

2

0

1

8

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE NANCY

RAPPORT D'ACTIVITÉ



CENTRE
COMMUNAL
D'ACTION
SOCIALE

Nancy,

SOMMAIRE

 1
 45
 89
 105
 127
GLOSSAIRE	168



PRÉSENTATION DU PÔLE PETITE ENFANCE	2
1 LES STRUCTURES D'ACCUEIL PETITE ENFANCE	
1.1. Les éléments chiffrés	4
1.2. Les actions réalisées en 2018.....	9
2. LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT	
AUX FONCTIONS PARENTALES	
2.1. Les lieux d'accueil enfants parents : La « Baleine Bleue » et « L'Escapade ».....	23
2.2. Le Relais Assistants Maternels (RAM)	29
2.3. Le dispositif Arc-En-Ciel	32
2.4. La Carte Nancy Famille	38
2.5. Les relations extérieures du secteur Petite Enfance	39
3. ÉVALUATION INTERMÉDIAIRE DU PROJET DE VILLE	
3.1. Plan d'actions, axe 1.....	40
3.2. Plan d'actions, axe 2.....	41
4. FICHE ACTION :	
UN ACCUEIL DE QUALITÉ POUR TOUTES LES FAMILLES	43

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 temps d'échanges et de respiration pour les familles.

LE BUDGET DU SERVICE

Hors travaux :

Dépenses de fonctionnement avec dépenses de personnel : 9 035 925 €

Dépenses de fonctionnement hors ressources humaines et hors fluides : 813 166 €

Recettes de fonctionnement 2018 : 6 520 625 €

Dépenses d'investissement 2018 : 82 187 €

Recettes d'investissement 2018 : 15 877 €

PRINCIPAUX ELEMENTS CHIFFRES

1 568 enfants ont été accueillis dans les crèches et haltes garderies municipales (1 589 enfants en 2017).

- 941 954 heures d'accueil régulier en crèche, multi-accueil et crèche familiale (chiffre en baisse de 6,20% par rapport à 2017).
- 206 enfants différents accueillis aux Lieux d'Accueil Enfants Parents (LAEP) « La Baleine Bleue » et « l'Escapade » (249 en 2017), donc en diminution par rapport à 2017.
- 349 Cartes Nancy Famille délivrées contre 352 en 2017 soit un quasi stabilité.
- 34 familles ont bénéficié du dispositif « Arc en Ciel » et 45 enfants ont été gardés à domicile.
- 8 enfants en situation de handicap accueillis dans les établissements d'accueil collectif et occasionnel.
- 268 209 € d'aides au fonctionnement apportées aux structures associatives et parentales.
- Relais Assistants Maternels : 767 appels téléphoniques et 158 rendez-vous physiques. 79 matinées enfantines ont été proposées, 30 assistantes maternelles et 90 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. Il est à noter qu'au plan national, ce sont 428 500 places offertes en Etablissement d'Accueil de Jeune Enfant (source : rapport 2017 observatoire national de la petite enfance).

1.1 Les éléments chiffrés

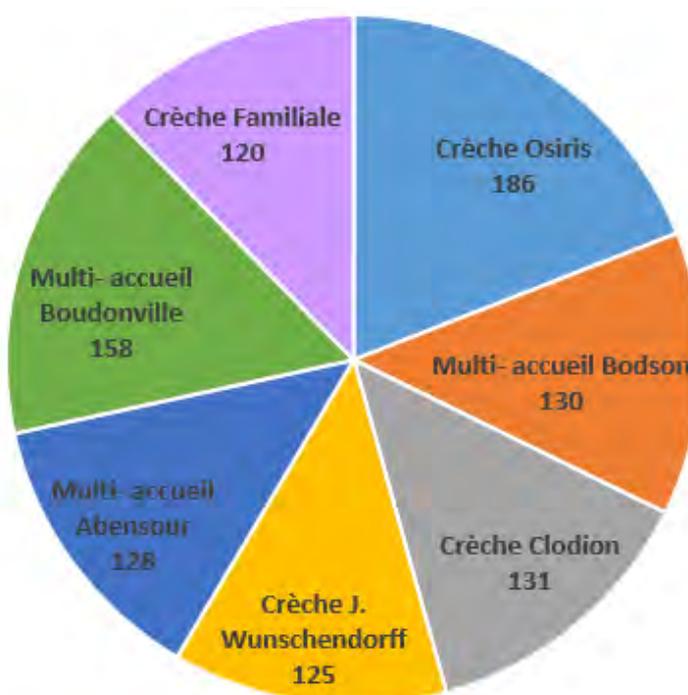
978 enfants différents ont été accueillis en 2018 dans les structures d'accueil régulier.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Structures collectives	1 092	1 008	927	895	858
% évolution	- 2,33%	- 7,69 %	- 3,87%	- 3,45%	- 4.13%
Crèche Familiale	176	159	144	120	120
% évolution	+ 6,67 %	- 9,66%	-9.43%	- 16,67%	-
Totaux	1268	1 167	1 071	1 015	978

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

- **Graphique n°1** : Petite Enfance – Accueil régulier – Répartition du nombre d'enfants accueillis par structure en 2018



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 2017/2018
	2014	2015	2016	2017	2018	
Osiris	173 414	170 137	179 677	182 457	177 401,5	- 2,77%
J.Bodson	144 059	150 078	151 925	153 088	143 876,5	- 6,02%
Wunschendorff	113 699	116 632	120 111	112 661,5	117 307	+ 4,12%
Clodion	122 044	115 223	119 496	123 389	117 094,5	- 5,10%
D.Abensour	114 601	115 217	116 035	119 769	118 985,5	- 0,65%
Boudonville	158 655	147 082,5	141 533,5	149 844	141 155	- 5,80%
Crèche familiale	187 261	181 272,5	166 394	137 238	126 134	- 8,09%
TOTAL	1 096 730	1 073 626	1 053 439,5	1 004 248,5	941 954	- 6,20%

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

La diminution du nombre d'enfants accueillis touche toutes les crèches sauf la crèche Wunschendorff. Cette baisse s'explique en partie par la volonté des parents de rationaliser le temps de présence de leur enfant en structure collective.

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

Structure	Nombre d'heures facturées					Evolution 2017/2018
	2014	2015	2016	2017	2018	
Osiris	202 852	202 194,5	210 208	201 944	194 397	- 3,74%
J.Bodson	173 012	175 842,5	176 775	169 656	158 891	- 6,35%
Wunschendorff	132 551	136 138,5	139 592	126 845	126 219	- 0,49%
Clodion	142 749	134 698	139 781,5	137 713	130 624	- 5,15%
D.Abensour	133 209	134 754	135 707,5	132 022,5	130 607,5	- 1,07%
Boudonville	192 537	172 142	171 453,5	168 428,5	154 697,5	- 8,15%
Crèche familiale	200 298	199 224	179 802	147 666,5	136 454,5	- 7,59%
TOTAL	1 372 839	1 248 613	1 228 706,5	1 113 019,5	1 031 890,5	- 7,29%

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 cumulés à une baisse du nombre d'heures réalisées.

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%

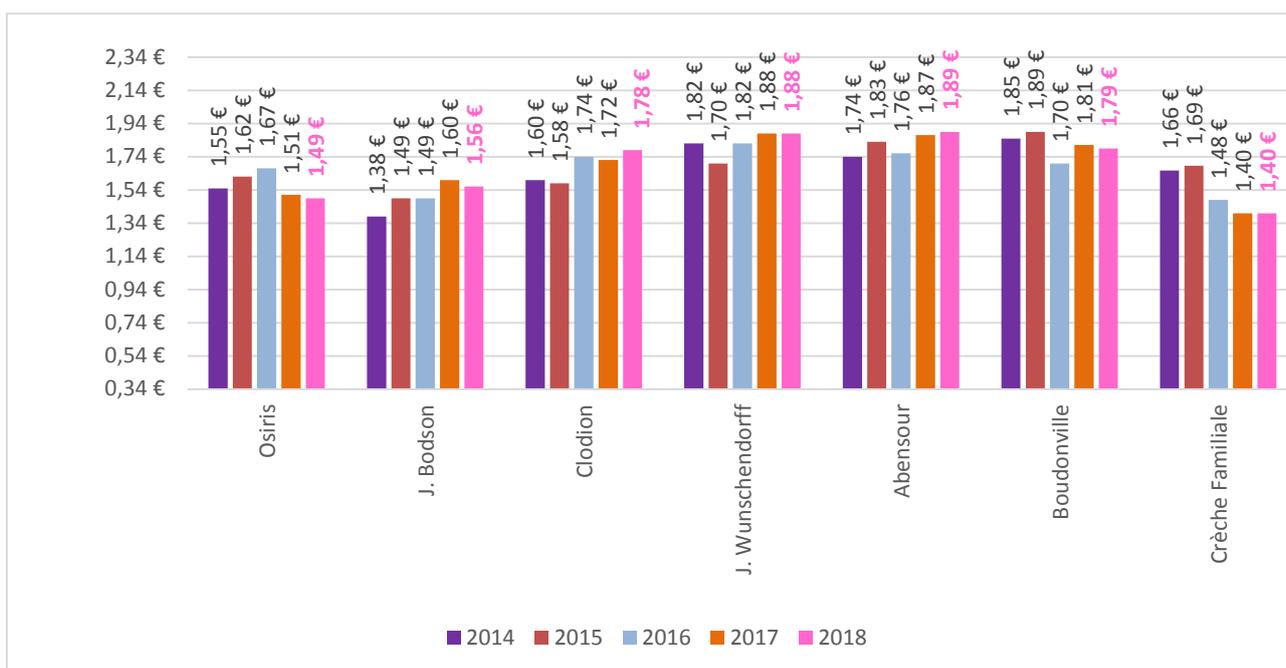
▪ **Tableau n°4 : Petite Enfance – Accueil régulier –Taux de facturation par structure**

Structure	Taux de facturation 2014	Taux de facturation 2015	Taux de facturation 2016	Taux de facturation 2017	Taux de facturation 2018
Osiris	116,98%	118,84%	116,99%	110,68%	109,58%
J.Bodson	120,10%	116,88%	116,36%	110,82%	110,44%
Wunschendorff	116,58%	116,72%	116,22%	112,59%	107,60%
Clodion	116,97%	116,90%	116 ,98%	111,61%	111,55%
D.Abensour	116,24%	116,95%	116,95%	110,23%	109,77%
Boudonville	121,36%	116,99%	121,14%	112,40%	109,59%
Crèche familiale	106,96%	109,90%	108,06%	107,60%	108,18%

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

Les taux de facturation réédités en 2018 permettent donc une augmentation dans la PSU de 3% pour l'ensemble des Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE) gérés par le CCAS.

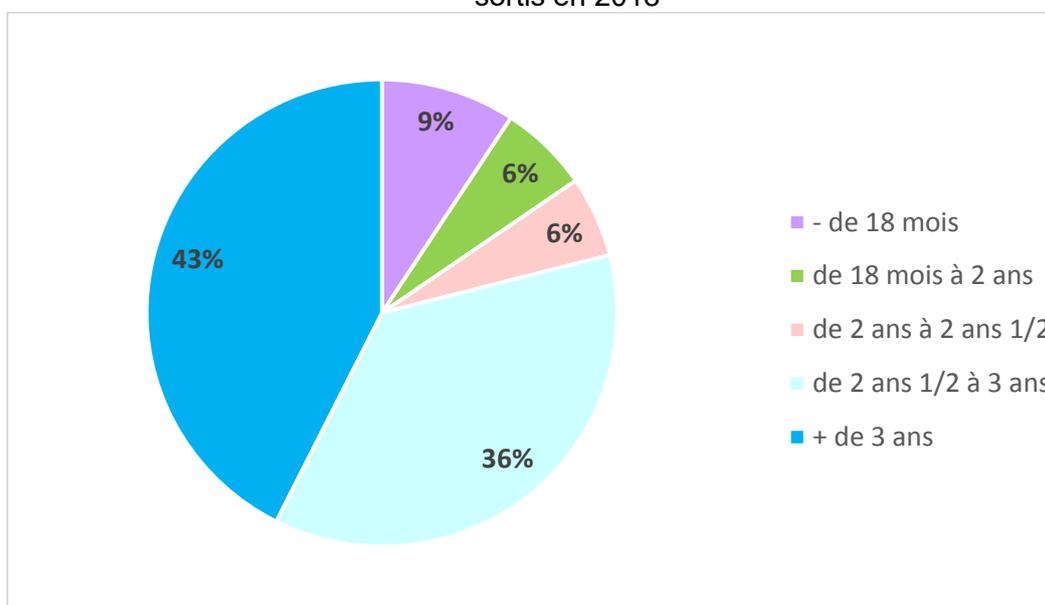
- **Graphique n°2 : Petite Enfance – Accueil régulier – Tarif horaire moyen par structure collective entre 2013 et 2017**



Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

Le tarif horaire moyen appliqué aux familles évolue peu depuis 2014 : passant de 1,66 € en 2014 à 1,67€ en 2016, il atteint 1,68 € en 2018.

- **Graphique n°3 : Petite Enfance – Accueil régulier – Répartition par âge des enfants sortis en 2018**



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 79% 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		2018	
	Entrées	Sorties								
Janvier	56	9	50	17	45	10	39	4	35	11
Février	13	15	6	7	13	7	17	11	16	8
Mars	21	14	12	9	19	7	14	7	21	14
Avril	22	19	11	4	10	4	15	6	11	8
Mai	10	18	8	13	10	15	3	8	8	5
Juin	6	74	3	43	6	58	4	32	3	16
Juillet	8	142	4	178	7	133	9	140	0	121
Août	11	146	28	86	40	129	10	103	16	130
Septembre	193	23	162	15	178	12	141	37	164	8
Octobre	57	11	53	9	37	19	49	11	36	10
Novembre	37	9	36	10	22	11	36	8	25	12
Décembre	9	68	20	22	12	25	9	9	8	14
TOTAL	443	548	381	413	399	430	346	376	343	357

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

La majorité des départs d'enfants s'effectue lors des vacances d'été (près de 75% 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	2018	
CLODION	19 827	18 998	16 272	19 358	21 191,5	+9,47%
TAMARIS	19 119	17 157	15 545	13 830	15 115,5	+9,30%
RENE II	20 572	20 412	18 772	21 217,5	24 888,5	+17,30%
TOTAL	59 518	56 567	50 589	54 405,5	61 195,5	+12,48%

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 et par des locaux situés à côté d'un ancien centre commercial voué à la démolition.

1.2 Les actions réalisées en 2018

En 2018, 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.

Mise en place des points relais sécurité à destination des enfants

La Ville de Nancy et le CCAS ont lancé le 19 novembre 2018 un nouveau dispositif novateur pour la prise en compte de la sécurité des plus jeunes : les Points Relais Sécurité.

Il s'agit de créer un réseau de partenaires qui prêterait secours aux enfants en situation de détresse, menacés ou se sentant en danger lors de leurs déplacements en ville. Les membres de ce dispositif s'engagent à téléphoner aux parents et/ou à avertir la police en cas de danger immédiat. Les lieux sont identifiés par un visuel unique (autocollant) signalant aux enfants la possibilité d'y trouver refuge.



Cette action novatrice, une première en France, s'inscrit dans la continuité des actions initiées dans le cadre du réseau « Ville Amie des Enfants » dont la Ville de Nancy est adhérente depuis 2003. Commerces, institutions et associations sont sollicités pour s'inscrire dans cette démarche.

75 partenaires ont déjà adhéré.

Les Vitrines de Nancy ont été associées dès le départ au projet et participent financièrement par l'impression des autocollants à apposer sur les vitrines pour les partenaires. Une large campagne de communication sera prévue en septembre 2019 pour inscrire le dispositif et l'information des familles dans le temps.

Le 20 novembre 2018 à l'occasion de la **journée Internationale des Droits de l'Enfant**, l'ensemble des structures municipales et associatives petite enfance ont sensibilisé les familles et les enfants en présentant la démarche des points relais sécurité et le visuel du dispositif.

Aide à l'investissement à destination de structures associatives

Le CCAS de la Ville de Nancy souhaite soutenir les structures associatives Petite Enfance par l'attribution de subvention d'investissement. Pour ce faire, un règlement d'intervention a été rédigé et mis en place en 2018.

Les modalités de ce règlement s'appliquent aux aides à l'investissement pouvant être attribuées par le CCAS de la Ville de Nancy aux structures associatives gestionnaires d'un établissement d'Accueil du Jeune Enfant sur le territoire communal et/ou proposant des places d'accueil aux familles nancéiennes.

Les subventions doivent concourir au financement d'un ou de plusieurs biens ayant le caractère d'une immobilisation pour l'association : achat de mobilier, de matériel pédagogique, matériel de puériculture, matériel informatique et mobilier de bureau.

Pour être éligible, la structure associative petite enfance doit par ailleurs localiser l'activité concernée sur le territoire de la commune de Nancy et/ou proposer des places d'accueil aux familles nancéiennes.

Le montant de l'aide correspond au maximum à 40% du montant TTC des dépenses. L'aide ne pourra être supérieure à 1 500 €. En 2018, 9 300€ ont été alloués.

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 celle 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 savoir-faire de chacun et de rompre l'isolement. Chaque année, les enfants fabriquent également des cartes de vœux pour les abonnés de Téléphon'âge.

Labellisation ECOLO CRECHE du Multi-Accueil de Bodson en 2019

La vie en collectivité se déroule à un âge où les enfants sont particulièrement vulnérables, notamment sur le plan sanitaire. Le contexte environnemental joue un rôle fondamental dans leur développement et il est aujourd'hui admis que les expositions de l'enfant influent de façon déterminante sur l'état de santé à l'âge adulte.

Le label Ecolo crèche fait figure de pionnier en matière d'accompagnement vers des crèches responsables. Les intérêts à investir ce champ sont extrêmement diversifiés : améliorer ses pratiques en intégrant les principes de développement soutenable, répondre à une demande sociétale, valoriser l'implication du personnel, accompagner l'évolution du comportement des familles, anticiper certaines réglementations et construire une image forte et positive du territoire.



La démarche écolo crèche a débutée en 2016 sur le multi-accueil Jeanine Bodson, dans ce cadre, le personnel de la crèche a déjà mis en place :

- le nettoyage à la vapeur sèche des locaux
- l'utilisation de produits ménagers Eco labellisés
- le tri sélectif des déchets
- la création d'un potager pour les enfants
- l'utilisation de papier recyclé
- un compost (déchets végétaux et alimentaires)
- des activités à partir de matériaux de récupération naturels

Les actions 2019 :

- élaboration d'un guide des bonnes pratiques sous forme de charte regroupant les Eco gestes à réaliser au sein de la crèche
- utilisation de matériaux respectueux de l'environnement et de la santé : renouvellement progressif des jeux/jouets, fabrication de pâte à modeler, pâte à sel avec produit naturel...
- installation de thermomètre dans toutes les pièces pour une meilleure gestion du chauffage
- installation d'un récupérateur d'eau dans le jardin
- mise en place de mousseurs sur les robinets
- réduction de l'utilisation de produits nocifs pour la santé de tous : utilisation d'un savon neutre, désinfection des plans de change à la vapeur sèche, utilisation de contenants alimentaires sans produit chimique (réassort de vaisselle, biberons en verre...). La labellisation est prévue en juin 2019.

Cette démarche va permettre à l'ensemble des établissements petite enfance du CCAS de mettre en place des actions s'inscrivant dans le programme de transition écologique (nettoyage à la vapeur dans 2 établissements supplémentaires, utilisation de produit ecolabel dans tous les établissements...).

Mise en place d'ateliers de sensibilisation aux langues étrangères

Les quatre premières années de la vie jouent un rôle crucial dans le développement de l'enfant. Le langage participe au fonctionnement de la pensée et favorise la communication. La période préscolaire est propice à l'apprentissage des langues en raison de la capacité d'adaptation du cerveau des tout-petits. Les enfants en bas âge distinguent et reproduisent également les sons plus facilement. Les objectifs poursuivis au travers la mise en place de ces ateliers sont :

- soutenir le développement du langage de l'enfant et sensibiliser les parents à l'importance de la langue maternelle,
- éveiller les enfants à une diversité de sonorités pour faciliter l'apprentissage de langues vivantes tout au long de leur vie,
- valoriser les langues des familles au sein de la structure.

Pour ce faire, les professionnels maîtrisant d'autres langues animent des ateliers depuis septembre 2018. Une formation gratuite a été proposée par l'Institut Goethe aux professionnels de la petite enfance du CCAS et des structures associatives de Nancy.

Travaux d'aménagement du troisième étage de la crèche Osiris et création d'une salle Snoezelen



Le troisième étage de la crèche Osiris est composé d'une pièce de vie, d'un vestiaire, de 3 salles d'activités et d'une terrasse. L'objectif du projet était de proposer des espaces modernes et sécurisés répondant aux besoins des enfants accueillis. Les travaux ont consisté principalement à la réfection des sols, des murs et des plafonds de la terrasse ainsi que de son isolation. La pièce de vie ainsi que les pièces d'activités ont également fait l'objet d'une rénovation. L'espace du vestiaire a été repensé

avec une ouverture sur la pièce de vie et la mise en place de mobilier adapté. Un espace sensoriel à destination des enfants visant l'épanouissement et le bien-être de chacun a également été créé.

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 par la formation des

responsables d'établissements Petite Enfance du CCAS et la réalisation d'une campagne d'information à destination des parents animées par la Faculté d'Odontologie. En 2018, des cafés des parents ont été proposés sur les thèmes de la santé bucco-dentaire et le développement psychomoteur des tout petits. Les cafés des parents ont été animés par les étudiants des écoles dentaire et kinésithérapie dans le cadre du service sanitaire dans l'ensemble des structures petites enfance du CCAS.

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.



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 sur la thématique de la non-discrimination et du multiculturalisme.



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 8 au 14 octobre 2018 a permis aux structures de proposer des visites et dégustations au marché couvert de Nancy, des ateliers cuisine (réalisation de soupes, chips aux légumes...), des goûters à thème et des actions en lien avec la découverte alimentaire.

Spectacle « Dans la Bouche »



Les 2 et 3 juillet, la compagnie d'Eux est venue expérimenter son spectacle « dans la bouche » auprès des enfants des structures petite enfance du CCAS. Les petits spectateurs sont rentrés dans le chapiteau et se sont retrouvés comme dans une bouche, assis sur la langue et les dents. Expériences gustatives et visuelles étaient au rendez-vous.

Démonstration de danse Butho

Dans le cadre des différentes résidences artistiques et ateliers mis en place par le Pôle Culture de la Ville de Nancy, des ateliers de danse Butoh ont été proposés pour les crèches et haltes-garderies du CCAS. Ce projet s'inscrit dans le cadre des festivités des fêtes de Saint Nicolas 2018, dont le pays invité d'honneur était le Japon.

La compagnie régionale Man'ok a développé un projet avec une danseuse japonaise de butoh, Sayoko Onishi. Les artistes (2 personnes : le contrebassiste et la danseuse) sont intervenus auprès des enfants mais également auprès des agents.

Dans la peau d'un paresseux elle a pu interagir avec les enfants et leur faire découvrir cette danse japonaise. Les artistes ont aussi accompagné les professionnels volontaires dans un atelier de relaxation.



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.



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 2018 :

- **La crèche OSIRIS**



De nombreuses animations sont proposées tout au long de l'année : activités manuelles, parcours de psychomotricité, jeux d'imitation, activités sensorielle ainsi que des sorties : l'aquarium, promenade au parc Blondlot, spectacle à la salle Poirel, visite de la caserne des pompiers, des jardins éphémères et de la ménagerie du cirque Arlette Gruss...

Activités sensorielles dans la salle snoezelen Dans le cadre du projet de ville pour l'insertion de l'enfant en situation de handicap, une salle snoezelen a été imaginée. Le but est de créer une ambiance rassurante pour le bien-être de l'enfant qui va pouvoir faire à son rythme des expériences sensorielles et communiquer autrement. Aussi, un espace cocooning a été installé fin d'année offrant de nombreuses stimulations visuelles, auditives, (colonne à bulles, dalles sensorielles, objets lumineux...).



Réfection du 3e étage : en 2018, le 3e étage a été complètement rénové dans l'idée du projet d'accueil inter-âge sur l'ensemble de la crèche. Un vestiaire enfant a été créé dans l'ancienne salle de bain. L'ancien vestiaire a été cassé pour agrandir la pièce de vie. Une salle de bain « ouverte » a été créée sur la longueur des 2 sections.

Un espace bébé a été aménagé avec dortoir et meubles de séparation pour définir un espace repas. 2 pièces d'activité ont été pensées pour les plus grands.

▪ La crèche Jeanne WUNSCHENDORFF

Sensibilisation de l'enfant dès le plus jeune âge à la **relaxation** : une professionnelle prépare et propose régulièrement aux enfants accueillis en inter-âge un atelier de relaxation. Espace : lumière tamisée, chuchotements, tapis, musique.

Matériels : balles sensorielles, plumes, foulards... Les objectifs étant d'aider l'enfant à développer ses capacités au repos, l'aider à se concentrer sur les sensations ressenties et à prendre conscience de son schéma corporel.

« **Petit Bleu et Petit Jaune** » de Léo Lionni : dans le cadre d'un partenariat avec la Médiathèque, 2 membres de l'équipe ont été invités pour assurer 5 représentations du spectacle-théâtre « Petit Bleu et Petit Jaune » qu'elles ont créé sur le thème de la différence et de l'amitié, au petit théâtre de la Médiathèque.

Activités proposées pour développer l'éveil et la créativité de l'enfant :

- Dans le cadre du Livre sur la Place, invitation de Jeannine Burny, muse de Maurice Carême, lecture des poèmes destinés aux tout-petits ce qui permet aux enfants de découvrir l'art de la poésie.

- Sensibilisation au langage des signes sur des mots clés et besoins vitaux et aussi lors de comptines proposées dans les 3 espaces de vie par des professionnelles. Pour offrir à l'enfant la capacité d'exprimer ses besoins et ses émotions grâce à la communication gestuelle et corporelle. Et également pour permettre de diminuer les sentiments de colère et de frustrations.

- Dans le cadre du Projet « langues étrangères », un papa propose un temps de lecture et de comptines en anglais une fois /semaine. Participation à une heure de conte en anglais avec la Médiathèque.

▪ **Le multi-accueil David ABENSOUR**

Eveil à la langue allemande

Depuis début novembre, 2 professionnelles éveillent les enfants à la sonorité d'une autre langue : l'allemand.

Pour sensibiliser les tout-petits à cet éveil, des comptines, imagiers et mots de la vie courante leurs sont exprimés en allemand.



Jardin potager

Dès le début du printemps les enfants ont profité d'animations autour du jardin potager et récolté quelques fraises, radis qu'ils ont pu goûter.

L'Animatrice Nature des Parcs et Jardins leur a fait découvrir les joies du travail de la terre avec le renfort d'un agent des espaces verts du CCAS.

A la découverte de la boulangerie

Dans le cadre de la semaine du goût, un groupe d'enfants a pu se rendre à la boulangerie pour découvrir la préparation du pain et savourer de belles douceurs (chouquettes, graines, pains...)



Semaine Petite Enfance 2018 « KAMI & SHIBAI à la découverte du monde »

Chaque année les structures Petite Enfance de la Ville de Nancy sont mises en lumière au travers d'activités proposées par les professionnels. Cette année le thème était : « Le multi culturalisme ».



Pour le KAMISHIBAI, des agents auprès des enfants ont créé une histoire racontant le voyage de 2 enfants à travers les différents continents. Une professionnelle a traduit en langue des signes et l'Educatrice de Jeune Enfant (EJE) s'est chargée de la partie sonore du spectacle.

Le multi-accueil Jeanine BODSON



Piscine

Un mercredi par mois, le bassin de la piscine Pierre de Coubertin est réservé de 11h à 12h pour les enfants du multi-accueil à partir de 9 mois accompagnés soit par une professionnelle de l'équipe, soit par un parent. Nous avons 10 places : 5 adultes / 5 enfants. La sortie se fait sous la responsabilité d'une EJE et avec la présence d'un maître-nageur.

Semaine du goût

La semaine du goût a eu lieu du 8 au 12 octobre 2018 sur le thème « la ronde des légumes ». Plusieurs sorties au marché central de Nancy ont été organisées. Les enfants ont ainsi pu faire de nombreuses découvertes au niveau sensoriel.



Ce fut l'occasion d'acheter des fruits, du fromage et des pains spéciaux,... puis de les cuisiner et enfin les déguster à la crèche.

Un atelier pâtisserie au centre social La Clairière a été organisé avec quelques enfants et parents de la crèche afin de déguster le potimarron sous une forme plutôt inhabituelle : en tarte.



Centre social « La clairière »

En lien avec une conseillère en économie sociale et familiale du centre social La clairière, des ateliers pâtisserie parents-enfants sont organisés deux fois par trimestre, le mercredi matin de 9h30 à 11h. Sont conviés à la fois des parents du quartier qui fréquentent le centre social et des parents du multi-accueil Bodson. L'objectif de ces ateliers est de favoriser le lien parent-enfant, créer un lieu d'échange entre parents et parents / professionnels, et sensibiliser à l'importance d'une alimentation saine chez le jeune enfant.

Le multi-accueil de BOUDONVILLE



Cette année, **le carnaval** a été fêté à la crèche le 13 Février 2018. A cette occasion, les enfants ont pu en profiter pour se déguiser et faire la fête !

Ils ont participé à la réalisation des beignets de carnaval cuits au four (confection de la pâte, découpe...), servis au goûter, un délice... !!! Pour compléter, des beignets ont été achetés chez le boulanger.

