

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE



# RAPPORT D'ACTIVITÉ



CCAS  
Nancy



## “ UNE INSTITUTION DYNAMIQUE ET RÉACTIVE MENANT UNE POLITIQUE SOCIALE ROBUSTE.

Dans un monde traversé par des chocs d'ordre divers qui s'enchaînent sans temps d'arrêt, il est important de disposer d'institutions de références solides, capables d'assurer un filet de sécurité pour tous.

D'ailleurs, les chiffres de la récente analyse des besoins sociaux des nanceïennes et nanceïens mettent en évidence que la pauvreté est une réalité indéniable de notre territoire.

Ces deux constats soulignent l'importance du CCAS : il est l'animateur indispensable des politiques et projets de solidarité pour tous les citoyens.

Grâce au dévouement des équipes et à l'engagement des membres du Conseil d'administration qui m'accompagnent dans cette mission, le CCAS continue de se réinventer. Il se renforce de nouveaux projets, de nouvelles offres de services, allant toujours plus loin dans le sens de sa mission : à l'image du lancement en 2023 de la bagagerie solidaire, de la prise en charge des repas du soir en période hivernale, du lancement du Conseil Nanceïen des Aînés ou encore de la révision en profondeur du règlement des aides sociales.

Un défi collectif qui nous invite à faire de ce service une institution dynamique et réactive menant une politique sociale robuste.

Je vous souhaite bonne lecture de ce rapport d'activités 2023.



**Nadège NICOLAS**

Vice-Présidente du CCAS  
Adjointe au Maire de Nancy  
En charge de la cohésion sociale, des nouvelles solidarités, des aînés et de l'autonomie



# SOMMAIRE

#8

## DIRECTION GÉNÉRALE

### #10 ZOOM SUR LA LOGISTIQUE

ÉTAT DES LIEUX  
EFFECTIFS  
MISSIONS PRINCIPALES - MISSIONS PONCTUELLES  
LES TRAVAUX

#16

## DIRECTION ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### #18 PRÉSENTATION

### #21 LES TEMPS FORTS DE LA DIRECTION ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### #22 SANS ABRISME

1. NUIT DE LA SOLIDARITÉ  
2. SENSIBILISATION AU SANS ABRISME ET RÉUSSITE ÉDUCATIVE  
3. LE GUIDE SANS ABRIS  
4. LES REPAS DU SOIR  
5. LA BAGAGERIE SOLIDAIRE

### #32 ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX

1. LES ENJEUX  
2. LA MÉTHODE  
3. LES 3 THÉMATIQUES RETENUES  
4. LA FEUILLE DE ROUTE

### #38 LES MISSIONS OBLIGATOIRES

1. L'AIDE SOCIALE LÉGALE  
2. LA DOMICILIATION

### #42 ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET AIDE A LA DÉMARCHE

1. LES AIDES FACULTATIVES  
2. ENQUÊTES ET INSTRUCTIONS  
3. COORDINATION PARTENARIALE DES AIDES FACULTATIVES  
4. LA MISSION LOGEMENT  
5. LES NOUVELLES PERMANENCES

### #54 LES ÉPICERIES SOCIALES

1. UN ENGAGEMENT SOLIDAIRE  
2. L'AIDE COUP DE POUCE EPICERIE  
3. LES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES  
4. APPROVISIONNEMENT DURABLE ET LOCAL  
5. UNE DYNAMIQUE DE RÉSEAU

### #66 LE CHANTIER D'INSERTION

1. UNE ACTIVITÉ SUPPORT COMME APPUI À L'INSERTION PROFESSIONNELLE  
2. DES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT SOCIO PROFESSIONNEL  
3. LES PARCOURS D'INSERTION DES SALARIÉS EN CDDI

### #72 ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

1. L'EXPERTISE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX  
2. LA PERTINENCE DU COLLECTIF

**#86 PRÉSENTATION**

**#90 OFFRIR DES SERVICES RÉPONDANT AUX ATTENTES DES SENIORS**

1. PROPOSER UNE ALIMENTATION ACCESSIBLE ET ÉQUILIBRÉE
2. SE SENTIR EN SÉCURITÉ CHEZ SOI
3. AGIR POUR SÉCURISER LA VIE QUOTIDIENNE AU DOMICILE
4. AGIR POUR L'INCLUSION SOCIALE ET CULTURELLE DES SENIORS
5. ASSURER LA DISTRIBUTION DES CARTES NANCY SENIORS POUR LES NANCÉIENS DE PLUS DE 65 ANS
6. ASSURER EN CENTRE-VILLE UN ACCUEIL GÉNÉRAL DES SENIORS ET LA DISTRIBUTION DE PASS BUS
7. CRÉER UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE AU VIEILLISSEMENT
8. RÉDUIRE L'ISOLEMENT DES AÎNÉS : OFFRIR UN COLIS AUX SENIORS DE PLUS DE 71 ANS - ZOOM SUR SAINT NICOLAS FAIT SALON

**#106 LES LIEUX DE VIE ET DE RESSOURCES POUR LES SENIORS NANCÉIENS : LES CINQ RÉSIDENCES AUTONOMIE**

1. UN HABITAT TOUJOURS ATTRACTIF POUR LES PLUS DE 65 ANS
2. CINQ LIEUX DE VIE OUVERTS AUX AUX SENIORS NANCÉIENS
3. PROMOUVOIR LA CULTURE ET LA CITOYENNETE
4. FAVORISER LA MOBILITE EN VILLE AVEC DES SORTIES AUX DEPARTS DES ÉTABLISSEMENTS

**#120 CULTIVER LE LIEN ENTRE LES GÉNÉRATIONS**

1. PARTICIPER À L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET À LA DÉCOUVERTE DES MÉTIERS DU GRAND ÂGE
2. FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE AVEC LES VOLONTAIRES EN SERVICES CIVIQUES
3. PÉRENNISER L'HABITAT INTERGÉNÉRATIONNEL EN RÉSIDENCE AUTONOMIE

**#124 UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR SÉCURISER LES PROJETS ET LE PARCOURS DE VIE DES NANCÉIENS ÂGES**

1. ACCUEILLIR, INFORMER, ORIENTER ET ACCOMPAGNER LES SENIORS NANCÉIENS ET LEUR FAMILLE
2. ŒUVRER POUR LES AIDANTS : CÉLÉBRER LA JOURNÉE NATIONALE DES AIDANTS
3. ÊTRE AUX CÔTÉS DES AIDANTS : EXPÉRIMENTATION DOMPLUS - PRIORITÉ À LA PER-SONNE
4. RENDRE LES SENIORS ACTEURS DANS UNE VILLE INCLUSIVE : LE CONSEIL NANCÉIEN DES AÎNÉS

**#136 PRÉSENTATION**

**#138 LES ÉLÉMENTS STATISTIQUES DE L'ANNÉE 2023**

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

**#144 L'ACTIVITÉ DE L'EHPAD EN 2023**

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

1. LE SECTEUR SOINS ET HOTELLERIE
2. LA CUISINE ET L'ALIMENTATION
3. TRAVAUX
4. LE SECTEUR DE L'ANIMATION
- 4.1 DES MOMENTS FESTIFS

**#149 CONCLUSION**

# DIRECTION GÉNÉRALE

> ZOOM SUR LA LOGISTIQUE

“

**En qualité de service d'appui, la direction générale du CCAS a été récemment restructurée pour répondre aux attentes transverses des directions.**

**Ainsi autour de la coordinatrice administrative qui est en charge du suivi des dossiers administratifs portés par la direction générale, sont rassemblés des agents qui développent des compétences complémentaires :**

- **La référente RH répond aux demandes des agents du CCAS et sollicite les services idoines de la DRH mutualisée.**
- **La référente communication suit la rédaction des documents de communication, réalise des supports en lien avec les projets initiés par les directions accompagnement social / autonomie et alimente les bornes numériques.**
- **La référente conseil d'administration qui est en charge du suivi des délibérations, des décisions et des contrats d'assurance.**

**En 2023, il vous est proposé un focus sur les activités du service logistique, qui complète le dispositif en étant ainsi organisé.**





# ZOOM SUR LE SERVICE LOGISTIQUE

## 1. ETAT DES LIEUX

Le Service Logistique du CCAS est le service de soutien, technique, bureautique et informatique des différentes directions du CCAS et du département de la Petite Enfance.

Il est en charge également de l'accueil général et de la rénovation des 250 appartements des Résidences Autonomie

## 2. EFFECTIFS

Le Service Logistique est composé de 10 agents répartis comme suit :

- Un chef de service qui est également référent informatique du CCAS et responsable du site « siège CCAS (5 et 7 rue Léopold Lallement) »
- Une assistante administrative/acheteuse
- Une équipe technique composée de 4 agents
- Un coordonnateur de travaux
- Un agent de maintenance
- Un agent polyvalent
- Un jardinier
- 2 coursiers (dont un agent RQTH)
- Deux personnels d'accueil

## BUDGET

### LES DÉPENSES

#### DE FONCTIONNEMENT

**497 000 €**

DONT 135 000 € POUR L'INFORMATIQUE

#### D'INVESTISSEMENT

**138 000 €**

DONT 45 000 € POUR L'INFORMATIQUE

**3. MISSIONS PRINCIPALES :**

- Soutien logistique, bureautique et informatique des différentes directions du CCAS
- Entretien des espaces verts, fleurissement avec animations au profit des personnes âgées
- Suivi des marchés et achats non formalisés (< à 4000€)
- Achat au fonctionnement pour le service et en investissement pour l'ensemble du CCAS.
- Suivi des marchés et achats non formalisés (< à 4000€)
- Achat et gestion des vêtements de travail et EPI
- Gestion des abonnements, impôts locaux, TAOEM, fluides
- Achat et gestion des fournitures COVID
- Tournée : distribution et envoi du courrier interne dans toutes les structures du CCAS y compris dans les mairies de quartier et les structures Petite Enfance.
- Gestion et entretien du Pool auto (13 véhicules), suivi des contrôles techniques, réservations des véhicules
- Gestion et suivi des autorisations de conduite des véhicules de service
- Accueil général
- Gestion des salles de réunion et du matériel audiovisuel
- Maintenance du 1er échelon (ne nécessitant pas de spécialisations) dans les Résidences Autonomie, épicerie-sociales, bagagerie et siège du CCAS
- Gestion et rénovation totale ou partielle des 250 appartements des résidences autonomie
- Etat des lieux d'entrée et sortie des appartements
- Suivi des travaux neufs du CCAS
- Entretien des espaces verts, fleurissement avec animations au profit des personnes âgées.
- Petits déménagements, manutention et apport en déchetterie.

**Pour le Département de la Petite Enfance**

- Maintenance du 1er niveau des crèches, multi-accueils et haltes garderies
- Livraison des couches et du matériel de puériculture pour les 26 assistantes maternelles
- Achat et gestion des vêtements de travail et EPI pour 250 personnes
- Apport en déchetterie, petits déménagements, manutention et transport de matériel pour les crèches, multi-accueils et haltes garderies
- Entretien des espaces verts, fleurissement avec animations au profit des enfants.

**Missions ponctuelles (\*)**

- Distribution des colis de fin d'année (inscription, gestion des listes des bénéficiaires, coordination de l'organisation de l'événement avec les différents partenaires, consultations)

**LES CHIFFRES**

**STRUCTURES SOUTENUES:**

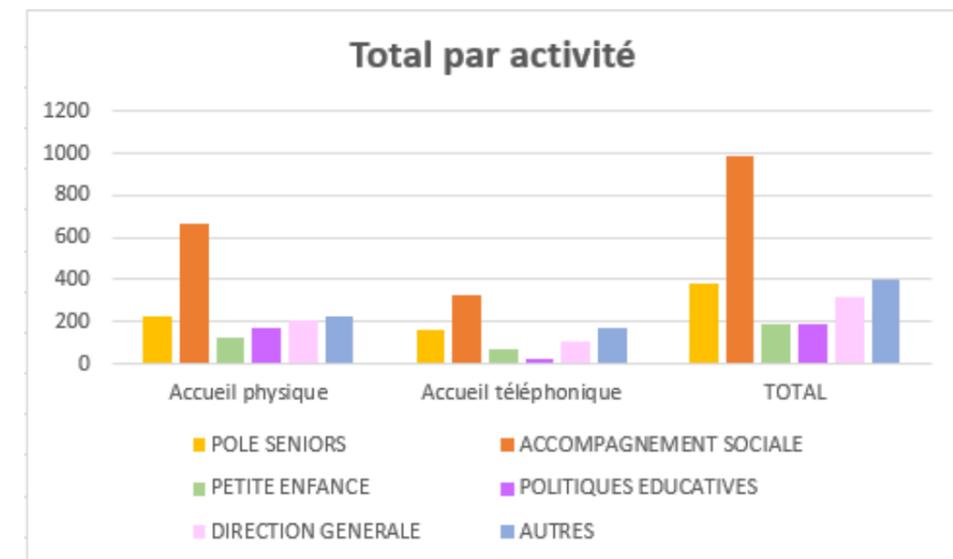
Petite Enfance : 12 Crèches, Halte garderies, LAPE  
 Direction de l'autonomie : 5 Résidences soit 250 appartements  
 Direction de l'Accompagnement Social : 2 Épiceries sociales et 1 bagagerie  
 Direction Générale : 1 Siège

**MAINTENANCE**

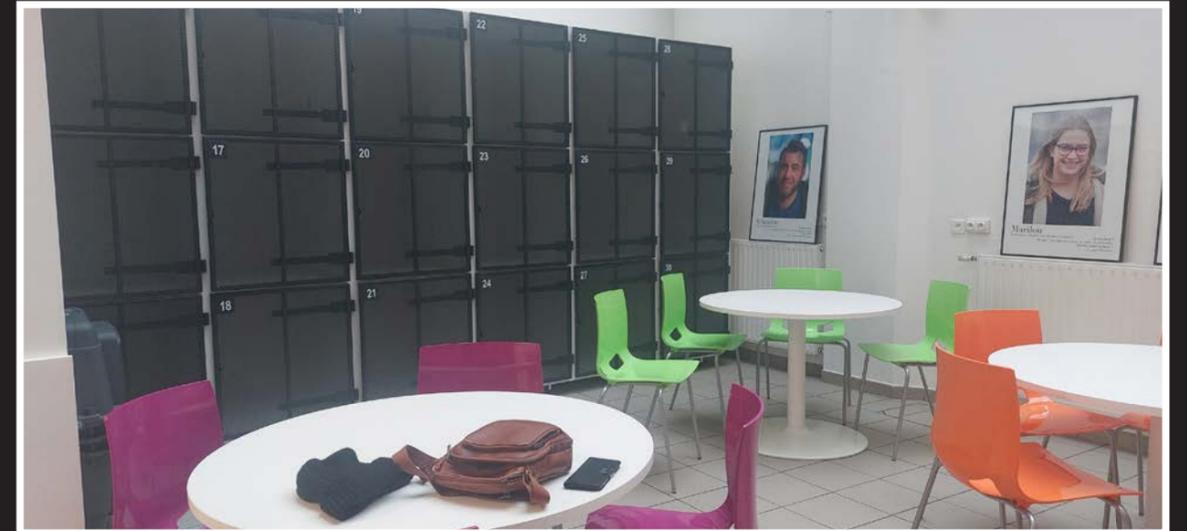
- 750 bons GIMA/an
- 450 Interventions/an
- 24 Appartements rénovés/ an
- 200 États des lieux/an
- 2500 fleurs et bulbes plantés/an
- 7 Ha de terrain arboré entretenus

**SOUTIEN LOGISTIQUE**

- 150 bons de commande
- 100 mises en concurrence
- 470 réservations de véhicule
- 120 réservations de matériels divers
- 210 agents équipés en EPI et Vêtements de travail
- Parc informatique : 100 PC



# LES TRAVAUX 2023



# DIRECTION ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- > PRÉSENTATION
- > LES TEMPS FORTS DE LA DIRECTION ACCOMPAGNEMENT SOCIAL
- > SANS ABRISME
- > ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX
- > LES MISSIONS OBLIGATOIRES
- > ACCOMPAGNEMENT SOCIALE & AIDE À LA DÉMARCHE
- > LES ÉPICERIES SOCIALES
- > LE CHANTIER D'INSERTION
- > ACCOMPAGNEMENT GLOBAL





# LA PRÉSENTATION



**La direction Accompagnement Social du CCAS de la Ville de Nancy a pour mission l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de fragilités économique ou sociale et en recherche d'insertion sociale et professionnelle de la ville**

Ses principales missions sont :

- Contribuer à créer les conditions pour que les personnes, les familles et les groupes aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie,
- Instruire des demandes d'aides sociales légales et financières,
- Procéder à la domiciliation des personnes sans domicile stable,
- Développer et animer des partenariats, des réseaux d'opérateurs et d'acteurs associatifs et institutionnels,
- Piloter des épiceries sociales et un chantier d'insertion,
- Développer et animer des actions collectives d'insertion,
- Mener des recrutements et accompagner des salariés en contrats aidés dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle

Il contribue ainsi à la lutte contre la précarité et les facteurs d'exclusion.

## Les rencontres partenariales 2023 :

- Point d'Accueil Numérique Préfecture
- Office Français de l'Immigration et de l'Intégration - OFII
- UDAF – Point Conseil Budget
- CAF
- Maison des Addictions

Cette mission est menée dans une approche globale, partenariale, de proximité au sein de ses multiples points d'accueil notamment et en mettant à disposition du public des professionnels qualifiés, capables d'analyser les situations les plus complexes.

## LES CHIFFRES

- 24 agents titulaires
- 10 salariés en contrat à durée déterminée d'insertion
- Accueil téléphonique : 9 690
- Accueil physique : 5 436

### 7 sites de proximité :

- Mairie de Quartier Saint Pierre
- Mairie de Quartier Mon Désert
- Mairie de Quartier d'Haussonville
- Mairie de Quartier du Plateau de Haye
- Siège du CCAS au Centre-Ville
- Epicerie Sociale du Plateau de Haye
- Epicerie Sociale d'Haussonville

## BUDGET

### LES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

HORS COÛT DU PERSONNEL, HORS FLUIDES ET TRAVAUX

**522 085 €**

### LES RECETTES

#### DE FONCTIONNEMENT

**215 121 €**

# LES TEMPS FORTS 2023



## JANVIER

### AIDE COUP DE POUCE ÉPICERIE

Dans un contexte d'inflation, le CCAS met en place une aide de soutien aux familles dont les ressources permettent difficilement d'honorer les charges : 3 mois d'accès épicerie sociale.

## FÉVRIER

### CRÉATION DE L'EXPOSITION PARTAGES

Portraits photographiques de Nancéiens avec le collectif #PourEuxNancy qui prépare et livre bénévolement toute l'année des repas aux personnes sans-abris.

## MARS

**L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL POURSUIT SA RESTRUCTURATION** avec les arrivées de Thibaut BESOZZI chargé de missions Plan Errance et de Christelle BOUCHON, Directrice Adjointe.

## MAI

**LES MASQUES** s'exposent dans le Hall d'accueil du CCAS, joyeuses créations issues d'une action pilotée conjointement par le Dispositif de Réussite Educative et du dispositif Equilibre.

## AOÛT

### CRÉATION D'UNE PERMANENCE D'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX

Chaque jeudi après-midi, un professionnel de la Direction accueille sans RDV pour accompagner aux démarches administratives en ligne et accéder aux outils numériques.

## NOVEMBRE

### LES REPAS DU SOIR

Distribution de repas chauds sur place ou à emporter s'installent au restaurant municipal rue Fourier. Avec l'aide de bénévoles et grâce à la coordination de nombreuses associations, cette distribution permet également des services utiles aux personnes.

## JANVIER

**LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ MENSUELLE** est un enjeu important de santé publique. Le CCAS s'y engage en partenariat avec le Département et la Métropole du Grand Nancy.

## FÉVRIER

### LANCLEMENT DU PLAN ERRANCE

Il se décline en plusieurs projets : bagagerie solidaire, repas du soir, Atelier des Solidarités, médiation sociale, Halte Soins Addictions...

## MARS

**LA COMMISSION DES AIDES EXTRA LÉGALES** accueille les professionnelles de la Métropole en charge du FSL et facilite ainsi la coordination des interventions.

## JUIN

### FÊTE DES JARDINS AU PLATEAU

Ateliers participatifs, Animations, concerts... L'épicerie sociale du Plateau fait la fête avec les structures et partenaires du quartier : vélo Mixeur, smoothie et permis brouette sont au programme !

## OCTOBRE

**LES VITRINES DE NANCY** deviennent partenaires et fournisseurs des chèques cadeaux de la campagne Seniors et Saint Nicolas, alliant soutien aux acteurs locaux et choix diversifiés.

