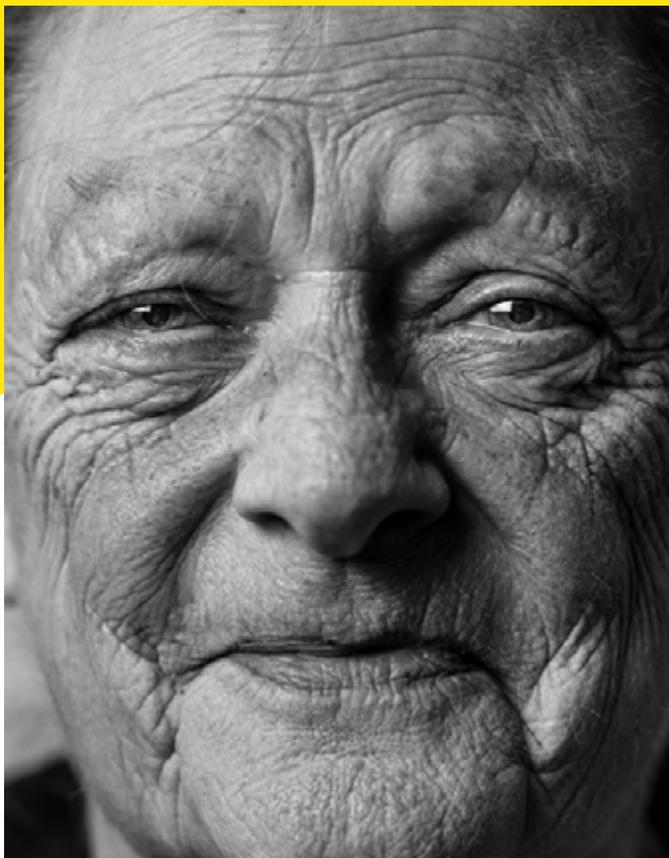


20
20

RAPPORT D'ACTIVITÉ

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

www.nancy.fr



CCAS
Nancy

EDITO



Muriel COLOMBO
 Vice-Présidente du CCAS
 Adjointe déléguée à la cohésion sociale, aux nouvelles solidarités, aux aînés et à l'autonomie

“ Prendre soin les uns des autres n’a jamais été aussi important ”

UNE MISSION DE SOLIDARITÉ INDISPENSABLE

L'année 2020 a vu nos habitudes de vie bouleversées. L'épidémie COVID19 a modifié notre quotidien, nos gestes sont devenus barrières et les distances sont devenues sociales. Face à cette situation sanitaire, les Nancéiennes et les Nancéiens ont fait face à de nombreuses difficultés et les services de la ville se sont mobilisés pour soutenir et protéger mais également pour accompagner les nombreuses initiatives solidaires qui ont vu le jour et continuent d'irriguer notre territoire.

Le CCAS de Nancy, rouage incontournable des politiques de prévention, d'accompagnement et de développement social dans la commune, s'est fortement impliqué. Outre ses missions légales, il développe également de nombreuses activités facultatives (aides directes, gestion d'établissements de services, ...).

Prendre soin les uns des autres n'a jamais été aussi important

Dans un contexte d'isolement massif des citoyens imposé par la crise sanitaire, les engagements de l'année 2020 ont été remarquables, notamment par la grande réactivité des équipes pour faire face à l'urgence au quotidien et ce, de manière très concrète et opérationnelle.

Aux côtés des acteurs associatifs et institutionnels, le CCAS a joué son rôle d'acteur de proximité privilégié dans le parcours des Nancéiennes et des Nancéiens qui rencontraient des difficultés. L'objectif essentiel étant de veiller sur les publics les plus isolés en proposant de l'aide sous différentes formes, une écoute et un soutien ainsi que l'accompagnement le plus adapté possible.

Je tiens ici à remercier les équipes du CCAS, ainsi que les nombreux bénévoles qui ont porté tant d'initiatives solidaires dans notre ville durant cette année si particulière.

Muriel COLOMBO
 Vice-Présidente du CCAS
 Adjointe déléguée à la cohésion sociale, aux nouvelles solidarités, aux aînés et à l'autonomie

SOMMAIRE

#9 PÔLE PETITE ENFANCE

#10 PRÉSENTATION

1. UNE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE

#16 LES STRUCTURES D'ACCUEIL PETITE ENFANCE

1. LES ÉLÉMENTS CHIFFRÉS
2. LES ACTIONS RÉALISÉES EN 2020

#50 LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT AUX FONCTIONS PARENTALES

1. LES LIEUX D'ACCUEIL ENFANTS PARENTS : LA « BALEINE BLEUE » ET « L'ESCAPADE »
2. LE RELAIS ASSISTANTS MATERNELS (RAM)
3. LE DISPOSITIF ARC-EN-CIEL
4. LA CARTE NANCY FAMILLE
5. LES RELATIONS EXTÉRIEURES DU SECTEUR PETITE ENFANCE

#70 UN ACCUEIL DE QUALITÉ POUR TOUTES LES FAMILLES

#72 PÔLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

#74 PRÉSENTATION

#76 L'AIDE FACULTATIVE DU CCAS DE NANCY

1. ANALYSE GLOBALE
2. LES PASS BUS
3. LE COMITÉ DE COORDINATION ET DE RÉOLUTION DES SITUATIONS
4. L'AIDE SOCIALE LÉGALE

#82 DOMICILIATIONS

#83 LE DISPOSITIF ÉQUILIBRE

1. L'ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE
2. LES ACTIONS COLLECTIVES
3. LES ACTIONS DU DISPOSITIF ÉQUILIBRE
4. LES BÉNÉFICIAIRES

#94 LES ÉPICERIES SOCIALES

1. LES REPÈRES CALENDAIRES ET L'ORGANISATION
2. LE FONCTIONNEMENT DES BOUTIQUES : ACCÈS À "L'ÉPICERIE"
3. LES FINALITÉS DE L'ÉPICERIE SOCIALE
4. LES BÉNÉFICIAIRES

#106 LA MISSION LOGEMENT

1. APPUI AUX DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL
2. PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES
3. REGROUPEMENT FAMILIAL
4. CARTES DE RÉSIDENTS DE 10 ANS

#108 PÔLE SENIORS

#110 PRÉSENTATION

1. UNE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE

#122 LES ESPACES RESSOURCES POUR LES SENIORS NANCÉIENS : LES CINQ RÉSIDENCES AUTONOMIE

1. L'OFFRE D'HÉBERGEMENT
2. LE PÔLE RESSOURCES SENIORS
3. LA RESTAURATION
4. LES TRANSPORTS
5. L'ANIMATION ET LES ACTIONS AUTOUR DU BIEN VIEILLIR

#142 OFFRIR DES SERVICES REpondant AUX ATTENTES DES SENIORS

1. LA DISTRIBUTION DES BONS DE 30 EUROS
2. LA LIVRAISON DE REPAS À DOMICILE
3. LE SERVICE MÉDIACTEUR
4. LA TÉLÉASSISTANCE
5. LE DISPOSITIF TÉLÉPHON'ÂGE
6. LE PLAN CLIMATIQUE

#156 UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR SÉCURISER LES PROJETS ET LE PARCOURS DE VIE DES NANCÉIENS AGÉS

1. ACCUEILLIR, INFORMER, ORIENTER ET ACCOMPAGNER LES SENIORS NANCÉIENS ET LEUR FAMILLE

#158 RÉDUIRE L'ISOLEMENT SOCIAL DES AINÉS : LE COLIS DES SENIORS

1. OFFRIR UN COLIS À L'OCCASION DES FÊTES DE FIN D'ANNÉE

#160 **EHPAD NOTRE MAISON**

#162 **PRÉSENTATION**

1. UNE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE

#174 **LES ÉLÉMENTS STATISTIQUES DE L'ANNÉE 2020**

1. LES FLUX CONCERNANT LES ENTRÉES ET LES SORTIES
2. LA DURÉE DU SÉJOUR
3. L'ÂGE DES RÉSIDENTS

#180 **L'ACTIVITÉ DE L'EHPAD EN 2020**

#182 **L'ACTIVITÉ DES DIFFÉRENTS SECTEURS DE L'ÉTABLISSEMENT**

1. LES FORMATIONS
2. LES DONNÉES CHIFFRÉES PAR SECTEUR

#186 **L'ANIMATION**

#188 **LA CRISE SANITAIRE : "LES RÉSIDENTS ONT LA PAROLE"**

#192 **PÔLE DÉVELOPPEMENT SOCIAL**

#194 **PRÉSENTATION**

1. UNE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE

#200 **AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTIONS SOLIDARITÉS DE LA VILLE DE NANCY**

1. DÉVELOPPEMENT DE LA COMMUNICATION ET HARMONISATION DES SUPPORTS

#202 **FACILITER LA CRÉATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, LA SOLIDARITÉ ET LE HANDICAP**

1. ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS FRAGILISÉS
2. DÉVELOPPER L'ANIMATION DU RÉSEAU NANCÉIEN DES TESTEURS DE L'ACCESSIBILITÉ
3. APPRÉHENDER ET COMPRENDRE LE HANDICAP DANS LE CADRE PROFESSIONNEL
4. SENSIBILISER LES AGENTS AUX NOTIONS DE SANTÉ ET DE BIEN-ÊTRE PENDANT LE TEMPS DE TRAVAIL
5. RELAIS DES CAMPAGNES NATIONALES DE SANTÉ AUPRÈS DES AGENTS ET DES NANCÉIENS

#212 **CONDUIRE LA DÉMARCHE NANCÉIENNE « VILLE AMIE DES ÂÎNÉS »**

1. ADAPTATION ET RÉAJUSTEMENT DU PROGRAMME 2020 FACE À LA CRISE SANITAIRE

#216 **MISSION QUALITÉ**

#218 **PRÉSENTATION**

1. UNE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE

#220 **FAITS MARQUANTS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ EN 2020**

PÔLE PETITE ENFANCE

- > PRÉSENTATION
- > LES STRUCTURES D'ACCUEIL PETITE ENFANCE
- > LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT AUX FONCTIONS PARENTALES
- > FICHE ACTION : UN ACCUEIL DE QUALITÉ POUR TOUTES LES FAMILLES



LA PRÉSENTATION

66

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.

Afin de répondre à la demande et proposer une offre diversifiée à destination des familles, le Pôle Petite Enfance du CCAS assure la gestion de :

- 3 multi-accueils (David Abensour, Jeanine Bodson, Boudonville) - 245 places
- 3 crèches collectives (Clodion, Osiris, Wünschendorff) – 230 places
- 3 haltes-garderies (Clodion, René II, Bodson) – 65 places
- 1 Crèche Familiale – 100 places

A cette offre s'ajoute celle des structures associatives, ce qui représente plus de 886 places en accueil collectif et familial 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

LES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

(AVEC DÉPENSES DE PERSONNEL)

10 038 688 €

(HORS RESSOURCES HUMAINES ET HORS FLUIDES)

703 134 €

D'INVESTISSEMENT

755 646 €

LES RECETTES

DE FONCTIONNEMENT

6 135 595 €

D'INVESTISSEMENT

145 597 €



1. 2020 UNE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE...

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire et ponctuée par des confinements successifs. L'activité a été impactée en matière de volume d'enfants accueillis et d'activités proposées.

Pour mémoire, le 16 mars 2020 la totalité des structures petite enfance ont été fermées. Seule la crèche Osiris a été réquisitionnée par arrêté préfectoral afin d'accueillir les enfants du personnel indispensable pour la gestion de la crise. 35 enfants ont été accueillis durant le premier confinement. Les équipes ont maintenu le contact avec les familles par le biais de mails avec des idées d'activités, des vidéos, des comptines. Durant toute la période du confinement, les agents du Pôle Petite Enfance sont venus en soutien d'autres services tels que l'EHPAD, la pouponnière, aide à la confection de masques...

Les structures ont pu à nouveau ouvrir le 11 mai 2020 avec un protocole sanitaire strict empêchant d'accueillir tous les enfants : 10 enfants par section qui ne peuvent pas se croiser. Au fil des semaines, le protocole sanitaire s'est assoupli et les structures ont pu accueillir à nouveau la totalité de leurs effectifs le 15 juin.

Durant cette période, le multi-accueil de Boudonville a dû fermer suite à un cas positif au covid du 4 juin au 18 juin 2020. Durant l'été, pour éviter un trop grand brassage des enfants et pour faire face à une éventuelle hausse des demandes de garde, il a été décidé de maintenir ouvert tous nos établissements (les années précédentes seule la moitié des structures sont ouvertes avec une alternance en juillet puis en août). La fermeture estivale a été quant à elle maintenue pour une durée de 15 jours (du 27 juillet au 7 août).

Cette année exceptionnelle a demandé une grande adaptation des professionnels et des familles. Le protocole sanitaire strict et les absences des agents placés en isolement ont rendu les conditions de travail difficiles, pour autant de nombreuses actions ont été maintenues toute au long de l'année pour garantir un accueil de qualité aux familles.



66

**1 391 enfants ont été accueillis dans les crèches et haltes
garderies municipales (1 568 enfants en 2019).**

- **674 225 heures** d'accueil régulier en crèche, multi-accueil et crèche familiale (chiffre en baisse de 27% par rapport à 2019) et 37 833 heures en halte-garderie.
- **98 enfants** différents accueillis au sein des Lieux d'Accueil Enfants Parents (LAEP) « La Baleine Bleue » et « l'Escapade » (221 en 2019).
- **323 Cartes Nancy Famille** délivrées contre 385 en 2019 soit une baisse de 16%.
- **19 familles** ont bénéficié du dispositif « Arc en Ciel » et **24 enfants** ont été gardés à domicile.
- **9 enfants en situation de handicap** ont été accueillis dans les établissements d'accueil collectif et occasionnel soit 3 de moins qu'en 2019.
- **254 020 € d'aides au fonctionnement** ont été versées aux structures associatives et parentales.
- Relais Assistants Maternels : 945 appels téléphoniques et 43 rendez-vous physiques. 69 matinées enfantines ont été proposées, 37 assistantes maternelles et 121 enfants ont participé.



LES STRUCTURES D'ACCUEIL PETITE ENFANCE

Le CCAS est gestionnaire de 10 établissements d'accueil offrant une capacité d'accueil théorique de 640 places.

1. LES ÉLÉMENTS CHIFFRÉS

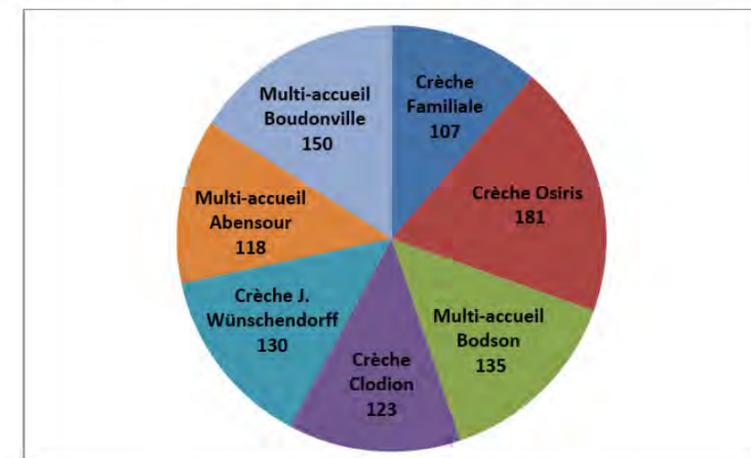
1006 enfants différents ont été accueillis en 2020 dans les structures d'accueil régulier.

- **Tableau n°1** : Petite Enfance – Accueil régulier – Evolution du nombre d'enfants accueillis depuis 2016 en structures collectives et familiale

	2016	2017	2018	2019	2020
Structures collectives	927	895	858	840	837
% évolution		-3,45%	-4,13%	-2,10%	-0,36%
Crèche Familiale	144	120	120	124	107
% évolution		-16,67%	-	+ 3,33%	-13,71%
Totaux	1 071	1 015	978	964	944

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

- **Graphique n°1** : Petite Enfance – Accueil régulier – Répartition du nombre d'enfants accueillis par structure en 2020



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

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

Structure	Nombre d'heures réalisées					Evolution 2019/2020
	2016	2017	2018	2019	2020	
Osiris	179 677	182 457	177 401,5	174 253	125 241,5	-28,13 %
J.Bodson	151 925	153 088	143 876,5	128 674,5	90 641,5	-29,56 %
Wunschendorff	120 111	112 661,50	117 307	114 297	85 183	-25,47 %
Clodion	119 496	123 389	117 094,5	117 144,5	85 013	-27,43 %
D.Abensour	116 035	119 769	118 985,5	117 666	88 523	-24,77 %
Boudonville	141 533,5	149 844	141 155	148 339,5	98 004	-33,93 %
Crèche familiale	166 394	137 238	126 134	124 319	101 619	-18,26 %
TOTAL	1 053 439,5	1 004 248,5	941 954	924 693,5	674 225	-27,09 %

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

La baisse importante du nombre d'heures de présence pour l'ensemble des structures est une conséquence directe de la crise sanitaire : fermeture de 9 EAJE sur 10.

Lors de la réouverture de tous nos établissements le 11 mai 2020, le protocole sanitaire (10 enfants par sections - brassage interdit) n'a permis d'accueillir que 50% de nos effectifs. L'accueil des enfants à pleine capacité n'a pu être effectif qu'à partir du 15 juin.

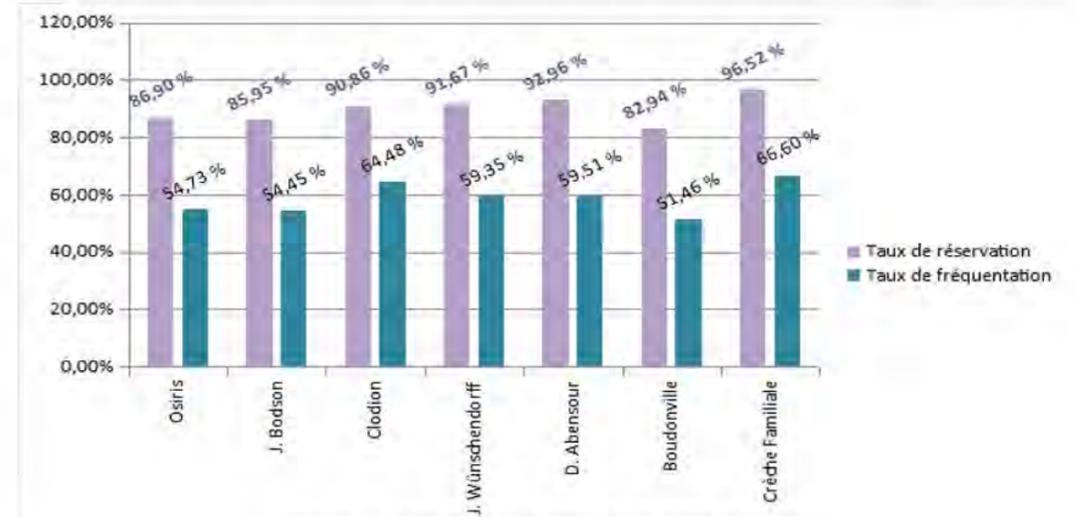
Tableau n°3 : Petite Enfance – Accueil régulier – Evolution des heures facturées

Structure	Nombre d'heures facturées					Evolution 2019/2020
	2016	2017	2018	2019	2020	
Osiris	210 208	201 944	194 397	191 720	132 761,5	-30,75 %
J.Bodson	176 775	169 656	158 891	142 156	101 185	-28,82 %
Wunschendorff	139 592	126 845	126 219	122 102	92 467	-24,27 %
Clodion	139 781,5	137 713	130 624	126 454	92 815,5	-26,60 %
D.Abensour	135 707,5	132 022,5	130 607,5	125 872,5	95 048,5	-24,49 %
Boudonville	171 453,5	168 428,5	154 697,5	161 511	109 013	-32,50 %
Crèche familiale	179 802	147 666,5	136 454,5	136 476	111 946	-17,97 %
TOTAL	1 228 706,5	1 113 019,5	1 031 890,5	1 006 291	735 236,5	-26,94 %

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

La baisse du nombre d'heures facturées est directement corrélée à la baisse du nombre d'heures de présence. De plus, la seule structure ouverte (Osiris) a accueilli les enfants du personnel prioritaire gratuitement.

Graphique n°2 : Petite Enfance – Accueil régulier – Réservation/Fréquentation 2020



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

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. Ce constat s'est accentué avec la crise sanitaire et la baisse de fréquentation induite.

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%

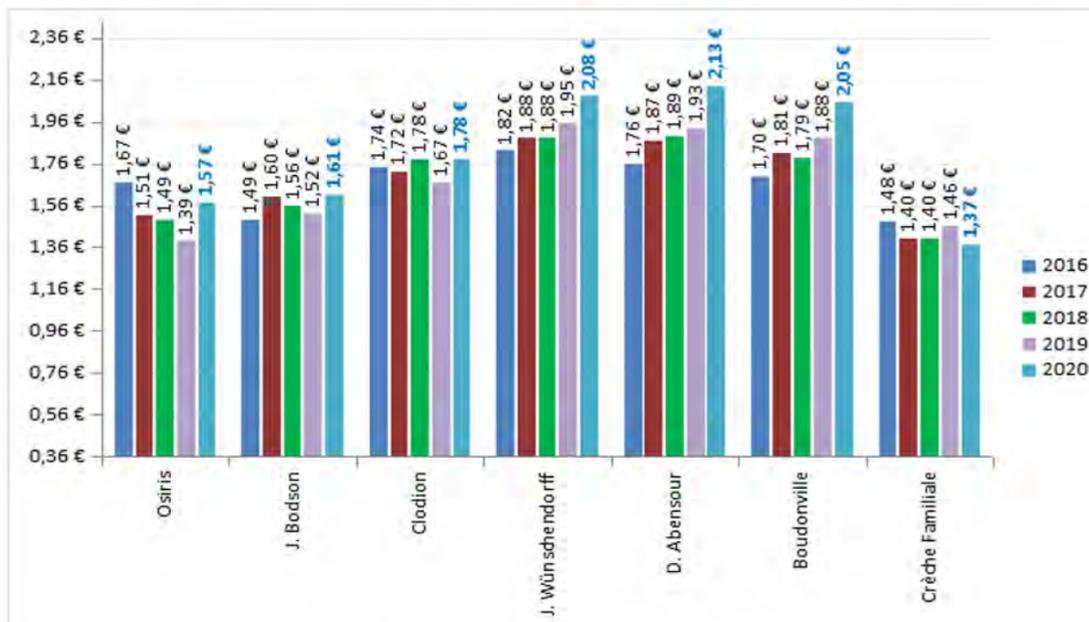
Tableau n°4 : Petite Enfance – Accueil régulier – Taux de facturation par structure

Structure	Taux de facturation 2016	Taux de facturation 2017	Taux de facturation 2018	Taux de facturation 2019	Taux de facturation 2020
Osiris	116,99 %	110,68 %	109,58 %	110,02 %	106,00 %
J. Bodson	116,36 %	110,82 %	110,44 %	110,48 %	111,63 %
Wunschendorff	116,22 %	112,59 %	107,60 %	106,83 %	108,55 %
Clodion	116,98 %	111,61 %	111,55 %	107,95 %	109,18 %
D. Abensour	116,95 %	110,23 %	109,77 %	106,97 %	107,37 %
Boudonville	121,14 %	112,40 %	109,59 %	108,88 %	111,23 %
Crèche familiale	108,06 %	107,60 %	108,18 %	109,78 %	110,16 %

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Les taux de facturation 2020 permettent donc une augmentation dans la PSU de 5% pour 1 Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE) géré par le CCAS. Les autres restants à un taux de 3%.

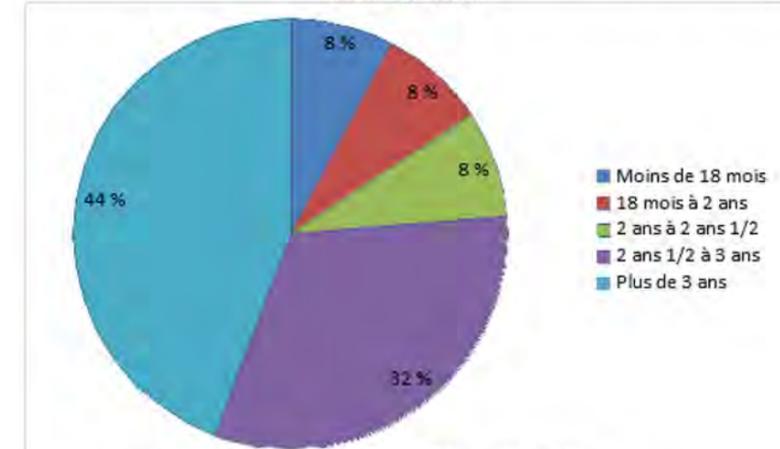
Graphique n°3 : Petite Enfance – Accueil régulier – Tarif horaire moyen par structure collective entre 2016 et 2020



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Le tarif horaire moyen appliqué aux familles évolue peu depuis 2016 : passant de 1,66 € en 2016 à 1,68 € en 2018, il atteint 1,80 € en 2020.

Graphique n°4 : Petite Enfance – Accueil régulier – Répartition par âge des enfants sortis en 2020



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

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 76% 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									
	2016		2017		2018		2019		2020	
	Ent.	Sort.	Ent.	Sort.	Ent.	Sort.	Ent.	Sort.	Ent.	Sort.
Janvier	45	10	39	4	35	11	43	5	20	6
Février	13	7	17	11	16	8	13	7	6	4
Mars	19	7	14	7	21	14	14	4	5	9
Avril	10	4	15	6	11	8	9	8	2	3
Mai	10	15	3	8	8	5	3	7	3	40
Juin	6	58	4	32	3	16	3	16	2	35
Juillet	7	133	9	140	0	121	0	119	1	79
Août	40	129	10	103	16	130	2	150	7	109
Septembre	178	12	141	37	164	8	188	9	116	12
Octobre	37	19	49	11	36	10	38	10	29	8
Novembre	22	11	36	8	25	12	15	10	21	6
Décembre	12	25	9	9	8	14	15	13	8	14
TOTAL	399	430	346	376	343	357	343	358	220	325

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

La majorité des départs d'enfants s'effectue lors des vacances d'été (près de 75% en juillet et août).

Les entrées en septembre ont diminuées de 38% par rapport à 2019, ce qui peut s'expliquer par un moindre attrait des familles pour un mode garde collectif dans un contexte sanitaire incertain et par le développement du télétravail.

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

±

	Nombre d'heures de présence					Evolution du nombre d'heures 2019/2020
	2016	2017	2018	2019	2020	
CLODION	16 272	19 358	21 191,50	20 296,00	13 713,50	-32,43 %
RENE II	18772	21 217,5	24888,5	23558	15 102,50	-35,89 %
TAMARIS/BODSON	15 545	13 830	15 115,50	13 489,00	3 783,00	-48,13 %
					3 214,00	
TOTAL	50589	54 405,5	61195,5	57343	37 833,00	-34,02 %

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

La forte baisse du nombre d'heure de présence dans les haltes garderies s'explique par la fermeture des 3 structures durant le confinement.





2. LES ACTIONS RÉALISÉES EN 2020

“ En 2020, 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, les fêtes calendaires... ”

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

Il y a 4 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 : 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.

De plus, depuis 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.

Des sondes sont également mises à disposition au sein des structures petite enfance afin d’inciter à une bonne aération des locaux, et d’avoir une idée des niveaux de pollution rencontrés.

Le projet STAN'AIR

Ce projet consiste en une étude sur l'impact de l'air extérieur sur la qualité de l'air intérieur dans 2 écoles et une crèche (Osiris).

