

2

0

1

9

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE NANCY

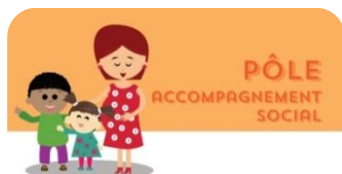
RAPPORT D'ACTIVITÉ



SOMMAIRE



1



43



65



93



115



145

GLOSSAIRE

148



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 2019.....	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).....	28
2.3. Le dispositif Arc-En-Ciel	32
2.4. La Carte Nancy Famille	37
2.5. Les relations extérieures du secteur Petite Enfance	37
 3. ÉVALUATION INTERMÉDIAIRE DU PROJET DE VILLE	
3.2. Plan d'actions, axe 1	38
3.3. Plan d'actions, axe 2	39
 4 FICHE ACTION :	
UN ACCUEIL DE QUALITÉ POUR TOUTES LES FAMILLES	41

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 le dispositif de 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 : 9 981 217 €

Dépenses de fonctionnement hors ressources humaines et hors fluides : 842 437 €

Recettes de fonctionnement 2019 : 6 478 927 €

Dépenses d'investissement 2019 : 613 434 €

Recettes d'investissement 2019 : 22 476 €

PRINCIPAUX ELEMENTS CHIFFRES

1 558 enfants ont été accueillis dans les crèches et haltes garderies municipales (1 568 enfants en 2018).

- 924 693,5 heures d'accueil régulier en crèche, multi-accueil et crèche familiale (chiffre en baisse de 1,83% par rapport à 2018).
- 211 enfants différents accueillis au sein des Lieux d'Accueil Enfants Parents (LAEP) « La Baleine Bleue » et « l'Escapade » (889 en 2018), en baisse par rapport à 2018 qui s'explique par la fermeture des LAEP durant 8 mois.
- 385 Cartes Nancy Famille délivrées contre 337 en 2018 soit une augmentation sensible.
- 35 familles ont bénéficié du dispositif « Arc en Ciel » et 45 enfants ont été gardés à domicile.
- 11 enfants en situation de handicap ont été accueillis dans les établissements d'accueil collectif et occasionnel soit 3 de plus qu'en 2018.
- 256 786 € d'aides au fonctionnement ont été versées aux structures associatives et parentales.
- Relais Assistants Maternels : 945 appels téléphoniques et 136 rendez-vous physiques. 74 matinées enfantines ont été proposées, 32 assistantes maternelles et 108 enfants ont participé. L'activité est en hausse par rapport à 2018 (767 appels téléphoniques et 158 rendez-vous physiques. 79 matinées enfantines ont été proposées)

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 448 800 places offertes en Etablissement d'Accueil de Jeune Enfant (source : observatoire national de la petite enfance - Edition 2019).

1.1 Les éléments chiffrés

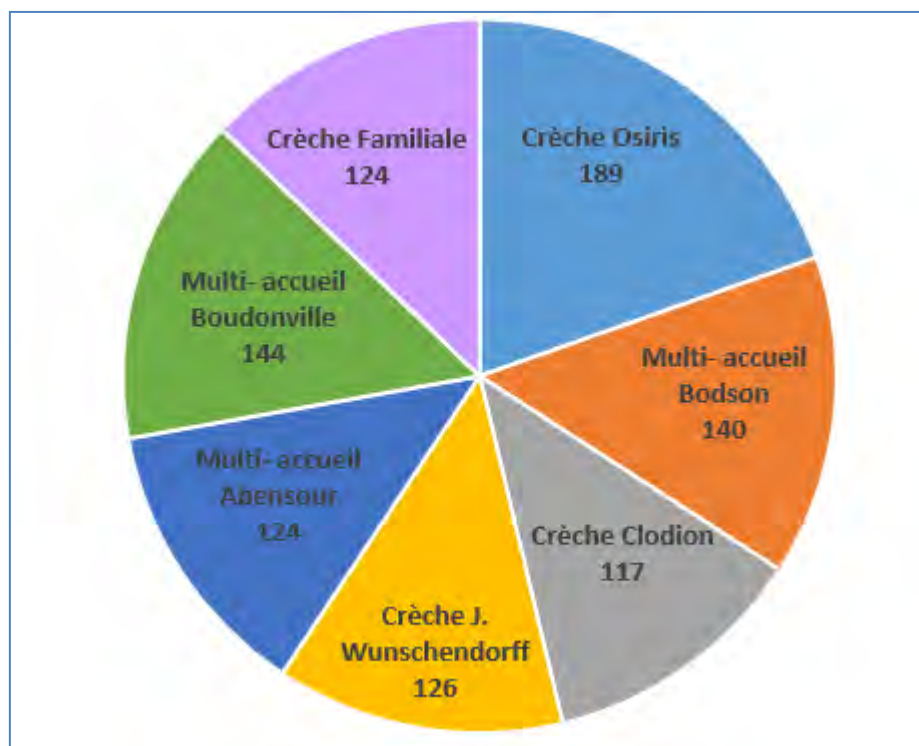
964 enfants différents ont été accueillis en 2019 dans les structures d'accueil régulier.

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Structures collectives	1 008	927	895	858	840
% évolution	- 7,69 %	- 3,87%	- 3,45%	- 4.13%	- 2,10%
Crèche Familiale	159	144	120	120	124
% évolution	- 9,66%	-9.43%	- 16,67%	-	+ 3,33%
Totaux	1 167	1 071	1 015	978	964

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

- **Graphique n°1** : Petite Enfance – Accueil régulier – Répartition du nombre d'enfants accueillis par structure en 2019



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 2018/2019
	2015	2016	2017	2018	2019	
Osiris	170 137	179 677	182 457	177 401,5	174 253	-1,77%
J.Bodson	150 078	151 925	153 088	143 876,5	128 674,5	-10,57%
Wunschendorff	116 632	120 111	112 661,5	117 307	114 297	-2,57%
Clodion	115 223	119 496	123 389	117 094,5	117 144,5	-
D.Abensour	115 217	116 035	119 769	118 985,5	117 666	-1,11%
Boudonville	147 082,5	141 533,5	149 844	141 155	148 339,5	+5,13%
Crèche familiale	181 272,5	166 394	137 238	126 134	124 319	-1,44%
TOTAL	1 073 626	1 053 439,5	1 004 248,5	941 954	924 693,5	-1,83%

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

La baisse importante du nombre d'heures de présence concernant le Multi-accueil J.Bodson s'explique par une baisse d'agrément due à la réalisation de travaux au sein de la future Halte-Garderie jouxtant le multi-accueil.

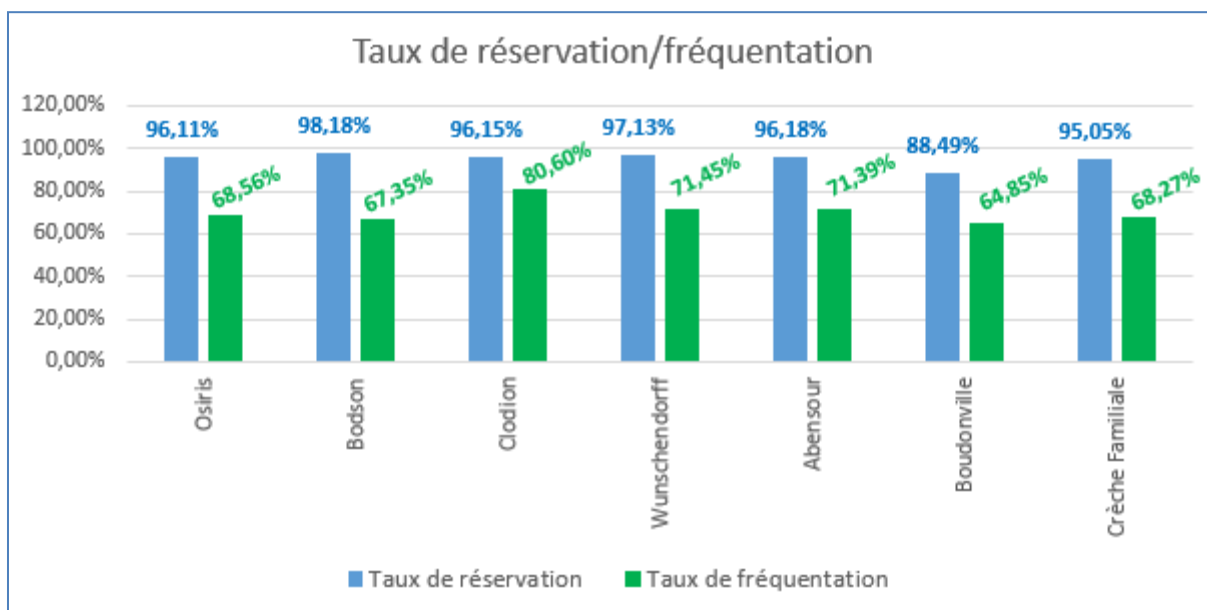
Tableau n°3 : Petite Enfance – Accueil régulier – Evolution des heures facturées

Structure	Nombre d'heures facturées					Evolution 2018/2019
	2015	2016	2017	2018	2019	
Osiris	202 194,5	210 208	201 944	194 397	191 720	-1,39%
J.Bodson	175 842,5	176 775	169 656	158 891	142 155,5	-10,53%
Wunschendorff	136 138,5	139 592	126 845	126 219	122 102	-3,26%
Clodion	134 698	139 781,5	137 713	130 624	126 454	-3,19%
D.Abensour	134 754	135 707,5	132 022,5	130 607,5	125 872,5	-3,62%
Boudonville	172 142	171 453,5	168 428,5	154 697,5	161 511	+4,40%
Crèche familiale	199 224	179 802	147 666,5	136 454,5	136 476	+0,01%
TOTAL	1 248 613	1 228 706,5	1 113 019,5	1 031 890,5	1 006 291	-2,48%

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 des familles, cumulés à une baisse du nombre d'heures réalisées.

▪ **Graphique n°2 : Petite Enfance – Accueil régulier –Réservation/Fréquentation 2019**



Source – CCAS Ville de Nancy - Direction Générale

On constate que les familles n'utilisent pas la totalité de leur réservation quelle que soit la structure d'accueil et malgré l'adaptabilité des contrats.

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%

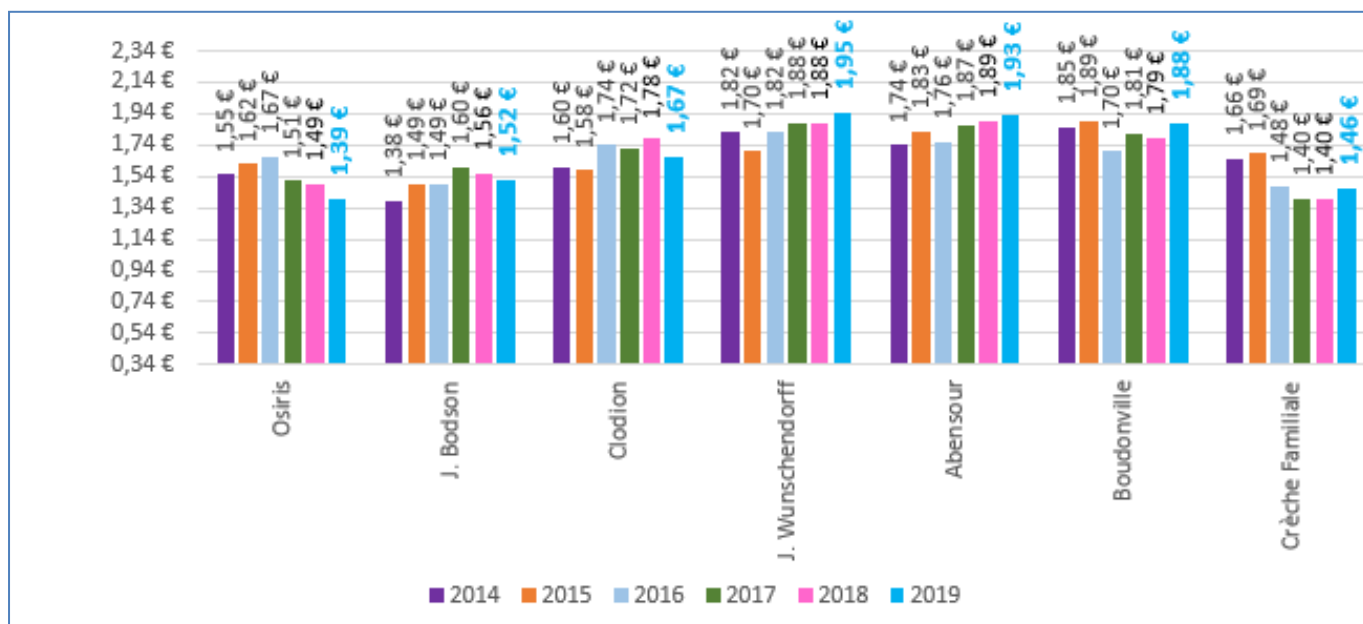
▪ **Tableau n°4 : Petite Enfance – Accueil régulier –Taux de facturation par structure**

Structure	Taux de facturation 2015	Taux de facturation 2016	Taux de facturation 2017	Taux de facturation 2018	Taux de facturation 2019
Osiris	118,84%	116,99%	110,68%	109,58%	110,02%
J.Bodson	116,88%	116,36%	110,82%	110,44%	110,48%
Wunschendorff	116,72%	116,22%	112,59%	107,60%	106,83%
Clodion	116,90%	116,98%	111,61%	111,55%	107,95%
D.Abensour	116,95%	116,95%	110,23%	109,77%	106,97%
Boudonville	116,99%	121,14%	112,40%	109,59%	108,88%
Crèche familiale	109,90%	108,06%	107,60%	108,18%	109,78%

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

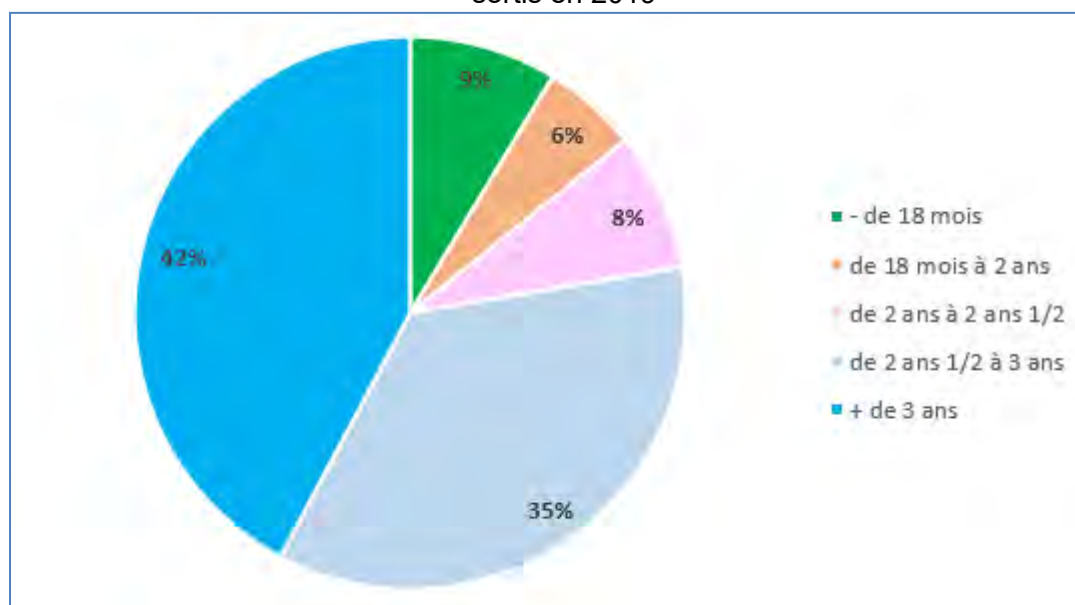
Les taux de facturation 2019 permettent donc une augmentation dans la PSU de 5% pour 2 Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE) gérés par le CCAS. Les autres restants à un taux de 3% à l'instar de 2018

- **Graphique n°3** : Petite Enfance – Accueil régulier – Tarif horaire moyen par structure collective entre 2014 et 2019



Le tarif horaire moyen appliqué aux familles évolue peu depuis 2014 : passant de 1,66 € en 2014 à 1,67 € en 2016, il atteint 1,69 € en 2019.

- **Graphique n°4** : Petite Enfance – Accueil régulier – Répartition par âge des enfants sortis en 2019



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 **78%** 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										
	2015		2016		2017		2018		2019	
	Ent.	Sort.	Ent.	Sort.	Ent.	Sort.	Ent.	Sort.	Ent.	Sort.
Janvier	50	17	45	10	39	4	35	11	43	5
Février	6	7	13	7	17	11	16	8	13	7
Mars	12	9	19	7	14	7	21	14	14	4
Avril	11	4	10	4	15	6	11	8	9	8
Mai	8	13	10	15	3	8	8	5	3	7
Juin	3	43	6	58	4	32	3	16	3	16
Juillet	4	178	7	133	9	140	0	121	0	119
Août	28	86	40	129	10	103	16	130	2	150
Septembre	162	15	178	12	141	37	164	8	188	9
Octobre	53	9	37	19	49	11	36	10	38	10
Novembre	36	10	22	11	36	8	25	12	15	10
Décembre	20	22	12	25	9	9	8	14	15	13
TOTAL	381	413	399	430	346	376	343	357	343	358

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

La majorité des départs d'enfants s'effectue lors des vacances d'été (près de **80%** entre fin juin et fin août). **66%** 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 2018/2019
	2015	2016	2017	2018	2019	
CLODION	18 998	16 272	19 358	21 191,5	20 296	-4,23%
TAMARIS	17 157	15 545	13 830	15 115,5	13 489	-10,76%
RENE II	20 412	18 772	21 217,5	24 888,5	23 558	-5,35%
TOTAL	56 567	50 589	54 405,5	61 195,5	57 343	-6,30%

Source – CCAS Ville de Nancy – Direction Générale

La forte 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. Pour la halte-garderie René II, de nombreuses entrées à l'école sont intervenues en 2019.

1.2 Les actions réalisées en 2019

En 2019, comme chaque année, des temps forts, manifestations et projets ont été réalisés par les équipes du Pôle Petite Enfance telles que la Journée Internationale des Droits de l'Enfant ou encore la Semaine de la Petite Enfance en lien avec de nombreux partenaires institutionnels.

Développement d'un plan d'actions dans le cadre de la transition écologique dans l'ensemble des structures petite enfance



Il y a 3 ans, le CCAS de la Ville de Nancy s'engageait au côté de l'association "Ecolo Crèche" dans une démarche de changement des pratiques au sein du Multi-accueil Jeanine Bodson. En juin 2019, la structure a obtenu le label « écolo crèche ».

Fort de cette expérience, le CCAS a souhaité élargir la réflexion sur l'ensemble de ses structures petite enfance.

De nombreuses actions ont été mises en place en 2019 :

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

Qualité de l'air intérieur

Afin de se conformer à la réglementation, il a été décidé de prendre les dispositions suivantes :

- dans un premier temps, la réalisation de l'évaluation des moyens d'aération des bâtiments (effectué en mai 2019).
- dans un second temps, la mise en œuvre d'un programme d'actions de prévention qui comprend notamment : l'utilisation de matériaux à teneur réduite en COV (Composés Organiques Volatils) et des revêtements de sols EcoLabel européen lors des travaux de rénovation, l'achat de mobilier de norme « classe E1 » (faible teneur des matériaux en formaldéhyde), la poursuite de la mise en place du nettoyage à la vapeur, renouvellement progressif de la vaisselle en privilégiant la vaisselle en verre quand cela est possible.

Passage de la totalité des crèches municipale en lait infantile bio

Pour rappel, l'un des grands objectifs de la loi Agriculture et Alimentation promulguée en novembre 2018 est de « favoriser une alimentation saine, sûre et durable pour tous ». Il est notamment préconisé d'atteindre un objectif de 50% de produits durables ou labellisés d'ici 2022, avec un minimum de 20% de produits bio dans les cantines scolaires. En septembre 2019, le CCAS de la Ville de Nancy, à l'occasion du renouvellement de son marché de lait infantile, a choisi de proposer du lait infantile bio pour la totalité de ses crèches.

Mise en place des points relais sécurité à destination des enfants



Il s'agit d'un réseau de partenaires qui prête 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. En 2019, 85 partenaires ont adhéré.

Aide à l'investissement à destination de structures associatives

Le CCAS de la Ville de Nancy a souhaité soutenir les structures associatives Petite Enfance par l'attribution de subvention d'investissement. Les subventions doivent concourir au financement d'un ou de plusieurs biens ayant le caractère d'une immobilisation pour l'association. 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 €. Soit un budget de 8 790€ en 2019.

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 des émotions.

Développement d'ateliers à destination des enfants et de leurs parents

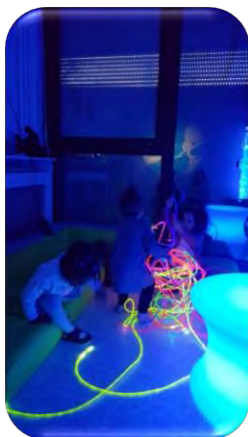
Programme de sensibilisation à la santé bucco-dentaire à destination des enfants et de leurs parents s'est développé dans le cadre d'un partenariat avec l'Université de Lorraine - Faculté d'Odontologie. En 2019, de nouveaux cafés des parents ont été proposés sur les thèmes de la santé bucco-dentaire et le développement psychomoteur des tout petits. Les cafés des parents sont animés par les étudiants des écoles dentaire et kinésithérapie dans le cadre du service sanitaire dans l'ensemble des structures petites enfance du CCAS.

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 Téléphone'âge.

Activités sensorielles dans la salle snoezelen à la crèche Osiris



Un espace sensoriel à destination des enfants visant l'épanouissement et le bien-être de chacun a également été créé.

Dans le cadre du projet de ville pour favoriser l'accueil de l'enfant en situation de handicap, une salle snoezelen a été imaginée. Pour autant, cette salle est à destination de tous les enfants. 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....).

L'éveil musical :

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



Lecture contée à la Médiathèque



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

albums. La Médiathèque propose également tout au long de l'année des formations à destination des professionnels de nos structures.

La Semaine du Goût qui s'est déroulée du 12 au 18 octobre 2019 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.

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 2019 :

▪ La crèche OSIRIS

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

Les ateliers cuisine

Au cours de l'année les enfants deviennent apprentis pâtisseries. Aussi ils prennent plaisir à toucher les différentes textures des aliments, mélanger, voir les transformations (mixage des smoothies, cuisson des crêpes...) et aiment lécher leurs doigts !! Gâteaux, gaufres, crêpes ...sont alors dégustées au moment du goûter avec tous les enfants.



Sensibilisation aux langues étrangères



Des ateliers en langue allemandes sont proposés chaque semaine aux enfants. Cela leur permet d'entendre des mots simples désignant des parties du corps humain, des couleurs, des fruits et légumes. Différents supports sont utilisés : Memory, comptines, histoires, kamishibai, images, photos....

Un partenariat avec le Goethe institut est instauré.

Les p'tits potins d'Oziris

Depuis cette année la communication avec les parents passe aussi par le petit journal mensuel de la crèche : les p'tits potins d'Oziris où ils peuvent découvrir les activités faites par leurs enfants, les événements à venir et les informations importantes. Des recettes et des comptines sont également proposées. Ce journal s'inscrit dans l'objectif du projet de ville de développement de la communication à l'intention des familles.

Les p'tits potins d'Oz'iris
N°1 Mars 2019

Edito

L'équipe a décidé de vous proposer un petit journal mensuel afin que vous ayez un aperçu des différentes actions mises en place à la crèche. Nous vous proposons d'y découvrir les activités du mois, la présentation d'un thème, les nouveaux arrivés (professionnels, enfants et stagiaires), de recevoir des informations diverses de la crèche et de consulter l'agenda des grands événements pour le mois suivant.

Bonne lecture !

Informations importantes

- Vos contrats sont à signer au bureau
- La crèche sera fermée le 30 (fête) et le 31 mai
- La crèche sera fermée du lundi 29 juillet au vendredi 23 août inclus. Les demandes de remplacement sont à faire entre le 11 mars et le 5 avril. Aucun établissement ne sera ouvert du 29 juillet au 9 août, donc aucun remplacement possible pendant cette période.

L'espace Snoezelen: un espace multi-sensoriel

Nous disposons d'un espace Snoezelen (au 1^{er} étage), où les enfants de la crèche vont pour un moment privilégié avec le professionnel.

Cet espace est dédié au bien-être où les sens sont sollicités. Il permet de lâcher prise, de se détendre, et de se relaxer, tout en étant sensoriellement stimulé.

C'est un espace spécialement aménagé, bercé d'une musique douce et éclairé par le matériel lumineux afin de créer une ambiance agréable et reposante.

Notre espace Snoezelen est aménagé avec une colonne à bulles, un projecteur, des fibres optiques, des tables lumineuses, des dalles sensorielles, des œufs lumineux, des accessoires de massage, des cubes lumineux et des coussins.

▪ La crèche Jeanne WUNSCHENDORFF

Projet Jardinage

Le projet jardinage dégage plusieurs objectifs : le plaisir pour l'enfant, l'expérimentation, la découverte de la nature.

Par le biais de l'expérimentation, les enfants découvrent leur propre corps ainsi que leur environnement. Ces ateliers jardinage leur permettent de solliciter leurs sens mais également de découvrir et développer leurs capacités physiques. Par ailleurs, ils favorisent la socialisation (respect de l'autre, entraide, communication, échanges...) et sensibilisent au respect de la nature. Aussi, les enfants peuvent déguster le fruit de nos récoltes, ce qui participe à leur éducation au goût.

La Kermesse

Pour marquer la fin d'année, l'éducatrice a organisé, en lien avec l'équipe, une kermesse associée à un goûter participatif avec les familles. Le beau temps étant de la partie, différents stands ont pu être mis en place à l'extérieur. Le musicien animant les ateliers d'éveil musical, a également proposé un temps musical dans la cour.

A l'intérieur de la crèche, deux professionnelles ont proposé un temps lecture de kamishibai. Il avait pour but de faire plaisir aux enfants mais également de faire connaître aux familles ce support généralement méconnu. Une projection photos a également été mise en place. Les enfants, accompagnés de leurs familles, ont pu voir les photographies prises tout au long de l'année dans les trois espaces de vie.

Les spectacles

- Deux professionnelles de la crèche ont proposé un spectacle à la Médiathèque du Haut-plateau pour les enfants de la crèche Bodson et de la Halte-garderie Tamaris le 24 juin 2019.
- Dans le cadre de la journée professionnelle « Que d'émotions ! Quand le petit rencontre le livre » organisé par les bibliothèques de Nancy, qui s'est déroulée au Musée des Beaux-arts, les deux professionnelles ont été invitées pour présenter la théâtralisation de l'album « Petit Bleu et petit Jaune » de Léo LIONNI.

▪ Le multi-accueil David ABENSOUR

Eveil à la langue allemande et créole



Deux professionnelles éveillent les enfants à la sonorité d'une autre langue : l'allemand. Pour sensibiliser les tout-petits, des comptines, imagiers et mots de la vie courante leurs sont exprimés en allemand.

Dans le cadre de la participation du multi accueil aux « 20 ans et plus de 20 langues ! » organisés par l'association « Jeunes Lectures », deux professionnelles ont proposé une lecture du livre « La petite chenille qui fait des trous » d'Eric Carle en Allemand.

Une professionnelle a également repris l'histoire en Créole. Les petits et les grands ont pu ainsi voyager par le biais de différentes langues, y compris le français !



En octobre, quelques enfants ont également pu participer à **une séance d'heure du conte en allemand** proposée à la médiathèque par Amandine Didelot et Alma Tallé (conteuse au Goethe Institut). Durant l'année des histoires contées en allemand sous forme de Kamishibai (notamment lors de la Semaine Petite Enfance et de la fête de fin d'année) ont été proposées.

Concert de musique Baroque



Dans le cadre des festivités de Saint Nicolas à la Ville de Nancy, le multi accueil a eu l'honneur d'accueillir la Compagnie L'ACHERON qui a proposé deux petits concerts en fin d'après-midi.

Cette envolée et interlude musical a donné l'occasion aux enfants de se déhancher autour de rondes et danses... Un bel avant-goût des périodes festives.



Le multi-accueil Jeanine BODSON

La fête de labellisation « Ecolo Crèche »

Ce moment a été l'occasion de réaliser des activités écologiques au cours de l'après midi et de présenter les actions menées tout au long de l'année grâce à la réalisation d'un film.

La remise du label Ecolo-crèche a été effectuée en présence de Mme Lambert représentante de l'association Ecolo crèche. Toutes les familles ont été conviées à ce moment festif qui s'est déroulé dans le jardin du multi accueil.



Le potager

Les ateliers jardinage ont repris au printemps 2019 avec des plantations de végétaux dans le potager de la crèche. Cet atelier a pour objectifs de favoriser l'éveil des sens, de découvrir l'origine des fruits, des légumes, des aromates, de développer l'autonomie de l'enfant autour du partage, de l'écoute et du respect de chacun.

Les enfants ont pu semer, planter des fleurs, des plantes aromatiques, des fruits et des légumes.



Centre social « La clairière »

En lien avec une conseillère en économie sociale et familiale du centre social La clairière, des ateliers pâtisserie parents-enfants se poursuivent deux fois par trimestre. 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.

Cette année, un café des parents a été organisé en avril, à la demande de plusieurs familles du centre social sur le thème de la colère ainsi qu'une visite du multi accueil afin de répondre à leur questionnement quant aux différentes possibilités d'accueil dans le quartier.