L'après-midi a été clôturée par un défilé dans la crèche avec séance photos à l'appui et par une « boum » à laquelle les familles ont eu la surprise d'assister et participer.

Rencontre avec Saint-Nicolas et le père-Noël



Comme la tradition le veut, le 6 décembre, les enfants ont profités du passage de St Nicolas pour une petite séance photos et dégustation de brioches !

Le projet jardin s'est concrétisé avec l'installation de bacs de plantations et la mise en place d'ateliers de jardinage avec les enfants.



La fête de fin d'année

Le 29 Juin 2018, un spectacle « bébés chouettes » a été réalisé par les professionnelles de la crèche et proposé aux enfants durant la matinée. Ils ont pu profiter d'un décor de forêt grâce à la fabrication d'un arbre géant en papier mâché. Ainsi, entre ambiance sonore, visuelle, lumineuse et la voix de la narratrice, enfants et adultes ont été plongés dans l'atmosphère de cette histoire ! Ce temps, s'est terminé par une reprise de l'histoire avec comme support le kamishibaï réalisé avec les enfants.

L'après-midi, parents, enfants et professionnels se sont réunis dans la cour autour d'un goûter festif où chacun a participé en faisant découvrir ses talents culinaires dans une ambiance musicale !

Ce fût l'occasion de présenter aux familles et d'inaugurer l'arbre à livres sur le modèle de ceux présents en ville mais à destination uniquement des enfants.

Photos et souvenirs de l'année passée ont pu être partagés avec les familles sous forme de diaporama.

▪ La crèche CLODION



Semaine du goût

Cette année il a été proposé de concevoir une tarte aux potirons, des donuts et milkshak banane, découverte et dégustation de différents fromages, légumes et fruits.

Ateliers pâtisserie pour concevoir des gâteaux bretons, dégustation de confitures maison, ainsi qu'un atelier sur les différents ingrédients sous forme de poudre blanche (farine, sucre, levure, sel etc...). Une sortie au marché était également proposée avec au programme de nombreuses dégustations.

Fête de la musique :



Cette année, une mamie d'enfants de la structure est venue jouer dans la cour quelques morceaux de chansons bien connues par les enfants. Tous les enfants ont tous été très attentifs durant cette parenthèse musicale.

En 2018, la crèche bénéficie de deux nouveaux ateliers :



L'atelier ombres chinoises qui propose des tableaux préparés avec une grande minutie par l'une de nos artistes (professionnelle). Différentes histoires ont déjà été racontées aux enfants. (Kalao, Milouchka, entre autres...)

Une professionnelle formée met en place un atelier **Langue des signes** tous les jeudis à 10h avec le groupe des Danseurs (2/3 ans). Elle sera rejointe dès 2019 par l'EJE dont les compétences dans ce domaine profiteront plus spécialement aux plus petits.



▪ L'accueil FAMILIAL

L'éveil musical



En collaboration avec l'école de Musique Actuelle de Nancy, des séances d'éveil musical hebdomadaire ont été programmées en 2018 **en alternance entre le centre social Jolibois et la résidence autonomie Moulleron**. Ce dernier lieu d'intervention s'inscrit aussi dans un projet intergénérationnel.

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 (Pépière, Ste Marie). 20 assistantes maternelle, 6 familles et 58 enfants se sont retrouvés pour remplir les petits paniers et puis tout partager !



Les jardins d'éveil



Des temps de rencontre collectifs appelés « jardin d'éveil » sont organisés régulièrement par la structure pour les enfants de plus de 20 mois. Ces petits temps de collectivité ont pour objectifs de travailler la séparation avec l'assistante maternelle et de favoriser la socialisation de l'enfant avant l'entrée à l'école maternelle.

Ces temps éducatifs sont animés et placés sous la responsabilité des EJE et d'une assistante maternelle.

En 2018, l'équipe pédagogique a conclu sa thématique commencée en 2017 autour des éléments en efferv' « sens ».

La halte-garderie LES TAMARIS

Les actions de la médiathèque départementale ont permis de faire découvrir de nouveaux supports d'histoires aux enfants de la Halte-garderie grâce au prêt de kamishibaïs et raconte-tapis.



Grâce à un partenariat de la ville avec la faculté d'odontologie de Nancy, une matinée de prévention sous forme d'ateliers a été organisée où les familles pouvaient circuler et s'informer sur le lavage des dents, les conduites à tenir en cas de problème dentaire, les bonnes pratiques,... Des élèves de la faculté de kinésithérapie étaient également présents pour échanger avec les parents. Ce fût un franc succès, et les familles sont reparties enchantées.



Les parcs et jardins ont également proposés 3 séances de jardinage dans le jardin de ville du plateau de Haye et les enfants et leurs parents ont contribué à son entretien durant le printemps.

L'agent des parcs et jardins est également intervenus au sein de notre structure pour une animation autour de l'éveil des sens

(les enfants ont pu toucher et sentir la laine de mouton, les bois de cerf, goûter le miel des abeilles...).



- **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 des professionnels !

Les jardins éphémères

Un groupe d'enfants s'est rendu, en bus (c'est déjà une aventure !) place Stanislas afin de découvrir la nouvelle présentation des jardins éphémères.



Les « Guilidoux » « La tête dans les étoiles »

Un petit groupe d'enfants s'est rendu salle Poirel pour découvrir le spectacle des GUILIDOUX « la tête dans les étoiles ». Ce spectacle poétique invitait les enfants à la découverte et l'éveil de la musique.



- **La halte-garderie Clodion**

Mise en place de séances de relaxation « le petit yoggi ».

Chaque semaine une séance de relaxation est proposée à un petit groupe d'enfants. Sur des musiques douces et dans une ambiance feutrée, les enfants sont invités à prendre des postures qui évoquent un animal ou à s'auto masser les différents membres du corps. L'objectif de ce projet est de pouvoir proposer à l'enfant des temps où il va pouvoir se centrer sur lui-même, sa respiration et retrouver leur calme. La formation suivie par la professionnelle a fortement aidée dans la mise en place de ce projet tout particulièrement pour proposer des rituels.

Cafés des parents ;

Toutes les professionnelles de la halte-garderie accompagnent au quotidien les parents par leur écoute, disponibilité et attention dans leur rôle de parent. Elles sont attentives à valoriser les compétences parentales ou à les soutenir en cas de difficulté. La mise en place de « cafés des parents » permet des temps de rencontre entre parents sur des thématiques éducatives définies suivant les besoins repérés par les professionnels ou verbalisés par les parents. Il s'agit d'offrir aux parents un espace de dialogue et de compréhension. Ainsi, 2 cafés des parents ont été proposés en 2018 sur les thèmes : « Les enfants et les écrans ; que faire de cet outil au quotidien ? » et « L'entrée à l'école maternelle ; une nouvelle séparation ? »

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 :

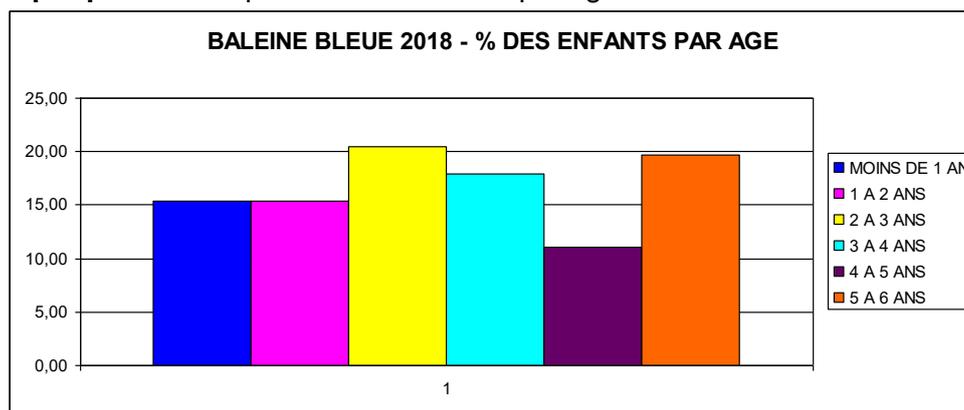
- prendre soin de la relation parent-enfant,
- restaurer, renforcer ou conforter le lien parent-enfant,
- accompagner et soutenir les parents dans l'exercice de leur fonction parentale
- contribuer à la prévention primaire,
- développer la socialisation de l'enfant et permettre la séparation,
- favoriser 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.

La Baleine Bleue

Sur 124 demi-journées d'ouverture, on comptabilise 859 passages au LAEP « la Baleine Bleue » ce qui représente 469 enfants et 390 adultes.

Les 390 adultes se composent de parents (367), familles proches (7) et accompagnateurs (23).

▪ **Graphique n°4 : Répartition des enfants par âge – Baleine Bleue 2018**



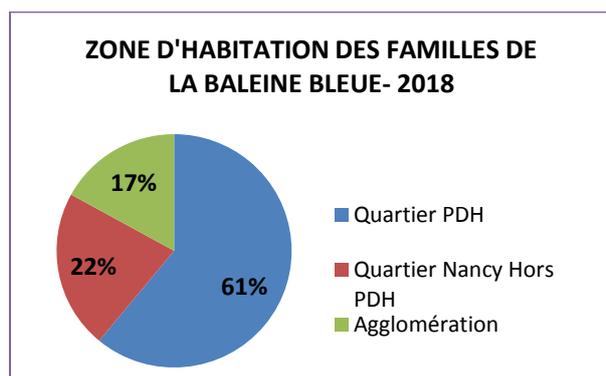
Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

La « campagne de promotion de la préscolarisation » en zone prioritaire (ZEP) permet à de nombreux enfants de 2 ans de rentrer à l'école maternelle.

Le travail avec le réseau de partenaires du quartier et les familles s'est poursuivi afin qu'un maximum d'enfants de 2 ans fréquentent la « Baleine Bleue » pour faciliter l'adaptation de ces enfants à l'école.

La progression de la venue d'enfants de 4 à 6 ans s'explique par le fort partenariat mené entre la « Baleine Bleue », France Horizon et les écoles maternelles du Plateau de Haye. En effet, les familles de réfugiés, accueillis par les équipes de France Horizon, ont rapidement connaissance du LAEP et s'y rendent régulièrement pour un temps d'adaptation nécessaire et un apprentissage de la langue française.

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

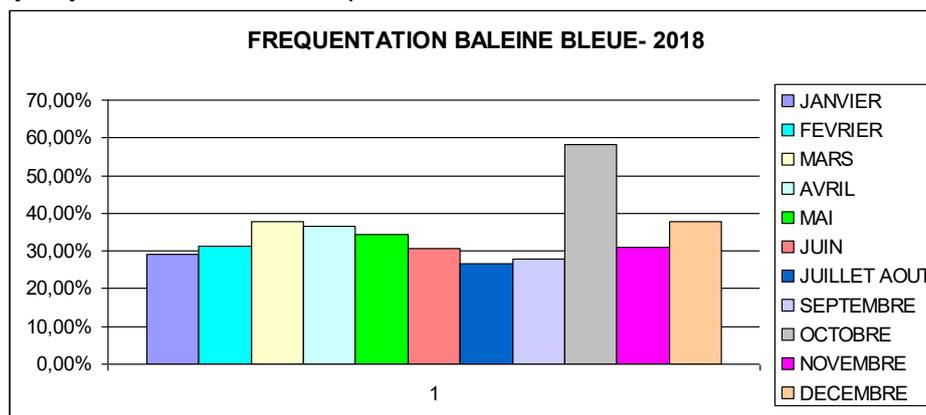


Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

La plupart des familles habitent le plateau de Haye.

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

▪ **Graphique n°6 : Taux de fréquentation 2018 - Baleine Bleue**



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

79 familles différentes (dont 43 nouvelles 2018) ont fréquenté le lieu.

Elles se détaillent en :

- **145** adultes (mères, pères, grands-parents, amis, oncles et tantes, accompagnatrices ...)
- **117** enfants différents (mères enceintes et enfants de moins de 6 ans) (dont 73 nouveaux 2018)

Des familles parlent de l'insécurité régnant sur le quartier, qui génère de la peur, ce qui explique que certaines osent moins venir. L'affluence de familles en octobre n'a pas d'explication significative.

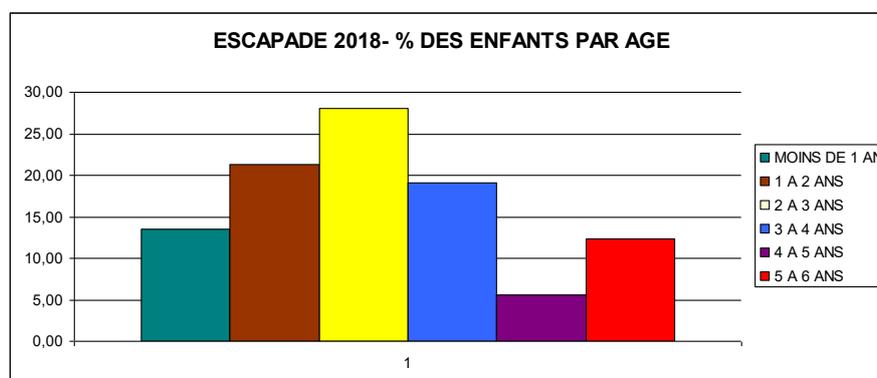
« **L'Escapade** »

Pour 77 demi-journées d'ouverture, on comptabilise 717 passages au LAEP « l'Escapade » ce qui représente 420 enfants et 297 adultes.

Les 297 adultes se composent de parents (289), familles proches (7) et accompagnateurs (1).

Les 420 enfants venus à "l'Escapade" se répartissent selon les critères d'âge suivant :

• **Graphique n°7 : Répartition des enfants par âge – Escapade 2018**

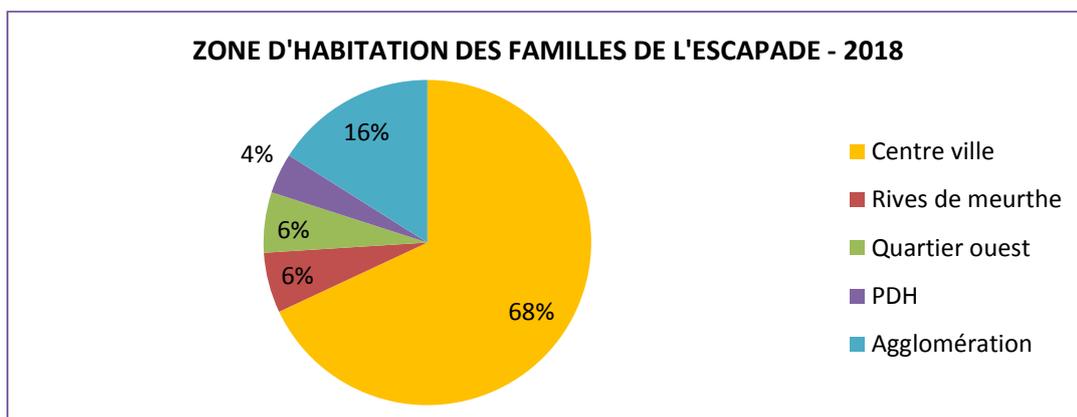


Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Les tranches d'âge des moins de 2 ans sont bien représentées. A l'instar de la Baleine Bleue, le travail enclenché pour inciter les familles à venir avec les très jeunes enfants a continué de porter ses fruits.

Le pourcentage important d'enfants de 2 à 3 ans montre le rôle important du LAEP pour la préparation des enfants avant l'entrée à l'école maternelle. Les enfants de ce quartier font leur première rentrée vers 3 ans.

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



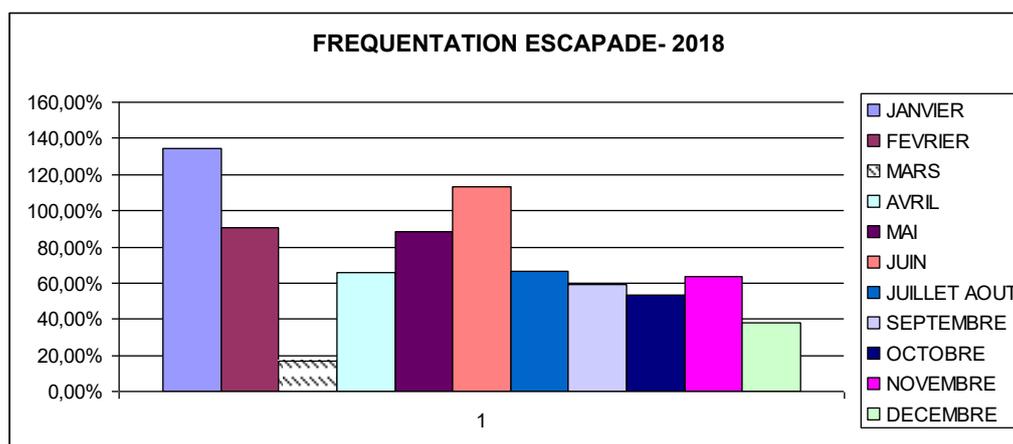
Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

69 familles différentes (dont 34 nouvelles 2018) ont fréquentées le lieu.

Elles se détaillent en :

- **84** adultes (mères, pères, grands-parents, amis, oncles et tantes, accompagnatrices ...)
- **89** enfants différents (dont 45 nouveaux 2018)

▪ **Graphique n°9** : Taux de fréquentation 2018 - Escapade



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Au court du second trimestre, des problèmes d'interphone et de panne de chaudière ont pu freiner la venue de certaines familles.

Une baisse de fréquentation dès septembre s'explique de plusieurs manières :

- plusieurs familles nombreuses ont déménagé,
- la limite d'âge des aînés de fratrie a modifié la venue des parents avec les plus jeunes,
- la rencontre de nouvelles personnes investissant la MDS (maison des solidarités) n'a pas encore permis la continuité du partenariat préalablement tissé,

- le constat est également fait que « l'Escapade » a accueilli moins de familles s'installant temporairement à Nancy, pour des raisons professionnelles : familles venant souvent de l'étranger et ayant pour objectif de trouver ce type de lieu pour leurs enfants (socialisation, apprentissage du français).

- **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, mairies 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), la Médiathèque du Plateau de Haye, France Horizon, le Réseau d'Education Prioritaire (REP+), 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 Enfants Parents 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 oreille » 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**

- **Café des parents**

Avec le REP+, le DRE, la Médiathèque et le Centre social CAF « La Clairière ». Thèmes proposés et animés par les professionnels des différentes structures : les émotions, le harcèlement scolaire, les limites et les conflits, quand les parents se séparent, qu'est-ce qu'un ado ?, la place du dernier enfant dans la famille et l'évolution de la famille, temps duel avec parents et enfants et les relations dans la fratrie.

- **Avec les écoles maternelles St Exupéry et Jules Romains (PDH)**

- Travail tout au long de l'année 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.

- Accueil de la classe des tout-petits à la « Baleine Bleue » de chaque école pour clore l'année scolaire.

- **Partenariat autour de la parentalité** avec les professionnels de France Horizon, l'école maternelle « Jules Romains », la « Baleine Bleue » et une famille de réfugiés pour aider à la réintégration du plus jeune enfant à l'école maternelle suite à une déscolarisation après une première expérience difficile.

- **Atelier « détente musique »**

5 séances ont eu lieu dans les locaux de la « Baleine Bleue » pour des mères fréquentant le Lieu d'Accueil Enfants Parents ou en partenariat avec le Centre Social « La Clairière ».

Un projet, avec les équipes du multi-accueil Bodson (enfants et personnel), n'a pu se mettre en place, la structure étant investie dans d'autres projets.

- **Rencontre avec les étudiants de 3^{ème} année EJE**

Reçues à la "Baleine Bleue" pour un temps d'échanges ayant pour objectif d'expliquer à de futurs professionnels les objectifs des LAEP et la fonction d'accueillante.

- **Journée finalisant un temps de travail partagé avec un groupe du CTSP**

Au Centre Social CAF « La Clairière » le samedi 30 juin : temps fort parents-ados : « Family Game» (avec l'association Warpzone).

2.2 Le Relais Assistants Maternels (RAM)

En 2018, l'activité du relais a principalement été marquée par :

- la 1ère participation des assistantes maternelles au jury CAP petite enfance a été remarquable et devrait être reconduite,
- l'information des assistants maternels, des parents employeurs et les contacts partenaires ont plus que doublé : 1162 actions en 2018 contre 668 en 2017,
- augmentation du nombre des matinées enfantines proposées,
- un partenariat régulier avec la médiathèque de Nancy,

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

Permanences téléphoniques			Rendez-vous		Mails	
AM	Parents	Partenaires	AM	Parents	AM	Parents
127	223	12	22	81	37	124
362			103		161	

Appels téléphoniques			Accueil sans rendez-vous	
AM	Parents	Partenaires	AM	Parents
118	269	18	17	38
405			55	

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Le volume de l'activité « information conseil par téléphone » est en augmentation par rapport à 2017.

Deux explications à cela :

- la principale est l'accueil téléphonique élargi y compris en dehors des permanences.
- la seconde est liée au partenariat plus important avec l'accueil du CCAS et les services d'accueil collectif, familial ainsi que le dispositif Arc en ciel .

Les demandes de rendez-vous sont en progression. 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'un assistant maternel domiciliée à Nancy. En fonction des besoins, un accueil sans rendez-vous est également possible.

Le RAM a également diffusé 69 annonces pour les employeurs, activité en nette progression également, 31 en 2017, répondant ainsi aux besoins tant des employeurs en recherche de solution de garde que des professionnelles en recherche d'enfants à accueillir.

MATINEES ENFANTINES

Le relais a organisé 79 séances, concernant 1215 accueils d'enfants et 587 accueils d'assistantes maternelles.

Fréquentation :

- 90 enfants différents
- 30 assistants maternels - 1 garde à domicile - 2 parents

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

Année	2015	2016	2017	2018
Nombre de matinées enfantines	67	60	48	79
Nombre d'enfants différents	81	72	79	90
Nombre d'assistantes maternelles différentes	34	33	30	30
Nombre d'employées familiales	1	1	1	1
Nombre de parents	2	5	2	2

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Les animations ont eu lieu majoritairement en centre-ville mais aussi en partenariat avec la Résidence Autonomie Chevardé où se sont déroulées notamment les animations de la fête de la musique et de la fête de Noël.

Des animations sont désormais proposées pendant les vacances scolaires, y compris pour des enfants scolarisés apportant beaucoup à ces animations. Les temps forts (chandeleur, carnaval, fête de la musique ...) sont très prisés par les enfants et leurs assistants maternels, assurant une fréquentation régulière aux animations proposées.

La volonté politique de proposer un accès au multi linguisme aux enfants se traduit au RAM par des chansons, à chaque animation, en espagnol, kabyle et portugais chantées par des assistant(e)s maternel(le)s dont c'est la langue maternelle avec une grande attention de la part des enfants.

ACTIONS DE FORMATION

Le RAM a programmé 3 réunions en soirée, elles ont été fréquentées par 31 assistants maternels différents.

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

Formation continue des assistants maternels

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 assistants maternels. Cet objectif est atteint puisque 20 assistants maternels sont partis en formation en 2018 contre 13 en 2017.

Perspectives pour 2019

- Le premier objectif en direction des usagers est de ne laisser aucune famille sans réponse face à un besoin de garde d'enfant. Pour cela, il est nécessaire de continuer à accueillir le public et de continuer également à répondre aux appels téléphoniques en fonction des besoins des familles.

Continuer également à mettre en place des passerelles avec les services petite enfance, notamment quand l'accueil en structure collective ou familiale n'est pas possible.

- Le deuxième objectif, en direction des assistants maternels, est de les accompagner dans la professionnalisation de leur activité afin de répondre à une demande de reconnaissance de leur métier mais également de répondre à une exigence des familles quant à la qualité d'accueil de leurs enfants.

Dans cette perspective, maintenir le nombre de temps d'animation pour les assistants maternels en proposant un accueil pendant les vacances scolaires permet 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 professionnels.

Mettre à profit ces temps d'échange pour sensibiliser les assistants maternels aux avantages liés à la formation professionnelle.

Développer la formation des assistantes maternelles pour valoriser leur mode d'accueil personnalisé et respectueux du rythme de chaque enfant.

C'est également suivre les nouvelles missions des RAM proposées par la CAF.

En ce début d'année 2019, la première formation proposée aux assistants maternels a été fréquentée par 12 assistants maternels, qui est le maximum possible, ce qui n'avait pas été atteint auparavant.

- Le troisième objectif est de développer les partenariats, notamment avec la médiathèque qui fonctionne bien maintenant. L'institut Goethe propose également des heures du conte en allemand qui seront proposées aux assistants maternels en avril.

Depuis peu, l'animatrice propose des histoires et comptines en allemand.

2.3 Le dispositif Arc-En-Ciel

Arc-en-ciel est un mode de garde à domicile qui intervient en relais des autres modes d'accueil existants (garderie périscolaire, crèche, centre aéré...). Le dispositif est opérationnel sur la ville de Nancy depuis 2004. Il s'adresse exclusivement aux familles résidant à Nancy.

Ce service s'adresse en priorité aux parents en démarche d'insertion professionnelle (reprise d'un emploi ou d'une formation) qui rencontrent des difficultés du fait des horaires décalés et/ou rencontrant un cumul de difficultés sociales.

Les objectifs :

- permettre aux familles d'accéder à l'emploi ou à la formation professionnelle et 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.

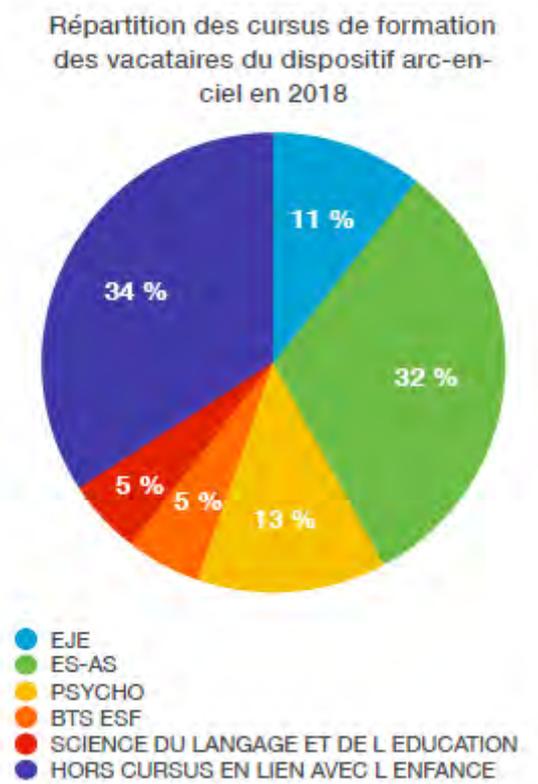
Le service fonctionne de 5h à 8h30 et de 18h à minuit. Les étudiants sont amenés à intervenir sur tous les quartiers de la ville de Nancy.

Le dispositif Arc En ciel est coordonné par une EJE (0.25 ETP) en collaboration avec le responsable du dispositif (0.1 ETP). Une astreinte téléphonique est assurée par l'équipe d'encadrement sur les horaires d'intervention des vacataires.

Les étudiants :

La problématique de recrutement des étudiants vacataires Arc-en-ciel perdure. Autrefois, les étudiants du dispositif Arc-en-Ciel étaient en très grande majorité issus de la filière sanitaire et sociale et notamment de l'IRTS. Cependant, depuis 2014 le recrutement s'est élargi à d'autres cursus de formation de préférence en lien avec l'enfant et la famille mais aussi à des étudiants hors cursus. 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 (très souvent hors agglomération Nancéienne).

▪ **Graphique n°10** : Répartition des cursus de formation 2018



Durant l'année 2018, 38 étudiants ont exercés sur le dispositif dont 19 étudiants recrutés en 2017.

Ainsi en 2018, 19 nouvelles embauches ont été nécessaires pour répondre à la demande des familles.

Depuis 2 ans, les attributions des bourses se font plus tard (Novembre). La conséquence est que les étudiants tardent à postuler sur le dispositif car ils attendent les réponses des organismes.

Sur les 38 étudiants, 21 ont quitté le dispositif en cours d'année :

- 11 ont été diplômés,
- 4 n'ont pas été renouvelés par l'employeur,
- 5 ont constaté que ce n'était pas compatible avec leurs études,
- 1 pour des raisons médicales.

Depuis 2 ans, lors de la présentation du dispositif aux étudiants des filières sociales, il a été constaté que l'âge des étudiants sélectionnés au concours est de plus en plus jeunes (18 ans, 19 ans, 20 ans). Nous pensons qu'éventuellement, à ce jeune âge, les étudiants s'investissent davantage dans leur formation plutôt que dans une recherche d'un emploi.

Les familles :

En 2018, 34 familles et 45 enfants ont pu bénéficier d'un accompagnement par le dispositif AEC. On remarque depuis 3 ans une baisse du nombre de familles prisent en charge qui peut s'expliquer par une baisse du nombre d'étudiants vacataires pouvant répondre à la demande.

Les familles bénéficiaires

42 familles ont bénéficié du dispositif AEC en 2017.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de familles aidées	50	42	46	42	36
Nombre d'enfants gardés	64	50	61	56	46

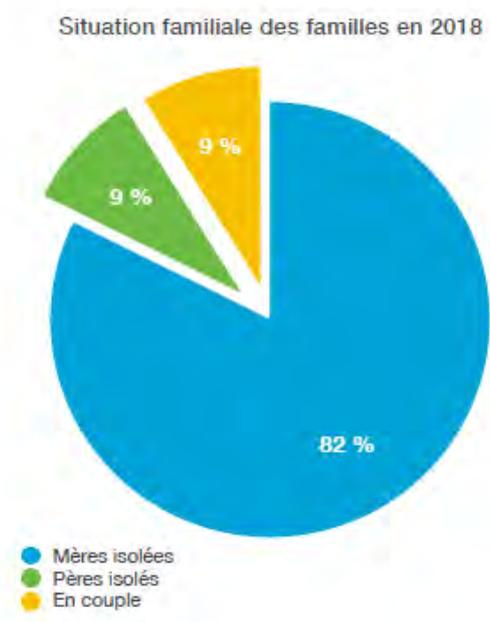
Composition familiale

Les familles monoparentales sont prépondérantes, 31 en 2018 avec une majorité de mère isolée.