Cette étude s'articule en plusieurs phases sera réalisé par l'Atmo :

Phase 1 : phase de diagnostic qui consiste en évaluation globale de l'impact du trafic routier et des travaux sur la qualité de l'air intérieur dans trois établissements.

Phase 2 : accompagnement des différents acteurs en s'appuyant sur de la sensibilisation et validation des protocoles d'aération proposés et étude de l'efficacité de la filtration sur le transfert de pollution.

Phase 3 :

- Évaluation de l'efficacité des mesures entreprises via de nouvelles mesures de la qualité de l'air.
 - Extrapolation à l'ensemble du parc scolaire et Petite Enfance de la Ville
 - Valorisation des données, retour d'expérience et diffusion du projet.
- Ce projet a été sélectionné dans le cadre d'un appel à projets et va pouvoir bénéficier d'un financement de l'ADEME.

En 2020, les phases 1 et 2 ont été réalisées ainsi que les mesures de qualité de l'air au sein de la crèche Osiris.

Les 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. Depuis son lancement 85 partenaires sont devenus adhérents.

Aides au fonctionnement et à l'investissement à destination de structures associatives

Le CCAS soutient financièrement depuis plusieurs années les structures associatives en leur attribuant des subventions de fonctionnement et d'investissement. La participation financière du CCAS est fondée sur le principe d'un traitement égalitaire de prise en charge de chaque enfant nancéien.

Pour la subvention de fonctionnement, les conventions prévoient une rémunération de 0,63 euro par heure et par enfant nancéien. Cette dépense s'élève à 254 020 € pour l'année 2020.

Le CCAS de la Ville de Nancy soutient également 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. Le montant de l'aide correspond au maximum à 40% du montant TTC des dépenses. L'aide est plafonnée à 1 500 €. Cela représente une dépense de 6 593 € en 2020.



La semaine de la Petite Enfance

Cette année, la crise sanitaire a empêché la réalisation d'actions dans le cadre de la semaine petite enfance.



Des rencontres intergénérationnelles se sont développées au fil des années entre les crèches et les résidences autonomie du CCAS. L'objectif est le partage des moments de plaisir et de découverte par le biais d'ateliers entre les aînés et les enfants. Ces temps de rencontre favorisent la socialisation des enfants par l'offre plus large que celle du cercle familial et une diversification des relations avec l'autre.

Ces rencontres permettent également aux personnes âgées d'établir une complicité et une collaboration ludique avec les enfants, de valoriser les savoir-faire de chacun et de rompre l'isolement. Chaque année, les enfants fabriquent également des cartes de vœux pour les abonnés de Téléphon'âge. Cette année, les rencontres intergénérationnelles ont été maintenues uniquement durant le premier trimestre 2020 et sont suspendues depuis.

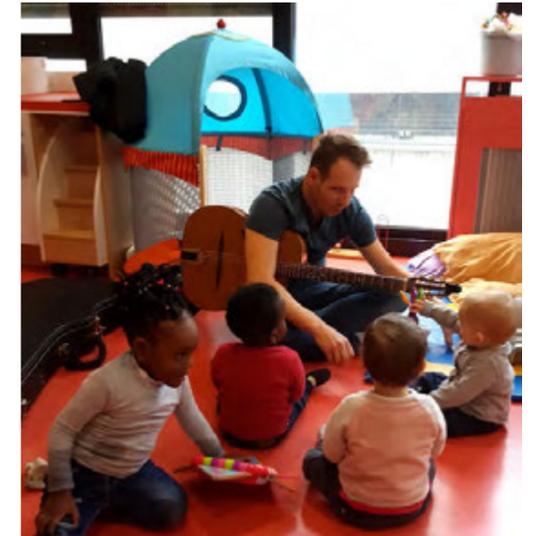
Programme de sensibilisation à la santé bucco-dentaire

À destination des enfants et de leurs parents le programme s'est développé dans le cadre d'un partenariat avec l'Université de Lorraine - Faculté d'Odontologie. En 2020, 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 petite enfance du CCAS.

L'éveil musical

Un animateur de l'École de Musiques Actuelles de Nancy (EMAN) est intervenu au sein des structures pour un temps d'éveil musical. La découverte d'instruments originaux issus de l'art de la récupération est proposée. L'éveil musical est proposé au sein de tous les établissements petite enfance tous les semaines. Ces activités ont été suspendues lors du confinement.

Dès la réouverture des structures le 11 mai 2020, l'EMAN a pu proposer à nouveau des séances d'éveil musical au tout petits.



Lecture contée à la Médiathèque

Les enfants accueillis dans les établissements profitent de « L'heure du conte » : 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. Cette action a pu être maintenue sur le 1er trimestre 2020 et n'a pas repris ensuite. Pour autant et afin de maintenir cette ouverture à l'art et à la lecture, la Médiathèque a mis à disposition une conteuse qui s'est déplacée au sein des EAJE pour proposer un spectacle.



La Semaine du Goût

du 12 au 18 octobre 2020

La semaine du goût 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

La Journée Internationale des droits de l'Enfant

Comme chaque année le 20 novembre, la JIDE a fait l'objet d'une sensibilisation à destination des enfants et des familles au sein des structures municipales et associatives Petite Enfance de la ville de Nancy. En raison de la crise sanitaire, les activités auront lieu avec les enfants en journée, et étaient visibles à l'entrée des établissements à destination des parents.

Les équipes ont choisi de mettre en exergue un ou plusieurs articles de la convention sous forme d'exposition, de réalisation d'affiches et de fresques avec les enfants.

Par exemple, la crèche J. Wunschendorff a organisé un petit déjeuner entre les enfants et les professionnels.

La Ludothèque a réalisé un livret de jeux traditionnels ayant traversé les âges de l'Antiquité à nos jours et issus des 5 continents. L'objectif est de rappeler que le jeu a un rôle fondamental dans le développement harmonieux de l'enfant partout dans le monde. Ce livret a été mis en ligne sur le site internet. Enfin, à l'instar de l'année dernière une mise en lumière de l'Hôtel de Ville a été programmée.

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. A l'occasion des fêtes de la Saint-Nicolas, un groupe de musique et danse africaine est venue à la rencontre des enfants, l'ensemble de nos établissements petite enfance a profité du spectacle.



66 *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.*

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 telles que : l'aquarium, promenade au parc Blondlot, visite des jardins ...



Les ateliers psychomotricité

Des ateliers de psychomotricité ont été proposés aux enfants. Cela permet à chaque enfant de se dépenser et s'exercer à sauter, grimper, ramper grâce à différents parcours mis en place par les professionnels... ou dehors dans le jardin de la crèche.



Activités sensorielles dans la salle snoezelen à la crèche Osiris

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 offrant de nombreuses stimulations visuelles, auditives, (colonne à bulles, dalles sensorielles, objets lumineux....

Les p'tits potins d'Oziris

Depuis 2 ans 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 connaître l'agenda des grands événements pour le mois suivant.

Bonne lecture !

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.

Informations importantes

- Vos contrats sont à signer au bureau
- La crèche sera fermée le 30 (Néni) 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.

La crèche Jeanne WUNSCHENDORFF

Dans le cadre de la Journée Internationale des Droits de l'Enfant, la crèche a fait un affichage pour une sensibilisation des familles à l'existence de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE). Cette année, chaque structure Petite Enfance était libre de proposer une action en lien avec un article de la CIDE de son choix. La crèche Wunschendorff a choisi de faire un focus sur le droit d'accéder à une nourriture suffisante et équilibrée. Pour cela, un affichage était proposé en direction des familles sur l'importance nutritionnelle d'un petit-déjeuner équilibré. Au sein de la structure, le matin de la JIDE, enfants et professionnelles ont partagé un petit-déjeuner sur chaque espace de vie, dans un contexte favorable aux échanges.



Projet kamishibaï

Le kamishibaï, qui signifie littéralement « pièce de théâtre sur papier », est un support narratif d'origine japonaise qui permet de raconter des histoires en faisant défiler les illustrations devant les spectateurs. Le support en bois est appelé « butai ».

Ce projet continue d'être porté par l'EJE, ainsi que par l'équipe qui s'approprie de plus en plus ce support de littérature enfantine. Les enfants sont également associés à la création d'histoires. L'objectif est de créer une réserve de kamishibaï comportant certaines des histoires favorites des enfants. Les objectifs principaux sont de développer la curiosité des enfants pour la littérature en découvrant un autre support que le livre et de rendre les enfants acteurs de la réalisation des supports et développer leur créativité.



Dans le cadre du Projet « langues étrangères », trois parents proposent des temps de lecture et de comptines, en allemand et en portugais, à raison d'une fois toutes les deux semaines en moyenne. Chacun intervient sur un espace de vie différent, permettant à tous d'en profiter.

Le multi-accueil David ABENSOUR

ATELIER « BERGAMOTES » proposé par Nicolas GENOT



Comme chaque année, le confiseur de la Maison des Sœurs Macarons à Nancy s'est rendu au sein de la structure pour l'embaumer des arômes de la fameuse Bergamote de Nancy.

En plus d'éveiller leurs papilles, les enfants ont pu découvrir le secret de la fabrication de ce traditionnel bonbon lorrain en pâte de fruit ainsi que déguster et croquer à pleines dents de très bons macarons. Pour l'occasion, des enfants d'autres structures ont également fait le déplacement (crèches Osiris, Clodion, Bodson).



1, 2, 3 BOUGEZ : retour aux activités « sportives »

Après la période de confinement, place aux joies des jeux en extérieur. Les plus grands ont pu faire des parcours de motricité dans le patio. De quoi s'amuser et être en pleine forme, dans la joie et la bonne humeur.

Concerto violon et violoncelle chez les bébés et le groupe inter âges

La maman d'un enfant accueilli au multi accueil et son amie sont venues partager leurs talents de musiciennes auprès des Moussaillons et des Acrobates lors de la matinée du 17 décembre. Le public était conquis et tout le monde a pu se laisser bercer, chanter ou danser sur des chants traditionnels en cette saison.

Espace sensoriel et détente, un nouvel univers pour s'apaiser

Début septembre, petits et grands ont pu découvrir le nouvel espace de détente et d'éveil sensoriel créé par l'équipe en cette rentrée. C'est avec les yeux ébahis qu'ils ont pu observer les différentes lumières apaisantes (colonne à bulles, fibres optiques...) dans ce nouvel univers apaisant et magique.



Le multi-accueil Jeanine BODSON

Le nouvel aménagement des espaces

Le nouveau mobilier répond parfaitement aux attentes de l'ensemble de l'équipe en termes d'ergonomie, de fonctionnalité et de modularité. Dès son installation toutes les professionnelles ont été satisfaites du choix réalisé.



Le potager

Les ateliers jardinage ont repris au printemps 2020 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.



Sorties piscine

Un mercredi par mois, le bassin de la piscine Pierre de Coubertin est réservé de 11h à 12h pour les enfants du multi-accueil à partir de 9 mois sur présentation d'un certificat médical, accompagnés soit par une professionnelle de l'équipe, soit par un parent. Pour 10 places : 5 adultes / 5 enfants. La sortie se fait sous la responsabilité d'une EJE et avec la présence d'un maître-nageur. Cette année, 2 sorties ont été organisées en janvier et en octobre.

Activités écologiques

Tout au long de l'année, l'équipe propose des activités éco-responsables aux enfants (ici la « pâte à patouille »).





Le multi-accueil de BOUDONVILLE

La Journée Internationale des Droits de l'Enfant le 20 Novembre

A cette occasion, les enfants des différentes sections, se sont mis en scène, pour illustrer les articles principaux de cette Convention : « mêmes droits pour tous », « intérêt supérieur de l'enfant », « droit à une identité », « santé, eau, nourriture et environnement », « accès à la culture, à l'éducation »... Enfants et professionnelles ont pris la pose pour mettre en avant les droits de l'enfant. Ces photos, en noir et blanc, ont été plastifiées et affichées dans la grande cour avec une légende explicative.

Le carnaval

Le thème de cette année étant le VERT, le multi-accueil fut pris d'assaut par des dinosaures, des tortues Ninja et autres monstres en tout genre. Même les professionnelles ont revêtu leurs plus beaux habits, avec toujours une touche de vert !

Après des semaines de préparations, la crèche s'est parée de ses plus belles décorations. Clown, masques, ballons et cotillons ont été accrochés pour le plus grand bonheur des petits et des grands. Les enfants ont été mis à contribution pour réaliser un magnifique Arlequin et des masques en feutrine pour chacun. Puis, le jour J, grande boum chez les Mirabelles à laquelle les parents étaient conviés. Ils ont d'ailleurs ramené beaucoup de délicieux gâteaux, beignets et autres spécialités.



Projet intergénérationnel

Ce projet, commencé en septembre 2019, a pour objectif de créer du lien entre les jeunes enfants et les personnes âgées, en travaillant en partenariat avec la résidence autonomie de Boudonville. Il a continué également en 2020, bien que les rencontres aient dû être suspendues en raison de la situation sanitaire.

Les enfants et professionnelles ont accueillis le mardi 4 février, Paulette, Antoinette et Jacqueline (résidentes à la résidence autonomie de Boudonville) et Ludovic (animateur) pour un atelier pâte à modeler autour d'un jus de fruits.

Lors de la rencontre suivante, des masques ont été confectionnés en vue de la fête de carnaval. Petits et grands ont pris plaisir à crayonner et décorer les masques qui ont d'ailleurs été mis à l'honneur et affichés lors de la fête de la crèche à laquelle étaient conviés enfants et familles.

Les rencontres étant suspendues pour l'instant, l'équipe envoie des nouvelles aux résidents, par mail ou par courrier. Les enfants ont également apporté leur contribution en fabriquant une belle carte en peinture.

La crèche CLODION

Les fêtes de Saint Nicolas

Tous les ans, autour du 6 Décembre, Saint Nicolas vient à la crèche Clodion offrir aux enfants clémentines et brioches. Cette année du fait de la situation sanitaire, l'équipe a dû adapter cet événement.

Les familles n'ont pas pu être accueillies autour d'un goûter comme cela est fait tous les ans.

Cependant, Saint Nicolas est venu dans la structure, les enfants sont venus le voir dans le hall d'entrée, il leur a offert différents jeux pour la crèche (jeux de société et puzzles).



Activités en extérieur

Dès que possible les enfants de chaque étage vont dans le jardin (si la météo le permet).

Les sorties extérieures ont été réduites du fait de la crise sanitaire mais la Ludothèque est venue une fois dans la structure et les enfants y sont allés une fois en Janvier et une fois en Février 2020.

Les enfants ont également été voir les trains à la gare deux fois en 2020.

Lors d'événements comme le jardin éphémère ou pour d'autres manifestations locales, des groupes d'enfants accompagnés de professionnels s'y rendent.



Partenariat avec la résidence autonomie Pichon pour des rencontres intergénérationnelles

Ces échanges, commencés en 2016, perdurent : une rencontre tous les deux mois est établie entre un groupe de 6 enfants de l'espace des « danseurs » et les résidents du Résidence Autonomie Pichon.

Au préalable, les responsables de ces rencontres se concertent pour définir quelle activité sera proposée durant ce temps d'échange.

Ces moments rencontrent un vif succès auprès des résidents, des enfants mais aussi des parents qui ont un retour très positif de ce temps passé auprès des seniors.

Un futur partenariat est en attente entre la crèche Clodion et l'EHPAD Notre Maison pour des rencontres inter-générationnelles, une fois que la situation sanitaire le permettra.

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).



En 2020 la structure a développé un nouveau partenariat avec l'U2AF54 afin de bénéficier de la salle habituellement réservée au LAPE pour l'animation d'un jardin le lundi. Malheureusement la crise sanitaire et les recommandations n'ont pas permis à l'équipe d'organiser ces temps collectifs tout au long de l'année.

Les temps forts de l'année



Le programme a dû s'adapter en 2020 en fonction des recommandations ministérielles et des craintes des professionnelles.

En 2020, peu avant le confinement l'ensemble des professionnelles se sont retrouvées à la crèche pour un goûter de carnaval. Musique, défilé déguisé et délicieux beignets ont rythmé les deux matinées. Quelques parents se sont aussi joints à la fête.

Aussitôt déconfinée, la structure a proposé en juin 2 temps de pique-nique au parc de la Pépinière et au parc Olry pour se retrouver en équipe et profiter des premiers rayons de soleil. 14 professionnelles et 30 enfants y ont participés.

Zoom sur : « Rencontre à la maison »

Afin de maintenir le lien et la dynamique des premiers jardins d'éveil, les éducatrices de jeunes enfants ont souhaité mettre en place un temps bimensuel le matin au domicile des Assistantes Maternelles durant cette période de confinement. Ce projet avait pour objectif de maintenir du lien, de partager un moment convivial avec les enfants et les assistantes maternelles et d'affiner l'observation des enfants (développement psycho-moteur, affectif, cognitif...) avec l'appui de l'assistante maternelle. Les éducatrices ont pu proposer 14 séances pour 18 assistantes maternelles.

La halte-garderie J.BODSON

Depuis la relocalisation, la halte-garderie Jeanine Bodson se situe sur 3 niveaux avec des espaces dédiés à la motricité, la peinture, la lecture, la relaxation et l'éveil sensoriel (espace Snoezelen fortement apprécié), les repas et jeux sur table, le sommeil et le jeu libre. La halte-garderie dispose également d'un jardin commun avec le multi-accueil Bodson.

L'agrément est passé de 20 à 25 enfants et les locaux ayant doublé de volume.

La semaine du goût

Confection d'une salade de fruits et dégustation de fromages. Ce moment a permis d'échanger avec les familles sur l'équilibre alimentaire et faire découvrir de nouvelles saveurs aux enfants.

La Journée Internationale des Droits de l'Enfant

Les parents ont été sollicités pour décorer à la maison, avec leurs enfants, un dessin représentant le droit à l'éducation. L'équipe a ensuite affiché tous les dessins sur le tableau de l'entrée en forme de soleil. En son centre, les familles pouvaient lire l'article correspondant.



La ludothèque Saint Nicolas

La ludothèque Saint Nicolas s'est rendue 2 fois à la halte-garderie pour faire découvrir de nouveaux jeux de société aux enfants. Ceux-ci ont eu un franc succès auprès des enfants comme de l'équipe.

Partenariat avec l'école Buffon

Afin de permettre une rentrée scolaire échelonnée sur 3 semaines pour les enfants de moins de 3 ans, une réflexion a été lancée avec l'école Buffon et le LAPE La Baleine Bleue, autour d'un projet d'accompagnement des familles.

L'idée première étant de communiquer sur l'existence des structures aux familles inscrivant leurs enfants à l'école (dès le mois de mars) afin de leur permettre d'identifier des modes de garde ou lieux d'accueil et d'échange existant sur le quartier.

Afin d'accompagner les craintes liées à la séparation lors de la rentrée scolaire, il était important de pouvoir proposer aux familles une première approche de la collectivité, de manière occasionnelle, toute en douceur et réfléchi autour des besoins de chacun.

Du fait de la crise sanitaire, ce projet sera mis en place pour la rentrée prochaine.

La halte-garderie RENE II

Spectacle « le voyage de l'escargot »

Histoires, musique et comptines pour petites oreilles. Une artiste a partagé son univers durant une trentaine de minutes. La promenade d'un escargot, ponctuée de passages de flûte, xylophone et violoncelle a séduit les enfants.



Sortie aux jardins éphémères

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

Sorties à la résidence autonomie Pichon

Afin de permettre une rentrée scolaire échelonnée sur 3 semaines pour les enfants de moins de 3 ans, une réflexion a été lancée avec l'école Buffon et le LAPE La Baleine Bleue, autour d'un projet d'accompagnement des familles.

L'idée première étant de communiquer sur l'existence des structures aux familles inscrivant leurs enfants à l'école (dès le mois de mars) afin de leur permettre d'identifier des modes de garde ou lieux d'accueil et d'échange existant sur le quartier.

Afin d'accompagner les craintes liées à la séparation lors de la rentrée scolaire, il était important de pouvoir proposer aux familles une première approche de la collectivité, de manière occasionnelle, toute en douceur et réfléchi autour des besoins de chacun.

Du fait de la crise sanitaire, ce projet sera mis en place pour la rentrée prochaine.

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 les fêtes de fin d'année, un spectacle de marionnettes écrit et réalisé par les professionnelles a été présenté aux enfants de la structure.

Après le goûter, le Père Noël est apparu dans la cour commune aux 3 structures.

Cette proposition de la crèche familiale a beaucoup plu aux petits comme aux grands !



Ludothèque

Dès que possible les enfants de chaque étage vont dans le jardin (si la météo le permet).

Les sorties extérieures ont été réduites du fait de la crise sanitaire mais la Ludothèque est venue une fois dans la structure et les enfants y sont allés une fois en Janvier et une fois en Février 2020.

Les enfants ont également été voir les trains à la gare deux fois en 2020.

Lors d'événements comme le jardin éphémère ou pour d'autres manifestations locales, des groupes d'enfants accompagnés de professionnels s'y rendent.



Protégeons les abeilles

Afin de faire comprendre aux enfants et parents de l'utilité des abeilles dans notre écosystème, diverses activités ont été menées au sein de la halte-garderie avec des expositions de documents et des productions d'enfants sur ces insectes.

Une histoire a été réalisée par les professionnels à partir de 5 panneaux explicatifs.

Une comptine chantée et mimée a ponctué la semaine de ce mois février.

Un essaim, des fleurs et abeilles en 3 D ont été confectionnés.

Des images de ruches, d'apiculteur ont été des supports pour montrer le travail de ce professionnel. Une dégustation de miel a été proposée aux enfants.



LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT AUX FONCTIONS PARENTALES

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 2020, les 2 lieux d'accueil parents enfants : «la baleine bleue» et l'«escapade» ont été fermés du 17 mars au 26 mai du fait de la crise sanitaire.

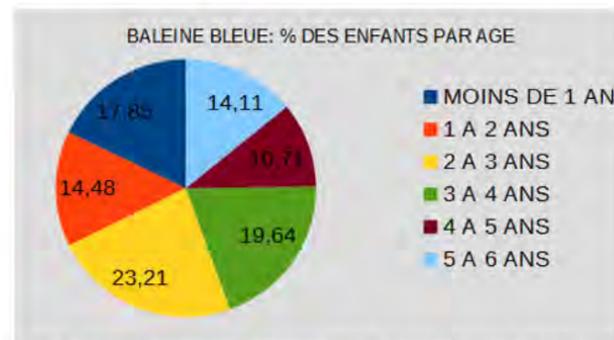
66 Pour 173 demi-journées d'ouverture en 2020, il a été comptabilisé 678 personnes ce qui représente 381 enfants et 297 adultes. 98 enfants différents sont venus dans les 2 LAEP (dont 48 nouveaux 2020) ce qui correspond à 58 familles différentes (dont 23 nouvelles 2020).

La Baleine Bleue

Sur 104 demi-journées d'ouverture, on comptabilise 286 passages au LAEP « la Baleine Bleue » ce qui représente 170 enfants et 116 adultes.

Les 32 enfants venus à la «Baleine Bleue» se répartissent selon les critères d'âge suivant:

Graphique n°5 : Répartition des enfants par âge – Baleine Bleue 202



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Le travail avec le réseau de partenaires du quartier 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. Pour autant, de nombreux appartements se vident en vue de la réhabilitation du quartier et le taux de naissance en baisse sur le quartier explique en partie l'absence de familles avec de très jeunes enfants. La crise sanitaire a induit également beaucoup de peur et empêchée des familles de sortir de chez elles.

A la fin du confinement, le réseau existant sur le quartier s'est révélé efficace pour permettre une reprise partielle de l'activité en fonction du protocole gouvernemental. Malgré toutes les craintes face au coronavirus, les familles qui ont fréquenté le lieu ont manifesté leur satisfaction de pouvoir bénéficier du LAEP «la Baleine Bleue».

Toutes les familles fréquentant la Baleine Bleue ne résident pas toutes sur le quartier : sur 32 familles, 18 habitent le quartier. D'autres viennent de différentes zones d'habitation de Nancy ou de l'agglomération. Elles utilisent les transports en commun ou leur véhicule (stationnement gratuit).

32 familles différentes (dont 12 nouvelles 2020) ont fréquenté le lieu.

Elles se détaillent en:

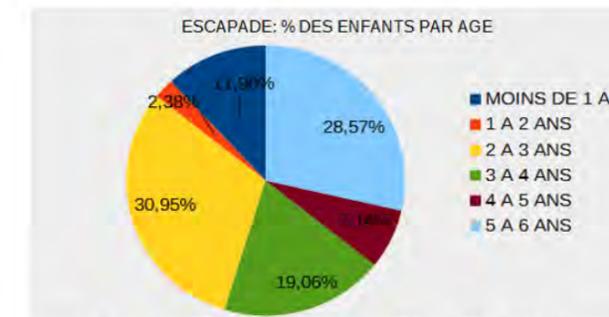
- 45 adultes (mères, pères, grands-parents, amis, oncles et tantes, accompagnatrices ...)
- 32 enfants différents (dont 29 nouveaux 2020)

L'Escapade

On comptabilise 69 demi-journées d'ouverture avec 392 passages au LAEP « L'Escapade » ce qui représente 211 enfants et 181 adultes.

Les 42 enfants venus à «L'Escapade» se répartissent selon les critères d'âge suivant :

Graphique n°6 : Répartition des enfants par âge – Escapade 202



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Le pourcentage plus 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.

La crise sanitaire a perturbé le bon fonctionnement du LAEP et a bouleversé les habitudes des familles.

A la fin du confinement, le réseau existant sur le quartier s'est révélé efficace pour permettre une reprise partielle de l'activité en fonction du protocole gouvernemental.

Malgré la peur du virus pour de nombreuses familles, venir à l'«Escapade» a permis aux parents et aux enfants de se décharger de cette tension délétère.

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 pied (avec poussette), à vélo, en voiture ou en utilisant les transports en commun.

26 familles différentes (dont 11 nouvelles 2020) ont fréquenté le lieu.

Elles se détaillent en :

- 31 adultes (mères, pères, grands-parents, amis, oncles et tantes, accompagnatrices ...)
- 42 enfants différents (dont 19 nouveaux 2020)

Actions pour promouvoir les LAEP

Des contacts ont été pris avec différents organismes afin de promouvoir les Lieux d'Accueil Enfants Parents et 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)...

Ces liens professionnels permettent à tout un chacun une bonne connaissance des objectifs des Lieux d'Accueils Enfants Parents et un travail de réciprocité des missions.

Actions pour promouvoir les LAEP

Les actions ont été annulées pour la plupart suite à la crise sanitaire. Néanmoins, en s'adaptant aux différents protocoles gouvernementaux, en lien avec les cités éducatives, un projet avec l'école maternelle Buffon a pu être finalisé et mis en place. Un partenariat avec l'Education Nationale, le centre social CAF «La Clairière » et le LAPE «La Baleine Bleue» a été mis en place pour faciliter la 1ère rentrée scolaire en accompagnant des familles volontaires : une pré-rentrée individualisée et échelonnée (mère et enfant) a permis qu'enseignante et familles profitent d'une rentrée plus sereine. Le Groupe de travail au Centre CAF «La Clairière»: CTSP (Coordination Territoriale de Soutien à la Parentalité) continue de travailler sur les «Modes de collaboration entre partenaires». Les rencontres ont lieu une fois par mois : 6 rencontres (principalement en visio) ont pu avoir lieu cette année.

En dehors des temps d'accueil et sur rendez-vous, les professionnels d'institutions et structures partenaires peuvent accompagner des familles qui le souhaitent pour découvrir les Lieux d'Accueil Parents Enfants et profiter d'un moment privilégié à la «Baleine Bleue» ou/et à « l'Escapade ».

Par la suite, les familles ont la possibilité de s'y rendre seules aux heures d'ouverture au public.