Le multi-accueil de BOUDONVILLE



La semaine du goût

Durant toute cette semaine, les enfants ont pu participer à des ateliers cuisine : gâteau au chocolat, au yaourt ou à la pomme, il y en avait pour tous les goûts.

Les plus grands ont pu se rendre le mercredi au marché central pour une sortie riche en saveurs. Ils ont d'ailleurs ramené un peu de leurs découvertes à faire partager aux copains : pains, fromages, fruits et même légumes, ce fut un bon goûter garni !

Projet intergénérationnel

Il fait son grand retour ! L'idée a été de remettre en place un partenariat avec la Résidence Autonomie de Boudonville. Ce projet a pour objectif de créer du lien entre les jeunes enfants et les personnes âgées.

Une séance a été organisée à la Résidence en novembre. Le groupe de 8 enfants s'y est rendu pour partager un goûter et écouter l'histoire « Une journée de P'tit Loup à la crèche ». Ce fut un beau moment de partage et de convivialité.



Les fêtes de fin d'année

Boissons chaudes, petits sablés, décorations sur les murs ... Tout est prêt pour la venue du Père Noël à la crèche ! Les enfants et leurs familles ont eu la chance de le rencontrer et de pouvoir se faire prendre en photos avec lui. Pour les gourmands, un goûter était servi. Les enfants ont d'ailleurs participé à la confection de petits sablés. Ce temps de partage et d'échange au son des chants de Noël fut très apprécié des petits comme des grands.

Le jour de la fête fut également l'occasion de présenter la pièce phare du projet de ce groupe : une version géante du livre « La Journée du Père Noël » confectionné par les enfants et les professionnelles. Il a été pensé de manière participative et ludique pour que les enfants puissent prendre part à sa lecture. Après avoir été présenté aux enfants en section le matin, il a été laissé à disposition durant la fête afin que chacun puisse le découvrir.

▪ La crèche CLODION

La journée internationale des droits de l'enfant



Chaque année le 20 novembre nous célébrons la journée internationale des droits de l'enfant.

Cette année les structures petite enfance ont célébré les 30 ans de la convention internationale des droits de l'enfant, pour cela les enfants ont participé à des ateliers peintures et collages pour fabriquer la décoration de ce jour et faire de la prévention auprès des familles.

Activités culturelles

Un planning a été mis en place par la crèche Osiris pour pouvoir faire bénéficier de l'espace Snoezelen à tous les enfants de la crèche ainsi qu'à toutes les structures petite enfance.

La crèche Familiale met également à disposition ses locaux les mardis et mercredis, chacun des trois étages y accède une fois par mois.



La ludothèque a ouvert ses portes au centre commercial St Sébastien fin de l'année 2019 et nous avons pu nous y rendre à différents moments avec les plus grands afin de leur proposer un espace de jeux différent.

La médiathèque nous propose l'heure du conte une fois par trimestre. Sur des thématiques liées aux périodes de l'année.

Sortie de fin d'année : trois sorties avec pique-nique au Centre de Loisirs d'Art sur Meurthe ont été organisées. Une promenade au sein du centre de loisirs pour voir les animaux et un pique-nique étaient prévus.



▪ L'accueil FAMILIAL

Les jardins d'éveil

Ces temps de rencontre collectifs appelés « jardin d'éveil » sont organisés par la structure régulièrement pour les enfants de plus de 18 mois. Ces petits temps de collectivité ont pour objectif de travailler la séparation avec l'assistante maternelle et de favoriser la socialisation de l'enfant avant l'entrée à l'école maternelle.

Les jardins d'éveil sont organisés d'octobre à juin (hors période de vacances scolaires) pendant 2 heures tous les jours sauf le mercredi sur différents lieux de la ville de Nancy (Crèche familiale, Centre social Jolibois, LAPE L'escapade).

Les activités parents/enfants

Ces temps de rencontre privilégiés permettent d'inclure les parents dans la vie de la structure et de les valoriser au mieux dans leurs rôles et missions parentales. Toutes ces activités sont proposées aux familles via un petit journal d'information mensuelle. Les grands parents sont aussi les bienvenus ...



Les temps forts de l'année :

En 2019, 20 assistantes maternelles et près de 70 enfants se sont mobilisés à l'occasion d'une chasse aux œufs de Pâques dans les parcs de la Pépinière et Sainte-Marie.

Un pique-nique à la pépinière a rassemblé 7 assistantes maternelles et 19 enfants.

La kermesse de fin d'année a permis à l'ensemble des assistantes maternelles et des familles de profiter d'un goûter festif et de rebondir dans un château gonflable loué pour l'occasion. Ce temps convivial a permis de proposer aux plus grands une activité « hors du commun » et ludique avant leur départ vers l'école.



Les fêtes de la Saint Nicolas étaient cette année aussi l'occasion de mettre en place un partenariat avec le pôle culture de la ville. L'ensemble des familles étaient convié à un « concert privé » de musique baroque par l'ensemble « l'Achéron ». Une famille a pu profiter de cette parenthèse musicale. Pour conclure l'année, trois parents et deux assistantes maternelles sont allés danser au « Bal de la Saint Nic' » à l'Autre Canal à l'occasion d'un grand karaoké intergénérationnel sur la thématique « Amour et Super héros ».

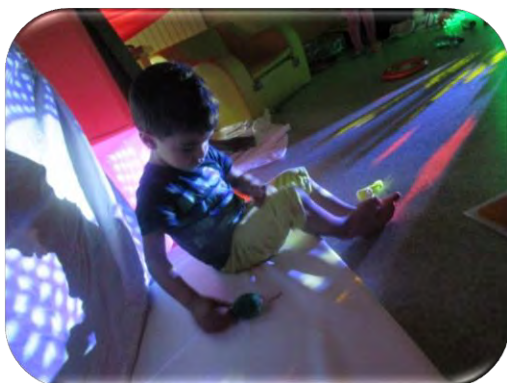
La halte-garderie LES TAMARIS

Différentes actions auprès des familles et des enfants, au sein de la halte-garderie ont rythmé l'année : le carnaval, la chasse aux œufs, la fête de la musique, la sortie aux jardins éphémères, la semaine du goût avec dégustation de légumes sous des formes différentes...

Et au mois de juin une fête de l'été était organisée dans le jardin de la structure, avec les familles et Benoît, le musicien



La semaine de la petite enfance, nous a permis d'ouvrir la structure à 8 familles, une assistante maternelle, une structure petite enfance et une classe de toute petite section d'une école du quartier (au total 19 enfants répartis sur 2 séances + 12 enfants de l'école la semaine suivante).



Ce fût une semaine riche en sensations sur le thème des émotions.

6 enfants de la halte-garderie sont également allés voir un spectacle à la crèche « Bulle d'éveil » et participé à une animation à la médiathèque.

Notre matériel a ensuite été prêté à la médiathèque de Nancy pour illustrer en partie une journée sur le thème des émotions.

Un café des parents a été organisé en partenariat avec le centre social CAF La Clairière, cette action a permis d'accompagner des familles fréquentant ou non la halte-garderie, dans un questionnement autour de la séparation. Ce fût un moment riche en échanges et en témoignages.

Afin de toujours mieux **accueillir le public en situation de handicap**, deux membres de l'équipe de la halte-garderie ont participé à des formations et temps de réflexion (groupe handicap et formation LSF), enfin, une participation à une journée d'échanges autour du handicap, à l'Institut des Jeunes Sourds de la Malgrange, a permis de rencontrer d'autres professionnels et partenaires et de travailler sur l'analyse des pratiques au sein de notre structure.

La halte-garderie RENE II

Sortie au musée des Beaux-Arts



Un groupe d'enfants s'est rendu au musée des beaux-arts afin de suivre une visite guidée adaptée à leur âge. Une maman a accompagné le groupe

Confection de bergamotes

Un groupe d'enfants s'est rendu au multi-accueil David Abensour afin de découvrir (et déguster) comment les bergamotes étaient confectionnées.



Sorties à la résidence autonomie Pichon



Un projet intergénérationnel a été mis en place cette année. Les enfants se sont rendus trois fois à la résidence autonomie Pichon.

Les jeunes enfants prennent conscience de la différence et du temps qui passe. C'est également source de transmission de savoirs.

Du côté des personnes âgées, elles se sentent valorisées et stimulées socialement.

L'accompagnement parental

Il s'agit d'offrir aux parents un espace de dialogue et de compréhension.

Chaque professionnel de la halte-garderie s'engage à consolider les capacités parentales et soutenir les parents en cas de difficulté grâce à leur disponibilité et attention.

Les parents sont invités à participer aux sorties proposées, ainsi qu'à intervenir dans certaines animations particulières (semaine du goût, fêtes de fin d'année, jeux de société, pâtisserie...)

▪ La halte-garderie Clodion

Les saisons et les fêtes traditionnelles

Les temps forts de l'année permettent de mettre en place des activités d'éveil « particulières » (atelier cuisine, sorties, activités manuelles...) telles que la galette des rois, chandeleur, carnaval, Pâques, Noël...

Pour le **carnaval**, les petits et grands se sont déguisés et maquillés. Cette année les coccinelles, papillons et tigres ont été fortement représentés.

Lors de cette journée, une mini boum avec danses et boule à facettes a été organisée.

Les enfants ont dansé et ont invité les parents à se joindre à eux lors de leur arrivée.



Communication gestuelle associée à la parole



Les enfants qui fréquentent la halte-garderie Clodion sont issus de familles d'origines culturelles et linguistiques diverses.

Certains enfants sont bilingues et s'expriment en français, d'autres parlent uniquement leur langue maternelle, d'autres ne parlent pas ou très peu.

Les enfants âgés de 18 mois à 3 ans peuvent éprouver des difficultés à entrer en relation, peuvent être frustrés de ne pas être compris ou avoir des difficultés à canaliser leurs émotions.

Le projet d'introduire des gestes associés à la parole a pour objectif de permettre à l'enfant :

-de mieux faire comprendre ses besoins et ainsi éviter des frustrations inutiles.

-de progressivement utiliser le langage verbal pour faciliter les échanges.

Des mots clés ont été introduits tels que : boire, changer la couche, interdit, dormir...

En parallèle, au quotidien des comptines signées sont chantées.

Proposer des cafés des parents

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 2019 :

-En janvier 2019 : **Prévention dentaire et en kinésithérapie**

-En juin 2019 : **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.

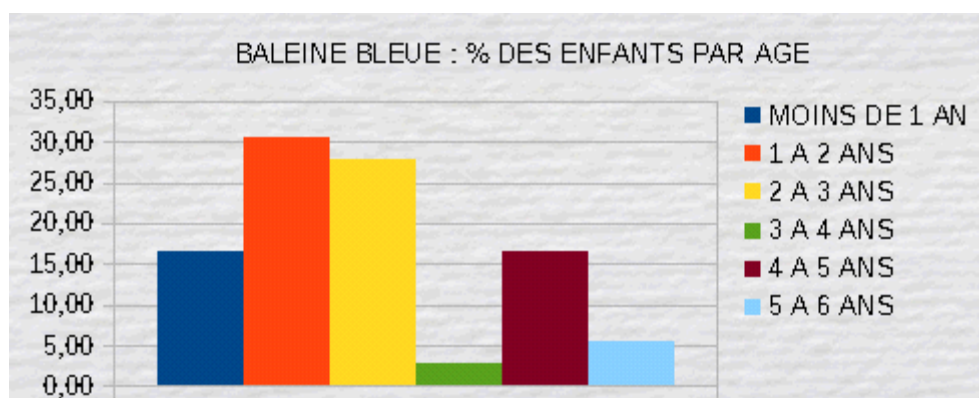
Durant l'année 2019, les 2 lieux d'accueil parents enfants : "la baleine bleue" et l'escapade» ont été fermés de janvier à août (arrêt de travail de la coordinatrice-accueillante).

Durant les 4 mois d'ouverture de septembre à décembre : pour 75 demi-journées d'ouverture en 2019, il a été comptabilisé 404 personnes ce qui représente 211 enfants et 193 adultes.

La Baleine Bleue

Sur 45 demi-journées d'ouverture, on comptabilise 205 passages au LAEP « la Baleine Bleue » ce qui représente 108 enfants et 97 adultes.

Les 36 enfants venus à la "Baleine Bleue" se répartissent selon les critères d'âge suivant:

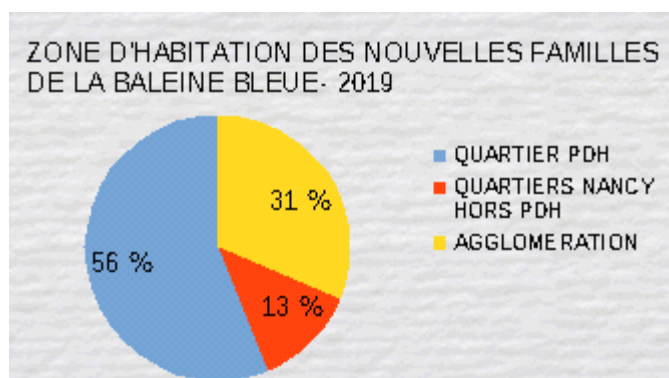


La « campagne de promotion de la préscolarisation» en zone prioritaire (ZEP) permet à de nombreux enfants de 2 ans de rentrer à l'école maternelle.

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 fermeture de 8 mois de la Baleine Bleue (de janvier à août 2019) a eu un impact sur le suivi de ce projet : en effet les enfants de moins de 2 ans en 2018 sont rentrés à l'école en septembre 2019.

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



La plupart des familles résident sur le plateau de Haye.

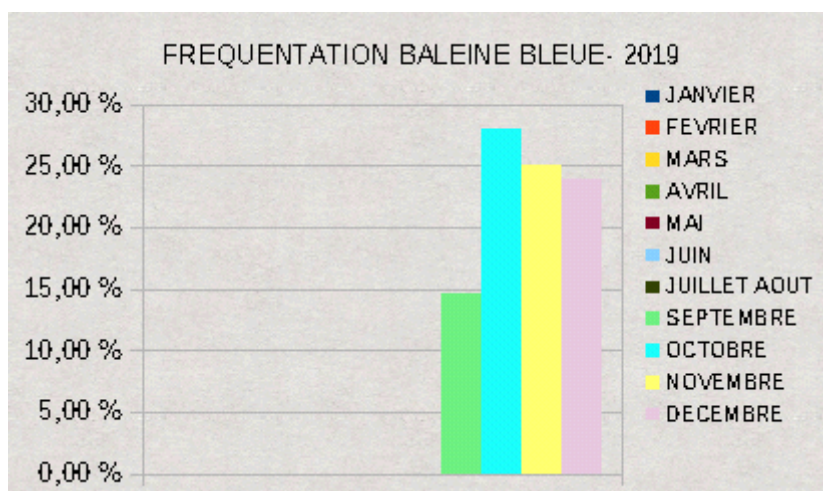
Néanmoins sur les 56% de familles du plateau de Haye, environ la moitié seulement habite le quartier du haut du lièvre.

Jamais ce taux n'a été aussi bas : la fermeture du lieu durant 8 mois, la population vieillissante, la baisse du taux de natalité et la réhabilitation du quartier (relogement progressif des familles des 2 immeubles «Cèdre Bleu» et «Tilleul Argenté» expliquent cette situation.

Des familles ont volontairement déménagé sur le Champ Le Bœuf et au centre-ville.

Le travail de communication des accueillantes pour redémarrer l'activité révèle néanmoins que des familles hors quartier s'empêchent désormais de «monter sur le quartier» du fait de l'insécurité qu'elles ressentent vis-à-vis de ce quartier.

▪ **Graphique n°6 : Taux de fréquentation 2019 - Baleine Bleue**



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

25 familles différentes (dont 16 nouvelles 2019) ont fréquenté le lieu.

Elles se détaillent en :

- **54** adultes (mères, pères, grands-parents, amis, oncles et tantes, accompagnatrices ...)
- **36** enfants différents (mères enceintes et enfants de moins de 6 ans) (dont 23 nouveaux 2019)

Le climat d'insécurité peut freiner certaines familles du quartier à sortir de chez elles.

Malgré ces désagréments, les familles fréquentant le lieu ont manifesté leur satisfaction de pouvoir revenir à la Baleine Bleue. Le réseau existant sur le quartier s'est révélé efficace suite à l'annonce de la réouverture du lieu.

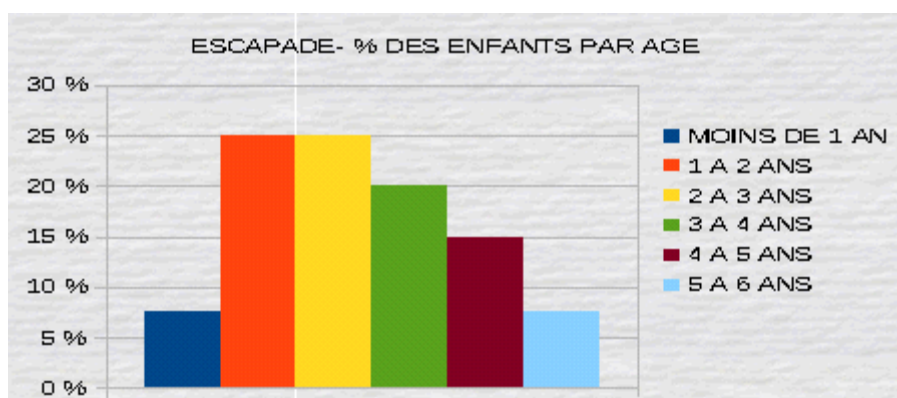
« **L'Escapade** »

Pour 30 demi-journées d'ouverture avec 199 passages au LAEP « l'Escapade » ce qui représente 103 enfants et 96 adultes.

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

Les 40 enfants venus à "l'Escapade" se répartissent selon les critères d'âge suivant :

- **Graphique n°7 : Répartition des enfants par âge – Escapade 2019**

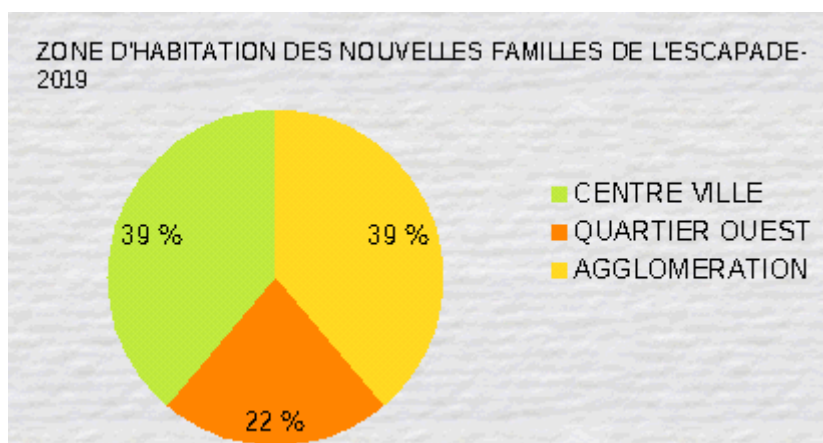


Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

A l'instar de la «Baleine Bleue», la fermeture du lieu durant 8 mois (de janvier à août) a eu un impact sur le travail préalablement enclenché pour inciter les familles à venir avec les très jeunes enfants.

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

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

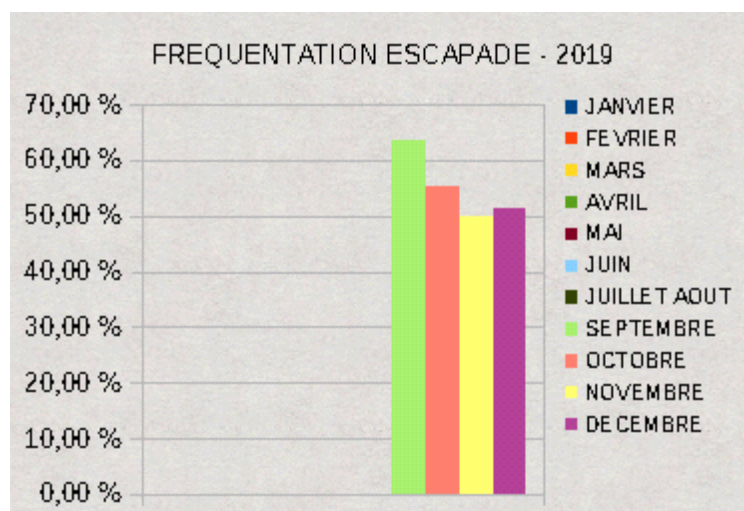
33 familles différentes (dont 18 nouvelles 2019) ont fréquentées le lieu.

Elles se détaillent en :

- **53** adultes (mères, pères, grands-parents, amis, oncles et tantes, accompagnatrices ...)

- **40** enfants différents (dont 21 nouveaux 2019)

▪ **Graphique n°9 : Taux de fréquentation 2019 - Escapade**



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

La fermeture a perturbé les habitudes des familles. Les réseaux d'informations et l'investissement de parents pour ce lieu ont permis une reprise rapide du LAEP et les familles ont fait part de leur contentement de pouvoir en bénéficier.

• **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 l'école maternelle VAUTRIN : « L'addiction aux écrans ».

- **Groupe de travail au Centre CAF «La Clairière»: CTSP: Comité départemental de soutien à la parentalité**

Les rencontres ont lieu une fois par mois. Le groupe créé en 2016 continue de travailler sur les «Modes de collaboration entre partenaires».

- **Journée internationale des droits de l'enfant:**

Les familles fréquentant les LAEP ont été sensibilisées à la convention internationale des droits de l'enfant et plus particulièrement, cette année, au 30ème anniversaire de ladite convention.

2.2 Le Relais Assistants Maternels (RAM)

En 2019, l'activité du relais a principalement été marquée par :

Une progression dans le nombre d'usagers accueillis : parents, assistantes maternelles, enfants.

La participation des assistantes maternelles au jury CAP petite enfance, initiée en 2018 et qui se poursuit.

Le développement des partenariats :

- avec la PMI afin de favoriser les contacts, y compris lors de difficultés d'accueil avec certains enfants. Soutien important à la professionnalisation.

- avec l'Institut de Formation en Ergonomie, qui se déroule en 2 étapes : une première étape d'observation et de rencontres avec des professionnelles afin d'échanger sur les difficultés physiques liées à l'accueil du jeune enfant et une deuxième étape de restitution lors d'une soirée de prévention.

- avec la médiathèque de Nancy, les activités proposées notamment lors de la semaine petite Enfance et l'heure du conte ont permis la participation de 66 assistantes maternelles et 161 enfants.

- renforcement des activités intergénérationnelles au foyer résidence Chevardé avec 3 animations proposées cette année : fête de la musique, les animaux voyageurs, la fête de Noël.

Des animations spécifiques ont été proposées cette année pour la première fois aux assistantes maternelles pour les fêtes de Saint Nicolas :

Ainsi, 21 assistantes maternelles et 46 enfants ont assisté à l'animation proposée à la chapelle des Cordeliers et 3 assistantes maternelles et 7 enfants au bal de la Saint Nicolas.

L'ouverture de la Ludothèque de Nancy en octobre, très attendue par tous, génère, du fait d'horaires réservés aux assistants maternels deux 1/2 journées par semaine, une fréquentation régulière et assidue de la part des professionnels.

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

Permanences téléphoniques			Rendez-vous		Mails	
AM	Parents	Partenaires	AM	Parents	AM	Parents
138	260	5	11	59	100	167
403			70		267	

Appels téléphoniques			Accueil sans rendez-vous	
AM	Parents	Partenaires	AM	Parents
163	338	41	19	47
542			66	

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Le volume de l'activité « information conseil par téléphone » est en augmentation par rapport à 2018.

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 baisse. Elles sont en général satisfaites dans les 7 jours suivant la demande. Les rendez-vous sont réservés aux Nancéiens. Cependant, pour les jeunes parents, il semble que les rendez-vous téléphoniques soient plus pratiques.

En fonction des besoins, les accueils sans rendez-vous progressent légèrement. Ce sont les familles pour lesquelles l'accueil collectif ou familial n'est pas possible et qui sont reçues afin de leur expliquer le fonctionnement de l'accueil chez une assistante maternelle.

Les annonces employeurs qui répondent au mieux aux attentes des familles et des professionnels sont en nette augmentation.

Ceci a pour effet que les assistants maternels sont désormais attentifs aux mails envoyés par le RAM ce qui permet de diffuser également des informations diverses (accès à la formation, les soirées professionnelles proposées...).

Les réponses par messagerie électronique progressent également fortement.

MATINEES ENFANTINES

Le relais a organisé 74 séances, concernant 1522 accueils d'enfants et 661 accueils d'assistantes maternelles.

Fréquentation :

- 108 enfants différents
- 32 assistants maternels - 1 garde à domicile - 2 parents

• **Tableau n°8 : Matinées enfantines 2016-2019**

Année	2016	2017	2018	2019
Nombre de matinées enfantines	60	48	71	74
Nombre d'enfants	472	441	1206	1522
Nombre d'enfants différents	72	76	101	108
Nombre d'assistant(e)s maternel(le)s	254	285	572	661
Nombre d'assistantes maternelles différentes	30	31	33	32
Nombre d'employées familiales	1	1	2	1
Nombre de parents	5	2	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 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 de proposer une sensibilisation 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. L'animatrice propose ponctuellement des comptines en allemand.

L'accueil et les anniversaires sont également l'occasion de chanter en plusieurs langues dont l'anglais et l'allemand.

ACTIONS DE FORMATION

Le RAM a programmé 2 réunions en soirée, elles ont été fréquentées par 19 assistants maternels différents.

Suivant les missions supplémentaires du RAM financées par la CAF, le RAM de Nancy s'était engagé dès fin 2017 à développer la formation des assistantes maternelles.

Ce contrat continue à susciter l'intérêt des professionnelles puisque 29 assistantes maternelles sont parties en formation en 2019, soient 4 de plus qu'en 2018.

Perspectives pour 2020

- 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.

En 2020, les nouvelles actions sont à l'étude :

*Une salle Snoezelen a été réalisée au sein de la crèche Osiris. Elle est ouverte aux professionnels. Le RAM réfléchit à une utilisation régulière par les assistant(e)s maternel(le)s.

*Proposer, dès janvier 2020, des temps d'animation au centre social de Beauregard.

Cette nouvelle localisation doit permettre l'accès au RAM à de nouveaux professionnels.

- Le troisième objectif est de consolider les partenariats développés, notamment avec la médiathèque qui fonctionne bien maintenant. L'institut Goethe propose également des heures du conte en allemand qui devraient être proposées aux assistants maternels au cours de l'année. L'objectif est également de développer un partenariat avec le Musée de Nancy.

Pour finir, le RAM souhaite promouvoir le bien-être au travail à destination des assistants maternels qui ne bénéficient pas de médecine préventive. Un partenariat avec l'IFE sur les risques musculo-squelettiques a eu lieu en 2019, il sera reconduit en 2020.

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.

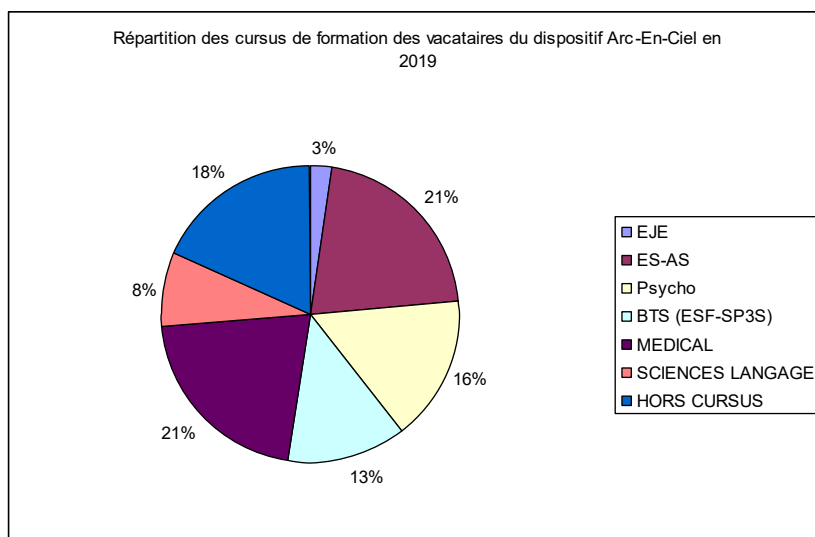
Le service fonctionne de 5h à 8h30 et de 18h à minuit. Les étudiants sont amenés à intervenir sur tous les quartiers de la ville de Nancy.

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 2019, 38 étudiants ont exercé sur le dispositif dont 17 étudiants recrutés en 2018.

Ainsi en 2019, 21 nouvelles embauches ont été nécessaires pour répondre à la demande des familles.

Depuis 3 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, 19 ont quitté le dispositif en cours d'année :

- 8 ont été diplômés,
- 11 ont constaté que ce n'était pas compatible avec leurs études.

Depuis 3 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). A ce jeune âge, les étudiants s'investissent davantage dans leur formation plutôt que dans une recherche d'un emploi.

D'autre part, les étudiants ne possèdent pas toujours le permis de conduire ou une voiture. En les interrogeant, beaucoup vivent encore chez leurs parents, à l'extérieur de Nancy et ne peuvent pas se déplacer autrement qu'en bus pour venir à Nancy. Les horaires d'intervention n'étant pas compatibles avec les transports en commun, les étudiants ne postulent pas.

Les familles :

En 2019, 35 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.