## DÉCEMBRE

### OUVERTURE D'UNE BAGAGERIE SOLIDAIRE

Permet d'offrir aux personnes à la rue un lieu de stockage pour leurs affaires personnelles. Ce besoin avait été identifié lors de la première Nuit de la Solidarité.

# SANS ABRISME



## 1. NUIT DE LA SOLIDARITÉ

Cette opération vise à aller à la rencontre des personnes en situation de grande exclusion dans les rues de Nancy, afin d'échanger avec elles à partir d'un questionnaire anonyme, qui permet d'avoir une connaissance actualisée de leur situation et de leurs besoins.

La Nuit de la Solidarité s'est déroulée pour la deuxième fois à Nancy le 25 janvier 2023 sur l'ensemble du territoire de la commune. Elle a permis de compter à un instant T le nombre de personnes se trouvant en situation de rue, c'est-à-dire n'ayant pas d'endroit où dormir pour la nuit ou dormant dans un lieu impropre au sommeil (voiture, tente, hall d'immeubles, etc.) d'une part.

D'autre part elle a contribué à une meilleure connaissance du profil et des besoins de ces dernières afin de faire progresser les dispositifs et politiques pu-

bliques d'accueil, d'hébergement et d'insertion. Au-delà du seul décompte, la Nuit de la Solidarité est un outil pour mieux agir, pour sensibiliser et mobiliser le plus largement possible autour de la lutte contre la grande exclusion. Les objectifs sont :

- Connaître le nombre de sans-abri sur un territoire à un instant donné
- Mieux connaître les profils des populations sans-abri et leurs besoins
- Mettre en place des dispositifs adaptés
- Favoriser les échanges entre les différents acteurs du secteur
- Rendre visibles les problématiques rencontrées par les personnes sans-abri et encourager l'engagement citoyen dans la lutte contre l'exclusion



### LES CHIFFRES

- 51 personnes ont été rencontrées,
- 43 personnes déclarent être à la rue,
- 6 sont hébergées en centre d'hébergement,
- Pour 2 personnes le lieu n'est pas renseigné.

**\*Exposition photos « PARTAGES »** du 26 janvier au 26 février 2023 dans le grand Hall de l'Hôtel de ville. Malvina ARMAND DUBREUIL – Sébastien CHENAL – Lesyeux

Nancy




# PARTAGES

Exposition

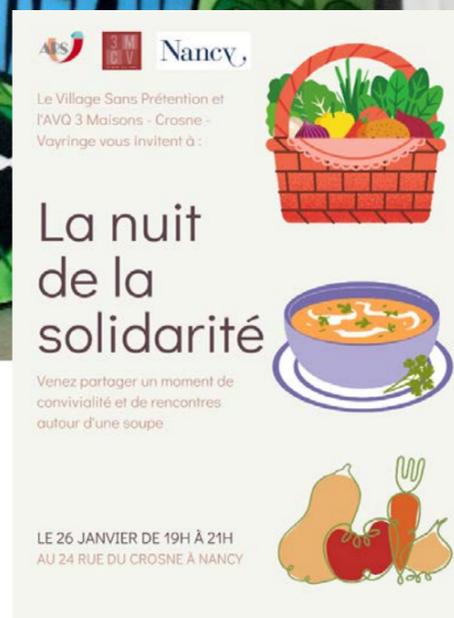
26.01.2023  
26.02.2023

Malvina Armand-Dubreuil  
Sébastien Chenal  
Lesyeux

Hôtel de Ville de Nancy



**\*Expositions photos « AU GRAND AIR »** du 26 janvier au 26 février 2023 dans le hall d'accueil du CCAS (5 rue Léopold Lallement). JS Saia et Victorine Alisse



**\*« La soupe au village » le 26 janvier de 19h00 à 21h00 – Village de l'insertion 24 rue du Crosne. AVQ des Trois Maisons et l'association ARS.**

**\*Visite du site le « Grand Sauvoy » le 01er février 2023 de 10h30 à 12h00, avenue de Metz à Maxéville. ARELIA**

**\*Participez à une maraude en confectionnant des repas ou en les livrant. Collectif citoyen #poureux**

## 2. SENSIBILISATION AU SANS ABRISME ET RÉUSSITE ÉDUCATIVE

Le partenariat DRE/CCAS a permis de sensibiliser les jeunes du Dispositif de Réussite Educative au sans abrisme :

- Réalisation de petits sablés intégrés au cadeau offert à chacune des personnes à la rue, rencontrées lors de la Maraude de la NDLS du 25 janvier.
- Visite de l'exposition « PARTAGES » dans le grand hall de la Mairie. Les jeunes ont également été reçus par le CCAS et remerciés de leur implication par des goodies et friandises.
- Rencontre des membres du Collectif #PourEuxNancy afin de faire connaître aux

jeunes les dispositifs d'aides aux sans abris et répondre à leur demande d'aider eux-aussi les sans abris.

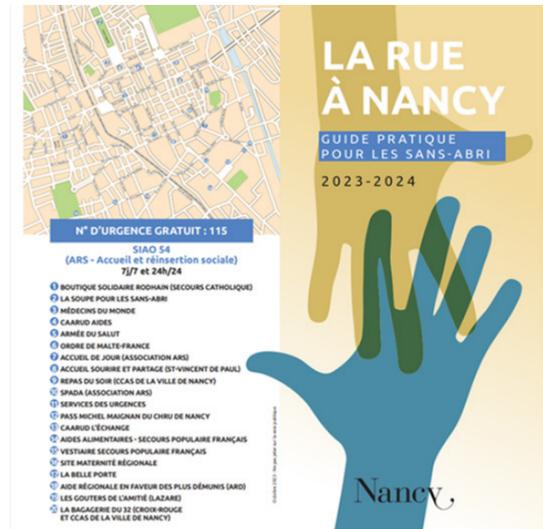
- 5 jeunes ont intégré le Collectif #PourEuxNancy afin de réaliser une maraude.
- Rencontre de Thibaut Bessozi, Sociologue et chargé de mission au CCAS pour un temps d'échanges autour du sans abrisme.
- Une seconde équipe de 6 jeunes a préparé des repas et a réalisé une maraude.



### 3. LE GUIDE SANS ABRIS

Chaque année, au moment de la période hivernale, l'ensemble des acteurs du territoire nancéien renforcent leurs actions et leurs interventions de proximité pour venir en soutien aux personnes en grande précarité.

Ce guide réalisé par le CCAS de la Ville de Nancy rassemble la liste des contacts possibles et des aides mises en place à l'attention des personnes sans-abris à Nancy.



### 4. LES REPAS DU SOIR

Depuis le 2 novembre 2023, la Ville de Nancy organise une distribution de repas chauds dans son restaurant municipal, rue Pierre Fourier à Nancy. La coordination de nombreuses associations permet au-delà de la mise à disposition d'un repas chaud dans un endroit chaud, l'accès à des services utiles : entretiens avec un travailleur social, consultations médicales, accès aux informations utiles.

Il s'agit d'un véritable lieu de repos et de « mise à l'abri » temporaire. Tous les soirs, des bénévoles des Restos du Cœur, de la banque alimentaire et du Secours Catholique sont mobilisés.

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 18h30 à 20h30, des repas chauds et complets y sont distribués et peuvent être consommés sur place ou à emporter. Au sein du Restaurant Municipal, 12 rue Pierre Fourier,

du 1 novembre 2023 au 31 mars 2024, l'accueil est assuré par 5 bénévoles en moyenne par soir et la présence quotidienne d'une travailleuse sociale.

Ainsi, ce dispositif représente un véritable carrefour entre le travail social et l'action bénévole.

Par ailleurs, l'équipe du SAMU SOCIAL, celle de Médecin du Monde et différentes associations caritatives réalisent des maraudes au sein du dispositif social plusieurs fois par semaine.



L'organisation de repas pour les sans-abri peut être une étape fondamentale pour fournir une assistance immédiate, mais également pour travailler vers des solutions à plus long terme pour lutter contre la pauvreté et l'errance.



### LES CHIFFRES

#### Novembre 2023

- 19 jours d'ouverture
- 690 repas distribués
- 610 repas consommés sur place
- 80 repas sur le format «à emporter»
- 173 hommes et 24 femmes accueillies

#### Décembre 2023

- 20 jours d'ouverture
- 1 134 repas distribués
- 988 repas consommés sur place
- 142 repas sur le format « à emporter »
- 174 hommes et 25 femmes accueillies

Différentes soirées à thème ont été mises en place au sein du dispositif : Concerts, blind-test, loto, table ronde, fêtes de fin d'année et un repas amélioré réalisé par l'association LORTIE en partenariat avec l'association « Les Bruits Du Cœur » ...

## 5. LA BAGAGERIE SOLIDAIRE

Dans le cadre des Nuits de la Solidarité portées par la Ville de Nancy et son Centre Communal d'Action Sociale, et à travers un recensement des besoins des personnes à la rue, le manque de lieux de stockage des affaires personnelles des sans-abri a pu émerger.

Inaugurée le 1er décembre, la bagagerie solidaire et ses 51 casiers sont mis à la disposition des personnes sans-abris pour leur permettre de se décharger de leurs affaires. Mais plus qu'un vestiaire, cette bagagerie se veut un lieu d'échange et de lien social.

Elle se trouve au 32 rue Sainte-Anne, avec une permanence assurée par des bénévoles de la Croix-Rouge. Le lieu est également équipé d'une laverie, d'un distributeur de protections hygiéniques, de casiers de recharges de téléphone etc



La bagagerie du 32, rue Sainte Anne 54000 Nancy  
Du lundi au vendredi de 15h30 à 18h30 (hors jours fériés).





# ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX

L'analyse des besoins sociaux (ABS) permet à une commune de procéder à une analyse des besoins réels de sa population : familles, jeunes, personnes âgées, handicapées, personnes en difficulté... Le décret n° 2016-824 du 21 juin 2016 impose sa réalisation au cours du mandat, avec la conduite d'un diagnostic sociodémographique obligatoire, assorti de possibles analyses complémentaires.

Cette étape lance la démarche d'observation sociale sur laquelle le CCAS doit appuyer son action.

## LES ENJEUX

Au-delà du respect de l'obligation légale, mener une Analyse des Besoins Sociaux (ABS) pour un CCAS c'est :

1. Se doter d'un outil d'aide à la décision pour répondre au mieux aux besoins des habitants (dans un contexte de transformations de la société, de vieillissement, de crise sanitaire, etc.) Mieux connaître les enjeux, mieux accompagner l'évolution du territoire
2. Renforcer le positionnement du CCAS dans son rôle d'animateur du développement social et de la veille sociale locale. Partager une même vision du territoire
3. Valoriser l'action sociale locale en lien avec les grands enjeux de cohésion sociale

Ainsi, le cabinet COMPAS a été mandaté par le CCAS de la Ville de Nancy pour l'accompagner dans la réalisation cette ABS en plusieurs étapes :

- Identification et compréhension des enjeux en matière de besoins sociaux
- Lancement et prise en compte des contextes
- Construction du diagnostic socio-démographique
- Analyse de l'offre sociale via une enquête par questionnaire
- Restitution en comité de pilotage
- Séminaire avec les acteurs-locaux
- Finalisation de la Phase 1 en comité de pilotage
- Analyse partagée avec les acteurs du territoire (habitants et professionnels)
- Focus-group usagers/habitants
- Approfondissement qualitatif des constats et enjeux
- Construction collective de préconisations
- Formalisation d'un plan d'actions priorisées
- Hiérarchisation des préconisations
- Restitution complète de l'Analyse des besoins sociaux en comité de pilotage

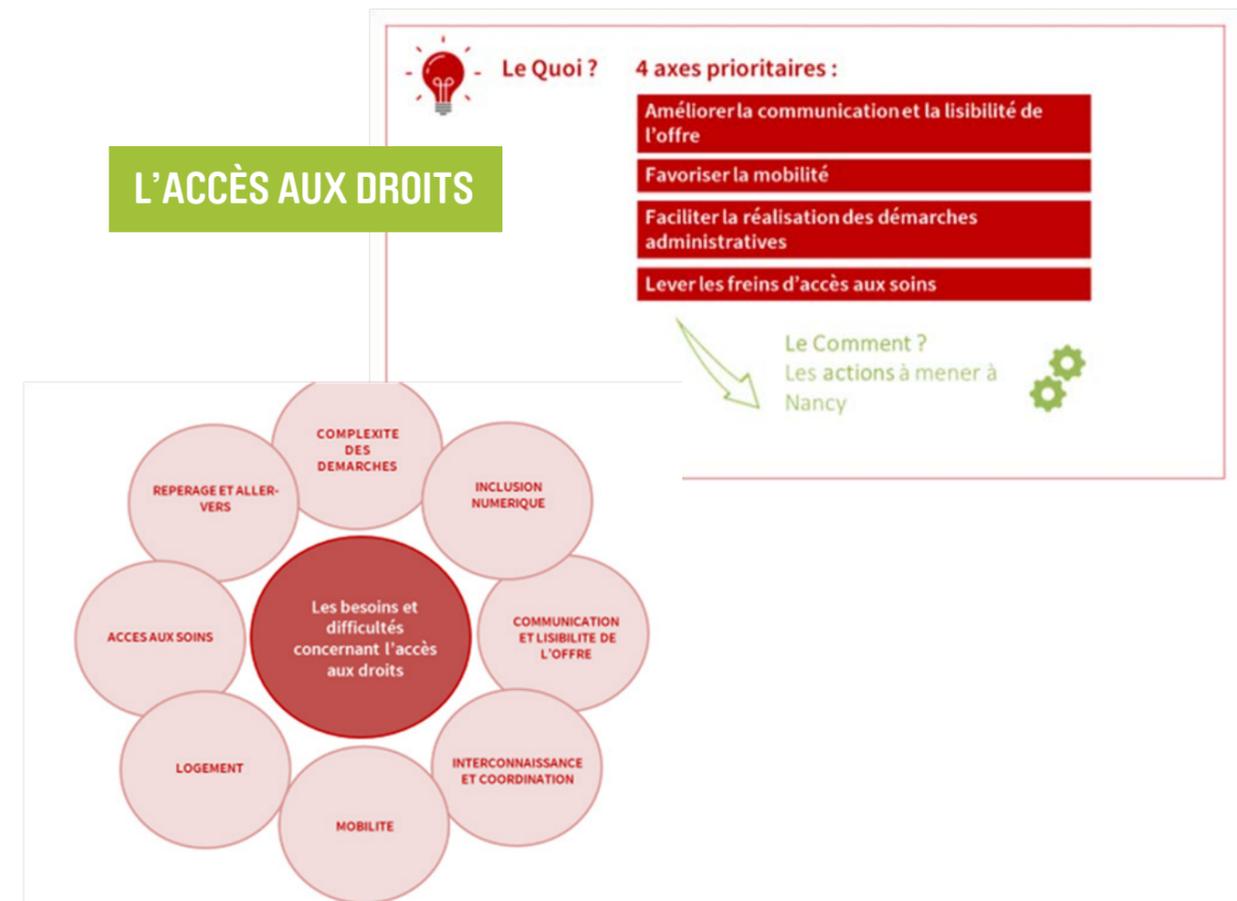
## LA MÉTHODE

Réalisation d'un **diagnostic socio démographique** à partir de données sociales du territoire : Identification, compréhension et partage des enjeux à travers l'éclairage statistique et la participation des acteurs locaux. La journée de séminaire avec les acteurs et partenaires locaux a permis le partage et la mise en débat du diagnostic.

## LES 3 THÉMATIQUES RETENUES

Les axes prioritaires retenus :

1. **ACCÈS AUX DROITS** : améliorer l'accès aux droits et aux services pour tous les publics
2. **FAMILLES PRÉCAIRES** : répondre aux besoins des familles précaires, vivant sous le seuil de pauvreté et à + 200 € du seuil
3. **SENIORS** : Accompagner les seniors et anticiper les besoins liés au vieillissement. Thématique en cours de développement par la Direction Autonomie du CCAS.



En deuxième temps, **3 thématiques prioritaires** sont dégagées puis approfondies. Les acteurs locaux sont impliqués dans l'analyse et contribuent à formaliser des préconisations : Mise en débat avec les partenaires et représentants des publics dans le cadre de trois groupes de travail thématiques : 2 temps de rencontre sont organisés avec les groupes de travail : Formalisation collective de leviers d'action en temps 1 et préconisations puis hiérarchisation des préconisations thématiques en temps 2.

## LES FAMILLES PRÉCAIRES



## LA FEUILLE DE ROUTE

Plusieurs axes seront déclinés en objectifs et actions opérationnelles visant à répondre aux besoins sociaux de Nancéiens :

### Accès aux Droits

- Axe 1 : Améliorer la communication et la lisibilité de l'offre
- Axe 2 : Favoriser la mobilité
- Axe 3 : Faciliter la réalisation des démarches administratives

### Familles Précaires

- Axe 1 : Favoriser l'accès aux services
- Axe 2 : Favoriser l'accès à une alimentation saine et durable
- Axe 3 : Soutenir les parents dans l'exercice de leurs fonctions
- Axe 4 : Lutter contre les précarités dans le logement



# LES MISSIONS OBLIGATOIRES

## 1. L'AIDE SOCIALE LÉGALE

L'aide sociale légale regroupe les mesures de solidarité accordées en fonction de dispositions législatives et réglementaires.

Les instructeurs de la Direction Accompagnement Social du CCAS en assurent l'instruction administrative et ont ainsi un rôle d'accueil des demandeurs, d'information, d'aide au remplissage des dossiers, de compilation des pièces justificatives et de transmission à l'autorité chargée de statuer sur la demande.

### Aide Sociale à l'Hébergement :

Pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap, l'Aide Sociale à l'Hébergement (ASH) est une aide qui permet de prendre en charge tout ou partie des frais liés à l'hébergement en établissement médico-social :

- Sections d'Adaptation Spécialisée (SAS),
- Foyers de jour, de vie ou occupationnel,
- Foyers d'Accueil Médicalisé (FAM),
- Foyers d'hébergement pour travailleur handicapé.
- Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées (EHPAD),
- Unités de Soins de Longue Durée (USLD),
- Résidences Autonomie

### Aide-ménagère à domicile :

Dans ce cas, l'aide sociale s'adresse aux personnes âgées qui ont des difficultés à effectuer seules certaines tâches du quotidien, mais n'ont pas le droit à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

### Obligations Alimentaires :

L'obligation alimentaire est l'obligation d'aider matériellement des personnes de sa famille, lorsque ces dernières sont dans le besoin. Cette obligation se traduit par une aide, en nature ou matérielle. Cette aide varie en fonction des ressources de la personne dans le besoin et de celles de son obligé alimentaire.

### Allocation de Solidarité aux Personnes Agées :

L'ASPA est une prestation mensuelle accordée aux retraités ayant de faibles ressources.

## LES CHIFFRES

- 8 dossiers d'AIDES MENAGERES instruits
- 12 dossiers d'AIDES SOCIALES à L'HEBERGEMENT instruits
- 30 dossiers ALLOCATION DE SOLIDARITE AUX PERSONNES AGEES instruits
- 16 dossiers d'OBLIGATIONS ALIMENTAIRES instruits



## 2. LA DOMICILIATION

Pour les personnes sans domicile stable, la domiciliation est avant tout la **possibilité de détenir une adresse postale et de recevoir du courrier.**

La domiciliation est une **étape essentielle** vers un processus d'insertion : elle permet d'accéder à des droits et prestations tels que les minima sociaux, la couverture maladie, l'inscription sur les listes électorales ou le logement social.

Après un entretien visant à instruire la demande, lorsqu'elle est accordée, l'élection de domicile a une durée de **validité d'un an**. Elle est renouvelable de plein droit, après un nouvel entretien, si la personne remplit toujours les conditions de l'élection de domicile. Au sein de la Direction Accompagnement Social du CCAS de Nancy, cette mission est assurée par les instructeurs d'aide sociale exerçant au Centre-Ville.

### LES CHIFFRES

- 336 DOMICILIATIONS EN COURS AU 31/12/2023
- 6187 COURRIERS RECUS
- 1697 RDV DE REMISES DE COURRIERS

Les conditions d'éligibilité :

Pour bénéficier d'une domiciliation auprès d'un CCAS, il est nécessaire d'avoir un lien avec la commune concernée par la demande. Doivent être considérées comme ayant un lien avec la commune les personnes qui sont installées sur son territoire ou qui ont l'intention de s'installer sur ce territoire. L'installation ou l'intention de s'installer sur la commune est établie par l'un des éléments suivants qui témoignent d'une certaine stabilité :

- l'exercice d'une activité professionnelle sur le territoire de cette commune, le bénéfice d'une action d'insertion sur le territoire de cette commune,
- l'exercice de l'autorité parentale sur un enfant qui y est scolarisé, la présence de liens familiaux ou amicaux dans la commune, l'hébergement chez une personne demeurant dans la commune,
- les démarches effectuées auprès des structures institutionnelles et associatives de la commune.