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.

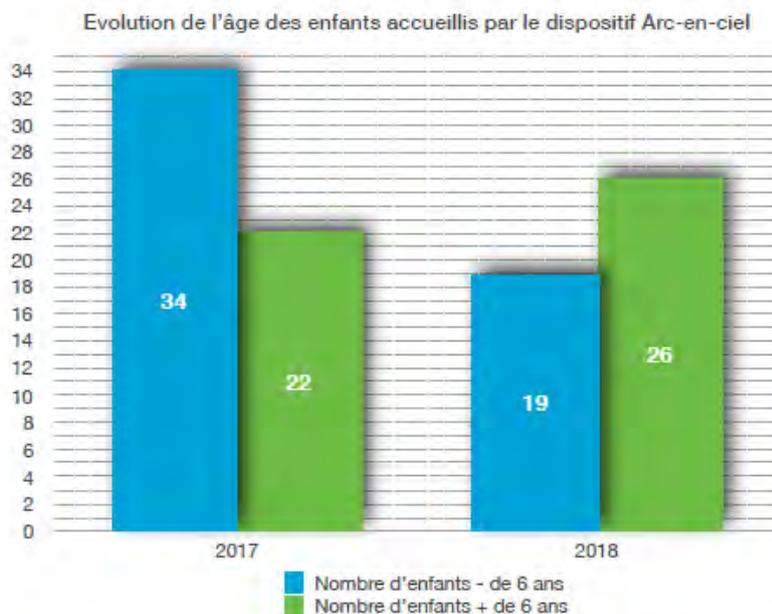
Age des enfants

- **Graphique n°11** : Situation des familles en 2018



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

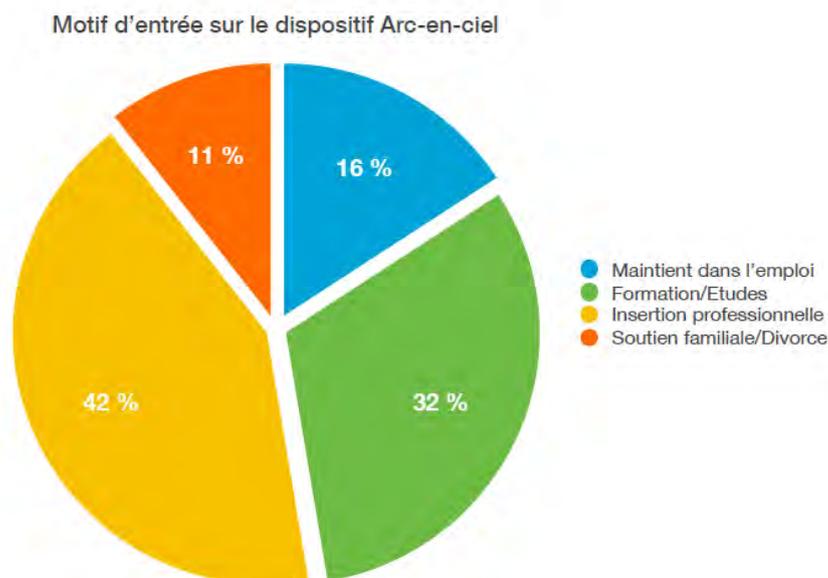
- **Graphique n°12 : Répartition par âge et âge des enfants en 2018**



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Contrairement à l'année 2017, on remarque en 2018 que le nombre d'enfants âgés de plus de 6 ans est supérieur au nombre d'enfant âgés de moins de 6 ans. Cela s'explique par la continuité de l'engagement auprès des familles d'une année sur l'autre. Cet élément est pour nous gage de confiance et de satisfaction des familles utilisant le dispositif.

- **Graphique n°13 : Motifs d'entrée dans le dispositif**



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

En 2018 le motif d'entrée sur le dispositif Arc En Ciel est majoritairement dû à l'insertion professionnelle, contrairement à 2017 où il s'agissait plutôt de séparation.

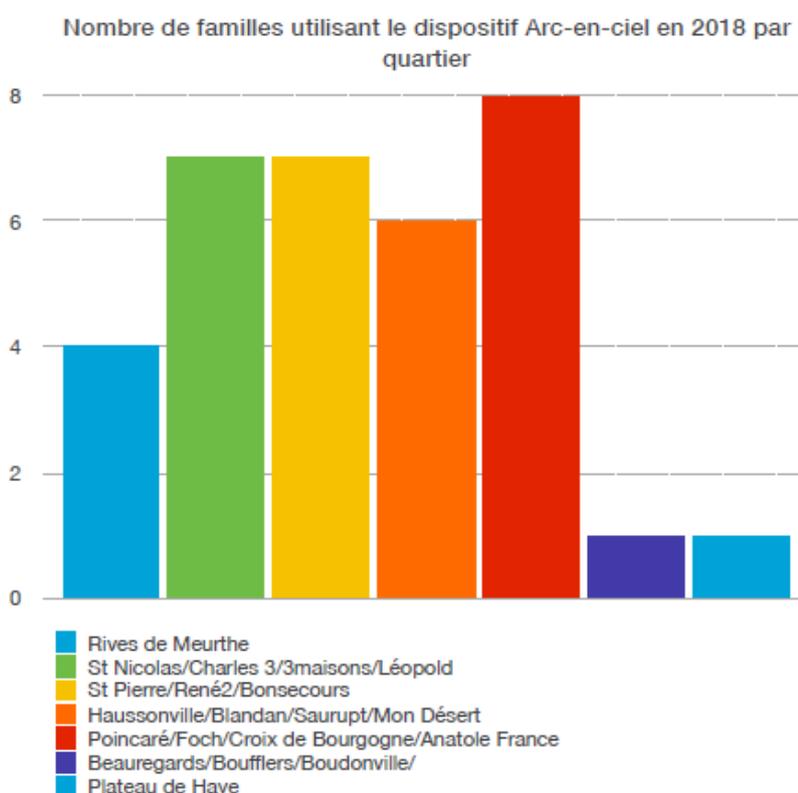
Lors des entretiens avec les mamans, beaucoup expliquent qu'elles sont restées au domicile pour s'occuper de leurs enfants en attendant qu'ils entrent à l'école.

Les familles bénéficiant de l'accompagnement des étudiants du dispositif Arc-En-Ciel ont souvent un planning avec des horaires variables (alternance matin ou soir). En effet beaucoup de mamans travaillent dans le milieu paramédical et changent d'horaires régulièrement, voire quotidiennement.

Cette année la majorité des contrats est de 1 mois à 6 mois. En effet les familles ont souvent de petit contrat de travail (1 mois, 3 mois ou 6 mois) et dans la plupart des cas, malheureusement, ces contrats temporaires ne sont pas reconduits.

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, en 2018, une prédominance sur le quartier de Poincaré/Foch/Croix de Bourgogne.



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Un travail en partenariat

Cette année nous avons reçu de nombreuses sollicitations des Maisons Départementales de Solidarité (MDS), notamment des assistantes sociales qui cherchaient des solutions de garde pour des mamans en réinsertion professionnelle avec des horaires atypiques.

Arc en Ciel et parentalité

Lors de précédentes réunions avec les étudiants, beaucoup d'entre eux nous ont fait remonter le même constat et le même questionnement : « Comment accompagner les familles (parents et enfants) par rapport aux écrans ? ».

Nous avons pris contact avec l'IRTS qui est intervenu pour proposer une matinée de formation autour des écrans le 14 avril 2018.

Plusieurs points ont été évoqués :

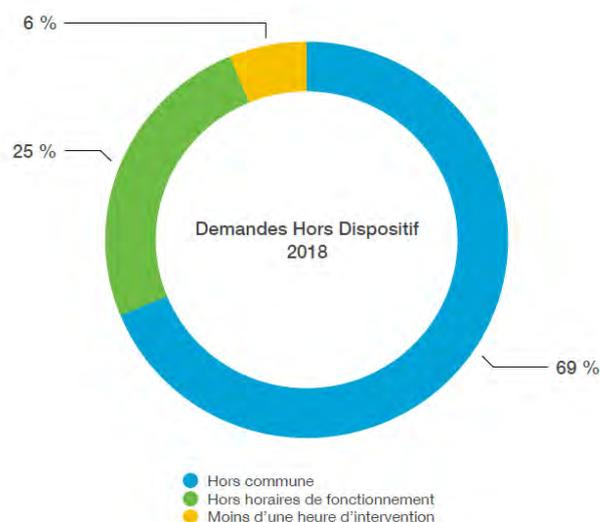
- faire évoluer les pratiques parentales dans le respect de la diversité,
- mobiliser le savoir, le savoir être et le savoir-faire,
- accompagner l'utilisation des écrans,
- proposer des alternatives en étant créatif.

Tous les étudiants étaient présents lors de ce temps de formation et souhaitent à nouveau bénéficier de formation sur d'autres thématiques afin d'accompagner au mieux les familles du dispositif.

Les freins

Il n'est pas possible à ce jour de répondre à toutes les demandes et notamment :

- ◆ garde de courte durée : 30 minutes 2 à 3 fois par semaine essentiellement pour un accompagnement sur le trajet scolaire,
- ◆ problématique familiale trop complexe pour l'intervention d'un étudiant (handicap nécessitant un accompagnement à la fois vers leur lieu de garde mais aussi vers les structures de prise en charge spécialisée type CMP sur des horaires de journée),
- ◆ accompagner les enfants à des activités sportives,
- ◆ besoin horaires/jours de garde hors dispositif,
- ◆ lieu de résidence hors commune.



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Perspectives 2019

- Mise en place de réunions thématiques pour renforcer la formation des étudiants et leur donner des outils pour accompagner le(s) parent(s).
- Réalisation d'une affiche de recrutement plus attractive.
- Présentation du dispositif aux différentes écoles du CHU (école d'infirmier, école de puériculture et d'auxiliaire de puériculture ...) afin de recruter davantage d'étudiants.
- Présentation de la psychologue du CCAS lors d'une réunion afin d'organiser d'éventuels Groupe d'Analyse de Pratiques ou pour des rencontres individuelles selon les besoins des étudiants.

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 5ème enfant.

En 2018, 347 familles ont bénéficié de cette carte pour un montant total de remboursement s'élevant à 55 182 €.

347 cartes « Nancy Famille » délivrées contre 352 en 2017.

Le nombre de carte est en baisse de 0.8 % par rapport à 2017.



2.5 Les relations extérieures du secteur petite enfance

Comme les années passées, la direction de la petite enfance a été confrontée en 2018 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 2018 à :

- 98 demandes individuelles écrites
- 381 appels téléphoniques

Pour l'accueil de 253 stagiaires en structures petite enfance.

3 - ÉVALUATION INTERMÉDIAIRE 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.

Indicateurs de résultat : 10 réunions par an – 2 territoires Politique de la Ville concernés

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.

Indicateurs de résultat : 3 réunions par an – 12 personnes formées – 21 capsules disponibles

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.

Indicateurs de résultat : 16 familles accompagnés – 3 intervention du CCAS sous forme de cafés des parents ou d'ateliers.

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.

Indicateurs de résultat : Fiches pédagogiques mises à disposition dans les structures – 10 EJE formées.

AXE 2 : Un soutien à la parentalité :



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

Conjointement avec le service éducation 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.

Indicateurs de résultats : 260 demandes de pré-inscription ont été réalisées en ligne depuis le lancement.

Organiser des ateliers à destination des parents et des enfants :

- 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 :

Indicateurs de résultat : 8 cafés des parents en 2018 – 68 parents présents

- Ateliers de sensibilisation aux langues étrangères proposés au sein des structures petite enfance du CCAS.

Indicateurs de résultat : 6 ateliers de langues étrangères animés par des professionnels ou des parents proposés toutes les semaines dans 5 crèches et au RAM.

Mise en place d'un espace sensoriel : création d'une salle SNOEZELEN à la crèche OSIRIS

Un espace sensoriel à destination des enfants visant l'épanouissement et le bien-être de chacun a été créé à la crèche OSIRIS, l'ensemble des structures du CCAS peuvent en bénéficier.

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 de résultat : 9 familles accompagnées par le dispositif équilibre

Le CCAS est membre du réseau d'accueil d'enfants de famille en situation de vulnérabilité

Le réseau d'accueil d'enfants de familles en situation de vulnérabilité est un dispositif préventif et de proximité, pour éviter la dégradation des situations et les placements. Dispositif est porté par le Conseil Départemental.

Indicateurs de résultat : 3 Haltes garderies du CCAS participent activement au groupe de travail.

INDICATEURS :

- 1 568 enfants qui ont été accueillis dans les crèches et haltes garderies municipales.
- 8 enfants en situation de handicap accompagnés dans nos structures.
- 349 Cartes Nancy Famille délivrées : pour un montant de 55 182 €.
- 260 préinscriptions réalisées sur le site internet depuis sa mise en ligne.
- 268 209 euros d'aides au fonctionnement apportées aux structures associatives et parentales

4. UN ACCUEIL DE QUALITÉ POUR TOUTES LES FAMILLES

4.1 – INTENSIFIER LE TRAVAIL DE COORDINATION AVEC LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

ACTION : Réseau d'accueil d'enfant de familles en situation de vulnérabilité

Objectifs

L'objectif du réseau est d'apporter un soutien :

- aux familles en situation de vulnérabilité confrontées à des difficultés dans la prise en charge éducative de leur enfant,
- pouvant être ponctuel et/ou aller de plusieurs semaines à plusieurs mois,
- qui aide les parents dans leurs postures éducatives,
- qui permet aux parents d'être acteurs de leur évolution en restaurant leur rôle éducatif,
- basé sur un travail de coéducation et de guidance parentale.



Présentation du projet

Le réseau d'accueil d'enfants de familles en situation de vulnérabilité est un dispositif préventif et de proximité, pour éviter la dégradation des situations et les placements. Dispositif porté par le Conseil Départemental et dont le CCAS est membre actif.

Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

- Directrices EJE Halte-Garderie – Pôle Petite Enfance

Externes à la Ville et au CCAS

- Conseil Départemental en intermission

Perspectives 2019

Signature de la charte sur les modes de collaboration entre les établissements d'accueils du jeune enfant et le Conseil Départemental de Meurthe-et-Moselle





PRÉSENTATION DU PÔLE SENIORS	46
1. LES ESPACES RESSOURCES POUR LES SENIORS NANCÉIENS : LES CINQ RÉSIDENCES AUTONOMIE	
1.1. L'offre d'hébergement.....	49
1.2. Le pôle ressources seniors.....	53
1.3. La restauration.....	53
1.4. Les transports.....	54
1.5. L'animation et les actions autour du Bien Vieillir.....	55
1.6. La Semaine Bleue 2018.....	59
2. LES SERVICES ET ACTIONS EN FAVEUR DES PERSONNES AGÉES DEMEURANT À DOMICILE	
2.1. La distribution des bons de 30 euros.....	61
2.2. La livraison de repas à domicile.....	62
2.3. Le service Médiateur.....	65
2.4. La téléassistance.....	67
2.5. Le dispositif Téléphon'âge.....	69
2.6. Le plan climatique.....	71
3. UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR SÉCURISER LES PROJETS ET LE PARCOURS DE VIE DES NANCÉIENS AGÉS : L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE	
3.1. L'accueil physique et téléphonique.....	73
3.2. Les bénéficiaires de l'accompagnement.....	73
3.3. Les domaines d'intervention.....	76
3.4. Un partenariat et une coordination au service du projet des seniors.....	78
4. ÉVALUATION INTERMÉDIAIRE DU PROJET DE VILLE	80
4.1. Une charte éthique pour les SAAD	81
4.2. Une offre d'hébergement affirmée	81
4.3. Plan d'équilibre et de Développement	81
5. RÉDUIRE L'ISOLEMENT SOCIAL DES AINÉS : REPAS DES SENIORS	
5.1. Offrir un temps d'échange et de convivialité à l'occasion des fêtes de fin d'année.....	82
6. PROMOUVOIR LE BIEN VIEILLIR	
6.1 Evaluer les services dans une démarche d'amélioration continue	84
7. CRÉER UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE AU VIEILLISSEMENT	
7.1 Transition écologique : projet Nature & Culture.....	86

LA PRÉSENTATION DU PÔLE SENIORS

LES PRINCIPALES MISSIONS

Au recensement 2015 de la population, Nancy compte 105 162 habitants et 19 202 seniors de plus de 60 ans et 7 427 personnes de plus de 75 ans.

18 nancéiens sur 100 ont plus de 60 ans.

Pour les plus âgés : 1 190 nancéiens ont plus de 90 ans et 80% sont des femmes

Les 80 ans et plus vivent en majorité seules (59%)¹

Le nouveau projet de service 2018-2021 du pôle seniors prend en compte ces éléments démographiques en fixant trois axes :

- **Créer un environnement favorable au vieillissement**
- **Agir pour l'inclusion sociale et culturelle des seniors**
- **Promouvoir le « Bien Vieillir »**

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 2018, la participation globale forfaitaire, établie à 94 612 € s'est accompagnée d'un contrat d'objectifs et de moyens visant à prévenir les pertes d'autonomie évitables, et éviter l'aggravation des situations existantes. Le contrat précise des actions innovantes à engager en 2018.

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.

Pour mémoire, le projet « Nature et Cultures » porté conjointement par le Pôle Seniors et le service logistique s'est poursuivi en 2018 dans une dynamique transversale. Il a su trouver en 2018 un public et des actions développées dans les établissements et en partenariat avec d'autres services de la Ville de Nancy et de la Métropole.

Rencontrer son interlocuteur pour faciliter le parcours

La démarche « premier contact qualité » initiée en 2017 s'est poursuivie en 2018. Elle s'inscrit dans une logique de sécurisation du parcours : les convives du portage de repas rencontrent leurs interlocuteurs.

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.

¹ Source : Insee, RP2015 exploitations principales - État civil -2015

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** a donné à de nombreux seniors l'occasion de participer aux réflexions initiées dans la cadre des gouters seniors proposés en 2018.

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 2018-2021 : réfléchi et conçu avec la participation des agents

Après avoir procédé à l'évaluation du précédent projet début 2018, le nouveau projet de service couvrira la période 2018-2021 et prend en compte les objectifs du projet du mandat.

Accueillir mieux et être plus lisible

Dans le cadre de la démarche de labellisation MARIANNE (AFNOR), l'évaluation de la qualité du service rendu a été mesurée. Des questionnaires et sondages ont été réalisés auprès des usagers des services. Les taux de participation (62% de réponses) et de satisfaction (90% des convives sont satisfaits du service) invitent à poursuivre la démarche de consultation.

Le CCAS de la Ville de Nancy compte au 31 décembre 2018 près de 1 433 bénéficiaires directs de services :

- 205 résidents au sein des établissements seniors (Résidences Autonomie)
- 339 abonnés nancéiens à la télé assistance et 308 abonnés pour les autres communes adhérentes du groupement
- 358 bénéficiaires du service de portage de repas (file active)
- 224 ménages suivis par l'équipe pluridisciplinaire
- 141 personnes inscrites et utilisatrices du service Médiateur
- 152 personnes fragiles et vulnérables figurent sur le registre climatique
- 117 abonnés Téléphon'Age
- 1 bénéficiaire du service de déneigement.

BUDGET DU SERVICE

Dépenses de fonctionnement avec dépenses de personnel : 2 606 947 € dont 1 887 297 € de dépenses de personnel

Dépenses de fonctionnement hors personnel : 719 650 €

Recettes de fonctionnement : 2 076 474 €

Dépenses d'investissement : 46 844 €

Recettes d'investissement : 10 439 €

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
- Marché d'analyses micro biologiques (véhicules portage de repas, cuisine centrale et cuisines des établissements),
- Marché de fournitures courantes et de services : la livraison de repas à domicile (rédigé en 2018)

Le Pôle Seniors soutient des associations dans la réduction de l'isolement des seniors à travers l'attribution de subventions. La principale bénéficiaire est l'ONPA avec une subvention 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.

La subvention déroule un contrat d'objectifs annuel posé en concertation avec l'Office :

- Développer un programme de marche adaptée en faveur des seniors « VAS-Y » dans le secteur Mac Mahon (réalisé au sein et au départ de la résidence autonomie Chevardé)
- Mettre en place un atelier mémoire en résidence autonomie et former un animateur de résidence autonomie à son déroulement et à sa mise en place (non encore réalisé)
- Mobiliser les bénévoles de la réserve citoyenne afin de réaliser des actions dans les résidences autonomies du CCAS (réalisé mais nécessité de proposer une continuité)
- Relayer les informations relatives aux actions menées dans les pôles ressources seniors et au sein du pôle seniors auprès des adhérents de l'Office
- Accueillir des agents du CCAS dans le cadre formation relative au vieillissement (9 agents formés – services administratifs et établissements)
- Mettre à disposition des ressources (ludothèque, véhicule Autonomie, combinaison du simulateur GERonTologique du vieillissement GERT, salle du cyber espace)
- Participer aux actions menées dans le cadre de la démarche Ville Amie des Aînés
- Communiquer régulièrement les informations relatives à la vie de l'Office à la référente du CCAS.

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.

Ce soutien doit être valorisé par les structures associatives auprès de leurs résidents et de leurs familles conformément à l'article 3 de la convention.

1. LES ESPACES RESSOURCES POUR LES SENIORS NANCÉIENS : LES CINQ RÉSIDENCES AUTONOMIE

1.1. UNE OFFRE D'HÉBERGEMENT POUR LES PLUS DE 65 ANS

Le Pôle Seniors assure la gestion de cinq Résidences Autonomie. Ces établissements proposent une offre d'hébergement adaptée aux seniors autonomes, complémentaire à l'offre portée par l'EHPAD Notre Maison pour un public dépendant. Au total, **258 appartements** sont proposés aux seniors de plus de 65 ans.

▪ **Tableau n°1 : Offre de logements en Résidence Autonomie – année 2018**

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

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

LE PUBLIC ACCUEILLI EN RÉSIDENCE AUTONOMIE : EVOLUTION DE LA POPULATION

- Taux d'occupation en hausse en 2018 : 96,65 %
- 49 dossiers étudiés en commission d'admission
- 24 entrées / 23 départs

Des Résidences Autonomie toujours attractives

▪ **Tableau n°2 : Taux d'occupation réel des Résidences Autonomie au 31 décembre 2018**

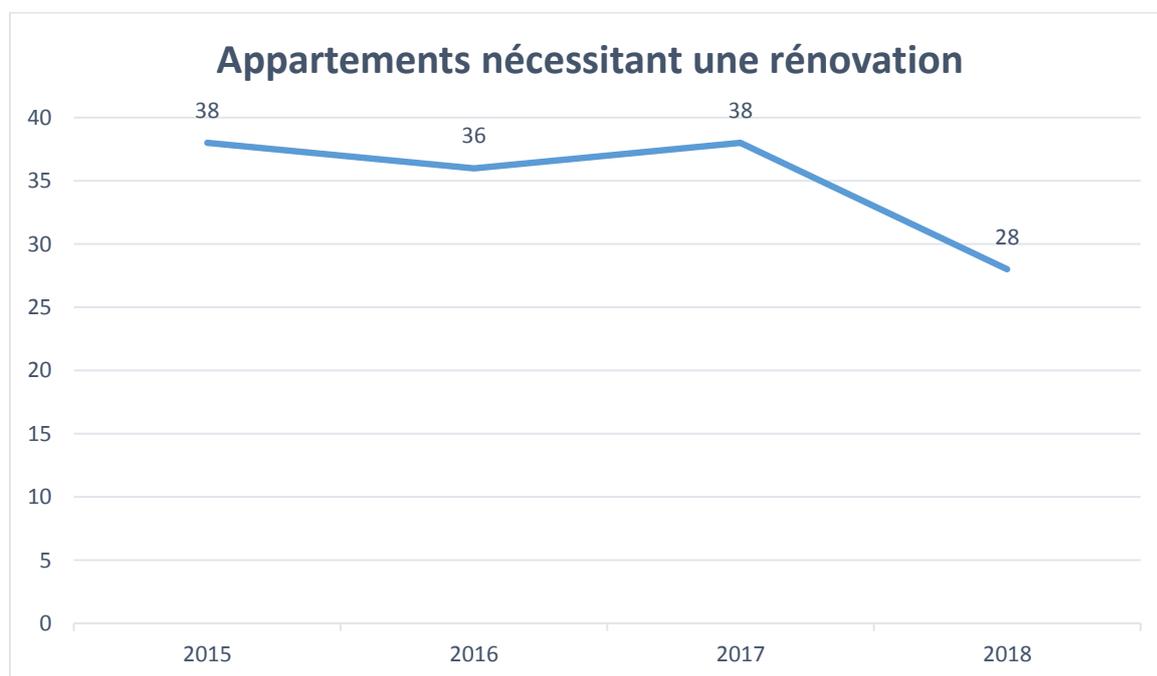
	Boudonville	R. Chevardé	Donop	G. Mouilleron	Pichon	TOTAL
2018	100 %	100 %	94,59 %	96 %	88 %	96,65 %

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

Le taux d'occupation réel est de 96,65 % au 31 décembre 2018 contre 95 % à la même date l'année précédente. Pour autant les appartements disponibles ne sont pas vacants par manque de demande : 53 candidats sont inscrits sur liste d'attente. La fin de l'année 2018 ayant été marquée par le départ du médecin du Pôle Seniors, il n'a pas été possible de réaliser de nouvelles entrées. L'entretien avec le médecin est en effet une étape de la procédure d'admission.

En tenant compte des appartements non louables (en cours de travaux, ou nécessitant des rénovations partielles ou totales), le taux d'occupation « brut » est de 81,45 %.

▪ **Graphique n°1 : Evolution du nombre d'appartements à rénover– année 2018**



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

L'année 2018 a été marquée par un effort plus important en termes de rénovation d'appartements : le Pôle Seniors a développé avec les services du Patrimoine une opération de modernisation d'appartements. Cette modernisation consiste, outre la rénovation de l'appartement, à créer une cuisine aménagée en lieu et place de la kitchenette, et de nouveaux rangements.

Enfin, il est à souligner que la taille des appartements ne constitue pas un frein à l'attractivité. Les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2018 dans les 5 résidences autonomie ont d'ailleurs montré que 88,6 % des résidents estiment que la taille du logement est satisfaisante.

La sécurité au cœur des attentes des seniors

La recherche de sécurité est une des premières motivations à entrer en résidence. Selon les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2018 sur les 5 résidences autonomie, près de 95 % des résidents disent se sentir en sécurité.

La présence de personnel 24h sur 24 est le principal garant de cette sécurité. Près de 92 % des résidents l'estiment indispensable.

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. Mouilleron	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, la part des résidents nonagénaires connaît un important accroissement de plus de 15 points, au détriment principalement d'une augmentation de la part des personnes de 65 à 79 ans. La moyenne d'âge des résidents de 2018 a également progressé : de 82 ans en 2017 à 83 ans en 2018.

Tableau n°4 : Profil des résidents (âge / mobilité) au 31 décembre 2018 (base : 205 résidents)

	2015	2016	2017	2018
Part des 65 à 79 ans	45,37%	48,64%	45,41 %	29,76%
Part des 80 à 89 ans	47,14%	47,27%	49,76 %	50,73%
Part des + de 90 ans	7,49%	4,09%	4,83 %	19,51%

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

Près d'un départ sur deux en 2018 est lié à une entrée en EHPAD. La moitié de ces entrées en EHPAD concernent Notre Maison. Le nombre de départs dans le cadre d'entrée en EHPAD est en baisse par rapport à l'année précédente (57 % contre 48 % cette année). Ensuite, les décès restent le deuxième motif de sortie (31 %). Ces décès ont lieu dans des établissements de santé suite à des hospitalisations. Enfin, il convient de noter une progression des départs non liés à des entrées en EHPAD ou à des décès : 21 % cette année contre 15 % en 2015. Ils ont principalement concerné des couples ayant fait le choix de retourner vers un hébergement locatif « classique ».

L'âge moyen de sortie est de 85 ans en 2018. En comparaison, l'âge moyen d'entrée en résidence autonomie se situe autour de 77 ans cette même année. Ces chiffres sont cohérents avec la durée moyenne de présence qui est d'environ 8 années.

L'ancrage des résidences dans la ville

- **Tableau n°5** : Origine géographique des résidents au 31 décembre 2018

Origine des résidents	Ville de Nancy	Métropole (hors Nancy)	Hors Métropole
Boudonville	62 %	20 %	18 %
R. Chevardé	59 %	23 %	18 %
Donop	59 %	26 %	15 %
G. Mouilleron	68 %	17 %	15 %
Pichon	40 %	50 %	10 %
Tout établissement 2018	60 %	24 %	16 %
<i>Tout établissement 2017</i>	56 %	26 %	15 %
<i>Tout établissement 2015</i>	62 %	21%	16%

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

L'origine géographique des résidents à l'entrée en établissement traduit l'ancrage des résidences dans la ville. En effet, 6 entrants sur 10 sont nancéiens. La résidence G. Mouilleron apparaît comme davantage privilégiée des nancéiens avec 62 % de personnes habitant déjà la cité ducale.