• Tableau n°9 : Activité AEC 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de familles aidées	42	46	42	34	35
Nombre d'enfants gardés	50	61	56	45	46

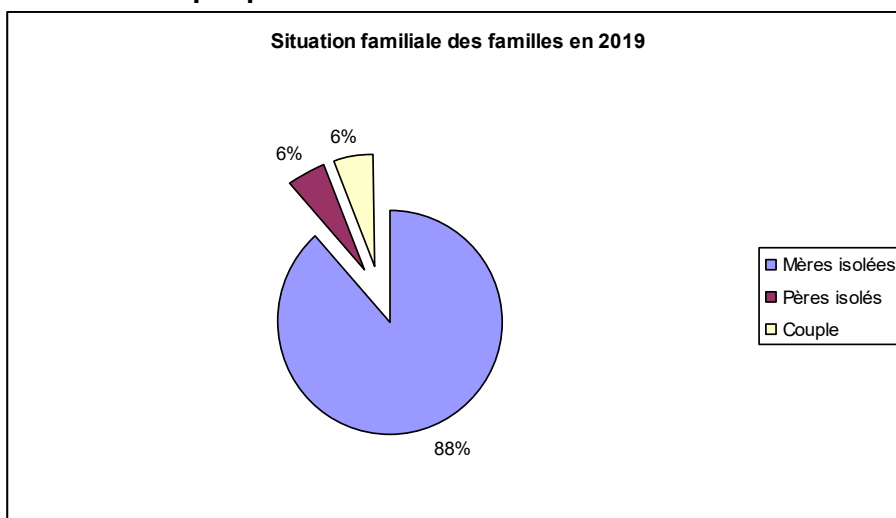
Composition familiale

Les familles monoparentales sont prépondérantes, 33 en 2019 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.

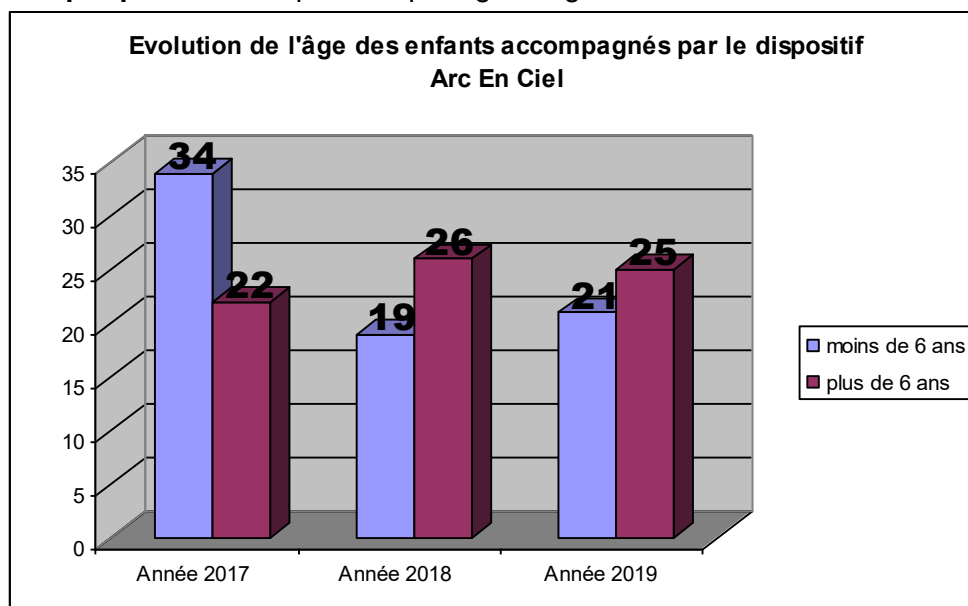
Age des enfants

• Graphique n°11 : Situation des familles en 2019



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

- **Graphique n°12 : Répartition par âge et âge des enfants en 2019**

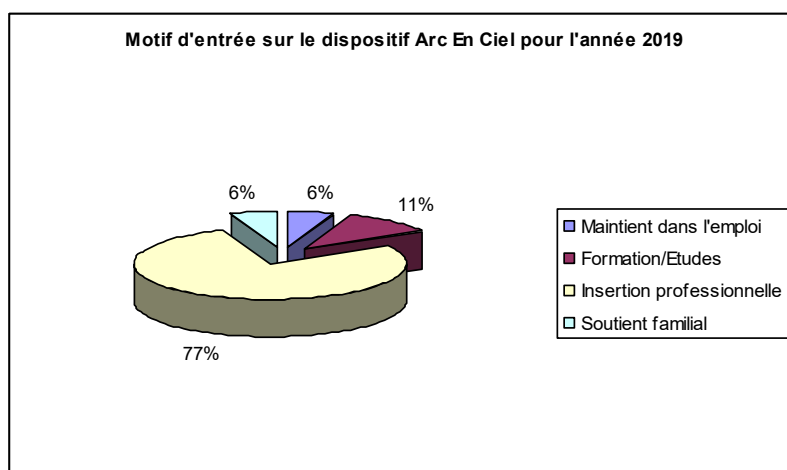


Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Depuis 2 ans, le nombre d'enfants âgés de plus de 6 ans est supérieur au nombre d'enfant âgés de moins de 6 ans.

Nous sommes amenés à continuer l'engagement auprès des familles d'une année sur l'autre. Beaucoup de petits contrats sont proposés à ces familles qui ont souvent besoin du dispositif pour continuer leurs insertions professionnelles en attendant un contrat plus long, plus de stabilité professionnelle.

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



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Depuis 2 ans, le motif d'entrée sur le dispositif Arc En Ciel est majoritairement dû à l'insertion professionnelle, contrairement à avant où il s'agissait plutôt de séparation.

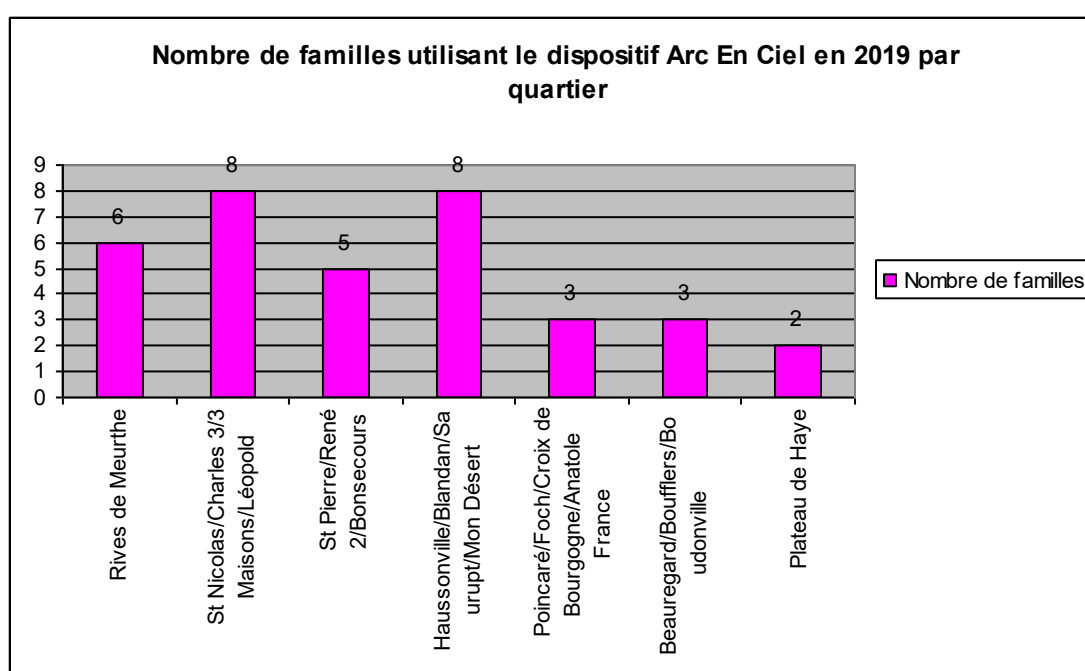
Lors des entretiens avec les mamans, beaucoup expliquent qu'elles sont restées au domicile pour s'occuper de leurs enfants en attendant qu'ils entrent à l'école.

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 parents 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. Elles ont souvent amenées à nous recontacter par la suite, lors d'une nouvelle proposition d'emploi.

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.



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. Mais aussi des assistantes sociales de l'Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale ou des associations comme Arélia, Réciprocité.

Accompagnement des vacataires et soutien à la parentalité

Cette année, une réunion a été organisée en partenariat avec la psychologue du CCAS le samedi 16 Mars 2019. 12 étudiants sont venus à cette réunion. Beaucoup de situations éducatives compliquées sont remontées lors de cette réunion.

Afin de parfaire le positionnement professionnel des étudiants et d'accompagner au mieux les familles du dispositif Arc En Ciel, il a été proposé aux étudiants d'organiser des Groupes d'Analyse de la Pratique en dehors de leurs études et du travail au sein du dispositif Arc En Ciel. Les étudiants se sont montrés très motivés à l'annonce de ces rencontres.

3 dates ont été proposées :

- Samedi 8 juin 2019 de 10h à 11h30 : 3 étudiants présents
- Samedi 15 juin 2019 de 10h à 11h30 : annulé, pas d'inscription
- Samedi 22 juin 2019 de 10h à 11h30 : 2 étudiants présents

Le peu de participation peut être expliqué par le fait que beaucoup d'étudiants viennent de départements autres que la Meurthe-et-Moselle et rentrent souvent dans leur famille le week-end. Le mois de juin est aussi une période d'examens et de partiels pour eux.

Par ailleurs nous nous sommes toujours rendus disponibles pour les rencontrer et les accompagner au cas par cas lors de rencontres individuelles afin de les soutenir dans leur mission d'accompagnement à la parentalité. Ce qui n'est pas toujours facile pour eux car n'étant pas de formation en travail social, ils ne sont pas forcément sensibilisés à cette notion d'accompagnement à la parentalité.

Suite à un constat de précarité des familles accompagnées, le dispositif Arc-en-Ciel a pu investir dans quelques jeux pour animer les interventions des vacataires. En effet, les étudiants ont la possibilité d'emprunter des jeux afin d'aborder avec les enfants de manière ludique des thématiques autour de la prévention (alimentation, accidents domestiques). D'autres jeux éducatifs permettent aux enfants de travailler la logique, les mathématiques ...

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.
- ◆ la difficulté de recruter des étudiants.

Perspectives 2020

- 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.
- Continuer de présenter le dispositif aux différentes filières afin de recruter davantage d'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 184 € par famille, majoré de 39 € supplémentaires à partir du 5ème enfant.

Depuis le 1er janvier 2019, le crédit annuel minimum est passé de 153 euros à 184 euros soit une augmentation prévisionnelle de 20 % de l'enveloppe budgétaire allouée à cette aide.

En 2019, 385 familles ont bénéficié de cette carte (contre 347 en 2018) pour un montant total de remboursement s'élevant à 71 779 €.

Le nombre de carte est en hausse de 0.2 % par rapport à 2018.



2.5 Les relations extérieures du secteur petite enfance

Comme les années passées, la direction de la petite enfance a été confrontée en 2019 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.

Pour l'accueil de 225 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 – 13 personnes formées – 24 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 accompagnées – 3 interventions 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.

Création d'un groupe de travail handicap

Ce groupe a pour mission de venir en soutien des équipes accueillant des enfants en situation de handicap (conseils, orientations, accueil...). Le groupe de travail a également permis l'actualisation d'un document ressource sur le thème de l'« accueil de l'enfant en situation de handicap » et a permis de former la nouvelle génération de professionnels à la mallette pédagogique présente dans chaque structure. Les réflexions du groupe ont permis également la mise en place d'espaces sensoriels à destination des enfants visant l'épanouissement et le bien-être de chacun. Une bibliothèque itinérante constituée de ressource documentaire à destination des professionnels sera mis en place en 2020.

Indicateurs de résultat : Formation des professionnelles du groupe de travail : 10 personnes formées (CNFPT et Centre Ressource Autisme) – mise à disposition de ressources documentaires et d'outils pédagogiques à destination des professionnels intervenant au sein des crèches.

AXE 2 : Un soutien à la parentalité :

Faciliter l'accès à l'information

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

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

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

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

Conjointement avec le service 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 : 546 demandes réalisées en ligne dont 173 demandes de pré-inscription en 2019.

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 : 6 cafés des parents en 2019.

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

Indicateurs de résultat : 7 ateliers de langues étrangères animés par des professionnels ou des parents proposés toutes les semaines dans 6 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 : 3 familles accompagnées par le dispositif équilibre

INDICATEURS :

- 1 558 enfants qui ont été accueillis dans les crèches et haltes garderies municipales.
- 11 enfants en situation de handicap accompagnés dans nos structures.
- 385 Cartes Nancy Famille délivrées : pour un montant de 71 779 €.
- 173 préinscriptions réalisées sur le site internet en 2019.
- 256 786 euros d'aides au fonctionnement et 8790 euros d'aides à l'investissement apportées aux structures associatives et parentales

4. UN ACCUEIL DE QUALITÉ POUR TOUTES LES FAMILLES

4.1 – FAVORISER L'ACCUEIL DES ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP

ACTION : Création d'un groupe ad hoc



Objectifs

L'objectif du groupe ad hoc :

- Venir en soutien aux équipes accueillant des enfants en situation de handicap (conseils, orientations, accueil...) et être identifié comme un groupe ressource pour les professionnels
- Actualisation d'un document ressource sur le thème de l'« accueil de l'enfant en situation de handicap ».
- Former la nouvelle génération de professionnels à la mallette pédagogique.
- Mise à disposition d'une bibliothèque itinérante constituée de ressource documentaire à destination des professionnels
- Création d'espace sensoriel de type salle Snoezelen

Présentation du projet

Un des objectifs du projet de service est de favoriser l'accueil des enfants en situation de handicap au sein des structures petite enfance du CCAS. Dans ce cadre, un groupe ad hoc a été créé afin de mettre en place des actions de soutien aux pratiques professionnelles. Pour favoriser la diffusion de bonnes pratiques le groupe est constitué d'un représentant de chaque structure petite enfance.

Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

- Equipe de direction et agents des crèches et Halte-Garderie – Pôle Petite Enfance

Externes à la Ville et au CCAS

- Acteurs et partenaires sur la question du handicap.

Perspectives 2020

Mise à disposition et animation de ressources documentaire et d'outils pédagogiques sur le handicap à destination des professionnels – Poursuite de la formation des professionnels



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 L'aide sociale légale	110
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. LES ÉPICERIES SOCIALES	119
4.1 Les repères calendaires et l'organisation	120
4.2 Le fonctionnement des boutiques : accès à "l'épicerie"	121
4.3 Les bénéficiaires	121
5. LA MISSION LOGEMENT	118
5.1 Appui aux demandes de logement social	118
5.2 Prévention des expulsions locatives.....	118
5.3 Regroupement familial	119
5.4 Cartes de résidents de 10 ans	119
6. ÉVALUATION INTERMEDIAIRE DU PROJET DE VILLE	125

PRÉSENTATION DU PÔLE ACCOMPAGEMENT SOCIAL LES PRINCIPALES MISSIONS

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

Il propose un panel d'actions en lien avec la vie quotidienne notamment, mais également un accompagnement individuel voire 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

- 23 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 2019 : 444 860 €
- Recettes de fonctionnement réelles 2019 : 98 888 €

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 :

3 525 demandes ont été instruites (chiffre 2018 : 3 569)
3 294 demandes ont eu une suite favorable (chiffre 2018 : 3 356)
représentant 286 487 € accordés (chiffre 2018 : 284 367 €)

Le nombre des demandes instruites a légèrement diminué par rapport à l'an dernier de même que le nombre des aides accordées. On peut noter cependant une légère augmentation du montant des aides accordées.

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

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

	2017	2018	2019	Comparatif 2018/2019 en %	
Aide Alimentaire	709	658	558	- 15,2 %	⬇
Aide coup de pouce	41	45	51	+ 13,33 %	⬆
Noël Personnes Âgées	1 513	1 780	1 753	- 1,52 %	⬇
Électroménager	134	100	104	+ 4,00 %	⬆
Mobilier	33	37	51	+ 37,84 %	⬆
Logement	245	126	132	+ 4,76 %	⬆
Eau	67	56	68	+ 21,43 %	⬆
St Nicolas	349	363	309	- 14,88 %	⬇
Aide aux vacances	50	57	79	+ 38,60 %	⬆
FDCH (Handicap)	17	20	26	+ 30,00 %	⬆
CORSEC	234	114	163	+ 42,98 %	⬆
TOTAL	3 141	3 356	3 294	- 1,85 %	⬇

Source - CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

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

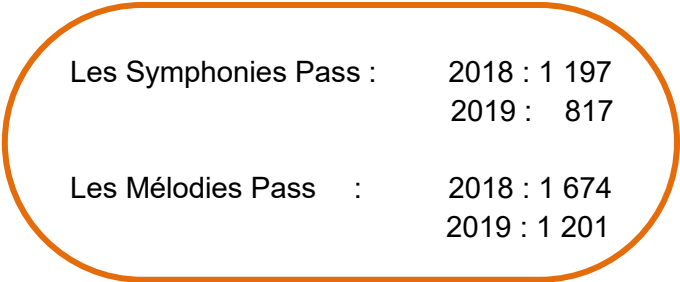
	2017	2018	2019	Comparatif 2018/2019 en %
Aide alimentaire	114 153,00 €	107 899,00 €	97 474,00 €	- 9,66 %
Aide coup de pouce	11 541,26 €	12 659,03 €	14 113,13 €	+ 11,49 %
Noël Personnes Âgées	45 390,00 €	53 400,00 €	52 590,00 €	- 1,52 %
Électroménager	27 860,60 €	21 853,78 €	21 911,68 €	+ 0,26 %
Mobilier	7 345,88 €	8 400,47 €	10 847,55 €	+ 29,13 %
Logement	69 333,67 €	34 813,59 €	39 734,35 €	+ 14,13 %
Eau	21 811,55 €	14 591,69 €	19 446,61 €	+ 33,27 %
St Nicolas	24 270,00 €	25 050,00 €	22 170,00 €	- 11,50 %
Aide aux vacances	5 100,00 €	5 700,00 €	8 200,00 €	+ 43,86 %
FDCH (Handicap)	3 250,00 €	4 250,00 €	6 500,00 €	+ 52,94 %
CORSEC	51 633,00 €	32 343,29 €	42 441,19 €	+ 31,22 %
TOTAL	326 805,96 €	284 367,56 €	286 487,32	+ 0,75 %

A noter que le montant total ne tient pas compte des montants du FDCH et du CORSEC qui sont déjà comptabilisés dans le montant des différents types d'aide. Ils ne sont présents qu'à titre indicatif.

Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

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 :	2018 : 1 197
	2019 : 817
Les Mélodies Pass :	2018 : 1 674
	2019 : 1 201

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

En 2019, 163 dossiers (+ 42,98% par rapport à 2018) ont reçu une aide du CCAS dans le cadre du CORSEC pour un montant de 42 441 € (+ 31,22 % par rapport à 2018).

1.4. 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.

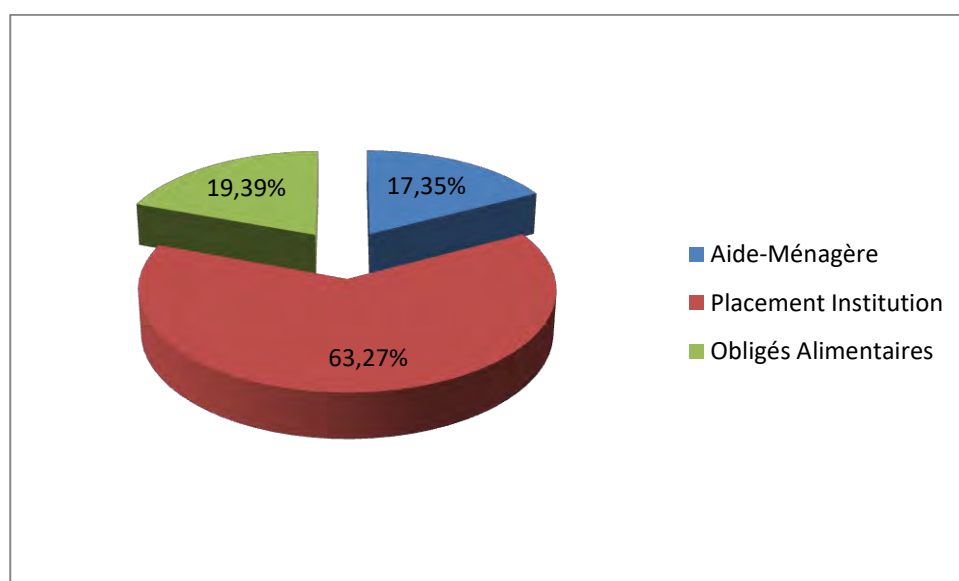
Le Conseil Départemental prend les décisions d'accord ou de refus sur la base des dossiers présentés par les usagers et le CCAS.

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

TYPE D'AIDE	NOMBRE
Aide-Ménagère	17
Placement Institution	62
Obligés Alimentaires	19
TOTAL	98

Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social
Janvier 2020

▪ **Graphique n° 1** : Accompagnement Social - Répartition des aides légales



Source - CCAS Ville de Nancy - Pôle Accompagnement Social - Janvier 2020

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.

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 Amitiés Tsiganes conservant cette mission sur un public ciblé.

Au 31 décembre 2019, 123 personnes bénéficiaient d'une domiciliation au CCAS

3. LE DISPOSITIF ÉQUILIBRE

3.1 L'ACCOMPAGNEMENT BUDGETAIRE

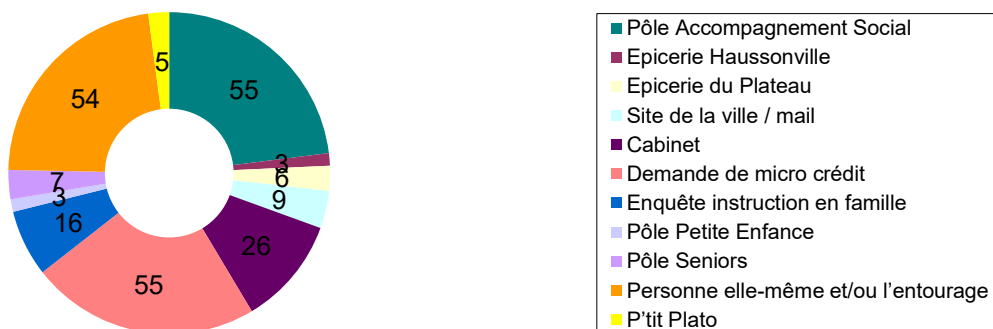
Les distributions d'aides financières ne suffisent pas à régler complètement les problématiques budgétaires. Le dispositif « Équilibre » propose un accompagnement budgétaire et administratif afin de permettre aux personnes volontaires qui y recourent, de retrouver une situation financière saine. Il travaille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

Le dispositif équilibre est sollicité pour procéder à l'évaluation de situation suite à une interpellation ou mandaté par l'autorité compétente pour procéder à une enquête d'instruction en famille.

En 2019, le dispositif équilibre est intervenu auprès de 239 foyers dont 134 ont bénéficié d'un accompagnement social et budgétaire.

Lors de l'accompagnement, les objectifs sont posés dans un contrat et une durée de suivi est fixée. Ce contrat est renouvelable.

Origines des interpellations



3.2 LES ACTIONS COLLECTIVES

Action dégustation-découverte des produits des épiceries sociales

Cette action a débuté le 15 Novembre 2018. Le constat a été fait que certains produits des épiceries sociales ne sont pas toujours bien connus du public et de ce fait, ne sont pas achetés.

Deux fois par mois, en alternance sur les deux épiceries, la conseillère en économie sociale et familiale propose une dégustation découverte en réalisant une recette sur place. Les recettes sont élaborées avec les produits de l'épicerie.

Cette dégustation a pour but de :

- promouvoir les produits de l'épicerie
- donner envie aux usagers de reproduire les recettes
- ouvrir sur la culture alimentaire française et d'autres pays en fonction des produits
- partager un savoir-faire
- rendre compte du prix de revient



En 2019, nous avons pu réaliser 23 dégustations découvertes. Nous avons accueilli 158 personnes à l'épicerie d'Haussonville et 151 personnes à l'épicerie du Plateau de Haye.

Régulièrement, les bénéficiaires achètent les denrées utilisées dans les préparations. Des échanges sur les différents produits et les recettes sont appréciées.

La cuisine pédagogique

Au cours de l'année 2019, ce sont 23 personnes qui ont été accueillies sur les différentes actions collectives organisées par la « Cuisine Pédagogique »

- P'tits cuistots : 15



- Dispositif Équilibre : 8 (même groupe sur plusieurs mois voire plusieurs années)

Cette année les ateliers (Dispositif Équilibre et Cuis'épices) de la cuisine pédagogique ont été rarement réalisés par manque de public.

Une étude des besoins et des contraintes du public a été réalisée afin de comprendre pourquoi le public n'était pas présent aux actions proposées et faire des propositions adaptées.

La réflexion sur de nouveaux projets d'action est en cours et de nouvelles interventions devraient voir le jour courant 2020.

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...

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.).



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

ECOLE MOSELLY

3 fois dans l'année

FEMMES ACTIVES

1 fois dans l'année

ASAE FRANCAS

3 fois une semaine lors des vacances scolaires

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.

Actuellement, 2 conventions sont en cours de finalisation avec la ferme du Plateau et l'Association «Les amis de la rue Henry Brun».

L'événementiel



Cette année une action ponctuelle a été réalisée le 19 et 20 septembre 2019 :

La **fête de la gastronomie** en lien avec les commerçants et les associations du quartier, sur le thème « saveurs du monde ». Une dégustation de recette gabonaise a été réalisée avec 5 participantes de la cuisine pédagogique. La dégustation a été proposée aux habitants, associations et commerçants du quartier.



Intitulé de l'action	Nombre de session	Nombre d'atelier par session	Nombre moyen de participants par atelier	Nombre total d'ateliers	Nombre total de participants
Atelier énergie / Réciprocité			3	10	30
Atelier sport et bien être / GESAL 54	1	10	6	10	6
Atelier art thérapie	1	10	5	10	5
Atelier dégustation épicerie			17	18	300
Atelier cuis'épices			5	5	25
Atelier cuisine équilibre / BANQUE ALIMENTAIRE			4	18	72
Accès aux droits sur internet / CIDFF			3	8	24
Atelier info consommation / CTRC			18	2	36
Atelier jardin partagé haussonville			7	2	14
Atelier cuisine / JOLIBOIS			5	14	70
Petits cuistots	2	4	7	8	14
TOTAL				105	596

Accès aux droits par internet

Dans un contexte de dématérialisation, certains usagers ont des difficultés à recourir aux technologies pour faire valoir leurs droits. Un atelier d'aide à l'accès aux droits par internet est proposé tous les 15 jours dans les locaux du CIDFF. Les usagers peuvent être accompagnés pour créer une adresse mail, naviguer sur les sites administratifs, recourir à leur droits, etc...

3.3 LE MICROCREDIT PERSONNEL ACCOMPAGNE

Le microcrédit personnel accompagné est proposé depuis 2011 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 2019

COMPOSITION FAMILIALE	Nombre de demandes de renseignement ou de dossiers en 2019
Couples	2
Familles	2
Hommes	9
Femmes	18
Familles Monoparentales	7
TOTAL	38

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

En 2019, 38 personnes ont été reçues pour des renseignements, soit 4 de plus qu'en 2018.

- 16 dossiers ont été instruits et adressés à l'organisme bancaire choisi par le ménage
- 10 ont été accordés et 6 refusés (budget trop restreint, reste à vivre insuffisant...)

Les demandeurs de microcrédit sont principalement des femmes seules et des hommes seuls. Le nombre de dossiers acceptés est en hausse et passe de 8 à 10.

▪ **Tableau n°10** : Secteur Géographique des demandeurs de microcrédit en 2019

QUARTIERS	Nombre de demandes de renseignements ou de dossiers en 2019
Centre Ville	4
St Pierre	6
III Maisons	3
Plateau de Haye	6
Beauregard	4
Haussonville	4
Mon Désert	4
Rives de Meurthe	4
Hors NANCY	3
TOTAL	38

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

L'origine géographique des demandeurs est variable puisque tous les quartiers de Nancy sont représentés. En 2019, les secteurs les plus représentés sont ceux du Plateau de Haye et de St Pierre.

- **Tableau n°11** : Dossiers microcrédit instruits en 2019 par les différents organismes bancaires

	CREASOL	PARCOURS CONFIANCE
Dossiers Instruits	11	5
Dossiers Accordés	8	2
Dossiers Refusés	3	3

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

- **Tableau n°12** : Type de Projets visé par le microcrédit demandé en 2019.

PROJETS PROFESSIONNELS			PROJETS / LOGEMENT		PROJETS PERSONNELS	TOTAL
Formation	Véhicule	Permis Conduire	Cautiion	Achat	Divers	
2	27	4	2	1	2	38

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

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 2019

COMPOSITION FAMILIALE	Nb de familles
Couples	1
Familles	3
Hommes	7
Femmes	9
Familles Monoparentales	10
TOTAL	30

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

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 2019

QUARTIERS	Nb de familles
Centre Ville	1
St Pierre	4
III Maisons	6
HDL	1
Beauregard	6
Haussonville	5
Mon Désert	4
Rives de Meurthe	3
TOTAL	30

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

- **Tableau n°15** : Microcrédit en cours en 2019 par organismes bancaires

	CREASOL	PARCOURS CONFIANCE
Nombre de dossiers	26	4

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

4. 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.