Le lien peut être attesté par des moyens divers par la personne qui fait la demande de domiciliation : attestation d'hébergement, fiches de paye, inscription des enfants à l'école, livret

de famille, preuve d'une attache familiale, carte d'électeur, formulaires de demande d'attribution de prises en charge...

L'enregistrement du courrier et des visites :

La mission de réception et de mise à disposition du courrier consiste à classer et présenter aux domiciliés les courriers reçus à leur attention.

L'enregistrement des visites répond à une obligation qui permet de vérifier la fréquence de retrait. En effet, passé un délai de 3 mois sans contact, la domiciliation devient caduque.

Amitiés Tsiganes est l'association partenaire conventionnée et financée par le CCAS pour la mission de domiciliation des Gens du Voyage.



# ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET AIDE À LA DÉMARCHE

## 1. LES AIDES FACULTATIVES

Le CCAS de la Ville de Nancy met en place un dispositif d'aide facultative qui recouvre l'ensemble des prestations directes en Chèques Accompagnement Personnalisé (CAP) ou par virements qui peuvent être accordées aux Nancéiens en difficulté inscrits dans une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.

L'aide financière doit permettre de rétablir une situation ponctuelle exceptionnelle.

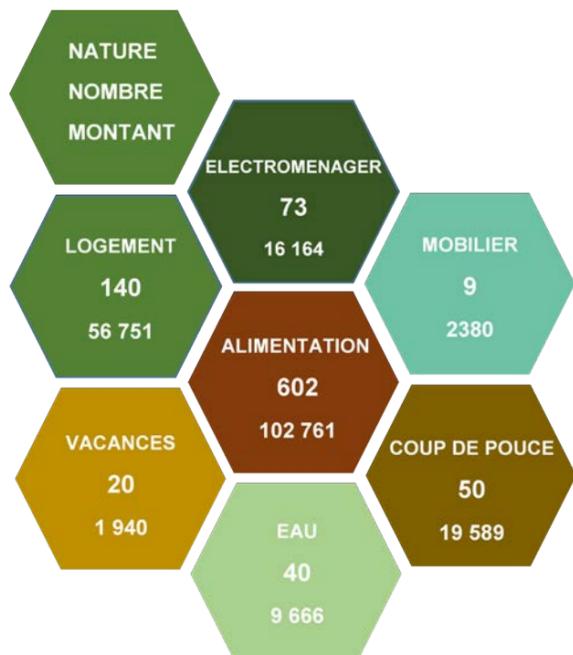
Ces actions sont systématiquement accompagnées par une analyse globale de la situation afin de ne pas offrir uniquement des solutions d'urgence mais de mettre en place des actions plus globales et pérennes.

## LES CHIFFRES

Nombre d'aides accordées par Secteurs Géographiques d'instruction :

- Centre-Ville : 242
- Saint Pierre : 209
- Mon Désert : 142
- Fonds Départemental de Compensation du Handicap : 15
- Plateau de Haye : 177
- Haussonville : 149

Typologie des aides facultatives du CCAS de Nancy :



- Aide Alimentaire : Son montant dépend de la composition du ménage, elle peut varier de 128 à 250 €
- Electroménager : Lave-linge, cuisinière, réfrigérateur.
- Mobilier : Concerne la literie ou canapé type clic clac
- Coup de pouce : Permet à la famille de faire face de façon urgente à une charge de 1ère nécessité déséquilibrant le budget (réparation véhicule, chaudière, frais d'obsèques, formation, santé...)
- Aide aux vacances : Cofinancement d'un projet de départ en vacances pour les enfants des familles
- Logement : Loyer, charges locatives, fluides, assurance habitation...

**2021**  
958 aides accordées  
200 957 € attribués

**2022**  
872 aides accordées  
177 655 € attribués

**2023**  
919 aides accordées  
204 251 € attribués



Les opérations de fin d'année :

En septembre 2023, une convention de partenariat a été signée entre le CCAS et les Vitrines de Nancy. L'objectif étant d'élargir l'offre de service et de soutenir les commerçants nancéiens lors des fêtes de fin d'année pour les seniors et les enfants.

**Noël des Seniors** : Délivrée en fin d'année sous la forme de Chèques cadeaux Vitrines de Nancy aux personnes de 65 ans et plus, non imposables et qui en font la demande en se rendant au siège du centre-ville ou dans les différents points d'accueil du CCAS.

- **2 150 aides attribuées pour un montant de 64 510 euros**

**L'aide Saint Nicolas** : Destinée aux enfants de moins de 12 ans, elle permet l'achat de jouets, d'article de culture, de loisirs et de sport. Les ressources de la famille doivent être inférieures ou égales au RSA socle.

- **217 aides attribuées pour un montant de 16 290 euros**

**Les aides Coup de pouce Handicap :**

La MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) pilote un dispositif de coordination des aides qui réunit tous les organismes potentiellement financeurs des aides facultatives. L'objectif est de permettre la finalisation de projets d'équipements (fauteuils, appareillage, équipement...).

- **15 aides accordées pour un montant de 5 000 euros**



## 2. ENQUÊTES ET INSTRUCTIONS

### L'Instruction En Famille (IEF) :

L'inspecteur de l'Académie de Meurthe-et-Moselle sollicite une enquête à caractère social pour les enfants instruits à domicile.

Conformément à la réglementation, il incombe à la commune de mener une enquête mais « uniquement aux fins d'établir quelles sont les raisons alléguées par les personnes responsables, et s'il est donné à l'enfant une instruction compatible avec son état de santé et les obligations de vie de famille. »

Elle ne porte pas sur la qualité de l'instruction dispensée dont le contrôle relève des autorités compétentes du ministère chargé de l'éducation nationale.

Les travailleurs sociaux en charge du dispositif Equilibre réalisent ces enquêtes.

- **10 enquêtes réalisées au domicile des familles.**

### Les enquêtes d'expulsion locative :

Le Préfet de Meurthe-et-Moselle porte à la connaissance du Maire, la situation des ménages rencontrant des difficultés et ayant une procédure d'expulsion locative à leur encontre.

A ce stade, le concours de la Force publique est demandé.

Le Préfet demande à la commune de faire effectuer, à son intention, une enquête sociale approfondie portant sur la situation familiale, sociale, financière et sur les possibilités de relogement des ménages.

Le résultat de cette enquête doit permettre de mettre en avant l'investissement du ménage dans la recherche de solution face à sa situation et de proposer des solutions adaptées allant jusqu'à la possibilité de la levée de la procédure d'expulsion.

### LES CHIFFRES

- 95 situations d'expulsion ont été portées à la connaissance du Maire de la Ville de Nancy,
- 15 enquêtes ont été réalisées,
- 76 n'ont pas donné suite à la convocation,
- 4 sont en attente.



### Les regroupements familiaux :

Une personne étrangère qui a un titre de séjour en France peut être rejointe par son époux(se) et ses enfants. C'est ce qu'on appelle la procédure de regroupement familial. La personne qui se trouve en France et sa famille le rejoignant doivent remplir certaines conditions.

Ses ressources doivent être stables et suffisantes pour assurer l'accueil de sa famille dans de bonnes conditions. Elles doivent atteindre un certain montant net, qui varie en fonction de la taille de la famille.

Le demandeur doit par ailleurs disposer d'un logement considéré comme normal pour une famille comparable vivant dans la même région géographique. Le logement doit satisfaire à certaines conditions de salubrité et d'équipement.

A la demande de l'OFII (Office Français de l'Immigration et de l'Intégration), le CCAS de la Ville de Nancy est sollicité pour mener des enquêtes pour avis. Elles sont réalisées par les instructeurs d'aides sociales des points d'accueil et portent sur les conditions liées aux ressources et au logement du demandeur.

**66** 61 enquêtes réalisées par les Instructeurs d'Aide Sociale

### LES CHIFFRES

- 10 Centre-ville
- 14 Mairie de Quartier Saint Pierre
- 15 Mairie de Quartier du Plateau de Haye
- 15 Mairie de Quartier d'Haussonville
- 8 Mairie de Quartier de Mon Désert

### Les demandes de cartes de résident :

Les personnes étrangères qui ont des attaches familiales en France ou qui ont rendu des services à la France (engagement dans la Légion étrangère par exemple) ou encore qui bénéficient d'une protection internationale (réfugié par exemple) peuvent sous certaines conditions, demander une carte de résident de 10 ans. Elle peut être remise en premier titre de séjour ou en renouvellement d'une carte temporaire ou pluriannuelle.

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

**66** 42 enquêtes réalisées par les Instructeurs d'Aide Sociale

### LES CHIFFRES

- 7 Centre-ville
- 8 Mairie de Quartier Saint Pierre
- 13 Mairie de Quartier du Plateau de Haye
- 8 Mairie de Quartier d'Haussonville
- 5 Mairie de Quartier de Mon Désert

## 3. COORDINATION PARTENARIALE DES AIDES FACULTATIVES

La CTASF (Commission Territoriale des Aides Sociales FacultatIVES) :

La mise en place des CTASF sur le territoire a été effective à compter du 1er juin 2022.

Ces commissions constituent une évolution du CORSEC en 4 coordinations couvrant l'ensemble du territoire de la Métropole du Grand Nancy. Elles doivent permettre de déroger aux critères propres à chaque institution pour prendre en compte des situations particulières ou exceptionnelles.

L'objectif :

**Décloisonner les aides sociales facultatives en renforçant la mutualisation des moyens.**

- Soutenir davantage la réalisation des projets des familles, des personnes accompagnées,
- Garantir l'accès aux droits légaux de tous les usagers,
- Renforcer l'engagement des institutions (CAF/Département/CCAS) et des partenaires associatifs au-delà de leur engagement réglementaire par une mutualisation des moyens financiers.

Les professionnels de la Direction de l'Accompagnement Social du CCAS siègent à la CTASF. Le CCAS de la Ville de Nancy apporte une contribution financière à ce dispositif.

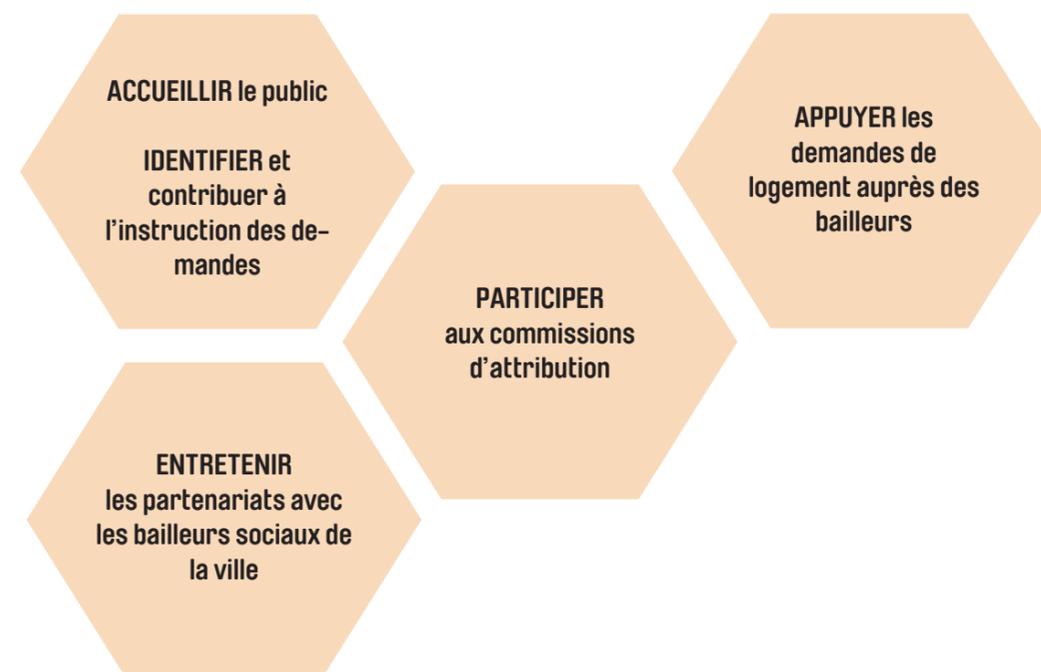
**66** Montant des aides attribuées : 43 133 euros



## 4. LA MISSION LOGEMENT

Le logement social est un logement dont la construction bénéficie de soutiens publics. Il est destiné à loger des personnes à faibles ressources. Il est réglementé, tant au niveau de son financement, que de son attribution et de sa gestion par les organismes HLM. L'objectif est de loger des ménages qui ont des ressources trop faibles pour le faire dans le parc

privé. La politique en matière de logement social vise également à favoriser la mixité sociale dans les quartiers et à réduire les inégalités territoriales. La mission logement s'attache à :



### LES CHIFFRES

- 670 PERSONNES ACCUEILLIES, RENSEIGNÉES, ORIENTÉES,
- 101 RELOGEMENTS EFFECTIFS EN LOGEMENT SOCIAL
- 2062 APPELS TELEPHONIQUES,
- 1 ORIENTATIONS Union et Solidarité (logement adapté)

## 5. LES NOUVELLES PERMANENCES

### ACCES AUX DROITS SOCIAUX

Accessible à tous les Nancéiens, ce temps d'accueil et d'écoute a pour objectif de répondre aux besoins d'accès aux outils numériques et d'aide à la démarche en ligne.

Accueil tous les jeudis après-midi, sans RDV au Centre-Ville.

#### LES CHIFFRES

- 25 permanences tenues
- 96 personnes reçues

### CENTRE SOCIAL BEAUREGARD BUTHEGNEMONT – CSBB



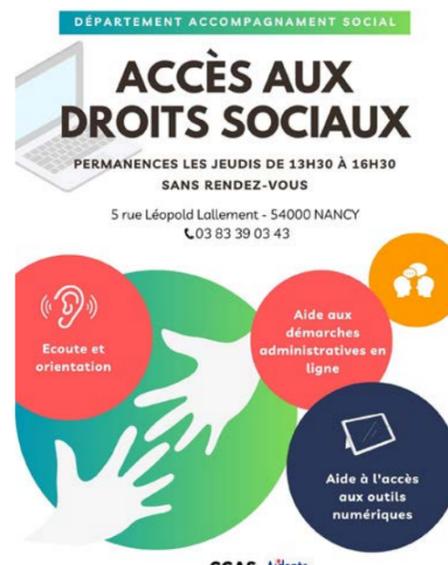
Les permanences du CCAS au Centre Social Beauregard Buthégnemont ont débuté à la mi-novembre 2022.

Elles ont été instaurées pour améliorer l'accès aux droits des habitants de ce quartier de Nancy. Les services publics sont absents de ce secteur. Le réseau de transport en commun est complexe. Il ne facilite pas la mobilité vers le point d'accueil du CCAS, situé sur le Plateau de Haye.

De janvier à décembre 2023, le CSBB a accueilli 23 permanences du CCAS de Nancy. 26 personnes ont été reçues par 3 agents du CCAS : 2 agents sociaux instructeurs d'aide sociale et un travailleur social.

Ce lieu d'échange et de partage avec le personnel du centre social permet de mieux communiquer sur l'offre d'accompagnement social proposé par le CCAS.

Certains actes ne peuvent être réalisés sur place comme la délivrance de chèque d'accompagnement personnalisé. Les agents préparent les dossiers avec le bénéficiaire. La démarche est simplifiée ; le demandeur fera valoir son droit plus efficacement.



### THEMATIQUES ET PROBLÉMATIQUES

- Energie : contrat avec fournisseur, droits et démarches chèque énergie
- Gestion budgétaire : dettes multiples logement, énergie, colonie de vacances
- Logement : insalubrité, recherche de logement
- Demandes de ressources : RSA, dossier retraite
- Droits des étrangers
- Accès à l'alimentation : aide alimentaire, demande d'épicerie sociale
- Analyse d'une demande d'aide facultative CCAS : demande de bons Saint Nicolas, aux vacances
- Relais carte seniors
- Santé : dossier complémentaire santé solidaire, recherche de mutuelle adaptée

### ORIENTATION VERS LES PARTENAIRES

Selon les situations rencontrées, les personnes ont été orientées vers : La Cimade, Réciprocité, UDAF avec le Point Conseil Budget, association droit au logement et Maison Départementale des Solidarités Calmette, associations d'aide à domicile.

### SIGNATURE D'UNE CONVENTION DE PARTENARIAT

Le 15 décembre 2023, l'expérience mise en place sur l'année 2023 a permis la signature d'une convention de partenariat entre le CCAS de Nancy et l'Office d'Hygiène Sociale de Lorraine, gestionnaire de la structure.



# LES ÉPICERIES SOCIALES

Les épiceries sociales permettent aux personnes en situation de précarité de choisir et d'acheter des produits de qualité à un faible coût.

Les produits alimentaires proposés sont diversifiés : produits secs, fruits et légumes, produits frais, viandes, poissons... Les clients bénéficiaires sont orientés par les instructeurs d'aide sociale du CCAS de la Ville de Nancy ou les travailleurs sociaux partenaires. Ils sont accompagnés dans la réalisation d'un projet financier personnel : le paiement d'une facture, la réparation d'un véhicule, le renouvellement d'un appareil électroménager...

## 1. UN ENGAGEMENT SOLIDAIRE

Les deux épiceries sociales pilotées par la Direction Accompagnement Social résultent de la volonté du Conseil d'Administration du CCAS d'apporter un outil de proximité au cœur des aides proposées aux nancéiens en situation de précarité.

Les clients bénéficiaires accèdent à des denrées courantes et variées à faible coût : 10% ou 30% du prix du commerce et sont ainsi acteurs dans le rétablissement de leur situation budgétaire, administrative ou sociale.

**17 Octobre 2013 – Ouverture de la BOUTIQUE du PLAT'HAUT**

**4 Décembre 2017 – Ouverture de l'ÉPICERIE DES 2 VILLES**

Pour favoriser l'autonomie, la durée d'accès à l'épicerie solidaire est limitée. 3 mois minimum à 12 mois maximum.

L'accès à l'Épicerie sociale :

Le dossier de demande d'accès est présenté en commission d'admission composée de :

- Directrice du Département Accompagnement Social,
- 2 Travailleurs sociaux en charge des épiceries,
- Référente des aides facultatives,
- Instructeur d'Aide sociale (en alternance),

Lors de l'admission, la commission statue également sur la durée d'accès. Le client bénéficiaire est alors reçu en rendez-vous par le travailleur social en charge de l'épicerie sociale. Un contrat d'accès à l'épicerie fixant les objectifs à atteindre est rédigé.

À l'issue du contrat, 2 cas de figure se présentent :

L'objectif est atteint : l'accès est interrompu.  
L'objectif n'est pas atteint :

- L'accès est stoppé, si la personne souhaite arrêter,

- Une reconduction est proposée à la commission si la personne souhaite poursuivre.

Les épiceries sont ouvertes tous les jours sauf le mercredi journée et le vendredi après-midi et sont accessibles à tous les nancéiens bénéficiaires quel que soit leur quartier de résidence.

Les clients bénéficiaires approvisionnent un compte une ou deux fois par mois auprès du régisseur affecté à chaque épicerie sociale.

Etre client bénéficiaire d'une épicerie sociale c'est :

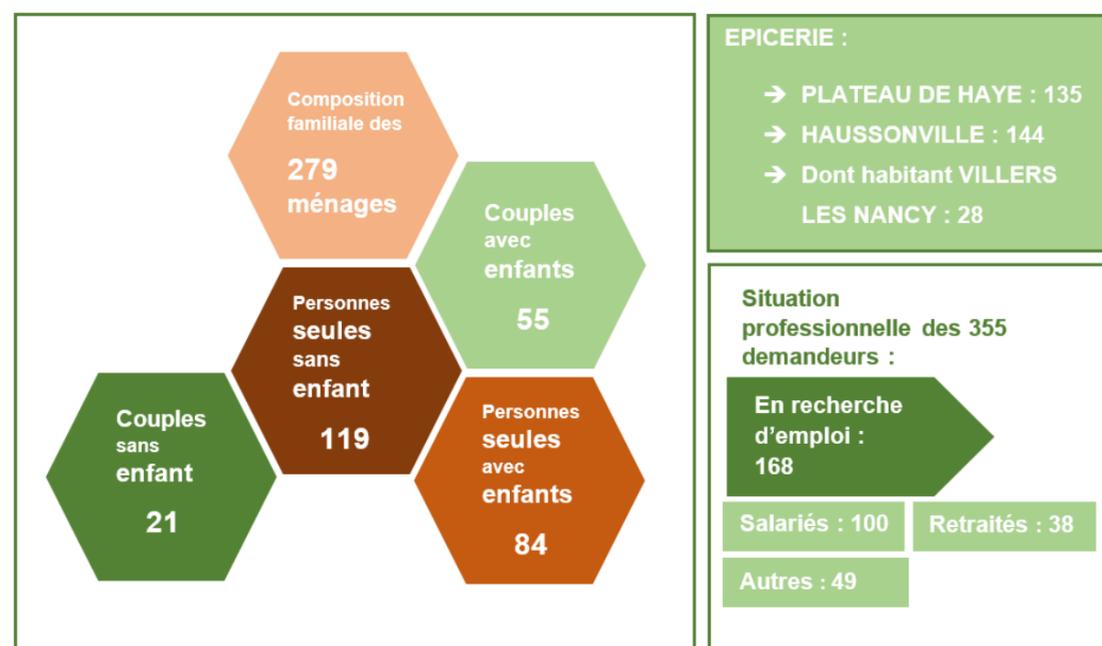
- Accéder à des produits de qualité, variés et en libre-service pour avoir le choix,
- Apporter une contribution financière favorisant la dignité,
- Bénéficier d'un accompagnement social personnalisé pour une insertion durable,
- Côtayer un espace convivial et des activités créatrices de lien social et d'estime de soi,
- S'impliquer dans des projets collectifs.

