésion des équipes autour de thèmes communs (projets de solidarité, de santé)
- Valoriser davantage les compétences et les engagements individuels ou collectifs
- Générer des échanges instructifs entre agents et avec le public accueilli au CCAS



6



175 agents  
mobilisés en  
2017

### La démarche

Le CCAS a lancé en 2017 une démarche transversale afin de renforcer ses engagements qui répondent au référentiel Marianne.

Les campagnes de promotion santé ou environnementales ont été abordées en priorité pour faire l'objet d'une animation en direction des agents par le biais de 3 canaux différents : expositions, cafés com, communication audiovisuelle. Les choix thématiques ont été également sélectionnés par les agents.

**La communication :** Les agents ont été invités via différents canaux de communication : mail interne, affichage dans tous les établissements du CCAS et magazine interne destiné à tous les agents.



### Les actions réalisées en 2017

- **5 CAFES COM** - Thèmes abordés :
  - Octobre rose : dépistage organisé du cancer du sein
  - Mars bleu : présentation du test de dépistage du cancer colorectal
  - Semaines d'informations santé mentale (SISM)
  - Le plan canicule 2017
  - Les éco gestes : exposition commentée par un conseiller de l'ALEC pour apprendre à réaliser des économies d'énergie
  - La laïcité : intervention d'un chargé de mission Citoyenneté et Laïcité
- **7 EXPOSITIONS**
  - Campagnes de promotion santé ou environnementale
  - Information des usagers et visibilité des différents pôles du CCAS
  - Campagne de communication : Les Brioches de l'Amitié 2017
  - Expo Art-thérapie « les Amarres »
  - Messages de prévention Ligue contre le cancer Mars bleu
  - Exposition « Les Eco gestes » ADEME
  - Exposition plan canicule 2017
  - Expo PHOTOS « MON OEIL SUR NANCY » et Origami « LA VIE EN QUELQUES PLIS »
  - Exposition Laïcité

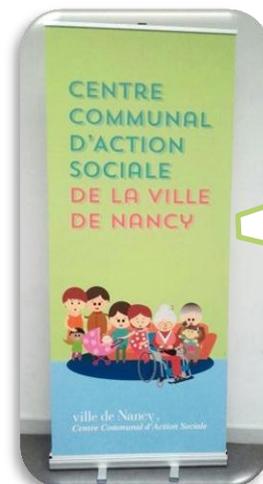
## 2. AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTIONS SOLIDARITÉ DE LA VILLE DE NANCY

### 2.4 : Les nouveaux outils de communication du CCAS

#### Avec la contribution active de tous les services du CCAS

- Le Pôle Accompagnement Social
- Le Pôle Petite Enfance
- Le Pôle Seniors
- L'EHPAD Notre Maison
- Le service Ressources Humaines et Prévention
- Le service des affaires juridiques et administration générale

#### Edition des éléments clefs Perspectives



ROLL UP

#### Indicateurs

##### 1. Éléments clefs : nombre de plaquettes diffusées

- 2016 ..... 500 plaquettes
  - 2017 ..... 1 000 plaquettes
- Elargissement de la diffusion à tous les agents du CCAS

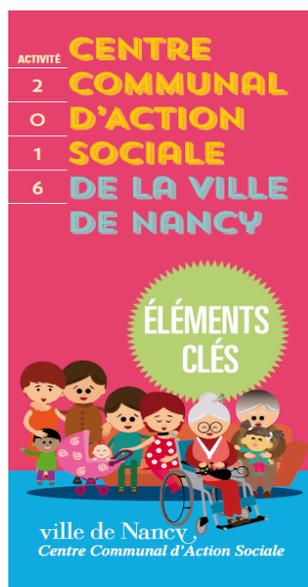
##### 2. Roll-ups : utilisations et visibilité auprès d'un nombre de participants

- Grand atelier des familles ..... 300 personnes
- Train Petite Enfance et Parentalité ..... 1 574 personnes
- Journée des nouveaux nancéiens ..... 400 personnes

## Les éléments clefs Nouvel outil de communication du CCAS

### Objectifs :

- Présenter à travers un document de communication une synthèse chiffrée de l'ensemble des activités du CCAS réalisées en 2016.
- Informer les élus, les partenaires et les agents des activités de chaque pôle.
- Renforcer le sens des projets du CCAS.