Un sixième agent du CCAS occupe le poste de chauffeur.

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 2019.



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 BENEFICIAIRES

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

	PLAT'HAUT	HAUSSONVILLE	VILLERS LES NANCY	TOTAL
Ménages en moyenne/mois	74	64	27	165
Personnes en moyenne/mois	160	119	83	362

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social– Janvier 2020

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

Nombre de demandes	PLAT'HAUT	%	HAUSSONVILLE	%
Dossiers acceptés	141	82,5	90	77,6
Dossiers refusés	28	16,4	26	9,5
Dossiers ajournés	2	1,1	1	0,9
Total	171	100	116	100

Source – CCAS Ville de Nancy – Accompagnement Social – Janvier 2020

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	42	▪ 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	221	▪ soutien budgétaire ▪ reprise de paiement de charges ▪ apurement de dettes ▪ surendettement ▪ régularisation de ressources ▪ achat mobilier
Lien social Santé Attente ressources	96	▪ participation aux ateliers ▪ rupture de l'isolement ▪ reprise de la confiance en soi
Logement	35	▪ demande de logement ▪ maintien dans le logement ▪ déménagement ▪ installation dans le logement
Électroménager / Mobilier	39	▪ Achat appareils d'électroménager (cf règlement des aides facultatives) ▪ Achat de mobilier

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

51 % des personnes rencontrent des difficultés financières importantes et connaissent des problèmes pour faire face à leurs charges courantes. 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	21,8
Haussonville	27	10,9
Villers les Nancy	24	9,7
Autres quartiers de Nancy	143	57,6
Total	248	100

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

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

	Nombre	%
Personnes seules sans enfant	121	48,8
Personnes seules avec enfant	76	30,7
Couples sans enfant	8	3,2
Couples avec enfant	43	17,3
TOTAL	248	100

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

Les ménages fréquentant les épiceries sociales ont pour 48 % d'entre eux des enfants.

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

	Nombre de personnes
En contrat de travail	84
En formation	11
En recherche d'emploi	123
Retraités	21
Autres	9

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

38,31 % des adultes bénéficiaires des épiceries exercent une activité professionnelle ou sont en formation 49,6 % sont en recherche d'emploi.

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

	Nombre de personnes
Salaire	68
Indemnités journalières	18
Assedic	64
Pension d'invalidité	5
RSA	57
AAH	5
Retraite	19
Sans ressources	12

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement – Janvier 2020

22,98 % des ménages perçoivent du RSA socle ou RSA activité.

- **Tableau n° 25** : Sorties

Motif de sortie	Nombre de foyers	%
Objectifs atteints	71	44,4
Durée maximale atteinte (12 mois)	18	11,3
Déménagement	1	0,7
Pas de demande de renouvellement	35	21,8
Non respect du contrat	24	15,0
Contrat non signé	11	6,9
Total	160	100

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Accompagnement Social – Janvier 2020

Objectifs atteints :

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

5. 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.

5.1 Appui aux demandes de logement social :

216 personnes accueillies, renseignées, orientées
89 relogements effectifs (en logement social et adapté)
28 accompagnements logement en cours
4 orientations spécifiques (Accompagnement Social Lié au Logement, Union Et Solidarité...)
9 suivis relogement dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne et insalubre
Aide au relogement Nouveau Programme de Renouvellement Urbain Plateau en lien avec l'OMH

5.2 Prévention des expulsions locatives :

Cette mission est effectuée en lien avec la Direction Départementale de la Cohésion Sociale qui demande la réalisation d'enquêtes sociales (diagnostic social et financier de la personne ou de la famille).

Le CCAS participe activement à la commission mensuelle mise en place pour l'étude des dossiers de recours au titre du Droit au Logement Opposable et des dossiers de prévention des expulsions.

161 diagnostics sociaux et financiers demandés et rendus

5.3 Regroupement familial :

Le CCAS est sollicité pour mener des enquêtes pour avis à la demande de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration. Ces enquêtes, exclusivement réalisées à domicile, portent sur les ressources et le logement du demandeur (salubrité, confort, métrage...).

46 enquêtes réalisées à domicile

5.4 : Cartes de résidents de 10 ans

Le service « Bureau des séjours réguliers », service de l'Immigration et de l'Intégration de la Préfecture de Meurthe et Moselle mandate le CCAS afin d'effectuer des enquêtes portant sur l'intégration socio-économique, culturelle et professionnelle du demandeur dans la République française.

84 enquêtes réalisées

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 SENIORS	66
1. LES ESPACES RESSOURCES POUR LES SENIORS NANCÉIENS : LES CINQ RÉSIDENCES AUTONOMIE	
1.1. L'offre d'hébergement.....	69
1.2. Le pôle ressources seniors.....	73
1.3. La restauration.....	73
1.4. Les transports.....	73
1.5. L'animation et les actions autour du Bien Vieillir.....	74
2. OFFRIR DES SERVICES REpondant AUX ATTENTES DES SENIORS.....	78
2.1. La distribution des bons de 30 euros.....	79
2.2. La livraison de repas à domicile.....	79
2.3. Le service Médiateur.....	81
2.4. La téléassistance.....	82
2.5. Le dispositif Téléphon'âge.....	83
2.6. Le plan climatique.....	84
3. UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR SÉCURISER LES PROJETS ET LE PARCOURS DE VIE DES NANCÉIENS AGÉS : L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE	
3.1. Accueillir, informer, orienter et accompagner les seniors nancéiens et leur famille	86
4. ÉVALUATION INTERMÉDIAIRE DU PROJET DE VILLE	88
4.1. Une charte éthique pour les SAAD	88
4.2. Une offre d'hébergement affirmée	88
4.3. Plan d'équilibre et de Développement	89
5. RÉDUIRE L'ISOLEMENT SOCIAL DES AINES : REPAS DES SENIORS	
5.1. Offrir un temps d'échange et de convivialité à l'occasion des fêtes de fin d'année.....	90

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 »**

Eléments de contexte

Depuis 2016, la Conférence des Financeurs du Département de Meurthe-et-Moselle dote le CCAS du forfait autonomie pour développer des ateliers de prévention de la perte d'autonomie dans les résidences. La dotation d'un montant de 94 612,00 € pour 2019 est accompagnée d'un contrat d'objectifs et de moyens posant des grands axes :

- Le maintien ou l'entretien des facultés physiques
- Le repérage et la prévention des difficultés sociales et de l'isolement social, le développement du lien social et de la citoyenneté
- Le maintien ou l'entretien des facultés, cognitives, sensorielles, motrices et psychiques :
- La nutrition, la diététique, la mémoire, le sommeil, les activités physiques et sportives, l'équilibre et la prévention des chutes : ateliers mémoire, activités
- L'information et le conseil en matière de prévention en santé et de l'hygiène
- La sensibilisation à la sécurisation du cadre de vie et le repérage des fragilités

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 été largement relayée dans les établissements et les services. La distribution des cartes Nancy Senior a été l'occasion pour les nancéiens de connaître les services proposés. Le pôle senior a également contribué au plan marche piloté par le pôle accompagnement social. Les cheminements piétons sécurisés et l'installation de

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

bancs permettant au seniors de pouvoir profiter d'une balade urbaine en toute sécurité ont mobilisé les résidents et les agents des établissements.

Le CCAS est membre de la coopération locale MONALISA et à ce titre a participé à la préparation et à l'animation de la seconde rencontre des équipes citoyennes le mardi 22 octobre 2019 à St Nicolas de Port.

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 :

- 199 résidents au sein des établissements seniors (Résidences Autonomie)
- 342 abonnés nancéiens à la télé assistance et 487 abonnés pour les autres communes adhérentes du groupement
- 358 bénéficiaires du service de portage de repas (file active)
- 214 ménages suivis par l'équipe pluridisciplinaire
- 451 personnes inscrites au service Médiateur
- 136 personnes fragiles et vulnérables figurent sur le registre climatique
- 106 abonnés Téléphon'Age
- 1 bénéficiaire du service de déneigement

BUDGET DU SERVICE

Dépenses de fonctionnement avec dépenses de personnel : 2 646 338 € dont 1 732 206 € de dépenses de personnel

Dépenses de fonctionnement hors personnel : 914 132 €

Recettes de fonctionnement : 2 021 204 €

Dépenses d'investissement : 17 345 €

Recettes d'investissement : 12 889 €

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

- Transports collectifs pour personnes âgées
- Restauration : confection de repas
- Livraison de repas au domicile
- Télé assistance
- Analyses micro biologiques (véhicules, cuisines des établissements)
- Fournitures courantes

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

- Développer deux programmes de marche adaptée en faveur des seniors « VAS-Y » au départ de deux résidences autonomie en répondant à l'appel à projet du CD54
- Mobiliser les bénévoles de la réserve citoyenne afin de réaliser des actions régulières dans les résidences autonomies du CCAS
- Relayer les informations relatives aux actions menées dans les pôles ressources seniors et au sein du pôle seniors auprès des adhérents de l'Office
- Mettre à disposition des ressources (véhicule Autonomie, salle du cyber espace)
- Communiquer régulièrement les informations relatives à la vie de l'Office
- Accueillir des agents du CCAS dans le cadre du catalogue de formation

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 2019**

Résidence Autonomie	Hébergement permanent		Hébergement temporaire		Capacité totale
	T1bis	T2	Accueil temporaire	Chambres d'hôtes	
Boudonville	60		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	258
Total par type d'hébergement	250		8		

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2019

- Taux d'occupation constant en 2019 : 95,31 %
- 26 dossiers étudiés en commission d'admission
- 23 entrées / 22 départs

Des Résidences Autonomie toujours attractives

▪ **Tableau n°2 : Taux d'occupation réel des Résidences Autonomie au 31 décembre 2019**

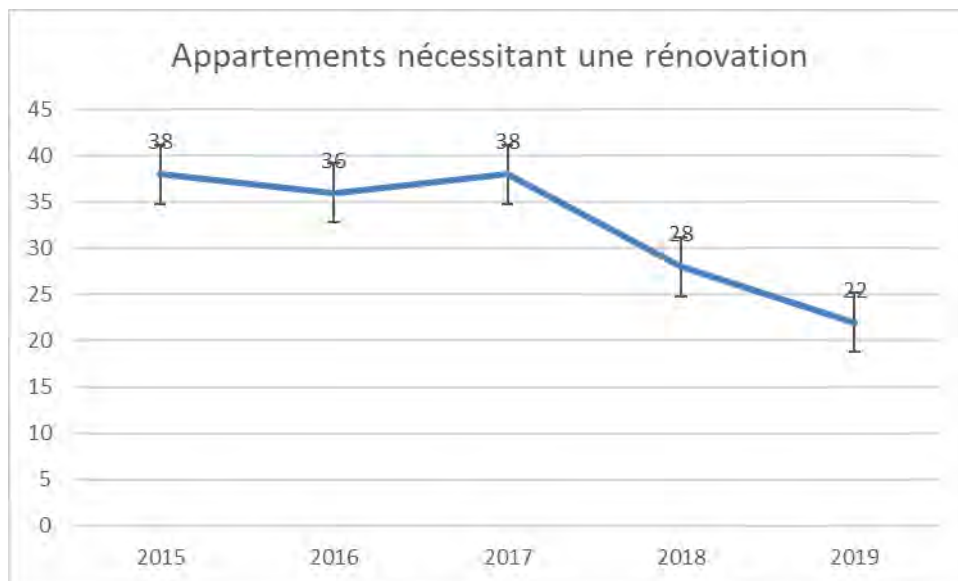
	Boudonville	R. Chevardé	Donop	G. Mouilleron	Pichon	TOTAL
2019	94,12 %	98,04 %	100 %	94,23 %	89,29 %	95,31 %

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2019

Le taux d'occupation réel est de 95,31 % au 31 décembre 2019. Pour autant les appartements disponibles ne sont pas vacants par manque de demande : 79 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 81,85 %.

■ **Graphique n°1 : Evolution du nombre d'appartements à rénover– année 2019**



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2019

L'année 2019 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. 7 appartements ont ainsi été rénovés à la résidence Boudonville en fin d'année et ont été proposés à la location au début de l'année 2020.

Par ailleurs, 9 appartements sont actuellement indisponibles à la location, ils seront transformés en appartements pour personnes à mobilité réduite (3 à Boudonville, 3 à Chevardé et 3 à Donop).

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. Moulleron	Pichon
2015	208,98	167,5	194,65	148,83	179,59

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

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

En termes de démographie, la part des résidents nonagénaires connaît un important accroissement de plus de 14 points, au détriment principalement d'une augmentation de la part des personnes de 65 à 79 ans. Pour autant, la moyenne d'âge des résidents de 2019 a fortement baissé : de 83 ans en 2018 à 81 ans en 2019.

Tableau n°4 : Profil des résidents (âge / mobilité) au 31 décembre 2019 (base : 203 résidents)

	2016	2017	2018	2019
Part des 65 à 79 ans	48,64%	45,41 %	29,76%	26,60%
Part des 80 à 89 ans	47,27%	49,76 %	50,73%	54,68%
Part des + de 90 ans	4,09%	4,83 %	19,51%	18,72%

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2019

Plus d'un départ sur deux en 2019 est lié à une entrée en EHPAD. Le nombre de départs dans le cadre d'entrée en EHPAD est en hausse par rapport à l'année précédente (48 % contre 64 % cette année). Ensuite, les décès restent le deuxième motif de sortie (27 %). Ces décès ont lieu dans des établissements de santé suite à des hospitalisations. Enfin, il convient de noter une baisse des départs non liés à des entrées en EHPAD ou à des décès : 9 % cette année contre 21 % en 2018.

L'âge moyen de sortie est de 87 ans en 2019. En comparaison, l'âge moyen d'entrée en résidence autonomie se situe autour de 77 ans cette même année.

L'ancrage des résidences dans la ville

■ **Tableau n°5** : Origine géographique des résidents au 31 décembre 2019

Origine des résidents	Ville de Nancy	Métropole (hors Nancy)	Hors Métropole
Boudonville	69 %	21 %	10 %
R. Chevardé	61 %	30 %	9 %
Donop	62 %	25 %	13 %
G. Mouilleron	65 %	22 %	13 %
Pichon	39 %	52 %	9 %
Tout établissement 2019	59 %	30 %	11 %
<i>Tout établissement 2018</i>	60 %	24 %	16 %
<i>Tout établissement 2017</i>	56 %	26 %	15 %

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2019

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 Boudonville apparaît comme davantage privilégiée des nancéiens avec 69 % 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 notion de « Pôle Ressources Seniors » traduit l'ouverture de la résidence autonomie aux personnes âgées non résidentes. La résidence constitue, au-delà d'une offre d'hébergement, un lieu de ressources pour les seniors riverains.

Un accueil hebdomadaire dédié au public propose une demi-journée par semaine dans chaque résidence, afin d'informer, de renseigner et d'orienter. Le motif principal des visites du public concerne la visite de la résidence en vue d'un hébergement.

1.3. LA RESTAURATION

- Nombre de repas servis en 2019 : 27 354
- Nombre moyen de convives en salle : 80
- Nombre moyen de convives extérieurs : 21

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 et 2019, elle devrait se poursuivre dans les années à venir grâce au travail de communication autour des pôles ressources.

1.4. LES TRANSPORTS : UNE OFFRE ADAPTÉE AU PUBLIC

- 127 sorties en 2019
- 1 EHPAD et 5 résidences autonomie bénéficiaires du service
- Budget annuel de 13 000 €

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 127 en 2019). 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	64	0
Autres sorties	62	1
Total	126	1

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2019

Les minibus sont pour cette année 2019 les véhicules majoritairement utilisés par 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 2019 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	9 120,03€	647,16€	9 767,19€

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2019

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

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. Ainsi, l'animation proposée par les professionnels ne vise 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, Moulleron et Donop. Des séances de « danse assise » sont également proposées par l'animateur.

Un atelier de **marche nordique** est mis 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 Moulleron. 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 2019 un accroissement significatif du nombre de participants non-résidents.

Des ateliers de **danse en position assise** sont proposés en 2019 dans 4 résidences autonomie (Boudonville, Moulleron, 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 résidences 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 2019, 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 2018 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 2019. Il a été proposé sur l'ensemble des résidences (10 séances).



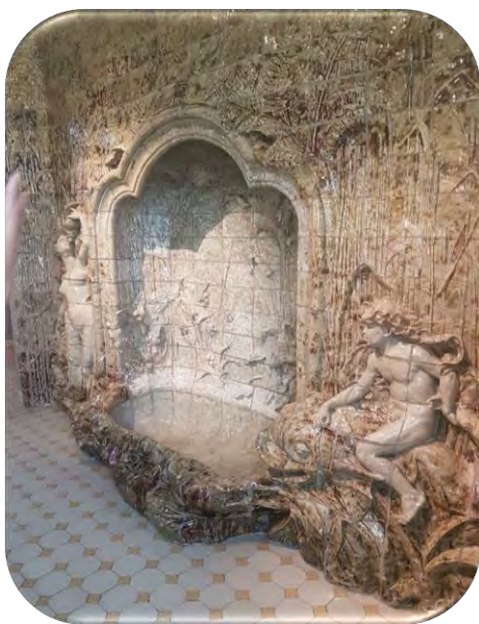
- ⇒ **Musico-thérapie** : en 2017, le CCAS s'est engagé auprès du Conseil Départemental de Meurthe-et-Moselle à proposer dans les résidences autonomie des actions de musico-thérapie dans le cadre des actions innovantes prévues par la convention d'objectifs et de moyens. Un musico-thérapeute diplômé a 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 2019, suite au succès rencontré par les actions les années précédentes. Cinq thématiques ont été développées :
- Que mettre dans mon assiette pour ralentir le vieillissement ?
 - Les régimes amaigrissants, ou comment faire pire en voulant faire mieux,
 - J'arrête la malbouffe, ou comment remettre du bon sens dans mon assiette,
 - L'image corporelle : accepter d'être moi
 - Comprendre mon comportement alimentaire.

LA RICHESSE DES PARTENARIATS

- ⇒ **Le Livre sur la Place** : Invitation de 2 auteurs en résidence : Lorraine Fauchet à Mouilleron et Elise Fischer à Chevardé. Présentation de leur dernier roman et échanges avec les résidents. Participation au spectacle de clôture avec Fanny Ardant organisé à l'opéra National de Lorraine.



- ⇒ **Musées nancéiens** : le projet culturel initié en 2016 avec le service des publics des musées de la Ville s'est poursuivi en 2019 avec des visites du musée de l'Ecole de Nancy.



- ⇒ **Saint Nicolas avec les écoles** : pour la quatrième 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. Un atelier de slam a été organisé entre une classe de l'école Saint Georges et des résidents de Chevardé. Enfin, la résidence Boudonville a également accueilli une plasticienne qui a conçu avec des élèves de l'école de Boudonville et des résidents des œuvres d'art.
- ⇒ **Ateliers sur la bio-diversité** : des résidents de Pichon ont participé à divers ateliers à l'EHPAD Saint Joseph dans le cadre d'un nouveau partenariat.
- ⇒ 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.
- ⇒ 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.
- ⇒ Divers échanges sont proposés tout au long de l'année entre les établissements **Petite Enfance du CCAS** et les Résidences Autonomie.
- ⇒ Le **lycée Varoquaux** (classe de 1ère année en BTS ESF) 24 étudiants sont intervenus à la résidence Chevardé pour visiter les locaux et faire connaissance avec un public senior. Mise en place et présentation de saynètes sur la thématique de l'âgisme.
- ⇒ L'**ALEC** (agence locale de l'énergie et du climat) : ateliers proposés dans les 5 résidences autour des économies d'énergie en cuisine et sur la qualité de l'air en intérieur.
- ⇒ **Nancyphile**, Etienne Lux, amoureux de Nancy et de ses richesses culturelles propose des balades virtuelles pour les seniors. Par le biais de son site (photos et résumés) ou bien en se promenant dans les rues de Nancy, les résidents découvrent ou redécouvrent Nancy.

2. OFFRIR DES SERVICES REpondant AUX ATTENTES DES SENIORS

- ✓ 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, Médiateur et téléassistance. Cette participation financière en fonction des ressources permet aux personnes à faibles revenus de bénéficier des services favorisant le soutien à domicile.

■ **Tableau n°8** : Tarifs 2019 et répartition des bénéficiaires selon les tranches

Tranches Tarifaires	MEDIATEUR		REPAS		TELEASSISTANCE	
	Tarifs	Utilisateurs	Tarifs	Convives	Tarifs	Abonnés
1	5,00 €	15 %	3,75 €	34 %	13,00 €	12 %
2	7,00 €	15 %	5,55 €	12 %	16,50 €	10 %
3	11,00 €	13 %	7,05 €	10 %	20,00 €	10 %
4	16,00 €	10 %	9,05 €	7 %	26,00 €	7 %
5	19,00 €	47 %	10,05 €	36 %	29,00 €	61 %
TOTAL	411		239		342	

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc 2019

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.

2.2. PROPOSER UNE ALIMENTATION ACCESSIBLE ET EQUILIBREE



Objectifs

- Faciliter l'accompagnement à domicile des personnes âgées ou des personnes handicapées.
- Accompagner le Bien Vieillir en proposant des repas équilibrés
- Assurer un lien social et une veille

La méthode de travail

- 5 tournées en matinée dans l'ensemble des quartiers de la ville.
- 5 livreurs Sodexo.
- 2 agents administratifs du CCAS, à l'écoute des convives.

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.

Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

- Equipe pluridisciplinaire

Externes à la Ville et au CCAS

- SODEXO pour la fabrication et la livraison des repas.
- EUROFINS pour les analyses relevant des contrôles qualité hygiène.
- Mandataires et services de tutelles
- Service social du CHRU
- Conseil Départemental STPAPH et Réseau G. CUNY PTA

Perspectives 2020

- Changement des plafonds de ressources de la grille tarifaire.
- Mise en place d'une politique qualité visant à mesurer la qualité du service rendu aux seniors et repérer des besoins



Indicateurs de résultats

- 358 convives en file active.
- 61 563 repas livrés, dont 12 790 repas spécifiques (régimes).
- 11% des convives ont bénéficié d'une baisse du tarif des repas due aux nouveaux plafonds de ressources.
- 67% des convives sont âgés d'au moins 75 ans.
- 60% des convives sont des femmes.
- 43% des inscriptions proviennent des services sociaux.

2.3 - AGIR POUR SECURISER LA VIE QUOTIDIENNE AU DOMICILE

Objectifs

- Garantir le confort du quotidien à domicile
- Proposer une intervention ultra sécurisée par un intervenant
- Agir pour des tarifs accessibles et transparents



La méthode de travail

- ⇒ 1 technicien du CCAS intervenant 3 après-midi par semaine (lundi, mercredi et vendredi).
- ⇒ 1 agent administratif du CCAS, à l'écoute des bénéficiaires.

Ce service public de petits travaux à domicile repose sur :

- ⇒ Le professionnalisme et la bienveillance du technicien et de l'agent, premier atout du service
- ⇒ Une adaptabilité du service avec la gestion des urgences
- ⇒ L'accessibilité tarifaire du service
- ⇒ La possibilité d'achat de matériel pour les personnes isolées et ne pouvant se déplacer.

Partenaires associés :

Internes à la Ville et au CCAS

- DAF RS pour les bons de commande

Externes à la Ville et au CCAS

- Castorama dans le cadre d'un marché relevant de la commande publique.

Perspectives 2020

- Sécurisation et amélioration de l'habitat.
- Changement des plafonds de ressources de la grille tarifaire.

Indicateurs de résultats

- 451 abonnés en file active.
- 252 interventions pour 376 demi-heures effectuées.
- 43 nouveaux inscrits.
- 83% des abonnés sont des femmes.
- 90% des abonnés sont âgés d'au moins 75 ans.
- 50% des interventions concernent l'amélioration de l'habitat.
- 25% des interventions concernent la sécurisation de l'habitat.



2.4 - SE SENTIR EN SECURITE CHEZ SOI

Objectifs

- Assurer la sécurité, la tranquillité de l'abonné à son domicile et rassurer son entourage
- Disposer d'un système de veille pour les seniors nancéiens à domicile, avec des alertes l'équipe pluridisciplinaire lorsqu'il est observé des alarmes répétées

La méthode de travail

- La demande d'installation de la part d'une personne est prise en compte dans l'immédiat et dès réception du dossier, il est transmis directement auprès d'Europ Assistance pour la mise en service.
- Une visite aux CCAS et mairie du groupement de commande a optimisé les relations et méthodes de travail
- Dès un déclenchement de l'alarme de la part d'un abonné, la durée d'intervention entre l'appel et l'arrivée des secours 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.
- Europ Assistance a la responsabilité des interventions techniques chez les bénéficiaires, (installation, maintenance)

Perspectives 2020

- Optimisation de coordination avec le service Pluridisciplinaire
- Changement des plafonds de ressources de la grille tarifaire.
- Travail en lien avec le SDIS

Partenaires associés :

Internes à la Ville et au CCAS

- Equipe Pluridisciplinaire

Externes à la Ville et au CCAS

Un groupement de commandes de 6 membres et 829 abonnés

- Mairie de Dommartemont
- CCAS de Jarville la Malgrange
- CCAS de Laneuveville devant Nancy
- CCAS de Laxou
- CCAS de Ludres
- Mairie de Saint Max
- Europ Assistance (prestataire)



Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS)

Indicateurs de résultats

- 342 abonnés nancéiens (443 en file active)
- Une hausse importante du nombre d'abonnés annuels est à noter sur l'année 2019, 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.
- En 2019, 2 305 appels ont nécessité une intervention à domicile sur 19 035 déclenchements d'alarme, soit 9,6% des appels.

2.5 - AGIR POUR L'INCLUSION SOCIALE ET CULTURELLE DES SENIORS

Proposer des rendez-vous téléphoniques aux seniors isolés

Objectifs

- Maintenir un lien social avec les abonnés
- Proposer aux abonnés des actions mises en place dans une résidence proche de leur domicile
- Fidéliser l'équipe de bénévoles labellisée MONALISA
- Solliciter les bénévoles à suivre des formations MONALISA



Les actions engagées

Recrutement de 3 bénévoles dont le premier homme.

Le 10 octobre : Anniversaire des 10 ans du dispositif : implication des bénévoles dans la préparation de l'événement. Ils ont pu rencontrer physiquement quelques abonnés.

Présence soutenue des bénévoles chaque semaine au CCAS et prise de conscience de répondre aux besoins des abonnés.

Les bénévoles honorent les invitations du pôle ressources seniors comme les petits déjeuners dans les résidences.

Participations des bénévoles aux événements culturels portés par la ville de Nancy comme « le livre sur la place » et l'opéra.



Partenaires associés



Internes à la Ville et au CCAS

- Résidences Autonomie
- ONPA
- Equipe de 9 bénévoles seniors (688 heures de présence)
- EHPAD Notre Maison

Externes à la Ville et au CCAS

- Réseau Monalisa
- Centre de formation des apprentis de la chambre de Métiers de Meurthe et Moselle
- le CEPAL – section boulangerie



TÉLÉPHON'ÂGE A FÊTÉ SES 10 ANS

- 106 abonnés
- 2528 appels pour 305 heures de conversations téléphoniques
- 52 abonnés ont plus de 80 ans (49%)
- 99% des abonnés sont contactés 1 fois par semaine
- 22 appels journaliers
- 23% des abonnés sont en résidence autonomie, 13% en EHPAD et 64% à domicile



Perspectives 2020

Poursuivre l'intégration des nouveaux bénévoles

Recruter de nouveaux bénévoles

Réfléchir sur le déploiement du dispositif au niveau des EHPAD partenaires du CCAS

2.6 - CREER UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE AU VIEILLISSEMENT

Agir pour protéger les plus fragiles des événements climatiques : la canicule

Objectifs

- Anticiper l'arrivée d'une canicule et définir les actions à mettre en œuvre pour prévenir et limiter les effets sanitaires de celle-ci sur la population, le grand public et les agents du CCAS.
- Adapter les mesures de prévention et de gestion aux spécificités des populations spécifiques.
- Déclencher des procédures dédiées, former le personnel, construire des astreintes canicule
- Mobiliser les agents en charge des appels téléphoniques lors des déclenchements des plateformes téléphoniques en niveau 3

Les actions engagées

- Actualisation du registre canicule (136 inscrits et 15 demandes d'entrée)
- Diffusion de la communication dédiée aux partenaires des chartes
- Activation des plateformes téléphoniques et ouverture des plans bleus
- Orientation des publics vulnérables vers les pièces rafraîchies (21 personnes)
- Communication active et dynamique sur le site de la ville : ouverture des parcs publics, identification des espaces rafraîchis (médiathèque, musées, ...)
- Installation de ventilateurs au domicile des personnes fragiles
- Lancement d'un groupe Projet visant un plan de réflexion commun mobilisant l'ensemble des services (Ville et CCAS)



Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

- Tous services pôle solidarités éducation famille
- Proximité et cadre de vie – réserve citoyenne
- Moyens généraux
- Tous établissements du CCAS

Externes à la Ville et au CCAS

- Agence Régionale de Santé
- Préfecture – Dispositif Orsec Canicule
- Conseil départemental
- Bailleurs signataires de la charte
- SAAD (Services d'Aides à domicile)
- ONPA (Office Nancéien des Personnes Agées)
- Prestataires livraison et fabrication repas et télé assistance

Perspectives 2020

Organisation d'une séance d'intelligence collective

Objectif :

Construire un plan d'action canicule pour l'ensemble des services Ville et CCAS



Indicateurs de résultats

- Niveau 3 du plan canicule activé le 26 Juin – Durée 6 jours
- Niveau 3 du plan canicule activé le 23 Juillet – Durée 5 jours
- Mobilisation de tous les agents présents
- Déclenchement des plateformes téléphoniques
- Ouverture des établissements disposant de pièces rafraichies
- Inscriptions en ligne sur le registre canicule

3 - UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR SÉCURISER LES PROJETS ET LE PARCOURS DE VIE DES NANCÉIENS AGÉS

Accueillir, informer, orienter et accompagner les seniors nancéiens et leur famille

Objectifs

- Renforcer l'accompagnement des seniors Nancéiens
- Favoriser le repérage des fragilités sociales, médico-sociales, familiales et culturelles
- Identifier les signes de perte d'autonomie pour envisager des solutions ou travailler l'entrée en Institution
- Accompagner les personnes en difficultés à résoudre les problèmes générés par des situations de ruptures sociales liés à l'âge ou à la perte d'autonomie.