## 2. L'AIDE COUP DE POUCE ÉPICERIE

Développée en janvier 2023, l'aide Coup de Pouce épicerie est une solution d'accompagnement et de soutien supplémentaire en direction des ménages financièrement fragilisés. En effet, dans un contexte d'inflation importante, les produits alimentaires du quotidien subissent une hausse de prix conséquente.

Ce nouveau dispositif permet aux Nancéiens, dont les ressources permettent difficilement d'honorer leurs charges, d'accéder à une des 2 épiceries sociales de la Ville de Nancy pour une durée de 3 mois. Si la notion de « projet » n'est pas présente pour l'aide Coup de Pouce, le processus d'instruction reste néanmoins le même et le budget mensuel présenté doit laisser apparaître un reste à vivre négatif ou légèrement positif.

## 3. LES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES



**66** 279 ménages ont bénéficié d'un accès épicerie en 2023.

Le contenu du contrat d'engagement des 106 accès débutés en 2023 :

- BUDGET : 90 personnes
- EMPLOI/FORMATION : 31 personnes
- ATTENTES RESSOURCES : 29 personnes

Les motifs de leur sortie du dispositif :

- 75 POUR OBJECTIFS ATTEINTS
- 12 POUR DUREE MAXIMALE ATTEINTE
- 53 POUR FIN AIDE COUP DE POUCE
- 26 POUR ABSENCE DE DEMANDE DE RENOUVELLEMENT
- 8 CONTRATS NON SIGNÉS
- 6 AUTRES MOTIFS

## 4. APPROVISIONNEMENT DURABLE ET LOCAL

### LES CHIFFRES DE LA DISTRIBUTION

• FRUITS ET LÉGUMES	8.2 tonnes
• VIANDE ET POISSON	2.6 tonnes
• FÉCULENTS	7.6 tonnes
• PRODUITS LAITIERS	7 tonnes
• PRODUITS SUCRÉS/SALÉS	10.3 tonnes
• MATIERES GRASSES	1.3 tonne
• HYGIENE ET ENTRETIEN	1.6 tonne
• PRODUITS PUERICULTURE	0.5 tonne

**66** Près de 39 tonnes de marchandises distribuées

La Banque Alimentaire comme partenaire des épiceries solidaires :

Les agents du chantier d'insertion se rendent à la Banque Alimentaire 2 fois par semaine afin d'approvisionner les épiceries.

La Banque Alimentaire collecte les produits provenant de l'industrie-agroalimentaire, des agriculteurs et des grandes et moyennes surfaces qui seraient jetés. Les produits sont ensuite distribués aux structures partenaires qui sont chargées de les redistribuer aux personnes en situation de précarité.

Par son action, la Banque Alimentaire lutte contre le gaspillage alimentaire. 67 % de ses approvisionnements proviennent de produits sauvés du gaspillage : outre la grande distribution, l'industrie agroalimentaire et les producteurs agricoles participent en donnant des articles présentant des défauts d'emballage ou d'étiquetage, des fruits et légumes mal calibrés ou des surplus.

Les Paniers solidaires de LORTIE :

Association loi 1901, LORTIE favorise le retour à l'emploi de personnes en situation précaire en leur permettant de (re)construire un projet professionnel et personnel par la production de légumes biologiques, vendus en circuit-court sous forme de paniers hebdomadaires à un réseau d'adhérents-consommateurs. LORTIE fait partie du réseau des Jardins de Cocagne qui partagent et défendent tous des valeurs communes :

- En matière de refus des exclusions et de toute discrimination,
- Dans le cadre d'actions d'insertion respectueuses du principe de développement durable : cohésion sociale, économie solidaire et respect de l'environnement.

Les consommateurs des légumes participent à un projet humain et solidaire et agissent pour une alimentation saine.

Afin d'améliorer l'accès à une offre de légumes biologiques des clients bénéficiaires des épiceries sociales, les paniers hebdomadaires de LORTIE sont vendus au tarif d'1 euro.

En 2023, 890 paniers à 1 euro ont été proposés dans les épiceries à raison de 20 paniers par semaine.

ReVIVRE contre la précarité alimentaire :

Fidèle à ses valeurs et à son modèle, ReVIVRE est une association qui depuis sa création est un maillon opérationnel dans la chaîne de solidarité contre la précarité alimentaire et sociale.

Elle est née de l'idée de lutter contre le gaspillage industriel en commercialisant à prix bas des produits alimentaires tout à fait consommables mais refusés par la grande distribution pour des défauts mineurs. Ces produits sont distribués aux plus précaires via un réseau d'épiceries solidaires. Dans le même temps, cette activité permet de proposer des emplois d'insertion à des personnes en situation précaire.

Depuis juin 2022, les épiceries sociales de la Direction accompagnement social se fournissent régulièrement auprès de ReVIVRE.

### LES CHIFFRES

- 6 dégustations découvertes réalisées,
- 9 personnes à l'épicerie Haussonville,
- 59 personnes à l'épicerie du Plateau de Haye,

## 4. UNE DYNAMIQUE DE RÉSEAU

L'épicerie sociale 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.) et participer à des actions collectives d'insertion.

constat que certains produits des épiceries sociales ne sont pas bien connus du public et de ce fait, ne sont pas choisis.

Deux fois par mois, en alternance sur les deux épiceries, une Conseillère en Economie Sociale et Familiale propose une dégustation découverte en réalisant une recette sur place avec les produits de l'épicerie.

Les Dégustations - découvertes :

Initiée dès 2018, cette action s'appuie sur le

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
- Se rendre compte du prix de revient

### FATAYA



Les ingrédients pour 12 fatayas

**Pour la farce :**  
4 boîtes de sardines  
6 échalotes  
1 poivron  
1 botte de persil  
1cs d'huile  
Sel et poivre à volonté

**Pour la pâte :**  
500 g de farine  
2 cc de levure de boulanger  
25 cl de lait tiède  
4 g d'huile  
1 pincée de sel  
Huile de friture

**Préparation**

**I. Préparer la pâte :**  
Dans un saladier mettre la farine, faire un puits et y mettre la levure de boulanger. Ajouter le lait tiède puis l'huile. Mélanger le tout. Pétrir la pâte jusqu'à ce qu'elle soit ferme et moelleuse. Laisser reposer 30 minutes au moins.

**II. Préparer la farce :**  
Couper et faire revenir les oignons dans une cuillère d'huile. Ajouter le poivron coupé en morceaux, puis les sardines. Saler et poivrer à volonté. Ajouter le persil émincé. Bien mélanger. Laisser refroidir avant de garnir la pâte.

**III. Préparer les fatayas :**  
Étaler la pâte et couper des carrés. Garnir de farce et refermer. Faire frire. Une fois doré, retirer et mettre sur du papier absorbant. Déguster tiède.

*Bon appétit !*

### Byrek



Les ingrédients

**Pour la pâte :**  
1,5 kg de farine  
500 g de beurre  
200 g d'huile

**Pour la garniture :**  
2 boîtes de tomates (425 l)  
Huile

**Les ingrédients**  
Eau  
Sel à volonté  
Maïzena (pour étaler la pâte)

**1 kg d'oignon**  
Sel/poivre à volonté

**Préparation**

**Préparation de la pâte :**  
On mélange la farine + le sel et l'eau tiède, jusqu'à avoir une bonne texture. On réalise une boule, on met un peu d'huile dessus et on laisse reposer pendant 20 min. Une fois la pâte reposée, il faut la diviser en petits pâtons et les étaler très finement avec un peu de maïzena.

**Préparation de la farce :**  
Couper les oignons en lamelles. Puis les faire revenir dans l'huile. Quand les oignons sont bien dorés, ajouter les tomates. Assaisonner selon son goût.

**Montage :**  
Disposer un disque de pâte et verser un filet d'huile. Puis recouvrir d'une deuxième pâte et y déposer des lamelles de beurre. Répéter les deux étapes 2 fois. Ajouter la farce et recommencer la précédente étape.

**Cuisson :**  
Mettre à cuire dans un four chaud : 150 ° pendant

*Bon appétit !*



“

**Initiée dès 2018, cette action s'appuie sur le constat que certains produits des épiceries sociales ne sont pas bien connus du public et de ce fait, ne sont pas choisis.**

**Deux fois par mois, en alternance sur les deux épiceries, une Conseillère en Economie Sociale et Familiale propose une dégustation découverte en réalisant une recette sur place avec les produits de l'épicerie.**



En juin 2023 à l'occasion de la journée mondiale du Vélo, une animation spéciale VELO MIXEUR avec réalisation de smoothies et gaspacho a fait pédaler de nombreux visiteurs et clients bénéficiaires.



### Partages d'expériences et bonnes pratiques :

Implantées depuis de nombreuses années et bien ancrées dans leurs quartiers, les épicerie sont largement sollicitées pour contribuer aux dynamiques locales du « faire ensemble ».

Quelques exemples :

- Echanges et dons de denrées avec les Restos du Cœur du Plateau,
- Lutte anti Gaspi et solidarités avec des dons de denrées non distribuées à diverses associations et collectifs : #PourEuxNancy, Nos amis de la rue, La Soupe des Sans-abris, les Restos du Cœur,
- Accueil de plusieurs stagiaires en reconversion, immersion ou découverte des métiers,
- Participation aux collectes de la Banque Alimentaire et des Restos du Cœur,

### La cuisine pédagogique :

Située au plateau et utilisée à de nombreuses reprises pour diverses actions collectives, la cuisine est mise à disposition des agents du CCAS ou des partenaires.

#### • Ateliers SAN'T PAPILLES :

Les ateliers ont lieu une fois par mois en alternance au sein de la cuisine pédagogique ou à la Résidence Autonomie Chevardé.

Constats partagés par les Directions de Accompagnement Social et de l'Autonomie du CCAS de la Ville de Nancy.

- Les Résidences Autonomie ne sont pas toujours bien connues par les personnes extérieures,
- La Banque Alimentaire a un surplus de denrées périssables qui ne sont pas utilisées et donc jetées,
- Persistance de préjugés sur la cuisine : manque de temps/ manque d'idée/ méconnaissance des bienfaits nutritionnels/ de la provenance des produits/ des goûts/ de l'utilisation des produits alimentaires mais aussi des appareils électroménagers/ de cuisson/ idée que pour cuisiner il faut beaucoup de matériels,
- Fausses idées : manger sain et bon coûte cher,
- Déséquilibre alimentaire : aller à la facilité, commande de fast-food,
- Impact budgétaire.

6 séances ont été réalisées avec en moyenne 8 personnes par atelier avec pour objectifs :

- Retrouver du plaisir à manger et à cuisiner
- Cuisiner simple, rapide, bon, pas cher et sain
- Prévenir le gaspillage alimentaire
- Favoriser le lien social

- Mise en place d'ateliers participatifs avec Les Forestiers du Monde autour du jardin collectif d'Haussonville : gestion du potager, jeux en famille, Land Art, compostage, etc.
- Ateliers d'écriture et d'expression, visite du théâtre et spectacle pour les clients - bénéficiaires et habitants du quartier d'Haussonville dans le cadre de la création culturelle partagée « Climato quoi ? » en partenariat avec le théâtre de la Manufacture.
- Cuisine de Rue avec LORTIE : 4 ateliers en 2023 favorisant le partage et la convivialité, préservant la dignité et la santé des personnes et permettant d'envisager autrement les choix alimentaires malgré la contrainte économique.





**6** 6 séances ont été réalisées avec en moyenne 8 personnes par atelier



• **Le Réseau des Jardins Participatifs (RJP) :**

Implanté sur le quartier du Plateau de Haye, le réseau promeut l'agroécologie urbaine et la biodiversité alimentaire. Constituée en association, la structure a créé des espaces jardinés, loués à la ville de Nancy. Avec les habitants, elle a installé des bacs d'herbes aromatiques et de fleurs sur le quartier. Cette démarche soutient la réappropriation du territoire par les habitants. La culture des jardins, associée à des pratiques respectueuses de l'environnement, valorise les savoir-faire et les compétences de chacun. L'accès à la cuisine pédagogique permet de confectionner des plats à partir des produits de saison cultivés dans les jardins. Ils ont utilisé la cuisine pédagogique 22 fois au cours de l'année 2023. La présidente de l'association et ses adhérents apprécient l'accès en libre-service des équipements mis à disposition par le CCAS de Nancy.

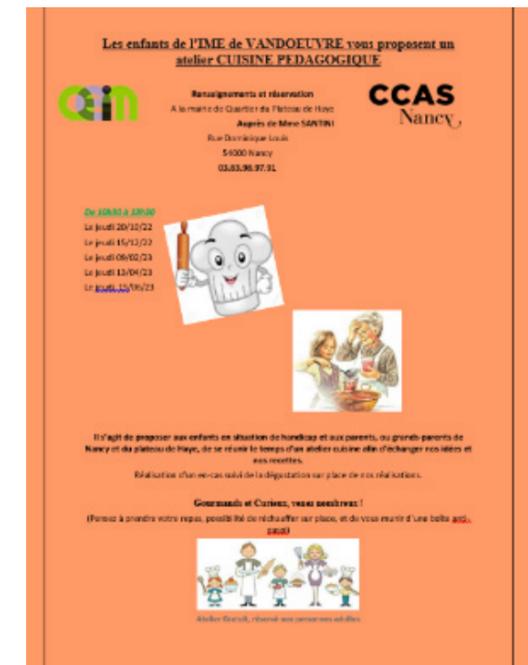
• **L'IME Carel :**

L'Institut Médico-Educatif est un établissement d'accueil pour enfants et adolescents atteints de handicap mental et traite plus particulièrement la déficience intellectuelle liée à des troubles neuropsychiatriques. L'IME Carel était en recherche d'un lieu extérieur à l'institut, pour réaliser des activités avec les enfants

• **ASAE Francas :**

ASAE Francas est une association locale, affiliée à la Fédération « les Francas ». Elle bénéficie de l'agrément national « Jeunesse et éducation populaire ». L'association a pour objectif de répondre aux besoins et aux attentes des habitants par des activités éducatives, culturelles, sportives et récréatives variées. Elle a ainsi proposé différents projets culinaires au public accueilli. ASAE Francas a emprunté la cuisine à 8 reprises pour des périodes d'une journée à une semaine complète pendant les vacances scolaires.

pris en charge. L'objectif est de permettre aux enfants de s'ouvrir et s'adapter à un nouvel environnement, de faire de nouvelles rencontres et de réaliser différentes activités individuellement mais aussi en groupe autour de plusieurs projets. La cuisine pédagogique permet de répondre aux attentes de l'IME et représente un outil adapté pour la mise en place d'activités autour de la cuisine avec les enfants en situation de handicap. 3 ateliers ont été réalisés au sein de la cuisine en 2023. Il s'agit de proposer aux enfants en situation de handicap et aux parents, ou grands-parents de Nancy et du Plateau de Haye, de se réunir le temps d'un atelier cuisine afin d'échanger les idées et les recettes. La Direction Accompagnement Social a recruté les adultes volontaires vers l'atelier de l'IME.





# LE CHANTIER D'INSERTION

Agir pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes les plus éloignées de l'emploi autour d'une philosophie simple : partir du potentiel de chaque personne pour construire des parcours d'accès à l'emploi durable.

Un Atelier et Chantier d'Insertion (ACI) est une structure d'Insertion par l'Activité Economique (IAE). La raison d'être de l'IAE est de concilier l'économique, le social et le territorial.

Le chantier d'insertion est conventionné par la Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des Solidarités (DEETS), après avis du Conseil Départemental de l'Insertion par l'Activité Economique (CDIAE), et financé pour partie, pour son fonctionnement et l'accompagnement socio-professionnel qu'il met en place, par l'État (par le versement d'aide aux postes).

L'aide aux postes est financée par l'État dans des proportions variables : un montant socle et un montant variable dit montant modulé qui varie selon des critères liés aux publics accueillis, aux efforts d'insertion de la structure et aux résultats en ce qui concerne les sorties vers l'emploi ou la formation pour les personnes à l'issue de leur parcours d'insertion.

Les salariés des ACI bénéficient d'un véritable accompagnement individualisé. Ils sont embauchés sous un Contrat à Durée Déterminée d'Insertion (CDDI).

## 1. UNE ACTIVITÉ SUPPORT COMME APPUI À L'INSERTION PROFESSIONNELLE :



**5 salariés par épicerie sont ainsi recrutés à 20 heures de travail hebdomadaires.**

Le Chantier d'insertion assure la logistique globale des 2 épiceries sociales portées par le Département Accompagnement Social du CCAS de la Ville de Nancy.

Conventionné pour 5.62 Equivalent Temps Plein (ETP) de CDDI en 2023, le chantier d'insertion propose aux salariés recrutés d'évoluer sur 4 types de poste :

HOTESSE DE CAISSE

CHAUFFEUR

MAGASINIER

AGENT D'ENTRETIEN

Les compétences développées sont multiples et transférables au sein du secteur marchand :

- Effectuer les opérations d'encaissement
- Renseigner les clients sur les conditions de vente
- Utiliser une caisse enregistreuse

- Assurer la réception, le stockage et la préparation des marchandises
- Préparer les commandes
- Enlever les marchandises auprès des fournisseurs
- Effectuer des livraisons

- Respecter les règles d'hygiène et de propreté
- Appliquer les procédures de nettoyage
- Maitriser les techniques de bio nettoyage
- Renseigner les supports de suivi

## 2. DES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT SOCIO PROFESSIONNEL :

Les 2 Encadrants Techniques d'Insertion (ETI) et l'Accompagnateur Socio Professionnel (ASP) mobilisent leurs compétences pour les parcours d'insertion des salariés.

Pour les ETI, il s'agit de :

- Organiser et animer une activité de production,
- Participer à l'accompagnement de la personne dans son parcours d'insertion en relation avec les autres acteurs internes et externes,
- Faire acquérir des règles et des gestes professionnels en situation de travail.

Pour l'ASP, il s'agit de :

- Accompagner le salarié dans les démarches administratives liées à la reprise d'activité,
- Elaborer et /ou confirmer un projet professionnel,
- Réaliser des entretiens et des bilans avec le salarié,
- Faire connaître un réseau de partenaires avec lesquels le salarié va pouvoir réajuster et redynamiser le projet professionnel,
- Réorienter vers des partenaires dans le cadre de la levée des freins à l'emploi.

## LES CHIFFRES

Périodes de Mise en Situation et Milieu Professionnel (PMSMP) : 5

- Résidence Autonomie
- Société de transport

FORMATIONS INDIVIDUELLES : 67 Jours de formation

- Savoirs de base et ergonomie au travail
- Formation Français Langue Etrangère (FLE) et « INTEGRACODE » (Améliorer ses compétences sociolinguistiques - tout en assimilant les pré-requis à l'entrée en formation code de la route)
- Valoriser Son Image Professionnelle (VSI)
- CAP Maintenance de véhicules – Option voitures particulières
- Formations PRIAE (Programme Régional de formation pour les salariés de structures d'Insertion par l'Activité Economique) : Transport PMR, Espaces Verts, Posture Professionnelle
- Formation Individuelle en Naturopathie

ACTIONS ET FORMATIONS COLLECTIVES

- Sensibilisation gestes et postures,
- Sensibilisation aux gestes de premiers secours,
- Manipulation d'extincteurs,
- TASA (Tous Acteurs de la Sécurité des Aliments) de la Banque Alimentaire,
- Ateliers préparation à l'entretien d'embauche, modules présentation des services de Pôle Emploi, participation au Conviv'Emploi
- Collecte de la Banque Alimentaire,
- Ateliers avec les bénéficiaires des épiceries, participation aux repas de Direction Accompagnement Social et à deux réunions avec les élus,
- Sortie « nature » et sensibilisation à l'environnement.