### Les actions réalisées :

- En 2017, enrichissement de la charte graphique avec la création de nouveaux pictogrammes pour illustrer certains métiers du pôle seniors (jardinier, chauffeur, ouvrier)
- Acquisition de quatre supports de communication autoportés, type « Roll up » reprenant l'identité visuelle, pour présentation lors de manifestations.



### La démarche

Depuis 2016, le CCAS confie à l'agence SYNOP6 la réalisation d'une plaquette de communication visant à présenter le bilan annuel chiffré de son activité.

Cette plaquette, composée de 8 fiches, est présentée sous forme d'un éventail.

Une vis relie les fiches entre elles et les rend mobiles les unes par rapport aux autres.

A partir de la plaquette de communication, le CCAS a souhaité se créer une charte graphique pour mettre en relief ce qui le rend unique et lui donne son identité particulière



### 3. FACILITER LA CREATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTE, LA SOLIDARITE ET LE HANDICAP

#### 3.1 Exécution du plan d'action convention FIPHFP 2015 -2017

#### **ACTION : Organisation de la sensibilisation/formation des agents au handicap**



Partenariat avec le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) dans le cadre d'une convention quadripartite signée avec la Ville de Nancy, le CCAS et l'Opéra

##### Autres partenaires

- JLO CONSEILS
- HANDI 54
- Métropole du Grand Nancy
- Opéra national de Lorraine

##### Perspectives 2018

2 formations à organiser en union de collectivités avec le CNFPT et l'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT) la même journée sur la thématique suivante :

« Vieillesse, fatigabilité et maintien dans l'emploi : quelle souplesse peuvent offrir les organisations de travail ? »

##### Indicateurs

Nombre d'agents ayant répondu au sondage sur le choix des thématiques à aborder.... 374  
 Nombre d'agents ayant participé aux « Rencontres du handicap » ..... 97  
 Nombre d'agents potentiellement touchés sur les 4 établissements.....3716

# Le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées : un enjeu primordial pour nos collectivités et établissements

## Objectifs

- Maintenir un niveau d'information et de sensibilisation qui permette d'inscrire durablement « l'emploi des travailleurs handicapés » dans la culture de la collectivité.
- Engager les agents dans une dynamique collaborative et prolonger le dialogue interne sur l'évolution des pratiques professionnelles en matière de handicap.
- Développer les compétences des agents pour relayer la démarche handicap au sein de leurs services.

## La démarche

2010 : Signature de la première convention qui lie FIPHFP à la Ville de Nancy, son CCAS et l'Opéra national de Lorraine, plusieurs actions de sensibilisation au handicap ont été organisées en partenariat avec la métropole du Grand Nancy.

Nouvelles conventions contractualisées pour la période 2015-2017 : un programme d'actions de sensibilisation a été soumis à la consultation des agents via un questionnaire dématérialisé.

Les 2 thèmes les plus plébiscités ont fait l'objet de séances organisées à la fois sur un site de la Métropole et un site de la Ville de Nancy donnant davantage de possibilités aux agents d'y participer.

Ces groupes de réflexion ont été accompagnés par un animateur avec la participation active de témoins qui sont venus enrichir les discussions et stimuler le partage d'expérience.



Nancy

métropole  
GrandNancy

## Les actions réalisées en 2017

- **1ères RENCONTRES - mardi 3 octobre 2017**

« L'impact du handicap psychique au quotidien et au travail »



Rencontres co-animées par un psychologue du travail et une psychologue clinicienne, spécialisés dans le champ du handicap : **65 participants**

- **2èmes RENCONTRES - mardi 14 novembre 2017**

« Comment repérer les besoins de la personne handicapée ?

**Du déni à la résilience »**

Séances animées par des techniques de réflexion (brainstorming) pour faire comprendre comment on chemine vers la résilience, quels parcours sont empruntés, quels sont les leviers pour y accéder ?