- Une infirmière coordinatrice et une conseillère sociale au service des seniors, de leur famille et de l'entourage, des professionnels sociaux et de santé.
- Un accueil physique et téléphonique.
- Un accompagnement médico-social pour les personnes de 75 ans et plus et les seniors des 5 résidences autonomie.
- Des visites à domicile ou des entretiens sur rendez-vous avec le senior et sa famille en fonction des situations.
- Mise en place d'aides humaines et techniques.
- Mobilisation des partenaires.
- Réunions de concertation avec les partenaires pour un accompagnement global et intégré.

Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

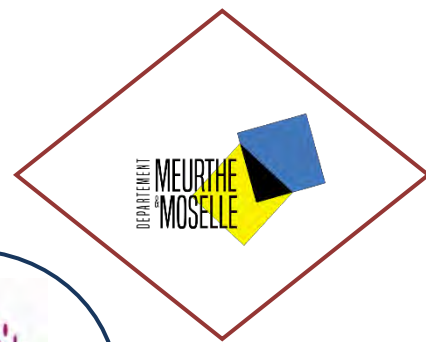
- Service hygiène et santé publique
- Service accompagnement social
- Ensemble des services du Pôle Seniors
- Notre Maison

Externes à la Ville et au CCAS

- Réseau Gérard Cuny dans le cadre d'une charte de partenariat
- Bailleurs sociaux : OMH, Batigère, SLH dans le cadre d'une charte seniors
- SAAD
- ONPA : sollicitation pour 10 adhérents
- Conseil départemental : contacts avec gestionnaires de cas MAIA, conseillères APA, Travailleurs sociaux des MDS

Perspectives 2020

- Garantir le vieillissement à domicile
- Accompagner les parcours de vieillissement
- Permanences et cafés seniors en résidences autonomie ouvertes aux riverains



- 995 contacts téléphoniques reçus dont 169 de la part d'aidants
- 95 entretiens suite à un passage au CCAS
- 214 ménages accompagnés dont 50 résidents
- 78 % de femmes et 81 % âgés de 75 ans et plus
- 310 visites à domicile et 80 entretiens sur rendez-vous

Les principales activités : accompagnement de la vie à domicile et aide administrative
Suivi et actualisation du registre des personnes fragiles : 28 nouvelles inscriptions

4. EVALUATION INTERMÉDIAIRE DU PROJET DE VILLE

Plan d'actions

En 2019, les nouveaux équipements et l'attractivité des programmes d'animation ont permis aux établissements de renforcer leur ancrage dans les quartiers (composteurs et jardins partagés, espace forme, ...). Grâce à des projets menés en lien avec la démarche Ville Amie des Aînés, les seniors nancéiens ont pu découvrir les résidences, même les fréquenter pour y pratiquer de l'activité physique. 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.

Une revue de projet participe au pilotage du plan d'action autour des trois axes du projet de service. Des partenariats nouveaux ont été construits ou consolidés avec notamment la Ludothèque St Nicolas qui ouvre son espace aux seniors et construit des événements, en lien avec les animateurs des résidences autonomie.

La mission du Livre Sur la Place a également fructifié cette année. Le projet a été travaillé dès octobre 2018. Dans un premier temps, un questionnaire a été passé aux résidents sur leur pratique de la lecture,

Enfin, une réflexion reste engagée pour permettre aux retraités modestes l'accès aux services du Pôle Seniors. Le maintien d'une tarification sociale en fonction des revenus pour l'ensemble des services contribue à favoriser cet accès. Une nouvelle grille de tarification a été mise en place en 2018 et a été conservée en 2019 : elle a permis de proposer des tarifs plus attractifs aux revenus modestes.

4.1 UNE CHARTE ÉTHIQUE DYNAMIQUE AVEC LES SAAD

Dans le cadre de la charte signée avec les Services d'Accompagnement et d'Aide à Domicile (SAAD), plusieurs rencontres ont été organisées afin de faciliter la coordination et le partage d'informations entre les SAAD et les établissements et services du CCAS. Ces échanges ont facilité le partenariat et ont amélioré les accompagnements.

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 : l'expérimentation menée au sein de la résidence Chevardé en 2018 (8 logements témoins) s'est poursuivie en 2019 à Boudonville avec 7 nouveaux logements.
- Proposer le WIFI gratuit : une étude est en cours pour développer cette technologie dans 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.
- Poursuivre une campagne de communication dynamique et efficace.
 - Une nouvelle brochure présentant les Résidences Autonomie a été réalisée avec la participation des responsables.

4.3 PLAN D'ÉQUILIBRE ET DE DÉVELOPPEMENT

L'impact de la décision d'externaliser les livraisons de repas s'est traduit dans les dépenses de la section de fonctionnement amoindrissant les efforts réalisés en matière d'économie. La section recettes de fonctionnement a été également alimentée par les fonds perçus dans le cadre de la conférence des financeurs.

Le suivi rigoureux de la vacance des appartements en résidence autonomie s'est poursuivi en 2019. Il reste toutefois limité par les délais de rénovation des logements. Une réflexion est en cours pour internaliser au niveau du CCAS la réfection des appartements afin de réduire les délais et maîtriser davantage les coûts.

Par ailleurs, un gel des entrées sur la résidence Donop devrait impacter sur deux exercices (2019 et 2020) les recettes en matières de loyers. La rénovation des salles de bain nécessite en effet de disposer de suffisamment de logements vides.

5 - REDUIRE L'ISOLEMENT SOCIAL DES AÎNÉS

OFFRIR UN TEMPS D'ÉCHANGE ET DE CONVIVIALITÉ À L'OCCASION DES FÊTES DE FIN D'ANNÉE

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 en lien appuyé avec le Centre Prouvé
- Déroulé et contenu du repas géré par le service protocole
- 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 avec une ligne téléphonique et un poste dédiés
- Formation des agents et bénévoles mobilisés

Perspectives 2020

Une nouvelle ambiance
calme plébiscitée et
trois ambiances
musicales :

- Années 60
- Musette
- Karaoké rétro

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 Marcotullio
- Académie des « Châtrés »
- Syndicat des chocolatiers confiseurs
- GIHP
- Bénévoles
- EHPAD publics et privés nancéiens
- Artistes musicaux



Indicateurs de résultats

- 11 751 invitations envoyées.
- Taux de participation de 21%
- 2454 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



PRÉSENTATION DE L'EHPAD NOTRE MAISON	94
 1. NOTRE MAISON : LES ELEMENTS STATISTIQUES DE L'ANNEE 2019	
1.1. Les flux concernant les entrées et les sorties	95
1.2. La durée de séjour	97
1.3. L'âge des résidents	99
 2. L'ACTIVITE DE L'EHPAD EN 2019	100
 3. L'ACTIVITE DES DIFFERENTS SECTEURS DE L'ETABLISSEMENT	
3.1. La démarche CLACT initiée en 2019	101
3.2. Les Unités de Vie Protégée : des activités à visée thérapeutique	102
3.3. Les données chiffrées par secteur	103
 4. L'ANIMATION À NOTRE MAISON	104

PRÉSENTATION DE L'EHPAD NOTRE MAISON

NOTRE MAISON

Etablissement hébergeant des Personnes Agées Dépendantes (Ehpad)

Une **capacité** de 152 lits dont

- ✓ 28 places dans les deux Unités de Vie Protégée (UVP)
- ✓ 148 chambres simples et 4 chambres « couple »

Un **accompagnement de qualité** grâce à

- ✓ Un cadre bâti (7 700 m²) totalement pensé pour le confort des résidents : salle de restauration, cuisine sur place, salle d'animation, accueil de jour...
- ✓ 22 m² par chambre simple (toutes dotées d'une salle de douche)
- ✓ Des équipes qui représentent environ 110 agents (titulaires et non titulaires) pour environ 95 ETP diplômés et/ou formés pour assurer une prise en soins de qualité

Un établissement public symbole d'une **ville humaniste** :

- ✓ Environ 30% des résidents bénéficient de l'aide sociale accordée par le Conseil départemental
- ✓ Un accueil ancien de personnes handicapées vieillissantes
- ✓ Une équipe d'animation proposant des activités riches et variées

2019 – Eléments de contexte

Pour Notre Maison, l'année 2019 a été l'année de la coupe Pathos et de la mesure AGGIR.

Pour mémoire, l'enveloppe financière que les ARS et les Conseils départementaux allouent aux EHPAD est déterminée à la fois par le degré d'autonomie des résidents accueillis dans l'établissement (mesuré par la grille AGGIR) et par les soins médico-techniques requis par les résidents compte-tenu de leurs pathologies (mesurés par l'outil PATHOS).

- La grille AGGIR décrit les composantes de la perte d'autonomie et mesure la charge de travail qui en résulte en termes de soins de base et relationnels.
- Le référentiel PATHOS permet d'évaluer les niveaux de soins requis pour la prise en charge des pathologies dans une population à un moment T donné. PATHOS évalue, à partir des situations cliniques observées, les soins médico-techniques requis pour assumer la prise en charge de toutes les pathologies d'une population de personnes âgées, en établissement ou à domicile. Outil de « coupe transversale », il donne la « photographie » d'une population à un moment donné.

Les coupes doivent être conduites simultanément, sous la responsabilité du médecin coordonnateur de l'établissement. Ces évaluations font l'objet d'une procédure de validation organisée conjointement par le médecin de l'ARS et le médecin du Conseil départemental. Notre Maison avait un fort besoin de réaliser les deux coupes ; car la précédente mesure était ancienne et que le résultat d'une nouvelle coupe conditionnerait le niveau de dotations pour les années à venir.

Avant la venue de l'ARS et du Conseil départemental, le médecin coordonnateur a dû préparer ces mesures. Le travail a été conséquent tant pour les équipes de Notre Maison que pour les professionnels de santé extérieurs.

Pour l'Ehpad, il fallait :

- Recalculer le GIRAGE : mesurer le degré d'autonomie de tous les résidents. La dernière mesure datait de très nombreuses années. Le médecin coordonnateur a donc réalisé ce girage pour la grande majorité des résidents.
- Faire une évaluation gériatrique de chaque résident pour mettre en exergue les troubles neurocognitifs réels.
- Lancer des évaluations nutritionnelles : mesure des bilans caloriques. Cette action a directement impacté l'équipe de cuisine qui a du transmettre les menus, expliquer les méthodes de réalisation (consommation d'huile, de beurre...). Pour les équipes, il a fallu également mesurer les quantités servies.
- Utiliser de façon plus efficace le logiciel Net Soins pour les IDE, la psychologue. Les remarques doivent être inscrites dans les bons onglets, les remarques doivent être plus ciblées.

De plus, les intervenants extérieurs, médecins et kinésithérapeutes ont du accepter de renseigner correctement le logiciel Net Soins, ils ont actualisé les prescriptions médicales. Ils ont retracé les évolutions de leur patient.

Le résultat de la nouvelle mesure est satisfaisant : les indicateurs sont en hausse et les dotations versées à l'Ehpad devraient sensiblement s'élever en 2021.

Pathos Moyen Pondéré <i>Validé le 13/08/2009</i>	198	Pathos Moyen Pondéré <i>Réalisé en 2019</i>	337
GIR Moyen Pondéré <i>Validé le 25/09/2013</i>	672	GIR Moyen Pondéré <i>Réalisé en 2019</i>	685

LE BUDGET DU SERVICE (ERRD 2019)

Total des dépenses de l'Ehpad en 2019 : 6 519 616,31 €

- dont 4 154 840,87€ de dépenses de personnel soit plus de 63% des charges de l'établissement

Total des recettes de l'Ehpad en 2019 : 6 930 327,44 €

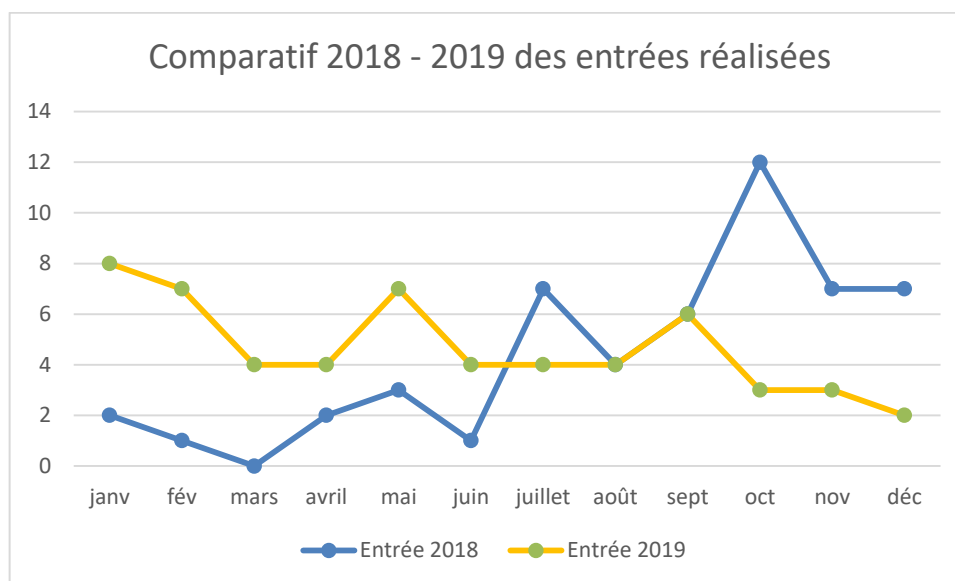
- dont 6 751 466,47 € pour les produits de la tarification

1. NOTRE MAISON : LES ÉLÉMENTS STATISTIQUES DE L'ANNEE 2019

1.1. LES FLUX CONCERNANT LES ENTRÉES ET LES SORTIES

L'année 2019 marque la fin de la montée en charge, l'Ehpad a désormais un flux entrant / sortant calculé sur le fondement de 152 chambres alors que sur l'ancien site situé rue des Jardiniers, la capacité d'accueil était de 111 résidents.

▪ **Graphique n°1 : Mouvements « entrées »**



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2020

L'année 2018 a été particulière puisque c'était l'année du déménagement : les entrées ont été neutralisées sur le premier semestre. Puis à compter du mois de juillet 2018, il a été nécessaire d'assurer la montée en charge pour atteindre la capacité autorisée de 152 résidents.

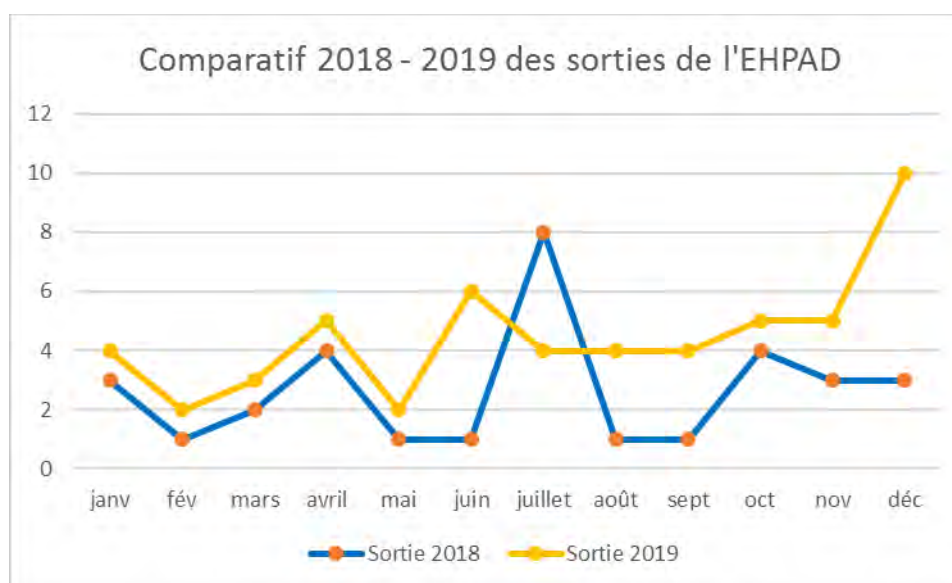
2019 marque la fin de la montée en charge et la stabilisation de la population accueillie.

La répartition sur l'année des entrées entre 2018 et 2019 est inégale : en fin d'année 2019, l'établissement a fini sa montée en charge et effectue les admissions sur un rythme normal. L'Etablissement a réalisé 56 entrées sur l'année 2019 contre 52 en 2018.

Concernant le rythme des entrées, l'Ehpad Notre Maison est passé d'une moyenne de 2 à 3 entrées par mois en 2017 à 4 entrées par mois en moyenne en 2019.

A noter qu'au cours du 1^{er} trimestre 2019, l'établissement est parvenu à organiser des entrées alors que le médecin coordonnateur n'a pris ses fonctions que le 15 avril 2019.

▪ **Graphique n°2 : Mouvements « sorties »**



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2020

Concernant le nombre de sortie, à savoir les décès et les départs de l'Ehpad, on relève une réelle différence entre 2018 et 2019 : 32 sorties en 2018 contre 54 en 2019.

En 2018, la population de référence était de 111 résidents alors que 2019, la capacité autorisée était de 152 résidents.

Si l'on se réfère au taux de renouvellement annuel de la population de Notre Maison, en 2018 il était de 19,5%, en 2019 il est de 21,81%. Comparativement selon une étude de 2013 de l'Observatoire National de la Fin de Vie, le taux de renouvellement annuel national en EHPAD en France se situe entre 25% et 30%. (Taux de renouvellement = nombre de départ/ nombre total de personnes accueillies sur l'année).

Ces éléments permettent d'affirmer que le nombre de départs à Notre Maison, bien que plus important en 2019 que 2018, se situe dans la moyenne nationale voire même légèrement en deçà.

▪ **Tableau n°1 : Les causes de sorties de Notre Maison en 2019**

SORTIES	Décès	A Notre Maison	34
		A l'hôpital	7
	Départ		13
	Total		54

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2020

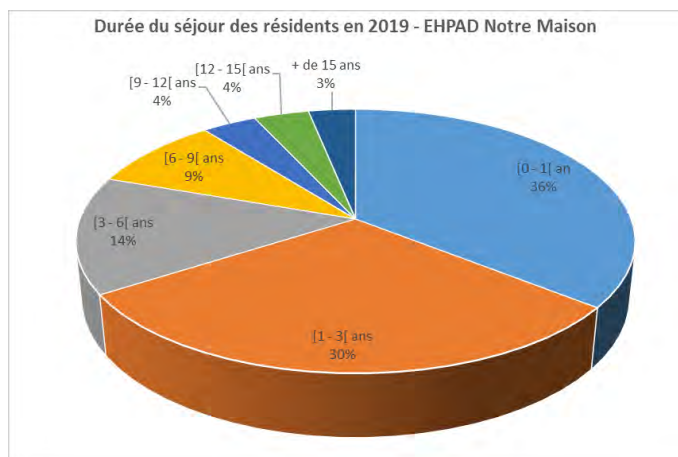
Moins de 20% des décès constatés à Notre Maison en 2019 ont eu lieu à l'hôpital. Confrontés au quotidien à la fin de vie, la grande majorité des EHPAD a mis en place des procédures liées à la pratique des soins palliatifs ou à la prise en charge de la fin de vie. C'est le cas à Notre Maison qui a conclu une convention d'hospitalisation à domicile.

Concernant les motifs de sortie 2019, il faut noter 41 décès et 13 départs. Sur les 13 résidents qui ont quitté l'Ehpad :

- 3 personnes ont été accueillies dans le cadre du dispositif du PAERPA (le parcours de santé des personnes âgées en risque de perte d'autonomie.), l'Ehpad a donc permis à 3 personnes âgées de pouvoir retourner à leur domicile après une hospitalisation suite à leur séjour au sein de l'Ehpad.
- 3 résidents ont souhaité retourner à domicile avec le soutien de leurs proches,
- 7 résidents ont rejoint un autre établissement, soit pour se rapprocher du lieu de résidence de leurs proches, soit pour un établissement plus adaptés à la prise en soins de leur pathologies (Unité de Soins Longue Durée, Unité Cognitivo-Comportementale).

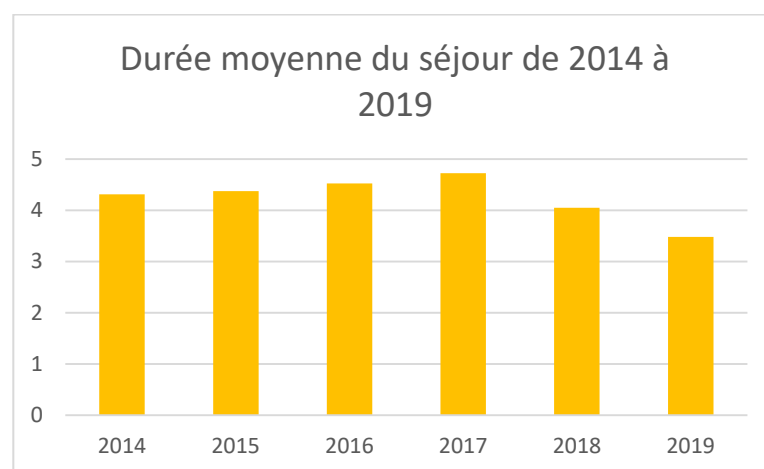
1.2. LA DURÉE DU SEJOUR

▪ **Graphique n°3 :**



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2020

▪ **Graphique n°4 :**



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2020

En 2019, la durée moyenne de séjour se situe autour de 3,48 ans alors qu'en 2018, elle était de 4,05 ans et en 2017, de 4,72 ans. La durée moyenne de séjour tend à se réduire.

En effet, les personnes âgées attendent réellement le *dernier moment* pour choisir d'entrer en Ehpad. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette attitude :

- La contrainte économique que représente le coût des frais de séjour. Surtout quand le besoin d'institutionnalisation concerne un des deux conjoints.
- Le déploiement et la performance des dispositifs de maintien à domicile qui permettent de retarder l'entrée en Ehpad.
- L'image encore très négative de la population française sur les EHPAD.

Parmi les résidents entrés en 2019 à Notre Maison, 4 résidents ont une durée de séjour inférieure ou égale à 1 mois. En contrepartie, 6 résidents sont présents depuis plus de 16 ans à Notre Maison.

Concernant la durée de séjour des résidents de Notre Maison, elle est conforme aux différentes études nationales publiées sur le sujet. Par exemple, en 2017, la Drees a publié une étude sur les parcours des personnes âgées en établissement.

L'étude prouve que la durée du séjour dépend beaucoup du motif de sortie : les séjours se concluant par un décès sont généralement plus longs (la moitié dure plus de deux ans) que ceux se concluant par un retour à domicile (la moitié dure moins de deux mois) ou par un transfert en établissement (la moitié dure moins de 6 mois).

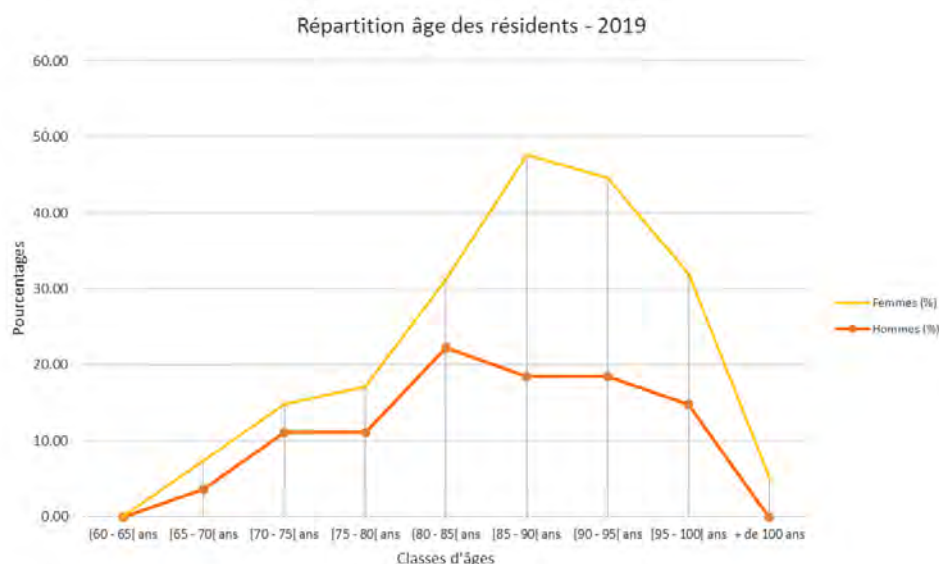
La situation antérieure du résident avant son entrée en Ehpad influence également la durée des séjours puisqu'elle reflète probablement indirectement l'état de santé ou d'autonomie de la personne au moment de son entrée. Tous types de sorties confondus, les séjours durent plus longtemps lorsque le résident provient de son domicile (durée médiane de 2 ans), que lorsqu'il vient d'un autre Ehpad (1,4 an), d'un service hospitalier de SSR (1 an) ou d'un service hospitalier de court séjour (0,8 an).

En conclusion, la durée du séjour en Ehpad dépend en effet de l'état de santé du résident au moment de son entrée, plus la perte d'autonomie est grande et les pathologies importantes et plus les chances d'un séjour court sont avérées. Lorsque l'on observe les motifs de sorties, s'il s'agit d'un décès cela traduit dans la plupart des cas, la fin d'un séjour où le résident s'est acclimaté et si la maladie l'a préservé, il a pu avoir une durée de séjour plus importante. Un résident qui retourne à domicile traduit souvent, l'incapacité du résident à s'adapter à la vie en collectivité, une décision d'entrée en Ehpad qu'il regrette et de fait son séjour en Ehpad est d'une durée moindre.

1.3. L'ÂGE DES RÉSIDENTS

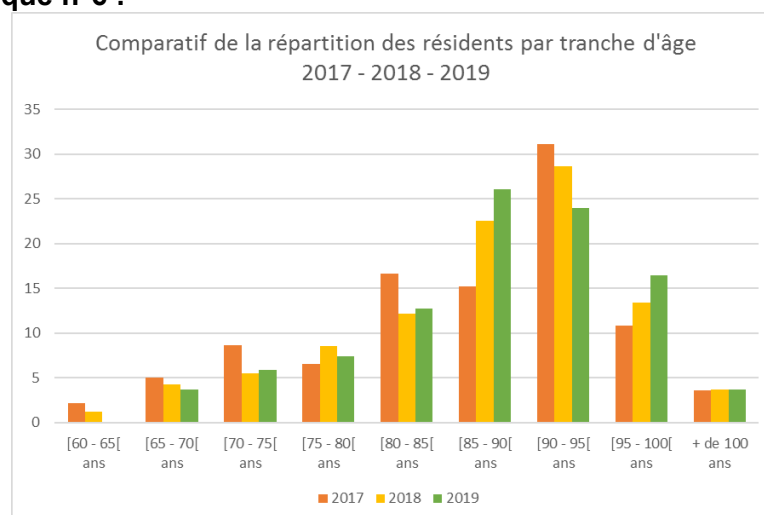
L'âge moyen des résidents présents sur l'année 2019 est de 84,4 ans pour les hommes et 88,4 ans pour les femmes.

■ Graphique n°5 :



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2020

■ Graphique n°6 :



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2020

L'âge moyen des résidents s'accroît 87,22 ans contre 86,9 en 2018 ce qui est en lien avec la durée de séjour, puisque les résidents retardent au maximum le moment de leur entrée, de fait l'âge moyen s'accroît. La tranche des centenaires reste stable.

2. L'ACTIVITÉ DE L'EHPAD EN 2019

■ Tableau n°3 :

Suivi de l'activité de l'Ehpad Notre Maison

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de journées « dépendance »		41 329	40 126	41 913	41 149	41 153	40 837	41 198	50 961
Absences de moins de 72 heures		61	57	44	42	66	86	83	65
Total journées hébergement (facturées à 100%)		41 390	40 183	41 957	41 191	41 219	40 923	41 281	51 026
Absences de plus de 72 heures	Hospitalisation	617	774	285	410	718	387	675	696
	Vacances	213	191	338	295	118	179	284	182
Réservation		312	367	308	526	233	336	133	162
Total journées hébergement (non facturées à 100%)		1 142	1 332	931	1 231	1 069	902	1 092	1 040

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2020

L'Ehpad a achevé sa montée en charge, l'année 2019 va servir de base de référence pour évaluer l'activité de l'établissement.

Notre Maison a accueilli tout au long de l'année 2019, 188 résidents différents. Le taux d'occupation 2019 est de 94%. L'activité 2019 de Notre Maison a été impactée, par la difficulté à coordonner une entrée concomitante à chaque départ, d'autant que les sorties ne sont pas équitablement réparties sur l'année, en décembre, l'Ehpad comptabilise 10 sorties qu'il n'a pas été possible de pallier sur décembre 2019. On soulignera l'arrivée du médecin coordonnateur à compter du 15 avril 2019 qui a légèrement impactée le rythme des entrées.