### 3. LES PARCOURS D'INSERTION DES SALARIÉS EN CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE D'INSERTION (CDDI)

**66**

**15 salariés ont travaillé au chantier d'insertion en 2023.**





# ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

Au-delà de l'aide financière proposée par le CCAS de la Ville de Nancy, le Département Accompagnement Social mobilise des professionnels de l'action sociale pour un accompagnement global des nancéiens dès lors qu'ils n'en bénéficient pas par ailleurs.

## 1. L'EXPERTISE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX :

**ÉQUILIBRE** est un dispositif qui articule intervention individuelle et actions collectives dans l'objectif de rétablir des conditions de vie saines des personnes en leur permettant de retrouver une situation financière adaptée. Lors de l'accompagnement, les objectifs peuvent être posés dans un contrat avec une durée fixe qui sera renouvelée en cas de nécessité.

Les orientations peuvent provenir de diverses origines.

<b>PERSONNE ELLE-MÊME : 20</b>
<b>DIR. ACCOPAGNEMENT SOCIAL : 78</b>
<b>AUTRES SERVICES INTERNES : 2</b>
<b>CABINET / ELUS / DIRECTION : 5</b>
<b>PARTENAIRES ASSOCIATIFS : 5</b>

Tous les ménages orientés et/ou reçus ne souhaitent pas d'accompagnement ou ne relèvent pas d'Équilibre et 88 interventions ponctuelles ont également été réalisées auprès de ces personnes :

Point de situation et orientation, aide financière ponctuelle avec étude du budget, constitution de dossier administratif, demande d'intervention d'un élu suite à l'interpellation d'un ménage...En 2023, les personnes ont sollicité l'aide du CCAS, principalement, par manque de ressource et pour des dettes et indus.

Cependant, lors de l'étude globale de la situation, il s'avère que les difficultés évoquées en premier ne correspondent pas toujours à la réalité des difficultés à résoudre en priorité. Diverses théma-

tiques émergent de ces primo entretiens et permettent de proposer un accompagnement adapté à la situation.

Les accompagnements réalisés avec les ménages, acteurs de leur projet, ont permis de répondre à leurs attentes et aux objectifs fixés, dans la majorité des situations.

Cette année, les objectifs atteints concernent essentiellement des démarches liées au logement, à l'accès aux droits et à l'aide budgétaire.



**108 ménages ont été accompagnés dont 21 nouveaux en 2023.**

### PRINCIPALES THÉMATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

- Accès aux droits et dispositifs : 31
- Logement : 18
- Accès à l'alimentation : 16
- Gestion budgétaire : 10
- Santé/Handicap : 10
- Accès à la formation/à l'emploi : 4
- Accès à la mobilité : 2
- Divers/Autres : 15



## Le groupe culture

Les personnes accompagnées par les professionnelles de la Direction Accompagnement Social ont souhaité se réunir ou participer à des actions sur le thème culture. Un questionnaire soumis aux usagers du pôle, a mis en évidence plusieurs centres d'intérêt :

- Balades de proximité,
- Découvertes culinaires et gustatives,
- Connaissance du patrimoine local

### Le Fonctionnement

Après la première rencontre le 5 mai 2023, le groupe a décidé de se réunir deux fois par mois :

- Un moment convivial « Le café discute » pour échanger et mettre en place un programme de visites ou d'activités
- Une visite culturelle.

### Les attentes et les objectifs

Dans l'esprit d'une démarche participative, ils ont été définis par les membres du groupe lors du premier café discute.

Créer de l'échange et développer le lien social

- Découvrir et rencontrer des personnes,
- Partager des connaissances et des expériences,
- Transmettre son savoir-faire.

Développer ses connaissances et ses valeurs

- Découvrir le patrimoine culturel de Nancy et ses environs

### Le fil rouge de l'année

Les échanges lors de quatre « café discute » ont mis en évidence l'intérêt du groupe pour la connaissance des végétaux et de la nature.

Ce fil rouge suscite un engouement partagé et a déterminé le choix des visites :

- Jardin éphémère place Stanislas le 5 octobre
- Visite guidée des serres du Jardin Botanique Jean-Marie Pelt à Villers les Nancy le 9 novembre

Le « café discute » favorise l'expression de chacun. L'ambiance conviviale permet de valoriser l'expérience des participants.

Le groupe s'appuie sur les compétences de ses membres dans le but de développer une démarche participative.

### Nombre de participants et témoignages

6 à 8 personnes participent avec plaisir aux séances co-construites.

### Perspectives

- Accueillir d'autres personnes pour enrichir le groupe et éviter d'annuler une sortie au dernier moment.
- Créer collectivement une affiche pour communiquer sur les dates de regroupements et de sorties. Chacun apportera sa contribution et participera à sa réalisation, selon ses envies et ses compétences.

## LES PAROLES DES PARTICIPANTS

“

**« Lorsque je viens au café discute, je dis à mon mari : Je mets mes soucis en PAUSE. »**

“

**« On oublie nos soucis et on rompt la monotonie. »**

“

**« On est ressorti et on avait la banane, même si nous avons eu froid pour visiter les massifs après les serres. »**

“

**« Pendant les visites, comme au jardin botanique, on a découvert un guide passionnant et passionné. »**

## LE JARDIN'HAYE :

L'épicerie du Plateau de Haye dispose de 3 parcelles de jardin dont la culture a été réactivée en 2023.

Le CCAS de la Ville de Nancy a souhaité poursuivre son partenariat avec le Dispositif de Réussite Educative (DRE) et allier les compétences mutuelles au service des nancéiens et en particulier les familles du quartier Plateau de Haye.

Le Jardin comme support à l'accompagnement  
Les jardins sont un bon outil de travail support dans différents domaines :

- Soutien à la parentalité,
- Pédagogie et apprentissages
- Créativité et découverte,
- Travail en équipe, mixité et actions intergénérationnelles

### Partenariat

- Le réseau des jardins partagés a favorisé l'accès au jardin, permis l'enlèvement des cuves en métal, installé des récupérateurs d'eau et mis outils et brouette à disposition.
- Le service logistique du CCAS a contribué au défrichage.
- La prévention spécialisée, dans le cadre d'un chantier jeunes est intervenue pour nettoyer et retourner la terre pour la préparation à la culture.
- Le chantier d'insertion du CCAS est intervenu à plusieurs reprises pour nettoyer, semer, planter.



### Une action participative

Un calendrier de rencontres avec les familles du quartier :

- 29/03 : Réflexions communes des familles du quartier et des nancéiens accompagnés par le CCAS et le DRE pour un aménagement des parcelles et la nature des plantations.
- 26/04 : Visite des serres municipales qui offrent aux jardiniers du Jardin'Haye leurs premières fleurs à planter.
- 27/04 : Temps d'échange à la médiathèque autour du jardinage et réalisation de décoration en matière recyclée pour le jardin.
- Intervention du maître composteur de la Métropole pour la sensibilisation au tri et au compostage.
- 03/07 : Atelier cuisine pour la préparation d'une collation pour l'inauguration.
- 5/07 : Inauguration en présence des familles, des associations, des élus du CCAS de la Ville de Nancy et du quartier et de la direction de l'Accompagnement Social.

L'appropriation du jardin est en culture : plusieurs familles y viennent régulièrement pour l'entretien, l'arrosage et les récoltes : carottes, betteraves, salades, plantes aromatiques, oignons, courgettes, pommes de terre, groseilles, tomates de toutes sortes.

Cette première expérience est positive malgré les contraintes et inconvénients météorologiques entre autres. Ce projet poursuivra sa route en 2024 avec d'autres idées à venir pour qu'au-delà des légumes y soit cultivée la convivialité !



## UNESCO : Comme à la cour de Stan

2023 représentait le quarantième anniversaire de l'inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO de trois places de la Ville de Nancy : Place Carrière, Place d'Alliance et Place Stanislas.

En association avec cet anniversaire, une action a été menée en direction du public accompagné avec pour objectif de :

- Faire découvrir le patrimoine de Nancy
- Mettre en valeur les compétences de chacun
- Partager, créer et transmettre

Tricot Couture Service, Femmes relais, l'association Pacha et le musée des Beaux-Arts ont contribué à l'action se déclinant en 3 parties :

### Découverte du patrimoine par des visites :

- Deux groupes de 10 personnes ont pu participer à deux visites théâtralisées organisées par l'office du tourisme. Ces visites guidées réalisées par des acteurs habillés en costume d'époque ont plongé les participants dans le XVIIIe siècle et plus précisément sur l'histoire de la place Carrière. Par la suite, les personnes ont pu participer individuellement aux deux autres visites théâtralisées proposées pour les places d'Alliance et Stanislas. Une visite au musée des Beaux-arts de Nancy a permis de découvrir l'exposition «D'or, d'arts et de science» en décembre 2023 (La place Stanislas, cœur de la vie intellectuelle à Nancy au XVIIIe siècle).

### Participation à des ateliers artistiques :

- **Création et confection de deux costumes d'époque** en matière recyclée : un homme et une femme en lien avec les associations «les Femmes Relais» et «Tricot Couture Service»
- La confection du costume femme s'est déroulée sur deux mois, à raison d'une séance par semaine dans les locaux des Femmes Relais avec 6 femmes en moyenne (dont une employée du chantier d'insertion de l'épicerie sociale du Plateau) et une enfant de 10 ans. Les ateliers étaient animés par une couturière de Tricot Couture Service.

Le costume homme a été créé par la couturière et sa stagiaire.

- **Travail sur les arts de la table** : Reconstitution d'une table à la façon 18ème avec les enfants du DRE. Chacun a pu fabriquer et peindre des assiettes en pâte à sel et divers objets (pain de sucre, poires...) servant de décoration sur certaines tables de la cour. Les motifs utilisés ont été inspirés de modèles d'assiette du 18ème siècle. Tout au long des ateliers, musiques et



gastronomie d'époque ont été abordés avec les 5 jeunes.

- **Réalisation de peinture des trois places et de portraits de personnages au 18e siècle** : deux artistes peintres de l'association PACHA ont animé 5 ateliers et guidé 7 participants (dont un enfant) dans la réalisation de 7 toiles. Elles représentent des bâtiments, grilles, fontaines, sculptures et personnages du 18ème.

### Exposition

Afin de valoriser le travail réalisé, reconnaître les dons et compétences de chaque participant, les costumes, les toiles et la table du 18ème siècle ont été exposés pendant un mois dans le hall du CCAS, rue Léopold Lallement à partir du 18 décembre 2023.

L'exposition a vocation à être itinérante et sera installée aux femmes relais, à la MDS du Plateau de Haye et dans d'autres lieux en 2024.



## LA FÊTE DES JARDINS

Organisée par le Réseau des Jardins participatifs, cette manifestation a pour but de valoriser toutes les initiatives autour de la thématique des jardins en variant les approches : jardin conté, pratiques du jardinage au naturel (ateliers scientifiques), du jardin à la planète (compostage et tri), arts et jardin (histoires de jardins).

Tout en valorisant les compétences de chacun et en échangeant des savoir-faire dans une ambiance créative et festive, ce temps fédérateur s'est déroulé le 21 juin à la cuisine ouverte du Plateau de Haye. Cet événement a pu voir le jour, grâce au partenariat des associations et structures du territoire et le CCAS a ainsi su y trouver sa place.

Cet événement participatif sous forme d'ateliers portés par les habitants et les structures du quartier était ouvert à tous ainsi qu'à des intervenants extérieurs. Le public était invité à imaginer, expérimenter et construire.

Lors de cette journée, le CCAS en lien avec le DRE dans le cadre des brico-cuistot, a réalisé différents jeux autour de l'écologie :

- Une catapulte à noix,
- Boîtes à senteurs réalisées par les seniors de

la RA Boudonville

- Boîte à trous, à la découverte de divers emballages à trier
- Permis brouette permettant à chacun de s'essayer à la conduite d'une brouette selon un parcours dédié. Dans cette brouette, se trouvaient différents emballages. Au bout du parcours chaque participant devait déposer les emballages dans les bonnes poubelles de tri sélectif et expliquer où devaient être jetés les déchets qui ne trouvaient pas sa poubelle. Chacun a pu repartir avec un permis soit 50 permis distribués.

Un atelier cuisine réalisé avec des mamans et des enfants de Nancy ont permis de réaliser différents gâteaux originaux distribués au public : gâteau de patate douce, muffins chocolat courgette et cookies aux lentilles. Les recettes ont été distribuées lors de la dégustation.

Le vélo mixeur de la Banque Alimentaire a permis de réaliser de délicieux smoothies avec les produits de l'épicerie du Plateau de Haye. Ce stand a été tenu par les salariés en chantier d'insertion de l'épicerie du Plateau de Haye.

Environ 400 personnes ont participé à cette manifestation.



## LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ MENSTRUELLE

En réponse à l'appel à projet métropolitain visant à lutter contre la précarité menstruelle des femmes en situation de vulnérabilité, le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nancy s'est engagé à :

- Améliorer l'accès à une diversité de produits périodiques de qualité, adaptés aux besoins et souhaits en matière de protection des femmes en situation de fragilité. (Distribution de produits d'hygiène intime jetables et/ou durables intégrant les questions liées aux enjeux écologiques, mise en place de distributeurs de produits périodiques dans des lieux permettant un accès facilité aux femmes en situation de précarité et préservant leur dignité...)
- Promouvoir une meilleure information des femmes en situation de précarité, sur les menstruations, la santé intime, le bon emploi des différentes protections et les risques liés au manque d'hygiène (Démarche de prévention, sensibilisation et accompagnement du public via des ateliers collectifs, groupes de parole, entretiens individuels, supports informatifs ...)
- Lutter contre les tabous et la stigmatisation associés aux règles en accompagnant la montée en compétences des professionnels, accompagnants ou bénévoles intervenant auprès de ce public.

À partir d'un diagnostic des besoins, le projet vise à compléter et/ou à développer l'offre existante en partenariat étroit avec les acteurs sociaux et sanitaires du territoire. Il s'articule autour de l'équipement, de l'accompagnement et de la sensibilisation pour garantir une couverture territoriale de qualité en adéquation avec les besoins identifiés.

Un groupe de travail a ainsi été constitué pour organiser plusieurs actions autour de ce thème et déterminer les actions possibles.

D'une part, le budget alloué a permis de faire l'acquisition de plusieurs kits de 1ères règles et box menstruelles confectionnés par l'entreprise « Ma louloute ». Ceux-ci seront distribués gratuitement lors d'actions mises en place en 2024 à destination des femmes en situation de fragilité économique.



Par ailleurs, 3 distributeurs avec fourniture de protections menstruelles pour 1 an mis à disposition par le CD 54 ont complété cette action et une réflexion est engagée sur la localisation de leur implantation.



Enfin, des réunions de sensibilisation à destination des professionnels des MDS et du CCAS, seront proposées par le Conseil Départemental et l'association Team France en 2024.



# DIRECTION AUTONOMIE

> PRÉSENTATION

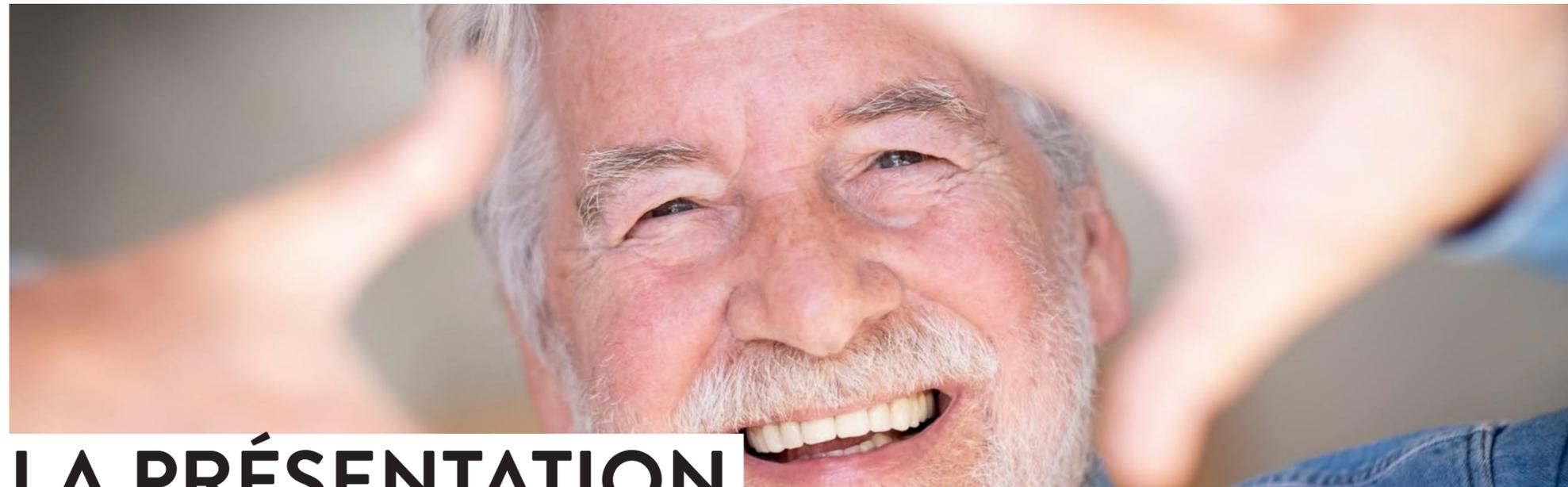
> OFFRIR DES SERVICES REpondant AUX ATTENTES DES SENIORS ET DE LEURS AIDANTS

> LES LIEUX DE VIE ET DE RESSOURCES POUR LES SENIORS NANCÉIENS : LES CINQ RÉSIDENCES AUTONOMIE

> CULTIVER LES LIENS ENTRE LES GÉNÉRATIONS

> UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR SÉCURISER LES PROJETS ET LE PARCOURS DE VIE DES NANCÉIENS ÂGÉS





# LA PRÉSENTATION

La politique déployée par la Direction de l'Autonomie du CCAS de la Ville de Nancy décline 3 objectifs stratégiques essentiels pour la qualité de vie des seniors nancéiens :

- Favoriser le bien-être à domicile des seniors nancéiens,
- Anticiper les besoins et les attentes des nouveaux publics seniors pour mieux y répondre,
- Rendre les seniors acteurs du développement de Nancy.

La ville de Nancy et son CCAS disposent de 4 atouts :

- Une gestion en régie de prestations et dispositifs à destination des seniors nancéiens : livraison de repas, petit bricolage à domicile, téléassistance, délivrance des cartes Nancy Seniors (culture), distribution de pass bus, suivi médico-social et coordination des parcours, registre des personnes vulnérables
- Un réseau de partenaires : CD54, CARSAT NE, UDAF 54 Maison des Aidants, Caisses de retraite, DAC Réseau G. Cuny, OHS, bailleurs sociaux, SAAD, EHPAD associatifs...
- Une offre d'animations à destination des seniors (ONPA)
- Un ancrage dans les territoires favorisant « l'aller vers » : résidences autonomie et salles accueillant les clubs.

En complément des dispositifs et actions existantes, de nouveaux axes de travail ont été déployés en 2023 en lien avec les principaux enseignements de l'Analyse des Besoins Sociaux :

- Réduire l'isolement et favoriser la mobilité
- Valoriser la place des seniors dans la cité
- Accompagner les seniors dans leurs démarches administratives
- Favoriser l'écoute et l'accompagnement des aidants



**Nancy compte 19 662 seniors de 60 ans et plus (19% de la population).**

**7 267 seniors de plus de 75 ans (7% de la population)**

54% des personnes âgées de 75 ans et plus vivent seules à domicile

Sources : Insee - Portrait social de Nancy, février 2023

## LE BUDGET

### LES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

HORS COÛT DU PERSONNEL  
1 695 654 €

AVEC COÛT DU PERSONNEL  
3 589 161 €

## LES RECETTES

### DE FONCTIONNEMENT

2 626 414 €

### D'INVESTISSEMENT

72 500 €

Le CCAS de la Ville de Nancy poursuit et innove en 2023 pour :

**Proposer des services à moindre coût pour les plus fragiles**

- La part des faibles revenus (tranche 1) augmente de 5 points pour atteindre 43%.