La communication, via le «bouche à oreille» reste un très bon support médiatique.

En plus des liens constitués avec nombre de professionnels, la distribution des flyers de la «Baleine Bleue» et de l'«Escapade» aux institutions, associations, et aux familles demandeuses (pour les médecins, pédiatres, personnel paramédical, écoles, voisins...) permet de faire circuler l'existence des LAEP.

Le site Internet de la ville facilite les recherches des familles pour trouver les informations qui les intéressent.





2. LE RELAIS ASSISTANTS MATERNELS (RAM)

En 2020, l'activité du relais a principalement été marquée par :

- Une **crise sanitaire** majeure et inédite qui a bouleversé le fonctionnement du RAM.
- Le RAM a maintenu son activité grâce à un relais téléphonique immédiat qui a permis de renseigner de très nombreuses personnes de Nancy et sa Métropole.
- Une augmentation du nombre de contacts téléphoniques en 2020
- Les assistants maternels ont massivement sollicité le Relais, plus que les familles ce qui est nouveau.
- La reprise des animations, dans le respect des règles sanitaires, s'est fait rapidement après le confinement. L'adhésion a été massive au plus grand bénéfice des enfants, qui avaient soufferts du confinement, et à la satisfaction des assistants maternels et des parents employeurs.
- Avec l'objectif de joindre le plus grand nombre d'assistantes maternelles, le fichier adresses mails a été mis à jour.

Le développement des partenariats

- avec **la PMI**, ce partenariat a été nettement renforcé du fait de la crise sanitaire. En effet, la PMI a envoyé les consignes régissant les modes d'accueil, consignes qui ont été relayées immédiatement aux professionnelles via des mailings réguliers.
- avec **la Médiathèque de Nancy**, le premier confinement a vu la fermeture de la structure et la suppression des activités habituellement proposées comme l'heure du conte. En revanche, un accès aux livres a été maintenu, permettant au RAM de continuer la lecture aux enfants présents lors des animations. Un spectacle, initialement prévu lors de la semaine de la petite enfance, a été proposé dans les structures du fait de la crise sanitaire. Ce « voyage du petit escargot » a remporté un vif succès.
- avec **la Ludothèque de Nancy** : la fermeture de la structure a demandé une adaptation des agents qui proposent d'animer des séances de jeux, adaptées à l'âge des enfants, au sein des structures qui le souhaitent. Cette initiative a été particulièrement bien accueillie par petits et grands.
- avec **le manège de la Pépinière** : ayant lieu en début d'été, cette animation, très attendue par les enfants, a été maintenue, dans le respect des règles sanitaires.

Nouveaux partenariats

- avec **l'IRTS** : la participation à la formation initiale des assistantes maternelles fait partie des missions du RAM. Cette année, cette formation a eu lieu en octobre. Elle sera reconduite en 2021.
- **accueil d'une stagiaire EJE** qui a permis notamment de finaliser le projet Snoezelen.
- avec **la crèche Osiris** : l'utilisation de la salle Snoezelen, conçue par l'équipe de la crèche Osiris et ouverte aux professionnelles a été initiée avec beaucoup de satisfaction de la part des usagers (professionnelles et enfants). Malheureusement, la crise sanitaire a stoppé cette belle collaboration qui reprendra dès que possible.
- avec **le centre social de Beauregard** : les temps d'animation, qui y sont proposés touchent de nouveaux professionnels qui, quoique moins nombreux qu'au centre-ville, sont très satisfaits de cette initiative.

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

Permanences téléphoniques			Rendez-vous		Mails	
AM	Parents	Partenaires	AM	Parents	AM	Parents
15	26	2	5	25	362	151
43 (- 360 par rapport à 2019)			30 (- 40)		267 (+246)	

Appels téléphoniques			Accueil sans rendez-vous	
AM	Parents	Partenaires	AM	Parents
395	458	49	11	2
902 (+360 par rapport à 2019)			13 (-53)	

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Le volume de l'activité « information conseil par téléphone » est en augmentation par rapport à 2019.

Deux explications à cela :

- l'accueil téléphonique a été élargi y compris en dehors des permanences de 8 heures à 20 heures au plus fort des demandes durant le confinement.
- la seconde est liée à la fermeture d'un certain nombre de Relais, sur la Métropole et au-delà qui a conduit les demandeurs à solliciter des relais autres que le leur.

Les demandes de rendez-vous sont en baisse. C'est une tendance qui avait débuté en 2019. Cependant, pour les jeunes parents, il semble que les rendez-vous téléphoniques soient plus pratiques. Ces demandes sont en général satis-

faites dans les 7 jours suivant la demande.

Les annonces employeurs qui répondent au mieux aux attentes des familles et des professionnels sont en baisse du fait de la fermeture de certaines sociétés et de la mise en place du télétravail notamment. Mais les demandes semblent à nouveau repartir à la hausse en fin d'année. 59 annonces « employeur » en 2020 contre 104 en 2019.

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.

Matinées infantines

Le relais a organisé 69 séances, concernant 1005 accueils d'enfants et 472 accueils d'assistants maternels.

Fréquentation :

- 121 enfants différents
- 37 assistants maternels

• **Tableau n°8 : Matinées enfantines 2017-2020**

Année	2017	2018	2019	2020
Nombre de matinées enfantines	48	71	74	69
Nombre d'enfants	441	1206	1522	1005
Nombre d'enfants différents	76	101	108	121
Nombre d'assistants maternels	285	572	661	472
Nombre d'assistants maternels différents	31	33	32	37
Nombre d'employés familiaux	1	2	1	1
Nombre de parents	2	2	2	1

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Le relais a organisé 69 séances, soit 5 de moins qu'en 2019 malgré la fermeture du RAM du 17 mars au 23 juin. Les animations se sont majoritairement déroulées en centre-ville en partenariat avec le centre social Beuregard qui accueille le RAM un mardi matin sur 2.

Les animations proposées pendant les vacances scolaires (jusqu'au 31 juillet cette année avec une reprise le 31 août), y compris pour des enfants rencontrent un succès important.

Actions de formation

Suivant les missions supplémentaires du RAM financées par la CAF, le RAM de Nancy s'est engagé depuis fin 2017 à développer la formation des assistants maternels.

Ce contrat continue à susciter l'intérêt des professionnels puisque 34 assistants maternels sont partis en formation en 2020, soient 5 de plus qu'en 2019, malgré la crise sanitaire.

Le RAM a également programmé 1 réunion en soirée, en collaboration avec les RAM de la métropole animée par la Direction du Travail et de l'Emploi. Elle a réuni 9 assistants maternels de Nancy.

Perspectives pour 2021

Le premier objectif, en direction des usagers, est de poursuivre l'objectif zéro famille sans réponse face à un besoin de garde d'enfant. Poursuivre donc les passerelles avec les services Petite Enfance, notamment lorsque 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 un besoin de reconnaissance de leur métier et à une exigence des familles d'un accueil de qualité pour leurs enfants.

Dans cette perspective également, l'objectif est de maintenir le nombre de temps d'animation pour les assistants maternels en continuant l'accueil pendant les vacances scolaires permettant ainsi aux enfants scolarisés de revenir au RAM, aux assistants maternels d'échanger entre eux et à l'animatrice d'être disponible pour répondre aux questions des professionnels. La nouvelle localisation à Beauregard devait également être couplée avec un

accès à la culture via la Médiathèque du Plateau de Haye et une mutualisation des locaux de la nouvelle halte-garderie Bodson. Dès que la situation sanitaire le permettra, ces projets seront repris et mis en place.

Le troisième objectif est d'accompagner les assistants maternels vers la nouvelle convention collective qui devrait être applicable fin 2021.

Le quatrième objectif est de reprendre des partenariats culturels, notamment avec les Musées de Nancy prévus mais non mis en place du fait de la crise sanitaire.





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.

L'année 2020 est marquée par la crise sanitaire et son impact sur l'emploi donc sur le fonctionnement et les interventions du dispositif Arc en Ciel.

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

Permanences téléphoniques			Rendez-vous		Mails	
AM	Parents	Partenaires	AM	Parents	AM	Parents
15	26	2	5	25	362	151
43 (- 360 par rapport à 2019)			30 (- 40)		267 (+246)	

Appels téléphoniques			Accueil sans rendez-vous	
AM	Parents	Partenaires	AM	Parents
395	458	49	11	2
902 (+360 par rapport à 2019)			13 (-53)	

Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

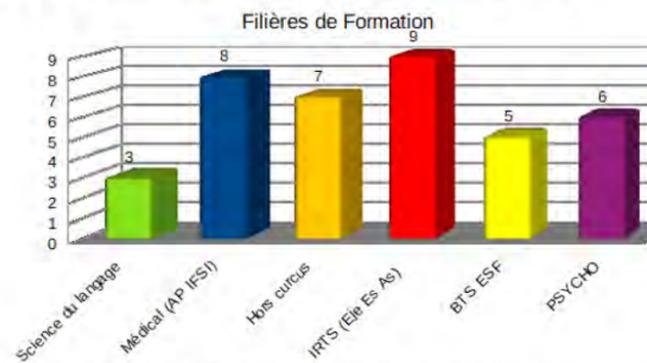
Durant le premier confinement, 5 vacataires se sont spontanément présentés pour intervenir auprès des familles dites prioritaires (en dehors des horaires initialement prévus pour le dispositif). Les sollicitations des familles n'ont finalement jamais abouti car d'autres solutions ont été trouvées.

Durant le deuxième confinement, le service a continué de fonctionner « normalement » malgré la faible activité. Les horaires et jours d'intervention ont été étendus (travail le samedi) pour répondre au mieux aux besoins des familles.

Les étudiants

Au-delà de la crise sanitaire, la problématique de recrutement des étudiants vacataires Arc-en-ciel est une réalité chaque année entre septembre et novembre. 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. La répartition des étudiants en 2020 s'organise de la manière suivante :

Graphique n°8 : Répartition des cursus de formation 2020



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Durant l'année 2020, 33 étudiants ont exercé sur le dispositif dont 22 étudiants recrutés en 2019.

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 ces âges, les étudiants s'investissent davantage dans leur formation plutôt que dans la recherche d'un emploi.

Les familles

En 2020, 25 familles et 32 enfants ont pu bénéficier d'un accompagnement par le dispositif Arc-En-Ciel. On remarque depuis 5 ans une baisse du nombre de familles prises en charge qui peut s'expliquer par une baisse du nombre d'étudiants vacataires pouvant répondre à la demande. Aussi la crise sanitaire a cette année un impact prépondérant sur les demandes.

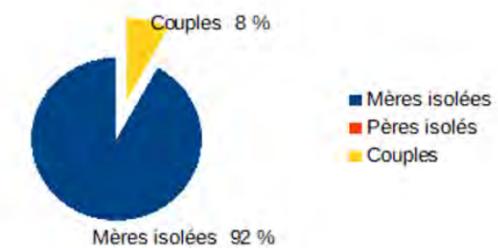
• **Tableau n°9 : Activité Arc-En-Ciel 2016-2020**

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de familles aidées	46	42	34	35	25
Nombre d'enfants gardés	61	56	45	46	32

Composition familiale

Les familles monoparentales sont prépondérantes, 23 en 2020 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.

• **Graphique n°9 : Situation des familles en 2020**



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Motif d'entrée sur le dispositif

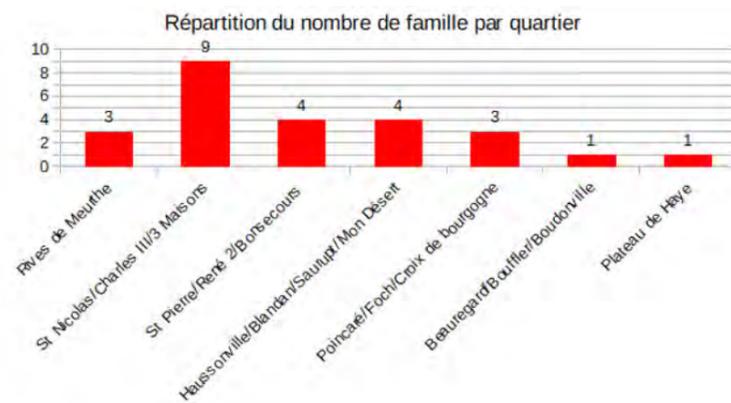
Graphique n°10 : Motifs d'entrée dans le dispositif



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Le motif d'accompagnement en 2020 est majoritairement le maintien dans l'emploi. L'insertion dans un nouvel emploi ne représente que 14% des demandes car la conjoncture n'a pas permis aux familles de s'inscrire dans cette démarche. Cette année encore la majorité des contrats est de 1 mois à 6 mois. En effet les familles ont souvent des petits contrats 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



Source – CCAS Ville de Nancy – Pôle Petite Enfance

Un travail en partenariat

Identifié par le Centre Maternelle de Nancy, les services de PMI et les Maisons Départementales des Solidarités comme ressource dans l'accompagnement des familles en difficulté, le dispositif Arc-en-ciel accompagne plusieurs familles nécessitant une prise en charge particulière (jeunes mamans, mesure éducative particulière, difficulté sociale ...) en collaboration avec la crèche familiale par exemple.

A la demande des partenaires lors du dernier Comité de Pilotage, le service a réalisé un travail pour inscrire le dispositif dans le cadre des Cités éducatives avec la réalisation d'un cahier des charges pour établir un diagnostic territoriale sur le quartier du plateau de Haye.

Aussi le dispositif Arc-en-Ciel a été présenté au Conseil des Elus Sociaux de la Métropole du Grand Nancy afin de partager notre « savoir-faire » et mener une réflexion autour d'un possible développement de l'offre de garde en horaires atypiques sur le territoire de la Métropole.

Les freins

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

- Demande de garde au mois de septembre et octobre car très peu de vacataires sont disponibles
- Accompagner les enfants sur un temps de trajet seulement ou lors d'intervention de moins d'une heure
- Besoin horaires/jours de garde hors dispositif (la nuit complète ou le dimanche)
- Lieu de résidence hors commune : Tomblaine, Malzéville, Saint Max, Villers les Nancy, Maxéville, Laxou ...

Perspectives 2021

- Intensifier l'accompagnement des vacataires par la proposition de temps de formation par exemple.
- Renforcer les outils d'évaluation auprès des familles et le devenir des familles quittant le dispositif
- Continuer la présentation du dispositif à de nouvelles filières afin de recruter d'avantage d'étudiants.

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 2020, 323 familles ont bénéficié de cette carte (contre 385 en 2019) pour un montant total de remboursement s'élevant à 51 738 €. Le nombre de cartes est en baisse de 16 % par rapport à 2019.



5. LES RELATIONS EXTÉRIEURES DU SECTEUR PETITE ENFANCE

En 2020, le Pôle Petite Enfance a accueilli 129 stagiaires contre 225 en 2019. Cette baisse s'explique par la fermeture des établissements Petite Enfance et des Instituts de Formation durant le confinement. Outre les sollicitations émanant directement des différents instituts de formation, de nombreuses demandes individuelles et spontanées sont également adressées au service.





UN ACCUEIL DE QUALITÉ POUR TOUTES LES FAMILLES

Accompagnement à la fonction parentale
Action : Atelier enfants-parents "Jeu, Tu...Nous"

Objectifs

- Transmettre et échanger des compétences entre parents et entre parents et professionnels en identifiant les besoins spécifiques des enfants selon leur âge et leur singularité.
- Se créer son propre modèle éducatif en se confrontant à ceux des autres parents grâce aux échanges et partage d'activités et de pratiques tout en respectant leurs spécificités individuelles et familiales.
- Créer du lien entre parent / enfant de façon ludique et avec les autres parents.
- Favoriser la créativité : jeux à moindre coût, jeux favorisant l'imagination et la création de liens.

Présentation du projet



Par le partage d'activités et d'expériences, ces ateliers ont pour objectif de créer du lien entre chacun des participants. (parent/enfant, parent/parent, parent/professionnel).

Ces ateliers permettront aux parents de mettre entre parenthèse le quotidien et apprécier un temps dédié avec son enfant et/ou d'autres parents.

Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

- Equipe de direction, agents des crèches et Halte-Garderie et les LAEP- Pôle Petite Enfance



Externes à la Ville et au CCAS

- Acteurs et partenaires sur la question de parentalité.



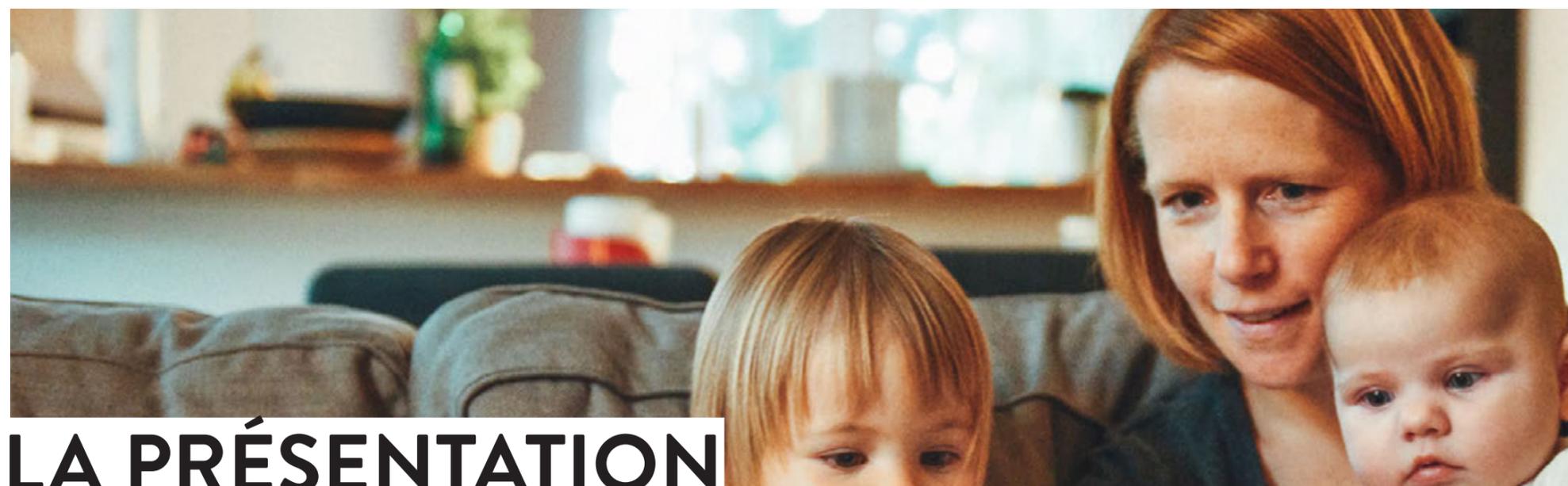
Perspectives 2021

Mise en place des ateliers à partir du mois d'avril : 2 fois par mois au sein des LAEP le Baleine Bleue et l'Escapade.



PÔLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- > PRÉSENTATION
- > L'AIDE FACULTATIVE DU CCAS DE NANCY
- > DOMICILIATIONS
- > LE DISPOSITIF ÉQUILIBRE
- > LES ÉPICERIES SOCIALES
- > LA MISSION LOGEMENT



LA PRÉSENTATION

“ 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'aides facultatives et sont force de proposition quant à la mise en œuvre d'actions de prévention (accompagnement budgétaire, microcrédit personnel....).

- 24 agents titulaires, 1 agent en CDD et 8 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

LES DÉPENSES

DE FONCTIONNEMENT

HORS COÛT DU PERSONNEL, HORS FLUIDES ET TRAVAUX
430 589,80 €

LES RECETTES

DE FONCTIONNEMENT

48 839,50 €



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.

L'impact de la crise sanitaire a été sensible sur le fonctionnement du service. Lors du premier confinement, seul le point d'accueil de l'Hôtel de Ville est resté ouvert. De même, l'épicerie solidaire d'Haussonville étant fermée, les bénéficiaires étaient invités à se rendre sur le Plateau. Le bilan du service s'en est trouvé modifié, les chiffres ne reflètent pas l'investissement constant et important des agents au service de nancéiens fragilisés.

1. ANALYSE GLOBALE

- **3 490 demandes ont été instruites (chiffre 2019 : 3 525)**
- **3 284 demandes ont eu une suite favorable (chiffre 2019 : 3 294)**
- **Représentant 240 417 € accordés (chiffre 2019 : 286 487 €)**

Par rapport à l'an dernier, le nombre de demandes instruites et accordées a légèrement diminué et le montant accordé a subi une baisse de 16 %.

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

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



	2018	2019	2020	Comparatif 2019/2020 en %	
Aide Alimentaire	658	558	450	- 19,35 %	↘
Aide coup de pouce	45	51	18	- 64,71 %	↘
Noël Personnes Âgées	1 780	1 753	2 259	+ 28,86 %	↗
Électroménager	100	104	65	- 37,50 %	↘
Mobilier	37	51	36	- 29,41 %	↘
Logement	126	132	130	- 1,52 %	↘
Eau	56	68	60	- 11,76 %	↘
St Nicolas	363	309	251	- 18,77 %	↘
Aide aux vacances	57	79	15	- 81,01 %	↘
FDCH (Handicap)	20	26	19	- 42,31 %	↘
CORSEC	114	163	121	- 25,77 %	↘
TOTAL	3 356	3 294	3 284	- 0,30 %	↘

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

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

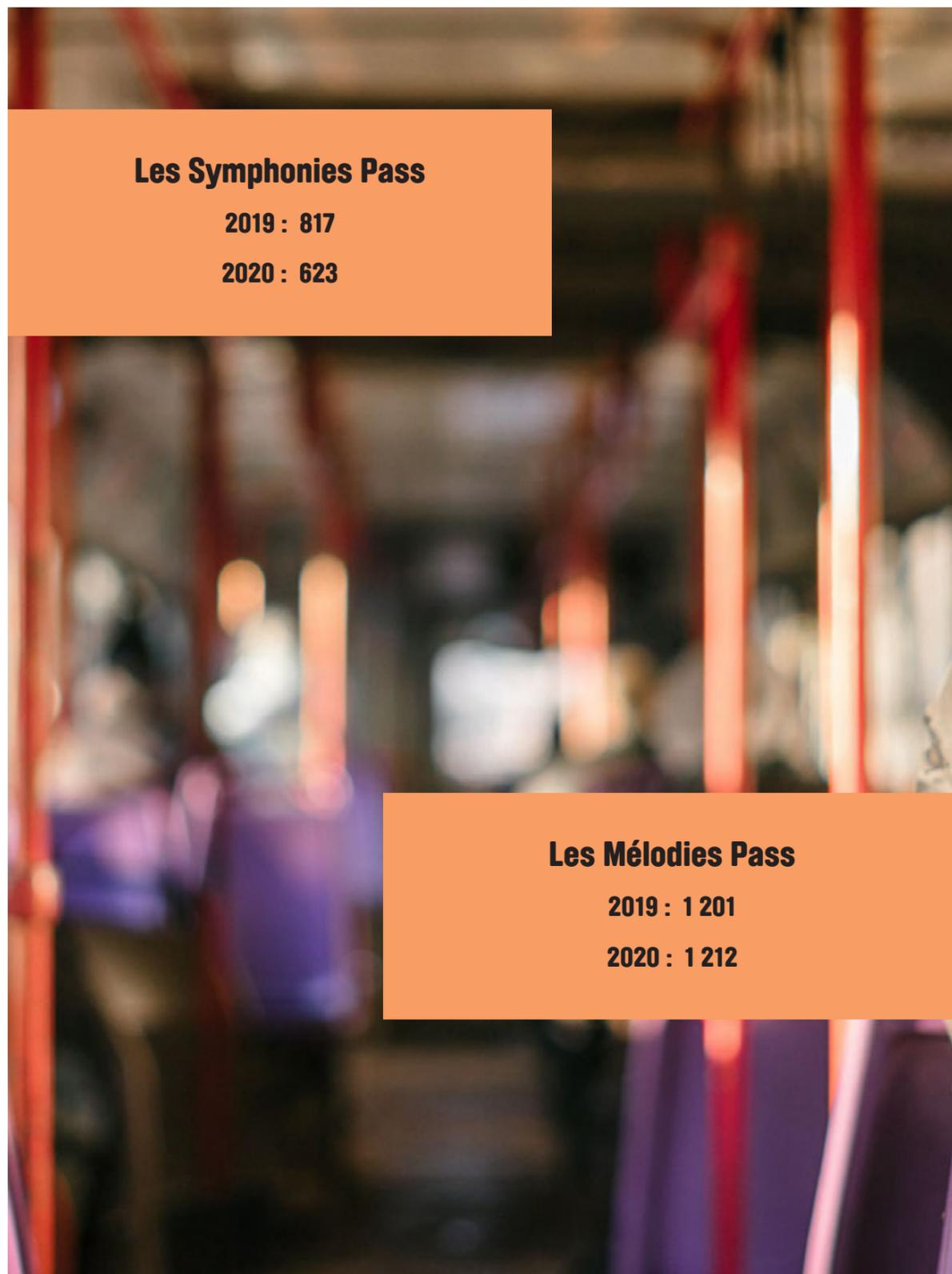
- **Tableau n° 2 : Accompagnement Social – Montants accordés**

	2018	2019	2020	Comparatif 2019/2020 en %
Aide alimentaire	107 899,00 €	97 474,00 €	71 050,00 €	- 27,11%
Aide coup de pouce	12 659,03 €	14 113,13 €	4 690,00 €	- 66,77 %
Noël Personnes Âgées	53 400,00 €	52 590,00 €	67 770,00 €	+ 28,86 %
Électroménager	21 853,78 €	21 911,68 €	13 298,79 €	- 31,31 %
Mobilier	8 400,47 €	10 847,55 €	8 688,00 €	- 19,91 %
Logement	34 813,59 €	39 734,35 €	39 881,09 €	+ 0,37 %
Eau	14 591,69 €	19 446,61 €	15 028,63 €	- 22,72 %
St Nicolas	25 050,00 €	22 170,00 €	18 510,00 €	- 16,51 %
Aide aux vacances	5 700,00 €	8 200,00 €	1 500,00 €	- 81,71 %
FDCH (Handicap)	4 250,00 €	6 500,00 €	3 750,00 €	- 42,31 %
CORSEC	32 343,29 €	42 441,19 €	35 280,69 €	- 16,87 %
TOTAL	284 367,56 €	286 487,32 €	240 416,51 €	- 16,08 %

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





Les Symphonies Pass

2019 : 817

2020 : 623

Les Mélodies Pass

2019 : 1 201

2020 : 1 212

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.

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

En 2020, 121 dossiers (- 25,77% par rapport à 2019) ont reçu une aide du CCAS dans le cadre du COR-SEC pour un montant de 35 280,69 € (- 16,87 % par rapport à 2019).

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.

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.

- **Tableau n°3** : Accompagnement Social – Répartition des aides légales

TYPE D'AIDE	NOMBRE
Aide-Ménagère	13
Placement Institution	33
Obligés Alimentaires	19
TOTAL	65

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



DOMICILIATIONS

LE DISPOSITIF ÉQUILIBRE

“ Au 31 décembre 2020, 139 personnes bénéficiaient d'une domiciliation au CCAS

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.

“ En 2020, le dispositif équilibre est intervenu auprès de 154 foyers. Parmi ces ménages, 33 nouveaux ont intégré le dispositif

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.