La facturation des frais de séjour en Ehpad est strictement réglementée. Toute absence d'une durée inférieure à 72 heures est facturée en ce qui concerne les prestations hôtelières (tarif hébergement).

La réservation correspond au temps nécessaire pour emménager (57 jours facturés) ou déménager (105 jours facturés) une chambre par le résident. Il faut noter que la réservation n'est pas facturable aux résidents bénéficiaires de l'aide sociale, ni au dispositif du PAERPA.

L'Ehpad a traité environ 300 demandes d'entrée pour l'Ehpad Notre Maison issue de la plateforme IMAD (pour mémoire, la plateforme IMAD est un logiciel de gestion des admissions communs aux établissements de santé et aux établissements médico-sociaux).

3. L'ACTIVITÉ DES DIFFÉRENTS SECTEURS DE L'ÉTABLISSEMENT

3.1. LA DEMARCHE CLACT INITIÉE EN 2019

En 2019, la quasi-totalité des secteurs de Notre Maison a participé à la démarche CLACT, [Contrat Local d'Amélioration des Conditions de Travail \(CLACT\)](#).

Ce dispositif permet à un établissement médico-social ou de santé de travailler sur l'amélioration des conditions de travail avec une conception large de la notion. A Notre Maison, le choix s'est porté de travailler sur la lutte et la prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS).

Pourquoi travailler sur la conclusion d'un CLACT relatif aux TMS ?

Notre Maison a connu un bouleversement d'importance en juin 2018. L'établissement a quitté le site originel de la rue des Jardiniers à Nancy pour emménager dans un bâtiment neuf quartier Rives de Meurthe. Sa superficie a presque doublé car le nouvel espace fait plus de 7000 m², la capacité de l'établissement est passée de 111 lits à 152 et deux Unités de Vie Protégée de 14 places chacune ont été créées.

Outre le bouleversement pour les résidents et les familles, ce déménagement a également constitué une mutation profonde pour les équipes : un bâtiment plus grand, des agencements totalement différents, du nouveau matériel, de nouveaux collègues... Près de deux ans après l'emménagement, les changements n'ont pas encore tous été totalement intégrés. Malgré la forte anticipation et préparation, des procédures sont encore à revoir, des habitudes sont encore à faire évoluer.

La conclusion d'un Contrat Local d'Amélioration des Conditions de Travail sur la prévention des TMS fait partie de la stratégie générale de la direction de l'établissement pour conduire le changement. En travaillant avec les cadres intermédiaires, en impliquant les agents et en associant les représentants du personnel, la direction souhaite que chacun prenne conscience des besoins d'évolution des méthodes de travail, des nécessités de revoir les protocoles et procédures... La thématique « troubles musculo-squelettiques » permet de réfléchir aux différents process dans l'établissement, aux outils de communication existants, aux besoins de collaboration entre les équipes... Traiter des TMS en Ehpad est comme une évidence en tenant compte des risques nombreux : manutentions, port de charges, gestes répétitifs, postures contraignantes, efforts en position statiques... Il est alors évident pour chacun des opérateurs qu'agir sur le risque TMS, c'est permettre de travailler en bonne santé plus longtemps, c'est agir sur la pénibilité au travail. Et par conséquent, lutter contre le risque TMS c'est agir sur un des axes de la qualité de vie au travail.

Ce CLACT sera proposé courant 2020 à l'Agence Régionale de Santé pour obtenir des financements dédiés.

Les étapes de la démarche CLACT

Il a fallu respecter un déroulé précis.

- Réaliser un **diagnostic** de la situation de l'établissement. Ainsi d'avril à juin 2019, un stagiaire en master 1 « Spécialité Physiologie du Travail » a réalisé ce diagnostic. Il a produit 3 études : aides soignantes, pôle hôtelier dont lingerie et équipe de cuisine.
- Mener des échanges et des négociations avec les représentants du personnel. A Notre Maison, un **Comité de Pilotage** a été constitué ; il était composé de représentants du personnel, de membres de la direction de l'établissement et du CCAS et également du médecin de prévention, de la conseillère en prévention. Il s'est réuni 5 fois et il a défini un plan d'action.
- Enfin, troisième étape, ce **plan d'action** est approuvé par les instances représentatives du personnel

Les principaux enseignements « TMS »

L'analyse du diagnostic et les échanges ont permis de mettre en exergue les points suivants :

- Créer et faire vivre une véritable culture de la prévention des TMS : actions continues en direction des agents comme la formation, ou la sensibilisation, la réédition des rappels...
- Garantir un usage optimal du matériel à disposition : vérifier si le matériel est utilisé selon les préconisations, comprendre le non usage, détecter les mésusages.
- Mettre en œuvre une politique d'achats raisonnée : s'interroger au préalable sur les meilleurs matériels

Le plan d'action prévoit certes des opérations avec un coût financier (achat de matériel, recours à des prestataires) mais pas seulement. Grâce au diagnostic, le CoPil a pris conscience de l'importance des actions de communication et des actions de sensibilisation.

La principale décision incluse dans le plan d'action est la création de Référents TMS. Ce sont des agents volontaires dans toutes les équipes qui recevront une formation spécifique et qui pourront au fil des jours, de façon concrète et régulière faire vivre la culture de prévention des TMS. Ces agents recevront chaque nouvel arrivant, ils pourront organiser des minutes « TMS », ils seront notamment consultés sur les achats...

3.2. LES UNITÉS DE VIE PROTÉGÉE : des activités à visée thérapeutique

Notre Maison propose 28 places en Unité de Vie Protégée. Les activités des Unités de Vie Protégées ont la particularité d'être axées sur la dimension thérapeutique. Souvent ces activités visent à lutter ou réduire les signes de la maladie neuro-dégénérative qui touche le résident.

Les activités s'orientent sur le bien-être physique (réappropriation des sensations, reprise d'activité physique douce), le bien-être psychique (reconnaissance de soi, de l'estime de soi). Elles touchent aussi la sphère sociale (retissage de liens, entraide lors des activités, suivi des règles) ainsi que la sphère cognitive (stimulation cognitive par les jeux de mémoire, de reconnaissance... ainsi que par le rappel des savoir-faire). Une activité peut recouvrir plusieurs aspects thérapeutiques. Par exemple, un jeu de stimulation cognitive, outre la dimension cognitive, peut faire appel à la sphère sociale, avoir un impact psychique.

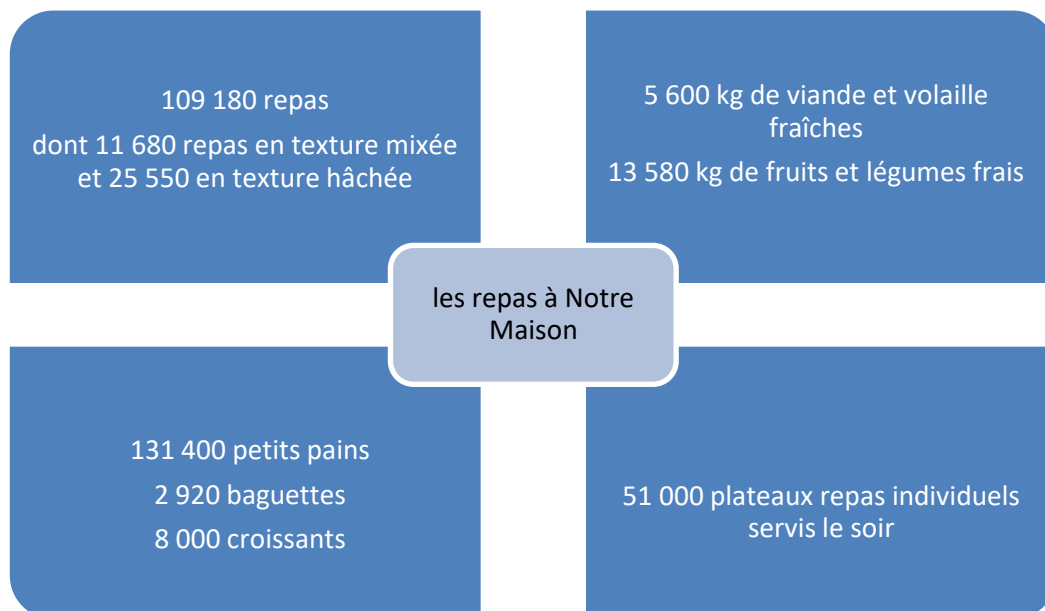
Les équipes des UVP et les animatrices utilisent régulièrement le PARO auprès des résidents en UVP. Le PARO est un robot émotionnel d'assistance thérapeutique. Ce robot prend la forme d'un phoque unique en son genre par sa conception, son ergonomie, son poids et ses traits apaisants. Il vise à offrir aux professionnels de santé un outil simple d'utilisation et de haute technologie permettant de véhiculer les bénéfices de la thérapie animalière auprès de personnes atteintes de troubles du comportement et de la communication (Malades Alzheimer et troubles apparentés), ou bien de déficiences motrices et sensorielles, en procurant à ces personnes une amélioration de leur bien-être et de leur qualité de vie dans un cadre non médicamenteux.

Le PARO favorise la communication entre l'animatrice et le résident qui évoque des souvenirs. Ce sont des moments privilégiés et très émouvants. Par exemple, la première rencontre entre Madame N. et le PARO : Madame N. est arrivée en 2011 à Notre Maison. Elle présentait des troubles dus à son handicap. Celle-ci ne s'est jamais trop exprimée. Lorsque l'animatrice lui présenta PARO pour la première fois Mme N. a immédiatement tendu les bras. Elle était très émue. Elle a commencé par expliquer l'histoire de son petit chien qu'elle aimait. Elle décrit l'endroit où le chien dormait. Elle raconta avec amusement qu'elle le nourrissait en cachette sous la table lorsque la famille prenait ses repas. Puis elle se mit à parler de sa sœur, de son père décédé. Elle exprima toute la tendresse qu'elle éprouvait pour son père.

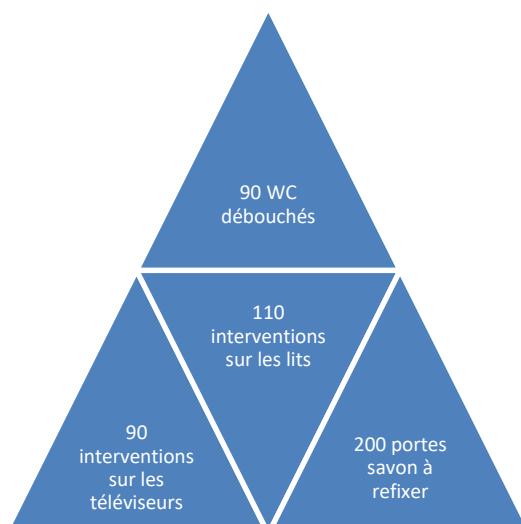
Nous pouvons donc nous féliciter de bénéficier de ce robot émotionnel.

3.3. LES DONNEES CHIFFREES PAR SECTEUR : un panorama de l'activité

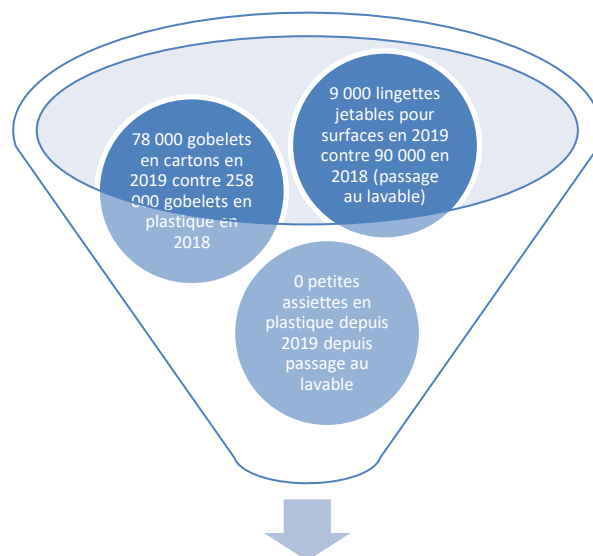
L'équipe de cuisine et l'alimentation à Notre Maison en 2019



L'équipe technique et les « petits » dépannages pour le confort des résidents en 2019



Les chiffres de la consommation... éclairage de l'activité de Notre Maison en 2019



Les améliorations liées à la transition écologique

Mais aussi...

375 litres de lessive	150 litres de désinfectant liquide pour lessive
510 litres de nettoyant désinfectant pour les surfaces	550 litres de produit nettoyant pour les sols
900 litres de liquide de lavage pour lave-vaisselle	300 litres de liquide de rinçage pour lave-vaisselle

Ou encore...

110 km de papier essuie main	120 000 gants taille M
80 km de papier essuyage plonge	100 000 gants taille L
30 km de film alimentaire	9 000 sacs poubelle 110L
	30 000 sacs poubelles 50L

4. L'ANIMATION A NOTRE MAISON

Présentation du secteur « animation » de Notre Maison

L'équipe d'animation de Notre Maison se compose de 3 agents pour 2,8 ETP. Les formations des animatrices sont de deux types : une animatrice a une formation « Brevet d'État français d'animateur technicien de l'éducation populaire et de la jeunesse » et deux animatrices ont la qualification d'Aides-Médico- Psychologiques.

Il est à noter que l'équipe d'animation a été confrontée à partir de mi-octobre 2019 à l'absence de deux animatrices pour des raisons médicales. Des renforts ont été demandés à des bénévoles et aux agents du pôle hôtelier. Cependant la fin de l'année 2019 a connu une baisse de propositions d'animation.

Des réunions d'organisation permettent de coordonner les diverses animations et ainsi préparer le planning d'animation.

Les lieux d'animation sont variés. Ainsi les résidents ont le choix : la salle d'animation, la salle à manger, les salles à manger d'étage, les petits salons et l'accueil de jour. Les animatrices effectuent également des visites en chambre.

Les animations sont proposées du lundi au vendredi, le matin et l'après-midi. Ces animations sont individuelles, collectives (en petit groupe ou en plus grand groupe), ponctuelles, récurrentes et événementielles.

Le planning des animations est affiché en format A3 au RDC.

De plus une animatrice distribue tous les lundis matins le planning des activités aux résidents qui le souhaitent (environ 95 résidents fin 2019).

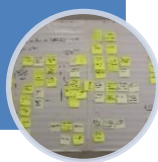
Les objectifs des animations proposées au sein de Notre Maison :

Notre Maison est doté d'un projet d'animation (inclus dans le projet d'établissement). Ce projet permet de définir les objectifs des actions d'animations, les axes prioritaires à développer. Il est le cadre de référence pour le secteur « animation ».

Pour faire vivre ce projet d'animation, une Commission d'Animation a été réactivée en 2019. Lors de sa séance d'avril 2019, les objectifs ont été actualisés et redéfinis.

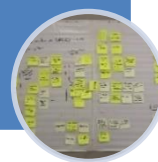
- S'exprimer
- Découvrir à tout âge
- Vivre / Exister
- Faire et être
- Etre stimulé
- S'intégrer
- Développer l'estime de soi

Résident au coeur de l'animation. Pour les résidents, l'animation doit permettre de



- Une meilleure communication entre les secteurs de l'établissement
- De faire oublier la ou les pathologies
- D'aider ?

L'animation permet aussi



La Commission a également (re)défini les valeurs portées par l'animation à Notre Maison

L'animation est au coeur des relations humaines et n'existe qu'avec les émotions

Au plus près des personnes âgées

Tactile, souriante, convivialité

Donner de soi et recevoir des autres

Apporter du plaisir

Eveil de tous les sens

L'animation permet aux résidents d'être libres, de choisir

Prendre en compte les possibilités de chacun

Respect du résident (de ses choix, de ses envies...)

Satisfaire les attentes et les envies

Respecter l'autonomie des résidents

Des animations personnalisées

A côté des animations collectives et des « évènements » festifs, l'équipe d'animation propose également des animations personnalisées, des activités « sur mesure » pour les résidents.

Chaque jour de la semaine, des **visites de courtoisie** sont effectuées par les animatrices. Elles permettent aux résidents d'être salué au cours de la journée et ainsi de rompre l'isolement. Elles durent en général quelques minutes mais ces visites peuvent aboutir à une prise de rendez-vous en vue d'une visite en chambre.

Les **visites en chambres** (inscrits sur le planning d'animation) dépendent donc de l'envie, du souhait et de l'habitude du résident. Les bénéficiaires de ces visites sont en chambre sont souvent des personnes ne pouvant pas ou ne voulant pas participer aux animations collectives proposées par l'établissement. Une relation de confiance s'établit entre le résident et l'animatrice. A l'occasion des visites en chambres, l'animatrice peut proposer au résident des activités qui sont diversifiées : lecture de conte, écoute musicale, petit jeu de société, peinture, visionnage de divers lieux connus ou méconnus à l'aide d'un ordinateur, prêts de livres de notre bibliothèque ou simplement un moment de discussion.

Afin de rendre la relation plus fluide, il est envisagé en 2020 de doter les animatrices d'une tablette numérique. L'outil « tablette » permettra une relation plus aisée car actuellement l'ordinateur portable utilisé par les animatrices est lourd et plus difficile à manier.

Les **anniversaires** sont toujours un jour particulier pour les résidents. Chaque anniversaire est souhaité le jour J. Le résident est mis à l'honneur avec sa famille ou les résidents de la salle à manger ou en salle à manger d'étage. Un cadeau est remis. Le résident a toujours le choix de ne pas vouloir fêter son anniversaire.

En 2019, (le 5 avril et le 24 mai) deux résidentes ont eu la joie de fêter leur 100^e anniversaire entourées de leurs familles et leurs amis. A cette occasion deux grandes fêtes ont été organisées. Dans une ambiance festive et musicale un grand gâteau d'anniversaire a été partagé avec tout l'Ehpad.



Des animations qui permettent de stimuler les capacités intellectuelles

Les objectifs principaux des animations sont de stimuler et maintenir les capacités intellectuelles, entretenir la mémoire et la concentration, favoriser la communication, sans oublier l'objectif de divertissement.

Elles ont lieu souvent en salle d'animation avec la présence de 15 à 20 résidents. Lorsqu'elles sont proposées en salle à manger d'étage, le groupe est plus petit avec la présence de 4 à 8 résidents.

En 2019, ces animations se sont présentées sous plusieurs formes :

- 26 jeux de mémoire
- 50 jeux de société, jeux de cartes et jeux sur la borne musicale
- 48 loto un vrai rituel depuis des années.
- 25 « Qui veut gagner des millions » sur la console de jeu Wii



Les activités motrices

49 séances de « bougeons notre corps » ont été proposées. Elles permettent le maintien de la forme physique, de l'autonomie, de redonner confiance dans les capacités à faire et du bien-être. Toutes les semaines, cette activité est adaptée à la dépendance des résidents. Cette heure se termine par un petit moment de toucher relationnel individuel.

A ces séances s'ajoute des après-midi bowling et golf.

Ces activités regroupent entre 10 et 18 résidents.

De plus, la présence d'agrs sportifs dans le jardin intéresse 2 à 3 résidents au beaux jours.

Les activités manuelles

Ces activités permettent d'encourager la créativité, la dextérité, de confectionner la décoration de l'établissement, la préparation des fêtes et événements et ainsi redonner confiance dans les capacités à faire. Durant ces ateliers, l'échange et la convivialité sont privilégiés.

Afin de répondre à ces objectifs plusieurs animations ont été proposées en 2019 :

- 64 ateliers manuels
- 42 séances de tricot
- 18 ateliers « perles »
- 15 ateliers « A vos crayons »

Une douzaine de résidents participent régulièrement à ces activités.



activité



"perle"



loisirs



créatifs

Les animations musicales

C'est souvent un moment très apprécié par les résidents avec un minimum 20 à 25 résidents par séances. C'est un moment de plaisir partagé autour d'anciennes chansons, des airs connus de tous mais également la découverte de chansons plus récentes.

Tous les vendredis matins sont consacrés à la musique en salle d'animation.

C'est ainsi que 26 heures « d'écoute musicale », 10 heures de chorale (une fois par mois) et 5 heures de karaoké ont été proposées en alternance.



L'atelier lecture, l'atelier écriture et l'atelier poésie

40 lectures se sont déroulées (romans de différents auteurs choisis avec les résidents). Les lectures dédiées à la Lorraine sont plébiscitées ainsi que Marcel Pagnol. De 20 à 25 résidents répondent présents à ces moments de lecture.

L'atelier écriture invite à l'imaginaire et à la créativité. A l'aide de divers supports (image, tableau, objet, musique...), les résidents sont invités à exprimer ce que leur évoque le sujet du jour et ainsi née une poésie, une histoire. Ces ateliers regroupent à chaque fois une quinzaine de résidents.

La « Pause café »

Cette animation permet l'échange de souvenirs, de garder son identité nancéienne. 14 séances se sont déroulées en salle à manger d'étage réunissant une douzaine de personnes.

Après concertation auprès des résidents, ceux-ci étaient intéressés par des discussions autour de Nancy (Nancy d'hier à aujourd'hui, la vie à Nancy...) et les alentours de Notre Maison.

L'atelier cuisine

Cet atelier permet de retrouver les gestes d'autrefois, des gestes familiers et de stimuler les 5 sens. Les résidents préparent et goutent leurs préparations autour d'une table. Les échanges sont ainsi favorisés. Cet atelier a permis de confectionner 11 goûters par les 8 à 10 résidents inscrits par atelier.

De plus, un après-midi chandeleur a eu lieu en salle d'animation et ainsi tous les résidents ont pu bénéficier de crêpes « faites maison ».

L'atelier « cuisine » est co animé. En effet à côté d'une animatrice, un agent de l'équipe de cuisine est présent. C'est l'occasion pour l'agent « cuisine » de rencontrer les résidents, d'échanger avec eux, de faire du lien.



Les



Ateliers



Cuisine



à Notre Maison

Les sorties

Elles permettent aux résidents de garder un lien social avec l'extérieur en proposant diverses destinations.

Une sortie au jardin éphémère place Stanislas a eu lieu le jeudi 3 octobre 2019. 20 résidents ont eu le plaisir de sortir avec l'aide des familles et des bénévoles.



Des moments de détente : plusieurs formules proposées aux résidents

Il est important de permettre aux résidents d'avoir une image positive d'eux-mêmes. L'estime de soi doit être favorisée et encouragée pour le bien-être des résidents.

Les résidents peuvent bénéficier d'instantanés de détente sous plusieurs formes.

Notre Maison est dotée d'un salon de coiffure. Chaque résident peut demander à son coiffeur ou à sa coiffeuse de venir et l'établissement a une coiffeuse présente deux jours par semaine.

Nous accueillons également des sociétés qui proposent la vente de vêtements : 2 sociétés différentes sont venues proposer leurs collections automne-hiver et printemps-été.

De plus, deux fois par semaine, un atelier bien-être intitulé « un moment pour moi » est proposé par une animatrice. C'est ainsi que 64 ateliers ont été organisés en 2019 pour la pose de vernis, la coiffure, la petite épilation ou encore le massage des mains. A chaque séance entre 4 et 8 résidents peuvent bénéficier de ces « moments pour eux ». Les résidents peuvent en bénéficier soit en chambre soit au salon de coiffure.

Les animatrices ont également proposé 9 ateliers des sens (Voyage en musique, toucher relationnel, tempo) au son de musique relaxante ou instruments de musique et support visuels.

Les résidents peuvent ainsi se détendre. C'est un moment de relaxation, de bien-être, de toucher relationnel, qui permet l'incitation au voyage et au rêve.

Enfin un atelier « relaxation » piloté par une professionnelle a lieu durant une heure un mardi sur deux. 26 séances se sont déroulées à Notre Maison. Le fait d'écouter de la musique est une technique de relaxation. Elle aide le corps et l'esprit à se détendre. C'est une ressource qui permet de destresser et d'apporter du bien-être aux résidents.

Les animations organisées avec le CCAS

L'équipe d'animation de Notre Maison s'associe aux autres pôles du CCAS pour créer, organiser et proposer des activités aux résidents de Notre Maison.

- Le bal des Sages 20 mai 2019 organisé à la Résidence Autonomie Chevardé. 3 résidents ont été danser.
- La fête de l'été à la Résidence Autonomie Boudonville le jeudi 20 juin. A l'occasion de l'arrivée de l'été, la Résidence Autonomie Boudonville a invité 5 résidents de Notre Maison.

Ce fut un moment de partage avec les autres résidences autonomie autour d'un barbecue et d'un spectacle mis en scène par l'équipe d'animateurs du CCAS.

- Un Super Loto a été organisé le 7 Novembre à Notre Maison. 21 résidents de l'EHPAD ont ainsi défié les résidents des résidences autonomie. Ce fut un moment convivial et de partage tout au long de l'après-midi. Goûter et lots à gagner faisant partie du jeu.

La **semaine verte** qui s'est déroulée du 3 au 9 juin dans tous les établissements du CCAS a permis la réalisation de plusieurs projets à Notre Maison. En effet, durant cette semaine, 15 résidents ont fabriqué des conteneurs de recyclage destinés aux salles communes.

- ✓ « La boîte à idées » dédiée à l'écologie a permis à 15 résidents de se creuser les méninges.
- ✓ La plantation d'un magnolia dans le jardin de l'établissement.
- ✓ La diffusion d'un documentaire « La planète blanche » suivi d'un débat avec 12 résidents.
- ✓ Un « goûter spécial » n'utilisant que des aliments verts a été confectionné par 9 résidents.
- ✓ La présentation du lombricoposteur en salle d'animation a réuni 25 résidents.

Les partenaires

Des intervenants viennent à Notre Maison afin de mettre leurs compétences en vue de réaliser un objectif commun. C'est un partage. Les expériences de chacun permettent d'enrichir les animations proposées.

- Mercredi 3 juillet : 37 résidents ont participé à une conférence intitulée « La valse du souvenir » suivie d'une rencontre avec Didier Francfort, professeur d'histoire contemporaine à l'Université de Lorraine organisée en partenariat avec Sciences en Lumière.



- l'Ehpad a également participé au Projet « Zones de Jonction ». C'est une recherche artistico-scientifique du territoire des Rives de Meurthe en collaboration avec les habitants du quartier.

Une première rencontre s'est déroulée en août afin de proposer ce projet auquel 9 résidents se sont inscrits. Au cours des 4 visites, les résidents accompagnés par une artiste ont été au bord de l'eau pour faire des prises de vues, des photos au bord de la Meurthe. Ensuite 6 séances de dessins et d'écriture se sont déroulées à Notre Maison afin de concrétiser ce projet.

Pour Madame Julie Freichel, l'artiste partenaire de l'Ehpad :
« Chaque rencontre avec ces neufs résidents m'a appris sur l'histoire des lieux, offert un regard différent sur les images et ouvert des champs nouveaux de réflexion. Ces rendez-vous nous ont aussi petit à petit appris à nous connaître, et de fil en aiguille à modeler le travail en fonction des volontés et des envies de chacun (il est parfois arrivé que certains des résidents présentent aussi leur banque personnelle d'image, ou leurs poésies...). C'est alors entre marches, prises de vues, lectures, discussions autour de certaines images, collages et dessins, que nous avons constitué une banque de textes et d'images autour des rives. La somme de ces ateliers et des objets qui en résultent (photographies, collages, textes) dialoguent et forment une œuvre protéiforme et dense qui reflète nos rencontres. Ce fut alors pour moi, et j'espère pour les résidents, une expérience importante dans ma carrière que je pourrai partager à nouveau lors de l'exposition finale ».

INSCRIRE L'EHPAD DANS LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

ACTION : Mettre en place les actions de développement durable – NANCY 2030

Objectifs :

- Eviter le gaspillage alimentaire.
- Mettre en place des actions de sensibilisation auprès des résidents et des agents.
- Utilisation de produits d'entretien éco-labélisés
- Suppression du plastique jetable
- Lutter contre la pollution numérique



La méthode de travail :

Phase I : présentation du projet initial aux agents et aux résidents lors de la Semaine Verte du CCAS

Phase II : Mise en place des actions ponctuelles et saisonnières auprès des équipes. Mise en œuvre d'un temps régulier d'engagement d'action de transition écologique au sein de l'équipe de Direction de l'Ehpad.

Visite du maître composteur de la Métropole pour étudier la mise en place d'un composteur.

Phase III : Inscription au projet pluriannuel Maison Gourmande avec pour objectif principal la réduction du gaspillage alimentaire.

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

Partenaires associés :

Internes à la Ville et au CCAS :

- Résidences autonomie
- Service logistique
- Pôle Développement Social - Ville Amie des aînés
- Centre Technique Municipal

Externes à la Ville et au CCAS

- Métropole du Grand Nancy (Maître composteur)
- Projet Maison Gourmande
- Alec



Perspectives 2020

- Mise en œuvre du plan d'action Maison Gourmande
- Mise en place d'un composteur avec la collaboration du Maître Composteur de la Métropole
- Journée Verte à prolonger

INSCRIRE L'EHPAD DANS LA DÉMARCHE QUALITÉ

Action : Projet Maison Gourmande et Solidaire

2019 - 2021



Objectifs :

- Réduire le gaspillage alimentaire de 30% à 50%
- Diminuer le nombre de personnes âgées en situation de dénutrition
- Améliorer la satisfaction des personnes âgées sur les repas



La méthode de travail :

Phase I : présentation du projet, la délimitation des enjeux pour l'Ehpad et les acteurs

Phase II : de septembre à novembre 2019 mise en place de l'autodiagnostic sur l'organisation de l'Ehpad et questionnaire de satisfaction auprès des résidents. Début de la pesée des déchets.