**Améliorer le confort, l'accessibilité et l'attractivité des résidences autonomie**

- La restructuration d'espaces communs, la création de sanitaires et d'appartements accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR) s'est poursuivie en 2023.
- L'attractivité des établissements est confirmée et le nombre de logements occupés a augmenté, renforçant le taux d'occupation (82%)

**Développer la convivialité et les activités visant la perte d'autonomie avec l'ONPA sur la base d'une convention de financement.**

**Organiser des actions de proximité visant l'amélioration de la santé et du bien-être : des actions gratuites proposées dans les résidences autonomie :**

- La promotion de l'activité physique comme déterminant de santé en association avec le service des Sports
- Des activités autour du bien-être et de l'estime de soi : art-thérapie, musicothérapie, sophrologie
- Un catalogue d'activités variées proposé par l'ONPA
- Un soutien des clubs d'aînés dans les quartiers pour garantir la convivialité de proximité

**Construire des dynamiques dans les établissements d'hébergement des seniors :**

- Apporter un soutien financier aux EHPAD nancéiens à but non lucratif.
- Ouvrir une rencontre pluriannuelle des établissements d'hébergement pour personnes âgées autonomes ou dépendantes pour une approche territoriale collaborative

**Favoriser l'inclusion numérique en misant sur l'intergénérationnel :** dans chaque résidence autonomie, les jeunes en service civique accompagnent aux démarches administratives dématérialisées, invitent à consulter différents sites, à suivre l'actualité.

**Améliorer la visibilité des services publics**

**destinés aux seniors nancéiens :**

- Un support présentant l'ensemble des services inséré dans le colis des seniors
- Un travail débuté fin 2023 : la newsletter l'Inclusive
- Une commission de travail dédiée à la communication et à l'information ouverte par le Conseil Nancéen des Aînés (début 2024)

**Faciliter l'accès aux droits avec des permanences d'accueil dans les résidences autonomie :**

- 15 permanences proposées aux résidents et riverains pour un accès aux droits facilité

**Orienter les seniors vers les résidences autonomie pour la remise des cartes Nancy Seniors et faire découvrir les établissements aux riverains**

- 90 cartes délivrées de septembre 2023 à décembre 2023.

**Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité**

- 2 847 appels téléphoniques reçus et traités
- 2 169 passages physiques (pass bus, cartes Nancy Seniors, informations et conseils, orientation)



**LES CHIFFRES**

- 7 475 foyers bénéficiaires du colis de fin d'année
- 269 ménages suivis par l'équipe pluridisciplinaire
- 638 personnes accueillies pour la distribution de la carte Nancy Seniors dont 90 en résidence autonomie
- 384 personnes inscrites au service de petits travaux à domicile
- 203 résidents au sein des résidences autonomie
- 114 personnes fragiles et vulnérables figurent sur le registre climatique
- 328 abonnés nancéiens à la télé-assistance
- 104 abonnés Téléphon'Age
- 1 bénéficiaire du service de déneigement
- 382 bénéficiaires du service de portage de repas (file active)
- 1 607 Pass bus distribués



# OFFRIR DES SERVICES RÉPONDANT AUX ATTENTES DES SENIORS ET DE LEURS AIDANTS

- Un choix de repas de qualité 365 jours par an et livrés au domicile,
- Une sécurité au domicile assurée par un dispositif de télé assistance,
- Une aide humaine et technique pour les petits travaux du quotidien,
- Une convivialité durable et pérenne grâce à Téléphon'âge,
- Une délivrance de titres de transports et de Cartes Nancy Seniors
- Un plan d'alerte et d'urgence activé en cas de coup de chaleur ou de grands froids.

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

Tableau n°1 : Tarifs 2023 et répartition des bénéficiaires selon les tranches

Tranches Tarifaires	MEDIACTEUR		REPAS		TELEASSISTANCE	
	Tarifs	Utilisateurs	Tarifs	Convives	Tarifs	Abonnés
TR1	5,00 €	29 %	3,85 €	43 %	13,35 €	18 %
TR2	7,00 €	8 %	5,65 €	2 %	16,85 €	7 %
TR3	11,00 €	14 %	7,30 €	8 %	22,85 €	10 %
TR4	16,00 €	8 %	9,80 €	6 %	28,85 €	8 %
TR5	19,00 €	41 %	10,90 €	41 %	31,85 €	57 %
TOTAL	121 utilisateurs		247 convives		328 abonnés	

Sources : CCAS Ville de Nancy – Direction de l'Autonomie – Déc. 2023



# 1. PROPOSER UNE ALIMENTATION ACCESSIBLE ET ÉQUILIBRÉE

## La livraison de repas à domicile

### Objectifs

Garantir une alimentation équilibrée aux plus fragiles  
 Agir dans le domaine de la prévention de la perte d'autonomie et proposer des repas équilibrés  
 Assurer un lien social et une veille au profit des plus fragiles  
 Être acteur dans le maintien à domicile des plus âgés

### Méthode de travail

5 tournées en matinée dans l'ensemble des quartiers de la ville, assurées par 5 livreurs Sodexo.  
 2 agents administratifs du CCAS, en charge des inscriptions, des commandes et 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,
- La disponibilité, l'écoute et la réactivité de l'équipe du service domicile du CCAS
- La souplesse du service avec la liberté de choix (fréquence des livraisons et menus),
- L'accessibilité tarifaire du service (avec près de 4 convives sur 10 retraités modestes),
- L'accès aux personnes très fragiles avec des repas spécifiques (régimes alimentaires prescrits),

- Des « commissions menu » régulières assurant un suivi qualité optimisé et associant les convives,
- Un plan d'amélioration continue de la qualité.

### Partenaires associés

#### Internes à la Ville et au CCAS

- Résidents – convives des établissements
- Equipe pluridisciplinaire
- DAF et Trésorerie municipale (facturation)

#### Externes à la Ville et au CCAS

- Sodexo pour la conception des menus, la confection et la livraison à domicile des repas
- Service social du CHRU
- Mandataires et services de tutelles
- Conseil Départemental Service Territorial Autonomie et Dispositif d'Accompagnement à la Coordination 54 - G. CUNY
- Métropole (DSIT pour les aspects techniques logiciel facturation)

### Indicateurs de résultats

- 382 convives en file active.
- 61 237 repas livrés, dont 9 864 repas spécifiques (régimes).
- 2 convives sur 3 sont âgés de plus de 75 ans.
- 61% des convives sont des femmes.
- 38% des inscriptions émanent de la famille - 30% à l'initiative du convive - 23% initiées par les services sociaux et 9% des services de tutelle
- Nouveaux bénéficiaires en 2023 : 115
- Tarif moyen du repas facturé au convive : 7 €13 soit près de 2 € pris en charge par le CCAS

### Zoom sur l'enquête de satisfaction

L'enquête a été réalisée sur la base d'un panel composé de convives résidant à domicile et de résidents utilisateurs du service de restauration. Les agents sont également invités à y participer. Au total, 40 personnes ont participé, goûté et évalué le repas.

66

**Note moyenne des repas : 7,8/10.**

**Les convives affichent une satisfaction du service de livraison et des relations avec le service domicile**



## 2. SE SENTIR EN SECURITÉ 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.
- Activer, si nécessaire, un accompagnement appuyé sur la base des indicateurs d'alarmes répétitives.

#### Méthode de travail

- La personne demande une installation au CCAS
- L'installation est réalisée au domicile de l'abonné par un prestataire mandaté par le détenteur du marché.
- La mise en service est effective dès l'installation du dispositif et des tests réguliers sont réalisés (réception et transmetteur) chaque semaine.
- Délai de réponse moyen après déclenchement : 17 secondes.
- Délai d'intervention : selon la disponibilité du réseau de l'abonné. Si indisponible, le prestataire contacte les services de secours (SDIS).
- Le CCAS assure la relation à l'usager et garantit une veille sociale en identifiant les situations de fragilité et en coor-donnant les actions nécessaires.

#### Partenaires associés :

##### Internes à la Ville et au CCAS

- Equipe Pluridisciplinaire
- Commande publique

##### Externes à la Ville et au CCAS

- Europ Assistance (prestataire)
- Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS 54)
- Un groupement de commandes de 12 membres : CCAS d'Essey-lès-Nancy, Mairie de Dommartemont, CCAS de Laneuveville-devant-Nancy, CCAS de Laxou, CCAS de Ludres, CCAS de Malzéville, Mairie de Maxéville, Mairie de Saint-Max, CCAS de Seichamps, Mairie de Vandœuvre-lès-Nancy, CCAS de Villers-lès-Nancy.

#### Perspectives 2024

- Poursuite de la démarche « Allers vers... » : les nouveaux abonnés : un appel téléphonique assurant la bonne compréhension du dispositif de l'installation à la facturation pour chaque nouvel abonné.
- Identification des attentes et besoins des abonnés et de leurs aidants
- Lancement d'une information globale proposée aux aidants des abonnés pour accompagner au mieux leur parcours et faciliter leurs démarches.

#### Indicateurs de résultats

- 328 abonnés nancéiens (411 en file active)



## 3. AGIR POUR SÉCURISER LA VIE QUOTIDIENNE AU DOMICILE

### Le service Médiacteur : un professionnel pour des petits travaux à domicile

#### Objectifs

- Garantir le confort du quotidien à domicile
- Proposer une intervention réalisée par un agent du CCAS
- Agir pour des tarifs accessibles et transparents pour la personne âgée

#### Méthode de travail

- 1 agent dédié au contact avec les seniors et à la prise de rendez-vous
- 1 technicien du CCAS intervient 3 après-midi par semaine (lundi, mercredi et vendredi) au domicile.

#### Partenaires associés :

##### Internes à la Ville et au CCAS

- Résidences autonomie
- Direction Administrative et Financière

##### Externes à la Ville et au CCAS

Trésorerie municipale  
Fournisseurs de matériel (grandes surfaces de bricolage de l'agglomération).

#### Perspectives 2024

- Changer le nom du service afin d'être plus identifiable pour les bénéficiaires.
- Renforcer la communication du service proposé.

#### Indicateurs de résultats

- 384 abonnés en file active.
- 121 utilisateurs (47% en domicile ordinaire et 53% en résidence autonomie)
- 219 interventions pour 353 demi-heures effectuées (42 nouveaux inscrits).
- 81% des utilisateurs sont des femmes et 76% ont 75 ans et plus.
- 40% des interventions agissent pour l'amélioration de l'habitat.
- 26% des interventions concourent à la sécurisation de l'habitat.



## 4. AGIR POUR L'INCLUSION SOCIALE ET CULTURELLE DES SENIORS

### Téléphon'âge : Proposer des rendez-vous téléphoniques aux seniors isolés

#### Objectifs

- Tisser un lien social avec les nancéiens âgés demeurant à domicile
- Mobiliser des bénévoles seniors pour faciliter la participation sociale
- Fidéliser l'équipe de bénévoles labellisée MONALISA
- Inciter les bénévoles à suivre des formations et les temps forts de la coopération MONALISA

#### Méthode de travail

- Les inscriptions des abonnés sont réalisées par téléphone
- 8 bénévoles se déplacent ½ journée/semaine au CCAS pour réaliser les appels aux abonnés
- La pilote accompagne l'équipe de bénévoles au quotidien et facilite les rencontres de l'équipe. Elle incite chaque bénévole à suivre les formations MONALISA proposées par l'ONPA.

#### Partenaires associés :

##### Internes à la Ville et au CCAS

- Résidences Autonomie
- Equipe de 8 bénévoles seniors
- EHPAD Notre Maison

##### Externes à la Ville et au CCAS

- ONPA : réseau et formation Monalisa

#### Perspectives 2024

- Saisir toutes les opportunités pour recruter de nouveaux bénévoles
- Renforcer la communication du service proposé.

#### Indicateurs de résultats

- 104 abonnés
- 3 931 appels pour 420 heures de conversations téléphoniques et 20 appels/jour en moyenne
- 77 abonnés ont plus de 80 ans (80 %)
- 1 abonnée centenaire
- 95 % des appels sont hebdomadaires
- 75 % des abonnés vivent à domicile, 13 % en résidence autonomie et 12 % en EHPAD
- 35 heures de formation suivies par les bénévoles Monalisa



“

**Je m'appelle Emanuela, j'ai 69 ans. J'ai eu connaissance du dispositif Téléphon'âge lors d'une conférence à la résidence Chevardé car j'habitais le quartier Rives de Meurthe. Comme j'aime me sentir utile, j'ai proposé ma candidature auprès du CCAS. Depuis 6 ans, je passe des appels de convivialité à des abonnés qui attendent mes contacts chaque semaine pour parler et échanger.**

**Bénévole Téléphon'âge**



## 5. ASSURER LA DISTRIBUTION DES CARTES NANCY SENIORS POUR LES NANCÉIENS DE PLUS DE 65 ANS

### Objectifs

- Agir pour une distribution de proximité avec 5 nouveaux points à partir de septembre 2023 : les résidences autonomie.
- Proposer des offres découverte aux seniors (inscription à tarif préférentiel à l'ONPA) des entrées gratuites dans les musées, un abonnement gratuit de 3 mois dans le réseau des bibliothèques de la Ville à la première adhésion
- Prodiguer des conseils et orienter les usagers
- Favoriser l'accès et la visibilité de l'offre sociale culturelle du territoire nancéen
- Prévenir l'isolement et favoriser la socialisation
- Répondre aux besoins et aux attentes des seniors

### Méthode de travail

- Gestion du planning des rendez-vous
- Suivi et actualisation quotidienne des détenteurs de la carte
- Réalisation des statistiques mensuelles et annuelles
- Mise à jour régulière de la documentation mis à disposition du public

### Partenaires associés :

#### Internes à la Ville et au CCAS

- Mairies de quartier : agents de la Direction de l'Accompagnement social
- Résidences autonomie depuis Septembre 2023
- Équipements culturels municipaux

#### Externes à la Ville et au CCAS

- ONPA pour une tarification privilégiée en 2023 : 10 € la première adhésion (gratuit en 2022).

### Perspectives 2024

- Sur la base de l'expérimentation dans les résidences autonomie : élargissement et communication auprès des mairies de quartier et tout agent en poste d'accueil public
- De nouvelles propositions associées à la carte seront à étudier
- L'envoi d'une nouvelle newsletter aux bénéficiaires de la carte pour une information ciblée et actualisée

### Indicateurs de résultats

- Nombre de cartes distribuées en 2023 : 638
- 412 au CCAS
- 136 en mairies de quartier
- 90 en résidences autonomie (septembre à décembre)



## 6. ASSURER EN CENTRE-VILLE UN ACCUEIL GÉNÉRAL DES SENIORS ET LA DISTRIBUTION DE PASS BUS

Une équipe assure un accueil physique et téléphonique de premier niveau au CCAS. Les nancéiens âgés se rendent au CCAS pour y disposer d'informations, retirer des pass bus ou leur carte Nancy Seniors. En 2023, 2 847 appels téléphoniques reçus et traités et 2 169 passages physiques (pass bus, cartes Nancy seniors, informations et conseils, orientation)

En complément de cet accueil, la distribution des titres de transport à tarifs préférentiels pour les seniors non imposables a été reprise par la direction autonomie (jusqu'alors portée par la direction accompagnement social).

### Objectifs

- Accueillir, renseigner et orienter le public (seniors, aidants, professionnels)
- Accompagner la mobilité des plus fragiles en proposant des titres de transports pour les personnes âgées non imposables

### Méthode de travail

- Point d'accueil dédié « seniors » au CCAS du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et 13h30 à 16h30
- Distribution de pass bus sur rendez-vous pour les personnes éligibles du territoire
- Garantir la possibilité de dérogation sur des motifs de santé pour garantir une mobilité facilitée

### Partenaires associés :

#### Internes à la Ville et au CCAS

- Mairies de quartier
- Direction de l'Accompagnement Social

#### Externes à la Ville et au CCAS

- Métropole (titres de transports)
- Trésorerie municipale

### Perspectives 2024

- Poursuivre la distribution sur rendez-vous
- Construire des temps de rencontre annuels avec les agents des mairies de quartier pour partager les informations et faire découvrir les services proposés aux seniors
- Travailler à assurer un repérage des besoins des seniors
- Engager un travail sur l'accueil (améliorer les documents d'information à disposition ...)

### Indicateurs de résultats

- Nombre de titres distribués en 2023 au CCAS : 1607
- Mélodie (gratuit) : 1037
- Symphonie (tarif préférentiel) : 570



## 7. CRÉER UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE AU VIEILLISSEMENT

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

#### Objectifs

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

#### Méthode de travail

- Actualisation du registre en mai : vérification des éléments « situationnels » et actualisation des contacts
- Ajustement des procédures et plan bleu dans les résidences autonomie
- Sensibilisation des personnels non formés
- Information large auprès des partenaires (partenaires ville, associations)

#### Partenaires associés :

##### Internes à la Ville et au CCAS

- Mission santé publique
- Département Prévention et Santé au travail
- Département Hygiène, Prévention, accessibilité des ERP et gestion des risques
- Tous les établissements du CCAS et de la ville qui hébergent des populations fragiles (seniors, petite enfance...)
- Mairies de quartier

##### Externes à la Ville et au CCAS

- Agence Régionale de Santé
- Préfecture – Dispositif Orsec Canicule
- Conseil Départemental – Service Territorial Autonomie
- Bailleurs signataires de la charte
- SAAD (Services d'Aides à domicile)
- Prestataires : livraison et fabrication repas (Sodexo) et téléassistance (Europ Assistance)

#### Perspectives 2024

- Mettre en œuvre le plan dans sa version 2024
- Identifier des partenaires associatifs en capacité de compléter l'action du CCAS

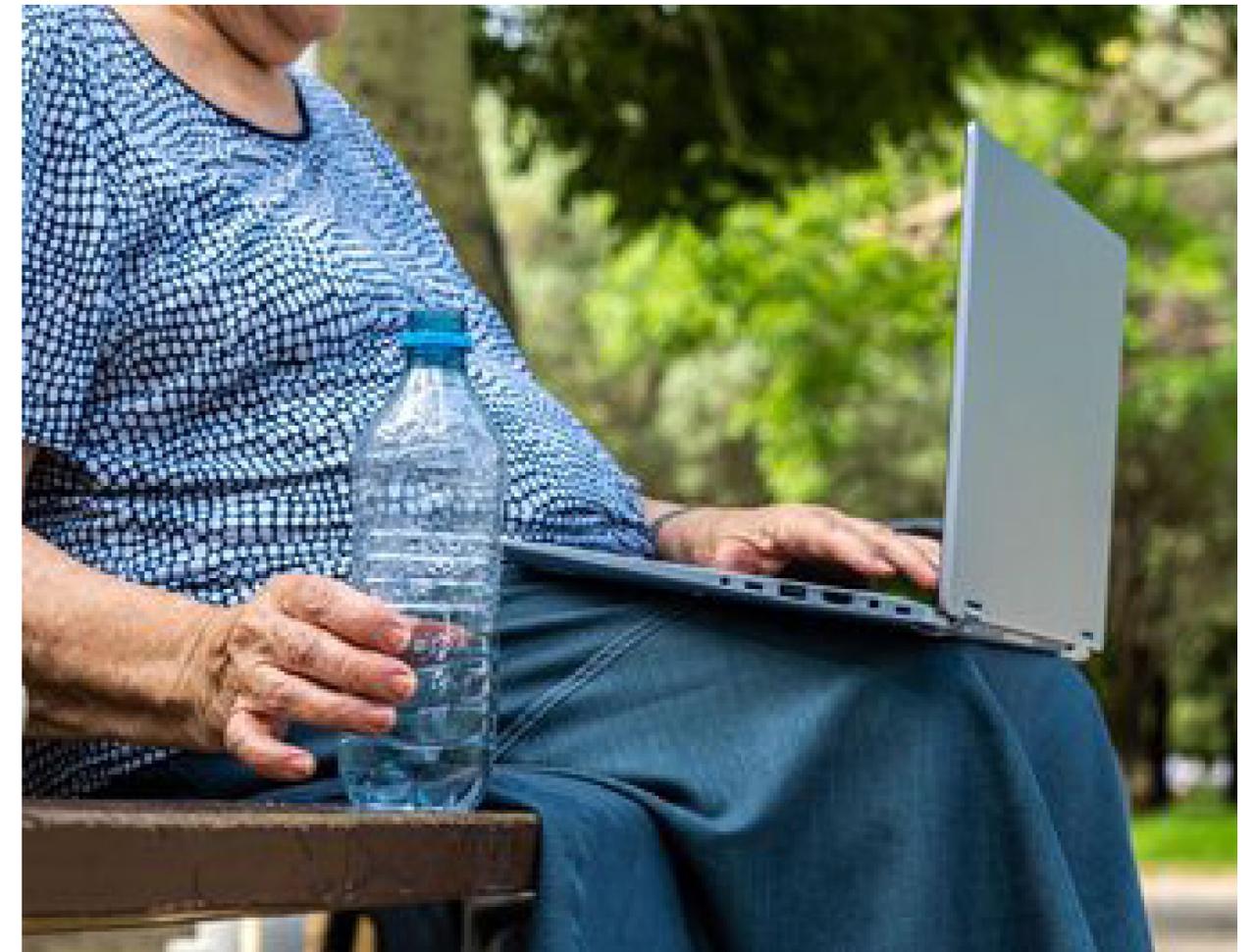
#### Indicateurs de résultats

En 2023, le plan canicule n'a pas fait l'objet d'une activation malgré des températures parfois élevées. La fraîcheur des nuits n'a pas permis le déclenchement des niveaux du plan.