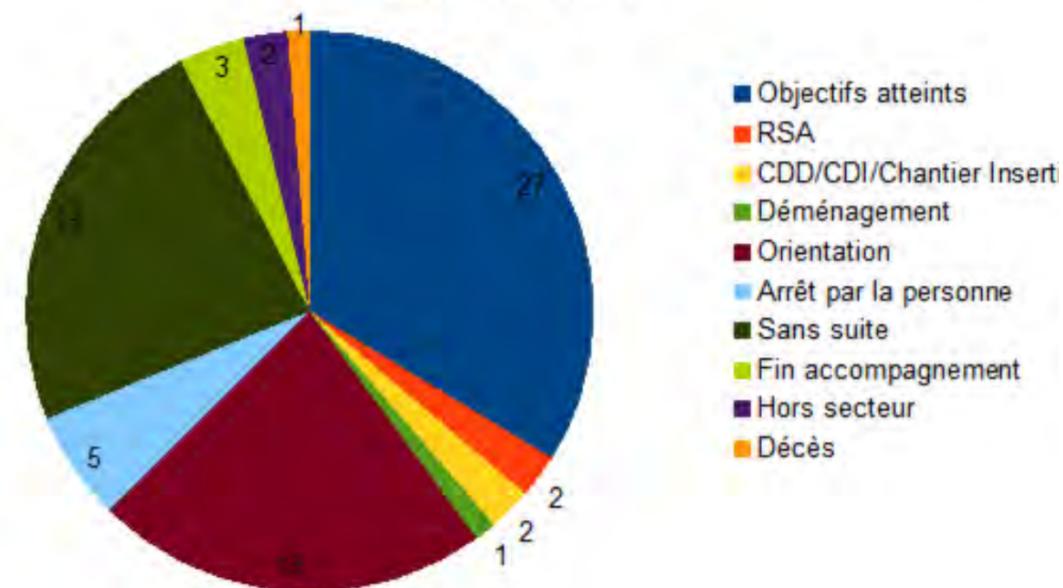
Le dispositif équilibre est sollicité pour procéder à l'évaluation de situation suite à une interpellation ou mandaté par l'autorité compétente pour procéder à une enquête d'instruction en famille.

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

Origine des interpellations



Motifs de sortie



Accompagnement individuel 2020

- **Tableau n° 4** : Difficultés rencontrées et durée d'accompagnement

Quartier de résidence								
Centre ville	Saint-Pierre	III Maisons	Plateau de Haye	Beauregard	Haussonville	Mon Désert	RDM	Inconnu/hors Nancy
21	11	9	31	12	17	27	10	16

Difficultés rencontrées							
Surendettement	Budget	Administratif	Rupture Familiale	Perte d'emploi	Santé	Logement	Autres
19	67	70	3	36	33	21	36
Durée d'accompagnement							
3 mois	6 mois	9 mois	12 mois	15 mois	18 mois	24 mois et plus	Interventions ponctuelles
23	6	1	15	3	7	45	52

Le Dispositif Équilibre travaille en étroite collaboration avec les épiceries sociales. En effet, les personnes peuvent être orientées par les Épiceries vers le Dispositif Équilibre et vice versa. Ainsi, cette année, le Dispositif Équilibre a instruit 35 premières demandes d'épicerie et 29 renouvellements.



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

Cette année 2020, la crise sanitaire n'a permis de réaliser que très peu d'actions au sein des épiceries soit 3 dégustations découvertes. Nous avons accueilli 22 personnes à l'épicerie Haussonville et 17 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 appréciés.

La cuisine pédagogique

“ Le but principal de cette action était de permettre aux participants de cuisiner des recettes avec un coût peu élevé ”

Au cours de l'année 2020, les actions collectives ont dû être reportées du fait de la crise sanitaire. Avant le confinement, 2 ateliers « Cuisine et petit budget » ont été réalisés par une stagiaire en BTS ESF et co-animation avec une CESF. 7 personnes ont participé à ces ateliers.

Le but principal de cette action était de permettre aux participants de **cuisiner des recettes avec un coût peu élevé.**

Ainsi les objectifs étaient les suivants :

- Rendre le public acteur du projet
- Améliorer l'estime de soi avec le faire « soi-même »
- Renforcer la cohésion sociale : « faire ensemble »
- Savoir calculer le coût de revient d'une recette et découvrir les économies réalisées en cuisinant
- Découvrir diverses traditions culinaires grâce à la mixité des participants

3. LES ACTIONS DU DISPOSITIF EQUILIBRE

Une étude des besoins et des contraintes du public a débuté fin 2019-début 2020 afin d'attirer davantage le public vers les actions proposées et faire des propositions adaptées.

La crise sanitaire n'a pas permis de faire aboutir la démarche. Deux nouvelles actions ont toutefois vu le jour pour une phase de test :

Créer ses produits ménagers

3 ateliers ont été proposés. 2 ateliers pour les agents du pôle afin qu'ils puissent davantage faire la promotion de l'action. 1 atelier en faveur du public nancéien : 4 personnes étaient présentes et ont apprécié l'atelier.

Lecture des étiquettes alimentaires

3 personnes ont participé à cet atelier qui avait pour but de découvrir, apprendre et comprendre les étiquettes alimentaires. Cet atelier a beaucoup plu également.

L'équipe travaille en lien avec la Métropole de Nancy. De nouveaux partenariats sont en réflexion aussi bien en interne qu'en externe.



Les événementiels

Cette année une action ponctuelle a été réalisée :

- Le 16 octobre 2020 : **Moche ou périmé je me laisse manger !!!** Les dégustations de produits dans les épiceries sociales du CCAS de Nancy, ont permis des échanges avec le public. Ce dernier a des réticences pour l'utilisation de produits dont la date conseillée de consommation est dépassée. Dans le cadre de la journée nationale de lutte contre le gaspillage alimentaire une dégustation au sein des épiceries a permis d'avoir des échanges et de proposer des réponses à leurs questionnements concernant :

- l'utilisation et la consommation de produits périmés
- la conservation de ces produits
- la consommation des fruits et légumes dits « gueules cassées »
- l'utilisation des restes

Le travail en partenariat externe

Régulièrement, les locaux de la cuisine pédagogique sont prêtés gracieusement à différents partenaires du quartier. 2 nouvelles conventions ont été mises en place avec la ferme du Plateau de Haye et l'association « Les amis de la rue Henry Brun ». Malheureusement, l'accès à la cuisine n'a pas pu être possible du fait de la crise sanitaire. Toutefois, des réaménagements ont été ou sont en cours de réalisation et un nouveau protocole sanitaire a été travaillé.

PERMANENCE DANS LE BUS DU P'TIT PLATO

La crise sanitaire ainsi qu'une panne du bus, n'ont pas permis la reprise du p'tit plato en 2020. Le projet est réétudié pour de nouvelles propositions d'accueil du public.

4. LE MICROCRÉDIT PERSONNEL ACCOMPAGNÉ

66 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 aux points accueil des mairies de quartier Mon Désert et du Plateau par les travailleurs sociaux chargés de l'élaboration et du suivi de chaque dossier.

- **Tableau n°5** : Composition familiale des demandeurs de microcrédit en 2020

COMPOSITION FAMILIALE	Nombre de demandes de renseignements ou de dossiers en 2020
Couples	3
Familles	5
Hommes	9
Femmes	7
Familles Monoparentales	5
TOTAL	29

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

- 21 personnes ont été reçues pour des renseignements.
 - 8 dossiers ont été instruits et adressés à l'organisme bancaire choisi par le ménage
 - 4 ont été accordés et 4 refusés (budget trop restreint, reste à vivre insuffisant...)
- Les demandeurs de microcrédit sont principalement des femmes seules et des hommes seuls.

- **Tableau n°6** : Secteur Géographique des demandeurs de microcrédit en 2020

QUARTIERS	Nombre de demandes de renseignements ou de dossiers en 2020
Centre Ville	6
St Pierre	6
III Maisons	2
Plateau de Haye	2
Beauregard	5
Haussonville	3
Mon Désert	2
Rives de Meurthe	1
Hors NANCY	2
TOTAL	29

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 2020, les secteurs les plus représentés sont ceux du Centre Ville et de St Pierre.

- **Tableau n°7** : Dossiers microcrédit instruits en 2020 par les différents organismes bancaires

	CREASOL	PARCOURS CONFIANCE
Dossiers Instruits	6	2
Dossiers Accordés	3	1
Dossiers Refusés	3	1

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

- **Tableau n°8** : Type de Projets visé par le microcrédit demandé en 2020.

PROJETS PROFESSIONNELS			PROJETS / LOGEMENT		PROJETS PERSONNELS	TOTAL
Formation	Véhicule	Permis Conduire	Caution	Achat	Divers	
2	15	4	1	5	5	29

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°9** : Composition familiale des personnes suivies dans le cadre d'un accompagnement en lien avec un micro-crédit en cours en 2020

COMPOSITION FAMILIALE	Nb de familles
Couples	1
Familles	3
Hommes	8
Femmes	7
Familles Monoparentales	8
TOTAL	27

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°10** : Secteurs Géographiques des familles suivies dans le cadre d'un accompagnement en lien avec un microcrédit en cours en 2020

QUARTIERS	Nb de familles
Centre Ville	2
St Pierre	4
III Maisons	1
HDL	6
Beauregard	6
Haussonville	2
Mon Désert	4
Rives de Meurthe	2
TOTAL	27

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

- **Tableau n°11** : Microcrédit en cours en 2020 par organismes bancaires

	CREASOL	PARCOURS CONFIANCE
Nombre de dossiers	23	4

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





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.



1. LES REPÈRES CALENDRAIRES 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.

Le CCAS de Villers les Nancy participe aux commissions d'admission dans le cadre d'une convention passée entre les deux établissements.

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

10 personnes en contrat aidé sont présentes au sein des 2 épiceries au 31 décembre 2020.



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 :

1. l'objectif est atteint, la personne sort du dispositif,
2. 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.



3. FINALITÉS DE L'ÉPICERIE SOCIALE

L'objectif de l'épicerie sociale est de proposer un lieu d'accueil, d'écoute, de partage, d'accompagnement et de distribution alimentaire moyennant une participation financière à hauteur de 10 %.

C'est aussi pouvoir activer un levier pour l'insertion professionnelle, l'accès aux droits et le lien social, en partenariat avec les ressources locales (CD54, Espoir54, MDPH, Pôle Emploi, Mission Locale, Centres Sociaux CAF, Réciprocité, OMH, Restos du Cœur, Banque Alimentaire, Secours Catholique, etc.)

4. LES BÉNÉFICIAIRES

- **Tableau n° 12** : Nombre de bénéficiaires des Épiceries

	PLAT'HAUT	HAUSSONVILLE	VILLERS LES NANCY	TOTAL
Ménages en moyenne/mois	46	57	22	125
Personnes en moyenne/mois	95	116	86	297

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

- **Tableau n° 13** : Nombre de Commissions d'accès aux boutiques

Nombre de demandes	PLAT'HAUT	HAUSSONVILLE
Dossiers acceptés	69	71
Dossiers refusés	8	3
Dossiers ajournés	0	0
Total	77	74

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

- **Tableau n° 14** : Contenu des contrats d'engagement

Thématique du contrat	Nombre de personnes	Détail du projet
Emploi/formation	18	<ul style="list-style-type: none"> ▪ lever les freins d'accès à l'emploi ▪ favoriser le maintien dans l'emploi ▪ démarches de formation ▪ réalisation du projet professionnel ▪ apprentissage de la langue
Budget	97	<ul style="list-style-type: none"> ▪ soutien budgétaire ▪ reprise de paiement de charges ▪ apurement de dettes ▪ surendettement ▪ régularisation de ressources ▪ achat mobilier
Lien social Santé Attente ressources	40	<ul style="list-style-type: none"> ▪ participation aux ateliers ▪ rupture de l'isolement ▪ reprise de la confiance en soi
Logement	14	<ul style="list-style-type: none"> ▪ demande de logement ▪ maintien dans le logement ▪ déménagement ▪ installation dans le logement
Electroménager / Mobilier	13	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Achat appareils d'électroménager (cf règlement des aides facultatives) ▪ Achat de mobilier

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

La grande majorité 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° 15** : Quartier d'origine des bénéficiaires

Quartier d'origine	Nombre	%
Plateau de Haye	54	28,27
Haussonville	29	15,18
Villers les Nancy	14	7,33
Autres quartiers de Nancy	94	49,22
Total	191	100

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

▪ **Tableau n° 16** : Composition des ménages bénéficiaires

	Nombre	%
Personnes seules sans enfant	77	45,29
Personnes seules avec enfant	60	35,29
Couples sans enfant	8	4,71
Couples avec enfant	25	14,71
TOTAL	170	100

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

66 Les ménages fréquentant les épiceries sociales ont, pour 50 % d'entre eux, des enfants.

▪ **Tableau n° 17** : Situation professionnelle des bénéficiaires :

	Nombre de personnes
En contrat de travail	62
En formation	5
En recherche d'emploi	88
Retraités	11
Autres	17

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

66 36,61 % des adultes bénéficiaires des épiceries exercent une activité professionnelle ou sont en formation 48,09 % sont en recherche d'emploi.

▪ **Tableau n° 18** : Ressources des bénéficiaires

	Nombre de personnes
Salaire	45
Indemnités journalières	9
Assedic	40
Pension d'invalidité	2
RSA	52
AAH	11
Retraite	8
Sans ressources	8

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

66 29,71 % des ménages perçoivent du RSA socle ou RSA activité.

2020 : Année COVID

L'épicerie du Plat'Haut est restée ouverte pendant le 1er confinement, du 17 mars au 07 mai, pour continuer d'accueillir les bénéficiaires des 2 épicerie, 24 familles de l'épicerie d'Haussonville ont été reçues.

Une aide a été apportée à 10 nouveaux ménages en situation de précarité, présentant des difficultés de santé, détectées positives au virus. Ces personnes ont pu bénéficier de livraisons à domicile, soit une vingtaine de foyers.

La Boutique du Plat'Haut était la seule structure du quartier à rester ouverte, elle a ainsi pu accueillir une permanence du cabinet de Monsieur le Maire, la Médiathèque du Plateau et les Restos du Cœur pour des distributions de colis.

Le jardin de la Boutique du Plat'Haut

- 4 parcelles des jardins partagés sont cultivées par les salariés du chantier d'insertion dans le respect du développement durable.
- Le produit de la récolte est offert aux bénéficiaires de l'épicerie. En appui technique : Association « Des Racines & Des Liens » (créateur de jardin nourricier écologique)

Objectifs pour le public :

- Sensibiliser à l'environnement et aux circuits courts
- Valoriser la production naturelle sans traitement, ni pesticide en proposant des légumes différents des exigences du commerce

Objectifs pour les salariés :

- Valoriser les salariés et renforcer la cohésion d'équipe
- Découvrir l'intérêt du travail manuel
- Transmettre des savoirs et gestes professionnels

Axes de développement :

- Poursuivre le partenariat avec le multi accueil Bodson
- Renforcer les liens avec l'Ortie



Le jardin collectif à Haussonville

- Mise à disposition d'un terrain par l'OMH
- Une démarche de Développement Social Local
- En appui technique: Des Racines & Des liens (créateur de jardin nourricier écologique)

Objectifs :

- Encourager l'implication des habitants
- Transmettre des messages sur le développement durable via des ateliers pédagogiques participatifs
- Fédérer les partenaires locaux via un comité d'animation piloté par le CCAS (Centre social Joli-bois, Prévention Spécialisée, Olympique Haussonville, Conseil Citoyen Haussonville, Rond Point de l'amitié, Métropole)

Axes de développement :

- Développer l'ouverture du jardin aux habitants
- Associer de nouveaux partenaires et commerces locaux



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.

Appui aux demandes de logement social

465 personnes accueillies, renseignées, orientées

98 relogements effectifs (en logement social et adapté)

7 orientations spécifiques (Accompagnement Social Lié au Logement, Union Et Solidarité...)

6 gestions de sinistres

Aide au relogement Nouveau Programme de Renouvellement Urbain
du Plateau en lien avec l'OMH

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 et participe à l'étude des dossiers de prévention des expulsions (CAPEX).

66 77 diagnostics sociaux et financiers demandés et rendus

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...).

66 23 enquêtes réalisées à domicile

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.





PÔLE SENIORS

- > PRÉSENTATION
- > LES ESPACES RESSOURCES POUR LES SENIORS NANCÉIENS : LES CINQ RÉSIDENCES AUTONOMIE
- > OFFRIR DES SERVICES REpondant AUX ATTENTES DES SENIORS
- > UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR SÉCURISER LES PROJETS ET LE PARCOURS DE VIE DES NANCÉIENS AGÉS
- > RÉDUIRE L'ISOLEMENT SOCIAL DES AÎNÉS : LE COLIS DES SENIORS



LA PRÉSENTATION

66 *Au recensement 2017 de la population, la commune de Nancy compte 104 286 habitants dont 19 706 personnes âgées de + de 60 ans et 7 489 personnes âgées de plus de 75 ans.*

Les nancéiens les plus âgés : 1 202 ont plus de 90 ans et 80% sont des femmes
Le vieillissement est féminin : sur 100 nancéiens de plus de 65 ans, 62 sont des femmes.

Les personnes qui vivent seules :

42% des personnes âgées de 65 à 79 ans (40,7% en 2012) vivent seules
58% des plus de 80 ans (61% en 2012) vivent seuls

Sources : Insee, RP, Géographie au 01/01/2020

LE BUDGET

LES DÉPENSES

DE FONCTIONNEMENT

HORS COÛT DU PERSONNEL
1 125 336 €

AVEC COÛT DU PERSONNEL
2 851 268 €

D'INVESTISSEMENT

44 422 €

LES RECETTES

DE FONCTIONNEMENT

2 200 439 €

D'INVESTISSEMENT

14 362 €



Le CCAS soutient des associations dans la réduction de l'isolement des seniors à travers l'attribution de subventions. Ces dossiers sont instruits par le Pôle Seniors.

La principale bénéficiaire est l'Office Nancéien des Personnes Agées avec une subvention de fonctionnement associatif à un contrat d'objectifs annuel posé en concertation avec l'Office :

Développer deux programmes de marche adaptée en faveur des seniors 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.

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

- Transports collectifs pour personnes âgées – prestataire : Synergihp
- Confection de repas pour les résidences autonomie et le portage de repas à domicile – prestataire : Sodexo
- Livraison de repas au domicile – prestataire : Sodexo
- Télé-assistance – prestataire : Europ Téléassistance
- Analyses micro-biologiques (véhicules, cuisines des établissements) – prestataire : Eurofins
- Fournitures courantes

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. Un sondage a été réalisé auprès des usagers des services (convives portage de repas et résidences autonomie) le 13 octobre 2020. Les taux de participation (62% de réponses) et de satisfaction (90% des convives sont satisfaits du service) invitent à poursuivre la démarche de consultation une fois par trimestre.

- **203 résidents au sein des établissements seniors (Résidences Autonomie)**
- **355 abonnés nancéiens à la télé-assistance et 644 abonnés dans les communes partenaires**
- **488 bénéficiaires du service de portage de repas (file active)**
- **214 ménages suivis par l'équipe pluridisciplinaire**
- **411 personnes inscrites au service Médiateur**
- **151 personnes fragiles et vulnérables figurent sur le registre climatique**
- **120 abonnés Téléphon'Age**
- **1 bénéficiaire du service de déneigement**



1. 2020 UNE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE...

Le CCAS a mis en œuvre dans l'urgence un plan d'action et des mesures dédiées à la protection des populations et des agents. Avec agilité, technicité et détermination, l'ensemble des équipes s'est adaptée à un contexte nouveau et déstabilisant. La mobilisation des équipes, la souplesse des actions et leur efficacité a permis d'accompagner au mieux la population fragile, d'en repérer les fragilités et d'agir pour couvrir les besoins dans des délais courts et contraints. La créativité s'est exercée dans tous les domaines : supports de communication, constructions de protocoles, mise en œuvre du télé-travail, organisation de plateformes téléphoniques mobilisant des services, et partage de l'approche et de la démarche en faveur d'une personne âgée. L'ensemble des mesures et actions activées durant cette crise sont présentées dans ce présent bilan. Elles reposent toutes sur la mobilisation de toutes les équipes, sur la synergie des compétences pour garantir la protection des plus fragiles face au virus.

La loi sur l'état d'urgence sanitaire en France en réponse à l'épidémie de coronavirus a été adoptée officiellement le 24 mars 2020. Dans ce cadre, le dispositif d'appel pour venir en aide aux personnes fragiles lors de situations exceptionnelles a été ouvert. Le registre des personnes inscrites dans le cadre du Plan d'Alerte et d'Urgence souvent associé au plan canicule a été ouvert et utilisé pour assurer

un lien et un accompagnement au profit des personnes vulnérables. Toutes les personnes inscrites ont été contactées chaque jour par la plateforme téléphonique. Les bénéficiaires : les personnes âgées de 65 ans et plus, résidant à leur domicile, les personnes âgées de plus de 60 ans reconnues inaptes au travail résidant à leur domicile, les personnes adultes handicapées. Dès le 13 mars 2020, un Plan de Continuité d'Activité a été mis en œuvre.



Communiquer le plus largement les gestes et mesures barrière, agir pour limiter les déplacements, protéger la population, soutenir au quotidien.

Le premier confinement

A domicile : la livraison de repas

Le service de portage de repas du CCAS est immédiatement impacté par l'augmentation de la demande des seniors, de leur famille.

Il a été, par la suite, élargi à l'ensemble des familles isolées, sur formulation d'une simple demande auprès des services municipaux.

A partir du mois de mars, le nombre de repas commandés augmente pour atteindre un point optimum en 348 repas livrés par jour.

Agents mobilisés : direction générale, pôle développement social, petite enfance.

Repas « covid » : de juillet à mi-octobre : 166 repas ont été livrés au profit de personnes isolées à domicile - 4 convives isolés hôtel - 13 étudiants. (En lien avec les services de la Préfecture).

La plateforme téléphonique en faveur des personnes figurant sur le registre du Plan d'Alerte et d'Urgence est déclenchée dès le 10 Mars 2020. Il s'agit avant tout de prendre contact avec la population et, au cours de ce premier appel, insister sur les mesures barrière notamment pour les personnes âgées qui reçoivent la visite de tiers (aidants familiaux, aidants professionnels...). Les appels qui suivront porteront davantage sur une réponse au sentiment d'isolement ressenti par les personnes contactées. Ils garantissent également un repérage des besoins avec une coordination optimisée avec l'équipe du pôle seniors.

- Agents mobilisés : agents de la Ludothèque sous le pilotage du Pôle Développement Social les agents placés en ASA du pôle seniors
- Nombre d'appels réalisés : Premier confinement : 900 appels

Durant l'absence d'accueil du public, les bénévoles **Téléphonage** ont été priés de demeurer à domicile. Les appels ont été délivrés par la pilote soutenue ensuite par des agents des résidences autonomie placés en Autorisation Spéciale d'Absence.

Les habitants de Nancy ont également sollicité le CCAS alors qu'ils étaient sans nouvelles d'amis. Les sollicitations ont toutes abouties (8 situations). Avant la reprise de **l'accueil du public** en mai, une refonte du Plan de Continuité de l'Activité identifie des critères de retour des agents, la mise en place des protocoles sanitaires et médicaux, mesures d'aménagement des locaux des agents et des espaces accueillant du public.

Le Pôle Seniors conçoit divers protocoles :

- Protocole de visite à domicile
- Protocole d'intervention type bricolage à domicile
- Protocole de retour des bénévoles Téléphonage
- Protocole d'animation

La fin du premier confinement a laissé place à la préparation des protocoles associant canicule et Covid.



En établissement :

Dès le mois de mars, en amont de l'annonce d'un confinement, un premier protocole est rédigé sur la base de la version « protocole H5N1 en établissement ». La restauration en salle ainsi que les activités ont également été suspendues du fait de la dégradation de la situation épidémique avant le 17 mars. Les protocoles ont par la suite été modifiés au cours des mois pour appliquer les recommandations publiées par le ministère de la Santé. Pour accompagner au mieux les équipes, l'ensemble des protocoles ont été réunis en avril dans un document : le Plan d'Accompagnement face au Risque Epidémiques. Les mesures sont réactualisées avec des protocoles spécifiques de visites et de nouveaux protocoles de désinfection. Les équipes se sont organisées au mieux pour assurer un service optimal auprès de la population fragile. Elles ont assuré au quotidien une vigie des entrées dans les établissements. Un registre des entrées a été mis en place pour tracer les personnes extérieures entrant dans le bâtiment. Les visites dans les logements ont été interdites sur une grande partie de l'année 2020

au profit de visites dans un lieu dédié.

Agents mobilisés : tous les agents des résidences autonomie – agents du service logistique pour l'approvisionnement des masques, de la solution hydro-alcoolique, des Equipements de Protection Individuelle (blouses, lunettes, sur chaussures, gants ...).

Les équipes des résidences autonomie ont assuré la mise en œuvre de l'intégralité des mesures et engagé une véritable campagne de sensibilisation auprès des résidents.

Pour protéger les résidents, il a été proposé une livraison des repas au seuil des portes des logements en lien avec la suspension de la restauration en salle. La livraison de pain pour permettre aux résidents de demeurer chez eux et limiter le plus possible leurs déplacements a été assurée.

L'infirmière de l'équipe pluridisciplinaire a assuré un contact hebdomadaire avec l'ensemble des résidents pour identifier de possibles situations alertantes.

En cas de difficultés repérées, quelle qu'en soit leur origine (établissements, domicile), la coordination agit rapidement et mobilise les ressources disponibles ayant conclu des partenariats avec des étudiants en médecine, avec le Centre Psychothérapique de Nancy également. En particulier, la Plate-forme Territoriale d'Appui G. CUNY, le service territorial Personnes âgées, personnes handicapées ont été des interlocuteurs quotidiens.

La distribution hebdomadaire de masques et de gel hydro alcoolique via les services de la préfecture en faveur des résidences autonomie a été assurée par le service logistique du CCAS. Aucun établissement n'a manqué de matériel.

L'offre d'animation est adaptée aux recommandations, des fiches animation Covid sont rédigées et les animateurs usent de créativité pour continuer à proposer des actions visant à rompre l'isolement des seniors.

“ Une application facilitatrice pour les agents En lien avec la Mission Nancy Ville Numérique

Adaptation de l'application check Covid

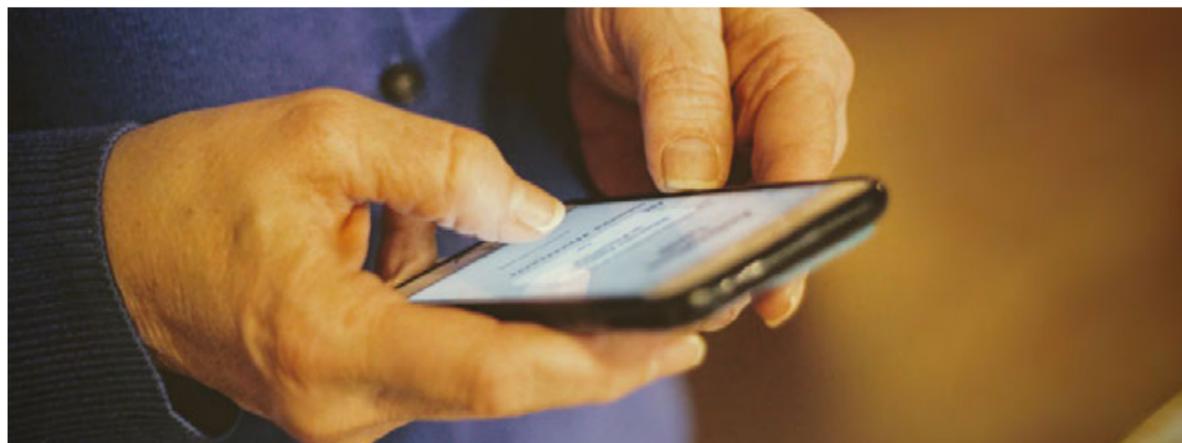
Il a été choisi d'adapter une application existante dans le secteur du BTP à la réalité des établissements seniors. Cette application "CHECK COVID" permet aux responsables de résidence autonomie de transmettre en 30 secondes la situation sur site via un mail au coordinateur. Un focus est porté sur les équipements de protection individuelle, l'état des stocks (gel hydro-alcoolique, masques, gants, surblouses ...), mais aussi le respect des gestes barrière et les demandes d'approvisionnement. Elle permet d'anticiper les ruptures de stock et d'assurer une gestion optimisée des ressources.