Rencontres régionales avec les EHPAD participants et les partenaires présents dans la lutte contre le gaspillage et la dénutrition

Rencontre avec le Maître composteur de la Métropole du Grand Nancy lors de la semaine verte pour évaluer la mise en place du composteur.

Phase III : Décembre 2019 envoi de l'autodiagnostic, des résultats de l'enquête de satisfaction et des pesées à Maison Gourmande et Solidaire pour analyse.

Mise en place des premières réunions d'information au sein de l'équipe de direction pour présenter les premières pistes d'action

Partenaires associés :

Internes à la Ville et au CCAS :

- Service logistique
- Pôle Développement Social - Ville Amie des aînés

Externes à la Ville et au CCAS

- Maison Gourmande et Solidaire
- EHPAD locaux participant au projet
- Métropole du Grand Nancy



**métropole
Grand Nancy**

Perspective 2020

- Analyse du rapport de l'autoévaluation
- Proposition d'un plan d'actions
- Mise en œuvre du plan d'actions en équipe pluridisciplinaire
- Mise en place du composteur

Indicateurs de résultats :

- Une large participation des résidents à l'enquête de satisfaction avec une très large majorité de satisfaction
- Un projet approuvé par l'ensemble des professionnels interrogés
- Pendant la phase II, un réseau d'EHPAD adhérents s'est créé et s'est mobilisé en force de réflexion et de propositions

INSCRIRE L'EHPAD DANS LA SÉCURITÉ

Action : Formations incendie / Actions de prévention



Objectifs :

- Former l'ensemble des personnels de l'EHPAD à la sécurité incendie
- Sensibiliser les personnels à la prévention des risques
- Diminuer les risques d'accidents du travail
- Former l'ensemble des personnels et les résidents des Résidences Autonomie à la sécurité incendie



La méthode de travail :

Phase I : Rédaction d'un livret sécurité incendie spécifiquement pour l'Ehpad, reprenant les différents items de la formation proposée

Phase II : de janvier à décembre, mise en place d'un calendrier de formation pour tous les personnels (titulaires et vacataires)

Les formations reprennent les principaux éléments de sécurité de l'Ehpad importants à connaître ainsi que les conduites à tenir en situation d'incendie

Phase III : Mise en place des mêmes modalités de formation pour tous les professionnels des Résidences Autonomie du CCAS de Nancy.

Phase IV : Jusqu'à décembre 2019, mise en place de moments d'information à la prévention et à la sécurité incendie pour tous les résidents des Résidences Autonomie du CCAS de la Ville de Nancy

Partenaires associés :

Internes à la Ville et au CCAS :

- Service logistique
- Pôle Senior
- Résidences Autonomie

Externes à la Ville et au CCAS

- SDIS 54

Perspective 2020

- Continuer les formations prévention du risque incendie pour tous les nouveaux professionnels
- Mise en place d'exercice avec l'accompagnement du SDIS 54
- Initier des moments prévention/sécurité réguliers avec les agents

Indicateurs de résultats :

- L'ensemble des personnels de l'EHPAD et des Résidences Autonomie a été formé
- Un projet approuvé par l'ensemble des professionnels interrogés
- Une large majorité de résidents a participé aux différentes rencontres des moments de formation / information et ont manifesté une réelle satisfaction à l'issue



PRÉSENTATION DU PÔLE DÉVELOPPEMENT SOCIAL 116

1. AMELIORER LA VISIBILITE DES ACTIONS SOLIDARITE DE LA VILLE DE NANCY

- 1.1 Développement de la communication et harmonisation des supports 117
- 1.2 Processus d'accueil et intégration des nouveaux agents du CCAS 119
- 1.3 Facilitation de l'accès aux droits des usagers 121
- 1.4 Formation des agents administratifs du CCAS..... 123
- 1.5 Favoriser les échanges et le partage entre les agents et les nancéiens..... 124
- 1.6 Renforcement de la qualité de l'accueil proposé aux usagers du CCAS 126

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

- 2.1 Mieux informer et guider les citoyens handicapés..... 128
- 2.2 Sensibilisation des agents au handicap 130
- 2.3 Appréhender et comprendre la handicap dans le cadre professionnel au CCAS 131
- 2.3 Animation du Réseau Nancéen des Testeurs de l'Accessibilité 133
- 2.4 Relais des campagnes nationales de santé auprès des agents et des nancéiens 135

3. CONDUITE D'UN GRAND PROJET SOLIDAIRE

- 3.1. Coordination de la démarche nancéienne « Ville Amie des Aînés » 137

4 – S'INSCRIRE DANS LA DÉMARCHE DE TRANSITION ECOLOGIQUE

- 4.1 Tous écoresponsable sur son lieu de travail et à domicile 142

PRÉSENTATION DU PÔLE DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Objectifs et missions

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 organisées 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.



L'EQUIPE

Ce pôle emploie 8 agents avec 1 poste de chef de projet à pourvoir

Directrice de Pôle cadre A : 1 ETP

Chefs de projet :

- 3 agents cadre A : ETP
- 1 agent cadre B : ETP

Coordonnatrices administratives :

- 1 agent cadre C : ETP
- 2 agents cadre C : 80%

LE BUDGET DU SERVICE

Hors coût du personnel, hors fluides et travaux :

Dépenses de fonctionnement 2019 :
10 769 €



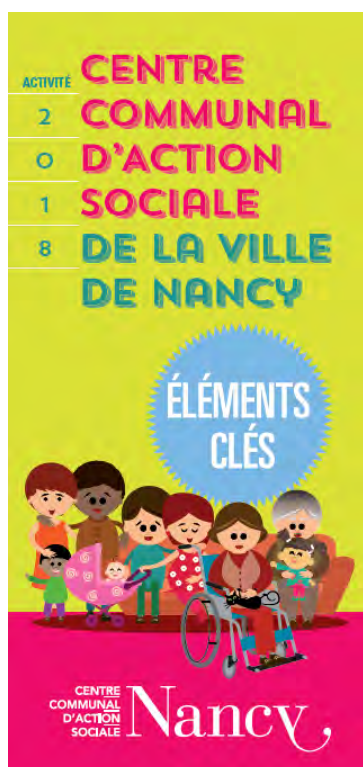
1. AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTIONS SOLIDARITÉ DE LA VILLE DE NANCY

1.1 – Développement de la communication et harmonisation des supports

Action : Plaquette éléments clés 2018 et articles parus dans les espaces internes partagés

Objectifs

- Harmoniser des supports de communication internes en veillant à l'utilisation de la charte graphique pour les documents institutionnels.
- 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'activité du CCAS réalisée en 2018.



Éléments 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 synthétisé et chiffré de son activité. Cette plaquette, composée de 8 fiches, est présentée sous forme d'un éventail.



Contributeurs

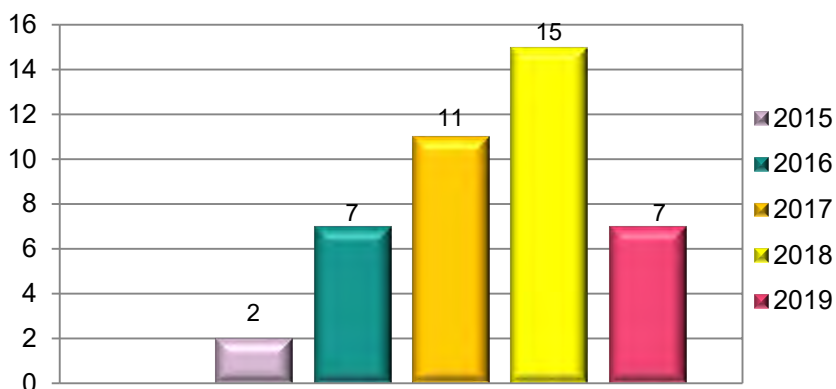
- Tous les pôles et services du CCAS en 2019
- Direction de la communication de la Ville de Nancy

Indicateurs

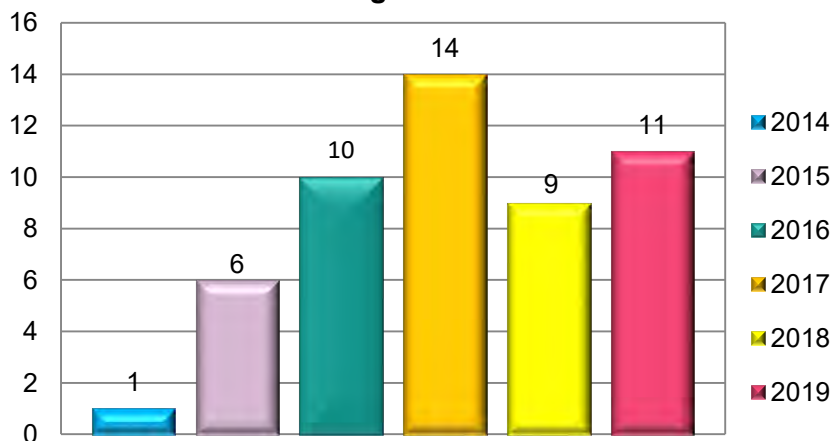
- **Éléments clés, nombre de plaquettes diffusées :**
1 500 plaquettes 2018 : Diffusion à tous les agents et partenaires du CCAS



Répartition des 42 articles du CCAS parus dans l'Intra info de 2015 à 2019



Répartition des 51 articles du CCAS parus dans l'Intra Magazine de 2014 à 2019



1. AMELIORER 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 2019 d'accueil des nouveaux agents

Objectifs

- Répondre au programme (Axe 2) 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

Ces journées sont conçues 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, échange des pratiques et participe à des portes ouvertes sur son service.

Elle permet aussi de partager un moment convivial entre agents.

Pour la 1^{ère} fois, une demi-journée d'accueil des nouveaux arrivants s'est déroulée en après-midi pour permettre aux agents des crèches et de Notre Maison d'y participer plus facilement.

Nombre de ressources documentaires et pédagogiques exploitées :

13

Les « Eléments clés », l'organigramme et divers documents utiles à tout nouvel agent arrivant au CCAS

Collaborateurs internes :

- La Direction Générale
- Le Pôle Accompagnement Social
- Le Pôle Développement Social
- Le Pôle Petite Enfance
- Le Pôle Seniors
- L'EHPAD Notre Maison
- La Cellule d'Ecoute aux Professionnels
- La Mission Qualité
- Le Service des Ressources Humaines
- Le Service Logistique
- Le Service Prévention
- Le Service Photo
- Le Service des Moyens Généraux

Perspectives 2020

A prévoir en 2020 une demi-journée d'accueil en novembre.

Evolution du projet en lien avec Nancy Ville Numérique : proposition ludique pour faire découvrir le concept d'innovation à tous les agents entrants



Mardi 4 juin 2019



Mardi 12 novembre 2019

Indicateurs de résultats

- Nombre de journées organisées : 2
- Nombres d'agents accueillis : 16
- Nombre de collaborateurs internes impliqués : 18

Indicateurs de satisfaction des participants (note maximale = 5)

- Contenu et supports utilisés : 4.65 sur 5
- Organisation et méthode : 4.64 sur 5
- Durée de la rencontre : 4.42 sur 5
- Lieux et salles : 4.58 sur 5

1. AMELIORER LA VISIBILITE DES ACTIONS SOLIDARITE DE LA VILLE DE NANCY

1.3. Faciliter l'accès aux droits des usagers

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
3. Poursuivre la formation initiée en 2018



Action 1 : Formation des directeurs des établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE) à l'utilisation des sites nancy.fr et Intra.nancy.fr et sensibilisation au RGPD

Action 2 : Initiation à l'utilisation de la borne wifi tactile de l'accueil du CCAS en direction des animateurs des Résidences Autonomie et de l'EHPAD

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



- **Action formation** co- organisée avec les « référents communication » des pôles du CCAS.
- **Cible** : tous les agents de la collectivité, soit **530 agents**, quels que soient leur grade et leur fonction. Les séances de formation se déroulent avec des agents issus des quatre pôles du CCAS et des services supports
- **Rythme** : trois 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 des établissements Petite Enfance, **soit 8 agents**
 - Semaine blanche au Pôle Senior : **7 agents**
 3. Phase 2020 : formation des responsables des établissements seniors et des épiceries solidaires

Contributeurs associés :

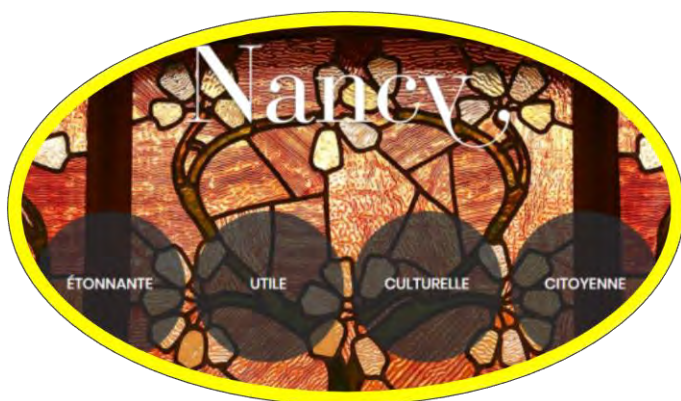
- Tous les pôles et services du CCAS
- La Mission Qualité
- La Direction de la Communication
- La Mission Nancy Ville Numérique

Perspectives 2020

Deux axes de travail à prévoir :

→ Mise en œuvre des préconisations émises lors de l'Audit Marianne : respect des engagements de la Charte Marianne concernant l'accueil, l'information des usagers et qualité du service rendu (formation en interne)

→ Poursuite de la formation des agents des établissements senior et épiceries solidaires sur les deux sites et renfort des notions de sécurité, de Règlement Général de Protection des Données (RGPD)



Indicateurs :

Pour l'action 1 :

- Nombre d'agents invités : **12**
- Nombre d'agents formés : **8**
- Taux d'agents déclarant vouloir utiliser le site comme support professionnel : **100%**
- Taux de satisfaction : **100%**

Pour l'action 2 :

- Nombre d'agents invités et formés : **7**
- Taux de satisfaction : **100%**



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 pour les agents en construction d'un nouveau parcours professionnel.

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 :27h

Perspective 2020

Apporter une aide ponctuelle en cas de nécessité aux agents pour l'utilisation de LIBRE OFFICE

1. AMELIORER LA VISIBILITE DES ACTIONS SOLIDARITE DE LA VILLE DE NANCY

1.5 Favoriser les échanges et le partage entre les agents et les nancéiens

Action : Agir sur la visibilité de la politique sociale du CCAS

Objectifs :

- Renforcer la communication (interne et externe)
- Installer durablement un arbre à livres au CCAS

Mini sondage sur la politique sociale de la Ville :

D'avril à juin : réalisation d'un mini sondage sur la politique sociale du CCAS. Les passants autour du CCAS ont été questionnés en soirées et les week-ends.

Le CCAS est connu par 19 personnes sur les 60 qui ont répondu et 12 personnes identifiaient l'emplacement.

Le sondage a permis de constater que :

- 15 personnes interrogées savent que le CCAS gère des structures pour la petite enfance et les services pour les seniors,
- 15 personnes interrogées savent que le CCAS accompagne les plus démunis, 10 connaissent également les services pour les seniors et 9 ceux de la petite enfance.

En complément, le sondage a fait connaître l'installation de la tablette numérique et de l'arbre à livres.

Collaborations :

- Etudiante en BTS à Chopin principalement en télétravail
- Les usagers

Perspectives :

Réaliser un support de communication commun à tous les services rendus au CCAS

Développer davantage la vitrophonie

Réaliser un flyer pour les usagers et promouvoir la borne numérique

Indicateurs :

- Nombre d'usagers ayant répondu à l'enquête : **60**

Installation d'un arbre à livres, une démarche perpétuelle :

La création d'un arbre à livres au CCAS s'inscrit dans le prolongement de la démarche bien-être au travail mais également dans le cadre de la transition écologique en permettant aux livres d'avoir une seconde vie.

Après une phase de co-conception avec les agents, l'arbre à livres est également accessible aux nancéiens avec une charte d'utilisation.

Les agents et les usagers ont été sollicités lors d'un sondage pour donner leur avis notamment sur la fréquence d'utilisation :

- 11 personnes sur 65 l'ont déjà utilisé plusieurs fois,
- 14 personnes ne l'ont utilisé qu'une fois

24 personnes sur 65 ont formulé des remarques diverses sur l'emplacement, le meuble et les propositions d'amélioration... Une collecte de livres a été organisée lors de la semaine verte en juin 2019. Les résultats de cette enquête ont été affichés lors de cet évènement.

Collaborations :

- Médiathèque Manufacture
- Les agents
- Les usagers

Perspectives :

Proposer à la Direction de la Culture d'autres utilisations de l'arbre à livres du CCAS comme l'inclure dans un parcours « street-art ».

Faire évoluer le mobilier et l'adapter aux besoins des agents.

Développer l'animation de l'accueil autour de l'arbre à livres.

Indicateurs :

- Nombre d'agents ayant répondu à l'enquête : **51**
- Nombre d'usagers ayant répondu à l'enquête : **14**

Indicateurs de communication :

1 parution l'IntraInfo en avril 2019
1 article IntraMag en mai 2019



1. AMELIORER LA VISIBILITE DES ACTIONS DE SOLIDARITE DE LA VILLE DE NANCY

1.6 – Renforcement de la qualité de l'accueil proposé aux usagers du CCAS

Action : Formation d'une équipe ressource pour l'accueil du CCAS Centre-Ville

Objectif

Former tous les agents pour garantir le fonctionnement de l'accueil physique et téléphonique du siège

- Constituer une équipe de réserve mobilisable en continu à partir d'un calendrier prévisionnel
- Outiller tous les agents avec un support d'accueil téléchargeable sur intra Nancy et mis à jour périodiquement



Programmation de l'action

Identification d'une équipe ressource composée de 7 agents déjà formés du 1^{er} janvier au 31 mars 2019

Formation-action en immersion du 1^{er} avril au 17 juin 2019

Temps d'immersion prévu pendant 10 semaines tous les lundis :
une demi-journée par agent inscrit sur un calendrier prévisionnel

Bilan réalisé par la Mission Qualité du CCAS en juillet et août 2019:
évaluation et prévision d'un nouveau calendrier de formation

Diffusion d'un planning de remplacements à partir d'octobre 2019

Méthode de travail

Pour une amélioration continue
du service public

1-Formation-action en immersion de 40 agents pour :

✧ Découvrir les outils d'accueil

2-Adaptation des modalités de fonctionnement de l'équipe de réserve par le biais d'un débriefing pour :

✧ Compléter et faire évoluer les outils à partir de
l'expérience menée

3-Organisation d'un échange de poste entre les agents d'accueil du CCAS et du centre de contact et d'information de la ville de Nancy pour :

✧ Améliorer la communication entre les 2 missions et
faciliter l'orientation des nancéiens

3-Validation de la formation par le service Ressources Humaines et Prévention du CCAS pour :

✧ Promouvoir les compétences acquises par les
agents formés et l'agent formateur



Perspectives 2020

Compléter cette
préparation à l'accueil
par une formation
inscrite dans le plan de
formation 2020 du
CCAS.

Les thèmes abordés
seront les suivants :

- Les techniques de
communication
orales
- Les bonnes
pratiques et
postures de
communication
face à un public



Indicateurs de résultats

- Nombre d'agents formés entre avril et juin 2019 : 14
- Nombre d'agents pour constituer l'équipe de renfort : 27
- Création d'outils complémentaires : 1

2. FACILITER LA CREATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTE, LA SOLIDARITE ET LE HANDICAP

2.1 Mieux informer et guider les citoyens handicapés

Action : Création d'un comité consultatif de rédaction pour Nancy.fr

Objectif :

- Actualiser le contenu des pages web handicap afin d'améliorer la qualité de la rubrique grâce à la contribution des personnes handicapées qui sont détentrices d'une « expertise d'usage ».

La démarche participative :