En parallèle, ces indicateurs traduisent également l'attrait des résidences nancéiennes et de la ville elle-même, puisque 40 % des résidents n'étaient pas domiciliés dans la commune.

1.2 LE POLE RESSOURCES SENIORS

LA RÉSIDENCE 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 2018.

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

1.3. LA RESTAURATION

UNE OFFRE DE RESTAURATION PROPOSÉE SUR 5 TERRITOIRES

- Nombre de repas servis en 2018 : 28 657
- Nombre moyen de convives en salle : 77
- Nombre moyen de convives extérieurs : 18

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 et confirmée en 2018, elle devrait se poursuivre dans les années à venir grâce au travail de communication autour des pôles ressources.

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

1.4. LES TRANSPORTS

LES TRANSPORTS : UNE OFFRE ADAPTÉE AU PUBLIC

- 121 sorties en 2018
- 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 121 en 2018). 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 **et moins de dix transports ont été effectués**. 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	54	0
Autres sorties	67	0
Total	121	0

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

Les minibus sont pour cette année 2018 les seuls véhicules utilisés les Résidences Autonomie pour effectuer de courtes sorties : supermarchés (45% des sorties), sorties en ville, trajets vers d'autres résidences autonomies, musées... Les autocars aménagés étaient utilisés par le passé 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 2018 tout en augmentant le nombre de sorties courses.

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

Etablissement	Minibus	Autocar Aménagé	Total
5 Résidences Autonomie	7 135,31€	0€	7 135,31€

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

1.5. L'ANIMATION ET LES ACTIONS AUTOUR DU BIEN VIEILLIR

UNE OFFRE D'ANIMATION PROPOSÉE SUR 5 TERRITOIRES

- 4 animateurs
- Des prestataires et partenaires
- 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 âgées en favorisant leur bien-être 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. Le projet d'animation s'articule aujourd'hui autour de 3 objectifs généraux :

Promouvoir la santé

Promouvoir la culture
& la citoyenneté

Favoriser la convivialité
et les échanges

L'ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE

Depuis 2015, une animatrice qualifiée propose des séances de **gymnastique douce** sur un rythme hebdomadaire dans trois résidences : Boudonville, Mouilleron et Donop. Des séances de « danse assise » sont également proposées par l'animateur.

Un atelier de **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. Ces deux ateliers ont connu en 2018 un accroissement significatif du nombre de participants non-résidents.

Des ateliers de **danse en position assise** sont proposés en 2018 dans 4 résidences autonomie (Boudonville, Mouilleron, Donop, Pichon). Ces ateliers sont animés en interne par deux animatrices ayant suivi une formation qualifiante dans le domaine.



Enfin, deux « **espaces forme** » constitués d'agès adaptés à l'activité physique pour les seniors ont été installés dans des résidence autonomie (en extérieur à la résidence Chevardé et en intérieur à la résidence Boudonville). Ces équipements permettent une pratique de l'activité physique en autonomie.

DES ACTIONS INNOVANTES AVEC L'APPORT DE COMPÉTENCES NOUVELLES

Depuis la loi relative à l'Adaptation de la Société au vieillissement, les Résidences Autonomie disposent d'un forfait autonomie alloué par le Département. Cette aide financière vise à développer des actions de prévention de la perte d'autonomie tant avec les ressources humaines internes (animateurs), qu'avec un recours à des prestataires qualifiés. En 2018, de nouvelles actions ont ainsi été proposées :

- ⇒ **Initiation à l'utilisation de tablettes numériques** : la start-up nancéienne SOS FUTUR a proposé dans chacune des résidences autonomie un atelier constitué de 10 séances de 2 heures pour sensibiliser les seniors au numérique. Ce programme intitulé "AMIS" pour "Ateliers Multimédia Initiation Seniors" a été développé spécifiquement à destination du public âgé.
- ⇒ **Art thérapie** : au regard des résultats de l'évaluation de l'action réalisée en 2017 et à la demande exprimée par les résidents dans le cadre des instances participatives des établissements, l'atelier proposé par un art-thérapeute diplômé, a été reconduit en 2018. Il a été proposé sur l'ensemble des résidences (10 séances).



- ⇒ **Musico-thérapie** : en 2017, le CCAS s'est engagé auprès du Conseil Départemental de Meurthe-et-Moselle à proposer dans les résidences autonomie des actions de musico-thérapie dans le cadre des actions innovantes prévues par la convention d'objectifs et de moyens. Un musico-thérapeute diplômé a ainsi proposé sur 4 résidences un atelier constitué de 10 séances d'une durée d'une heure chacune.
- ⇒ **Conférences et ateliers nutrition** : le partenariat avec le service d'accompagnement mutualiste de la mutuelle Novamut pour l'organisation d'un cycle de conférences et d'ateliers autour de la nutrition a été reconduit en 2018, suite au succès rencontré par les actions en 2017. Quatre thématiques ont été développées :
- L'évolution de l'alimentation en France,
 - Les secrets de la longévité
 - Sommeil et nutrition : c'est quoi le rapport ?
 - Marketing et alimentation.

LA RICHESSE DES PARTENARIATS

- ⇒ **Musées nancéiens** : le projet culturel initié en 2016 avec le service des publics des musées de la Ville s'est poursuivi en 2018 avec des visites du musée de l'Ecole de Nancy.



- ⇒ **Saint Nicolas avec les écoles** : pour la troisième année consécutive, de nouvelles actions ont été développées entre les résidences et certaines écoles nancéiennes sur la thématique de St Nicolas : rencontres seniors et enfants dans les résidences, visite de la bibliothèque Stanislas. L'action phare de ce partenariat s'est concrétisée le 19 décembre avec la participation commune d'enfants de l'école St Georges et de résidents de Chevardé au concert d'Eddy La Goyaatsh à la Salle Poirel : enfants et seniors ont composé une chanson qu'ils ont interprété en public en première partie.
- ⇒ 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 autour de plusieurs thématiques : voyages en diapo, contes et légendes de Lorraine et sensibilisation à la généalogie. Un bilan sera réalisé par l'association.
- ⇒ 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.

1.6. LA SEMAINE BLEUE 2018

Les Résidences Autonomie ont, cette année encore, participé à cet événement national qui s'est déroulé du 8 au 14 octobre 2018. Le thème de l'édition 2018 était « Pour une société respectueuse de la planète : ensemble agissons ». Des actions ont été proposées chaque jour de la semaine dans les établissements : projection du documentaire sur le thème du logement au grand âge « J'y suis, j'y reste » suivie d'échanges, exposition rétrospective sur les Semaines Bleues, visite du nouvel EHPAD...

Deux actions phares ont marqué cette édition 2018 :

La Journée Verte de la Semaine Bleue

Directement en lien avec la thématique 2018 de la Semaine Bleue, cette journée s'est organisée à la résidence autonomie Pichon autour de plusieurs ateliers avec la participation de 12 partenaires :

Des ateliers ludiques et pédagogiques :

- ⇒ Le recyclage et les économies d'énergie - Partenaire : Elèves en 2^{ème} année de BTS Education Sociale et Familiale du lycée Varoquaux,
- ⇒ Atelier ludique et pédagogique sur le confort énergétique - Partenaire : ALEC
- ⇒ Le recyclage en restauration : l'exemple des barquettes - Partenaire : Sodexo
- ⇒ Le compostage chez soi - Partenaire : Métropole du Grand Nancy
- ⇒ L'écologie et le recyclage par la littérature - Partenaire : Médiathèque de Nancy
- ⇒ La confection de smoothie avec un vélo-mixeur – Partenaire : Banque Alimentaire



Des expositions :

- ⇒ Mangeoires à oiseaux confectionnées avec du matériel de récupération- Partenaire : MJC Pichon
- ⇒ Dessins d'enfants sur la thématique écologique - Partenaire : Crèche Clodion
- ⇒ Epouvantail confectionné par les résidents avec des objets de récupération, et d'autres objets décoratifs fabriqués sur le même principe
- ⇒ Flash mob : démonstration de danse assise par les résidents



Ce temps fort a réuni près d'une centaine de participants et a été un succès en termes de satisfaction, tant auprès du public que des partenaires.

Le concours de soupe d'automne

Ce concours inter-résidences a mobilisé les résidents et les équipes durant plusieurs semaines pour concevoir une recette de soupe à base de potiron. La finale a été organisée à la résidence autonomie Gabriel Mouilleron à l'occasion de la Semaine Bleue. Près d'une cinquantaine de résidents se sont prêtés au jeu et ont participé à cet événement.

Un jury constitué de professionnels des différents pôles du CCAS, ainsi que d'un partenaire associatif (ASAE Francas) a élu la meilleure soupe de l'automne au terme d'une dégustation et sur la base d'un référentiel d'évaluation.

L'investissement des professionnels ainsi que des résidents a permis de proposer une action de qualité pour clore l'édition 2018.

2. LES SERVICES ET ACTIONS EN FAVEUR DES PERSONNES AGÉES DEMEURANT À DOMICILE

- ✓ La distribution des bons de 30 euros portée par le Pôle Accompagnement Social et un agent du Pôle Seniors
- ✓ Un choix de repas de qualité 365 jours par an et livré au domicile,
- ✓ Une aide humaine et technique pour les petits travaux du quotidien,
- ✓ Une sécurité au domicile assurée par un dispositif de télé assistance,
- ✓ Une convivialité durable et pérenne grâce à Téléphon'âge,
- ✓ Des Plans Climatiques activés en cas de coup de chaleur ou de grands froids.

Dans le cadre de la démarche qualité, des visites à domicile sont organisées depuis 2017 pour les seniors de plus de 75 ans utilisant le service de portage de repas. Au cours de l'année 2018, 19 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.

Par ailleurs, également en termes de démarche qualité, l'ensemble des dossiers d'inscription du service domicile ont été retravaillés afin de proposer aux seniors un document plus lisible.

Enfin, la politique tarifaire proposée par le CCAS est applicable à tous les bénéficiaires des services livraison de repas, Médiacteur et téléassistance. Cette participation financière en fonction des ressources permet aux personnes à faibles revenus de bénéficier des services favorisant le soutien à domicile.

2.1. 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. Cette année, un agent du Pôle Seniors est intervenu en renfort afin de compléter l'équipe en charge de la distribution des bons.

1 780 COUPONS DISTRIBUÉS
+17.6 % N-1

- **Tableau n°8** : Tarifs 2018 et répartition des bénéficiaires selon les tranches

Tranches Tarifaires	MEDIACTEUR		REPAS		TELEASSISTANCE	
	Tarifs	Utilisateurs	Tarifs	Convives	Tarifs	Abonnés
1	5,00 €	15 %	3,70 €	32 %	13,00 €	41
2	7,00 €	11 %	5,50 €	7 %	16,50 €	38
3	11,00 €	10 %	7,00 €	7 %	20,00 €	28
4	16,00 €	11 %	9,00 €	9 %	26,00 €	21
5	19,00 €	53 %	10,00 €	45 %	29,00 €	211
TOTAL	406		254		339	

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc 2018

2.2. LA LIVRAISON DE 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 +

- 358 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 2018, 62 732 repas ont été livrés et 130 dossiers ont été créés.

Ce service public de livraison de repas à domicile repose sur :

- ⇒ Le professionnalisme et la bienveillance des livreurs et des agents, premier atout du service,
- ⇒ Une souplesse du service avec la liberté de choisir la fréquence des livraisons et un repas parmi deux menus,
- ⇒ L'accessibilité tarifaire du service,
- ⇒ Des repas spécifiques pour les différents régimes alimentaires.

Le choix des menus et la grande souplesse du service répondent tant aux attentes des seniors ou à leur famille qu'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°9** : Répartition des convives selon les quartiers

								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	358
TOTAL PAR QUARTIERS	14	46	75	47	100	36	40	

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – 2018

Une forte présence des convives est à noter dans les quartiers sud et est. Ces deux territoires concentrent plus de 49% 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°10** : Répartition par âge et par type de repas (décembre 2018)

	< 65 ans	65 / 79 ans	80 / 89 ans	90 ans et +	TOTAL
Repas traditionnels	30	44	84	54	212
Repas régimes	8	22	9	3	42
TOTAL	38	66	93	57	254
	15 %	26 %	37 %	22 %	

Sources : Ville de Nancy – CCAS - Pôle Seniors - 2018

Toutes les tranches d'âge étant représentées, l'offre du CCAS est adaptée aux différentes générations de seniors. Les octogénaires représentent la tranche d'âge la plus touchée par le service avec 37% des bénéficiaires. Il convient de noter que la part des nonagénaires, bien qu'estimée à 22%, est importante lorsqu'on la rapporte à la démographie (1 190 personnes de plus de 90 ans en 2015).

▪ **Tableau n°11** : Evolution des repas livrés par année

Type de repas	2017	2018	2017 - 2018
Traditionnels	49 850	48 586	-2.53 %
Spécifiques	13 684	14 146	+3.38 %
Total	63 534	62 732	-1.26 %

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

Entre 2017 et 2018, le nombre total de repas livrés a diminué de presque 1,26 %. Cette baisse est non significative, elle fait suite à une année de forte baisse (9 %).

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 2018, 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. Enfin, les hospitalisations de longue durée ont été nombreuses. Ces deux éléments ainsi que la multiplication des organismes qui proposent des repas à domicile peuvent expliquer la faible baisse du nombre de repas livrés en 2018.

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°12** : Entrées et sorties du service en 2018

Qui est à l'origine de la demande ?	Hôpital	Tuteur	Famille	Le convive	Total entrées
	37 %	6 %	40 %	18 %	

Motifs d'arrêt du service	Décès	Institutions - Déménagement	Choix financier	Autonomie retrouvée	N'aime pas ou ne convient pas	Autres	Total sorties
	8 %	45 %	0 %	16 %	12 %	19 %	114

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

Pour plus de 37% 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 2018, on note 114 sorties (135 en 2017).

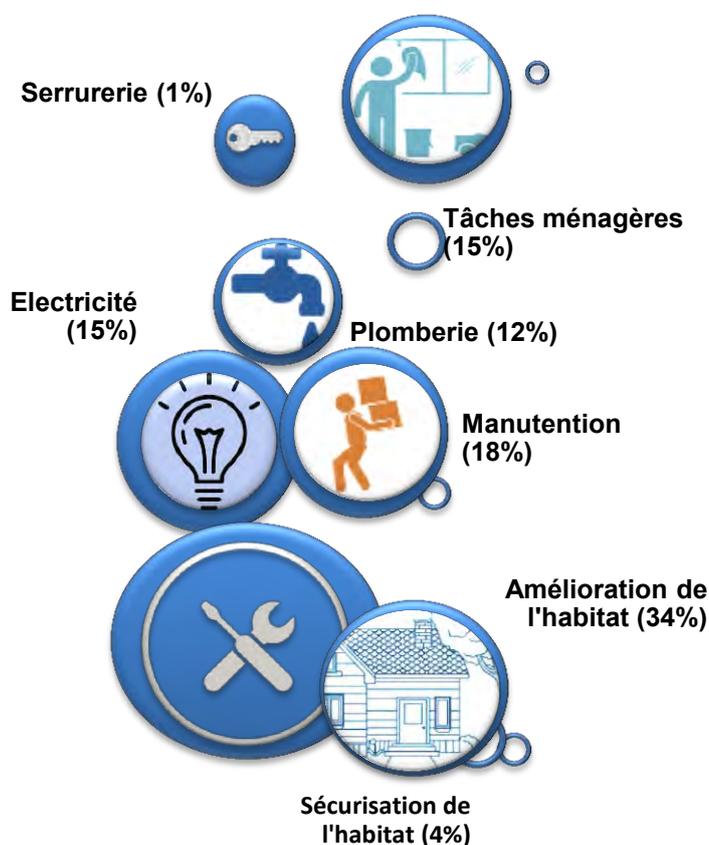
Le service peut être utilisé en *transition positive* : 17 seniors ont bénéficié du service pendant une durée déterminée suite à une perte d'autonomie qualifiée de temporaire (sortie d'hospitalisation, chute, fracture ...). La livraison de repas constitue alors une solution adaptée dans le cadre d'une convalescence avant de retrouver une autonomie.

2.3. LE SERVICE MEDIACTEUR

Adapter son logement au vieillissement

Le service Médiacteur a pour objectif d'aider les personnes 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 s'est poursuivi en 2018, 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.



- **Electricité** : changer un fusible, accrocher un lustre...

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

- **Sécurisation de l'habitat** : installer une barre de maintien, fixer un tapis, fixer une barre de seuil, installer un boîtier à clefs, changer une ampoule...

- **Amélioration de l'habitat** : laver les carreaux (limitée à 2 interventions par an), poser et déposer des rideaux ou des stores....

- **Manutention** : monter ou déplacer des meubles...

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

- **Tâches ménagères** : lessiver les murs, retourner un matelas...

Le coût du service pour l'utilisateur

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 dernière tranche de revenus (tarif le plus élevé) représente plus de 48% des utilisateurs du service. 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 Médiacteur en quelques chiffres

141 ménages ont utilisé le service en 2018. La répartition des usagers sur le territoire nancéen est relativement harmonieuse, la plus faible utilisation étant sur le centre de Nancy (17%) et la plus forte utilisation sur les quartiers Est (25%).

Parmi les 141 seniors utilisateurs du service, 69 demeurent en résidence autonomie.

Les actions de communication multipliant les relais d'information s'avèrent efficaces puisque **44 nouveaux dossiers** ont été créés en 2018.

Tableau n°13 : Répartition des utilisateurs par âge

Moins 65 ans	65 -79 ans	80 -89 ans	90 ans et +	TOTAL
1	40	67	33	141

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc 2018

47% des bénéficiaires sont âgés de 80 à 89 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°14 : Types d'interventions

	Nombre 1/2h	465	
Types interventions	Amélioration de l'habitat	159	34 %
	Manutention	84	18 %
	Tâches ménagères	72	15 %
	Electricité	71	15 %
	Plomberie	55	12 %
	Sécurisation de l'habitat	20	4 %
	Serrurerie	4	1 %
Interventions avec achat		198	65 %
Interventions sans achat		108	35 %
TOTAL des interventions		306	

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – 2018

Grace à l'optimisation du service et malgré la diminution du temps de travail de l'agent pour le Médiacteur, **306 interventions représentant 465 demi-heures** ont été réalisées. Les visites de diagnostic ou conseil, non facturées, sont en légère diminution (59 au lieu de 67 en 2017).

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 35% des demandes (en baisse par rapport à 2017).

2.4. LA TÉLÉASSISTANCE

UNE SÉCURITÉ POUR UN CONFORT DE VIE

- 339 abonnés nancéiens (417 en file active)
- 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 de la métropole nancéienne. Le CCAS de la Ville de Nancy exécute le marché pour 6 communes, ce qui représente 647 seniors de l'agglomération.

L'abonnement de téléassistance est proposé au senior pour assurer sa sécurité, sa tranquillité et rassurer son entourage. Comme pour la livraison de repas à domicile, 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°15** : 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 – 2018

▪ **Tableau n°16** : Abonnés au dispositif de téléassistance (2015-2018)

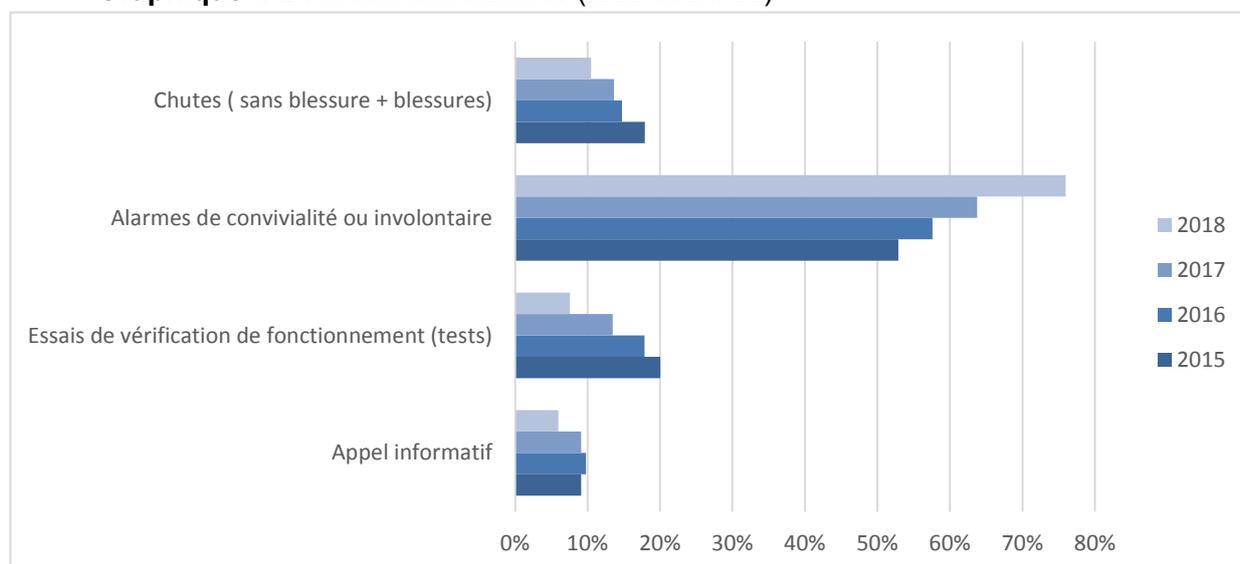
	Nancy	Hors Nancy	Total
2015	328	328	656
2016	333	355	689
2017	317	283	600
2018	339	308	647

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

Une hausse importante du nombre d'abonnés annuels est à noter sur l'année 2018, autant sur Nancy que sur les communes partenaires. Cette croissance est en partie due à une meilleure visibilité de l'offre portée par le CCAS, grâce à de nouveaux supports de communication notamment.

Le nombre d'installation (111) de système de téléassistance sur Nancy a été nettement supérieur au nombre de résiliation (87).

▪ **Graphique n 2** : Motifs des alarmes (tous abonnés)



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 17** : Alarmes nécessitant une intervention à domicile

Alarmes nécessitant une intervention à domicile	2017	2018
Interventions des parrains seuls	675	1 049
Interventions SAMU, pompier ou médecin	593	1 227
Interventions parrain et SAMU, pompier ou médecin	387	371

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – 2018

En 2018, 1 598 appels ont nécessité une intervention à domicile sur 16 612 déclenchements d'alarme, soit 9,6% des appels.

2.5 LE DISPOSITIF TÉLÉPHON'AGE

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

- Une moyenne de 117 abonnés à l'année
- Abonnée la plus jeune : 64 ans
- Abonnée la plus âgée : 98 ans
- Durée moyenne des appels : 3,37 minutes
- 380 heures de conversation



En 2018, 5 299 appels ont été effectués déroulant 380 heures de conversation téléphonique. Le temps moyen d'appel est de 3 minutes 37. Cet indicateur n'intègre pas le temps consacré à la préparation de ces appels par les bénévoles et par la pilote.

En 2018, le dispositif compte 7 collaboratrices bénévoles qualifiée Equipe MONALISA affichant 680 heures de présence.

ELEMENTS POPULATIONNELS

Le dispositif touche prioritairement des personnes très âgées, 78% (87 abonnés) ont plus de 80 ans.

En 2018, 98% des abonnés sont contactés 1 fois par semaine. Le nombre moyen d'appels journaliers s'établit à 24.

30% des abonnés sont résidents en résidence autonomie.

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

TÉLÉPHON'AGE, RELAIS D'INFORMATION ET DE SERVICES

En moyenne, les abonnés bénéficient de 3 services du Pôle Seniors. La part des abonnés Téléphon'âge 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.

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, EHPAD, etc.) font l'objet d'un relais auprès des membres de l'équipe pluridisciplinaire.

Reconnaître l'engagement bénévole constant et fiable

L'ensemble de l'équipe de bénévoles est mobilisée en cas de congés ou d'indisponibilité d'un appelant. Cette démarche est tout à fait volontaire et solidaire.

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.

Le bénévolat doit s'inscrire dans une relation de réciprocité. La reconnaissance de leur engagement fait 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.

Présences des bénévoles par jour

Jours/se maine	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 /Pilote	Monique	Louisa	Pilote	Pilote	Pilote	Jeannine	Emmanuela	Lydie

2.6 LES FAITS MARQUANTS DU QUINZIÈME PLAN CLIMATIQUE NANCÉIEN

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 (152 inscrits en 2018)
- **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 cinq reprises en 2006, 2012, 2015, 2016 et 2018.

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 pôle prévoit et anticipe 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 un protocole d'actions spécifiques et réglementaires en direction des seniors résidant à domicile et au sein des établissements. Les agents sont formés aux procédures et conduites à tenir.

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

En 2018, 152 personnes inscrites (19 entrées et 39 sorties) dont 10 demandes « en ligne » établies via le portail Nancy.fr.

Le déclenchement des niveaux répond au franchissement de seuils de température départementaux 18°C la nuit et 34°C le jour durant 3 jours et 3 nuits consécutifs. **La décision de déclencher le niveau 3 « Canicule » relève du préfet de département.** Il active les mesures du plan de gestion canicule départementale en lien avec l'Agence Régionale de Santé.

En 2018, le niveau 3 du plan a été activé du **jeudi 2 août au mercredi 8 août**. Les mesures adaptées ont été activées dans le domaine de l'information tout public, en établissement et au domicile.

Les partenaires du CCAS et le réseau de transports en commun ont diffusé cette information pour un relais optimisé.

La vigilance a été renforcée au sein des établissements avec l'ouverture du plan bleu (activation des pièces rafraichies des RA à destination des riverains).

La plateforme téléphonique a été activée le vendredi 3 et le mardi 7 août.

▪ **Tableau n°18 : Répartition des inscriptions au registre par origine**

ORIGINE	2018
CCAS / Téléphon'âge	8
Site Ville de Nancy – Gestion Relation Citoyens	10
SLH / OmH/ CD54	1
Total nouveaux inscrits	19
Total	152

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

3. UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR SÉCURISER LES PROJETS ET LE PARCOURS DE VIE DES NANCÉIENS AGÉS : L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Un médecin 0.5 ETP
Une infirmière
coordinatrice 1 ETP
Une conseillère
sociale 1 ETP

Un accueil physique
et téléphonique.
Des entretiens
Des visites à
domicile

Un accompagnement en
faveur des Nancéiens 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

Cette année, avec le départ des résidents en juin de Notre Maison vers le nouvel établissement Place Cincinnati, l'activité du médecin s'est principalement centralisée sur l'organisation du déménagement de l'EHPAD, son nouveau fonctionnement et l'accueil des nouveaux résidents. En complément, le départ de la Conseillère en Economie Familiale et Sociale en Février a imposé à l'équipe de trouver de nouvelles organisations de travail : son poste n'a pas fait l'objet d'un remplacement.

Le médecin a quitté son poste au Pôle Seniors début novembre et n'a pas été remplacé.

3.1. L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

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

- **Plus de 1 000 appels** reçus

L'échange téléphonique reste un moyen efficace pour répondre rapidement à une demande. 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 des informations ou une orientation vers un autre service peuvent suffire à répondre à la problématique évoquée.

111 appels ont appelé à une coordination entre les différents partenaires, les professionnels de santé, de suivi social et les familles mais la situation n'a pas nécessité un accompagnement plus soutenu dans le temps.

50 entretiens spontanés (famille ou seniors) ont été réalisés au CCAS.

3.2. LES BÉNÉFICIAIRES DE L'ACCOMPAGNEMENT EN 2018

L'équipe pluridisciplinaire travaille dans le cadre du règlement d'intervention approuvé en juillet 2016 et propose un accompagnement aux nancéiens de plus de 75 ans.

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

- **224 ménages dont 17 couples** ont bénéficié d'un accompagnement.

Les effectifs sont en légère baisse (251 ménages en 2017, 276 en 2016).
Le champ d'intervention limité aux plus de 75 ans, peut l'expliquer.

- **77 nouveaux dossiers** ont été créés.
- **49 dossiers instruits** pour une demande d'entrée en Résidence Autonomie
- **48 résidents accompagnés**
- **50 ménages** déjà suivis avant 2018

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 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.

Profil de la population âgée accompagnée

Tableau n° 19 : Répartition par tranche d'âge des bénéficiaires

Tranche d'âge	≤ 75 ans	75-80 ans	81-90 ans	91-100 ans	TOTAL
Hommes	6	14	24	5	49
Femmes	20	35	98	22	175
TOTAL	26	49	122	27	224
	11%	22%	55%	12%	100%

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

67% des seniors accompagnés sont âgés de plus de 81 ans.

Les bénéficiaires sont majoritairement des **femmes** âgées de **76 à 90 ans**. Le rapport démographique homme/femme est cohérent. Ces ménages nécessitent un accompagnement global générant 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.

11% des seniors ont moins de 75 ans : il s'agit des candidats à l'entrée en Résidence Autonomie ou des personnes vivant en Résidence Autonomie.

Répartition des ménages par quartier :

- 41% quartier Poincaré, Mont Désert, St Nicolas, Vielle Ville
- 21% quartier Rives de Meurthe
- 15% quartier Boufflers Boudonville
- 15% quartier St Pierre

L'activité est principalement centrée sur le centre ville de Nancy. Cette répartition illustre l'impact de l'implantation des résidences autonomie et celle du site d'accueil du CCAS.

L'équipe pluridisciplinaire intervient très peu dans le quartier Plateau de Haye (2%). Les associations et les professionnels du domaine social y sont implantés.

Les requérants

Les demandes d'accompagnement font suite la plupart du temps à un appel téléphonique, quelques fois par mail à la sollicitation des professionnels et par des familles par la boîte mail du Pôle Seniors. Quelques interventions font suite à un passage de voisins ou amis au CCAS.