L'application a inspiré les responsables de résidence autonomie et une seconde application "Check canicule" a été inaugurée cet été : même principe : envoi de la situation chaque jour : température intérieure, nombre de personnes accueillies en pièce rafraichies, nombre d'hospitalisations, besoins de matériel spécifique Le contenu de l'application canicule a été co-construit Mission Ville Numérique et avec les responsables et coordination des résidences autonomie.

L'organisation de dépistages collectifs

Un dépistage sérologique général de l'ensemble des résidents dans les résidences autonomie : les 15 et 16 avril et les 13 et 14 Mai.
Partenaire : Office d'Hygiène Sociale de Lorraine.
Dépistage des agents proposé en simultané.
A la rentrée scolaire et conformément aux recommandations de l'Agence Régionale de Santé, des dépistages ont été organisés les 8 et 9 Septembre.
Devant la dégradation de la situation en Novembre, un dépistage global a été mené les 16 et 17

novembre dans l'ensemble des résidences. Pour les résidents « cas contact » ou présentant une symptomatologie de type Covid-19, les situations ont été suivies par chaque médecin traitant et en lien avec le médecin coordonnateur de l'EHPAD.



Un automne sous auge vigilance : protéger - tester - isoler

A la suite du Décret du 29 octobre 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, l'ensemble des services s'est mobilisé pour affirmer la stratégie nationale : protéger, tester, isoler.

Dans les résidences autonomie, le protocole est actualisé et toutes les activités font l'objet d'un protocole validé, respectant les mesures en vigueur. Les résidents sont incités à redoubler de prudence et les équipes renforcent la vigilance et déploient leur énergie à convaincre les résidents de se conformer aux mesures. Suite aux recommandations nationales, les protocoles sont systématiquement actualisés (novembre, janvier). Les éléments relatifs à ce second confinement prennent en compte l'expérience du premier confinement.

Objectif général

Sur la base du premier confinement, la plateforme téléphonique est à nouveau activée début Novembre. Il s'agit d'assurer un lien social – de prendre des nouvelles - repérer les fragilités au domicile. Appel 2 fois par semaine des personnes figurant sur le registre Plan d'Alerte et d'Urgence. Repérage des besoins et coordination médico-sociale.

Nombre d'appels réalisés : Second confinement : 700 appels
Agents mobilisés : agents de la ludothèque avec un point de coordination hebdomadaire et si besoin, relais immédiat avec les services du pôle seniors. Fin des appels semaine du 14 décembre.

L'accueil physique et téléphonique du Pôle Seniors

Durant les mois d'octobre, novembre et décembre, l'activité de l'accueil des seniors au CCAS triple avec une moyenne mensuelle de 55 personnes accueillies et 170 appels téléphoniques. Le standard du pôle seniors est mobilisé par les appels des seniors suite aux courriers accompagnant la distribution des masques et la distribution des bons de 30 euros.

Téléphonage réalisé durant cette période 615 appels.

La mobilisation de l'équipe Médico social pour un accompagnement à domicile

Contact avec l'ensemble des bénéficiaires pour un repérage des besoins.
A la suite du premier confinement l'équipe avait contacté l'ensemble des personnes bénéficiaires de suivi (181 contacts). En octobre, poursuite des appels auprès des suivis. En cas de repérage de besoins : mise en place d'une coordination avec les partenaires de coordination la PTA - réseau Gérard Cuny en cas de besoin - soins et de soutien aux aidants.

Ce qui a été maintenu :

- Visites à domicile dans le respect des gestes barrières et en fonction d'un protocole de visite à domicile dédié
- Entretien au CCAS
- Visites au profit de candidats à l'admission en résidence.



Un cluster à la Résidence Moulleron mi-décembre

Le jeudi 17 décembre, une résidente de la résidence autonomie Moulleron a été testée positive au Covid 19. Après attache auprès de l'Agence Régionale de Santé, une application stricte des consignes est appliquée. Dès le vendredi 18, les repas sont délivrés selon le protocole au seuil de la porte des résidents afin de limiter les déplacements dans la résidence.

Un dépistage est organisé par le laboratoire du CHU le lundi 21 décembre après-midi pour l'ensemble des résidents et les agents. Le 23 décembre, 16 résidents sont déclarés positifs, ainsi qu'un agent placé immédiatement en isolement.

Mesures immédiates :

- Suppression des animations et des repas pris en commun dès le 18 décembre
- Information auprès des résidents de la limitation impérieuse de leurs déplacements et du port du masque obligatoire
- Limitation des sorties et des visites, dépôt des livraisons à l'accueil de l'établissement.
- Renforts de Notre Maison immédiatement dépêchés à la résidence
- Revue de l'ensemble des protocoles avec le médecin coordonnateur de Notre Maison désinfection 4x/jour de l'ensemble des zones de contacts, étages, sols, murs, ascenseur rampes ... et plannings revus à la hausse y compris le week-end
- Ouverture d'un cahier de difficultés

Eléments de langage : résidents, professionnels, aidants,

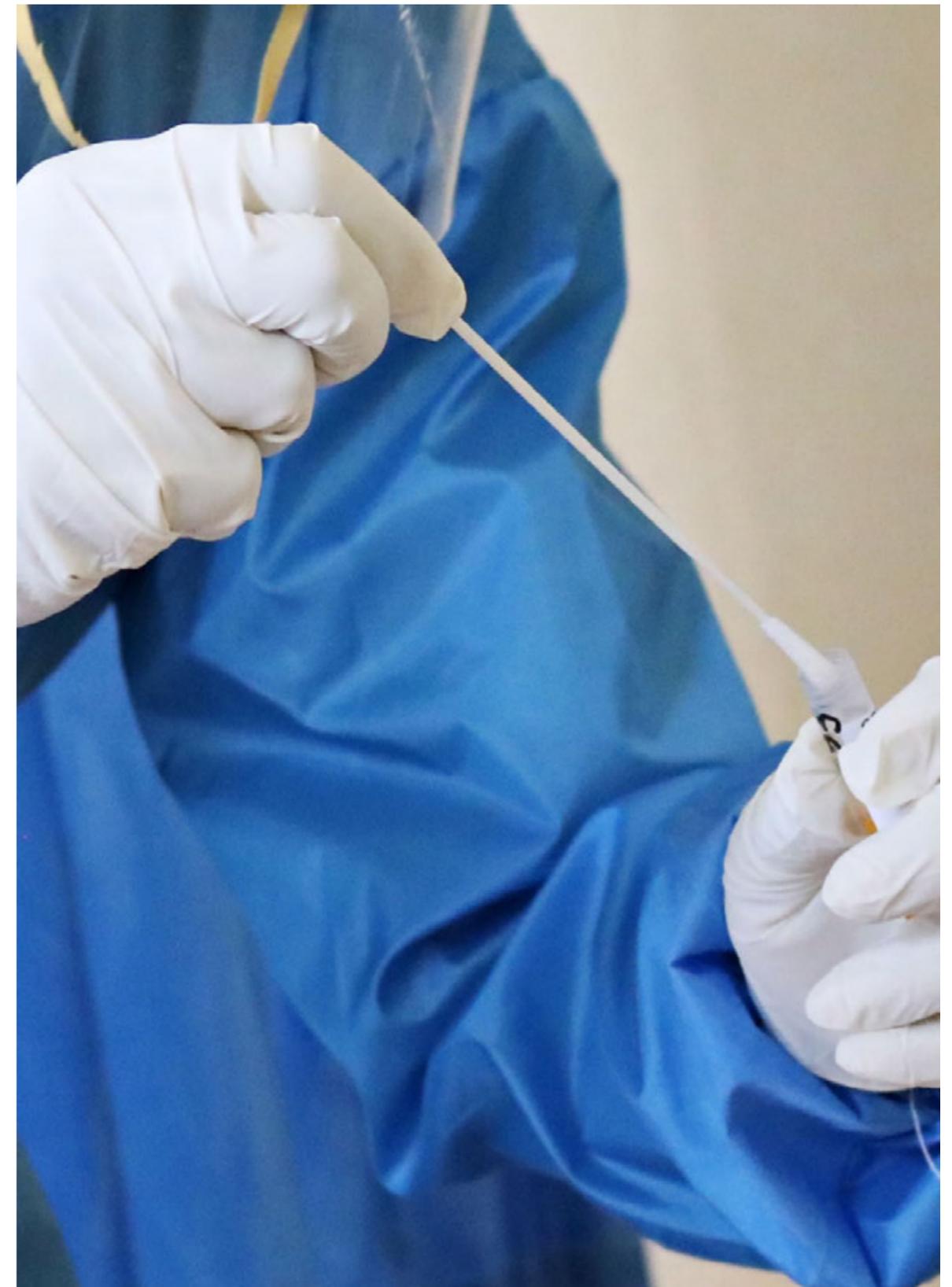
- Deux infirmières se rendent sur place (une de Notre Maison et l'autre du pôle senior) pour faire l'inventaire des besoins des résidents (vie quotidienne, vie sociale)

En complément et au regard de la situation dégradée du territoire, la restauration en salle est suspendue dans l'ensemble des résidences autonomie dès le lundi 28 décembre. Les repas se présentent en portage individuel et sont distribués individuellement, à l'instar du premier confinement.

Le 29 décembre un second dépistage (résidents et agents) est réalisé à la résidence Moulleron : 6 nouveaux résidents sont testés positifs. Les protocoles en vigueur sont maintenus et le suivi de l'état sanitaire de la résidence est réalisé avec le médecin coordonnateur de Notre Maison en lien avec l'Agence Régionale de Santé. Il faudra attendre le 5 janvier, le troisième prélèvement des résidents annonce des résultats négatifs. Les mesures et protocoles renforcés ont abouti.

Nombre d'hospitalisations : 10 et 9 retours à domicile

Nombre de décès suite aggravation Covid : 3 dont 1 en EHPAD





LES ESPACES RESSOURCES POUR LES SENIORS NANCÉIENS LES CINQ RÉSIDENCES AUTONOMIE

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, 257 appartements sont proposés aux seniors de plus de 65 ans.

Tableau n°1 : Offre de logements en Résidence Autonomie – année 2020

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	6			44
G. Mouilleron	53	4			57
Pichon	32	2			34
Total	235	14	6	2	257
Total par type d'hébergement	249		8		

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2020

- 26 dossiers étudiés en commission d'admission
- 7 réunions de la commission d'admission
- 20 entrées / 24 départs

66 Des résidences autonomie toujours attractives

Au cours de l'année 2020, les visites des résidences autonomie ont été suspendues pendant 6 mois du fait du contexte sanitaire et des consignes ministérielles à destination des établissements d'hébergement de personnes âgées, ce qui a directement eu un impact sur les préinscriptions. Pour autant, il reste limité : 34 préinscriptions ont été enregistrées en 2020 (79 en 2019).

Malgré un contexte sanitaire singulier et une suspension temporaire des admissions, le nombre d'entrée n'a connu qu'une légère baisse : 20 entrées en 2020 contre 23 en 2019. Ces entrées ont pu être réalisées grâce un effort important en termes de rénovation d'appartements l'année précédente : le Pôle Seniors a développé avec les services du Patrimoine une opération de modernisation d'ap-

partements. Cette modernisation a consisté, 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.

■ **Tableau n°2 :** Taux d'occupation réel des Résidences Autonomie au 31 décembre 2020

	Boudonville	R. Chevardé	Donop	G. Mouilleron	Pichon	TOTAL
2020	96,15 %	97,92 %	100 %	95,83 %	100 %	97,49 %
2019	94,12 %	98,04 %	100 %	94,23 %	89,29 %	95,31 %

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2020

Le taux d'occupation « réel » permet d'illustrer la vacance des logements réellement disponibles à la location (rénovés ou en état). Ce taux reste haut et progresse par rapport à l'année précédente. Dès qu'un logement est disponible à la location, un candidat inscrit sur liste d'attente est contacté en vue de procéder à son admission. La vacance ré-

duelle repose donc sur les délais d'admission (1 à 2 mois), puis d'emménagement.

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 77,91 % au 31 décembre 2020 (81,85 % au 31 décembre 2019). L'effort en matière de rénovation d'appartements n'a pas pu être maintenu en 2020 du fait de la crise sanitaire. 50 appartements ne sont pas proposés à la location. De même, le chantier de restructuration des salles de bains de la résidence Donop n'a pu être réalisé en 2020 comme initialement prévu, et est reporté à 2021. Le gel des admissions est prolongé d'une année. Ce report impacte considérablement le taux d'occupation : 18 appartements étaient vacants au 31 décembre 2020.

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 généralisation de cuisines aménagées dans les nouveaux appartements rénovés permet de moderniser l'offre et de renforcer son attractivité. Un marché avec un cuisiniste a été passé au cours de l'année 2020.

La sécurité au cœur des attentes des seniors

Les candidats à l'entrée sont généralement des personnes vivant seules ayant parfois vécu différents types de précarité (familiale, sociale, économique, énergétique, santé) et recherchant la sécurité et/ou la convivialité pour rompre la solitude.

La recherche de sécurité est effectivement 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 24 h/ 24 est le principal garant de cette sécurité. Près de 92 % des résidents l'estiment indispensable.

La stabilisation de l'autonomie des résidents

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

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

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

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

Suite aux évolutions réglementaires de la loi citée précédemment, le girage ne sera plus réalisé par les services départementaux, mais doit être effectué directement par les gestionnaires de résidences autonomie.

Dans le cadre d'un réseau départemental des résidences autonomie, animé par le Conseil Départemental, les gestionnaires ont partagé la difficulté à procéder à cette évaluation : par manque de moyens humains et de compétences nécessaires. La collectivité départementale proposera une formation en 2021 pour répondre à la problématique des compétences. Le pôle seniors a identifié un professionnel au sein de son équipe, qui pourra mener cette évaluation en 2021 sur les 5 résidences autonomie nancéiennes.

En termes de démographie, la tendance à l'accroissement de la part des résidents nonagénaires constatée les années précédentes, connaît une baisse cette année de l'ordre de 3 points. A

l'inverse, la part des 65 à 79 ans progresse pour la troisième année consécutive. Pour autant, les personnes octogénaires restent majoritaires en résidences autonomie, elles représentent plus de la moitié des résidents.

Tableau n°4 : Profil des résidents (âge / mobilité) au 31 décembre 2020 (base : 203 résidents)

	2017	2018	2019	2020
Part des 65 à 79 ans	45,41 %	29,76%	26,60%	32,01%
Part des 80 à 89 ans	49,76 %	50,73%	54,68%	52,21%
Part des + de 90 ans	4,83 %	19,51%	18,72%	15,76%

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2020

Plus d'un départ sur deux en 2020 est lié à une entrée en EHPAD (54%). Les décès restent le deuxième motif de sortie (46 %). Ces décès ont majoritairement lieu dans des établissements de santé suite à des hospitalisations. Enfin, il convient de noter qu'aucun départ pour d'autres motifs n'est enregistré cette année (ex : emménagement chez un enfant).



L'ancrage des résidences dans la ville

▪ **Tableau n°5** : Origine géographique des nouveaux résidents en 2020

Nancy	Métropole (hors Nancy)	Meurthe et Moselle	Région Grand Est	Autres régions
50 %	5 %	25 %	5 %	15 %

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2020

L'origine géographique des résidents à l'entrée en établissement traduit l'ancrage des résidences dans la ville. En effet, en 2020 la moitié des nouveaux résidents étaient nancéiens et environ 60% de l'ensemble des résidents actuels habitaient Nancy avant leur entrée. Par ailleurs, la provenance extra-communale reste importante et traduit l'attrait des résidences nancéiennes et de la ville de Nancy elle-même. Elle résulte notamment de rapprochements familiaux : auprès d'enfants vivant dans le bassin de vie de Nancy.





2. LE PÔLE 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. Les prestations des résidences autonomie (restauration en salle, activités, sorties) sont accessibles aux nancéiens de plus de 65 ans.

Par ailleurs, un accueil hebdomadaire dédié au public est proposé 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.

La participation de non-résidents aux prestations des établissements a progressivement augmenté sur les cinq dernières années. Toutefois, cette dy-

namique a été stoppée dès le mois de mars 2020 avec la crise sanitaire. Les mesures de protection mises en place en application des consignes ministérielles, n'ont pas permis d'accueillir de nouveau les seniors riverains.

3. LA RESTAURATION

- Nombre de repas servis en 2020 : 22 467
- Nombre moyen de convives en salle : 74
- Nombre moyen de convives extérieurs : 21 (uniquement de janvier à mars)

En complément du portage de repas à domicile, le Pôle Seniors propose au sein des 5 résidences autonomie un service de restauration en salle les midis du lundi au vendredi. Ce service initialement proposé aux résidents, est ouvert aux nancéiens de plus de 65 ans. Il constitue un moment et un lieu de convivialité très appréciés. L'arrêt de la restauration en salle de mars à juillet 2020 en raison du contexte sanitaire, a pu avoir un impact psychologique sur les convives habituels. La reprise du service en juillet 2020 a été accueillie avec une grande satisfaction. Les résidents peuvent bénéficier également d'un portage de repas à domicile en semaine, ainsi que les week-ends et jours fériés. En moyenne, 67 personnes profitent du service le samedi et 58 le dimanche et les jours fériés.

La possibilité de bénéficier du portage de repas durant le premier confinement a constitué un atout essentiel durant cette période pour les résidents. Le portage a également permis de maintenir un contact quotidien avec les résidents.



4. LES TRANSPORTS : UNE OFFRE ADAPTÉE AU PUBLIC

- 53 sorties en 2020
- 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	35	0
Autres sorties	14	4
Total	49	4

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc. 2020

Les minibus sont pour cette année 2020 les véhicules majoritairement utilisés par les résidences autonomie pour effectuer de courtes sorties : supermarchés (66% 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 avait permis de réaliser des économies sur le budget 2019 tout en augmentant le nombre de sorties courses.

Le nombre de sorties a fortement baissé en 2020 (127 en 2019 à 53 en 2020) du fait de la crise sanitaire et des mesures nationales. Une forte demande a été constatée pour la reprise de sorties courses par le biais des conseils de vie sociale.





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 :

1. **Promouvoir la santé**
2. **Promouvoir la culture & la citoyenneté**
3. **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.

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 puis en 2020 un accroissement significatif du nombre de participants non-résidents.

Des ateliers de **danse en position** assise sont proposés 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.

Des actions « **balades causeries** » ont été mises

en place en 2018 et 2019 sur les résidences Chevardé et Pichon. Le succès de cette action mise en place avec l'ONPA, a conduit à la proposer sur la résidence Boudonville au début de l'année 2020. Des petits parcours de marche plus ou moins long sont définis en amont autour de chaque résidence. Les résidents font leur choix de balade en fonction de leur capacité physique. Dans un premier temps, ils sont accompagnés de bénévoles et d'un animateur, puis progressivement les résidents prennent l'habitude de se retrouver pour se promener en autonomie. Sur ces trois résidences autonomie, ce concept rencontre un succès et il a permis de maintenir un niveau de marché pour les résidents malgré les confinements successifs.

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 2020, de nouvelles actions ont ainsi été proposées :

- **Salons de parole** : A partir des techniques de Mourad Frik, le réveilleur d'histoires suscite les souvenirs et les témoignages des résidents sur des thèmes variés (enfance, famille, voyages...). Chaque séance dans chaque résidence est enregistrée pour permettre à l'artiste de retranscrire ces témoignages en vue d'établir un livret récapitulatif et valorisant les récits les plus significatifs.
- **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, 2018 et 2019 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 2020. Il a été proposé sur l'ensemble des résidences (10 séances). Cet atelier visant le bien-

être a été particulièrement bénéfique à l'issue du premier confinement.

- **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 les 5 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 2020, suite au succès rencontré par les actions les années précédentes. Seules deux conférences ont pu être organisées en 2020 du fait du contexte sanitaire.

La richesse des partenariats

- **Sorties estivales « Destination Nancy »** : durant l'été 2020, dans le cadre de son programme d'activités estivales, le pôle culture attractivité a proposé aux 5 résidences Autonomie plusieurs sorties innovantes : en petit train touristique ou en calèche, les résidents ont pris plaisir à ce qu'on vienne les chercher devant leur résidence. En petit train : jeu de piste qui consistait à trouver un trésor en réunissant plusieurs indices dans différents lieux emblématiques de la ville. Deux heures de balade ludique et énigmatique.
- Parcours « **art dans Nancy** » : le petit train se déplaçait à différents endroits de la ville pour admirer le patrimoine, apprécier le talent des artistes locaux qui ont laissé une empreinte dans la ville.
- **En calèche** : balade et visite de la villa Majorelle, repas proposé à la brasserie du parc Ste Marie puis conférence et atelier nature dans le jardin du musée de l'école de Nancy.
- **A la guinguette Georgette** (porte St Georges): départ en petit train accompagné de musiciens et d'une chanteuse de la Music Academy International de Nancy. Sur place, spectacle de contes pour petits et grands le matin suivi d'une restauration puis l'après-midi, visite de la porte de la citadelle et de la vieille ville.



BIENVENUE
CHEZ VOUS

NANCY, VOTRE NOUVELLE
DESTINATION POUR L'ÉTÉ

PARCOURS EN PETIT TRAIN

12 Août 2020

Horaires : 14h à 17h

Lieu de départ : Résidence Autonomie Moulleron - 137 rue Gabriel Moulleron
Accès : Tram ligne 1 - Dir. Vandoeuvre CHU Brabois - Arrêt Kennedy

Au programme : Guinguette Georgette - Terrasse FLA (Fédération Lorraine de l'Apéro) Porte Ste Catherine

Réservation obligatoire au 03 83 41 35 34

PROGRAMME COMPLET
SUR NANCY.FR

- **Ateliers cartes postales** : durant l'été et l'hiver (pour St Nicolas), 2 artistes, un parolier et une illustratrice, sont venus rencontrer les résidents. Ils leur ont proposé d'écrire et de décorer des cartes postales pour envoyer aux enfants des centres de loisirs de Nancy. Pour l'été, la thématique était de raconter un souvenir de vacances et pour l'hiver son meilleur souvenir de la Saint Nicolas et de Noël en famille. Les cartes ont été exposées une semaine à la galerie neuf rue Gustave Simon avant d'être envoyées. En retour, les enfants ont répondu aux 5 résidences. Des boîtes aux lettres jaunes ont été installées dans toutes les entrées des résidences afin que les résidents poursuivent la correspondance avec les enfants.



- **Valises ludiques** : La ludothèque Saint Nicolas a posé ses valises au sein des 5 résidences en proposant divers jeux de coopération et de société. Des jeux inconnus pour certains résidents qui ont pris un réel plaisir à jouer autour d'une table et d'apprendre de nouvelles règles.
- **Le Livre sur la Place** : en raison du contexte sanitaire, il n'a pas été possible d'accueillir d'auteurs en résidence cette année. Toutefois, dans le cadre de cet événement nancéien, la Fondation Orange a offert aux 5 résidences autonomie 3 cartons de livres. Ce don a été ritualisé autour d'un événement dans le parc de la résidence autonomie Boudonville avec la présence de Monsieur le Maire et d'un membre de la Fondation Orange.



- **L'arbre aux petits bonheurs** : en fin d'année 2020, 5 artistes ont proposé aux résidents divers ateliers : réalisation d'un cyanotype à Boudonville, d'un cahier objet à Donop, des mobiles en bois et marqueterie à Moulleron. découverte de la typographie et calligraphie à Chevardé et des teintures végétales à Pichon. Toutes les œuvres réalisées ont été posées dans un arbre et exposées dans une vitrine de la rue St Jean afin d'être vu par tous.
- **Concert de l'harmonie municipale** : à l'occasion des 50 ans de la résidence Boudonville, une vingtaine de musiciens se sont installés dans le jardin pour jouer des airs de musique de films bien connus.
- **Animation musicale** : un duo de musiciennes (violon et guitare) sont intervenues en fin d'année 2020. Elles ont débuté leur prestation par une conférence sur le bonheur afin d'échanger et de mettre les résidents dans l'ambiance. Elles ont poursuivi en musique sur des airs bien connus, les résidents n'ont pas hésité à pousser la chansonnette et même à faire quelques petits pas de danse.
- **Échanges de courrier** : un nouveau projet de correspondance entre des élèves de seconde du lycée St Sigisbert et des résidents de la résidence Moulleron a été mis en place à la fin de l'année 2020. Pour lutter contre l'isolement, trente étudiants écrivent régulièrement aux rési-



dents de Moulleron. Les courriers sont déposés dans la boîte aux lettres de la résidence par le professeur. L'animatrice se charge de distribuer le courrier aux résidents. Pour Noël, les résidents ont reçu des petits cadeaux accompagnés des courriers. Une dizaine de résidents entretiennent une relation amicale avec un étudiant.

Maintenir le lien

Les activités en résidences autonomie ont été suspendues en amont de l'annonce du confinement en mars 2020. Elles n'ont repris que progressivement à compter de juin 2020 selon des protocoles précis et avec une limitation des participants (10 participants maximum).

Afin de maintenir le lien durant le premier confinement puis tout au long de l'année 2020, l'ensemble des animateurs, aidés également par leurs collègues et des responsables, ont téléphoné ou rendu visite **chaque jour** aux résidents.





OFFRIR DES SERVICES RÉPONDANT AUX ATTENTES DES SENIORS



- Un choix de repas de qualité 365 jours par an et livrés 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,
- Un plan d'alerte et d'urgence activé 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 2020 et répartition des bénéficiaires selon les tranches

Tranches Tarifaires	MEDIACTEUR		REPAS		TELEASSISTANCE	
	Tarifs	Utilisateurs	Tarifs	Convives	Tarifs	Abonnés
1	5,00 €	16 %	3,75 €	32 %	13,35 €	15 %
2	7,00 €	18 %	5,55 €	10 %	16,85 €	10 %
3	11,00 €	14 %	7,05 €	13 %	20,35 €	9 %
4	16,00 €	9 %	9,05 €	7 %	26,35 €	6 %
5	19,00 €	44 %	10,05 €	38 %	29,35 €	59 %
TOTAL	411		239		355	

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Pôle Seniors – Déc 2020

1. LA DISTRIBUTION DES BONS DE 30 EUROS

Assurée par les équipes du Pôle Accompagnement Social, l'aide consiste à proposer des bons d'achat de 30 euros aux seniors de plus de 65 ans non imposables afin d'agrémenter les fêtes de fin d'année.

Cette année, un agent du Pôle Seniors est intervenu en renfort afin de compléter l'équipe en charge de la distribution des bons. Le contexte sanitaire a imposé une organisation nouvelle : pour éviter les croisements de population et les files d'attente, les seniors devaient contacter le CCAS pour convenir d'un rendez-vous. Le rendez-vous était fixé avec les bénéficiaires dans les points les plus proches de leur domicile. En 2020, 2259 personnes âgées non imposables ont bénéficié des bons pour un montant total de 67 770 €.

30 EUROS POUR (SE) FAIRE PLAISIR !

Prise de rendez-vous obligatoire
 Jours des rendez-vous : Lundi à Jeudi de 8 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 16 h 00
 ☎ 03 83 38 03 23

CONDITIONS D'OBTENTION

- Avoir 65 ans ou plus
- Habiter Nancy
- Être non imposable (avant correction)

DOCUMENTS À FOURNIR

- Une pièce d'identité
- Un justificatif de domicile (dernière facture d'un fournisseur d'énergie ou une quittance de loyer)
- L'avis de non imposition 2020 sur les revenus de 2019.