**32 participants**

### 3. FACILITER LA CREATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, LA SOLIDARITÉ ET LE HANDICAP

#### 3.2 Animation du réseau nancéien des testeurs de l'accessibilité

#### ACTION : les tests 2017

##### Partenaires associés

RESERVE  
DYNAMIQUE DE

**58**

**TESTEURS**



- 40 associations du domaine du Handicap
- 18 associations et structures du domaine de la Solidarité



##### Perspectives 2018

Rapprochement du milieu de la solidarité et du handicap par des actions communes :

- Découverte mutuelle des structures
- Mettre le réseau en action

##### Indicateurs

- Nombre de tests réalisés ..... 3
- Nombre d'associations participantes en 2017 ..... 15
- Nombre de réunions de travail ..... 4
- Temps consacré..... 22h

## Vers l'accessibilité universelle et au-delà\*

### Objectifs

- Tester des services, des sites, des outils numériques ou des bâtiments pour les rendre accessibles à tous
- Adapter les supports de communication (papier ou web) aux publics en situation de fragilité : santé, solidarité et handicap
- Soutenir la dynamique associative, valoriser les échanges et renforcer la communication avec les citoyens.

\*Source : Extrait du discours de Marie Anne Monchamp (ancienne ministre), 2 avril 2015

### La méthode de travail

Développé dans le cadre de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, **le Réseau nancéien des testeurs de l'accessibilité** :

- coordonne et relaie les propositions des associations qui militent pour une meilleure accessibilité de tous les habitants de la Ville.
- favorise les échanges avec les techniciens et les urbanistes pour enrichir la démarche participative.

#### **Mise en œuvre des groupes test :**

- Les testeurs donnent leur avis de citoyens utilisateurs.
- Lors d'une mise en situation, il s'agit de connaître à l'usage, l'avis, les remarques et la perception des personnes handicapées quel que soit leur handicap.
- Les groupes sont constitués en fonction de chaque demande et de sa spécificité. Leur composition varie en nombre et en compétence selon les besoins formulés.
- Sur la base de l'expertise issue de la visite, le CCAS rédige un relevé des observations et des besoins d'adaptation formulés par le groupe.

**A noter** que le Réseau des testeurs ne se substitue en aucun cas aux représentants de la Direction Départementale des Territoires de Meurthe-et-Moselle. En outre, la sous-commission sécurité/accessibilité garde ses prérogatives au regard de l'application de la loi.

### Les actions réalisées

- 1. Travail collaboratif inter partenarial** : Réalisation d'un film d'animation graphique « Le dépistage organisé du cancer du sein expliqué à toutes les femmes »
- 2. Test technique** : Mise à jour du message délivré par la borne de guidage située à l'entrée du CCAS et test de la nouvelle télécommande
- 3. Contribution à une action de design de service public menée par la Ville de Nancy** : Audition d'un groupe de testeurs HANDICAP sur la rénovation de l'accueil téléphonique de la mairie et de son CCAS



### 3. FACILITER LA CRÉATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, DE LA SOLIDARITÉ ET DU HANDICAP

#### 3.3 – Accès au numérique

#### **ACTION : Action formation «Accès pour tous à l'information et aux services en ligne de la Ville de Nancy »**

##### **Partenaires associés**

##### Internes à la Ville et au CCAS

- Le Pôle Accompagnement Social
- La Mission Qualité
- Le Pôle Seniors
- La Direction de la Communication.
- Le Service Nancy Ville Numérique
- La Bibliothèque Manufacture de Nancy

##### Externes

Le Réseau Nancéien des Testeurs de l'Accessibilité :

- L'Association des Paralysés de France (APF 54)
- L'Association Valentin Haüy (AVH)
- L'École de la Vie Autonome de l'OHS
- Le Centre Social Caf Jolibois
- L'Université de Lorraine



##### Perspectives 2018

##### **Poursuite de la démarche**

- 1 nouvelle session de 2 séances en direction des agents, des associations de solidarité et des seniors

- Rendre visibles les actions du CCAS sur le site WEB de la Ville de Nancy

##### Indicateurs de résultats

- Nombres de testeurs formés : ..... 20
- Nombres d'agents du CCAS formés : ..... 5
- Nombre de partenaires externes : ..... 4
- Nombre de ressources pédagogiques exploitées : ..... 4  
(diaporama, lexique numérique, énoncés des tests, rapport d'accessibilité numérique)