Le registre compte au 31/12/2023 114 inscrits (17 sorties et 9 entrées)

En octobre 2023, la ville de Karlsruhe a sollicité la ville de Nancy afin d'organiser un échange relatif au plan national canicule. Il n'existe pas de plan canicule au niveau national en Allemagne et chaque ville doit développer son propre plan.

La rencontre s'est déroulée sous forme d'une table ronde en ligne et a associé les villes de Düsseldorf, Strasbourg et Nancy. Karlsruhe a présenté l'état d'avancement de son futur plan canicule dans le cadre d'un projet appelé "Plan °C" soutenu par le gouvernement fédéral allemand. Les membres de la table ronde ont présenté leurs expériences dans la mise en œuvre concrète des différentes mesures au niveau communal. Les besoins identifiés pour gérer les différents niveaux en matière de ressources humaines, de préparation des services, la coordination et le pilotage du plan, les outils à partager ...





## 8. OFFRIR UN COLIS AUX SENIORS DE PLUS DE 71 ANS

Initiée en décembre 2020 dans un contexte de pandémie, l'opération « Colis » a été reconduite par la Ville de Nancy en 2023 au profit des nancéiens de plus de 71 ans (nés avant le 31 décembre 1952).

### Objectifs

- Affirmer aux plus fragiles la solidarité municipale en faveur des aînés
- Proposer un colis reçu chez soi incluant des informations sur les services et dispositifs

### Méthode de travail

Un sondage proposé au printemps 2023 a permis de connaître les attentes des bénéficiaires :

- 3 300 réponses collectées et traitées
- 70% des répondants apprécient le colis
- 65% des répondants privilégient des produits gourmands

### Partenaires associés :

#### Internes à la Ville et au CCAS

- Service Logistique du CCAS
- Secrétariat général – service courrier
- Moyens Généraux – service imprimerie
- Mission rayonnement – Communication institutionnelle
- Département de la Commande publique

#### Externes à la Ville et au CCAS

- Destination Nancy – Office du Tourisme du Grand Nancy

#### Perspectives 2024

- Renouveler l'ajout d'informations pratiques sur les dispositifs et services dans une démarche d'aller vers
- Proposer une livraison collective des résidences services nancéiennes, à l'instar des résidences autonomie, en lien avec les élus de territoire

#### Indicateurs de résultats

- 9 300 seniors ont bénéficié d'un colis

#### La distribution des colis par LA POSTE

Taux de distribution : 85% - en baisse de 2 points. (87% en 2022)

3 263 colis remis en mains propres (3 367 en 2022) et 2 558 déposés en boîtes aux lettres (3 032 en 2022).

1260 colis livrés par le service logistique du CCAS aux établissements seniors.

394 retraits au CCAS (dont 3 en mairie de quartier) sur 663 retraits potentiels (avis de passage déposés en boîte aux lettres).



### ZOOM SUR SAINT-NICOLAS FAIT SALON

Afin de répondre aux personnes en attente de rencontres conviviales, une alternative au colis a également été proposée, au choix des bénéficiaires. Près de 200 seniors nancéiens ont participé à un événement dansant et gourmand à l'Hôtel de Ville, intitulé « Saint-Nicolas fait salon », le lundi 11 décembre.

Après trois années marquées par la crise sanitaire et des projets d'événements conviviaux pour les seniors nancéiens qui n'ont pas pu être menés à terme, la Ville de Nancy a choisi de relancer une dynamique et a inclus l'événement dans la programmation des fêtes de Saint-Nicolas.

Faire que les gens se rencontrent, ouvrent des échanges et tiennent « salon » tel était l'objectif de ce temps festif animé par un orchestre. L'organisation de cet événement par le CCAS a permis de faciliter la rencontre et de provoquer des interactions entre les participants. La présence des membres du bureau du Conseil Nancéen des Aînés a facilité les échanges et le recueil des attentes des participants.



# LES LIEUX DE VIE ET DE RESSOURCES POUR LES SENIORS NANCÉIENS : LES CINQ RÉSIDENCES AUTONOMIE

## 1. UN HABITAT ALTERNATIF POUR LES PLUS DE 65 ANS

Entre le domicile « ordinaire » et l'institution (EHPAD), les résidences autonomie proposent un type d'habitat sécuri-sé pour les plus de 65 ans qui connaît aujourd'hui un fort regain d'intérêt sur tout le territoire français (étude CNSA 2023).

Le CCAS de la Ville de Nancy assure en régie la gestion de cinq résidences autonomie avec une offre de 256 appartements à destina-tion d'un public senior autonome constituée d'appartements T1, T1bis et T2.

▪ Tableau n°2 : Offre de logements en Résidence Autonomie – année 2023

	T1	T1 bis	T2	Total
<b>Boudonville</b>	5	60		<b>65</b>
<b>R. Chevardé</b>	3	52	2	<b>57</b>
<b>Donop</b>		37	6	<b>43</b>
<b>G. Mouilleron</b>		53	4	<b>57</b>
<b>Pichon</b>		32	2	<b>34</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>234</b>	<b>14</b>	<b>256</b>

Sources : CCAS Ville de Nancy – Direction de l'Autonomie – Déc. 2023

## Améliorer l'accessibilité des bâtiments

Avec un bâti construit entre 1970 et 1984, un investissement constant en matière de rénovation, de modernisation et de mises aux normes est nécessaire et déjà engagé. Le rachat des bâtiments en 2008 à l'Office Public de l'Habitat a favorisé une réactivité en matière de travaux pour proposer des résidences autonomie plus attractives qu'une majeure partie du parc français.

Les espaces communs sont progressivement réhabilités et rénovés dans le cadre d'un plan pluriannuel d'investissement, mettant en priorité l'accessibilité des espaces pour les années 2021 à 2023. A la suite de la restructuration des 43 salles de bain de la résidence autonomie Donop en 2022, un nouveau chantier s'est poursuivi dans la résidence Boudonville dans laquelle trois appartements T1bis ont été intégralement adaptés aux personnes à mobilité réduite. Ces appartements bénéficient d'un espace de circulation repensé et d'une salle de bain adaptée (douche à l'italienne).

En fin d'année 2023, des travaux de restructuration ont été initiés à la résidence autonomie Moulleron : ils permettront à terme de disposer de sanitaires adaptés aux personnes à mobilité réduite pour le public et pour le personnel. Les espaces techniques (office, plonge, locaux d'entretien) font également l'objet d'une restructuration complète.

Ce qui a nécessité durant une année des relogements temporaires de 2 à 3 mois de chaque résident. L'investissement quotidien de l'équipe a permis de garantir le bon déroulement des travaux et le confort des résidents.

Le chantier s'est finalisé durant l'été avec la restructuration d'espaces : vestiaires du personnel, toilettes publiques accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le projet de mise en accessibilité a permis de restructurer 6 appartements adaptés aux personnes à mobilité réduite (3 à Donop et 3 à Boudonville).



Appartement de la Résidence autonomie Boudonville



### Un habitat plébiscité

Peu connues du grand public, les résidences autonomie proposent une forme d'habitat qui reste pertinente et toujours adaptée aux besoins seniors. Les efforts en matière de rénovation rendent l'offre plus attractive. Le taux d'occupation « réel » calculé sur la vacance des logements réellement disponibles à la location (rénovés ou en état) est de 94,17% en décembre 2023. Les délais d'admission (1 à 2 mois) sont réduits. Cette forme d'habitat à vocation sociale séduit les retraités les plus modestes mais également les ménages aux revenus intermédiaires, favorisant ainsi une mixité sociale. A titre d'indicateur, 3 résidents sur 10 bénéficient de l'APL. L'offre privée de résidences seniors, dont l'activité est commerciale et non médico-sociale, reste essentiellement accessible aux retraités aisés.

Tableau n°3 : Part des bénéficiaires de l'APL en résidences autonomie

Boudonville	R.Chevardé	Donop	G.Mouilleron	Pichon
29%	41%	12%	40%	31%

Sources : CCAS Ville de Nancy – Direction de l'Autonomie – Déc. 2023

### La sécurité au cœur des attentes des seniors

Le profil des entrants et en particulier des dernières années sont généralement des personnes vivant seules ayant parfois vécu différents types de précarités (familiale, sociale, économique, énergétique, santé). La sécurité et/ou la convivialité pour rompre la solitude sont prioritaires. La crise sanitaire et les confinements successifs ont marqué les parcours de vie des personnes. L'isolement généré par ce contexte a constitué une motivation supplémentaire pour le senior et également pour ses proches.

### Le profil de la population résidente

**76% femmes – 24% hommes**  
**7 couples accueillis**  
**Moyenne d'âge : 81,30 ans (81,80 ans en 2022)**  
**Temps de présence moyen : 8,3 ans**  
**22% prennent régulièrement des repas en salle de restaurant**  
**14% prennent régulièrement des repas à domicile**

Zoom sur l'autonomie :

Le « girage » des établissements correspond à la mesure de l'autonomie des résidents. Plus le niveau de dépendance des résidents est élevé, plus le GIR (Groupe Iso-Ressources) est faible. Depuis 2021, l'évaluation annuelle de la dépendance est réalisée en interne dans les 5 résidences autonomie. Le renseignement de la grille AGGIR permet de mesurer le degré de perte d'autonomie pour chaque résident : 191 résidents ont été rencontrés à leur domicile en 2023.

**Tableau n°4 : Mesure de l'autonomie des résidences sur la base de la grille AGGIR**  
base : 195 résidents

	GIR 6	GIR 5	GIR 4	GIR 3	GIR 2	GIR 1
<u>Boudonville</u>	37	2	3	2	0	0
<u>R. Chevardé</u>	44	1	6	0	0	0
<u>Donop</u>	25	1	2	0	0	0
<u>G. Mouilleron</u>	37	3	6	0	1	0
Pichon	21	0	4	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Part	84%	3,5%	11%	1%	0,5	0%

Sources : CCAS Ville de Nancy – Direction de l'Autonomie – Mai-Juin 2023

En comparaison à la précédente évaluation, l'autonomie des résidents est en nette amélioration sur l'ensemble des établissements. 84% des résidents sont totalement autonomes (Gir6) et 12,5 % sont en voie de fragilisation (GIR 4 à 2), soit 2 points de moins qu'en 2022. Ces profils bénéficient d'un accompagnement appuyé (APA, services pro-posés au domicile, services de soins infirmiers, etc.).

Les motifs de départ, en majorité dus à une entrée en EHPAD, représentent 50% en 2023 (45% en 2022). Les dé-cès constituent le second motif de départ : 46%, soit une large progression indiquant la pertinence de cette offre de logement et du choix du domicile y compris à un âge avancé.



**66** 84% des résidents sont totalement autonomes (Gir6)



## 2. LIEUX DE VIE OUVERTS AUX SENIORS NANCÉIENS

### Objectifs

- Ouvrir les prestations des résidences autonomie à tous les nancéiens de plus de 65 ans
- Favoriser la convivialité et les échanges pour le **bien-être avec les autres**
- Préserver les capacités pour **être bien dans sa tête**
- Améliorer le vivre-ensemble pour être **bien chez soi**
- Promouvoir la santé pour être **bien dans son corps**

### Méthode de travail

Les seniors nancéiens peuvent se rendre en résidence autonomie pour déjeuner, profiter des activités, des sorties, se retrouver, rencontrer de nouveaux voisins, bénéficier des conseils de la part des équipes. Les programmes d'activités sont consultables en ligne sur le site Internet nancy.fr et distribués dans l'ensemble des sites d'accueil du public.

L'accès au service de restauration à tous les seniors nancéiens est facilité par une tarification progressive en fonction des revenus. Le service est aujourd'hui autant utilisé par des seniors ayant des revenus modestes (tranches 1 à 3 : inférieur à 1 400 € / mois) que par des seniors ayant des revenus intermédiaires et supérieurs (tranche 4 et 5 : plus de 1 400 € / mois).

### Partenaires associés : Internes à la Ville et au CCAS

Equipes de restauration

Equipe d'animation des résidences  
Responsables des établissements

### Externes à la Ville et au CCAS

- Conseil Départemental de Meurthe et Moselle : forfait autonomie (98 481 €)
- Prestataire de restauration collective (Sodexo)
- Ateliers de vie de quartier
- Intervenants dans le cadre du forfait autonomie ayant proposé :
  - 3 ateliers d'art thérapie
  - 3 ateliers de musico thérapie
  - 4 ateliers d'improvisation théâtrale
  - 2 ateliers de stimulation cognitive par le jeu (Chauffe Citron)
  - 4 ateliers d'activités physiques adaptées et ludiques
  - 2 ateliers de sophrologie
  - 2 ateliers de conversation philosophique
  - 5 ateliers autour des arts du cirque

### Perspectives 2024

- Renforcer la communication sur cette offre de proximité en l'intégrant dans les supports de communication
- Diffuser les programmes d'animation dans les mairies de quartier

### Indicateurs de résultats

- 27 282 repas servis en 2023
- 4 090 heures d'action
- 1 871 participations de seniors





### 3. PROMOUVOIR LA CULTURE ET LA CITOYENNETÉ

**Objectifs**

- Inscrire les actions en faveur des seniors dans le cadre de la démarche culture inclusive portée par la Ville de Nancy.

**Méthode de travail**

- Organiser une rencontre intergénérationnelle avec des élèves de 6ème du collège Guynemer autour du « prin-temps des poètes » (lectures de poésies lues à voix haute)
- Organiser des actions dans le cadre du Livre sur la Place dans les résidences autonomie : 3 auteurs invités : D. Laufer pour « Une mère étrangère » à Donop, A. Renard pour « La colère et l'envie » à Pichon et A. Ruel a présenté et lu son livre accompagné de sons de la nature et de chants d'oiseaux en présence d'enfants de la pou-ponnière de Laxou.
- Dans le cadre des fêtes de la Saint-Nicolas, en partenariat avec l'association « la rue de la casse » des seniors et un groupe d'adolescents ont fabriqué des sculptures en métal dans les résidences autonomie

**Partenaires associés : Internes à la Ville et au CCAS**

- 5 résidences autonomie, le Département Événementiels, le Livre sur la Place

**Externes à la Ville et au CCAS**

- collège Guynemer de Nancy, La Pouponnière de Laxou, l'association « la rue de la casse » et le club ados Marie Bour.

**Perspectives 2024**

- Participer à la célébration des 80 ans de la célébration de la libération de Nancy.
- Poursuivre les actions et les initiatives intergénérationnelles
- Construire des projets avec la direction des affaires culturelles

**Indicateurs de résultats**

- 50 participants au printemps des poètes (seniors et élèves)
- 57 auditeurs ont rencontré les auteurs du livre sur la place (seniors et enfants)
- 56 membres des ateliers de fabrication (seniors et adolescents)





## 4. FAVORISER LA MOBILITÉ EN VILLE AVEC DES SORTIES AUX DÉPARTS DES ÉTABLISSEMENTS

### Objectifs

- Favoriser la mobilité des seniors au départ des résidences autonomie
- Favoriser l'utilisation des transports en commun

### Méthode de travail

Cinq réunions d'information et d'échanges ont été programmées avec Kéolis dans les résidences autonomie pour informer les usagers sur le réseau de remplacement de la ligne T1 (fin du tram), de manière plus globale sur le réseau de transport.

Un service transport collectif bénéficie aux usagers des établissements gérés par le CCAS, dont les seniors riverains. Le marché encadrant ce service a pour lauréat Synergihp et propose des minibus et des autocars modulables équipés pour le transport des personnes à mobilité réduite.

Le CCAS a acquis en 2022 un vélo triporteur et a proposé des promenades « les cheveux dans le vent » aux seniors, accompagnés ou non de leurs proches, au départ des résidences entre avril et octobre 2023 sur une après midi par semaine (selon les conditions météorologiques). Ces promenades d'une durée de 30 minutes permettent de redécouvrir la ville : ses mutations, ses richesses.

### Partenaires associés :

#### Internes à la Ville et au CCAS

Résidences autonomie  
Agents d'accueil

#### Externes à la Ville et au CCAS

- Réseau Stan - Kéolis Synergihp
- Les Coursiers Nancéiens

### Perspectives 2024

- Garantir l'information relative aux nouvelles navettes proposées (exemple la citadine en centre-ville)
- Intégrer la thématique mobilité et transport des seniors dans la commission éponyme du CNA

### Indicateurs de résultats

- 110 sorties en minibus adaptés organisées cette année, dont 63 sorties courses (grandes surfaces)
- 49 heures de promenades en vélo triporteur





# CULTIVER LES LIENS ENTRE LES GÉNÉRATIONS

En complément des actions intergénérationnelles dans le cadre de l'animation en résidence autonomie davantage orientées vers les enfants et adolescents (crèches, collèges...), des initiatives sont développées à destination d'un public d'adolescents en formation ou de jeunes adultes.

## 1. PARTICIPER À L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET À LA DÉCOUVERTE DES MÉTIERS DU GRAND ÂGE

En 2023, 16 stagiaires, ainsi qu'une apprentie, ont été accueillis dans les résidences autonomie pour découvrir les métiers et développer des compétences auprès des professionnels. Les stagiaires sont principalement issus de différentes formations en lien avec le public âgé : CAP Assistant technique en milieu familial et collectif (ATMFC), BAC professionnel animation (AEPA) ; ou de formations médico-sociales : BTS services et prestations des sec-teurs sanitaires et social (SP3S) ou BTS économie sociale et familiale (ESF).

Le CCAS de la Ville de Nancy a également accueilli pour la première fois des jeunes du programme « Apprentis Solidaires » de l'Afev (Association fondation étudiante pour la ville), programme visant à rendre l'apprentissage accessible à des jeunes non diplômés, notamment des jeunes en situation de rupture scolaire. Six jeunes, principalement accueillis dans le cadre d'un service civique par l'association, ont ainsi pu découvrir au sein de la résidence autonomie Boudonville les métiers en contact avec les per-

sonnes âgées : l'animation, la restauration collective et l'entretien des locaux. L'immersion a été organisée entre avril et juin 2023.

Par ailleurs, un recrutement de jeunes sans expérience professionnelle attendue, ni diplôme spécifique, est réalisé pour constituer une « équipe relais » dans les résidences autonomie pour réaliser des missions de remplacement. Une formation d'une durée de deux jours est proposée en interne par les professionnels des établissements. Un guide pratique co-construit avec les agents finalise l'accompagnement et garantit l'intégration. Cet emploi, généralement au titre d'un job étudiant, constitue une première expérience professionnelle pour la majorité des bénéficiaires.

## 2. FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE AVEC DES VOLONTAIRES EN SERVICES CIVIQUES

- Cinq volontaires en service civique ont été recrutés à l'automne 2022 en lien avec le service jeunesse de la Ville afin de proposer de la médiation numérique dans chaque résidence autonomie. Ces jeunes volontaires, engagés pour 7 mois à raison de 24 heures par semaine, ont pour missions :
- Accompagner l'appropriation des outils numériques dans la résidence
- Aider à la compréhension des formalités diverses et des nouvelles technologies
- Aider à l'organisation de jeux avec les outils numériques
- Aller à la rencontre de résidents lors d'activités extérieures au domicile
- Partager des séances de lecture, de visionnage de films et animer un débat à la suite
- Participer aux sorties, aux anniversaires et événements festifs (goûters seniors)
- Bavarder, jouer, cuisiner, marcher avec les seniors
- Sensibiliser les résidents au tri sélectif et au compostage
- Aider les résidents à utiliser les composteurs partagés

A l'issue de cette première expérience qui a permis aux résidents d'engager une démarche d'appropriation des outils numériques, cinq nouveaux volontaires ont été accueillis en cours d'année 2023 pour pérenniser le dispositif. Dans le cadre du service civique, ces jeunes bénéficient également d'un accompagnement pour leur orientation professionnelle. A l'issue de son service civique en résidence autonomie et riche de cette expérience, un volontaire s'est réorienté professionnellement et a entamé un apprentissage en BPJEPS animation sociale dans un EHPAD.