LIEUX DE DISTRIBUTION DES BONS D'ACHAT

Au CCAS 5 - 7 rue Léopold Lallement	À l'Hôtel de Ville Place Stanislas entrée rue Pierre Fourmer (point d'accueil CCAS)
Mairie de quartier St Pierre 1 Av. Dr Heidenreich	Mairie de quartier Plateau de Haye Rue Dominique Louis
Mairie de quartier Haussmannville 40 bis rue Joseph Laurent	Mairie de quartier Mon Désert 6 rue de Mon Désert

DU LUNDI 2 NOVEMBRE 2020 AU JEUDI 10 DÉCEMBRE 2020





PROPOSER UNE ALIMENTATION ACCESSIBLE ET ÉQUILBRÉE

La livraison de repas à domicile

Objectifs

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

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, 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 2021

- Changement du plafond de ressources de la 1ère tranche tarifaire.
- Mise en place d'une démarche qualité visant à mesurer le service rendu aux seniors et repérer des besoins.
- Mise en place du nouveau logiciel de facturation.

Indicateurs de résultats

- 488 convives en file active.
- 75 381 repas livrés, dont 12 621 repas spécifiques (régimes).
- 68% des convives sont âgés d'au moins 75 ans.
- 63% des convives sont des femmes.
- 45% des inscriptions proviennent de la famille.
- 35% des inscriptions proviennent des services sociaux.
- 123 personnes se sont inscrites durant le 1er confinement (mars-avril), près de la moitié a souhaité conserver le service.





AGIR POUR SÉCURISER LA VIE QUOTIDIENNE AU DOMICILE

Le service Médiateur : un professionnel pour des petits travaux à domicile

Objectifs

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

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

- Direction Administrative et Financière 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 2021

- Sécurisation et amélioration de l'habitat.
- Changement du plafond de ressources de la 1ère tranche tarifaire.

Indicateurs de résultats

En raison de la crise sanitaire, le service n'a effectué aucune mission durant 3 mois et demi. Les missions ont repris sur la base d'un protocole (protocole visite à domicile- petits travaux) afin de garantir la sécurité de tous.

- 407 abonnés en file active.
- 185 interventions pour 228 demi-heures effectuées (35 nouveaux inscrits).
- 83% des abonnés sont des femmes.
- 92% des abonnés sont âgés d'au moins 75 ans.





SE SENTIR EN SÉCURITÉ CHEZ SOI

La téléassistance

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 à l'équipe pluridisciplinaire lorsqu'il est observé des alarmes répétées.

Méthode de travail



- La personne demande une installation
- L'installation est réalisée au domicile de l'abonné par un prestataire mandaté par le détenteur du marché (maintenance incluse)
- La mise en service est effective dès l'installation du dispositif.
- Des tests réguliers hebdomadaires sont réalisés (récepteur et transmetteur) chaque semaine.
- Délai de réponse moyen après déclenchement : 17 secondes
- Délai d'intervention : selon la disponibilité des parrains et de leur nombre. Si indisponibles, les pompiers interviennent.

Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

- Commande publique
- Equipe Pluridisciplinaire

Externes à la Ville et au CCAS : un groupement de commandes de 6 membres et 644 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)



Perspectives 2021

- Nouveau marché (août 2021)
- Changement des plafonds de ressources de la grille tarifaire.
- Allers vers... les nouveaux abonnés : un appel téléphonique assurant la bonne compréhension du dispositif de l'installation à la facturation est proposé à chaque nouvel abonné.

Indicateurs de résultats

- 355 abonnés nancéiens (437 en file active)
- En 2020, 1 445 appels ont nécessité une intervention à domicile sur un total de 18 983 alarmes, soit 8%





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
- Inciter les bénévoles à suivre des formations MONALISA



Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

- Résidences Autonomie
- Equipe de 9 bénévoles seniors
- EHPAD Notre Maison

Externes à la Ville et au CCAS

- Réseau Monalisa Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS)
- ONPA

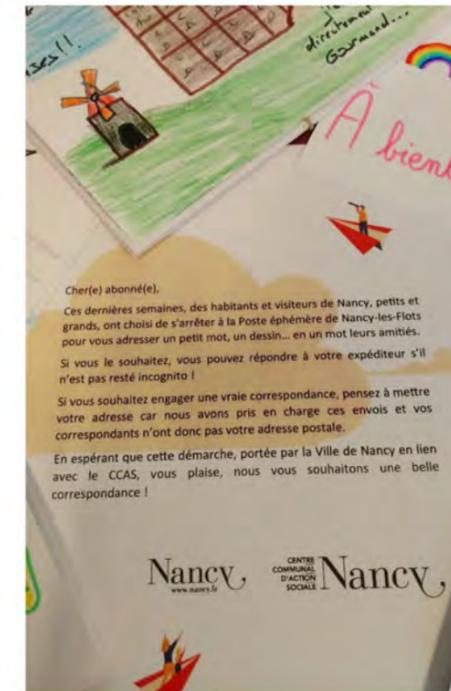
Indicateurs de résultats

- 120 abonnés
- 5138 appels pour 513 heures de conversations téléphoniques
- 58 abonnés ont plus de 80 ans (49%)
- 2 abonnés centenaires
- 96% des abonnés sont contactés 1 fois par semaine
- 24 appels journaliers
- 23% des abonnés sont en résidence autonomie, 8% en EHPAD et 69% à domicile.
- Les bénévoles ont été amenés confinés du 16 mars au 02 juin 2020 et ne sont revenus que sur la base d'un protocole sanitaire.



Zoom opération cartes postales

- Durant l'été 2020, une poste éphémère a été mise en place en vieille ville.
- Petits et grands de tous horizons (Italie, Pays bas, Belgique...) sont venus écrire et illustrer une carte postale pour les abonnés de Téléphon'âge.
- 600 cartes postales partagées.
- 10 abonnés entretiennent une correspondance régulière.



Eté 2020
OPÉRATION CARTES POSTALES



CRÉER UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE AU VIEILLISSEMENT

Agir pour protéger les plus fragiles des évènements 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 (151 inscrits et 45 demandes d'entrée)
- Diffusion de la communication dédiée aux partenaires des chartes
- Activation des plateformes téléphoniques
- Mesures spécifiques dans les établissements : plans bleu (et pose de couvertures de survie, aération nocturne)
- Une carte des points frais à Nancy mise en ligne sur le site de la ville
- Application Check canicule (sur la base de l'application Check Covid et en lien avec la mission numérique)
- Communication active et dynamique sur le site de la ville : ouverture des parcs publics, identification des espaces rafraîchis (médiathèque, musées, ...)
- 8 ventilateurs installés au domicile des personnes fragiles
- Groupe Projet Canicule : organisation visant un plan de réflexion commun mobilisant l'ensemble des services (Ville et CCAS)
- Webinaire canicule le 11/06/2020 pour l'ensemble des encadrants Ville et CCAS pour partager les connaissances pour mieux informer et orienter
- Livret pour tous les agents « j'adopte les bons réflexes » diffusé en juin pour comprendre le plan canicule, connaître les bonnes pratiques et apporter des conseils avertis au public

Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

- Tous services pôle solidarités éducation famille
- Proximité et cadre de vie – réserve citoyenne
- Moyens généraux
- Mission Transition Ecologique
- 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
- Prestataires livraison et fabrication repas et télé assistance



Perspectives 2021



- Assurer un transport des personnes fragiles vers les salles rafraîchies
- Mettre en œuvre le plan dans sa version 2021

Indicateurs de résultats

- Niveau 2 du plan canicule activé le 30 Juillet – Durée 5 jours
- Niveau 2 puis 3 du plan canicule activés le 6 août jusqu'au 14 août – Durée 9 jours
- Déclenchement de 4 plateformes téléphoniques (138 appels – 8 agents mobilisés)
- Ouverture des établissements disposant de pièces rafraîchies
- Inscriptions en ligne sur le registre canicule
- Diffusion de messages auprès des abonnés Télé assistance





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.

Méthode de travail



- 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, d'entrée en EHPAD, accès aux droits.
- Suivi des situations en partenariat avec PTA, RGC, SAAD, professionnels de santé libéraux et hospitaliers, Conseil Départemental, ONPA, bailleurs sociaux ...
- Appui aux aidants familiaux : équipe disponible pour une écoute attentive et un soutien : accueil physique, téléphonique, informations, orientations.

Perspectives 2021

- Garantir le vieillissement à domicile
- Permanences et cafés seniors ouverts aux riverains



Indicateurs de résultats

- 1400 sollicitations téléphoniques dont 259 de la part d'aidants soit 30 % de plus qu'en 2019 dues à l'épidémie de COVID : intervention aide domicile, soutien psychologique, demande livraison courses alimentaires, suivi médical, retour hospitalisation, demande de masques...
- 120 visites à domicile soit 50 % de moins qu'en 2019 mais 167 entretiens au CCAS soit 60 % de plus
- 202 ménages accompagnés dont 71 résidents
- 78 % de femmes
- 81% âgés de 75 ans et plus
- Suivi du registre des personnes fragiles : 151 dont 45 nouvelles inscriptions
- 28 instructions de dossiers d'admission en résidence autonomie

Du 19 mars au 10 mai confinement COVID 19

- 87 situations de seniors en difficultés traitées en coordination téléphonique et informatique à la demande de : ONPA, services mairie et CCAS, CD54, bailleurs sociaux
 - Plus de 400 appels téléphoniques aux résidents des 5 résidences autonomie : soutien psychologique, rappel des gestes barrières et du règlement du confinement, message sur l'importance de rester mobile même confiné et de garder un suivi médical régulier
 - Campagne de dépistage COVID 19 : dépistage sérologique (avril et mai) de 240 résidents et agents: présence et travail de coordination sur chaque site
-
- Dépistage PCR des résidents et agents des 5 résidences en novembre
 - Suivi des 20 résidents de la résidence Moulleron confinés suite au dépistage de décembre : accompagnement des familles, hospitalisations, visite aux résidents, renfort de l'équipe avec IDE de l'EHPAD Notre Maison





REDUIRE L'ISOLEMENT SOCIAL DES AÎNÉS

Offrir un colis aux seniors de plus de 68 ans

En décembre 2020, contrainte par la pandémie, la Ville de Nancy a choisi de proposer l'envoi d'un colis de fin d'année aux seniors nancéiens de plus de 68 ans.

Objectifs

- Affirmer aux plus fragiles la solidarité municipale
- Proposer un colis reçu chez soi pour limiter les risques d'un déplacement piéton ou l'usage des transports en commun en période pandémique
- Agir pour la solidarité au profit des plus isolés dans un contexte de pandémie

Méthode de travail



Les délais de mise en œuvre ont orienté les services vers Destination Nancy détenteur de marchés le partenariat. Destination Nancy a conçu le contenu du colis, sa confection, sa mise sous enveloppe avant expédition). Le Groupe La Poste en a assuré sa distribution. Deux types de colis ont été élaborés : un colis solo et un colis couple

Tableau 9 : Modalités de distribution des colis

Modalité	Nombre	Pourcentage
Domicile – Via la Poste	7415	82,38%
En EHPAD - Livrés	786	8,73%
En Résidence autonomie	196	2,17%
Par retrait au CCAS	89	0,99%
Par livraison au domicile	26	0,39%
TOTAL	8 512	94,57%

Sources : Service logistique – Février 2021

Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

- Service logistique
- Service imprimerie
- Commande publique

Externes à la Ville et au CCAS

- Office Métropolitain du Tourisme
- Groupe La Poste



Perspectives 2021



- Construction d'une nouvelle offre avec la participation des seniors
- Un sondage proposé en 2021 auprès d'un panel de seniors à domicile, en établissements – RA et EHPAD, foyers clubs...)

Indicateurs de résultats

- Près de 9 000 Colis reçus par :
- 1950 couples
- 7050 personnes seules
- Résiduel proposé aux structures d'accueil de publics précaires





EHPAD NOTRE MAISON

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

- > PRÉSENTATION
- > LES ELEMENTS STATISTIQUES DE L'ANNEE 2020
- > L'ACTIVITÉ DE L'EHPAD EN 2020
- > L'ANIMATION
- > QUELQUES VERBATIM SUR LA CRISE SANITAIRE - "LES RÉSIDENTS ONT LA PAROLE"



LA PRÉSENTATION

66

**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 dont : 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 120 agents (titulaires et non titulaires) pour environ 95 ETP diplômés et/ou formés pour assurer une prise en soins de qualité

Un établissement public :

- Environ 20% des résidents bénéficient de l'aide sociale accordée par le Conseil départemental de Meurthe et Moselle
- Un accueil ancien de personnes handicapées vieillissantes
- Une équipe d'animation proposant des activités

LE BUDGET

LES DÉPENSES

7 084 399 €

DONT 4 702 690.08 €

DE DÉPENSE PERSONNEL

SOIT + DE 67% DES CHARGES DE L'ÉTABLISSEMENT

LES RECETTES

7 495 306 €

DONT 7 241 837 €

POUR LES PRODUITS DE

TARIFICATION



1. 2020 UNE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE...

L'épidémie de la Covid-19 a mis en évidence la vulnérabilité particulière des personnes âgées face à un virus contagieux et mortel, particulièrement en EPHAD où la vie en collectivité constitue un facteur risque. En réponse à cette problématique, l'EPHAD Notre Maison a mis en place des mesures de confinement qui ont évolué et se sont renforcées avec l'épidémie.

Des projets ont dû être reportés : la « Maison Gourmande et Solidaire », la création des terrasses thérapeutiques, la rénovation du circuit du médicament, la pérennisation des salons conversationnels.

Autant de projets actés fin 2019 qui ont laissé la place aux urgences liées à la crise sanitaire.

Janvier – Février 2020 : un début d'année sous le signe de la normalité avec quelques signes inquiétants
 En début d'année, l'établissement se préparait à gérer la grippe et les épidémies de gastro entérite, en (re)formant fin 2019 les agents aux techniques de bio nettoyage.

Des formations de prévention des chutes et de compréhension des troubles du comportement ont été organisées. Une étude médicale nationale sur le traitement de l'hyper tension artérielle a été enclenchée.

Mars – Avril – Mai : une crise rapide, violente et longue

Date	Événement
3 mars	Interdiction des visites pour les mineurs Mise en œuvre d'un registre « visiteurs » à la demande de l'ARS Grand Est
5 mars	Prise de température pour les visiteurs Des visites sur le créneau 11h30-19h Interdiction pour les résidents de sortir de l'établissement pour convenances personnelles
10 mars	Interdiction des visites dans les Ehpads
11 mars	Mise en œuvre des rdv Skype Possibilité d'envoyer des messages sur l'adresse générique de l'établissement, messages qui seront imprimés et remis au résident Les badges « familles » sont rendus inactifs
17 mars	1 ^{er} confinement de la population française La liberté d'aller et venir dans l'établissement est encore autorisée
25 mars	Courrier aux familles pour informer du confinement en étage des résidents
26 mars	Mail pour informer du confinement en chambre des résidents
30 mars	Courrier aux familles : information sur la création de la zone Covid+, du renfort de personnel et dépistage sérologique
9 avril	Proposition de réaliser les courses des résidents
30 avril	Message avec explications sur les visites au rez de chaussée dans les Cabanes à papote Ainsi entre le 11 et le 29 mai, l'établissement a accueilli 163 visites et cela a concerné 78 résidents. Sur ces 78 résidents, 33 résidents ont reçu une seule visite et 45 personnes âgées se sont rendues aux Cabanes à papote à plusieurs reprises.
11 mai	Fin du confinement généralisé

Les protocoles sanitaires réactualisés en contenu par le ministère des solidarités et de la santé, de la Direction générale de la Santé, des mails de l'ARS se sont succédés à Notre Maison.

Pour mémoire, la Région était particulièrement concernée en raison de l'épidémie déclarée sur Mulhouse et des nombreuses admissions de cas COVID sur les hôpitaux de Nancy. Rapidement, l'information a circulé sur la dangerosité du virus avec un impact sévère sur la mortalité des personnes ayant des fragilités et comorbidités nombreuses.

L'équipe de direction a immédiatement mis en place une Cellule de crise et la programmation de multiples réunions afin de revoir les procédures d'hygiène et de désinfection de l'établissement, rédigé les plans de continuité d'activité, l'inventaire des stocks de masques, de gel hydro alcoolique et des EPI.

Des moyens de communication par mail, par affichage ainsi que des réunions d'information auprès des personnels ont été mises en place. En mars la réunion hebdomadaire de toutes les équipes à 13h30 dans la salle de restaurant et quelque fois dans le hall a été programmée.

Les process de nettoyage ont été modifiés. La principale mesure barrière mise en œuvre dans l'établissement concerne les techniques d'entretien et de désinfection intégrant le bio nettoyage. La quasi-totalité des espaces de Notre Maison ont changé d'affectation.

La salle de réunion est devenue salle pour les casiers des tenues du personnel (espace plus grand et limite les allers et venues). L'ascenseur est devenu un lieu d'affichage.



SALLE DE REUNION



ASCENSEUR

La circulation entre les étages a été restreinte. Ainsi plusieurs mesures ont été édictées :

- Les agents doivent travailler sur un seul étage par jour et il a été interdit de passer d'un étage à un autre. Cette mesure est valable pour tous les métiers
- Si un agent doit travailler sur plusieurs étages, il a été demandé un changement de tenue professionnelle (exemple : les animatrices)
- Les agents ont été invités à ne pas se rendre en salle de pause mais à faire leur coupure en étage.

Les agents prennent leur température à l'arrivée dans l'établissement et au moment où ils quittent leur poste.

Une dizaine d'agents des différents secteurs du CCAS est venue aider les équipes de Notre Maison pendant le confinement.

Ces agents ont pu effectuer des missions concrètes : lingerie par exemple. Ils ont aussi été missionnés sur l'accompagnement des résidents : rdv Skype, sorties dans le jardin, visites de convivialité.

Un agent infirmière de son état a été présente tout le long du confinement et au-delà. En tant qu'infirmière, elle a pu assurer des formations « habillage déshabillage ». Elle a été au contact des résidents et a pu donner des nouvelles aux familles, elle a été nommée « officier de liaison ».



PRISE DE TEMPERATURE



SENS DE CIRCULATION



“

Que ce soit pour quelques heures ou plusieurs jours, la venue des agents CCAS a été particulièrement appréciée par les équipes de Notre Maison et par les résidents.

Le renfort de communication auprès des résidents et leurs proches s'organise car l'inquiétude monte chez les aidants. L'équipe de direction envisage tous les moyens possibles de communication. C'est la création de la Gazette (17 mars). Toutes les semaines, la Gazette donne des nouvelles de l'Ehpad. Elle est envoyée aux familles par mail

L'accueil de Notre Maison est mobilisé : les visites se font sur rendez-vous, les familles inquiètes appellent, les résidents isolés reçoivent les appels téléphoniques via le standard. Il est même arrivé que notre standard soit confronté à un nombre si important d'appels qu'il a dysfonctionné. Les agents d'accueil que les familles connaissent bien ont dû faire preuve d'une totale adaptabilité devant les changements de procédures. Leur patience n'a jamais fait défaut et leur investissement professionnel nous a permis d'éviter bon nombre d'erreurs.

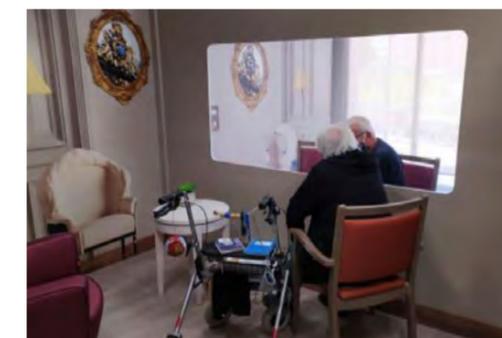
Mars et avril se caractérisent par la pénurie d'équipements de protection individuelle, la lente mise en place des dépistages et des tests peu accessibles.

A Notre Maison, la gestion des stocks a été difficilement anticipée par la commande de masque et de gels. Il est à noter le nombre de dons des entreprises bienfaitrices (EPI principalement). Pendant cette période, les dons, les cadeaux et les gestes de soutien se multiplient : don de combinaison de protection, cadeaux en chocolat, pizzas... autant d'attentions qui sont appréciées par les équipes et leur remontent le moral.



Pendant ce premier confinement, le médecin coordonnateur valide auprès de tous les médecins généralistes le suivi intégral des prises en charge des résidents afin d'éviter tout entrée du virus dans l'établissement. Il se met à disposition 24/24h en astreinte en cas de besoin, WE et jours fériés y compris. La gestion des fins de vie et des patients décédés pose certains problèmes. L'Ehpad reste néanmoins favorable à la visite des familles sur un temps court et équipées d'EPI complet. L'IDE coordonnatrice et le médecin coordonnateur constituent un chariot d'urgence spécifique des soins de fin de vie en cas de détresse respiratoire en lien avec les pharmacies référentes de chaque résident. L'équipe de soins palliatif du CHRU de Nancy et de l'Hospitalisation à Domicile de l'Agglomération Nancéienne HADAN nous aide à valider ce stock et nous diffusent les protocoles de gestion de la fin de vie en cas de symptômes pénibles. Les réanimations et le service d'accueil des urgences témoignent déjà d'un afflux de personnes à hospitaliser et conseillent au mieux la gestion des soins dans les Ehpad si possible. Les médecins généralistes restent disponibles et en lien avec le médecin coordonnateur pour toutes les questions dans le cadre de la coordination des soins.

Contrairement à la population générale, le 11 mai ne sonne pas comme un déconfinement pour les EHPAD mais bien comme un assouplissement partiel du confinement. Certaines mesures sont ainsi adaptées alors que d'autres sont maintenues. A la demande du ministère, l'Ehpad rédige son plan de reprise d'activité et le présente au Conseil de la Vie Sociale (6 juin 2020)



CABANE A PAPOTES

De Juin à Octobre : une fausse accalmie et un retour à la normale très limité
Progressivement il a été rendu possible par l'ARS Grand Est de disposer de test RT-PCR au sein des Ehpad sans limitation en nombre. La politique de « dépister-tracer-isoler » est mise en place.

La Direction et l'ensemble d'équipe de cadres de l'établissement ont validé les procédures de retour des professions libérales. L'équipe de soins a contacté les professionnels libéraux afin de les préparer à leur reprise d'activité dans l'Ehpad. Une procédure et une charte ont été établies et validées par les professionnels de soins afin de respecter les mesure d'hygiène en vigueur, le port de protection par EPI et le parcours de déambulation dans l'établissement. Le retour de l'activité libérale a été possible à partir du 11 mai, chaque professionnel de soins a été contacté par mail. Ils ont tous été accompagnés par le personnel de l'Ehpad lors de leurs premières interventions. Une synthèse des situations cliniques leur a été proposée.

Les coiffeurs, esthéticiens, auxiliaires de vie ont été autorisés à intervenir avec des consignes strictes et protocolaires en lien avec les mesures préventives demandées par les ARS et la DGS.

Le ministère autorise la reprise des admissions en Ehpad le 28 mai 2020. Des réunions d'interface en distanciel sont organisées avec l'ARS Grand Est, le Conseil départemental, le CHRU et les EHPAD pour accélérer les parcours de soins des personnes âgées hospitalisées nécessitant une institutionnalisation. Néanmoins les admissions ont été limitées du fait de la situation sanitaire, le refus des résidents et des familles d'entrée en institution en raison de la limitation des visites : 25 admissions de résidents jusqu'au 22 octobre 2020.

Le 18 juin 2020, la Direction Générale de la Santé a publié une nouvelle version des recommandations applicables aux EHPAD, recommandation intitulée : « retour à la normale dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées ». Le contenu de la recommandation impose aux EHPAD un retour à la normale quasi intégral.



FÊTE DE LA MUSIQUE

L'établissement compte 3 étages (hors UVP). Chaque semaine un étage différent a été mis en exergue. Ce jour précis, les résidents de l'étage considéré pourront en fonction de leur choix : déjeuner au rez-de-chaussée, bénéficier d'une animation semi collective au rez-de-chaussée ou à l'étage. Par exemple, 25 résidents peuvent être accueillis en salle à manger avec le respect des distances de sécurité sanitaire (4m²), des animations dédiées et l'accès à un espace extérieur ont repris.

« Un étage en fête » a débuté le mardi 2 juin et s'est poursuivi jusqu'à l'apparition des premiers cas de Covid.

Les équipes ont proposé aux résidents un jour de fête dans le mois par un menu festif. La première édition s'est déroulée le 13 mai avec un repas antillais. Les animatrices ont décoré les étages, certains agents se sont déguisés, les résidents qui le souhaitaient pouvait avoir « un déjeuner seul » et une animation musicale est passée d'étage en étage. Pour l'édition autour de la fête de la musique, le repas était composé de pizza.



REPAS SALLE A MANGER

En juillet, les Ehpads du département ont reçu une visite de plusieurs experts pour vérifier la conformité des mesures protocolaires et des moyens à disposition concernant la gestion de la crise COVID. L'équipe de la visite était mandatée par l'ARS Grand Est, le Conseil départemental et le SDIS. Notre Maison était en conformité à plus de 90%. Un tel résultat a rassuré les équipes.

1ère alerte : le 28 septembre 2020, le dépistage d'un résident positif au test RT-PCR au 2ème étage : isolement immédiat et mise à disposition du personnel, de tous moyens préventifs quant à sa prise en charge. L'enquête de proximité n'a pas permis de retrouver le R0.



Une surveillance a été mise en œuvre par l'organisation d'un dépistage par test naso-pharyngés chez tous les résidents et le personnel de l'Ehpad. Après 15 jours de suivi, aucun cas de contamination n'a été retrouvé. La prescription de fin d'isolement de l'établissement le 14 octobre 2020 a été validée par l'ARS Grand Est. L'arrivée d'une deuxième vague a conduit à un nouveau reconfinement généralisé.

Novembre - Décembre - Le «tsunami» Covid-19 à Notre Maison

Dans la semaine du lundi 26 octobre, progressivement, 4 agents ont prévenu l'établissement qu'ils avaient un résultat positif à leur dépistage. Le vendredi 31 octobre 2020, le 4ème agent une IDE annonce une positivité au test RT-PCR SARS CoV-2. A 13h, l'ARS Grand Est demande la fermeture immédiate de l'établissement. Les familles déjà présentes sont invitées à sortir. Les équipes sont immédiatement informées de la situation critique. L'établissement a été déclaré par l'ARS Grand Est comme cluster.

Un dépistage réalisé le lundi 2 novembre 2020 sur tous les résidents et les personnels fait apparaître un résultat préoccupant : 20 résidents et 24 agents ont une positivité. Au total, 61 résidents et 44 membres du personnel seront contaminés. A la fin de la crise, Notre Maison déplorera 14 décès de résidents liés au Covid. L'Ehpad a repris ses mesures de confinement strict avec interdiction des visites, EPI pour tous les professionnels de soins libéraux, et fin des interventions des kinésithérapeutes, orthophonistes, ergothérapeute coiffeurs, esthéticiens, auxiliaires de vie.



“Le dernier cas de résident COVID a été déclaré le 30 novembre 2020”

Les résidents ont été confinés en chambre, avec absence totale de changement d'étage. L'équipe de cuisine a changé ses process (suppression de la salle à manger, plateaux en chambre). Fin de toute activité d'animation collective. Aucune admission n'a pu reprendre en 2020. Les visites des familles n'ont plus été possibles.