Tableau n°20 : Origine des sollicitations

Origine	%
Seniors	60%
Institutions	20%
Famille	12%
Amis/voisins	8%

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

60% des demandes d'intervention proviennent de la personne âgée elle-même. Le CCAS est identifié 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 20%.

Parmi les sollicitations plus d'une sur 10 émane de familles et en particulier d'enfants éloignés géographiquement qui sollicitent l'équipe pour la mise en place d'aides à domicile.

Les aidants familiaux (50 familles concernées en 2018) sollicitent principalement l'équipe pluridisciplinaire pour une aide dans les démarches à suivre, pour bénéficier de conseils dans le cadre de l'orientation de leur parent en EHPAD avec les difficultés du financement, la mise sous protection et les solutions de répit.

- **26% des ménages accompagnés sont isolés**, sans famille, sans personne sur qui compter.
- **18% sont également isolés avec des enfants** éloignés géographiquement ou n'ayant plus aucun contact avec eux.

Les seniors suivis en Résidence Autonomie

- **48 résidents accompagnés** dans les 5 Résidences Autonomie
- **Sécuriser l'entrée : 23 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 par le responsable et un membre de l'équipe pluridisciplinaire. 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 et de faire un point administratif.

➤ **La coordination avec les résidences autonomie : 14 rencontres en 2018**

Des rencontres trimestrielles réunissent le responsable, un membre du personnel et la coordinatrice de l'équipe pluridisciplinaire. 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.

➤ **« Sécuriser le retour d'hospitalisation des résidents »**

Le médecin et les responsables ont mis en place des outils afin d'améliorer la coordination entre l'hôpital et la résidence pour permettre d'assurer une meilleure prise en charge au retour des résidents hospitalisés : fiche hospitalisation, dossier administratif, fiche du suivi du parcours d'hospitalisation.

Les demandes d'admission en résidence autonomie

➤ **66 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.

➤ **49 dossiers instruits présentés en commission d'admission**

Chaque candidat rencontre le médecin au CCAS. La conseillère sociale et la coordinatrice préparent chaque dossier administratif avec l'étude de la situation du demandeur et le compte rendu de la visite à domicile effectuée avec le responsable de la résidence.

- 39 avis favorables dont 3 annulations et une orientation en EHPAD
- 10 avis défavorables

3.3. LES DOMAINES D'INTERVENTION DE L'ÉQUIPE 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 : **67%** 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.

- **399 visites à domicile** ont été effectuées en 2018. 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.
- **184 entretiens** ont eu lieu au bureau du Pôle Seniors.
- **79% de l'activité** de l'équipe pluridisciplinaire est réalisée à domicile.
- **29 personnes ont nécessité un accompagnement appuyé**

Le public fragile nécessite une prise en charge globale, médicale et sociale en rapport avec la perte d'autonomie physique et psychique. Les visites à domicile sont régulières et nombreuses. Ce public est confronté à l'isolement et leur réseau social est restreint. Le travail de coordination permet le maintien à domicile dans les meilleures conditions.

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 2018 a été clément avec 2 demandes instruites.

L'accompagnement à l'accès aux soins et au maintien de l'autonomie : les sollicitations des aidants

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.

Les demandes d'informations des aidants se préoccupant des difficultés rencontrées par leur(s) parent(s) sont en augmentation.

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

- 8 demandes d'Allocation Personnalisée à l'Autonomie
- 18 Plans d'Accompagnement Personnalisé CARSAT (aides à domicile hors APA).
- 8 accompagnements CPAM, accès aux droits à la complémentaire santé.
- 12 dossiers d'entrée en EHPAD.

En 2018, 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.

- 11 requêtes envoyées au juge
- 6 courriers adressés au procureur.

On note une augmentation de 70% de ces dossiers par rapport à 2017. Les demandes concernent principalement des personnes isolées rencontrant de grandes difficultés dans la gestion de leur budget suite à une aggravation des troubles des fonctions supérieures.

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°21 : Les demandes d'aides budgétaires auprès de tiers

Demandes	Nombre	Accord	Refus	Montant en euros
Caisses de Retraite	6	3	3	1905€
CCAS/CORSEC	6	6	0	955€
Total	12	11	1	2860€

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2018

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.

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 **3 situations** de logement insalubre avec orientation des demandes des propriétaires vers les organismes concernés.

3.4. UN PARTENARIAT ET UNE COORDINATION AU SERVICE DU PROJET DES SENIORS

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.

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. Le médecin a rencontré **60** personnes dans le cadre d'une orientation en résidence autonomie ou d'un accompagnement assuré par l'équipe pluridisciplinaire. Pour 30 % des situations, il s'est mis en relation avec les médecins traitants.

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 - 14 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. 32 situations partagées.

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

Bailleurs : OMH, SLH, Batigère à travers la dynamique des chartes

Organismes de tutelles : UDAF, UTML et tutelles privées

Suite au départ du travailleur social début 2018, un rapprochement avec le Pôle accompagnement social a permis d'orienter 3 ménages vers le dispositif équilibre.

Actualisation du Plan Canicule

Du 5 au 15 mai 2018, l'équipe pluridisciplinaire a actualisé les renseignements des 150 personnes inscrites au registre et a procédé à 12 nouvelles inscriptions.

Le médecin 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). Il a organisé cette année la révision de l'ensemble des outils du plan canicule.

Déménagement Notre Maison

Fin juin pendant deux jours, plusieurs agents du Pôle Seniors ont participé au déménagement de l'ancien établissement vers le nouvel EHPAD. Ils ont accompagné les résidents dans l'installation de leur nouveau lieu de vie.

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

➤ « **Bien vivre la malentendante chez les seniors** »

L'URAPEDA a présenté dans chaque résidence une conférence d'informations et de sensibilisation sur la perte d'audition et ses conséquences. Ces rencontres ont réuni les résidents et leur famille, les seniors riverains, les adhérents de l'ONPA et les professionnels du Pôle Seniors autour des thèmes suivants :

- Apporter un accompagnement à la personne vieillissante malentendante et à son entourage
- Informer et sensibiliser sur la perte d'audition et ses conséquences

- Favoriser l'acceptation du handicap
- Rompre l'isolement
- Proposer un temps de répit et de paroles aux aidants familiaux
- Permettre un accueil adapté de la personne vieillissante malentendante par les professionnels.

Les 5 conférences ont réuni 68 personnes. A la suite de ces rencontres, un groupe de paroles de 7 résidents s'est retrouvé durant 3 séances autour d'une psychologue pour des échanges et des partages d'expérience sur l'acceptation du handicap.

➤ **« Comment se protéger ou protéger ses proches : rester acteur de ses décisions futures »**

L'UDAF 54 a présenté dans chaque résidence les différentes solutions de protection (le mandat de protection future, l'habilitation familiale, la personne de confiance, les directives anticipées, la curatelle et la tutelle) susceptibles d'être activées dans le parcours de vieillissement.

Les nombreux échanges lors des rencontres ont confirmé l'inquiétude des participants par rapport à la mesure de tutelle. Les informations transmises ont permis une meilleure connaissance des mesures que l'on peut prendre pour mieux anticiper l'avenir et l'entrée en dépendance.

Ces conférences ont réuni 78 résidents, riverains, adhérents ONPA.

4. EVALUATION INTERMÉDIAIRE DU PROJET DE VILLE

Plan d'actions

En 2018, les nouvelles installations et l'attractivité des programmes d'animation 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. La démarche Ville Amie des Aînés a également permis à des nancéiens de franchir le seuil des établissements et à en découvrir les activités, services et équipements.

Faciliter l'accès aux services est également un objectif du CCAS qui poursuit en 2018 le dossier portant sur les actions à mettre en œuvre pour permettre aux retraités modestes l'accès aux services.

Enfin, soucieux de fournir un service de qualité répondant aux attentes des seniors, le Pôle Seniors mesure la satisfaction des bénéficiaires des services, dans le cadre du label Marianne.

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 réglementaires 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.

4.1 UNE CHARTE ÉTHIQUE POUR LES SAAD

En complément, les Services D'Accompagnement et d'Aide à Domicile (SAAD) ont été invités à signer une charte éthique d'intervention des services au sein des résidences autonomie. Ce projet est défini dans le programme du mandat municipal. Les objectifs de la charte sont les suivants :

- Rappeler les engagements moraux des services d'aide à la personne
- Rappeler les périmètres d'interventions des SAAD et aux personnels des Résidences Autonomie
- Améliorer la coopération des SAAD avec les personnels des Résidences Autonomie
- Faciliter les échanges entre les SAAD et le pôle sénior

La signature de la charte, en octobre 2018 a rassemblé six SAAD et des rencontres sont programmées en 2019.

4.2 UNE OFFRE D'HÉBERGEMENT AFFIRMÉE DANS UN SECTEUR EN PLEINE ÉVOLUTION

L'offre d'hébergement du CCAS est aujourd'hui d'une qualité supérieure à la majorité des résidences autonomie françaises. Pour autant, il convient d'anticiper les attentes des seniors de demain, afin que l'offre ne devienne pas désuète. Plusieurs améliorations sont à l'ordre du jour :

- Moderniser les appartements en améliorant l'espace cuisine et en créant des rangements modernes et adaptés : une expérimentation a été menée sur la résidence Chevardé en 2018 avec 8 logements témoins ;
- 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.
- Améliorer l'accessibilité des bâtiments, notamment les salles de bain des résidences Donop et Pichon.
- Activer une campagne de communication dynamique et efficace.
 - Une nouvelle brochure présentant les Résidences Autonomie a été réalisée, avec la participation des responsables. Diffusion en avril 2018.

4.3 PLAN D'ÉQUILIBRE ET DE DÉVELOPPEMENT

Les pistes d'économie se sont traduites en 2018 par la poursuite de l'optimisation des ressources humaines dans les établissements. La section recettes de fonctionnement a été également alimentée par les fonds perçus dans le cadre de la conférence des financeurs. En 2018 deux postes ont été laissés vacants et non remplacés au sein du pôle seniors. Aucun des deux postes n'a fait l'objet d'un remplacement, générant ainsi des économies en matière de budget de fonctionnement. Ce type de départ agent a impulsé une réorganisation du travail et une mutualisation.

5. RÉDUIRE L'ISOLEMENT SOCIAL DES AÎNÉS

5.1. 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

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 des besoins et attentes nouvelles des seniors
- Agir pour la solidarité au profit des plus isolés.

La méthode de travail

Ouverture du comité de pilotage

En Mai : lancement de l'organisation.
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



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
- Service logistique
- Pôle seniors
- Pôle développement social – Ville Amie des Aînés
- ONPA

Externes à la Ville et au CCAS

- Centre des Congrès Prouvé
- Traiteur Marcotulio
- Académie des « Chaircuitiers »
- Syndicat des chocolatiers confiseurs
- GIHP
- Bénévoles
- EHPAD publics et privés nancéiens
- Artistes musicaux

Nouveautés 2018

Un nouvel espace
déjeuner et trois
ambiances
musicales :
Années 60
Musette (2 espaces)
Karaoke rétro



Indicateurs de résultats

- **11 478** invitations envoyées.
- Taux de participation de **22%**
- **2410** inscrits
- **27** agents CCAS et ONPA pour l'accueil, l'orientation et l'installation
- Agents mobilisés Ville de Nancy
- Bénévoles en poste aux différents vestiaires

6. PROMOUVOIR LE BIEN VIEILLIR

6.1 ASSOCIER LES BÉNÉFICIAIRES DES SERVICES À LA COMMUNICATION

ACTION : Créer une action « On vieillit bien à Nancy et on le fait savoir »

Objectif(s):

- Identifier les points forts et les axes d'amélioration du service de portage de repas et des Résidences Autonomie.
- Mobiliser les agents dans la démarche d'amélioration continue.



La méthode de travail :

Les enquêtes de satisfaction ont été élaborées par le chargé de mission qualité et le Pôle.

Février à Septembre 2018 :

Le Pôle Seniors et le chargé de mission qualité ont procédé aux évaluations. Par téléphone auprès des convives du portage de repas et par entretiens individuels à l'aide de tablettes tactiles avec les résidents.

De Juin à décembre 2018 :

Restitution des enquêtes de satisfaction à destination des usagers et des agents concernés avec les points forts et les axes d'amélioration.

BIEN VIEILLIR À NANCY
Pôle Seniors
Tél : 03 83 39 03 50
p.seniors@nancy.fr
www.nancy.fr

RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION
Portage de repas à domicile (Avril 2018)
Le sondage téléphonique fut passé à l'ensemble des convives. Vous avez été 148 convives à y répondre favorablement. L'eau de réjection à 92 %.

- 90% : Vous êtes satisfaits des quantités proposées.
- 83% : Vous trouvez les tarifs corrects.
- 77% : Vous estimez que les repas sont très bons ou bons.

Vous appréciez les capacités humaines et professionnelles des agents du service domicile.

Les points évoqués pour à améliorer :

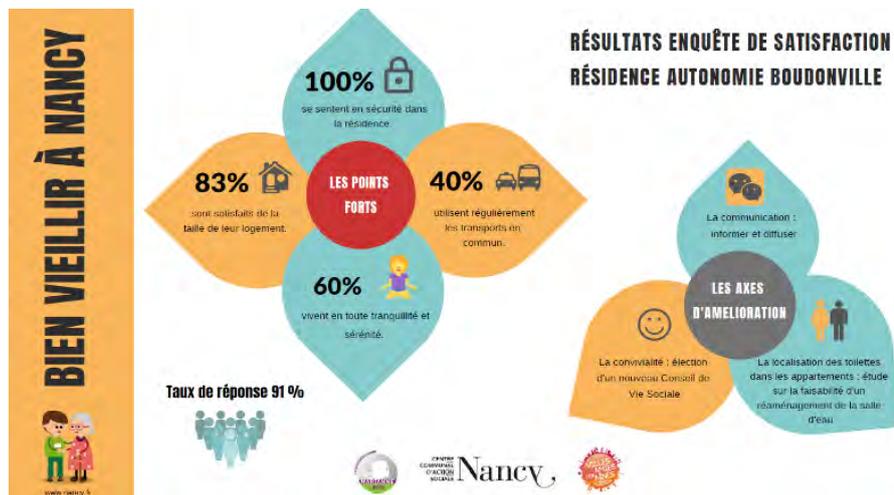
- La présence de certains plats dans les menus (trop pas toujours compréhensible)
- La fréquence de certains crus/lés ou grillés est à limiter
- Le retriage/renvoi de la feuille pour les choix des menus

Certains ont été favorables à l'idée de partager un repas dans une Résidence Autonomie. Si tel est votre souhait, remplissez le coupon ci-dessous et transmettez-le à votre livreur !

COUPON RÉPONSE - INVITATION

Je souhaite être contacté(e) pour partager un(e) repas dans une Résidence Autonomie. Si tel est votre souhait, remplissez le coupon ci-dessous et transmettez-le à votre livreur !

NOM : _____ Prénom : _____



Partenaires associés :

Internes à la Ville et au CCAS :

- Réfèrent qualité CCAS
- Résidences autonomie
- Agents du service domicile

Externes à la Ville et au CCAS

- Sodexo

Perspective 2019

Etudier et mettre en œuvre les axes d'amélioration



Indicateurs de résultats :

- Taux de participation :
- 62 % des convives du portage de repas
- 90% des résidents des Résidences Autonomie
- 80 % des convives du portage de repas satisfaits de la variété et de la quantité des repas proposés.
- 80 % de résidents satisfaits de la sécurité, des services, de la taille des logements et du programme d'animation dans les résidences autonomie.

7. CRÉER UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE AU VIEILLISSEMENT

7.1 TRANSITION ÉCOLOGIQUE PROJET NATURE & CULTURE

ACTION : Développer des actions et inviter à une sensibilisation à l'aménagement durable des territoires, des lieux de vie et de vieillissement des seniors

Objectifs :

- Eviter le gaspillage alimentaire.
- Donner l'accès à la terre aux seniors qui en sont privés.
- Garantir de nouvelles opportunités de rencontres intergénérationnelles
- Ouvrir de nouveaux terrains d'accomplissement et de satisfaction, de transmission et de savoir-faire.



La méthode de travail :

Phase I : présentation du projet, la délimitation de zones de culture et de jardinage. Résidents et riverains s'impliquent.

Phase II : ouverture de composteurs partagés et jardins partagés dans les résidences autonomie, ouvertes au quartier. Désignation de référents composteurs

Actions intergénérationnelles avec des plantations sur site, en présence de jardiniers professionnels et du maître composteur. Un bilan quantitatif du compost est réalisé quand les composteurs sont pleins.

Réduire le gaspillage en jouant, telle était l'action, proposée aux seniors par les étudiants du lycée Varoquaux.

Création du jeu Monopoly alimentaire dont l'objectif consiste à réaliser un menu équilibré avec un panier de courses aléatoire.

Phase III : visite des serres municipales et dans les parcs des musées pour y découvrir la flore nancéienne et les variétés de plantes qui poussent en ville.

Journée verte : dans le cadre de la Semaine Bleue, une journée verte a rassemblé tous les acteurs et thèmes relatifs à la TE

Partenaires associés :

Internes à la Ville et au CCAS :

- Résidences autonomie
- Service logistique
- Pôle Développement Social - Ville Amie des aînés
- Serres municipales (Parcs et jardins) et Service des Publics des Musées

Externes à la Ville et au CCAS

- Métropole du Grand Nancy (Maître composteur)
- Lycée Varoquaux
- Ecole primaire de Boudonville
- Alec
- Sodexo

Perspective 2019

A l'occasion de la Semaine Bleue, les seniors seront invités à participer à la décoration, avec des plantes et fleurs des jardins des espaces de convivialité dans les résidences.



**métropole
Grand Nancy**

sodexo



Indicateurs de résultats :

Au total pour l'ensemble des actions menées, **445** seniors ont participé

80 seaux remis aux seniors participants au compostage individuel.

A l'issue du projet, des ateliers de jardinage ouverts aux résidents et aux riverains ont été programmés.



PRÉSENTATION DE L'EHPAD NOTRE MAISON	90
1. NOTRE MAISON : LES ELEMENTS STATISTIQUES DE L'ANNEE 2018	
1.1. Les flux concernant les entrées et les sorties	93
1.2. Les différents lieux de résidences avant l'entrée à notre maison	94
1.3. La durée du séjour	94
1.4. L'âge des résidents	95
2. L'ACTIVITE DE L'EHPAD EN 2018	95
3. L'ACTIVITE DES DIFFERENTS SECTEURS DE L'ETABLISSEMENT	
3.1. Le pôle hôtelier, la cuisine et le secteur technique	96
3.2. Les unités de vie protégée	98
3.3. Le secteur soins	98
3.4 L'animation	99

PRÉSENTATION DE L'EHPAD NOTRE MAISON

Etablissement hébergeant des Personnes Agées Dépendantes (Ehpad)

Capacité de 152 lits dont 28 places dans les deux Unités de Vie Protégées (UVP)

148 chambres simples et 4 chambres « couple ».

22 m² par chambre simples (toutes dotées d'une salle de douche)

7 700 m² : salle de restauration, cuisine sur place, salle d'animation, accueil de jour...

Des équipes qui représentent environ 110 agents (titulaires et non titulaires) pour environ 95 ETP

Environ 30% des résidents bénéficient de l'aide sociale accordée par le Conseil départemental

Des caractéristiques qui font de l'Ehpad Notre Maison l'établissement public symbole d'une Ville humaniste.

2018 : Eléments de contexte

L'année 2018 a surtout été marquée par le déménagement des locaux de la rue des Jardiniers à la Place Cincinnati. Nous souhaitons également mettre en avant quelques données sur l'activité qui mettent en lumière les impacts de la montée en charge.

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. La première pierre a été posée en octobre 2016. En 2017, toute l'année a été consacrée à gérer la phase 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 le mode opératoire à engager sur le déménagement.



Le déménagement de l'Ehpad a constitué un moment fort tant pour les personnels de l'établissement que pour les résidents, leurs familles et leurs représentants légaux.

Aussi, une organisation minutieuse a-t-elle été mise en place et préparée pendant des mois en lien avec les familles, les personnels et les résidents.

La remise des clés avec la mise à disposition du bâtiment a été effective le 15 mai 2018.

Le déménagement logistique de l'Ehpad s'est déroulé dans la semaine du 11 au 14 juin grâce à l'intervention d'une société de déménagement. Le déménagement des affaires des résidents a été programmé les 18 – 19 et 20 juin 2018 toujours par une société de déménagement. Le déménagement physique des résidents s'est déroulé les 18 – 19 et 20 juin 2018 par le groupement des ambulances et le GIHP et autres moyens de transport adaptés.

Associer les personnels au projet

Depuis 2015, l'équipe de Direction de l'Ehpad a assuré une communication interne importante afin d'associer les agents aux choix qui seront fait dans le futur Ehpad, des choix d'organisation des locaux, de couleurs, de matériaux, de matériel, d'organisation du travail...

Dans ce cadre, des visites du chantier pour l'ensemble des personnels ont été organisées tout au long de l'année 2017 jusqu'à en juin 2018. A compter du 15 mai 2018, les équipes de l'Ehpad se sont rendues sur le site pour finaliser l'aménagement des locaux, prendre leurs nouveaux repères.

Une organisation temporaire sur l'ancien site

Durant la période du 11 au 24 juin 2018, la préparation des repas a été externalisée auprès du titulaire du marché de la ville, SODEXO, afin de permettre à l'équipe de restauration de prendre possession des nouveaux locaux et de tout installer pour être opérationnelle le 25 juin 2018, date à laquelle l'externalisation de la préparation des repas a pris fin.

Il avait été prévu qu'en cas d'impondérable l'externalisation de la préparation des repas puisse être avancée avant le 11 juin et/ou se prolonger au-delà du 24 juin 2018. Cette hypothèse n'a pas eu à être activée.

La préparation des cartons des résidents

Une équipe de bénévoles pilotée par Madame Martine PRIESTER, des agents volontaires du CCAS qui se sont manifestés notamment ceux du pôle Seniors et qui font partie du groupe de suivi du déménagement et de la ville se sont joint aux équipes de Notre Maison.

L'accompagnement des résidents

Un renfort de personnels soignants et techniques par le recours à l'agence intérimaire ou par le recrutement en CDD a eu lieu :

- avant le déménagement pour l'installation des matériels et la mise en œuvre des nouveaux process de travail
- durant le déménagement afin de permettre le fonctionnement sur deux sites
- après le déménagement afin de permettre au personnel de l'Ehpad de prendre leur temps de repos et s'habituer à la mise en œuvre des nouveaux process de travail.

Le pôle administratif a bénéficié du renfort d'un agent contractuel dont la quotité du temps de travail a été augmentée 20% à 50% pour aider à la préparation administrative du déménagement et à l'archivage des données

Une équipe de bénévoles, des élus et des agents volontaires du CCAS et de la ville se sont joints aux équipes de Notre Maison pour rassurer les résidents, les aider à arranger leur nouvelle chambre sur le nouveau site, les accueillir et les aider à prendre leurs repères dans le nouvel établissement.

Un renfort d'agents du Centre Technique Municipal a permis d'aider le personnel technique de l'Ehpad à reconnecter l'ensemble des téléviseurs et téléphones des résidents.

Ainsi le déménagement de Notre Maison a dépassé les frontières de l'Ehpad pour impliquer les personnels du CCAS et de la Ville.

Gestion administrative

Il a été demandé aux agents d'éviter de prendre leurs congés durant le déménagement sauf cas particuliers (mariage, motifs personnels).

Dans cette perspective, afin de permettre à chacun de prendre des congés durant les mois de juillet et août et afin d'organiser les temps de récupération de l'ensemble des 110 agents de l'Ehpad (titulaires et contractuels), il a été demandé (sauf situations spécifiques) aux agents de ne pas poser plus de 15 jours consécutifs de congés d'été.

Le personnel de l'Ehpad a rencontré la société Orange en mai 2018 pour éviter à chaque résident de faire la démarche individuellement. Le listing des résidents possédant une ligne fixe a été communiqué à Orange. Nous avons aussi fait le nécessaire pour le suivi du courrier, (service payant de la poste) pendant 1 an.

En 2019, un questionnaire sera proposé aux résidents pour recueillir leurs sentiments et leurs ressentis sur cet événement majeur.

LE BUDGET DU SERVICE (ERRD 2018)

Dépenses de fonctionnement avec dépenses de personnel : 5 265 507,03 €

Recettes de fonctionnement : 5 384 912,46 €

1. NOTRE MAISON : LES ÉLÉMENTS STATISTIQUES DE L'ANNEE 2018

Avec le déménagement, la capacité de l'établissement est passée de 111 lits à 152. La principale donnée d'activité de l'année 2018 concerne donc cette montée en charge.

1.1. LES FLUX CONCERNANT LES ENTRÉES ET LES SORTIES

- Tableau n°1 : Suivi de la montée en charge de l'Ehpad en 2018

	janv	fév	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	oct	nov	déc	total
Entrée	2	1	0	2	3	1	7	4	6	12	7	7	52
Sortie	3	1	2	4	1	1	8	1	1	4	3	3	32

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2019

Si on opère une comparaison avec l'année 2017, on peut immédiatement se rendre compte que les flux 2018 sont nettement plus conséquents. En effet, en 2017, on dénombrait 26 entrées et 26 sorties sur toute l'année. Assurer 52 entrées dont 44 de juin à décembre est une mission qui a mobilisé toutes les équipes. Cela représente également une charge de travail importante.

- Tableau n°2 : Les causes de sorties de Notre Maison en 2018

SORTIES	Décès	A Notre Maison	22
		A l'hôpital	9
	Départ		1
	Total		32

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2019

L'âge moyen des résidents décédés en 2018 est de 89,4 ans pour une durée de séjour moyenne de 8,14 ans

- Tableau n°3 : Le suivi du nombre de décès annuels à Notre Maison s causes de sorties de Notre Maison en 2018

2012						
Sur 111 résidents	Sur 152 résidents					
24	25	24	28	26	26	32

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2019

Pendant quelques années, il sera compliqué de pouvoir mener des analyses comparatives. L'augmentation sensible de la capacité de l'établissement impactera les évolutions de données.

1.2. LES DIFFÉRENTS LIEUX DE RÉSIDENCES AVANT L'ENTRÉE À NOTRE MAISON

- Tableau n°4 : Les lieux de vie avant l'entrée à Notre Maison

ENTREE	Département 54 (hors Nancy)	22
	Nancy	26
	Autre	4
	Total	52

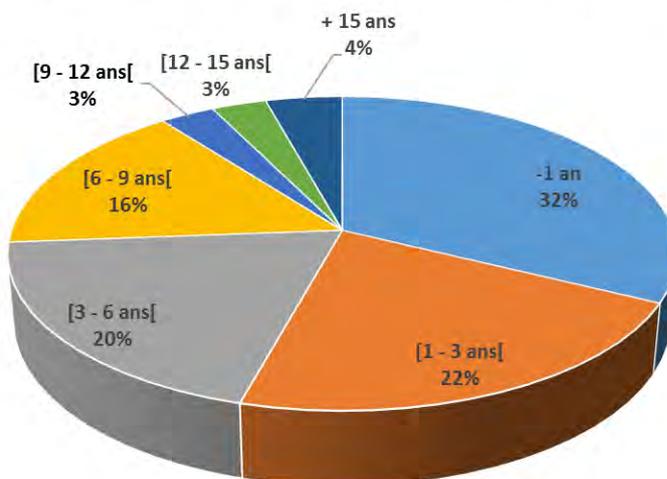
Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2019

Il est à noter la forte représentation de l'origine nancéienne. Parmi ces 26 nancéiens accueillis à Notre Maison en 2018, 7 sont originaires des résidences Autonomie du CCAS de la Ville de Nancy.

1.3. LA DURÉE DU SEJOUR

- Graphique n°1 :

Durée de séjour Résidents Ehpad Notre Maison 2018

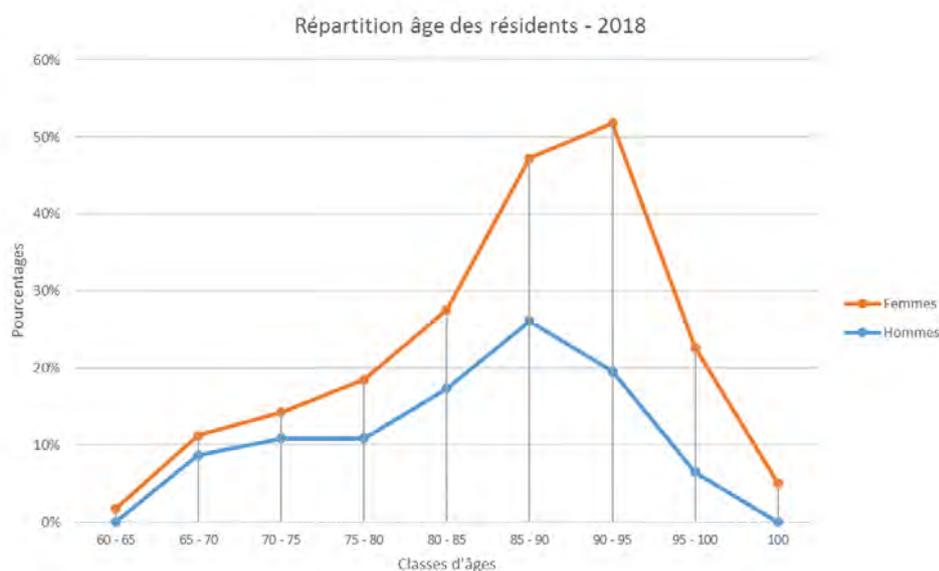


Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2019

La durée moyenne de séjour à Notre Maison en 2018 est de 4,05 années. Il s'agit d'une baisse par rapport à 2017 (4,72). Cette évolution se comprend par l'arrivée de plusieurs nouveaux résidents entre juin et décembre 2018 liée à l'augmentation de la capacité de l'établissement. Le résident le plus ancien est présent depuis plus de 20 ans.