##### Indicateurs de processus (note maximale = 5)

- Niveau de satisfaction des participants et des pilotes du projet..... 4,8

## Se familiariser avec le numérique par la découverte du site web de la Ville de Nancy

### Objectifs

- Faciliter l'accès aux droits, à l'information et aux services municipaux en toute autonomie
- Accompagner les publics pour mieux comprendre et s'adapter à la dématérialisation des démarches
- Recenser les pratiques des citoyens pour une meilleure utilisation du site web de la ville
- Rendre les informations visibles, lisibles et clairement exprimées
- Accompagner les agents vers l'acquisition de nouvelles compétences techniques et numériques pour faciliter l'accès aux services en ligne



CCAS



Accès pour tous à l'information et aux services de la Ville en ligne [www.nancy.fr](http://www.nancy.fr)

19/08/2017

### La méthode de travail

Le CCAS a lancé en 2017, une **Action Formation sur l'accessibilité** du nouveau site web de la Ville de Nancy, en direction d'usagers en situation de handicap moteur ou visuel et de ses agents.

#### **3 étapes :**

1. Présentation du site avec un support pédagogique par la direction de la communication et Nancy Ville Numérique. Des tests ont été réalisés en direct dans l'espace numérique de la Médiathèque.
2. Tests à effectuer à domicile ou sur son lieu de travail, avec un coaching téléphonique. Utilisation du matériel personnel et adapté au handicap (synthèse vocale, clavier en braille...)
3. Recueil, analyse et synthèse des observations des testeurs ; soumis aux concepteurs du site



## 3- FACILITER LA CREATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTE, LA SOLIDARITE ET DU HANDICAP

### 3 - 4 Campagne nationale de prévention santé

#### **ACTION : Film « Le dépistage organisé du cancer du sein expliqué à toutes les femmes »**

##### **Les partenaires associés**

**ADECA 54**, structure de gestion des dépistages organisés des cancers en Meurthe-et-Moselle  
**AEIM**, Adultes Enfants Inadaptés Mentaux  
**APF 54** – Association des Paralysés de France  
**AVH** – Association Valentin Haüy  
**CAF 54** – Centre Social Jolibois Nancy  
**Cap's** – Foyer d'Accompagnement Spécialisé de Lunéville  
**Cercle des sourds** Nancy-Lorraine  
**Ensemble-Espace santé** Lunéville  
**Espoir Lorrain des Devenus Sourds**  
**GIAA** – Groupement des **Intellectuels Aveugles et Amblyopes**  
**ONPA**- Office Nancéien des Personnes Agées  
**URAPEDA** - Union Régionale de Parents d'Enfants Déficiants Auditifs.



##### Perspectives 2018

Poursuite de la démarche projet

2 phases sont à développer :

- diffuser la vidéo et évaluer son impact auprès d'un public de femmes âgées de 50 à 74 ans en situation de fragilité
- initier de nouveaux partenariats avec les structures de mandats judiciaires et la CPAM de Nancy

##### Indicateurs de résultats

- Nombre de personnes qui ont vu le film en ateliers santé organisés par les partenaires du CCAS .....29  
 Combien de fois le message a été relayé auprès des usagers .....en cours
- Nombre de vues sur les sites web .....2500  
 (Ville de Nancy, Metropole, Facebook Ma Lorraine en Rose, site des associations partenaires)

##### Indicateurs de processus

- Typologie des acteurs et des partenaires engagés dans le projet..... 13
- Nombre de séances de travail collaboratif ..... 4
- Temps de travail partagé ..... 50h

## Un projet partagé et gagnant

### Objectifs

- Inciter les personnes éloignées des campagnes de santé à pratiquer le dépistage organisé du cancer du sein.
- **Axer la démarche collaborative sur les besoins des publics du CCAS**
- **Développer des réponses adaptées par une approche citoyenne**
- Favoriser l'accès aux droits de santé des publics sensibles.

NOVAMUT  
services d'accompagnement  
mutualistes SAM



métropole  
GrandNancy



cget



5000 €

Autofinancement  
prestation

### La méthode de travail

#### Animer un réseau de partenaires contributeurs et bénéficiaires du projet

**L'analyse du besoin :** Chaque représentant d'usagers a fait tester à ses adhérents ou bénéficiaires une plaquette d'information sur le dépistage organisé du cancer du sein.