Le 4 novembre, à l'issue d'une cellule de crise, il est décidé de faire du 3ème étage de l'établissement une zone Covid dans sa totalité. 42 lits au 3ème étage (foyer émergent du début du cluster) ont été entièrement dédiés la gestion des cas COVID. Sur toute la période « cluster », plus de 110 déménagements ont été nécessaires pour la mise en œuvre et la poursuite de cette zone COVID : exfiltrer les résidents sans positivité du 3ème étage, transférer les personnes âgées testées positives au 3ème étage ; et pour certains résidents, second transfert vers le 3ème étage quelques semaines plus tard.

Pendant 5 semaines, avec les résultats du dépistage hebdomadaire, les transferts étaient posés. Pendant 5 semaines, le mercredi et le jeudi ont été consacrés à ses transferts. Les équipes de Notre Maison ont pu compter sur le renfort d'agents du CCAS et de la Ville sans oublier les sapeurs-pompiers.

L'expertise et la méthodologie du SDIS ont permis d'assurer cette « nouvelle mission ».

Lors du premier jour de transfert, deux membres de l'équipe d'hygiène du CHRU de Nancy sont venus à notre soutien et ont validé les conditions de protection et d'hygiène renforcées applicables pour mener ces transferts.

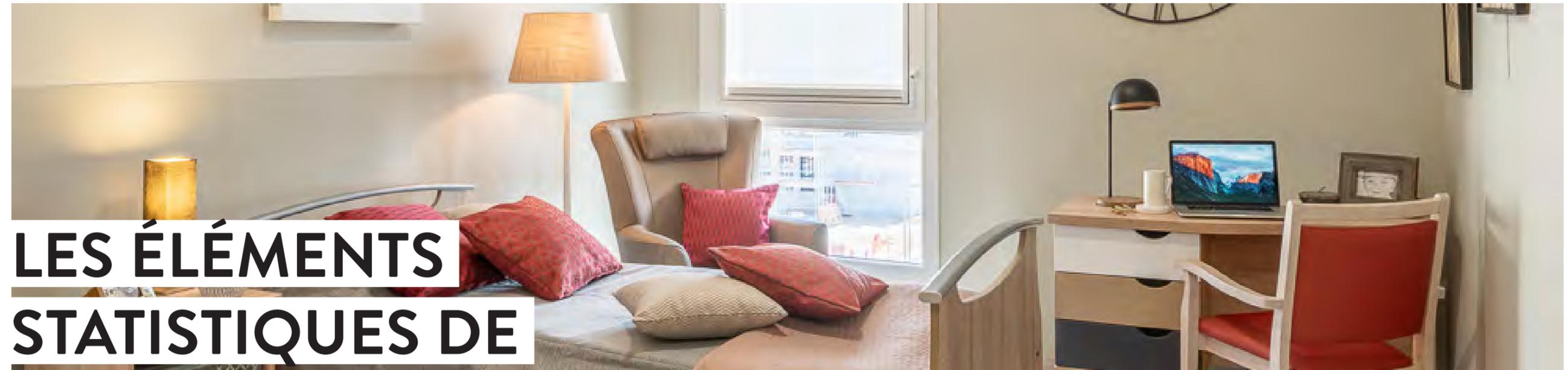
Puis, l'établissement a accueilli deux délégués du CH Lunéville qui ont audité les process de bio nettoyage et ont formulé des remarques adaptatives non significatives.

En lien avec le service d'hygiène hospitalière du CHRU de Nancy, un dépistage systématique en RT-PCR de tous les résidents et les personnels de l'Ehpad 1 à 2 fois par semaine à partir du 2 novembre 2020 a été mis en place, se poursuivant encore en 2021.

Le dernier cas de résident COVID a été déclaré le 30 novembre 2020, fin février 2021 pour les agents. La fin de la zone COVID a été validée en cellule de crise fin décembre.

Au 31 décembre 2020, un doute subsistait encore sur la possibilité de quelques inter contaminations entre membres du personnel. Les mesures d'isolement strict perdurent à cette date. L'établissement est toujours classifié « cluster » par l'ARS Grand Est.

Les 15 derniers jours de décembre ont été dédiés au début de l'organisation de la campagne vaccinale COVID. L'équipe de direction et d'accueil est mobilisée sur un travail servant à répertorier les résidents éligibles à la vaccination en lien avec les médecins généralistes, les référents familiaux, les responsables de mesures de protection juridique des majeurs. Une procédure de vaccination en conformité avec le guide de vaccination diffusé par la DGS a été mise en place.



LES ÉLÉMENTS STATISTIQUES DE L'ANNÉE 2020

- **Graphique n°1 : Les entrées de l'année 2020**

1. LES FLUX CONCERNANT LES ENTRÉES ET LES SORTIES

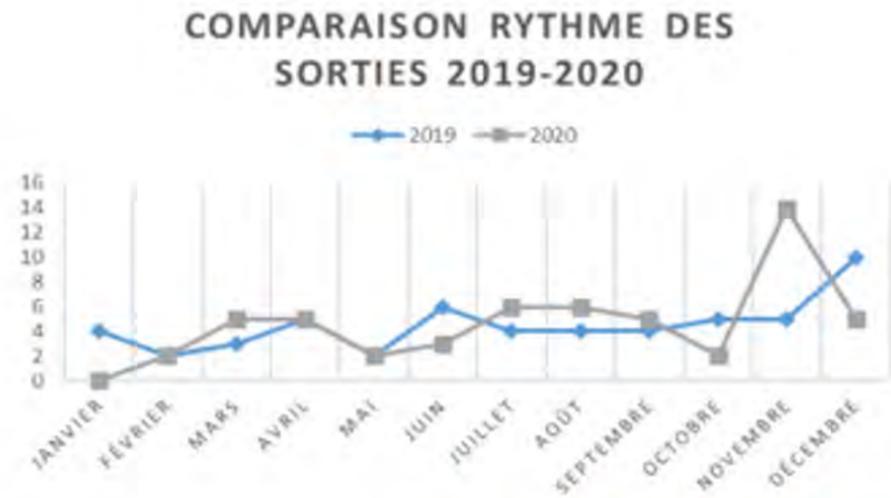
COMPARAISON DU RYTHME DES ENTRÉES 2019-2020



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 20

L'établissement a réalisé 42 entrées sur l'année 2020 contre 56 en 2019. Le rythme des entrées a été variable sur l'année 2020 : des mois sans activité et des mois avec un nombre soutenu d'entrées. L'établissement a suivi le rythme des confinements de la population. Déclaré cluster fin octobre 2020, NOTRE MAISON a dû fermer ses portes ; les entrées ont stoppé jusqu'au 7 janvier 2021.

▪ **Graphique n°2 : Les sorties de l'année 2020**



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2021

Le nombre de sorties en 2019 s'élevait à 54 et en 2020, ce nombre est de 55. Il n'y a donc quasiment aucune différence entre les deux années
 Nous pouvons constater un nombre anormalement élevé de décès en novembre, décès liés au Covid.

▪ **Tableau n°1 : Les causes de sorties de Notre Maison en 2020**

SORTIES	Décès	A Notre Maison	31
		A l'hôpital	18
	Départ		6
	Total		55

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2021

Nous avons connu plus de décès en dehors de la structure (structures hospitalières) en 2020 qu'en 2019 : 18 contre 7.

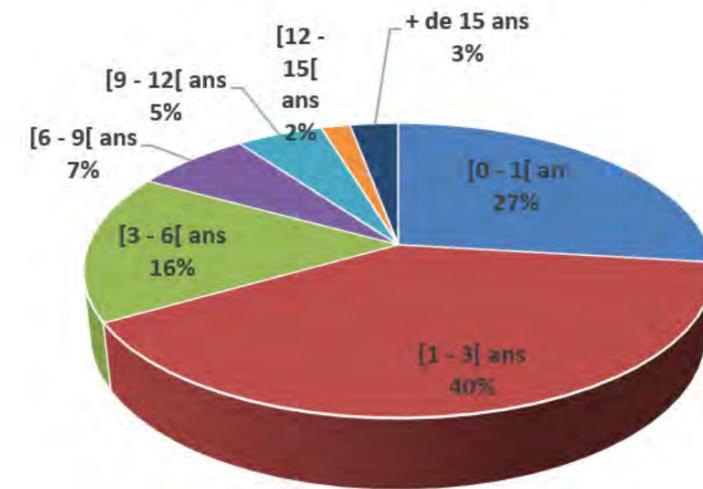
2. LA DURÉE DU SEJOUR

En 2020, la durée moyenne de séjour se situe autour de 3,35 ans - 3,48 ans en 2019.
 La durée des séjours de moins de 1 an a perdu 10 points par rapport à 2020 au profit des séjours de 1 à 3 ans.

En 2019, la durée de séjour de moins de 12 mois représentant 36% des situations ; en 2020, le pourcentage tombe à 27%. Ceci s'explique en partie par la diminution du nombre d'entrées.

En revanche, la durée de séjour comprise entre 1 et 3 ans était de 30% en 2019 et elle s'élève à 40% en 2020.

Durée de séjour des résidents en 2020



La durée moyenne de séjour constatée à NOTRE MAISON se situe au-dessus de la moyenne nationale qui était de 2 ans et 11 mois selon la documentation de la DREES - Etudes et Résultats - parue en novembre 2018 intitulée : « L'EHPAD, dernier lieu de vie pour un quart des personnes décédées en France en 2015 ».

Si le résident le plus ancien de l'Ehpad NOTRE MAISON est présent depuis plus de 22 ans, il demeure aujourd'hui une exception. En effet, les personnes âgées retardent leur entrée en Ehpad :

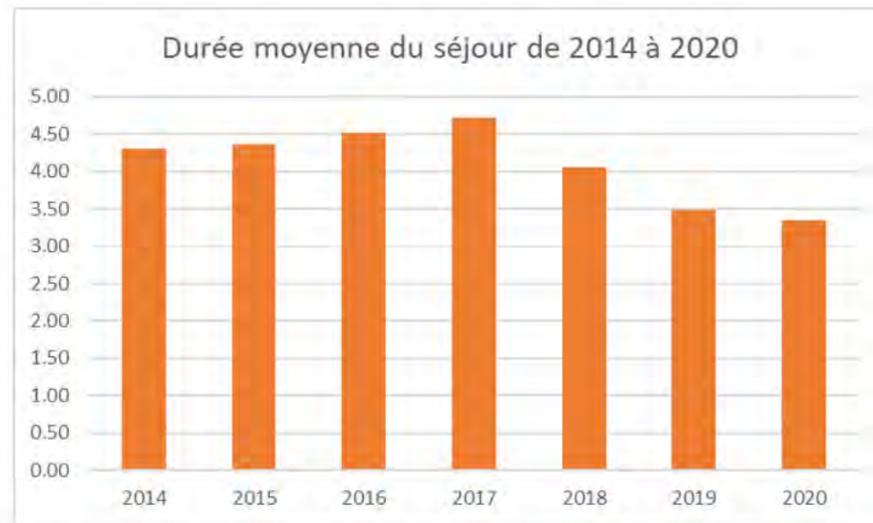
- La contrainte économique que représente le coût des frais de séjour. Surtout quand le besoin d'institutionnalisation concerne un des deux conjoints.
- Le déploiement et la performance des dispositifs de maintien à domicile.
- L'image négative de Ehpad et l'inquiétude de la population française suite à la situation sanitaire.

L'âge moyen des résidents présents sur l'année 2020 est de 84,79 ans pour les hommes et 88,88 ans pour les femmes.

L'âge moyen des résidents s'accroît 87,73 ans en 2020 contre 87,22 ans en 2019 et 86,9 en 2018. L'Ehpad compte 7 centenaires, uniquement des femmes dont la plus âgée à 104 ans. Le résident le plus jeune est un homme de 63 ans.

Pour la première fois la tranche d'âge celle des [70 – 75 ans] compte plus d'hommes que de femmes. Auparavant les femmes étaient systématiquement plus nombreuses sur toutes les tranches d'âges.

La longévité demeure cependant majoritairement féminine.



3. L'AGE DES RÉSIDENTS

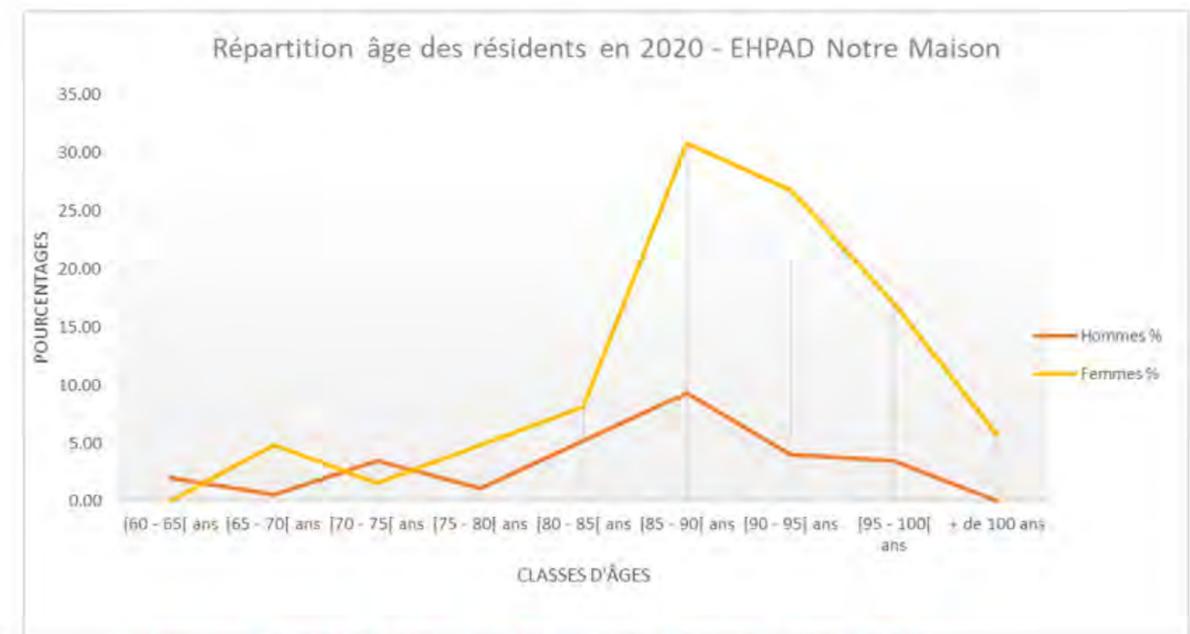
L'âge moyen des résidents présents sur l'année 2020 est de 84,79 ans pour les hommes et 88,88 ans pour les femmes.

L'âge moyen des résidents s'accroît 87,73 ans en 2020 contre 87,22 ans en 2019 et 86,9 en 2018.

L'Ehpad compte 7 centenaires, uniquement des femmes dont la plus âgée à 104 ans. Le résident le plus jeune est un homme de 63 ans.

Pour la première fois la tranche d'âge celle des [70 – 75 ans] compte plus d'hommes que de femmes. Auparavant les femmes étaient systématiquement plus nombreuses sur toutes les tranches d'âges. La longévité demeure cependant majoritairement féminine.

Graphique n°5 : Répartition des résidents par âge en 2020



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2021



L'ACTIVITÉ DE L'EHPAD EN 2020

Au cours de l'année 2020, 171 résidents ont transité à Notre Maison contre 188 en 2019. Si le taux d'occupation en 2019 avoisinait les 94 %, en 2020 il est de 89,08 %. La crise sanitaire et la concentration de la majorité des décès sur la fin de l'année n'ont pas permis de réaliser les entrées qui auraient pu compenser les départs. En outre la création de la zone COVID+ a neutralisé l'occupation de 6 chambres sur la période d'avril à décembre 2020. Concernant le fonctionnement des Unités de Vie Protégée, le taux d'occupation est de 100%.

Au cours de l'année 2020, l'Ehpad NOTRE MAISON a dû assurer des mutations internes entre les unités de vie classique et les unités de vie protégée. Ainsi, 7 résidents ont quitté les unités de vie classique pour intégrer les unités de vie protégée. Au cours de l'année 2020, l'Ehpad comptait plus de 22% de résidents bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement. Concernant, la provenance géographique des résidents : 12% des résidents avaient leur domicile de secours en dehors du département de Meurthe et Moselle.

Tableau n°3 : Evolution du taux d'occupation

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
					Année du déménagement capacité en hausse à partir de juillet (de 111 à 152)	1ère année complète sur nouvelle capacité	
Capacité	115	115	115	115	131,5	152	152
Nombre de journées d'hébergement facturées	41 960	41 233	39 384	40 621	42 159	52 228	49 423
Taux d'occupation	99,96%	98,23%	93,83%	96,77%	87,84%	94,14%	89,08%

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2021

Suivi de l'activité de l'Ehpad Notre Maison

		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de journées « dépendance »		40 126	41 913	41 149	41 153	40 837	41 198	50 961	49 373
Absences de moins de 72 heures		57	44	42	66	86	83	65	50
Total journées hébergement (facturées à 100%)		40 183	41 957	41 191	41 219	40 923	41 281	51 026	49 423
Absences de plus de 72 heures	Hospitalisation	774	285	410	718	387	675	696	768
	Vacances	191	338	295	118	179	284	182	89
Réservation		367	308	526	233	336	133	162	161
Total journées hébergement (non facturées à 100%)		1 332	931	1 231	1 069	902	1 092	1 040	1 018



L'ACTIVITÉ DES DIFFÉRENTS SECTEURS DE L'ÉTABLISSEMENT

1. LA MISE EN ŒUVRE DES FORMATIONS PRÉVUES ET CIBLÉES

Dans le plan de formation de l'établissement, le médecin coordonnateur devait déployer sur toute l'année un programme soutenu de formation. Les deux premières thématiques ont pu avoir lieu : formation « chute » (10 janvier) et formation « troubles psycho-comportementaux » (17 janvier, 2 et 14 février). Puis avec l'apparition du virus, c'est une cadre de santé qui a proposé aux agents des formations plus ciblées.

- Lavage des mains, mise en place et port du masque chirurgical (et/ou FFP2) : 12 sessions, de 6 à 7 agents, d'une vingtaine de minutes durant la deuxième quinzaine du mois de juin ont permis de sensibiliser 93 agents (pôles soins, hôtelier, administratif, technique, cuisine, personnel ELIOR) à la façon de mettre, retirer, porter toute la journée, le masque chirurgical.

Ces sessions se sont déclinées en 2 étapes, une phase théorique avec une brève évocation historique et un rappel appuyé sur les objectifs du port du masque. Dans un deuxième temps, les agents ont réalisé des exercices pratiques.

- Procédure d'habillage et de déshabillage en zone infectée (zone Covid) ou mise en place et enlèvement des EPI (équipements de protection individuelle). A l'aide d'une vidéo réalisée par le Centre Hospitalier de GRASSE disponible sur YouTube. Six séances de formation à ces techniques ont été réalisées en direction des agents des pôles hôtelier, technique et soins, susceptibles d'intervenir directement auprès des résidents Covid +.

41 agents ont ainsi pu se familiariser avec les différents matériels : sur-chaussures, sur-blouses, tabliers, charlottes, masques FFP2 et lunettes de protection ainsi que sur la marche à suivre pour enlever et retirer ces EPI.



DÉCONTAMINATION
SE LAVER LES MAINS
PENDANT 20 À 30 SECONDES



2. LES DONNÉES CHIFFRÉES PAR SECTEUR : UN PANORAMA DE L'ACTIVITÉ

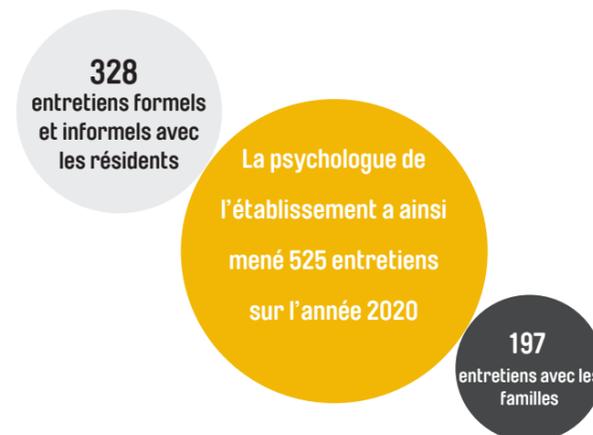
La cuisine et l'alimentation



Le pôle hôtelier et l'entretien



La psychologue





L'ANIMATION À NOTRE MAISON

“ Les animations individuelles et personnalisées ”

Durant cette année, le rôle de l'animation a été important, avec beaucoup de sollicitation auprès des résidents.

Avant le confinement, des animations régulières et variées étaient organisées. Elles permettaient que chaque résident puisse y trouver sa place, son intérêt et selon son envie et son goût... L'établissement accueillait également des « prestataires » extérieurs : Christophe pour la Chorale, Mauricette pour la relaxation...

A partir de mars avec les mesures sanitaires drastiques, les animations ont dû totalement évoluer, et s'adapter au fil des semaines aux règles changeantes.



- Juillet 2020, le petit train a permis à 18 résidents de visiter Nancy
- 130 sorties accompagnées dans le jardin ou sur la Place ont été organisées pendant les différentes périodes de confinement.
- Février 2020, 2 rencontres avec des élèves du lycée Marie Marvingt : 46 résidents
- Des réunions EEE (Ecouter Expliquer Echanger) : 35 résidents.
- Préparation des séances du Conseil de Vie Social pour 5 résidents.



344 rdv Skype
4 721 visites de courtoisie
1 487 visites
44 animations en chambre

Les animations qui permettent de stimuler les capacités intellectuelles, entretenir la mémoire et la concentration, favoriser la communication.





“ La crise sanitaire...”

LES RÉSIDENTS ONT LA PAROLE

Nous avons souhaité donner la parole aux résidents. L'année 2020 était une année exceptionnelle et nous voulions recueillir leurs impressions.

Monsieur M. (91 ans)

"Je m'en sors bien car j'ai fait plusieurs chutes. Mes filles me manquent beaucoup mais elles me téléphonent tous les soirs. Ils faut avoir une force de caractère car ici on est enfermé et on est plus chez soi. Ici c'est ma dernière demeure."

Madame M. (90 ans)

"Une année pas comme les autres car je ne pouvais pas voir ma fille comme je voulais. On essaie de s'accommoder mais le confinement me perturbe, tout le temps à l'étage c'est dur."

Madame C. (83 ans)

"C'est embêtant le virus mais moi j'aime être seule."

Monsieur C. (64 ans)

"J'ai passé une bonne année. Je peux pas me plaindre. J'ai accepté le confinement car j'ai pas eu le choix. J'essaie au mieux de m'occuper de plus, nous sommes bien entourés par le personnel."

Monsieur B. (93 ans)

"C'est des conneries tout ça."

Madame D. (96 ans)

"Le virus ne m'a pas dérangé. je n'ai rien d'autre à dire."

Madame R. (87 ans)

"Pas drôle le confinement. On a envie de sortir quand on ne peut pas. Je suis prisonnière du virus et de ses contraintes."

Madame L. (95 ans)

"Comme tout le monde, j'ai pris patience. Je remontais le moral aux autres, c'est grave et c'est long. Je crains pour ma famille, pas pour moi."

Madame M. (95 ans)

"Je n'ai pas été trop malheureuse mais nous avons été quand même séparés de tout le monde. Je souhaiterais retourner manger en salle à manger. Je m'occupe un peu."

Monsieur M. (81 ans)

"Je l'ai mal vécu, les journées sont longues, pas d'activités. Tout est au point mort. Ça joue sur le moral. Nous sommes impuissants, on subit. Il faut savoir patienter."

Madame D. (95 ans)

"Rien de spécial. L'année s'est passée un peu comme les autres années. Je vous plains quand même : nous nous avons vécu à une belle époque même si nous avons connu la guerre."

Madame V. (90 ans)

"Pas l'habitude d'être confiné. On boit, on bouffe, on dort... je ne m'y fais pas. J'aimerais ressortir dans ma famille."

Madame C. (76 ans)

"J'ai fortement cru que le virus allait partir. Le virus ne m'a pas trop affecté car je suis croyante et ma famille m'a beaucoup soutenue. Je suis forte et courageuse."

Monsieur R. (72 ans)

"J'en ai marre. On est bouclé, il y a toujours un truc qui ne va pas. J'espère que 2021 sera différent. Quand on est confiné, on ne dit pas ce qui va arriver. On n'en voit pas le bout. Le soir, vous vous rentrez chez vous c'est qu'ici il n'y a pas des murs gris."

Madame P. (88 ans)

"Le confinement ne m'a pas beaucoup perturbé car je ne sors pas. Le changement de chambre m'a juste un peu dérangé car j'aime ma chambre au 3è."

Madame P. (93 ans)

" Je suis bien dans l'établissement mais nous sommes embêtés avec le virus. C'est difficile de rester seule dans la chambre quand on est confiné. C'est une mauvaise année."

Madame M. (90 ans)

"Une année à peu près bien mais toujours la maladie. Etre enfermé, ne pas bouger, ne pas sortir, c'est difficile et je ne dois pas être la seule à dire ça. On est si bien quand tout va bien."

Madame D. (88 ans)

"L'année s'est passée calmement. Je fais ce que l'on me dit de faire. Moi je prends les choses comme elles viennent."

Madame M. (93 ans)

"L'année a été normale. Je peux pas me plaindre. C'est moi qui ronchonne. C'est une habitude. Je n'ai rien à dire sur le personnel. Avec le virus, j'étouffe, il me faut de l'air."



PÔLE DÉVELOPPEMENT SOCIAL

- > PRÉSENTATION
- > AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTIONS SOLIDARITÉS DE LA VILLE DE NANCY
- > FACILITER LA CRÉATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL DANS LES DOMAINES DE LA SANTÉ, LA SOLIDARITÉ ET LE HANDICAP
- > CONDUIRE LA DÉMARCHE NANCÉIENNE « VILLE AMIE DES AÎNÉS »



LA PRÉSENTATION

Ses missions répondent à **4 grands objectifs** :

1. Conduire la démarche « Nancy Ville Amie des Aînés »
2. Améliorer la visibilité des actions de solidarité de la Ville de Nancy
3. Faciliter la création et l'animation du lien social dans les domaines de la santé, la solidarité et le handicap
4. S'inscrire dans la démarche transition écologique

Ce pôle emploie 7 agents :

Directrice de Pôle cadre A : 1 ETP

Chefs de projet :

- 3 agents cadre A : ETP

Coordonnatrices administratives :

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

LE BUDGET

LES DÉPENSES

DE FONCTIONNEMENT

890,31 €

(AVEC DÉPENSES DE PERSONNEL)

302 395 €

D'INVESTISSEMENT

299 €



1. 2020 UNE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE...

La crise sanitaire du COVID-19 a mobilisé de multiples professionnels et acteurs du social en lien avec le CCAS pendant plusieurs mois et a concerné l'ensemble du territoire nancéien avec des intensités plus ou moins fortes selon les périodes.

Cette crise sanitaire, inédite par son ampleur et sa durée, a particulièrement touché les personnes en situation de précarité, fragiles, isolées, âgées ou en situation de handicap. Elle a modifié les priorités pour l'ensemble des projets en cours.

Les agents du pôle Développement Social ont fortement contribué à la mise en œuvre d'actions d'urgence en soutenant les équipes de professionnels du CCAS pour rassurer, orienter et accompagner les citoyens en difficultés.

Le détachement d'un agent volontaire du service pour soutenir l'Ehpad Notre Maison à temps complet, l'édition d'une infolettre pour informer au plus vite les personnes handicapées des nouveaux dispositifs d'aide, la mise en place de plateformes d'écoute téléphonique et l'envoi massif de masques aux nancéiens fragilisés par leur santé ou leur handicap ont été autant d'actions menées avec une grande disponibilité par les agents pour surmonter cette épreuve aux côtés de citoyens nancéiens.