1.4. L'ÂGE DES RÉSIDENTS

■ Graphique n°2 :



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2019

L'âge moyen des résidents (86 ans et 11 mois) poursuit sa tendance à la hausse, ce qui est en lien avec le nombre de centenaires. L'établissement accueillait fin décembre 2018 4 personnes âgées de 100 ans et plus. Selon l'étude de la DREES de 2015, l'âge moyen constaté dans les Ehpad est de 86 ans et 5 mois.

2. L'ACTIVITÉ DE L'EHPAD EN 2018

■ Tableau n°5 :

Suivi de l'activité de l'Ehpad Notre Maison

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de journées « dépendance »		42 015	41 329	40 126	41 913	41 149	41 153	40 837	41 198
Absences de moins de 72 heures		51	61	57	44	42	66	86	83
Total journées hébergement (facturées à 100%)		42 066	41 390	40 183	41 957	41 191	41 219	40 923	41 281
Absences de plus de 72 heures	Hospitalisation	1 006	617	774	285	410	718	387	675
	Vacances	134	213	191	338	295	118	179	284
Réservation		506	312	367	308	526	233	336	133
Total journées hébergement (non facturées à 100%)		1 646	1 142	1 332	931	1 231	1 069	902	1 092

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2019

La baisse sensible d'activité constatée depuis 2015 n'est désormais plus de mise. En effet, les contraintes liées à l'ancien bâtiment ont disparu. L'année 2018 pose la reprise d'activité qui devrait se maintenir dans les années à venir (capacité de 152 lits). Les absences de moins de 72 heures ont considérablement diminué (de 86 absences à 2). En parallèle, les absences plus longues ont nettement augmenté.

3. L'ACTIVITÉ DES DIFFERENTS SECTEURS DE L'ETABLISSEMENT

3.1. LE POLE HOTELIER, LA CUISINE ET LE SECTEUR TECHNIQUE

Avec le déménagement, la cuisine de Notre Maison a désormais une surface réduite mais parallèlement l'équipe peut utiliser des matériels plus adaptés et plus performants. Les différentes actions gagnent en efficacité et permettent de diminuer très sensiblement les manipulations.

L'activité « plonge » a été transférée à un prestataire extérieur.



La cuisine a servi en 2018 :

- 89 450 repas
- dont 13 140 repas en texture mixée et 21 900 en texture moulinée.

La cuisine de Notre Maison a également préparé :

- 5 088 repas pour le personnel
- et 481 repas pour les visiteurs (familles).

Une démarche éco-responsable

En 2018, l'Ehpad Notre Maison s'est rapidement inscrit dans une démarche d'optimisation des processus de l'entretien des locaux, de sa buanderie et sur une réflexion de la rationalisation des produits.

Cette démarche a permis la mise en place de *stations de dilution* dans tous les étages permettant une utilisation plus écologique et plus économique des produits avec le bon dosage. Les 90 000 lavettes jetables ont été remplacées par des *lavettes lavables* (jusqu'à 300 cycles de lavage). Les *produits lessiviels* ont été revus en lingerie en installant une station de distribution sur les machines, remplaçant ainsi les 1 200 Kg de lessive désinfectant par 200 litres de lessive par an.

Par ailleurs, nous avons investi dans 4 *chariots de nettoyage vapeur professionnels*, ergonomiques et faciles d'utilisation. Ce type de chariot permet l'entretien et la désinfection des chambres et autres locaux sans utilisation de produits. La vapeur nettoie, entretient et désinfecte toutes les surfaces (fauteuils, matelas, lits, sols, murs etc ...).

Des tels changements sont certes inscrits dans une dimension économique mais aussi, et surtout dans le souci d'entrer de plein pied dans **la transition énergétique et écologique**.

Le nouveau marché des produits d'entretiens et fournitures hôtelières renforce cette démarche puisque l'essentiel des produits utilisés demandés sont **éco labellisés**. Nous allons supprimer de nos achats les matières plastiques non recyclables et dynamiser le durable.

L'organisation technique du bâtiment

La première année de Garantie Parfait Achèvement (GPA) a permis de mettre en avant divers dysfonctionnements plus ou moins importants pour lesquels un suivi des demandes d'interventions a été mis en place avec CDC Habitat, notre propriétaire. Un bâtiment neuf n'est pas exempt de problèmes et la majorité des difficultés relevait du courant faible (téléphonie / appels malades) et du courant fort (ce qui concerne tout ce qui est supérieur à 220 volts).

Parmi les problèmes les plus courants nous avons eu :

- Des pannes de volets avec principalement des relais de commande défectueux
- Des luminaires des communs dont les relais dysfonctionnaient
- Des portails et des portes automatiques dérégées
- Des ascenseurs à régler
- Des problèmes électriques sur les gros appareils (climatisation CTA / chambres froides / offices alimentaires)

Entre le 29 mai 2018 (date de la première demande) et début avril 2019, ce n'est pas moins de 200 points qui ont fait l'objet d'une demande d'intervention. Tous ces points ont été recensés sur un tableau de suivi avec les quitus de fin de mission des entreprises qui sont intervenues.

L'organisation de la sécurité incendie

Nous avons en 2018, dès l'arrivée dans le nouvel Ehpad, organisé en interne des formations sur le thème de la sécurité incendie. Pour tous les agents contractuels ou titulaires, cette formation obligatoire a trait aux thèmes principaux de la sécurité incendie (triangle du feu / prévention / fonctionnement des extincteurs) mais surtout elle reprenait les consignes en cas d'alerte et les démarches à effectuer sur la spécificité de notre établissement, sur ce que l'on devait faire non pas d'une façon générale et théorique mais vraiment centrée sur notre établissement et les contraintes liées.

3.2. LES UNITÉS DE VIE PROTÉGÉE

La création de la première UVP a lieu suite au déménagement vers le nouvel établissement le 18 juin 2018. 6 résidents présents en secteur polyvalent sur l'ancien établissement ont intégrés cette UVP. Le rythme des entrées s'est fait progressivement pour atteindre le nombre de 14 résidents en novembre 2018.

La seconde UVP a ouvert en octobre 2018 avec à nouveau des entrées progressives.

Petit à petit, les équipes « soins » se sont stabilisées. La Direction a fait le choix de créer deux binômes par UVP avec des agents affectés. Ainsi la prise en charge des résidents est optimisée : meilleure connaissance réciproque.

Le planning des activités est établi pour la semaine en lien avec l'animatrice et les soignants. Ces activités s'intègrent dans le projet de soins. La psychologue de l'établissement est également amenée à intervenir. Les activités suivantes peuvent être proposées : loisirs créatifs, ateliers bien-être, atelier des sens, atelier cuisine, chant, lecture, activité physique.

Les 2 UVP bénéficient d'une terrasse aménagée comportant des bacs avec des plantes aromatiques. Il est envisagé de créer dans un avenir proche un parcours de déambulation et un aménagement spécifique destiné à stimuler les résidents. Par beau temps, il est également possible pour les résidents de s'y installer avec leur famille.



3.3. LE SECTEUR SOINS

Le nouveau logiciel de soins, Netsoins, a été mis en place en février 2018. Il a nécessité la formation de toute l'équipe de soins.

- Plan de formation : référents (IDEC, médecin coordonnateur, agent administratif, aide-soignant référent) formés sur 3 jours et tous les agents (infirmières et aides-soignants) sur 1 journée
- 1 journée de formation supplémentaire pour les infirmières, IDEC et médecin coordonnateur a eu lieu en avril

Il a également fallu organiser une communication en direction des médecins traitants et réitérer les explications au fur et à mesure. Les médecins sont incités à utiliser le logiciel pour une meilleure traçabilité des actes dans la prise en charge.

Le logiciel permet l'interface avec les laboratoires d'analyses médicales. Il est également utilisé par tous les intervenants paramédicaux : kiné, ergo...

L'équipe de soins s'est bien appropriée le logiciel. Il est ergonomique, facile d'utilisation et dans un avenir proche, les tablettes seront également utilisées.

3.4. L'ANIMATION

L'animation permet de lutter contre l'isolement. Maintenir et stimuler « le savoir être et savoir faire » tout en respectant les souhaits et les capacités de chacun.

L'animation reste un moment de plaisir et de partage. Nous devons veiller à être bienveillant et tolérant afin d'éviter la mise en échec.

L'inauguration de Notre Maison 2

L'inauguration a eu lieu le 6 juillet en présence de Madame la Ministre de la santé, de Monsieur le Maire de Nancy, de nombreux Elus de Nancy, les résidents et leurs familles. Un apéritif dinatoire musical a été proposé pour fêter l'événement.



• 6 juillet 2018 • Inauguration • Notre Maison



6 juillet
2018



Inauguration
Notre Maison



Les événements ponctuels au rythme des saisons et du calendrier de l'EHPAD :



Chandeleur



Semaine Bleue



Carnaval



Centenaire

- 4 **petits déjeuners continentaux** ont été proposés aux résidents en salle à manger. C'est un moment convivial. C'est également un moment pour les résidents nouvellement arrivés à Notre Maison d'inviter un ou plusieurs membres de leurs familles.

- Le **carnaval** est toujours un moment festif qui se déroule dans une ambiance musicale en présence de musiciens professionnels. C'est l'occasion pour les résidents qui le souhaitent de se déguiser. Une dégustation de beignets confectionnés par l'équipe de cuisine est appréciée par tous les résidents et leurs invités.

- Notre Maison a déménagé dans un nouveau bâtiment en juin 2018.

Les animations ont été interrompues partiellement pour privilégier l'installation des résidents Place Cincinnati.

- Les **anniversaires** : c'est une journée particulière pour le résident.

C'est l'occasion pour lui s'il le souhaite d'inviter quelques amis (résidents) et famille à partager son gâteau d'anniversaire confectionné par l'équipe de cuisine. Un cadeau lui est également offert.

En 2018, nous avons fêté l'anniversaire d'une centenaire. A cette occasion, Monsieur le Maire de Nancy, des élus, les résidents et bien sûr les invités de la centenaire se sont réunis pour partager un grand gâteau d'anniversaire confectionné par l'équipe de cuisine. Remise de cadeau et de la médaille.

- La **semaine bleue** (UVP comprise) : rencontres avec les élèves de l'école de Boudonville et de l'école Braconnot autour de l'exposition consacrée à la semaine bleue. Des animations spécifiques du tri sélectif (réalisation de couvertures Patchwork, différentes boîtes de rangement, réalisation de jeux etc...).

Semaine bleue fêtée en partenariat avec la Médiathèque de Nancy.

- Le **beaujolais** est fêté au moment du déjeuner. Le restaurant, les salles à manger d'étages et les UVP ont été décorées lors des loisirs créatifs.

- La **fête de fin d'année** (samedi 8 décembre 2018) est toujours très attendue par les résidents et leurs familles. Cette année un goûter dansant a été animé par un orchestre en salle à manger. Dans chaque salle à manger d'étage, en chambre et à l'UVP des musiciens sont venus animer.



8



décembre



2018



La fête de fin
d'année

Les spectacles et les conférences

Un diaporama-conférence sur le Sri Lanka a été proposé aux résidents (le 24 septembre).

Une prestation de la chorale « Der Flugel » de la ville de Karlsruhe (le 24 novembre)

Une chorale de Vandoeuvre a fait le plaisir aux résidents de venir partager les chants de Noël (le 17 décembre).

Les actions d'animation dans les Unités de Vie Protégée

Les activités thérapeutiques proposées dans les UVP (cognitives, sociales, sensorielles et motrices) visent à structurer l'emploi du temps, elles favorisent les contacts sociaux, l'estime de soi et elles s'intègrent dans le projet de soin.

Elles ont pour objectifs :

- Rompre l'isolement
- Stimuler la mémoire
- Diminuer les troubles du comportement
- Respecter la personne dans ses goûts et ses centres d'intérêts
- Favoriser la convivialité et l'échange
- Améliorer l'estime de soi sans mise en échec
- Retrouver un intérêt à une activité
- Se repérer dans le temps, l'espace, s'approprier son nouveau lieu de vie
- Retrouver plaisir et désir
- Maintien et éveil physique

Chaque semaine, les résidents bénéficient de divers ateliers animés par les aides-soignantes et l'animatrice : Créatifs (décoration), physiques (jeu de ballon, cerceaux, bowling, danse...), groupes de paroles (différents thèmes), jeux de société adaptés, éveil des sens (écoute musicale, chants, jeux musicaux, terre, pâte à sel, papier mâché...), toucher relationnel, atelier bien-être (vernis et soin des ongles), cuisine et pâtisserie, atelier lecture, week-end cinéma..... Anniversaires fêtés tous ensembles.

Les actions au quotidien

Chaque matin, les journaux et le courrier sont distribués par une animatrice dans les étages. Certains résidents n'ont plus la capacité de lire leur courrier. Dans ce cas, ils sollicitent l'animatrice pour la lecture de celui-ci. Parfois, ils profitent de ce moment privilégié pour faire le lien entre eux et l'accueil (demande de RDV, courrier à poster etc...).

Chaque lundi, les résidents qui le souhaitent reçoivent le programme d'animation et les menus de la semaine.

Visites en chambre : une animatrice intervient sous la responsabilité des infirmières coordinatrices en proposant diverses animations.

D'autres visites de courtoisie sont proposées en chambre.

Les différentes actions ou ateliers d'animations proposés en 2018



L'équipe d'animation propose des animations du lundi au vendredi. Le samedi est diffusé un film en salle à manger.

- Atelier bien-être : « un moment pour moi » coiffure et esthétique
- Activités physiques : bougeons notre corps, bowling, golf
- Activités cuisine, pâtisserie et épluchage des légumes.
- Activités musicales : chorale, écoute musicale et karaoké
- Jeux de société : loto, Wii, jeux mémoire etc...
- Relaxation
- Epicerie
- Lecture du journal, lecture de nouvelles etc....

Des animations sont proposées en lien avec les fêtes calendaires, les saisons : activités manuelles, décorations des locaux etc... Les résidents qui le souhaitent peuvent assister à un office religieux une fois par mois.

L'accueil des nouveaux résidents

L'animatrice accueille le nouveau résident à son arrivée dans l'établissement. Elle présente l'établissement, son fonctionnement, les professionnels ainsi que les résidents. Cela demande de la patience, de l'écoute, de l'empathie et ainsi mettre en place son projet de vie personnalisé. Elle permet de faciliter l'adaptation et le confort du résident. La personne qui accueille devient la personne référente pour le résident en cas de besoin.

Après une année 2018 centrée sur le déménagement et l'arrivée dans les nouveaux locaux, 2019 sera consacrée à l'actualisation de toutes les procédures en vigueur dans l'établissement. Il s'agit d'investir ce nouveau cadre bâti. De plus, l'arrivée du nouveau médecin coordonnateur permettra de mener les différentes évaluations nécessaires au calcul des dotations.



PRÉSENTATION DU PÔLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	106
1. L'AIDE FACULTATIVE DU CCAS DE NANCY	107
1.1 Analyse globale	107
1.2 Les Pass Bus	109
1.3 Le comité de coordination et de résolution des situations exceptionnelles ou complexes (CORSEC).....	109
1.4 Les aides : Analyse des différents types d'aides.....	109
1.5 L'aide sociale légale	110
1.6 Synthèse de l'activité globale.....	111
1.7 Aides facultatives	112
2. DOMICILIATIONS	112
3. LE DISPOSITIF ÉQUILIBRE	112
3.1 L'accompagnement budgétaire	112
3.2 Les actions collectives.....	113
3.3 Le microcrédit personnel accompagné.....	116
4. LA MISSION LOGEMENT	118
4.1 L'appui aux demandes de logement social.....	118
4.2 La prévention des expulsions locatives	118
4.3 Le regroupement familial.....	119
4.4 Les demandes de carte de résident.....	119
5. LES ÉPICERIES SOCIALES.....	119
5.1 Les repères calendaires et l'organisation	120
5.2 Le fonctionnement des boutiques : accès à "l'épicerie".....	121
5.3 Les bénéficiaires	121
6. ÉVALUATION INTERMEDIAIRE DU PROJET DE VILLE.....	125

PRÉSENTATION DU PÔLE ACCOMPAGNEMENT 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....).

PRÉSENTATION DU PÔLE

- 21 agents titulaires et 11 salariés en contrat à durée déterminée d'insertion (chantier d'insertion) sont présents sur 8 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 l'épicerie sociale d'Haussonville, viennent compléter ce maillage géographique.

LE BUDGET DU SERVICE

Hors coût du personnel, hors fluides et travaux :

Dépenses de fonctionnement réelles 2018 : 456 234 €

Recettes de fonctionnement réelles 2018 : 99 902,30 €

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 Coordination et 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 :

3 569 demandes ont été instruites (chiffre 2017 : 3 566)

3 356 demandes ont eu une suite favorable (chiffre 2017 : 3 141)

représentant 284 367 € accordés (chiffre 2017 : 326 806 €)

Le nombre des demandes instruites reste stable par rapport à l'an dernier, on remarque malgré tout une baisse du montant des aides accordées (- 12,99 %) malgré une hausse des demandes ayant eu une suite favorable (+ 6,84 %).

Le type d'aides le plus accordé reste les bons de Noël des seniors (+ 17,65 %).

L'aide alimentaire reste en deuxième position.

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

	2016	2017	2018	Comparatif 2017/2018 en %	
Aide Alimentaire	787	709	658	- 7,19 %	↘
Aide coup de pouce	39	41	45	+ 9,76 %	↗
Noël Personnes Âgées	1 320	1 513	1780	+ 17,65 %	↗
Électroménager	125	134	100	- 25,37 %	↘
Mobilier	56	33	37	+ 12,12 %	↗
Logement	248	245	126	- 48,57 %	↘
Eau	51	67	56	- 16,42 %	↘
St Nicolas	371	349	363	+ 4,01 %	↗
Aide aux vacances	38	50	57	+ 14,00 %	↗
FDCH (Handicap)	23	17	20	+ 17,65%	↗
CORSEC	261	234	114	- 51,28 %	↘
TOTAL	3 035	3 141	3 356	+ 6,84 %	↗

Source - CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

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

	2016	2017	2018	Comparatif 2017/2018 en %
Aide alimentaire	123 901,00 €	114 153,00 €	107 899,00 €	- 5,48 %
Aide coup de pouce	11 940,00 €	11 541,26 €	12 659,03 €	+ 9,68 %
Noël Personnes Âgées	39 630,00 €	45 390,00 €	53 400,00 €	+ 17,65 %
Électroménager	25 351,00 €	27 860,60 €	21 853,78 €	- 21,56 %
Mobilier	13 105,00 €	7 345,88 €	8 400,47 €	+ 14,36 %
Logement	67 606,00 €	69 333,67 €	34 813,59 €	- 49,79 %
Eau	14 223,00 €	21 811,55 €	14 591,69 €	- 33,10 %
St Nicolas	25 350,00 €	24 270,00 €	25 050,00 €	+ 3,21 %
Aide aux vacances	5 780,00 €	5 100,00 €	5 700,00 €	+ 11,76 %
FDCH (Handicap)	2 500,00 €	3 250,00 €	4 250,00 €	+ 30,77 %
CORSEC	48 530,65 €	51 633,00 €	32 343,29 €	- 37,36 %
TOTAL	326 886,00 €	326 805,96 €	284 367,56 €	- 12,99 %

Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

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.

Les Symphonies Pass :	2017 : 1 276
	2018 : 1 197
Les Mélodies Pass :	2017 : 1 477
	2018 : 1 674

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

En 2018, 114 dossiers (- 51,28% par rapport à 2017) ont reçu une aide du CCAS dans le cadre du CORSEC pour un montant de 32 343 € (- 37,36 % par rapport à 2017).

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

- **Tableau n° 3** : Accompagnement Social – Répartition des demandes d'aide en 2018

	INSTRUITES	REFUSEES	ACCORDEES
CAP Alimentaire	865	207	658
Aide Coup Pouce	52	7	45
Personnes Agées	1 780	0	1 780
St Nicolas (Enfants)	363	0	363
Mobilier	41	4	37
Électroménager	108	8	100
Aide aux Vacances	57	0	57
Logement	197	71	126
Eau	60	4	56
TOTAL	3 523	301	3 222

Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social - Janvier 2019

Les aides concernent principalement le Noël des seniors, suivies par les aides alimentaires d'urgence. Le nombre de refus continue de diminuer (- 29,18 %).

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 placements 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.

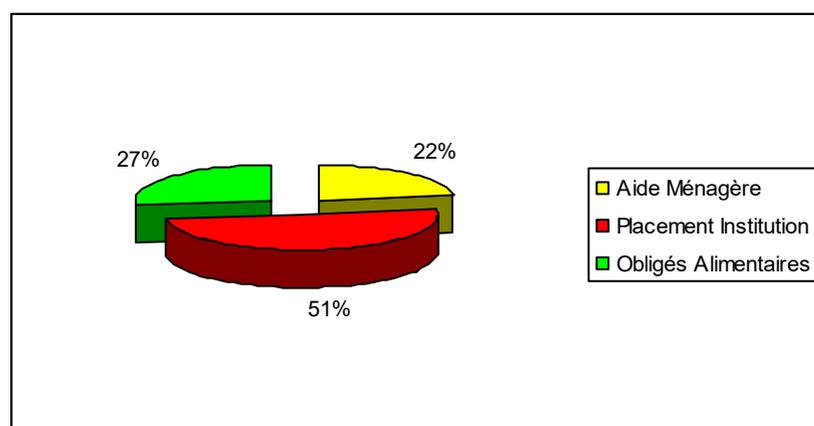
Le Conseil Départemental prend les décisions d'accord ou de refus sur la base des dossiers présentés par les usagers et le CCAS.

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

TYPE D'AIDE	NOMBRE
Aide-Ménagère	22
Placement Institution	50
Obligés Alimentaires	26
TOTAL	98

Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social
Janvier 2019

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



Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social - Janvier 2019

Les chiffres de l'aide légale concernant les dossiers de demandes d'aides ménagères sont en augmentation par rapport à 2017 (+ 340 %).

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. Les demandes émanant d'autres départements restent la compétence du CCAS en ce qui concerne le traitement du dossier d'obligé alimentaire.

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	3 523
Aides Légales	98
TOTAL	3 621

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

L'activité globale concernant l'attribution d'aides financières a augmenté en 2018 (aides facultatives : 3 222 au lieu de 3 141). Cette hausse concerne également l'aide légale (98 au lieu de 85).

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 :	3 222	Budget :	284 368 €
Nombre de demandes instruites :	3 523		
Nombre de demandes refusées :	301		

TYPES D'AIDE	BUDGET	NOMBRE DE DOSSIERS
Aide Alimentaire	107 899 €	658
Mobilier	8 400 €	37
Électroménager	21 854 €	100
Aide Coup de Pouce	12 659 €	25
Logement	34 814 €	126
Eau	14 592 €	56
Noël des Personnes Âgées	53 400 €	1 780
Aides aux vacances	5 700 €	57
St Nicolas des enfants	25 050 €	363
Coup de pouce handicap	4 250 €	20
CORSEC	32 343 €	114

2. DOMICILIATIONS

Depuis mars 2018, le CCAS assure la domiciliation des personnes sans domicile fixe. Cette domiciliation « boîte aux lettres » est en direction d'un public ne nécessitant pas de suivi social, l'ARS et Amitié Tsigane conservant cette mission sur un public ciblé.

Au 31 décembre, 98 personnes bénéficiaient d'une domiciliation au CCAS

3. LE DISPOSITIF ÉQUILIBRE

3.1 L'ACCOMPAGNEMENT BUDGETAIRE

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

En 2018, 106 foyers ont bénéficié de cet accompagnement dans le cadre du dispositif « Équilibre » chiffre en forte augmentation par rapport à 2017 (+ 39,47 %).

Les origines des difficultés financières rencontrées par les ménages sont multiples : Surendettement (24), gestion (64), santé (29), rupture familiale (10), perte d'emploi (27), divers (18) logement, lien social, parentalité. Chaque suivi comporte en moyenne une à deux problématiques.

3.2 LES ACTIONS COLLECTIVES

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 2018, ce sont 251 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 (46 personnes)
- P'tits cuistots (14 personnes)
- Dispo Équilibre (191 personnes)

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 « Équilibre » 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 événements 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...

Le travail en partenariat externe

Toutes les semaines, les locaux de la cuisine pédagogique sont prêtés gracieusement à différents partenaires du quartier :

DISPOSITIF DE REUSSITE EDUCATIVE

Tous les 15 jours

LES PETITS CUISTOTS

1 fois par mois

PARENTHESE CULINAIRE AVEC LES MAMANS

1 fois dans l'année la parentalité.

ECOLE MOSELLY

3 fois dans l'année

FEMMES RELAIS

1 fois dans l'année

ASAE FRANCAS

3 fois une semaine lors des vacances scolaires

ESPACES DE VIE SOCIALE MAXEVILLE

1 fois par mois

CCAS CHANTIER INSERTION

1 mercredi par mois

Une convention est signée avec le CCAS. Un état des lieux d'entrée et de sortie est réalisé à chaque début et fin de séance.

L'EVENEMENTIEL

Cette année encore, plusieurs actions ponctuelles ont été réalisées :



Février

- Inauguration de l'ouverture de l'Épicerie Sociale d'Haussoville autour d'un apéritif déjeunatoire sur le thème de la nature.

25 et 27
juin

- Fête des réseaux des jardins partagés avec la participation de l'école Moselly a réuni 19 personnes pour la préparation d'un goûter sur le thème des fruits et légumes.

12 et 13
juillet

- Fête du Conseil Citoyen d'Haussoville en lien avec les services de la ville.
- Dégustation de cakes salés et sucrés pour un repas partagé.

19 et 20
septembre

- Fête de la gastronomie en lien avec les commerçants et les associations du quartier sur le thème « saveurs du monde ».

18 octobre

- Journée de sensibilisation du dépistage du cancer du sein en lien avec différents partenaires : le Centre Social Jolibois, le Conseil Départemental, la Banque Alimentaire, la CPAM, le foyer Paul Adam, la Maison .



3.3 LE MICROCREDIT PERSONNEL ACCOMPAGNÉ

Le microcrédit personnel accompagné est proposé depuis neuf ans par le Centre Communal d'Action Sociale de Nancy. CREASOL et PARCOURS CONFIANCE 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 2018

COMPOSITION FAMILIALE	Nombre de demandes de renseignement ou de dossiers en 2018
Couples	1
Familles	7
Hommes	15
Femmes	5
Familles Monoparentales	6
TOTAL	34

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

En 2018, 34 personnes ont été reçues pour des renseignements, soit 14 de moins qu'en 2017.

- 12 dossiers ont été instruits et adressés à l'organisme bancaire choisi par le ménage
 - 8 ont été accordés et 4 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 baisse et passe de 11 à 8.

- **Tableau n°10 :** Secteur Géographique des demandeurs de microcrédit en 2018

QUARTIERS	Nombre de demandes de renseignements ou de dossiers en 2018
Centre Ville	2
St Pierre	2
III Maisons	0
Plateau de Haye	9
Beauregard	4
Haussonville	3
Mon Désert	8
Rives de Meurthe	4
Hors NANCY	2
TOTAL	34

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

L'origine géographique des demandeurs est variable puisque tous les quartiers de Nancy sont représentés. En 2018, le secteur le plus représenté est celui du Plateau de Haye. Il est à noter que le nombre de personnes qui ont été reçues pour des renseignements et habitant hors Nancy est passé de 7 à 2.

- **Tableau n°11** : Dossiers microcrédit instruits en 2018 par les différents organismes bancaires

	CREASOL	PARCOURS CONFIANCE
Dossiers Instruits	8	4
Dossiers Accordés	6	2
Dossiers Refusés	2	2

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

- **Tableau n°12** : Type de Projets visé par le microcrédit demandé en 2018.

PROJETS PROFESSIONNELS			PROJETS / LOGEMENT		PROJETS PERSONNELS	TOTAL
Formation	Véhicule	Permis Conduire	Caution	Achat	Divers	
1	23	2	1	1	6	34

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

La majorité des demandes de micro crédit est réalisée dans le but d'acquérir un véhicule, 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 2018

COMPOSITION FAMILIALE	Nb de familles
Couples	2
Familles	4
Hommes	10
Femmes	7
Familles Monoparentales	3
TOTAL	26

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

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 2018

QUARTIERS	Nb de familles
Centre Ville	4
St Pierre	6
III Maisons	1
HDL	3
Beauregard	4
Haussonville	4
Mon Désert	2
Rives de Meurthe	2
TOTAL	26

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

- **Tableau n°15** : Microcrédit en cours en 2018 par organismes bancaires

	CREASOL	PARCOURS CONFIANCE
Nombre de dossiers	24	2

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

4. LA MISSION LOGEMENT

Le volet social du service logement a été transféré au pôle accompagnement social fin mars 2018 et un travailleur social a été recruté afin de le mener à bien.

Ce volet social se décompose en plusieurs missions.