**La co-construction de la vidéo :** avec les recommandations émises par chaque catégorie de public testé.

**La formulation d'un cahier des charges :** synthèse des situations particulières vécues par les femmes testeuses.

**L'expertise du CCAS :** Pôle Seniors et Pôle Accompagnement Social.



Un  
message  
simple et  
rassurant



Voix off

Sous-titrage

Interprétation  
en LSF

Pour voir le film sur [www.nancy.fr](http://www.nancy.fr)

Cliquez sur 1 - UTILE  
2 - SANTÉ BIEN-ÊTRE  
3 - Prévenir c'est guérir

### 3. FACILITER LA CREATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, LA SOLIDARITÉ ET LE HANDICAP



#### 3.5 Relais campagne de communication de l'AEIM ACTION : Les Brioches de l'Amitié

##### Objectifs

- créer un élan de solidarité du grand public au profit des personnes en situation de handicap mental afin de leur offrir une vie digne et épanouie au sein de la cité
- recueillir des fonds pour construire, réhabiliter, aménager, initier de nouveaux modes d'accompagnement sur l'ensemble du département

##### **Collaborateurs associés**

###### Interne au CCAS

- **Les points d'accueils du Pôle Accompagnement Social** : Siège du CCAS, Hôtel de Ville, Boutique du Plat'Haut, Mairies de quartier Saint-Pierre, Mon Désert, Haussonville, Plat'Haut de Haye)
- **Les Résidences Autonomie** (Chevardé, Pichon, Donop, Mouilleron et Boudonville) et l'**EHPAD** Notre-Maison du Pôle Seniors
- **Les lieux d'accueil Enfants Parents** (l'Escapade et la Baleine Bleue) du Pôle Petite Enfance.



##### Cette action de solidarité s'est concrétisée par :

- le partage d'une pause petit-déjeuner, avec tous les agents et usagers, accompagnée des brioches de l'amitié mardi matin, 3 octobre 2017
- le relais du message dans les 16 lieux d'accueil et un affichage des valeurs de l'AEIM au siège du CCAS
- la mise à disposition des dépliants d'information de l'opération brioches 2017 dans tous les espaces d'accueil du CCAS

*Les bénéficiaires de la campagne 2017 ont permis la création d'un fonds de solidarité propre à l'association, pour permettre d'éviter toute rupture du parcours de vie des personnes accompagnées par l'AEIM.*

##### Indicateurs

- Nombre d'agents du CCAS ..... 550
- Nombre de brioches distribuées ..... 100



### 3. FACILITER LA CREATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTE, LA SOLIDARITE ET LE HANDICAP

#### 3.6 Sensibilisation du grand public à l'autisme **ACTION : Conférence-débat « Si on laissait parler les autistes »**

##### Partenaires associés

###### Internes à la Ville et au CCAS

- Musée des Beaux-Arts de Nancy
- Service Hygiène et Santé Publique
- Pôle Accompagnement Social

###### Externes

- Association « Comme C'est Curieux »
- Réseau Canopé 54
- Association Art'sperger
- Institution Jean-Baptiste Thiéry
- Centre de Ressources Autisme Lorraine
- Association Asperger Lorraine
- Association Vivre avec l'Autisme de Meurthe et Moselle
- Centre de Ressources Autisme –CPN
- Service Cohésion Sociale Pôle Territoire de la Métropole du Grand Nancy
- ARS – Agence Régionale de Santé
- Monsieur le Défenseur des droits au handicap



##### Pour revoir la conférence :

*Site web Canopé - académie de Nancy-Metz: « Si on laissait parler les autistes »*



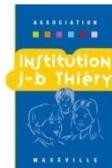
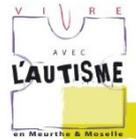
##### Indicateurs + résultats

- Nombre de participants à la conférence.....100
- Nombre de partenaires associés..... 14
- Nombre d'agents engagés..... 6
- Couverture médiatique : - Retransmission différée sur le site internet du Réseau Canopé  
- Article dans la presse locale

# 1<sup>er</sup> avril 2017 : un événement marquant pour la journée mondiale de sensibilisation à l'autisme

## Objectifs

- Agir sur les représentations et le regard des citoyens sur le handicap
- Evoquer l'enjeu de société que constitue la lutte contre les discriminations envers les personnes en situation de handicap psychique ou mental



## La démarche

L'association « Comme C'est Curieux » aborde la question de l'autisme sous un angle nouveau en intégrant la parole des autistes, animateurs de la conférence.