1. Réalisation d'un diagnostic sur le contenu des pages web « l'accompagnement du handicap »
2. Identification par les membres du réseau nancéen des testeurs de l'accessibilité des thématiques et besoins d'informations.
3. Restitution de l'enquête lors d'une rencontre à la Faculté de Droit et constitution d'un comité de rédaction pour la mise à jour des pages web dédiées au handicap sur nancy.fr

~~~

« Rien pour les personnes handicapées sans les personnes handicapées ».

Déclaration de Madrid de Mars 2002





### Comité de rédaction des pages web :

Le comité de rédaction est composé de 10 membres du réseau nancéen des testeurs de l'accessibilité. Ponctuellement des experts de différents services de la ville sont sollicités afin d'éclairer les questionnements des personnes handicapées (Direction de la culture, des espaces verts...). L'office de Tourisme a apporté sa contribution à la mise à jour du site internet suite la réalisation du guide «tourisme et handicap »

Dans un premier temps, l'actualisation des informations figurant sur la page handicap ont été vérifiées et adaptées en cas de besoin.

Puis de nouvelles thématiques ont été identifiées par les membres du réseau pour apparaître sur le site internet.

Ce projet vise également à pérenniser la participation des citoyens handicapés dans la mise à jour des informations se trouvant sur la page web handicap.

### Partenaires :

- Membres associatifs et institutionnels du Réseau nancéen des testeurs de l'accessibilité
- Communication Interne
- Mission Ville Numérique
- Office de Tourisme
- Stagiaire en communication (master 1 parcours création de projets numériques)



### Indicateurs :

- Nombre de membres du réseau des testeurs de l'accessibilité audités : **18**
- Nombre de membres du réseau des testeurs de l'accessibilité participant au comité consultatif de rédaction : **10**

### Perspectives :

Mettre à jour continuellement les pages web handicap et adapter les thématiques aux besoins d'information du comité de rédaction.

Les contenus des pages web recueillies pourraient préfigurer la réalisation d'un futur guide handicap au format papier, accessible aux nancéiens handicapés et à leurs proches.

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

### 2.2 Sensibilisation des agents au handicap

#### Action : Relais de la campagne de communication AEIM - les Brioches de l'Amitié

##### Objectif :

Sensibiliser tous les agents du CCAS au handicap intellectuel en s'associant à la démarche nationale de solidarité de l'AEIM (Adultes et Enfants Inadaptés Mentaux) en faveur des personnes en situation de handicap intellectuel : « **Brioches de l'Amitié** »

##### La démarche de sensibilisation :

A l'initiative de la Vice-Présidente du CCAS, tous les agents du CCAS ont été invités, pendant la semaine du 7 au 13 octobre, à partager des brioches de l'amitié accompagnées de supports de communication de l'AEIM.



##### Opération 2019 :

Les bénéfices de l'Opération Brioches 2019 sont destinés aux familles qui ont à leur charge permanente, un enfant souffrant de troubles majeurs du comportement ou nécessitant des soins constants. Ce sont elles que l'AEIM aidera en priorité en proposant et en finançant des temps de répit et des solutions d'accueil temporaires.

Monsieur Jeanjean, Président Adjoint de l'AEIM a participé à une journée de distribution des brioches dans 4 établissements du CCAS : une occasion de développer des temps d'échanges avec les différentes équipes visitées.

##### Indicateurs :

- Nombre d'agents sensibilisés : 542
- Nombre de brioches distribuées : 105
- Nombre de sites visités : 26

## 2. FACILITER LA CREATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTE, LA SOLIDARITE ET LE HANDICAP

### 2.3 Appréhender et comprendre le handicap dans le cadre professionnel au CCAS

#### Action : Des ateliers de sensibilisation sur mesure pour les agents en 2019-2020

##### Objectifs :

- Accueillir et intégrer nos collaborateurs handicapés et les personnes dans leur diversité.
- Sensibiliser prioritairement les agents en situation d'accueil du public.

##### La démarche :

Pour faire suite aux Plans d'Actions successifs réalisés depuis 2010, le CCAS avec la Ville continuent de développer des actions de sensibilisation au handicap pour les agents.

Le comité de pilotage composé du service Santé, Sécurité et Bien-être au travail et du CCAS a conçu un programme selon un planning 2019/2020.

4 actions de sensibilisation s'appuyant sur les vœux formulés en 2018 ont été proposées aux agents avec une participation sur la base du volontariat

Ces sensibilisations contribuent à la qualité de l'accueil du public dans le respect des engagements de la charte



##### Communication :

Elle concerne d'abord les ateliers liés au handicap mental et au handicap psychique.

Courant 2020, il s'agira d'une communication dédiée à 2 web documentaires Handicap réalisés en partenariat avec la MJC Lorraine.

Les supports de communication existant en interne ont été utilisés pour faire parvenir les informations utiles aux agents de la collectivité (Intra Info, Intra Magazine).

Une charte graphique spécifique est utilisée depuis 2011, en interne, pour identifier la récurrence des actions Handicap auprès des agents.

## Programme 2019-2020 Sensibilisation - Prévention Handicap :

- Octobre 2019 : opérations « Brioches de l'Amitié » pour le CCAS
- 5 ateliers de sensibilisation S3A (Symbole d'Accompagnement, d'Accueil et d'Accessibilité) par l'AEIM (présentation et jeux de rôles) **1<sup>ère</sup> date : 19 décembre 2019**
- 5 ateliers de sensibilisation au handicap psychique - témoignages Espoir 54 (échanges avec des usagers de l'association)
- En 2020 : lancement du web documentaire réalisé par la MJC Lorraine dans le Grand Salon « Les maladies chroniques dans l'exercice de son activité professionnelle »
- Fin 2020 : web documentaire réalisé par la MJC Lorraine sur la RQTH



## Collaborations :

- Santé, sécurité, bien-être au travail
- Service Ressources Humaines et Prévention
- EHPAD Notre-Maison
- Service qualité du CCAS
- Agents mobilisés dans les ateliers
- MJC Lorraine
- Espoir 54
- AEIM

## Indicateurs :

Objectifs : 10 à 15% des agents du CCAS sensibilisés

100% des agents du CCAS présents dans les services sensibilisés lors de l'opération brioches

Les 4 premiers ateliers complets en moins de 48h, 6 dates ont été ajoutées.

Un questionnaire d'évaluation a été réalisé.

## Indicateurs de communication :

Intra Info : 13/12/2019 + 05/02/2020

Intra Mag : fin décembre 2019

Flyers, affiches : diffusion mail, intra + livraison dans structures CCAS + diffusion lors d'entretien avec des chefs de service

Mail à tous DGS de la Ville 11/12/2019



## Perspectives :

Maintenir des perspectives d'emploi pérennes de travailleurs handicapés au CCAS.

Développer une offre régulière et variée de sensibilisation au handicap pour les agents.

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

### 2.3 Animation du réseau nancéien des testeurs de l'accessibilité

#### ACTION : contributions des membres du réseau en 2019

##### Objectifs

- Soutenir la dynamique associative, valoriser les échanges et renforcer la communication avec les citoyens, notamment en situation de handicap.
- Contribuer activement dans des projets innovants à la phase de conception :
  - 1 - Tests des services, des sites, des outils numériques ou des bâtiments pour les rendre accessibles à tous
  - 2 - Adaptation des supports de communication (papier ou web) pour les publics en situation de fragilité : santé, solidarité et handicap

##### La méthode de travail

Développé dans le cadre de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, **le Réseau nancéien des testeurs de l'accessibilité** :

- coordonne et relaie les propositions des associations qui militent pour une meilleure accessibilité de tous les habitants de la Ville.
- favorise les échanges avec les techniciens et les urbanistes pour enrichir la démarche participative.

##### Mise en œuvre des groupes test :

- Les testeurs donnent leur avis de citoyens utilisateurs.
- Lors d'une mise en situation, il s'agit de connaître à l'usage, l'avis, les remarques et la perception des personnes handicapées quel que soit leur handicap.
- Les groupes sont constitués en fonction de chaque demande et de sa spécificité. Leur composition varie en nombre et en compétence selon les besoins formulés.
- Sur la base de l'expertise issue de la visite, le CCAS rédige un relevé des observations et des besoins d'adaptation formulés par le groupe.

**A noter** que le Réseau des testeurs ne se substitue en aucun cas aux représentants de la Direction Départementale des Territoires de Meurthe-et-Moselle. En outre, la sous-commission sécurité/accessibilité garde ses prérogatives au regard de l'application de la loi.

##### Partenaires associés

RESERVE  
DYNAMIQUE DE  
**60**  
TESTEURS

- 42 associations du domaine du Handicap
- 18 associations et structures du domaine de la Solidarité



## Les actions réalisées

- **Mai :**  
Test d'une application (smartphones fournis par les étudiants) réalisée par les étudiants de l'ENSGSI dans le cadre du projet "Le parc de la Pépinière connectée". L'équipe Nancy Ville Numérique et le service des Parcs et Jardins ont travaillé avec 5 élèves ingénieurs pour concevoir un nouvel usage numérique au sein du parc de la Pépinière.
- **Juin :**
  - Partage des expériences et compétences du réseau des testeurs,
  - Appui sur l'importance de l'implication du réseau des testeurs dans la mise en accessibilité de l'environnement,
  - Promotion de la politique de la Ville de Nancy concernant l'inclusion des personnes handicapées lors de la **journée professionnelle « Handicap et environnement, vers une nature pour tous » organisée par le Conseil Départemental de Meurthe et Moselle et le GRAINE Lorraine Grand Est.**
- **Juillet :**  
Mise en place de projets partagés avec la direction de l'office de tourisme de Nancy dans le cadre de la rénovation de leur locaux et renouvellement de leurs offres au public en situation de handicap.
  - Première action en octobre : Visite guidée test menée par Vincent Dubois, guide à l'office de tourisme de Nancy avec un groupe de 20 personnes essentiellement composé de personnes malentendantes **de l'association Surdilorraine** équipée d'appareils auditifs ou d'implantées cochléaires. Le but était de tester la compatibilité du matériel audio du guide et des participants avec les adaptations auditives des personnes malentendantes. Ce test leur a permis de constater qu'il était aisé de suivre une visite guidée quelle que soit l'adaptation.

## Partenaires :

- Conseil Départemental 54
- GRAINE Lorraine Grand Est
- Nancy Ville Numérique
- Office de tourisme de Nancy
- Service des Parcs et Jardins
- Service transport Métropole Grand Nancy
- Association Surdilorraine

## Perspectives 2020

- Développement du réseau
- Facilitation des échanges avec la création d'une lettre d'info

## • **Octobre :**

**1-** Rencontre entre 3 personnes membres d'associations de personnes non voyantes et une maquettiste afin de déterminer les matériaux à utiliser pour réaliser une maquette des façades de la villa Majorelle. Ceci dans l'objectif **de faire découvrir et valoriser les ornements extérieurs de cette villa** aux personnes ayant une déficience visuelle.

**2-** Constitution d'un groupe pour tester le site internet et l'application smartphone du Réseau Stan, afin de **faciliter l'usage des transports en commun de la métropole pour toute personne handicapée**. Une rencontre a eu lieu avec Mme DATI, élue au transport à la métropole et Laurent SANCHO, technicien service transport de la métropole.

## Indicateur

- Nombre de tests réalisés : 5



## 2- FACILITER LA CREATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTE, LA SOLIDARITE ET LE HANDICAP

### 2.4 Relais des campagnes nationales de santé auprès des agents et des nancéiens

**Action 1 : mars bleu**

**Action 2 : semaine européenne de la vaccination**

**Action 3 : octobre rose**

**Action 4 : moi(s) sans tabac**

#### **Objectifs :**

- Informer les usagers du CCAS et les agents des enjeux de ces campagnes sur le plan de la santé publique
- Présenter les dispositifs et les outils mis à disposition de la population dans le cadre de la prévention

### **Les actions entreprises**

#### **MARS BLEU, Semaine Européenne de la Vaccination et OCTOBRE ROSE**

Relais de la communication institutionnelle nationale et large diffusion documentaire dans tous les établissements accueillant du public.

Diffusion de vidéos sur l'écran connecté du hall d'accueil du siège du CCAS : messages de santé en lien avec ces campagnes :

Bienfaits d'une alimentation saine et équilibrée ainsi que sur ceux de l'activité physique dans la prévention du cancer colorectal.

Passage en boucle du film d'animation graphique : « le dépistage organisé du cancer du sein expliqué à toutes les femmes »

Relais de communication dématérialisée, via la Direction de la Petite Enfance à tous les assistants maternels de la crèche familiale municipale ainsi qu'à tous ceux qui utilisent le Réseau Assistants Maternels.

#### **Novembre, MOI(S) sans TABAC**

- Exposition et mise à disposition de documentation dans le hall d'accueil du siège du CCAS
- Relais de cette documentation dans les divers établissements accueillant du public
- Trois temps forts en direction des agents de l'EHPAD Notre Maison

## Les 3 temps forts à l'EHPAD :

2 ateliers de sensibilisation sur les substituts nicotiniques avec l'Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie (ANPAA) et la CPAM

1 séance d'initiation à l'hypnose pour mieux gérer sa dépendance au tabac avec le Docteur Schlitter - Ballée



## Indicateurs

### Ateliers de sensibilisation

|                        |      |
|------------------------|------|
| Nombre de participants | 16   |
| Taux de satisfaction   | 100% |

### Séance d'initiation à l'hypnose :

|                                                                       |      |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| Nombre de Participants                                                | 9    |
| Taux de satisfaction                                                  | 75%  |
| Taux de personnes qui conseilleraient l'hypnose pour arrêter le tabac | 100% |

## Perspectives 2020

- Elaboration d'un programme santé 2020 adapté aux agents de toutes les structures du CCAS.
- Poursuivre la communication et l'information auprès des nancéiens et notamment en situation de fragilité.

### 3. CONDUITE D'UN GRAND PROJET SOLIDAIRE



#### 3.1 – Coordination de la démarche nancéienne Ville Amie des Aînés

#### Action 1 : Nancy certifiée « Ville Amie des Aînés »

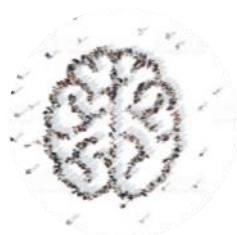
##### Objectifs

- Favoriser la visibilité nancéienne de la politique senior nancéienne à l'échelle nationale
- Faire connaître les mesures proposées aux seniors à la suite de l'élaboration du diagnostic territorial.



##### **Une ville engagée**

- 552 citoyens adhérents au réseau
- 19 partenaires parties prenantes
- Tous les services municipaux mobilisés



##### **Une étude action**

- Un portrait de territoire
- Un diagnostic participatif



##### **14 thèmes abordés lors de**

- 7 goûters seniors
- 1 Enquête sur le Plan Local d'Urbanisme intercommunal Habitat et Déplacement
- 2 séminaires pour les associations



##### **41 propositions d'évolution**

- 12 objectifs prioritaires
- 1 plan d'actions engagé

**La Ville de Nancy certifiée VILLE AMIE DES AÎNÉS et  
adhérente aux valeurs de la charte du réseau**

**Une journée dédiée aux seniors le 17 juin 2019 à l'Hôtel de Ville de Nancy**

La Journée Découverte de l'Office Nancéiens des Personnes Agées proposait des conférences, stands et ateliers présentant les activités de l'association et de ses partenaires pour les seniors du territoire.

# 1 Collaboration inter services avec le Pôle Seniors et l'ONPA et tous les services de la Ville de Nancy

## Partenaires associés :



## Indicateurs de résultats

|                                                 |            |
|-------------------------------------------------|------------|
| • La ville de Nancy certifiée                   |            |
| • Réalisation du diagnostic territorial         |            |
| • Nombre de participants à la manifestation     | <b>160</b> |
| • Nombre de partenaires associés                | <b>8</b>   |
| • Nombre d'articles de presse + réseaux sociaux | <b>7</b>   |



## Perspectives 2020

Elaboration et coordination d'un programme d'actions intégrant les recommandations des seniors issues du diagnostic territorial.



### 3. CONDUITE D'UN GRAND PROJET SOLIDAIRE

#### 3.1 – Coordination de la démarche nancéienne Ville Amie des Aînés

#### Action 2 : Les rencontres du bénévolat

##### Objectifs

- Soutenir la montée en compétence des associations dans la connaissance des seniors
- Apporter aux associations les outils nécessaires pour les assister dans leur recherche de nouveaux bénévoles
- Encourager la participation sociale des seniors par le biais du bénévolat

##### **Nancy aux côtés des associations :**

Trois événements pour développer la participation sociale des seniors et le bénévolat associatif.

##### **1 Goûter Seniors**

- Un atelier collaboratif
- Mieux appréhender les représentations des aînés sur les activités et sur le rôle des personnes bénévoles au sein d'une association
- Déterminer ensemble les critères du bon accueil des personnes bénévoles

##### **3 ateliers pour les associations**

- Animés par l'ONPA et le Pôle Seniors du CCAS
- Améliorer la communication associative en faveur des seniors
- Accompagner la construction d'une politique de recrutement et d'intégration de nouveaux bénévoles seniors

##### **Rencontres du bénévolat**

- Manifestation réfléchie en mode speed dating sans la contrainte horaire
- Faciliter la rencontre entre seniors et associations en recherche de bénévolat
- Favoriser le dialogue entre les acteurs associatifs et les seniors

##### **Contributeurs**

- Pôle Seniors
- Centre de Ressources de la Vie Associative
- ONPA
- Services généraux de la ville de Nancy

##### **Perspectives 2020**

Annualiser la journée dédiée aux « Rencontres du bénévolat »

##### **Indicateurs de résultats**

|                                                                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Nombre de participants aux sessions de formation :                                                                               | <b>33</b> |
| Nombre de participants au goûter seniors                                                                                         | <b>38</b> |
| Nombre de participants à la journée « Rencontres du bénévolat »                                                                  | <b>40</b> |
| Nombre d'associations présentes aux « Rencontres du bénévolat »                                                                  | <b>17</b> |
| Nombre d'articles de presse et réseaux sociaux                                                                                   | <b>4</b>  |
| <b>Reportage télévisé France 3 Lorraine</b>                                                                                      |           |
| <b>Toutes les associations ont obtenu au moins un contact de personne intéressée pour devenir bénévole dans leur association</b> |           |



### 3. CONDUITE D'UN GRAND PROJET SOLIDAIRE

#### 3.1 – Coordination de la démarche nancéienne Ville Amie des Aînés

#### Action 3 : Lancement de la Carte Nancy Seniors

##### Objectifs :

Créer un support pratique à garder sur soi, gratuit et individuel pour :

- Prévenir l'isolement et faire découvrir des activités culturelles ou de loisirs,
- Améliorer la visibilité de l'offre sociale et culturelle du territoire
- Déployer, auprès du plus grand nombre de seniors, des actions en faveur de leur maintien autonome et socialement actif à domicile.
- Renforcer les liens et la proximité de l'offre de service municipale dans les quartiers.

##### Origine de l'action :

- Une démarche volontariste de la Ville de Nancy la Carte Nancy Seniors pour :
  - Conforter la place des seniors dans la ville
  - Améliorer l'accès à la culture, au sport et aux loisirs auprès des seniors
- Elle se matérialise sous forme de carte nominative au format carte de crédit.
- Elle propose 6 offres privilèges sous forme de services ou de remises.

##### Communication

- Articles : presse locale: magazine municipal, réseaux sociaux de la ville et sur nancy.fr
- Flyers
- Journée d'Accueil des Nouveaux Nancéiens
- Invitation au lancement pour les adhérents de la démarche Nancy Ville Amie des Aînés

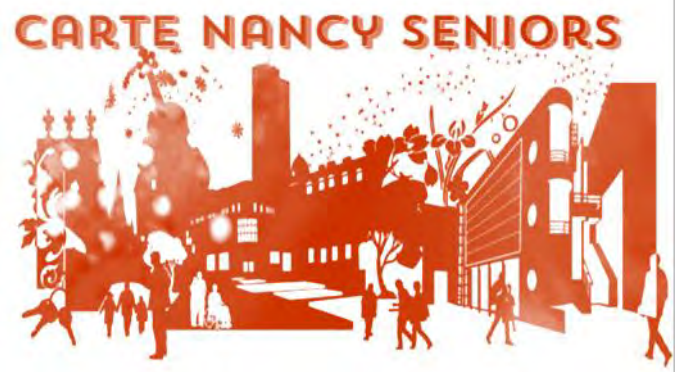
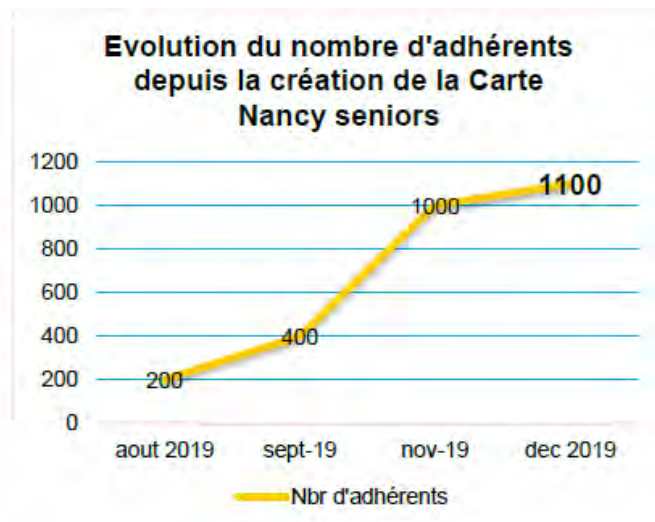
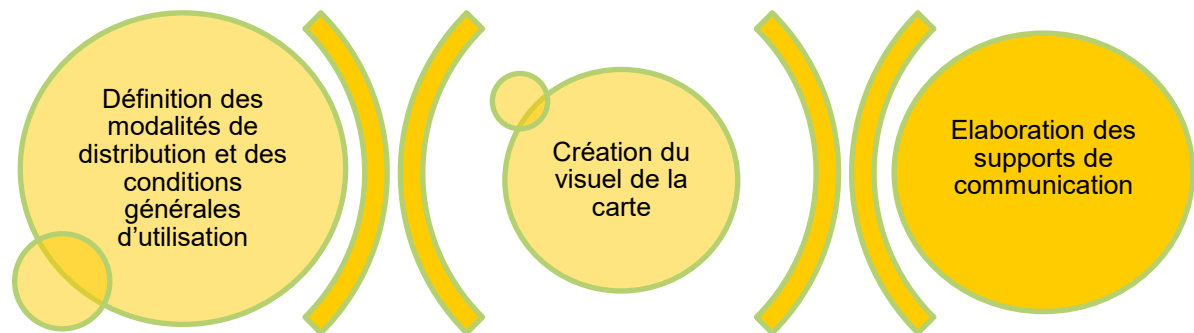
##### Les points de distribution

- La diffusion des cartes est réalisée dans les 6 points d'accueils du CCAS





## Démarche de Co Conception de la Carte Nancy Seniors



### Contributeurs :

- ONPA
- Pôle Culture et Attractivité
- Pôle Seniors
- Pôle Accompagnement Social

### Perspectives 2020

- Développement de l'offre de service
- Création d'une infolettre numérique et papier à destination des adhérents de la Carte Nancy Seniors.

## 4. S'INSCRIRE DANS LA DÉMARCHE DE TRANSITION ÉCOLOGIQUE

### 4.1 Tous écoresponsables sur son lieu de travail et à domicile

**Action : « Semaine verte » au CCAS du 3 au 7 juin 2019**

#### **Objectif :**

**Une expérience pour sensibiliser les agents à la transition écologique**

- Favoriser la connaissance et l'appropriation de la feuille de route « NANCY2030 – Cap sur la ville écologique »
- Diffuser et proposer des outils pratiques adaptés aux usages écocitoyens

#### **Démarche : Renforcer l'implication individuelle et collective des agents**

- 1- Par une information valorisant les actions déjà engagées par le CCAS pour répondre aux 3 objectifs de transition écologique : ville nature, ville saine et ville positive. L'affichage de **25** posters « osons la transition écologique » dans toutes les structures a favorisé la communication auprès du personnel et des usagers.
- 2- Par une consultation pour développer des pratiques écologiques durables et réalisables. La dépose de **25** boîtes à idées, soit une par structure a facilité le recensement de **76** propositions pour le travail et **48** pour le domicile. En moyenne, chaque structure a proposé 3 engagements professionnels et quasiment 2 pour le domaine privé.
- 3- Par une initiation à la sobriété écologique pendant le temps de travail en utilisant les ressources locales ou les compétences personnelles des agents.  
**8 ateliers** ont rythmé cette semaine verte :
  - 2 ateliers d'informations sur le lombricompostage avec la Métropole du Grand Nancy,
  - 1 atelier de fabrication de produits d'entretien et cosmétiques animé par 4 agents du Pôle Petite Enfance et 1 du Pôle développement social au CCAS centre-ville,
  - 5 stands avec réalisation sur place
  - 1 déjeuner vert à l'EHPAD Notre Maison, diverses collectes dont une collecte de livres dédiée à alimenter l'arbre à livres du CCAS du centre-ville, etc.
- 4- Par la découverte d'un kit transition écologique remis aux 498 agents du CCAS (documentation ciblée et réducteur de débit d'eau pour le robinet de sa cuisine)

## Partenaires associés :

### Internes à la Ville et au CCAS :

- Tous les pôles et services du CCAS
- Mission écocitoyenneté
- Maison de l'habitat et du développement durable
- Métropole du Grand Nancy /
- Maison de l'habitat et du développement durable

### Externes à la Ville et au CCAS

- ALEC
- ADEME
- Société EWQUERGY

## Perspective 2020

- Poursuite de la démarche éco responsable au travail comme à domicile.
- Organisation d'ateliers ECOLO-PRESTO dans les établissements du CCAS de Nancy



### Atelier de fabrication de « TAWASHIS »

(éponges réalisées à partir de chaussettes usagées découpées en bandes puis tissées.)



## Communication

- Mail à tous les agents connectés
- Relais par affichage dans les structures
- Communication aux directeurs de pôle
- Note présentée en CHSCT
- Communication intra mag fin septembre 2019

### Indicateurs de résultats :

Nombre d'agents concernés : ..... 850  
 Nombre d'agents animant les ateliers ..... 8  
 Nombre d'agents participant aux ateliers écolo presto : ..... 26





## PRÉSENTATION DE LA MISSION QUALITE

La mission qualité comporte 0,8 agent cadre A, contrôleur interne au Crédit Municipal pour 0,2 ETP.

- **Pilotage de la démarche Marianne en lien avec les équipes de direction des pôles du CCAS**
  - S'assurer du respect des engagements Marianne sous forme d'audit « bienveillant »
  - Elaboration des enquêtes de satisfaction à destination des usagers du CCAS
  - Traitement et analyses des résultats des enquêtes
  - Communication des résultats
  - Détection des axes d'amélioration du service public
  - Suivi des mesures correctives via un tableau de bord
- **Consultation des agents du CCAS dans une logique de co-conception**
  - Elaboration d'outils de consultation ou d'enquêtes à destination des agents
  - Etude des propositions des agents et de leur faisabilité
  - Suivi des mises en œuvres des propositions et leurs évaluations
- **Appui auprès des services de la Ville dans leur démarche Marianne**
  - Mise en œuvre des enquêtes de satisfaction des services à destination des usagers et des agents
  - Analyse et exploitation des résultats

**Veille et conseils sur le respect de la réglementation de la protection des données en lien avec le DPO - Délégué à la protection des données de la Métropole du Grand Nancy**

### **Une démarche qui s'adresse à l'ensemble des agents**

- Nous formons nos collaborateurs afin d'améliorer le service rendu aux usagers
- Nous diffusons auprès des agents les bonnes pratiques environnementales et énergétiques ainsi que des messages de santé publique et de prévention
- Nous prenons en compte le retour des agents pour améliorer la qualité de service
- Nous veillons à une montée en compétence des agents face aux évolutions sociétales et technologiques
- Nous évaluons nos pratiques
- Nous valorisons les initiatives des agents

### **Une démarche qui s'adresse à l'ensemble des usagers du CCAS**

- Depuis 2017, l'ensemble des usagers des services du CCAS ont été consultés : crèches, résidences autonomie, portage de repas, épiceries sociales, résidents et familles au sein de l'EHPAD Notre Maison, usagers au siège du CCAS, usagers des campagnes de sensibilisation aux cancers, usagers d'ateliers collectifs organisés par le pôle Accompagnement Social
- Les campagnes de consultation ont été menées à l'aide de différents outils : entretiens téléphoniques, consultations par courriels, entretiens individuels
- Chaque consultation a fait l'objet d'une restitution sur supports papier, restitutions verbales en plénière, envois par courriels
- Chaque consultation a donné lieu à un plan d'action tenant compte des remarques et propositions des usagers

### **Indicateurs chiffrés pour l'année 2019**

#### **Auprès des usagers :**

- 10 enquêtes ou consultations auprès des usagers du CCAS
- 300 entretiens individuels physiques ou téléphoniques
- Près de 700 réponses
- Près de 20 propositions ou remarques prises en compte afin d'améliorer le service

#### **Auprès des agents :**

- 10 enquêtes ou consultations auprès des agents du CCAS
- Plus de 500 réponses
- Près de 25 propositions ou remarques prises en compte afin d'améliorer le service, les conditions de travail ou l'accès aux droits des usagers



## ACCUEIL AU SIEGE DU CCAS

### Action : Démarche globale d'amélioration de l'accueil au siège du CCAS

#### Objectifs

- Rendre plus visible le siège et les missions du CCAS
- Améliorer l'efficacité de l'accueil
- Lutter contre l'exclusion numérique des usagers et des agents du CCAS

#### La méthode de travail

- Consultation des usagers du CCAS
- Consultation des agents du CCAS
- Immersion de 20 agents tous grades confondus à l'accueil du CCAS pendant une demi-journée
- Formation de l'ensemble des agents du siège à l'utilisation et aux fonctionnalités du site internet de la Ville de Nancy
- Formation des agents d'accueil aux outils numériques développés par la Caf

#### Mesures d'améliorations réalisées

- Achat et installation d'une tablette tactile adaptée aux besoins des usagers et des agents permettant l'accès aux droits (Caf, CARSAT, Impôts, Internet Ville de Nancy, Pôle Emploi, CPAM)
- Accompagnement des usagers à l'accès aux droits avec l'aide des agents formés
- Amélioration de l'affichage et de la signalétique
- Amélioration des outils permettant d'apporter aux usagers une réponse plus rapide et précise

#### Perspectives 2020

- Développement des outils de communication permettant de rendre plus lisible l'offre de service proposée par le CCAS
- Travaux sur l'entrée du siège visant des objectifs d'esthétique et d'identification du siège
- Achats de nouvelles tablettes tactiles pour les autres établissements gérés par le CCAS

| <b>GLOSSAIRE</b>        |                                                                      |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>ADECA 54</b>         | Association pour le Dépistage des Cancers en Meurthe et Moselle      |
| <b>ADEME</b>            | Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie             |
| <b>AEIM – ADAPEI 54</b> | Association Adultes Enfants Inadaptés Mentaux – Adapei 54            |
| <b>AES</b>              | Accompagnant Educatif et Social                                      |
| <b>AFNOR</b>            | Association Française de Normalisation                               |
| <b>ALEC</b>             | Agence Locale pour l'Energie et le Climat                            |
| <b>APA</b>              | Allocation Personnalisée à l'Autonomie                               |
| <b>APF</b>              | Association des Paralysés de France                                  |
| <b>ARACT</b>            | Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail  |
| <b>AEC</b>              | Dispositif Arc en Ciel                                               |
| <b>ARS</b>              | Agence régionale de santé                                            |
| <b>ARS</b>              | Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale                      |
| <b>ARELIA</b>           | Association Régionale pour le Logement et l'Insertion par l'Activité |
| <b>AS</b>               | Aide-soignant                                                        |
| <b>ASAE FRANCAS</b>     | Association de Soutien aux Activités Educatives Francas              |
| <b>AVH</b>              | Association Valentin Haüy                                            |
| <b>CAF</b>              | Caisse d'Allocation Familiale                                        |
| <b>CAMSP</b>            | Centres d'Action Médico-Sociale Précoce                              |
| <b>CARSAT</b>           | Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail                |
| <b>CD54</b>             | Conseil Départemental de Meurthe et Moselle                          |
| <b>STPAPH</b>           | Services Territoriaux Personnes Agées – Personnes Handicapées        |
| <b>CHRU</b>             | Centre Hospitalier Régional Universitaire                            |
| <b>CIDFF</b>            | Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles       |
| <b>CNFPT</b>            | Centre National de la Fonction Publique Territoriale                 |
| <b>CPAM</b>             | Caisse Primaire d'Assurance Maladie                                  |
| <b>CPOM</b>             | Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens                         |
| <b>CRVA</b>             | Centre de Ressources de la Vie Associative                           |
| <b>CTRC</b>             | Centre Technique Régional de la Consommation de Lorraine             |
| <b>CTSP</b>             | Comité Technique de Soutien à la Parentalité du Plateau de Haye      |
| <b>DRE</b>              | Dispositif de Réussite Éducative                                     |
| <b>EHPAD</b>            | Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes         |

|                |                                                                                                  |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EJE</b>     | Educateur/trice de Jeune Enfant                                                                  |
| <b>ENSGSI</b>  | Ecole Nationale Supérieure en Génie des Systèmes et de l'Innovation                              |
| <b>FIPHFP</b>  | Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction publique                       |
| <b>GIAA</b>    | Groupement des Intellectuels Aveugles et Amblyopes                                               |
| <b>GIHP</b>    | Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques                                  |
| <b>GMP</b>     | Gir Moyen Pondéré                                                                                |
| <b>IFSI</b>    | Institut de Formation en Soins Infirmiers                                                        |
| <b>INSEE</b>   | Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques                                    |
| <b>IRTS</b>    | Institut Régional du Travail Social                                                              |
| <b>LAEP</b>    | Lieux d'Accueil Enfants Parents                                                                  |
| <b>LSF</b>     | Langue des Signes Française                                                                      |
| <b>MAIA</b>    | Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie |
| <b>MDS</b>     | Maison Des Solidarités                                                                           |
| <b>OHS</b>     | Office d'Hygiène Sociale                                                                         |
| <b>OMH</b>     | Office Métropolitain de l'habitat                                                                |
| <b>ONPA</b>    | Office Nancéien des Personnes Âgées                                                              |
| <b>PAERPA</b>  | Personnes Agées en Risque de Perte d'Autonomie                                                   |
| <b>PJJ</b>     | Protection Judiciaire de la Jeunesse                                                             |
| <b>PSU</b>     | Prestation de Service Unique                                                                     |
| <b>RA</b>      | Résidence(s) Autonomie                                                                           |
| <b>RAM</b>     | Relais Assistants Maternels                                                                      |
| <b>RESAH</b>   | Réseau des acheteurs hospitaliers                                                                |
| <b>RGC</b>     | Réseau Gérard Cuny                                                                               |
| <b>SAAD</b>    | Services d'aides à domicile                                                                      |
| <b>SDIS</b>    | Service Départemental d'Incendie et de Secours                                                   |
| <b>SISM</b>    | Semaines d'informations santé mentale                                                            |
| <b>SLH</b>     | Société Lorraine d'Habitat                                                                       |
| <b>SSR</b>     | Soins de Suite et de Réadaptation                                                                |
| <b>UDAF</b>    | Union Départementale des Associations Familiales                                                 |
| <b>UeS</b>     | Union et Solidarité                                                                              |
| <b>URAPEDA</b> | Union Régionale de Parents d'Enfants Déficients Auditifs.                                        |
| <b>UTML</b>    | Union Territoriale Mutualiste Lorraine                                                           |

## TPOLOGIE DES PUBLICS ACCUEILLIS

Grâce à la diversité des jeux proposées (imitations, éveil, jeux de société...) La ludothèque est rapidement devenue un lieu de ressource pour les parents et les professionnels les plus divers :

### La petite enfance (enfant de 0 à 6 ans) :

La Ludothèque dispose d'un espace avec des jeux d'éveil, des jeux symboliques et d'imitations encourageant les échanges entre l'adulte et l'enfant. Cet espace peut accueillir 8 enfants (et leurs accompagnateurs). Les structures d'accueil Petite Enfance (8 de la Ville de Nancy, 5 privées et associatives), ainsi que 15 assistantes maternelles (RAM) ont pu profiter régulièrement de cet espace sur des temps dédiés

### Les seniors :

La majorité des seniors que nous accueillons au sein de la ludothèque viennent pour accompagner leurs petits-enfants. En relation directe avec les Résidences Autonomie, des sorties à la ludothèque sont proposés de façon ponctuelle

### Les structures spécialisées (handicap et sociales) :

La ludothèque est rapidement devenue un lieu ressource pour les professionnels qui viennent régulièrement à la ludothèque avec des petits groupes, pour des temps d'apprentissage, d'éveil, de prévention et d'inclusion avec les enfants et/ou les familles.

## LES PARTENARIATS ET LES PROJETS A CARACTERE SOCIAL



- Fabrication de jeux adaptés et sensoriels pour les enfants en situation de handicap
- Développement de jeux d'imitation avec des ateliers collectifs de couture
- Accompagnement à la parentalité autour d'atelier de communication par le jeu
- Partage de compétences avec le CEDV de Santifontaine



### La Ludothèque en chiffres

- 1000 jeux et jouets
- 6 agents
- 15 actions en extérieurs lors des fêtes de la Saint Nicolas
- 35 classes accueillies
- 20 centres de loisirs 5 MJC
- 2 centres sociaux accueillis
- Ouvert 60 heures par semaine
- 300 personnes accueillies chaque samedi et mercredi



# ludo thèque

SAINT-NICOLAS

## ludo thèque

SAINT NICOLAS

**Entre amis ou en famille,  
faites vous plaisir, venez jouer !**

### Un lieu d'accueil ouvert à tous

La ludothèque, c'est un lieu d'échange culturel et de rencontre intergénérationnelle entièrement dédié au jeu. L'équipe d'animation se fera un plaisir de vous accueillir et vous conseiller.

Venez seul ou à plusieurs, pour jouer ensemble !

### Un espace de 250m<sup>2</sup> entièrement dédié au plaisir ludique !

Plus de 1000 jeux sont à votre disposition :

Des jeux d'éveil pour les tout petits, des jouets pour les enfants et pour les plus grands des jeux d'adresse, de construction, de stratégie...il y en a pour tout le monde !

LUOTHÈQUE SAINT-NICOLAS  
Centre Commercial Saint-Sébastien  
1er étage, à côté de l'espace Kids

#### HORAIRES D'OUVERTURE

**Du lundi au samedi  
de 9h30 à 19h30**

Téléphone : 03 83 25 55 70

[Ludotheque@mairie-nancy.fr](mailto:Ludotheque@mairie-nancy.fr)



# Nancy,