4.1 Appui aux demandes de logement social :

278 personnes accueillies, renseignées, orientées

92 relocations effectifs (en logement social et adapté)

4.2 Prévention des expulsions locatives :

176 diagnostics social et financier demandés et rendus

4.3 : Regroupement familial

34 enquêtes réalisées à domicile

Ces enquêtes portent sur :
les ressources du demandeur,
le logement du demandeur (salubrité, sécurité, confort, métrage)

4.4 : Cartes de résidents de 10 ans

21 enquêtes réalisées

Ces enquêtes portent sur :
L'intégration socio-économique, culturelle et professionnelle

5. LES ÉPICERIES SOCIALES

Les deux épiceries sociales ont été mises 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. Elles doivent 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, elles sont devenues 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.



5.1 LES REPERES CALENDAIRES ET L'ORGANISATION

Les Boutiques du Plat'Haut et d'Haussonville sont gérées par le CCAS de la Ville de Nancy.



La Boutique du Plat'Haut est ouverte au public depuis le 17 octobre 2013, la Boutique d'Haussonville depuis le 04 décembre 2017.

Les épiceries sont ouvertes tous les jours sauf le mercredi et le vendredi après-midi.

Les CCAS de Maxéville et de Villers les Nancy participent aux commissions d'admission dans le cadre d'une convention passée entre les deux établissements respectifs.



Cinq encadrants, agents du CCAS, sont affectés aux deux épiceries :

- Deux assurent l'encadrement technique du chantier et la gestion de l'épicerie (approvisionnement, lien avec les fournisseurs...).
- Deux sont chargés du 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.
- Le cinquième agent travaille sur le suivi socioprofessionnel des salariés du chantier.

Par ailleurs, le fonctionnement quotidien des épiceries est assuré grâce à un chantier d'insertion.

Le CCAS a obtenu l'agrément pour 11 postes d'insertion :

- 7 hôtesses de caisse
- 2 chauffeurs/magasiniers
- 2 agents d'entretien

11 personnes en contrat aidé sont présentes au sein des 2 épiceries au 31 décembre 2018.



5.2. LE FONCTIONNEMENT DES BOUTIQUES : ACCÈS À L'ÉPICERIE

Les personnes souhaitant bénéficier des épiceries sociales 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,

- l'objectif est atteint, la personne sort du dispositif,
- 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.

Contrairement à la Boutique du Plat'haut où le régisseur est présent sur le site, Il n'y a pas d'échange d'argent à la Boutique d'Haussonville. Les personnes approvisionnent un compte une ou deux fois par mois auprès du régisseur affecté à la mairie de quartier ou à l'Épicerie du Plat'Haut.

A cette occasion, le premier rendez-vous est fixé à l'épicerie. Ensuite les rendez-vous sont prévus directement par la responsable sociale.

5.3. LES BÉNÉFICIAIRES

- **Tableau n° 18** : Nombre de bénéficiaires des Épiceries

	PLAT'HAUT	HAUSSONVILLE	MAXEVILLE	VILLERS LES NANCY	TOTAL
Ménages en moyenne/mois	69	75	3	27	174
Personnes en moyenne/mois	170	152	7	74	403

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

En 2018, il y a eu 19 commissions avec 352 nouvelles demandes présentées.

- **Tableau n° 19** : Nombre de Commissions d'accès aux boutiques

Nombre de demandes	PLAT'HAUT	%	HAUSSONVILLE	%
Dossiers acceptés	140	82,5	153	84
Dossiers refusés	29	17	20	11
Dossiers ajournés	1	0,5	9	5
Total	170	100	182	100

Source – CCAS Ville de Nancy – Accompagnement Social – Janvier 2019

Les motifs de refus sont :

- Absence de projet ou projet hors compétences du CCAS
- Budget équilibré
- Budget chroniquement déficitaire
- Pas de perspective d'évolution

L'accès aux Boutiques 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	26	<ul style="list-style-type: none"> ▪ lever les freins d'accès à l'emploi ▪ favoriser le maintien dans l'emploi ▪ démarches de formation ▪ réalisation du projet professionnel ▪ apprentissage de la langue
Budget	172	<ul style="list-style-type: none"> ▪ soutien budgétaire ▪ reprise de paiement de charges ▪ apurement de dettes ▪ surendettement ▪ régularisation de ressources ▪ achat mobilier
Lien social Santé Attente ressources	84	<ul style="list-style-type: none"> ▪ participation aux ateliers ▪ rupture de l'isolement ▪ reprise de la confiance en soi
Logement	25	<ul style="list-style-type: none"> ▪ demande de logement ▪ maintien dans le logement ▪ déménagement ▪ installation dans le logement
Électroménager / Mobilier	36	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Achat appareils d'électroménager (cf règlement des aides facultatives) ▪ Achat de mobilier

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

65,7 % des personnes rencontrent des difficultés financières importantes et connaissent des problèmes pour faire face à leurs charges courantes. Les origines des difficultés rencontrées par les ménages sont multiples et se cumulent pour 40 % d'entre eux. Un accompagnement social du Dispositif Équilibre est proposé dès lors que la personne n'en bénéficie pas d'un autre organisme.

▪ **Tableau n° 21** : Quartier d'origine des bénéficiaires

Quartier d'origine	Nombre	%
Plateau de Haye	54	23,27
Haussonville	25	10,78
Autres quartiers de Nancy	153	65,95
Total	232	100

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

▪ **Tableau n° 22** : Composition des ménages bénéficiaires

	Nombre	%
Personnes seules sans enfant	102	34,81
Personnes seules avec enfant	115	39,25
Couples sans enfant	13	4,44
Couples avec enfant	63	21,50
TOTAL	293	100

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

Les ménages fréquentant les épiceries sociales ont pour 60,75 % d'entre eux des enfants.

▪ **Tableau n° 23** : Situation professionnelle des bénéficiaires :

	Nombre de personnes
En contrat de travail	75
En formation	13
En recherche d'emploi	173
Retraités	24
Autres	38

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

27,24 % des adultes bénéficiaires des épiceries exercent une activité professionnelle ou sont en formation 53,56 % sont en recherche d'emploi.

▪ **Tableau n° 24** : Ressources des bénéficiaires

	Nombre de personnes
Salaire	72
Indemnités journalières	12
Assedic	63
Pension d'invalidité	0
RSA	102
AAH	14
Retraite	22
Sans ressources	14

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement – Janvier 2019

34,11 % des ménages perçoivent du RSA socle ou RSA activité.

▪ **Tableau n° 25** : Sorties

Motif de sortie	Nombre de foyers	%
Objectifs atteints	98	42,24
Durée maximale atteinte (12 mois)	14	6,03
Déménagement	3	1,30
Pas de demande de renouvellement	41	17,67
Non respect du contrat	40	17,24
Contrat non signé	31	13,36
Hors compétence	5	2,16
Total	232	100

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

Objectifs atteints :

- budget équilibré, dettes réglées
- situation financière régularisée
- emploi, formation

▪ **Tableau n° 26** : Actions collectives

Intitulé de l'action	Nombre d'ateliers	Nombre de participants par atelier	Nombre total
Atelier énergie réciprocité	10	8	80
Atelier sport et bien être	30	12	36
Atelier art thérapie	30	6	18
Atelier dégustation épicerie	4	5	20
Atelier cuis'épices	25	8	48
Atelier cuisine équilibre	48	10	40
Atelier cuisine Haussonville	3	8	24
ctrc	10	18	180
Acces aux droits	0		
Jardins partagés	0		
Petits cuistots	2	7	14
Action octobre rose	1	40	40
TOTAL	163	122	500

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2019

Le programme d'actions collectives est adapté en fonction des besoins repérés auprès du public fréquentant les épiceries mais aussi auprès de tous les bénéficiaires des aides du Pôle Accompagnement Social.

6. ÉVALUATION INTERMÉDIAIRE DU PROJET DE VILLE

Politique publique – Nancy aux côtés des plus fragiles

Lutter contre la précarité - Développer l'accompagnement individuel

Les épiceries sociales renforcent leur 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.

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

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.



PRÉSENTATION DU PÔLE DÉVELOPPEMENT SOCIAL	128
1 – AMELIORER LA VISIBILITE DES ACTIONS SOLIDARITE DE LA VILLE DE NANCY	
1.1 Développement de la communication et harmonisation des supports.....	130
1.2 Processus d'accueil et intégration des nouveaux agents du CCAS	132
1.3 Facilitation de l'accès aux droits des usagers	134
1.4 Formation des agents administratifs du CCAS	138
2 – FACILITER LA CREATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, LA SOLIDARITÉ ET LE HANDICAP	
2.1 Sensibilisation des agents au handicap	139
2.2 Relais des campagnes nationales de santé auprès des agents et des nancéiens	142
3 – CONDUIRE UN GRAND PROJET SOLIDAIRE	
3.1. Coordination de la démarche « Ville Amie des Aînés »	151
4 – S'INSCRIRE DANS LA DÉMARCHE DE TRANSITION ECOLOGIQUE	
4.1 Sensibilisation des agents à 2 enjeux de société vécus au travail : bien-être et pratiques énergétiques durables.....	154
4.2 Encouragement aux pratiques énergétiques durables	158
5 – ÉVALUATION INTERMEDIAIRE DU PROJET DE VILLE	160

PRÉSENTATION DU PÔLE DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Objectifs et missions

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



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.



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**. Cette dynamique, 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 multiplie la diffusion des informations auprès de ses publics, comme à l'interne avec l'utilisation quotidienne des outils de communication numériques et des supports papier mis à sa disposition.

Pour chaque projet, le pôle privilégie la mobilisation des agents sensibilisés par la problématique traitée. L'objectif vise à renforcer ses compétences au service du public tout en bénéficiant des dispositifs proposés aux usagers du CCAS.

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 relayés dans les campagnes de dépistage organisé du cancer du sein.

Il renforce les capacités d'accès aux droits et à l'utilisation des services en ligne de la Ville de Nancy pour les publics du CCAS les plus vulnérables, en situation de handicap, d'illettrisme ou en situation de précarité sociale.

4. S'inscrire dans la démarche transition écologique

La participation des agents au concours « famille à énergie positive » consolide leurs compétences 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

Hors coût du personnel, hors fluides et travaux :

Dépenses de fonctionnement 2018 :4 736.58 €



1. AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTIONS SOLIDARITÉ DE LA VILLE DE NANCY

1.1 – DÉVELOPPEMENT DE LA COMMUNICATION ET HARMONISATION DES SUPPORTS

ACTION : Plaquette chiffres clés 2018 et articles parus dans les espaces internes partagés

Objectifs

- Veiller à l'utilisation de la charte graphique pour les documents institutionnels et à l'harmonisation des supports de communication interne.
- Informer tous les agents des actions menées dans les différents pôles et services du CCAS en utilisant les espaces de communications internes : l'INTRA info ; l'INTRA magazine et l'INTRANet.
- Communiquer à nos agents, nos partenaires et nos élus un document de synthèse chiffré de l'ensemble des activités du CCAS réalisées en 2018.



Contributeurs

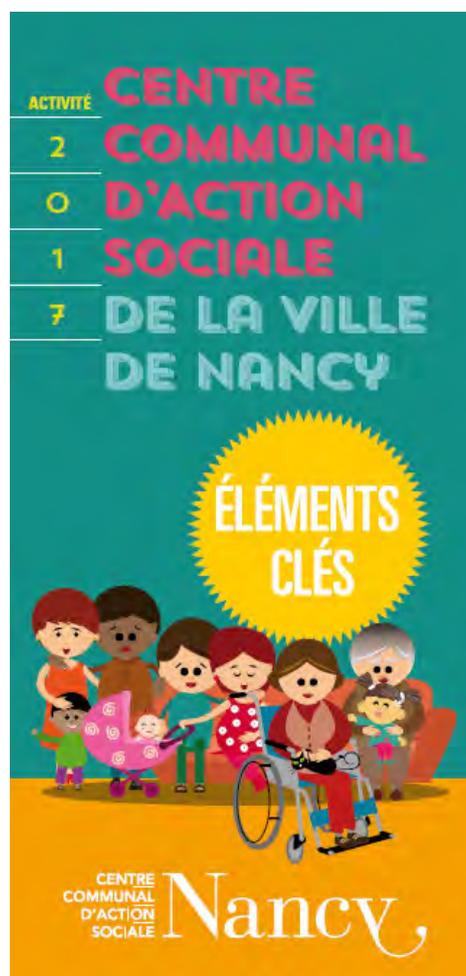
Tous les pôles et services du CCAS en 2018

Chiffres clés - 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.



Indicateurs

- **Éléments clés, nombre de plaquettes diffusées :**

1 500 plaquettes 2017 : Diffusion à tous les agents du CCAS

- **Nombre de publications 2018 :**

17 publications CCAS dans l'**INTRA INFO**

9 publications CCAS dans l'**INTRA MAG**

17 publications dans le **NANCY MAG**

1. AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTIONS SOLIDARITÉ DE LA VILLE DE NANCY

1.2 – PROCESSUS D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION DES NOUVEAUX AGENTS DU CCAS

ACTION : Journées 2018 d'accueil des nouveaux agents

Objectifs

- Répondre à l'axe 2 du programme d'actions engagé en juin 2015 dans le plan de prévention des risques psychosociaux du CCAS de la Ville de Nancy
- Renforcer les dispositifs d'accompagnement et de suivi des agents du CCAS par une démarche structurée de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation
- Présenter la collectivité, ses valeurs et sa politique
- Renforcer les liens entre collègues.



La méthode de travail

Cette journée est conçue par les agents du CCAS pour leurs collègues, nouveaux arrivants.

L'accueil est organisé sur une demi-journée au cours de laquelle chaque pôle délivre des informations, partage des pratiques et participe à des portes ouvertes sur son service.

Elle permet aussi de partager un moment convivial entre agents.

Nombre de ressources documentaires et pédagogiques exploitées :

13

Chiffres clefs, l'organigramme et divers documents utiles à tout nouvel agent arrivant au CCAS

Collaborateurs internes :

- La Direction Générale
- La cellule Ressources Humaines et Prévention
- Le Pôle Accompagnement Social
- Le Pôle Développement Social
- Le Pôle Petite Enfance
- Le Pôle Seniors
- L'EHPAD Notre Maison
- Le Service photo
- Le service des moyens généraux de la Ville de Nancy

Perspective 2019

A prévoir en 2019 une demi-journée d'accueil en juin et en octobre initié par la cellule Ressources Humaines et Prévention



Jeudi 18 octobre 2018



Jeudi 29 novembre 2018

Indicateurs de résultats

- Nombres d'agents accueillis : 18
- Nombre de collaborateurs internes impliqués : 15
- **Indicateurs de satisfaction des participants (note maximale = 5)**
- Contenu et supports utilisés : 4,71 sur 5
- Organisation et méthode : 4,88 sur 5
- Durée de la rencontre : 4,49 sur 5
- Lieux et salles : 4,94 sur 5

1. AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTION SOLIDARITÉ DE LA VILLE DE NANCY

1.3. FACILITATION DE L'ACCÈS AUX DROITS DES USAGERS

ACTION 1 : Formation des 80 agents du siège du CCAS et des points d'accueil à l'utilisation des sites nancy.fr et Intra.nancy.fr

Objectifs liés aux engagements du CCAS dans la Charte Marianne



1. Améliorer l'accueil des usagers et faciliter l'accès aux droits.
2. Renforcer les compétences des agents du CCAS et de la Ville sur l'internet, l'intranet et les services en ligne comme préconisé dans la Charte Marianne
3. Tester et évaluer un dispositif de formation afin de pouvoir le proposer à d'autres services de la Ville de Nancy



Une méthode participative et transversale qui intègre des outils ludiques et pédagogiques :

1. Présentation des pages, des liens, des raccourcis et de la navigation sur les deux sites.
 2. Agents mis en situation d'usagers, avec des tests d'utilisation des différentes fonctionnalités des sites, réalisés en binômes.
- **Action formation** co organisée avec les « référents communication » des pôles du CCAS.
 - **Cible** : tous les agents de la collectivité, soit **530 agents**, quel que soit leur grade et leur fonction. Les séances de formation se déroulent avec des agents issus des quatre pôles du CCAS.
 - **Rythme** : deux phases :
 1. PHASE 2018 : formation des agents administratifs du siège et des points d'accueil, soit 80 agents en six séances de 2 heures.
 2. PHASE 2019 : formation des agents de tous les établissements Senior, Petite Enfance et Epicerie solidaires

Contributeurs associés :

- Tous les pôles et services du CCAS
- La Mission Qualité du CCAS
- La Direction de la Communication
- La Mission Nancy Ville Numérique
- Le Centre de Contact de la Ville de Nancy

Perspectives 2019

Deux axes de travail sont prévus :

- Bilan des préconisations émises par le Réseau Nancéen des Testeurs de l'Accessibilité et par les agents du CCAS
- Poursuite de la formation des agents des établissements sur les deux sites et introduction des notions de sécurité, de Règlement Général de Protection des Données (RGPD)



Indicateurs :

- Nombre d'agents invités : **81 agents sur 530** au CCAS
 - Nombre d'agents formés : **77** en lien direct avec l'accueil du public et 5 agents du Centre de Contact de la Ville de Nancy
 - Taux d'agents déclarant vouloir utiliser le site comme support professionnel : **90%**
 - Taux de satisfaction : **100%**
- La formation interservices, tous grades confondus a été plébiscitée.

1. AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTIONS SOLIDARITÉ DE LA VILLE DE NANCY

1.3 FACILITATION DE L'ACCÈS AUX DROITS DES USAGERS

ACTION 2 : Présentation de l'Intra Nancy et la base connaissances # Nancy facile aux agents

Objectifs :

1. Faire découvrir le nouveau réseau intranet, son ergonomie et ses fonctionnalités
2. Présenter le nouvel outil # Nancy facile qui permettra de mieux renseigner et accompagner les usagers.



La méthode proposée

Deux cafés com ont réuni les agents du CCAS pendant $\frac{3}{4}$ d'heure après la pause méridienne

- jeudi 24 mai 2018
- jeudi 20 septembre 2018

Les échanges dynamiques entre les participants et des animateurs experts ont été complétés par :

- Une visite virtuelle des sites à découvrir
- Une démonstration de navigation sur grand écran
- Une explication détaillée de la prise en main des fonctionnalités du site
- L'affichage d'un diaporama pédagogique, complété par un support papier remis à chaque participant

Contributeurs

- La Direction de la Communication
- La Mission Nancy Ville Numérique
- Le Centre de Contact et d'Information
- Les Archives Municipales



Perspectives 2019

1. Favoriser l'appropriation de ces outils par tous les agents du CCAS
2. Encourager leur utilisation à partir de smartphones ou de tablettes numériques par les agents qui ne travaillent pas sur un poste informatique
3. Proposer une ouverture de session quotidienne automatique sur la page IntraNancy

Indicateurs de réussite :

- Nombre total de participants : **61 sur 80 agents du CCAS centre-ville**
- Les participants attribuent la note globale de **4,3 sur 5 à ces 2 séances d'information**
- **ATTENTION PARTICULIERE**
Pour parfaire la qualité des futures séances d'information, il sera nécessaire d'améliorer la lecture du contenu sur grand écran

1. AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTIONS SOLIDARITÉ DE LA VILLE DE NANCY

1.4 - FORMATION DES AGENTS ADMINISTRATIFS DU CCAS

ACTION : Formation personnalisée sur la prise en main des outils informatiques

Démarche proposée

- Adaptation à l'évolution des pratiques informatiques et à l'utilisation d'un ordinateur
- Soutien des agents volontaires pour une formation ponctuelle



Démarche sur la base du volontariat

1 - Formation ponctuelle aux agents en construction d'un nouveau parcours professionnel suite à une impossibilité de conserver leur poste antérieur.

Contenu de la formation :

Une initiation à Word ; Excel et Powerpoint inclus dans le pack office 2010 et une présentation de Windows ainsi que l'environnement de travail spécifique de la Ville de Nancy et du CCAS (espace commun, espace personnel ; espace du service, intranet...).

2 - Un suivi individualisé est proposé aux agents pour les accompagner dans la mise en pratique de travaux confiés par leurs encadrants.

Indicateurs de résultats

- Nombre d'agents formés : 3
- Nombre d'heures de formation : 22

2. FACILITER LA CRÉATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, LA SOLIDARITÉ ET LE HANDICAP

2.1 SENSIBILISATION DES AGENTS AU HANDICAP

ACTION 1 : Les 3^{ème} rencontres du handicap et « le Bloc note handicap »

Objectif :

Renforcer le niveau d'information et de sensibilisation pour inscrire durablement «l'emploi des travailleurs handicapés» dans la culture de la collectivité.



La démarche :

Depuis 2011, dans le cadre de leurs politiques d'accompagnement des agents en situation de handicap, la métropole du grand Nancy, la Ville de Nancy, son Centre Communal d'Action Social et l'Opéra national de Lorraine ont développé en commun un ensemble d'action de formation sensibilisation à destination de leurs agents.

Ce programme s'inscrit dans le cadre de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Pour répondre aux attentes des agents, trois rencontres du handicap, dont deux en 2017, ont permis d'aborder différentes thématiques choisies par les agents.



Une convention quadripartite



Les actions réalisées en 2018

3^{ème} RENCONTRES HANDICAP

« Vieillesse, fatigabilité et maintien dans l'emploi, quelle souplesse peuvent offrir les organisations de travail ? »

Deux séances de 2h30 animées par deux partenaires : l'ARACT et TIPI Formation qui se sont déroulées en deux temps :

- Une conférence participative d'une durée de 45 minutes avec un quizz, sous forme de jeu Bingo pour sensibiliser les agents aux réalités du vieillissement, de la fatigabilité et du maintien dans l'emploi au sein des collectivités
- Un temps d'échanges entre les participants

Edition d'un livret d'informations « Bloc note handicap » distribué à tous les agents des 3 collectivités

Présentation des différents contacts mobilisables par les agents des 3 collectivités dans le cadre d'une démarche handicap.

Partenaire financier :

- FIPHP (Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique)

Autres partenaires :

- CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale)
- Tipi Formation
- ARACT (Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail)
- Handi 54



Indicateurs :

- Nombre d'agents ayant participé à la 3^{ème} rencontre handicap : **64**
- Nombres d'agents ayant participé aux 3 rencontres (2017-2018) : **161**
- Nombre d'agents ayant reçu le « bloc note handicap » : **3 800**

Perspectives 2019

- Sensibiliser les agents au handicap par la mise en place d'ateliers animés par les partenaires associatifs.
- Renforcer l'information Nancy.fr sur le handicap grâce à la contribution des citoyens nancéiens handicapés.

2. FACILITER LA CRÉATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, LA SOLIDARITÉ ET LE HANDICAP

2.1 SENSIBILISATION DES AGENTS AU HANDICAP

ACTION 2 : Relais de la campagne de communication AEIM : les Brioches de l'Amitié

Objectif :

- Sensibiliser tous les agents du CCAS au handicap intellectuel en organisant un temps de sensibilisation interne dans tous les services et en simultanée le 4 octobre 2018.

Collaboration inédite en 2018 :

L'année 2018 a donné lieu à une collaboration inédite avec l'AEIM (Adultes et Enfants Inadaptés Mentaux).

Le Président Adjoint de l'AEIM a participé à une journée de distribution des brioches dans certaines structures du CCAS.

Une occasion de développer des temps d'échanges avec les différentes équipes visitées.



La démarche de sensibilisation :

A l'initiative de la Vice-Présidente du CCAS a été organisé un petit-déjeuner simultané pour tous les agents, dans les différents services et différentes structures.

Des supports de communication ont accompagné les brioches permettant de faciliter la transmission d'informations et les échanges autour du handicap intellectuel.

Depuis fin 2017 et la mise en place du fonds de solidarité de l'AEIM Adapei54, six situations d'urgence ont pu trouver une solution.

Indicateurs :

- Nombre d'agents sensibilisés : **315**
- Nombre de brioches distribuées : **100**
- Nombre de sites visités : **24**

2- FACILITER LA CRÉATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, LA SOLIDARITÉ ET LE HANDICAP

2-2- RELAIS DES CAMPAGNES NATIONALES DE SANTÉ AUPRÈS DES AGENTS ET DES NANCÉIENS

ACTION 1 : Diffusion et évaluation de l'impact de la vidéo « Le dépistage organisé du cancer du sein expliqué à toutes les femmes »

Objectif

Evaluer l'impact de la vidéo co-construite en 2017 et diversifier ses modes de diffusion

Les actions entreprises

Diffusion auprès des partenaires

- Présentation du film au salon Autonomic Grand-Est en libre-service, format numérique
- Diffusion à la maison hospitalière Saint Charles lors de la campagne « Octobre Rose »
- Participation à l'action « Le bien-être des femmes avec le Comité d'animation de l'Épicerie solidaire Haussonville »

Promotion de la vidéo adaptée aux supports numériques et à tous les publics

- Évaluation à partir de tablettes numériques au salon Autonomic
- Diffusion de flyers de communication avec promotion de la version sur « Youtube »
- Parution d'un article pour la revue de l'AEIM « Le petit mot »



Les utilisateurs de la vidéo

AEIM, Adultes Enfants Inadaptés Mentaux

Maison hospitalière Saint Charles dans le cadre d'une journée porte ouverte

CPAM Caisse primaire d'assurances maladie de Nancy

CAF 54 Centre social Jolibois

Comité d'animation de l'épicerie sociale du quartier politique de la ville Haussonville

Perspectives 2019

Poursuite de la démarche projet dans le cadre « d'Octobre rose »

- Présentation du film auprès d'un panel de 120 professionnelles du Relais Assistantes Maternelles-RAM et de la crèche familiale
- Promotion du clip (bande annonce) en partenariat avec un exploitant de salles de cinéma

Droits des usagers
de la santé



Labellisation « droits des usagers de la santé 2018 » auprès de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie – CRSA Grand Est

Mobilisation pour Octobre Rose à Jolibois



Indicateurs

Pour 100 personnes interrogées :

79% : Taux de personnes qui se sentent concernées par la problématique du dépistage du cancer du sein

95% : Taux de satisfaction du public à propos des adaptations de la vidéo pour personnes en situation de handicap

85% : Nombre de personnes qui souhaitent faire connaître le film à leur entourage proche

Propositions faites par les personnes sondées pour favoriser la diffusion du film : Cabinets médicaux, réseaux sociaux, réseau associatif, salles de cinéma

En 2018, 400 personnes ont visionné le film dont 150 professionnels

2. FACILITER LA CRÉATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, DE LA SOLIDARITÉ ET DU HANDICAP

2.2- RELAIS DES CAMPAGNES NATIONALES DE PRÉVENTION SANTÉ AUPRÈS DES AGENTS

ACTION 2 : Mars Bleu, sensibilisation des agents du CCAS au dépistage organisé du cancer colorectal

Objectif :

S'informer pour mieux transmettre aux usagers

- Insister sur la simplicité de la démarche de dépistage organisé du cancer colorectal pour les femmes et hommes de 50 à 74 ans
- Faire découvrir aux agents les bases d'une alimentation saine et préventive pour se protéger du cancer colorectal



Un temps d'échange centré sur la prévention du cancer colorectal

En mars 2018, un petit déjeuner a réuni les agents du CCAS Centre-Ville.

2 conseillères expertes dans le domaine de la prévention-santé et de la nutrition ont échangé avec les participants :

- Présentation du test de dépistage du cancer colorectal pour rappeler la nécessité de se faire dépister à partir de 50 ans. Une chargée de prévention en santé a répondu aux diverses questions des agents
- Une diététicienne a précisé les bénéfices d'une alimentation équilibrée et riche en fibres végétales pour prévenir le risque de cancer colorectal

Contributeurs :

- Tous les pôles et services du CCAS
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie avec Madame COLLOVALD, chargée de prévention santé.
- La Polyclinique de Gentilly avec Madame GRANDJEAN, diététicienne.

Perspective 2019

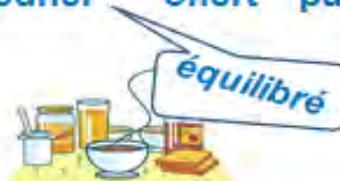
Diffusion par courriels de messages de prévention et de sensibilisation aux partenaires, fournisseurs, usagers, collaborateur du CCAS.



Pour se protéger...MANGEONS BIEN, MANGEONS MIEUX

Le mercredi 28 mars 2018 | de 8h15 à 9h00 - salle de réunion du CCAS

Buffet, petit-déjeuner offert par le CCAS



Car l'alimentation est capitale pour réduire les risques du cancer colorectal

Une diététicienne à votre écoute...

et découvrez le test de dépistage à faire chez soi

Indicateurs de résultats :

- Nombre de participants : **26 sur 80 agents du siège**
- **4,7/5 : Taux de satisfaction pour l'organisation de cette séance de sensibilisation**
- **14 agents** ont estimé que les explications et les conseils étaient clairs et faciles à transmettre à leurs proches ou au public qu'ils rencontrent en permanence

D'une manière générale, les participants ont saisi l'intérêt de la nutrition comme facteur de protection contre le cancer colorectal. La documentation mise à leur disposition pour étayer les études relatives à ce sujet a été très appréciée

2. FACILITER LA CRÉATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, DE LA SOLIDARITÉ ET DU HANDICAP

2.2 – RELAYER LES CAMPAGNES NATIONALES DE PRÉVENTION SANTÉ

ACTION 3 : Portes Ouvertes Informatives de prévention des risques tabagiques

Objectifs

- Relayer les campagnes nationales de prévention santé.
- Contribuer à la démarche « OSONS ! Nancy, en transition écologique »
- S'informer sur les dangers du tabac et sur les différents dispositifs de sevrage existants.
- S'informer sur l'impact environnemental de la culture du tabac et sur la gestion des déchets.