Les témoignages des parcours de vie des personnes autistes ont permis de mieux comprendre l'autisme sans interprétations médicales.

Les conférenciers, toutes des personnes douées d'autisme, ont pris la parole pendant une heure et relaté leurs expériences, leur parcours de vie et leur perception du monde à travers des témoignages. Le déroulé original de la conférence consistait à alterner témoignages et vidéos.

A l'issue, un débat s'est engagé avec la salle et un buffet convivial a permis de prolonger les échanges.

## **La conférence animée par l'association «Comme C'est Curieux »**

Le CCAS de la ville de Nancy et l'Atelier Canopé ont organisé avec le soutien de la métropole du Grand Nancy une conférence ouverte au grand public dans l'amphithéâtre du réseau Canopé.

L'évènement ciblait les professionnels, les acteurs associatifs, les familles et les proches des personnes autistes.

En préambule à la conférence, M. Jean-Marie IOCHUM, délégué du **Défenseur des Droits** a évoqué l'enjeu de société que constitue la lutte contre les discriminations envers les personnes en situation de handicap.

## 4- S'INSCRIRE DANS UNE DEMARCHE DE TRANSITION ECOLOGIQUE

### 4-1- Action- formation pour encourager les pratiques énergétiques durables

#### **ACTION : Participation au concours « familles à énergie positive »**

##### **Acteurs et partenaires associés**

###### **Internes**

- Le Service Santé, Sécurité et Bien-être au travail
- Le Pôle Accompagnement Social
- Le Pôle Seniors

###### **Externes**

- Le Secours Populaire
- L'URAPEDA
- 1 citoyenne nancéienne

###### **Formation et sensibilisation**

L'Agence Locale pour l'Energie et le Climat - **ALEC**  
Le Centre Technique Régional de la Consommation de Lorraine- **CTRC**



##### Perspectives 2018 / 2020

Préparer les agents du CCAS à la transition écologique

- Former 2 services civiques pour sensibiliser les agents du CCAS aux éco-gestes sur son lieu de travail

- Introduire le concept de « gaspillage alimentaire » dans la démarche de sensibilisation des agents

##### Indicateurs de processus

- Taux de mobilisation des agents CCAS et Ville..... 64%
- Taux de mobilisation des partenaires associatifs et citoyens..... 36%
- Nombre d'équipes constituées pour le concours ..... 2/7
- Indice de satisfaction/ateliers de sensibilisation aux éco-gestes ..... 4,5/5
- Classement des 2 équipes concurrentes..... 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> places

##### Indicateurs de résultats

- Nombre d'ateliers planifiés et maintenus ..... 10/10
- Nombre d'acteurs sensibilisés..... 14
- Typologie des connaissances ..... Maîtrise de la « sobriété énergétique », sensibilisation à un comportement durable
- Nombre de sessions évaluées dont bilan final..... 10/10
- Nombre d'équipes programmées au CCAS en 2018..... 3

## Une pédagogie concrète et interactive

### Objectifs

- Réduire la précarité énergétique des personnes ou familles en situation de fragilité
- Diffuser de bonnes pratiques énergétiques auprès des habitants de Nancy
- Développer les compétences des agents dans le domaine de la maîtrise de l'énergie
- Incrire les agents du CCAS et les partenaires dans une démarche personnelle de « sobriété énergétique » au même titre que les usagers du CCAS

Exemples  
d'économies  
réalisées par les  
LED'5

11600 kWh  
21m3 d'eau  
2T de CO2

2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup>  
place

### **Les LED'5 et les Mini-Watts**

2 équipes sensibilisées et diplômées



 Familles à énergie positive  
engagées pour le climat !