Les actions prévues en 2020

- Processus d'accueil et d'intégration des nouveaux agents du CCAS Reporté en 2022
- Animation de l'accueil du CCAS – Valorisation de la Charte Marianne Reporté en 2022
- Développement de l'offre de services et avantages « Carte Nancy Seniors » Reporté en 2021
- Nancy Ville Amie des Aînés Plan Marche et Sensibilisation au Dossier Médical Partagé Reporté en 2021
- Ateliers de sensibilisation des agents aux handicaps Adapté en webinar
- Formation interne des agents à la bureautique Adapté en Visio
- Nancy Ville Amie des Aînés 3 ateliers :
- Code de la rue Annulé
- Rencontres du bénévolat
- Adaptation du logement
- Relais des campagnes nationales de santé: octobre rose, promotion de la vaccination, moi(s) sans tabac Adapté en webinar
- Eveil Musculaire Réalisé en juillet : un café COM
- Création d'une plateforme téléphonique « Carte Nancy Seniors, gardons le contact ». Réalisée mi-novembre 2020
- Lancement d'une infolettre seniors « Gardons le contact » Réalisé en décembre 2020



Les actions réalisées en urgence pendant la crise sanitaire à partir de mars 2020

Mars > Avril > Mai > Juin > Juil. > Août > Sept. > Oct. > Nov. > Déc.

MOBILISATION D'AGENT(S) A L'EHPAD Notre Maison

LANCEMENT D'UNE LETTRE D'INFO HANDICAP « Gardons le contact »

CREATION D'UNE CELLULE D'ECOUTE téléphonique et d'orientation

SENIORS : Formation des agents Portage de repas et gestion du service

PLAN D'ALERTE ET D'URGENCE : Soutien à la plateforme d'appels

PERSONNES FRAGILISEES : Procédure d'inscription, mise sous plis et envoi de masques aux personnes fragilisées



AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTIONS SOLIDARITÉ

DE LA VILLE DE NANCY



DÉVELOPPEMENT DE LA COMMUNICATION ET HARMONISATION DES SUPPORTS

Objectifs

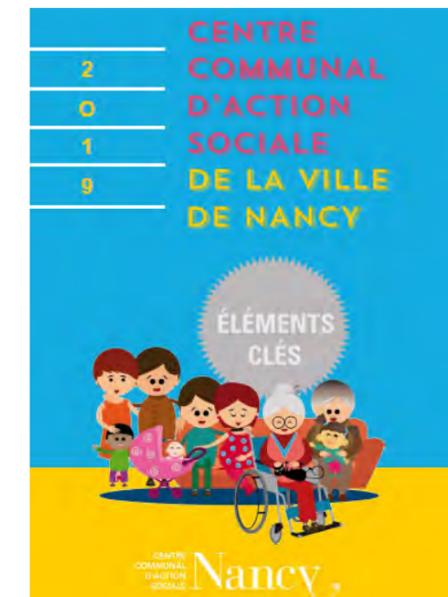
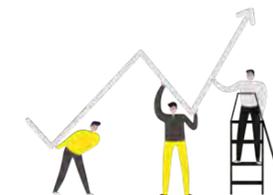
- Éditer un dépliant de communication, chiffres-clés et le bilan d'activité 2019 du CCAS
- Veiller à l'utilisation de la charte graphique pour les documents institutionnels.
- Informer tous les agents des actions menées par le Développement Social en utilisant les espaces de communications internes : l'INTRA info ; l'INTRA magazine et l'INTRA net.
- Communiquer à nos partenaires, nos élus et nos agents un document de synthèse chiffré de l'activité du CCAS réalisée en 2020.

Indicateurs de résultats

- 1 000 plaquettes diffusées à tous les partenaires et agents du CCAS

En 2020 :

- 33 publications CCAS dans l'INTRA INFO
- 8 publications dans l'INTRA MAG
- 11 publications dans le NANCY MAG





FACILITER LA CRÉATION ET L'ANIMATION DU LIEN SOCIAL

SANTÉ, SOLIDARITÉ ET HANDICAP



ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS FRAGILISÉS

Cellule d'écoute téléphonique et d'orientation et distributions de masques anti COVID du 17 mars au 23 juin 2020 Accompagnement des publics fragilisés

Objectifs

- Répondre dans l'urgence aux demandes d'aides et de soutien suite à l'annonce subite du confinement le 17 mars
- Orienter vers les services d'accompagnement, les partenaires associatifs ou institutionnels



Partenaires associés

Aux côtés des 10 partenaires historiques de la Ville de Nancy, le CCAS a réajusté en permanence les informations relatives aux aides potentielles, les propositions nouvelles et les aides ponctuelles.

- Office Nancéien des Personnes Agées
- Maison des solidarités
- Conseil départemental
- Caisse d'Allocation Familiale
- Croix-Rouge
- Réseau Gérard Cuny
- GIAA (Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes) AEIM (Adultes et Enfants Inadaptés Mentaux)
- UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)
- Médecins du Monde

Indicateurs de résultats

- Appels en continu de 8h à 18
- 3 agents du pôle mobilisés sur la plateforme d'écoute
- 53 personnes différentes ont sollicité de l'aide.
- Durée des appels variable de 5 minutes à 40 minutes
- 20 personnes en suivi par le Développement social
- 3 personnes suivies par la plateforme des personnes fragilisées gérée par le pôle seniors
- 5 personnes ont bénéficié du portage de repas
- 11 personnes ont bénéficié des services de l'accompagnement social : Epicerie sociale et aides financières
- 40 visières ont été mises à la disposition de l'association SurdiLorraine
- 382 appels de demandes de masques
- 1924 masques adressés aux personnes handicapées ou fragilisées
- 296 personnes seules concernées
- 86 ménages concernés





DÉVELOPPER L'ANIMATION DU RÉSEAU NANCÉIEN DES TESTEURS DE L'ACCESSIBILITÉ

Lancement d'une Lettre d'Info Handicap « Gardons le contact »

Objectifs

- Développer l'animation du Réseau Nancéien des Testeurs de l'Accessibilité

Méthode de travail



Dans le contexte de confinement, le Développement Social a lancé une Lettre d'Informations dédiée aux associations du handicap et aux membres du réseau nancéien des testeurs de l'accessibilité.

Dès le début de ce lancement, toutes les associations ont été contactées par téléphone afin

de les informer de cette démarche mais également pour leur rappeler l'importance de la transmettre aux usagers de l'association.

Avec une fréquence de 2 diffusions par semaines, les informations annoncées par Monsieur le Maire sur Facebook ont pu être rapidement transmises aux destinataires.

Dans chaque édition, un point culturel et ludique était présent grâce à un partenariat avec la Ludothèque Saint-Nicolas.

En complément, les attestations de sorties étaient jointes à chaque envoi avec une version en facile à lire et à comprendre (FALC) destinée aux personnes avec des difficultés de compréhension.

Evolution de la Lettre d'Info au cours de l'année 2020 :

De fin mai à juillet, une nouvelle rubrique a été créée laissant la parole aux associations afin qu'elles partagent leurs expériences et leur gestion du premier confinement.

Le visuel de la Lettre d'Info a été adapté à la nouvelle charte graphique de la ville.

Une ligne éditoriale commune a été élaborée avec la Lettre d'Infos Ville Amie des Aînés

Adaptation de la fréquence de parution (1 par mois)

Ligne éditoriale Lettre d'Info



2 saisines du réseau nancéien des testeurs de l'accessibilité en 2020 :

Poursuite de l'adaptation de la Villa Majorelle autour du handicap visuel :

1. Janvier : test de la borne PHITECH installée pour guider les visiteurs (contenu du message audio, localisation de la borne...)
2. Juillet : conférence téléphonique pour déterminer les besoins avant la réalisation d'un vitrail tactile (dimensions, motifs)



Partenaires associés

- Direction de la communication
- Ludothèque Saint-Nicolas
- Culture, Attractivité
- Associations du handicap
- Réseau Nancéien des Testeurs de l'Accessibilité
- Villa Majorelle



Perspectives 2021

- Disposer d'un logiciel numérique pour la réalisation et la diffusion de cette Lettre d'Info
- Créer un espace d'échanges entre les associations et les membres du réseau Nancéiens des testeurs de l'accessibilité (blog)
- Inscription à la liste de diffusion depuis nancy.fr avec les démarches en ligne



Indicateurs de résultats

- 24 lettres d'info « Gardons le contact » envoyées en 2020

Diffusion auprès de :

- 150 membres du réseau des testeurs de l'accessibilité et associations
- 32 agents CCAS, Ville, Métropole, partenaires
- 9 élus





APPRÉHENDER ET COMPRENDRE LE HANDICAP DANS LE CADRE PROFESSIONNEL

Des sensibilisations aux handicaps adaptées en webinaire pour les agents

Objectifs

- Accueillir et intégrer nos collaborateurs handicapés et les personnes dans leur besoins spécifiques.
- Sensibiliser prioritairement les agents en situation d'accueil du public.
- Modifier et proposer des alternatives aux événements liés à la crise sanitaire

Méthode de travail



Le CCAS et la Ville de Nancy poursuivent le développement des actions de sensibilisation en interne aux handicaps pour accueillir au mieux les usagers de nos services et pour accompagner les agents de la collectivité intéressés par ces questions.

En communiquant sur ce programme auprès des agents via l'INTRA, par des affichages et des diffusions dans les différents établissements du CCAS,

l'enjeu est de sensibiliser le plus grand nombre d'agents.

Adaptation du programme liée à la crise sanitaire :

En raison de l'impossibilité de se réunir, des webinaires ont été proposés afin de poursuivre le programme de sensibilisation pour les agents.

L'AEIM a adapté sa sensibilisation au handicap intellectuel en un webinaire d'1h30.

La MJC Lorraine a lancé le webdocumentaire sur les maladies chroniques évolutives avec l'organisation d'une conférence sur internet de 2h.

Le Maire de Nancy est intervenu dans une vidéo enregistrée afin de présenter son engagement en qualité d'employeur public ainsi que l'implication de la collectivité sur la question du recrutement et du maintien dans l'emploi des collaborateurs handicapés.



Programme 2020 :

- 2 ateliers de sensibilisation S3A (Symbole d'Accompagnement, d'Accueil et d'Accessibilité) par l'AEIM : février et octobre 2020
- 1 webinaire de l'AEIM : juin 2020
- Lancement du web documentaire réalisé par la MJC Lorraine « Les maladies chroniques évolutives, un handicap invisible » avec 13 partenaires : septembre 2020
- Création d'une rubrique « Handicap » sur le IN à l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées : novembre 2020

Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

- Médecine professionnelle Santé, sécurité, bien-être au travail
- Service Ressources Humaines et Prévention
- Assistants de prévention
- Communication interne
- EHPAD Notre-Maison
- Mission Numérique et Innovation
- Service qualité du CCAS

Externes à la Ville et au CCAS

- Métropole du Grand Nancy
- MJC Lorraine – Secteur audiovisuel
- AEIM
- (SDIS)



Perspectives 2021



- Identifier avec les agents les thématiques handicaps qui répondraient aux besoins de formation / sensibilisation des agents en proposant une offre régulière et variée.
- Proposer des actions adaptées aux besoins particuliers des services.

Indicateurs de résultats

- 63 agents sensibilisés au handicap intellectuel en 2020
- 27 agents ont suivi le webinaire sur les Maladies Chroniques Evolutives
- 12 articles publiés sur l'Intra
- Augmentation de plus de 11% du nombre de vues des vidéos diffusées sur l'Intra





SENSIBILISER LES AGENTS AUX NOTIONS DE SANTÉ ET DE BIEN-ÊTRE PENDANT LE TEMPS DE TRAVAIL

Réalisation de sessions d'activité d'éveil musculaire

Objectifs

- Concevoir des sessions d'activité d'éveil musculaire dans les différentes structures du CCAS

Méthode de travail



Depuis le mois de septembre 2019, en partenariat avec la Fédération Française du Sport en Entreprise et en lien avec notre service de Médecine Préventive et Professionnelle, 17 agents ont été formés à l'éveil musculaire.

Ces 17 agents peuvent ainsi distiller à leurs collègues les notions de bien être à travers des exercices d'éveil musculaire.

Ainsi chaque agent sensibilisé peut promouvoir les bienfaits de la pratique de l'activité d'éveil musculaire auprès de ces collègues



Partenaires associés

- Fédération Française du Sport en Entreprise
- Service de Médecine Préventive et Professionnelle
- 17 agents référents en éveil musculaire



Perspectives 2021

- Diffusion dans l'Intra de tutos présentant des exercices d'éveil musculaire.
- Concevoir un programme de sensibilisation au bien-être sur son lieu de travail (éveil musculaire, alimentation, gestes et posture...).

Indicateurs de résultats

- 1 « Café COM » de sensibilisation à l'éveil musculaire
- 13 participants
- Diffusion de 2 affiches d'information et d'invitation aux sessions d'activités d'éveil musculaire dans les établissements du CCAS





RELAIS DES CAMPAGNES NATIONALES DE SANTÉ AUPRÈS DES AGENTS ET DES NANCÉIENS

Vaccination contre la grippe, octobre rose et moi(s) sans tabac

Objectifs

- Informer les usagers du CCAS et les agents des enjeux des campagnes de la santé publique au niveau national.
- Présenter les dispositifs et les outils mis à disposition de la population pour sensibiliser à l'importance de la prévention en matière de santé publique.
- Modifier et proposer des alternatives aux événements liés à la crise sanitaire

La démarche



Les actions adaptées aux contraintes imposées par la pandémie :

VACCINATION CONTRE LA GRIPPE

- Octobre – Novembre : Diffusion d'un quiz réalisé par la CPAM sur la vaccination contre la grippe

OCTOBRE ROSE

- 12 octobre : Webinaire - Conférence depuis l'auditorium du musée des Beaux-Arts « Prévention – Santé, influence de l'alimentation et du mode de vie » pour les agents et les partenaires
- Octobre : Diffusion en continue sur l'écran à l'accueil du CCAS du film adapté à tous les publics « Cancer du sein, dépistage organisé : comment ça marche ? »
- Octobre : Communication d'un quiz numérique Questions/réponses sur le « dépistage organisée du cancer du sein » réalisé par la CPAM pour le grand public et les agents

NOVEMBRE, MOI(S) SANS TABAC

- Du 2 au 30 novembre : Réalisation d'une série de 4 webinaires sur l'ensemble du mois de novembre pour les agents et le grand public : Aide et accompagnement à l'arrêt ; Tabagisme et Nutrition ; Présentation et bon usage des substituts nicotiques ; Tabagisme et gestion du stress.

Rétrospectives

Contenu réadapté en urgence avec les partenaires :

- Modification des conférences en webinaires
- Adaptation des guirlandes, initialement prévues sous la forme d'un plafond de parapluies dans une rue nancéienne

Programme sensible et souvent personnel, entraînant une complexité à mobiliser les agents et le grand public.

Se pose la question d'interroger les agents via l'intra pour identifier les besoins, thématiques et formats qui les intéressent.



Promotion visuelle de la campagne Octobre Rose :

Installation sur la façade de l'Hôtel de Ville de guirlandes roses pour sensibiliser au dépistage organisé du cancer du sein.

Inauguration de l'installation le 14 octobre 2021.

Action réalisée le Centre Technique Municipal et financé par le groupe ELSAN.

Partenaires associés

Internes à la Ville et au CCAS

- Service Hygiène et Santé Publique
- Médecine professionnelle et préventive
- Communication Interne
- Mission Numérique et Innovation
- Centre Technique Municipal
- Musée des Beaux-Arts
- Les assistants de Prévention

Externes à la Ville et au CCAS

- Docteur Geneviève Arnaud (médecin généraliste – retraitée – bénévole)
- ELSAN
- Association Symphonie
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie
- Union Régionale des Professionnels de Santé



Perspectives 2021

- Elaboration d'un programme transversal santé publique adapté aux agents et grand public dans le cadre du futur projet d'administration





CONDUIRE LA DÉMARCHE NANCÉIENNE VILLE AMIE DES AÎNÉS

1. ADAPTATION ET RÉAJUSTEMENT DU PROGRAMME 2020 FACE À LA CRISE SANITAIRE





ACTION 1 : LANCEMENT DE L'INFOLETTRE NANCY SENIORS "GARDONS LE CONTACT"

Objectifs

- Informer les adhérents de la Carte Nancy Seniors des actualités positives du territoire
- Lutter contre l'isolement des personnes âgées en gardant le contact avec les adhérents



Partenaires associés

- Pôle Seniors
- Pôle Développement Social
- Direction de la Communication
- Office Nancéien des Personnes Agées

Tous les services municipaux contribuent à la diffusion d'articles qui promeuvent les activités et les actualités de la Ville.

Ligne Editoriale de l'infolettre



Indicateurs de résultats

- 674 personnes destinataires



Perspectives 2021

- Un outil numérique optimisera la rédaction et lecture de l'infolettre.
- Cette Infolettre sera déployée en format papier pour les adhérents souhaitant être contactés par courrier.



ACTION 2 : CRÉATION D'UNE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE NANCY SENIORS

"Gardons le Contact" pendant la période de crise sanitaire

Objectifs

- Lutter contre l'isolement des personnes âgées
- Informer les adhérents sur des dispositifs existants le cas échéant PAU / Téléphonage / ONPA etc...
- Communiquer de manière bienveillante sur les services et informations municipales
- Calmer les angoisses et les incertitudes des appelants en transmettant des informations précises et fiables
- Signaler et transmettre les besoins spécifiques des seniors aux services municipaux et/ou aux partenaires de la ville.

La démarche



Alors que les offres culturelles de la Carte Nancy Seniors à l'arrêt en raison du confinement, ce nouveau service permettra aux seniors d'échanger avec la municipalité, de partager, de raconter leur expérience notamment pendant le confinement.

Les appels ont pour but d'informer les aînés sur les délais allongés (pour cause de crise sanitaire) de renouvellement de la carte, de recueillir les éventuels besoins des seniors et de renseigner les adhérents sur des dispositifs maintenus

le cas échéant. Le Pôle Développement Social qui anime la démarche municipale Ville Amie des Aînés, coordonne ce nouveau service. Il a été lancé mi-novembre 2020 avec la contribution de l'Office Nancéien des Personnes Agées (ONPA).

Une personne bénévole nancéienne tutorée par le CCAS est en charge des entretiens téléphoniques.

Indicateurs de résultats

- 556 personnes appelées
- 12 sessions d'entretiens téléphoniques
- 24 heures en ligne avec les adhérents sur 1 mois et demi





MISSION QUALITÉ

- > PRÉSENTATION
- > FAITS MARQUANTS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ EN 2020



LA PRÉSENTATION

La mission qualité comporte 0,8 agent cadre A,
Il est également contrôleur interne au Crédit Municipal pour 0,2 ETP.



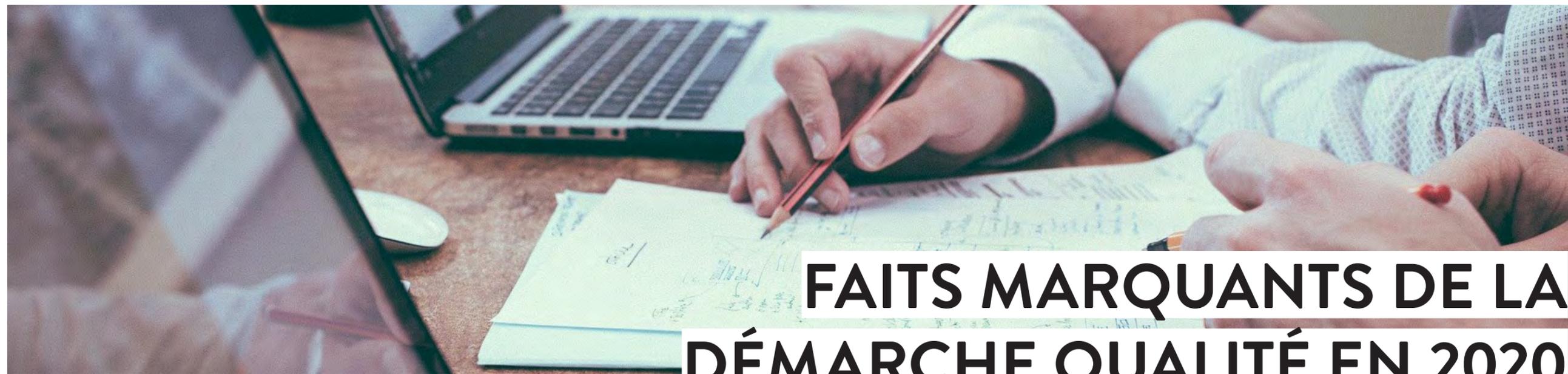
- Pilotage de la démarche Marianne en lien avec les équipes de Direction des pôles du CCAS
- S'assurer du respect des engagements Marianne sous forme d'audit « bienveillant »
- Elaboration des enquêtes de satisfaction à destination des usagers du CCAS
- Traitement et analyses des résultats des enquêtes
- 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

Auprès des usagers :

- 6 enquêtes ou consultations auprès des usagers du CCAS
- 230 entretiens individuels physiques ou téléphoniques
- Plus de 300 réponses
- Près de 10 propositions ou remarques prises en compte afin d'améliorer le service

Auprès des agents :

- 3 enquêtes ou consultations auprès des agents du CCAS
- Plus de 50 réponses
- 3 séances de sensibilisation au Label Marianne en webinaire sur l'accueil physique, téléphonique et le back office auprès d'agents du CCAS et de la Ville



FAITS MARQUANTS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ EN 2020

1. 2020 UNE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE...

En 2020 la Direction Interministérielle à la Transformation Publique a élaboré un guide de bonnes pratiques sur l'accueil en situation de crise sanitaire

Les agents d'accueil du CCAS ont été consultés ainsi que les membres du comité de pilotage Marianne

Des constats ont été établis sur cette situation particulière, à savoir :

- Le flux d'usagers ne conduit pas à des situations d'engorgement. La salle d'attente est suffisamment grande pour permettre une distanciation entre les sièges
- L'agent de sécurité veille aux gestes barrières (lavage des mains au gel...). Les agents d'accueil sont ainsi déchargés de cette tâche et peuvent se consacrer uniquement à la demande des usagers
- Globalement, le comportement des usagers est inchangé. Les sources d'irritations ne sont pas liées aux mesures barrières
- En dehors du fait que le masque peut parfois rendre plus difficile la conversation, les situations d'échanges ne semblent pas altérées
- L'accès aux démarches numériques est facilité par la mise à disposition de la tablette numérique et la formation des agents pouvant accompagner les usagers aux démarches en ligne

Les changements constatés :

- L'accueil général fait état d'une demande croissante d'aide alimentaire
- La demande estudiantine a également émergé
- L'accueil a considérablement augmenté ses données concernant les partenaires à contacter face à ces nouvelles demandes

Les éventuelles mesures à conserver :

- La prise de rendez-vous avec les seniors pour délivrer les bons de 30 € fin 2020 a montré la capacité de l'ensemble des Directions du CCAS de se mobiliser. Ce mode opératoire pourrait perdurer
- En cas d'une nouvelle situation de « crise » le matériel dédié aux mesures barrières a été acheté et peut être réutilisé (borne relevant la température).

Début 2020, le CCAS a fait l'objet d'un **audit externe réalisé par l'AFFNOR**, la Labellisation Marianne a été confirmée sans aucune non-conformité.

Des points forts ont été soulignés, tel que :

- Mise en place au 1er trimestre 2019 de SMS de rappel de RDV pour les usagers de l'accompagnement social.
- Formation finalisée de 55 agents au siège du CCAS pour accompagner les usagers dans leurs démarches administratives sur le site de la ville.
- Déploiement du wifi gratuit 30 minutes en place dans le hall du CCAS.

Des pistes d'amélioration ont été soumises :

- Une réflexion mériterait d'être engagée pour faire évoluer les outils de GRC afin de pouvoir bien différencier ou qualifier un contact usager en « Demande/renseignement », « simple mécontentement » ou « réclamation ». Si mise en œuvre, ces éléments et la comptabilisation en regard seraient à faire figurer au bilan annuel.
- Le déploiement d'un outil statistique de suivi du téléphone avec le taux décroché, la comptabilisation des appels tout comme un outil de traçabilité des personnes accueillis ou traitement synthétique des appels serait un plus au CCAS.
- Il est souhaité, une harmonisation de l'ensemble des enquêtes de satisfaction de la Ville et du CCAS afin de bénéficier de points de comparaison.

GLOSSAIRE

ADECA 54	Association pour le Dépistage des Cancers en Meurthe et Moselle	EJE	Educateur/trice de Jeune Enfant
ADEME	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie	ENSGSI	Ecole Nationale Supérieure en Génie des Systèmes et de l'Innovation
AEIM – ADAPEI 54	Association Adultes Enfants Inadaptés Mentaux – Adapei 54	FIPHFP	Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction publique
AES	Accompagnant Educatif et Social	GIAA	Groupement des Intellectuels Aveugles et Amblyopes
AFNOR	Association Française de Normalisation	GIHP	Groupement pour l'insertion des personnes Handicapées Physiques
ALEC	Agence Locale pour l'Energie et le Climat	GMP	Gir Moyen Pondéré
APA	Allocation Personnalisée à l'Autonomie	IFSI	Institut de Formation en Soins Infirmiers
APF	Association des Paralysés de France	INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
ARACT	Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail	IRTS	Institut Régional du Travail Social
AEC	Dispositif Arc en Ciel	LAEP	Lieux d'Accueil Enfants Parents
ARS	Agence régionale de santé	LSF	Langue des Signes Française Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie
ARS	Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale	MAIA	
ARELIA	Association Régionale pour le Logement et l'Insertion par l'Activité	MDS	Maison Des Solidarités
AS	Aide-soignant	OHS	Office d'Hygiène Sociale
ASAE	Association de Soutien aux Activités Educatives Francas	OMH	Office Métropolitain de l'habitat
FRANCA S		ONPA	Office Nancéien des Personnes Âgées
AVH	Association Valentin Haüy	PAERPA	Personnes Âgées en Risque de Perte d'Autonomie
CAF	Caisse d'Allocation Familiale	PJJ	Protection Judiciaire de la Jeunesse
CAMSP	Centres d'Action Médico-Sociale Précoce	PSU	Prestation de Service Unique
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail	RA	Résidence(s) Autonomie
CD54	Conseil Départemental de Meurthe et Moselle	RAM	Relais Assistants Maternels
STPAPH	Services Territoriaux Personnes Âgées – Personnes Handicapées	RESAH	Réseau des acheteurs hospitaliers
CHRU	Centre Hospitalier Régional Universitaire	RGC	Réseau Gérard Cuny
CIDFF	Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles	SAAD	Services d'aides à domicile
CNFPT	Centre National de la Fonction Publique Territoriale	SDIS	Service Départemental d'Incendie et de Secours
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie	SISM	Semaines d'informations santé mentale
CPOM	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens	SLH	Société Lorraine d'Habitat
CRVA	Centre de Ressources de la Vie Associative	SSR	Soins de Suite et de Réadaptation
CTRC	Centre Technique Régional de la Consommation de Lorraine	UDAF	Union Départementale des Associations Familiales
CTSP	Comité Technique de Soutien à la Parentalité du Plateau de Haye	Ue S 	Union et Solidarité
DRE	Dispositif de Réussite Éducative	URAPEDA	Union Régionale de Parents d'Enfants Déficieux Auditifs.
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes	UTML	Union Territoriale Mutualiste Lorraine

CCAS
Nancy,



NANCY.FR

RÉDACTION

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

CONCEPTION - MISE EN PAGE

VIRGINIE KUNTZ - CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

CRÉDITS PHOTOS

VILLE DE NANCY

UNSPASH

PIXABAY

MERCI À L'ENSEMBLE DES SERVICES DU

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

POUR AVOIR COLLABORÉ À LA PRODUCTION DE CE DOCUMENT