La méthode de travail

L'organisation de ce temps de « portes ouvertes » a permis d'offrir aux participants, dans un cadre accueillant :

- La présence d'une professionnelle expert de l'ANPAA
- Une information, ludique et non culpabilisante, adaptée aux temps de travail des agents
- Une mise à disposition de documentations fournies par l'ANPAA et le site www.tabac-infoservice.fr
- La participation à un quiz sur « Le Tabac et l'Environnement ». Douze questions inédites sur l'impact direct du tabac sous toutes ses formes (économique, sanitaire, écologique) sur l'environnement. Toutes les données contenues dans ce quiz sont tirées du rapport « Le tabac, une menace pour l'environnement », réalisé en 2017 à l'occasion de la journée sans tabac du 31 mai. Ce rapport a été élaboré par le Comité National Contre le Tabagisme (CNCT).
- Evaluation « à chaud »



Portes Ouvertes

au CCAS

Pôle Développement Social

Mardi 13 novembre 2018

de 10 h à 12 h



Testez vos connaissances sur
le tabac et l'environnement...



Partenaires associés

Collaboration interne

Pôle Proximité et Cadre de Vie

Autres partenaires

- Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie 54 (ANPAA 54)
- Centre National Contre le Tabac (CNCT)

Perspectives 2019

3 interventions :

1. Auprès des agents de Notre Maison
2. En direction des agents de l'ONPA
3. En direction des agents du CCAS

Indicateurs :

- Nombre de participants : **13 agents du siège du CCAS, fumeurs et non-fumeurs**
- Satisfaction générale sur le contenu et l'organisation : **4,8 sur 5**

2. FACILITER LA CRÉATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, DE LA SOLIDARITÉ ET DU HANDICAP

2.2 RELAIS DES CAMPAGNES NATIONALES DE SANTÉ AUPRÈS DES AGENTS ET DES NANCÉIENS

ACTION 4 : Sensibilisation des agents et du public à la journée nationale de l'audition

Objectif

S'associer à la 21^{ème} édition de la Journée Nationale de l'Audition en proposant au Grand Public et aux agents de la Ville de Nancy, de son CCAS, du Centre Technique Municipal et du Crédit Municipal, **trois actions de sensibilisation dédiées à cette thématique.**



La méthode de travail

Le CCAS en lien avec la Ville de Nancy a proposé :

Deux actions de sensibilisation en direction des agents :

- un café COM sur l'origine des acouphènes et la prévention
- des tests de dépistage auditif auprès du médecin de prévention.

Une action en direction du public et des seniors des Résidences Autonomie :

Une conférence-forum sur le thème « Acouphènes et hyperacousie : fléaux du 21^{ème} siècle ? » à la Résidence Autonomie Chevardé.

8 MARS 2018

Journée Nationale de l'Audition

21^e Campagne Nationale d'information et de prévention dans le domaine de l'audition, organisée par l'Association JNA

Acouphènes & hyperacousie: fléaux du 21^e siècle

N°Azur 0 610 200 210

www.journee-audition.org

Partenaires associés

- L'ensemble des pôles et services du CCAS
- Service hygiène et santé publique
- Service santé, sécurité et bien-être au travail
- L'ONPA

- URAPEDA
- L'Association Espoir Lorrain des Devenus Sourds
- L'Association Française des Equipes Pluridisciplinaire en Acouphénologie (AFREPA)
- M. Guenser : Audioprothésiste nancéien partenaire bénévole de la manifestation



Indicateurs sur chacune des 3 actions :

- **26** : Nombre de participants au café COM
- **40** : Nombre de participants aux tests de dépistage auditif
- **35** : Nombre de participants à la conférence-forum

101 : Nombre total de personnes sur la journée

2- FACILITER LA CRÉATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, DE LA SOLIDARITÉ ET DU HANDICAP

2.2 RELAIS DES CAMPAGNES NATIONALES DE SANTÉ AUPRES DES AGENTS ET DES NANCÉIENS

ACTION 5 : Initiation à la détente et à la relaxation



Objectif :

Initier les agents du CCAS à une nouvelle technique de relaxation qui participe à la qualité de vie au travail



Une rencontre insolite avec des acteurs singuliers

Cette représentation chorégraphique organisée dans le cadre d'un Café-COM illustre de manière artistique une nouvelle possibilité de gérer son stress

Indicateurs de réussite

17 agents ont assisté à la représentation

4,46/5 : Note globale d'appréciation donnée par les participants (contenu-ambiance-durée et lieu de représentation)

« Guden Guden par Mano'ok & Cie »



Une chorégraphe - maître en danse BUTÔ - et un musicien ont proposé des exercices de détente et de relaxation inspirés de cette technique japonaise

Une chorégraphe - maître en danse BUTÔ - et un musicien ont proposé des exercices de détente et de relaxation inspirés de cette technique



3. CONDUITE D'UN GRAND PROJET SOLIDAIRE

3.1 – COORDINATION DE LA DÉMARCHE NANCÉIENNE VILLE AMIE DES AÎNÉS

Action 1 : Actions participatives et citoyennes touchant les domaines de la vie sociale, culturelle et quotidienne des seniors



Objectifs

- Favoriser la visibilité nancéienne de la politique senior à l'échelle nationale
- Faciliter la participation et la contribution des seniors nancéiens à des actions qui répondent aux principales préoccupations de cette génération
- Elaborer collectivement un portrait fidèle et exhaustif des relations entre les aînés et leur ville : **Diagnostic Territorial**

Démarche d'amélioration continue de la qualité de vie des seniors.

Le réseau Francophone « Ville Amie des Aînés » a déterminé un cadre d'orientation, à la fois précis et flexible pour engager la démarche au profit de seniors. A Nancy, elle s'est organisée autour de trois dispositifs :

1. les Goûters Seniors : les analyses des partenaires mobilisés ont permis d'identifier six thématiques de consultations citoyennes qui se sont déclinées sous la forme de six « Goûters Seniors » conçus en collaboration avec les partenaires et les services municipaux. Les différentes techniques d'animation de ces ateliers ont permis de recueillir les impressions et les besoins communs des participants sur les différents aspects de la ville.

2. La participation par questionnaire à l'enquête sur l'élaboration du futur Plan Local d'Urbanisme intercommunal – Habitat et Déplacement (PLUi-HD) : en lien avec la Mission Qualité, l'analyse du recueil des données issues des 72 réponses des seniors, sur les principaux enjeux du développement du territoire est venue compléter les éléments issus des Goûters seniors

3. Une action formation à destination des associations pour encourager le bénévolat associatif des seniors nancéiens. La formation a précisé les besoins et les connaissances pour préparer des réponses adaptées en 2019

L'analyse des réflexions menées a permis de réaliser une synthèse du diagnostic territorial et d'élaborer un plan d'actions à partir des 41 propositions d'évolution émises par les participants.

Collaboration inter services avec le Pôle Seniors et l'ONPA

- Directions des Parcs et Jardins,
- Mission Qualité
- Direction du Développement Urbain et Habitat,
- Direction de l'Attractivité,
- Direction jeunesse et Sport,
- Direction de la Proximité de la santé du stationnement et du dialogue public,
- Direction de l'économie et emploi,
- Mission Nancy Ville Numérique,
- Services logistique,
- Centre de Ressources et de la Vie Associative,
- Direction de la communication,
- Direction du protocole et des manifestations officielles

Partenaires associés :



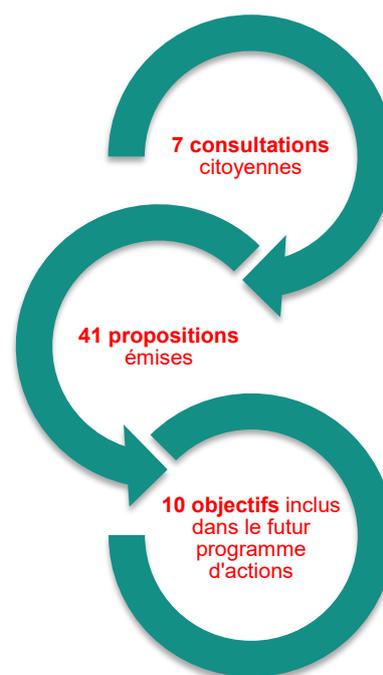
UNIVERSITÉ DE LORRAINE

Nancyphile



Indicateurs de résultats

- Nombre de manifestations en 2018 **7**
- Nombre de participants à la concertation du futur PLUi-HD **72**
- Nombre de propositions d'évolution émises par les seniors participants **41**
- Nombre de participants aux manifestations **324**
- Nombre de partenaires associés **19**



Perspectives 2019

Elaboration et coordination d'un programme d'actions 2019 intégrant la certification Ville Amie des Aînés par le Réseau Francophone.



3. CONDUITE D'UN GRAND PROJET SOLIDAIRE

3.1 – COORDINATION DE LA DÉMARCHE NANCÉIENNE VILLE AMIE DES AÎNÉS

ACTION 2 : Formation à destination des associations : Retraités, futurs bénévoles ? Savoir attirer les jeunes seniors vers le bénévolat

Objectifs

- Bâtir un programme de formation à venir pour renforcer le bénévolat associatif
- Soutenir la montée en compétence des associations dans la connaissance des seniors

Méthodologie

Le renforcement du bénévolat associatif en faveur des seniors nancéiens s'est traduit par une formation gratuite de 2h30 à destination des 42 associations inscrites et subventionnées par la Ville de Nancy.

L'animation de cette action a été confiée aux directrices de l'ONPA et du Pôle Seniors.

Le Centre de Ressources de la Vie Associative a apporté son expertise sur le dynamisme associatif existant à Nancy et sa logistique pour communiquer le programme de formation à l'ensemble des associations.

L'association France bénévolat Nancy spécialisée dans le développement du bénévolat associatif a présenté un outil numérique de recherche d'activité bénévole : « le mur des annonces » disponible gratuitement sur le site internet de France bénévolat Nancy.



Indicateurs de résultats

- Nombre de participants à la formation : **42**
- Taux de personnes satisfaites de l'animation pédagogique : **86,6%**
- Nombre de thèmes de formation complémentaires émis par les participants : **11**

Contributeurs

- Pôle Seniors
- Centre de Ressources de la Vie Associative
- ONPA
- Association France Bénévolat Nancy

Perspectives 2019

Réalisation de manifestations pour renforcer le bénévolat associatif.
Certification Ville Amie des Aînés par le Réseau Francophone

4. S'INSCRIRE DANS LA DÉMARCHE DE TRANSITION ÉCOLOGIQUE

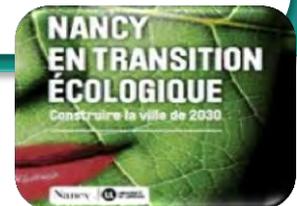
4.1 SENSIBILISER LES AGENTS À 2 ENJEUX DE SOCIÉTÉ VÉCUS AU TRAVAIL : BIEN-ÊTRE ET PRATIQUES ÉNERGETIQUES DURABLES

ACTION 1 : Messagères bien-être et écogestes au travail

Objectif

Transmettre des messages pour un échange de bonnes pratiques entre les agents

- Au niveau des écogestes au travail : diffuser des messages pratiques et réalisables sur son lieu de travail et à domicile
- Pour la pause au travail : diffuser des messages simples et bienveillants sur la notion de « temps de pause ressourçante »



Méthode de travail

Qui est concerné par cette expérience ?

Tous les agents volontaires du CCAS

Où et quand ?

Les agents se sont investis sur leurs lieux de travail

- Dans les établissements Petite Enfance ou Seniors
- Dans toutes les structures d'accueil du public et épicerie sociales

Comment ? 2 messagères bien-être et écogestes au travail

4. sont allées à la rencontre des agents pour observer les pratiques des professionnels

1. ont personnalisé les messages à diffuser en fonction des structures
2. ont mis les agents en situation avec différentes démonstrations : cohérence cardiaque, automassage Qi Gong, etc.
3. ont remis 2 kits avec fiches pratiques pour mémoriser les bonnes pratiques et quiz de connaissances dans le domaine du bien-être et des écogestes

Pourquoi ?

Aboutir à des solutions en faveur du bien-être et des écogestes au travail.

Un questionnaire et des entretiens menés lors des séances dans les établissements serviront de support à l'étape 2019 du projet

Contributeurs

En interne :

- La cellule d'écoute aux professionnels Nancy Ville Numérique
- La mission écocitoyenneté de la ville
- Le service Action pour l'Emploi
- L'ensemble des Pôles et services du CCAS

En externe

- L'Agence Locale de l'Energie et du Climat- ALEC
- L'ADEME

Perspectives 2019

Mettre en œuvre des actions en réponse aux attentes des agents :

- 1- Accueil et soutien d'un étudiant en licence de santé publique
- 2- Engagement d'un programme d'actions sur la restauration pendant la pause méridienne, l'activité physique, la relaxation



Création de 2 kits de communication et de sensibilisation individualisés



2 messagères « bien-être et écocestes en service civique au CCAS durant 6 mois



Indicateurs de résultats

Nombre de structures visitées.....**23**
Nombre d'agents sensibilisés et rencontrés.....**104**
Nombre de messages délivrés et nombre de séances.....**30**

Indice de satisfaction des agents

40%



58%



Nombre d'inscriptions au dispositif d'activités physiques du Point K :
12

- 10 agents du siège
- 2 agents qui exercent en établissements petite enfance ou seniors

4. S'INSCRIRE DANS UNE DÉMARCHE DE TRANSITION ECOLOGIQUE

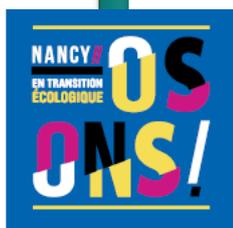
4.1 – SENSIBILISER LES AGENTS À 2 ENJEUX DE SOCIÉTÉ VÉCUS AU TRAVAIL : BIEN-ÊTRE ET PRATIQUES ÉNERGETIQUES DURABLES

ACTION 2 : concours « Familles à énergie positive » au siège du CCAS

Objectif

Inciter et accompagner les agents du siège à adapter leur comportement quotidien et réduire leur consommation d'énergie :

- Pour identifier leur mode de consommation et maîtriser leurs dépenses au même titre que les usagers
- Pour développer leurs compétences pour mieux diffuser les pratiques énergétiques durables auprès des publics du CCAS



La méthode de travail : 6 ateliers de formation

La participation au Concours Famille à Energie Positive : une démarche volontariste pour motiver les agents du siège du CCAS

3 équipes, pôles et services confondus, se sont engagées personnellement et professionnellement à :

1. relever leur compteur d'eau, d'électricité et/ou de gaz pendant les 5 mois de la période hivernale 2017/2018
2. diminuer leur consommation personnelle de 8% en respectant les consignes et outils de sobriété énergétique (sablier de douche, réducteurs de débit d'eau ou ajustement des températures des pièces à vivre de son domicile)
3. monter en compétences pour apprendre à transmettre de bonnes pratiques aux usagers

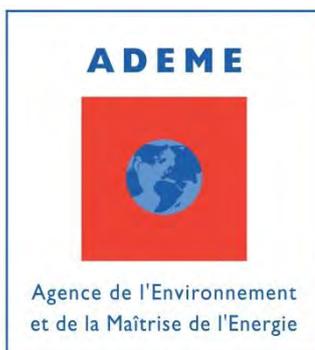




3 équipes diplômées et sensibilisées

Témoignages des participants

- « Ma facture d'eau semestrielle est passée de 75 à 15 €. C'est ça le défi ! »
- « Participer au concours, c'est mieux que tous les discours que l'on oublie le lendemain »



Acteurs du projet

3 équipes composées de 11 agents du siège

Les Chardons Ecolos pour le rez –de-chaussée

L'équipe du Premier Etage

Les Ecolos Presto pour le deuxième étage

Des experts conseil

L'Agence Locale pour l'Énergie et le Climat- **ALEC**

L'Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Énergie - **ADEME**

Perspectives 2019

Poursuivre le défi de la transition énergétique

- Sur le quartier prioritaire Haussonville avec l'organisation d'un concours « Familles à énergie positive »
- Avec l'ensemble des agents sous forme de challenge

Indicateurs de réussite : un agent formé = un éco geste assuré

- En moyenne 7 agents sur 11 ont participé à chacun des ateliers proposés par l'ALEC pendant la période hivernale 2017/2018
- Les agents ont réduit leur consommation sur les postes de dépenses en eau et électricité : 4,4 % d'économie d'énergie pour les Ecolos prestos et 11 m3 d'économie d'eau sur les 5 mois de saison froide par exemple
- Tous les agents ont adopté un système d'éclairage par ampoule LED et ont modifié leur comportement pour cuire les aliments (utilisation de couvercles et de bouilloire)



4. S'INSCRIRE DANS LA DÉMARCHE DE TRANSITION ÉCOLOGIQUE

4.2 ENCOURAGEMENT DES PRATIQUES ÉNERGETIQUES DURABLES

ACTION 1 : Goûters Seniors sur les thèmes de la nature en ville, le confort énergétique et la mobilité douce

Objectifs

- Favoriser la participation et la contribution des seniors nancéiens à des actions et des manifestations qui répondent aux principales préoccupations de cette génération
- Informer les citoyens sur les dispositifs existants sur l'adaptation énergétique des logements
- Faire évoluer les pratiques éco citoyennes des seniors



Trois ateliers participatifs

Dans le cadre de Ville Amie des Aînés, il a été conçu trois ateliers participatifs, à destination des seniors nancéiens. Les thématiques abordées ont été : confort énergétique, la nature en ville, la mobilité douce touchent la transition écologique. Ces ateliers ont pris la forme de trois Goûters Seniors.

Les différentes techniques d'animation de ces ateliers, « focus group », « vote interactif » « le pour et contre », et stands d'informations ont permis de recueillir les impressions avis et besoins communs des participants sur l'amélioration de qualité énergétique des logements, leur attachement à la nature et les modalités de déplacement citadin.

L'analyse de ces ateliers ont permis d'alimenter les réflexions et le plan d'action réalisés pour « Nancy en transition écologique »

Contributeurs

- Direction des Parcs et Jardins
- Pôle seniors et service logistique du CCAS



Nancyphile

Perspective 2019

Contributions aux mesures de « Nancy 2030 Cap sur la ville écologique »

Indicateurs de résultats

- Nombre de participants **82**
- Nombre de propositions d'évolution émises par les seniors participants **25**

4. S'INSCRIRE DANS LA DÉMARCHE DE TRANSITION ÉCOLOGIQUE

4.2 ENCOURAGER LES PRATIQUES ÉNERGETIQUES DURABLES

ACTION 2 : Bilan des Goûters seniors 2018 Préparons l'hiver ensemble.



Objectifs

- Rendre compte des actions entreprises à partir des suggestions des seniors
- Saluer l'intérêt croissant des seniors sur les questions de transition écologique
- Informer les citoyens sur les dispositifs existants pour vivre un hiver confortable en faisant des économies d'énergie.
- Faire connaître l'accompagnement, les services et les activités des partenaires qui œuvrent dans le champ de l'écologie



Echanges constructifs et informations individualisées

La manifestation inscrite à l'agenda de la Semaine Bleue « Semaine nationale des retraités et des personnes âgées » clôture le cycle 2018 des rencontres initiées pour la démarche Nancy Ville Amie des Aînés.

Cinq intervenants ont présenté successivement les résultats des échanges qui se sont déroulés lors des Goûters Seniors (nature en ville, mobilité douce, accessibilité numérique, confort énergétique et offre culturelle nancéenne).

Les partenaires ont échangé individuellement auprès des participants à l'espace stand sur les économies d'énergie, les services et les activités proposées durant l'hiver 2018-2019.

Perspective 2019

Contributions aux mesures « Nancy 2030 Cap sur la ville écologique »

Contributeurs

- Direction des Parcs et Jardins
- Direction de l'Attractivité
- Direction de la communication
- Pôle seniors et service logistique du CCAS



Indicateurs de résultats

- Nombre de participants **110**
- Nombre de propositions d'évolution émises par les seniors participants **25**

5 – ÉVALUATION INTERMÉDIAIRE DU PROJET DE VILLE

- **LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ**
Relais des campagnes de santé publique

Au vu du public accueilli par le CCAS, le **Projet de Ville** place ce dernier comme acteur principal dans le relais des campagnes de santé publique au service des habitants.

- « **Mars bleu** » - **Dépistage du cancer colorectal**

S'informer pour mieux transmettre aux usagers

- Insister sur la simplicité de la démarche de dépistage organisé du cancer colorectal pour les femmes et hommes de 50 à 74 ans
- Faire découvrir aux agents les bases d'une alimentation saine et préventive pour se protéger du cancer colorectal

Indicateurs :

Nombre de participants : **26 sur 80 agents du siège**

- **Prévention des risques tabagiques**

Pour relayer la campagne nationale 2018 « Moi(s) sans Tabac », le CCAS a organisé une opération Portes Ouvertes le **mardi 13 novembre de 10 heures à 12 heures**, dans les bureaux du Pôle Développement Social.

En lien avec le Pôle Proximité et Cadre de Vie et en partenariat avec l'Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie (ANPAA) Grand Est, les agents du CCAS et en particulier ceux du siège (60 agents) étaient invités à identifier les impacts du tabac sur le plan l'environnemental.

Sur le plan sanitaire, les agents volontaires se sont informés sur les mesures d'accompagnement existantes si l'on envisage l'arrêt du tabac. Un professionnel de l'ANPAA a répondu aux questions individuelles et orienté les agents demandeurs.

Indicateurs :

- Nombre de participants : **13 agents du siège du CCAS, fumeurs et non-fumeurs**
- Satisfaction générale sur le contenu et l'organisation : **4,8 sur 5**

- Dépistage organisé du cancer du sein « Octobre rose »

Plusieurs actions ont été menées pour évaluer l'impact, sur le public, du film d'animation graphique (co-réalisé par le CCAS et ses partenaires), à savoir :

- Diffusion de la vidéo à la maison hospitalière Saint Charles lors de la campagne « Octobre Rose »
- Présentation de la vidéo au Salon Autonomie Grand-Est en libre-service, format numérique.
Un sondage proposé à l'issue des projections visait à recueillir le ressenti des visiteurs du salon sur ce film.
- Le CCAS de la ville de Nancy et les partenaires du quartier d'Haussonville ont organisé **une journée de promotion de la campagne nationale de dépistage organisé du cancer du sein, Octobre Rose.**

Cette manifestation a mis en évidence les actions menées sur le territoire commun aux villes de Nancy et de Villers Lès Nancy.

Elle a ciblé les femmes et familles, bénéficiaires de l'épicerie sociale du quartier tout comme le public nancéien et villarois désireux de s'informer.

Cette journée avait pour objectif d'améliorer la prise de conscience du public sur la nécessité de pratiquer le dépistage organisé du cancer du sein. Outre son volet préventif, la manifestation a insisté sur l'importance de prendre soin de soi, bien en amont de la maladie.

Labellisation de la vidéo « Le dépistage organisé du cancer du sein expliqué à toutes les femmes » droits des usagers de la santé 2018. «

Ce label vise à reconnaître les actions contribuant à la promotion des droits des patients et des usagers, portées par des acteurs du système de santé du champ de la prévention, des soins ambulatoires et du secteur médico-social ». Il est décerné par l'Agence Régionale de Santé Grand-Est et par la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie.

Indicateurs :

Pour 100 personnes interrogées :

- **79%** : Taux de personnes qui se sentent concernées par la problématique du dépistage du cancer du sein
- **95%** : Taux de satisfaction du public à propos des adaptations de la vidéo pour personnes en situation de handicap
- **85%** : Taux de personnes souhaitant faire connaître le film à leur entourage proche

• **VERS UN NOUVEAU PACTE ASSOCIATIF**

Encourager le bénévolat associatif

Clés de voute du « vivre ensemble », les retraités possèdent des compétences et bénéficient d'une expérience qui peut enrichir les associations à la recherche de bénévoles dynamiques.

A Nancy, le renforcement du bénévolat associatif en faveur des seniors nancéiens s'est traduit par une formation gratuite de 2h30 à destination des 42 associations.

La formation a eu pour objectifs de bâtir le futur programme de formation pour renforcer le bénévolat associatif et de soutenir la montée en compétence des associations dans la connaissance des seniors.

Cette action a été réalisée par l'ONPA, France Bénévolat et le CRVA (Centre de Ressources de la Vie Associative) de Nancy.

Indicateurs :

- Nombre de participants à la formation : 42
- Taux de personnes satisfaites de l'animation pédagogique : 86,6%
- Nombre de thèmes de formation complémentaires émis par les participants : 11

• **S'INSCRIRE DANS LA DYNAMIQUE DU LABEL VILLE AMIE DES AÎNÉS**

La démarche « Ville Amie des Aînés »

Le CCAS a élaboré un diagnostic territorial pour la certification de Nancy, Ville Amie des Aînés. Ce diagnostic rapporte le portrait le plus fidèle et exhaustif possible des relations entre les aînés et leur ville. Il est issu de la méthodologie suivante : l'élaboration d'un portrait du territoire de Nancy et l'audit urbain qui a été réalisé à travers trois dispositifs : 6 Goûters Seniors, la participation par questionnaire à l'enquête sur l'élaboration du futur Plan Local d'Urbanisme intercommunal – Habitat et Déplacement (PLUi-HD) et une formation sur la politique de recrutement et d'intégration de seniors bénévoles, en direction des associations subventionnées par la Ville de Nancy.

Cette démarche a été travaillée de manière transversales avec tous les services municipaux et l'ONPA, l'ALEC, la maison du vélo, la maison de l'habitat et du développement durable du Grand Nancy, les associations, Nancyphile et France Bénévolat ainsi que l'Université de Lorraine.

Indicateurs :

- Nombre de manifestations en 2018 : 7
- Nombre de participants à la concertation du futur PLUi-HD : 72
- Nombre de propositions d'évolution émises par les seniors participants : 41
- Nombre de participants aux manifestations : 324
- Nombre de partenaires associés : 19

• TRANSMETTRE LA CULTURE DES ÉCONOMIES ET DE LA SOBRIÉTÉ ÉNERGETIQUE

1- Concours « Famille à énergie positive » au siège du CCAS

L'organisation de ce concours a eu pour but d'inciter et d'accompagner les agents du CCAS à adapter leur comportement quotidien et réduire leur consommation d'énergie :

1. Pour leur permettre d'identifier leur mode de consommation et maîtriser leurs dépenses au même titre que les usagers
2. Pour développer leurs compétences et mieux diffuser les pratiques énergétiques durables auprès des publics du CCAS

2- Goûters seniors « Confort énergétique » et « préparons l'hiver ensemble »

Ces deux actions organisées dans le cadre de la démarche Nancy Ville Amie des Aînés a placé les seniors en qualité de personnes ressources afin qu'ils puissent être acteur dans l'amélioration de leur cadre de vie. Ils les ont informé sur les éco gestes, les mesures en faveurs des économies d'énergie et les aides financières à la rénovation et à l'adaptation de l'habitat. Ainsi les participants ont pu échanger sur les différents moyens que l'on peut mettre à leur disposition pour vivre un hiver confortable en faisant des économies d'énergie.

Elles ont été conçues en collaboration avec L'ONPA, la Maison de l'Habitat et du Développement Durable, l'Agence locale de l'énergie et du climat et la Société Publique Locale Grand Nancy Habitat, les services municipaux.

Indicateurs :

- Nombre de participants : 128
- Nombre de propositions d'évolution émises par les seniors participants : 25

• **UTILISER LE NUMERIQUE POUR MIEUX SERVIR LES HABITANTS** **Former les agents pour améliorer l'accès aux droits et l'utilisation des Services en lignes**

Afin d'Améliorer l'accueil des usagers et faciliter l'accès aux droits, une action formation innovante co-organisée par les "référents" communication des différents pôles du CCAS a été mise en place pour former l'ensemble des agents administratifs du siège et des points d'accueil du Pôle Accompagnement Social.

L'objectif de cette action est de renforcer les compétences des agents du CCAS et de la Ville sur l'internet, l'intraNancy et les services en ligne comme préconisé dans la Charte Marianne. Le dispositif de formation a été testé et évalué afin de pouvoir être proposé à des agents d'autres services de la Ville de Nancy.

Les contributeurs associés sont tous les pôles et services du CCAS, la Mission Qualité du CCAS, la Direction de la Communication de la Ville de Nancy, la Mission Nancy Ville Numérique et le Centre de Contact de la Ville de Nancy.

Indicateurs :

- Nombre d'agents invités : 81 agents sur 530 du CCAS en lien direct avec l'accueil du public et 5 agents du Centre de Contact de la Ville de Nancy
- Nombre d'agents formés : 77
- Taux d'agents déclarant vouloir utiliser le site comme support professionnel : 90%
- Taux de satisfaction : 100%, tous grades et services confondus.

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 – ADAPEI 54	: Association Adultes Enfants Inadaptés Mentaux – Adapei 54
AES	: Accompagnant Educatif et Social
AFNOR	: Association Française de Normalisation
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
ASAE FRANCAS	: Association de Soutien aux Activités Educatives Francas
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
CRVA	: Centre de Ressources de la Vie Associative
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
EJE	: Educateur/trice de Jeune Enfant
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
RA	: Résidence(s) Autonomie
RAM	: Relais Assistants Maternels
RESAH	: Réseau des acheteurs hospitaliers
SAAD	: Services d'aides à domicile
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 Déficiants Auditifs.
UTML	: Union Territoriale Mutualiste Lorraine

OSONS! / LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

La transition écologique désigne le passage du mode actuel de développement, qui repose sur une consommation importante des ressources, vers un mode de développement plus sobre, capable d'agir sur leur cycle de renouvellement.



MERCI POUR VOTRE ENGAGEMENT, OSONS ALLER PLUS LOIN !

OSONS!

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Nancy,

nancy.fr