### La méthode de travail

#### Sensibilisation pratique et pédagogique

5 ateliers thématiques choisis par les participants au concours (éclairage, économies d'eau, facture et fournisseurs, chasse aux économies d'énergie, aération et ventilation de son logement)

#### Mise en situation des agents

Relevés de consommation mensuels, taux de progression individuel et par équipe, débat autour de la situation des participants, conseils personnalisés, etc.

#### Découverte des ressources et des relais de terrain

Comparateur des prix de l'énergie, site du médiateur de l'énergie, relais vers la maison de l'habitat et du développement durable, site « mes ampoules gratuites »

#### Mise à disposition d'outils techniques

Diaporama, fiches techniques, prêt gratuit d'appareils de mesure électriques ou connectés : wattmètre, Foobot ou caméra thermique.





## GLOSSAIRE

ADECA 54	: Association pour le Dépistage des Cancers en Meurthe et Moselle
ADEME	: Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
AEIM	: Association Adultes Enfants Inadaptés Mentaux
AES	: Accompagnant Educatif et Social
ALEC	: Agence Locale pour l'Energie et le Climat
APA	: Allocation Personnalisée à l'Autonomie
APF	: Association des Paralysés de France
ARACT	: Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
AEC	: Dispositif Arc en Ciel
ARS	: Agence régionale de santé
AS	: Aides-soignants
AVH	: Association Valentin Haüy
CAF	: Caisse d'Allocation Familiale
CAMSP	: Centres d'Action Médico-Sociale Précoce
CARSAT	: Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
CD54	: Conseil Départemental de Meurthe et Moselle
CIDFF	: Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
CNFPT	: Centre National de la Fonction Publique Territoriale
CORSEC	: Comité de coordination et de résolution des situations exceptionnelles ou complexes
CPAM	: Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPOM	: Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CTRC	: Centre Technique Régional de la Consommation de Lorraine
CTSP	: Comité Technique de Soutien à la Parentalité du Plateau de Haye
DRE	: Dispositif de Réussite Éducative
EHPAD	: Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
FIPHFP	: Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction publique
GIAA	: Groupement des Intellectuels Aveugles et Amblyopes
GIHP	: Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques
GMP	: Gir Moyen Pondéré
IFSI	: Institut de Formation en Soins Infirmiers
I.N.S.E.E.	: Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
IRTS	: Institut Régional du Travail Social
LAEP	: Lieux d'Accueil Enfants Parents
LSF	: Langue des Signes Française
MDS	: Maison Des Solidarités
OHS	: Office d'Hygiène Sociale
OMH	: Office Métropolitain de l'habitat
ONPA	: Office Nancéien des Personnes Âgées
PAERPA	: Personnes Agées en Risque de Perte d'Autonomie
PJJ	: Protection Judiciaire de la Jeunesse
PSU	: Prestation de Service Unique
RAM	: Relais Assistants Maternels
RESAH	: Réseau des acheteurs hospitaliers
SISM	: Semaines d'informations santé mentale
SLH	: Société Lorraine d'Habitat
SSR	: Soins de Suite et de Réadaptation
UDAF	: Union Départementale des Associations Familiales
UeS	: Union et Solidarité
URAPEDA	: Union Régionale de Parents d'Enfants Déficients Auditifs.
UTML	: Union Territoriale Mutualiste Lorraine



Pour soutenir l'association Les Bouchons de l'Espoir en Lorraine, le CCAS a participé tout au long de l'année à la collecte de bouchons en plastique et a pu faire recycler.

## 35 kg de bouchons

Grâce à cette collecte, l'association finance du matériel sportif pour des personnes en situation de handicap et apporte son aide à des clubs handisport.

### **Participer à ce geste écoresponsable et solidaire**

**en 2018**, c'est promouvoir l'engagement du CCAS au bénéfice des personnes en situation de handicap et valoriser la démarche de transition écologique dans laquelle il s'inscrit



**Banque  
Alimentaire  
de Nancy  
et sa  
Région**



## 358 kg de vêtements

ont été récoltés en 2017

En partenariat avec la Banque Alimentaire, la Ville de Nancy et le Pôle Petite enfance du CCAS s'engagent et organisent chaque année dans les différentes crèches de Nancy une collecte de vêtements et chaussures pour enfants.

**Cette action solidaire sera reconduite en 2018**