## 3. PÉRENNISER L'HABITAT INTERGÉNÉRATIONNEL EN RÉSIDENCE AUTONOMIE

La Ville et son CCAS ont souhaité mener une première expérimentation d'habitat intergénérationnel en accueillant quatre jeunes (étudiants ou jeunes actifs) au sein des résidences autonomie Boudonville et Chevardé à compter de septembre 2022. Ce projet est développé en partenariat avec l'association « Un Toit 2 Générations ». Des résidents, représentants du Conseil de la Vie Sociale ont été associés dès le début du projet au comité de pilotage, ainsi qu'à la sélection des candidats.

Cette expérimentation a fait l'objet d'une évaluation au cours de l'année 2023 : son bilan est positif tant auprès des résidents, des jeunes accueillis, de leurs parents que des équipes. Le dispositif est donc pérennisé à compter de septembre 2023 et sera étendu : 6 logements seront dédiés à l'accueil de ce jeune public.

Il conviendra en 2024 de communiquer largement sur cette offre encore peu connue du grand public et des étudiants.





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

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

### Objectifs

- Accompagner les seniors nancéiens et leurs aidants dans leur parcours de vieillissement
- Informer, conseiller, orienter vers les différents services de maintien à domicile et les structures d'hébergement (mise en place d'aides humaines, techniques, entrée EHPAD..)
- Permettre l'accès aux droits et aux différentes aides individuelles

### Méthode de travail

Un accompagnement médico-social des seniors de plus de 75 ans et des seniors des résidences autonomie ainsi qu'à leurs aidants. La méthode de travail implique la participation coordonnée de plusieurs professionnels pour garantir une approche globale de la personne âgée.

Les espaces de rencontre

#### Pôle Seniors CCAS

- Accueil physique et téléphonique avec ou sans rendez-vous Rue L. Lallement

#### Au sein des 5 résidences autonomie

- Permanences trimestrielles pour l'accès aux droits et l'aide aux démarches administratives au profit des résidents et des riverains
- Des visites à domicile des seniors en fonction des situations

- Un appui et partenariat avec le Dispositif d'Appui à la Coordination, les services d'aide à domicile, les services sociaux (départementaux, hospitaliers, ..), les mandataires, l'ONPA, les bailleurs sociaux

### Perspectives 2024

- Communiquer davantage sur les permanences d'accès aux droits au sein des résidences autonomie
- Proposer une nouvelle configuration des documents mis à disposition à l'accueil du CCAS
- Coécrire un guide des seniors en intégrant l'ensemble des dimensions

### Indicateurs de résultats

- 1 219 sollicitations téléphoniques
- 269 dossiers créés dont 59 résidents (22%)
- 161 visites à domicile
- 158 entretiens au CCAS dont 13 concernant des aidants
- 38 instructions de dossiers d'admission en résidence autonomie
- GIRAGE des résidences autonomie : 195 évaluations

## ZOOM SUR LES PERMANENCES DE LA CONSEILLÈRE SOCIALE AU SEIN DES RÉSIDENCES AUTONOMIES.

### Objectifs

- Participer à l'accompagnement des seniors nancéiens en difficulté
- Agir pour l'accès aux droits en proximité
- Accompagner et aider les seniors dans la vie quotidienne et l'aménagement du cadre de vie
- Accueillir et renseigner le public
- Informer et orienter sur les dispositifs existants
- Instruire et suivre les demandes d'aides.

### Moyens

- Tous les 3 mois au sein de chaque résidence autonomie, permanences sur rendez-vous en direction des résidents et des riverains

En 2023, 15 permanences, soit 72 personnes rencontrées dont un riverain. Les demandes recouvrent les domaines suivants : Aide administrative (57 personnes), Aide au niveau du budget, financier (31 personnes) Santé (22 personnes) Autonomie (28 personnes).



### LES CHIFFRES EN RÉSIDENCE AUTONOMIE

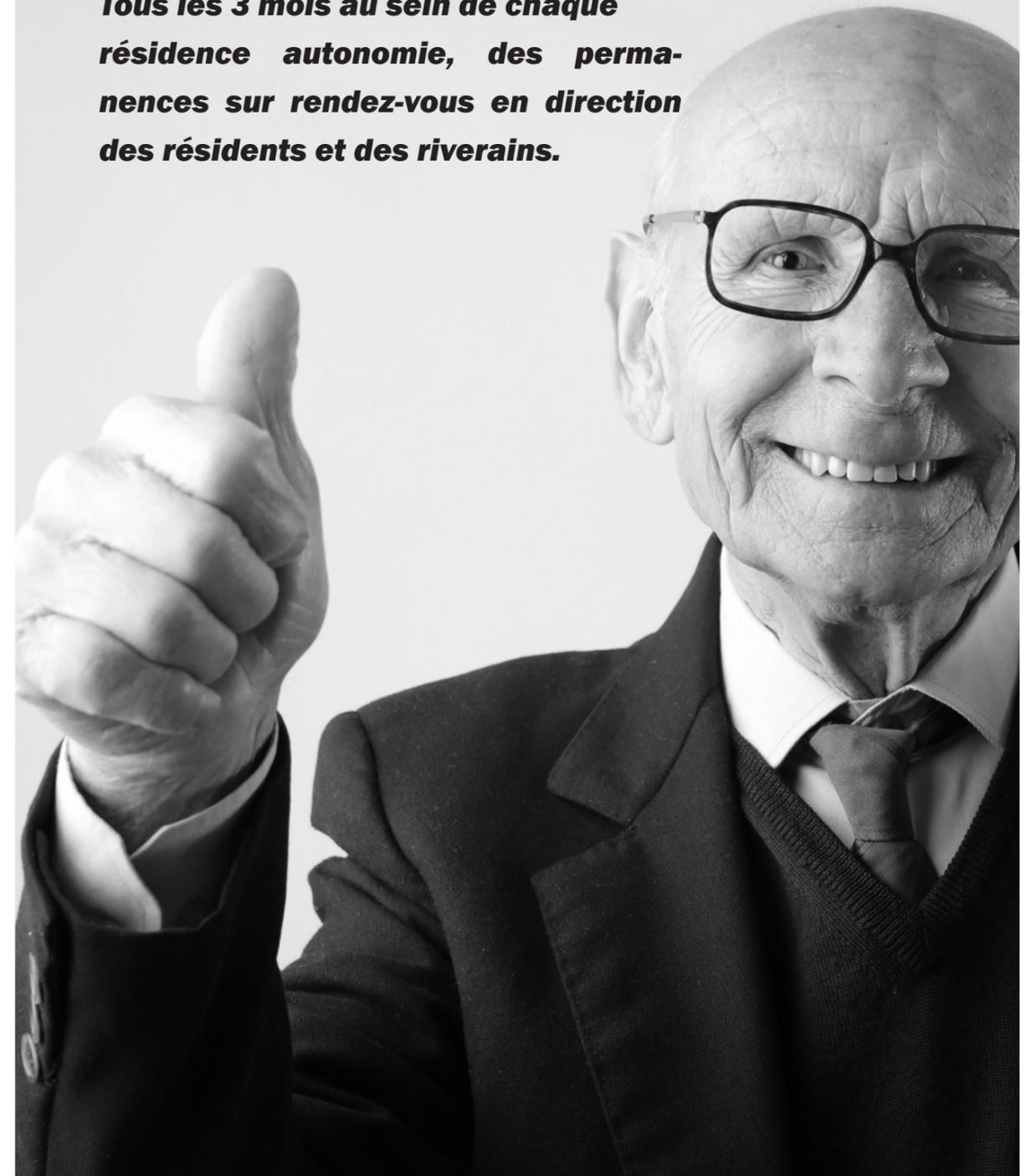
82 démarches de pré-inscription enregistrées en 2023

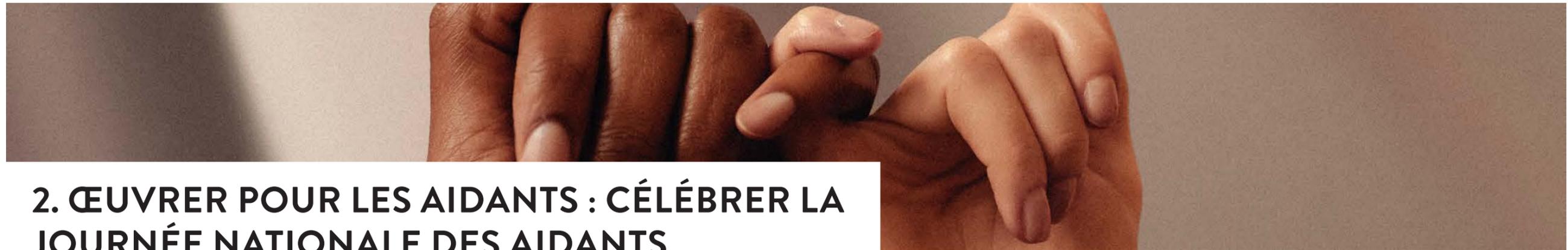
- 63 % femmes, 31% hommes, 4% couples
- 76 ans âge moyen
- 53% domiciliés à Nancy, 24% dans l'agglomération, 22% hors agglomération
- 74% locataires, 26% propriétaires
- 24% disposent de ressources inférieures à 1200€

47 dossiers instruits présentés en commission d'admission  
37 avis favorables et 8 avis défavorables, 2 annulations d'entrée par les demandeurs

“

**Tous les 3 mois au sein de chaque résidence autonomie, des permanences sur rendez-vous en direction des résidents et des riverains.**





## 2. ŒUVRER POUR LES AIDANTS : CÉLÉBRER LA JOURNÉE NATIONALE DES AIDANTS

A la suite d'un séminaire rassemblant les élus autour de la Vice-Présidente, les débats ont posé les grands objectifs fondant les actions dédiées aux aidants :

- Aller vers et mieux connaître les aidants
- Favoriser un meilleur accès aux droits et faciliter le quotidien
- Proposer aux aidants un temps pour soi

### Objectifs

- Identifier les besoins et les attentes des aidants et y répondre au moyen de services et dispositifs dédiés
- Ouvrir une plate-forme d'accueil et d'écoute en faveur des aidants en mobilisant un acteur spécialisé dans l'intermédiation sociale
- Développer le partenariat et rassembler les acteurs qui œuvrent au profit des aidants
- Célébrer la Journée nationale des Aidants

### Méthode de travail

Organisation de la journée nancéienne des aidants le vendredi 6 octobre

Un « Village des Pros » proposant 3 espaces thématiques :

#### Accès aux droits & Habitat - Maison des Aidants

Stands des professionnels : Département 54, CCAS de Nancy, Udaf 54, CARSAT Nord-Est, Agirc Arrco, Maison de l'Habitat et du Développement Durable, Plateforme Accueil Accompagnement Aidants de l'Ohs de Lorraine, Oxy-gène Répit 54  
Exposition photos et podcast « ma vie d'aidant »

**Culture & Mobilités** - Ehpad Notre Maison Stand des professionnels Offre culturelle à Nancy, Médiathèques de Nancy, Réseau Stan, Nancy Tourisme, Carte Nancy Seniors  
Découverte de l'accueil de jour  
Promenades en vélo triporteur dans le quartier

#### Bien-être & Santé - Les Essentielles

Stands présents : ONPA, Ville de Nancy (activités physiques et bien-être)  
Ateliers gratuits proposés par les Essentielles : yoga du rire de 10h00 à 11h30, atelier bien-être de 14h00 à 17h00.

Deux partenaires du quartier proposent des portes ouvertes de leurs établissements : résidence Robert Chevardé (CCAS) et résidence Les Rives Saint-Georges (Ovélia)

Deux projections du film « La promesse de l'aidant » réalisé par Edouard CARRION organisées en après-midi puis en soirée, suivies d'échanges à l'EHPAD Notre Maison.

#### Partenaires associés :

#### Internes à la Ville et au CCAS

- EHPAD Notre Maison
- Direction des équipements culturels
- Moyens généraux
- Résidence Chevardé
- Service logistique
- Mission rayonnement, communication institutionnelle

#### Externes à la Ville et au CCAS

- Udaf 54
- Carsat Nord Est
- Conseil Départemental de Meurthe-et-Moselle
- Maison de l'Habitat et du Développement Durable – Métropole du Grand Nancy
- Plate-forme Accueil Accompagnement Aidants de l'Ohs de Lorraine
- Agirc Arrco
- Co Actis Santé
- ONPA
- Destination Nancy
- Kéolis – Réseau Stan
- Résidence Les Essentielles
- Résidence Les Rives St Georges
- Les Coursiers Nancéiens

#### Perspectives 2024

Célébrer la journée des aidants sous un nouveau format et en lien avec les partenaires locaux

#### Indicateurs de résultats

65 personnes ont visité l'espace « Culture et Mobilités » à l'Ehpad Notre Maison  
40 personnes ont visité l'espace « Accès aux droits et Habitat » à la Maison des Aidants  
52 personnes ont participé à la diffusion du film « La promesse de l'aidant »



### 3. ÊTRE AUX CÔTÉS DES AIDANTS : EXPÉRIMENTATION DOMPLUS – PRIORITÉ À LA PERSONNE

Nancy a repéré la nécessité d'agir en faveur des aidants, public difficilement identifiable, peu disponible et pourtant en attente d'accompagnement, de services et de conseils. Les aidants composent une population invisible, parfois éloignée de ses droits, confrontée à des difficultés sociales, économiques, psychologiques, familiales : le choix s'est imposé.

L'expérimentation repose sur une offre de contact par téléphone ou sur un site dédié. Elle répond par son format aux difficultés des aidants : le manque de temps, la conciliation difficile emploi/aide, le besoin d'écoute.

Les aidants nancéiens sont informés au travers d'un plan de communication dédié, ils sont également orientés par les services vers la plate-forme Nancy Entraidants pour bénéficier de l'intermédiation sociale.

#### Une expérimentation innovante : une plate-forme d'écoute et de conseils pour les aidants

L'ouverture de la plate-forme DOMPLUS « Nancy Entraidants » constitue également un axe fort de la politique nancéienne. Elle permet aux aidants de contacter une plateforme téléphonique pour disposer de conseils, d'orientation et d'un accompagnement personnalisé. De nature expérimentale, cette solution a fait l'objet d'une prolongation gracieuse en juin 2023 pour se terminer en décembre 2023.

#### Méthode de travail

Réalisation de la cartographie des partenaires locaux intervenant dans tous les domaines qui peuvent toucher un aidant (conseils, écoute, solutions de répit, groupes de paroles, accueil de jour, aides techniques ...)

Co-rédaction du cahier des spécifications de l'expérimentation

Démarche de design de service

Communication auprès des partenaires locaux

#### Partenaires associés :

##### Internes à la Ville et au CCAS

- Direction de l'Accompagnement social

- Mission rayonnement, communication institutionnelle
- DPO Métropole

##### Externes à la Ville et au CCAS

- Le fonds de dotation Domplus Priorité à la personne
- L'ensemble des partenaires œuvrant dans le domaine des aidants
- Les EHPAD et résidences de Nancy

##### Perspectives 2024

Poursuivre l'expérimentation Nancy Entraidants au regard des résultats de l'expérimentation.

##### Indicateurs de résultats

En janvier 2023, soit près de 3 mois après l'ouverture de la plate-forme, 345 personnes ont fréquenté le site 7 personnes sont en contact avec des conseillers.

Entre octobre 2022 et décembre 2023, 755 connections réalisées sur la plate-forme digitale 29 bénéficiaires (10 hommes et 19 femmes) ont été en contact avec un conseiller.



## 4. RENDRE LES SENIORS ACTIFS : LE CONSEIL NANCÉIEN DES ÂÎNÉS

### Objectifs

Le Conseil Nancéien des Aînés a été mis en place par un vote du Conseil Municipal du 22 mai 2023 et s'inscrit dans les projets de la feuille de route du mandat. Composé de personnes de plus de 60 ans habitant Nancy, le Conseil Nancéien des Aînés est, auprès du Conseil Municipal et des autres assemblées de concertation de la Ville, une instance participative et consultative d'études, de propositions et d'actions dans tous les domaines touchant la vie des seniors. A l'occasion de l'assemblée plénière de l'instance en octobre 2023, Monique BOUTET a été élue à la majorité des suffrages. Les membres du bureau ont également été élus.



### Méthode de travail

Un groupe de préfiguration a coconstruit le conseil en participant à la rédaction du règlement de fonctionnement, à la charte des membres et à la communication associée (nom de l'instance, identité visuelle)  
Passage en conseil municipal le 22 mai 2023.

Un premier appel à candidatures a recueilli de mai à juin près de 82 candidatures intégrant les motivations de cha-cun (54 candidatures en ligne, 20 format papier, et 8 membres du groupe de préfiguration)

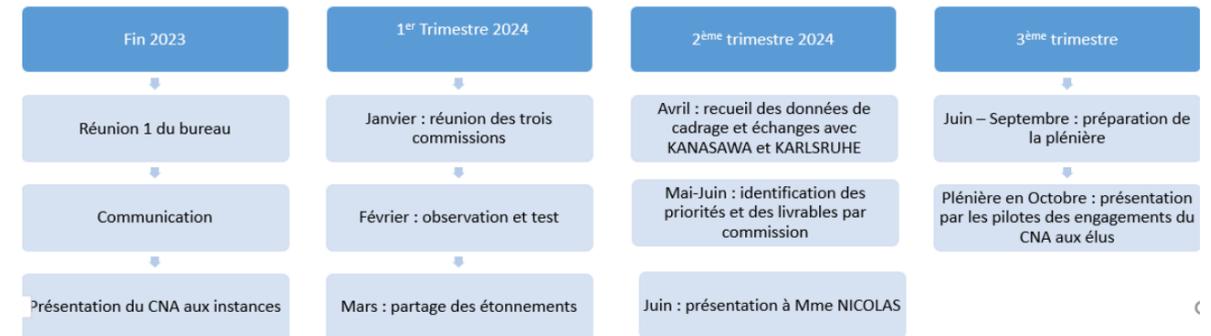
Un tirage au sort proportionnel a été réalisé le 24 juillet en présence de membres de l'assemblée citoyenne et de membres d'ateliers de vie de quartier, en lien avec la mission participation.

Une réunion plénière en octobre a élu les membres du bureau et la présidente. En novembre, le bureau s'est réuni sous le pilotage de l'adjointe déléguée à la cohésion sociale, aux nouvelles solidariés, aux aînés et à l'autonomie, Vice-Présidente du CCAS, Nadège NICOLAS : le bureau a statué sur la méthode de travail de l'instance et a posé les thématiques des trois commissions de travail ouvertes en 2024 :

- Lien social et solidarité
- Information et communication
- Transports et mobilité.

### Perspectives 2024

La fin d'année 2023 ouvrira les étapes des travaux des commissions en 2024 selon le calendrier suivant :



# EHPAD NOTRE MAISON

Établissement d'Hebergement pour Personnes Âgées Dépendantes

- > PRÉSENTATION
- > LES ÉLÉMENTS STATISTIQUES DE L'ANNEE 2023
- > L'ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT
- > CONCLUSION





## LA PRÉSENTATION

Une **capacité** de 152 lits dont

- 28 places dans les deux Unités de Vie Protégée (UVP)
- 148 chambres simples et 4 chambres « couple »
- Un accueil de jour de 6 places
- Un PASA (pôle d'activités et de soins adaptés) de 14 places

Un **accompagnement** de qualité grâce à

- Un cadre bâti (7 700 m<sup>2</sup>) totalement pensé pour le confort des résidents :
- salle de restauration, cuisine sur place, salle d'animation, accueil de jour
- 22 m<sup>2</sup> par chambre simple (toutes dotées d'une salle de douche)
- Des équipes qui représentent environ 110 agents (titulaires et non titulaires)
- pour environ 98 ETP diplômés et/ou formés pour assurer une prise en soins de qualité

Un établissement public :

- Environ 29% 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

## 66

### 2023, année de préparation au changement de statut

L'administration provisoire de l'EHPAD mise en place depuis le 2 août 2021, assurée par le CHRU de Nancy, a pris fin le 31 décembre 2022.

Sur la base des conclusions mises en lumière par l'administration provisoire, le CCAS de la Ville de Nancy a décidé de procéder au changement de statut de l'EHPAD Notre Maison.

D'établissement public dépendant du CCAS et des règles qui régissent la fonction publique territoriale, l'EHPAD est devenu le 1er janvier 2024 un établissement public autonome sous statut fonction publique hospitalière.

L'année 2023, a été en partie consacrée à la préparation de ce changement de statut tout en poursuivant la dynamique impulsée sous l'autorité de l'administration provisoire.

## LE BUDGET

### LES DÉPENSES

7 823 479 €

SOIT +3.70% PAR RAPPORT À 2022

DONT 5 392 378 €

DE DÉPENSE PERSONNEL

SOIT + DE 69% DES CHARGES DE L'ÉTABLISSEMENT

### LES RECETTES

7 495 133 €

SOIT - 10.60% PAR RAPPORT À 2022

DONT 7 338 798 €

POUR LES PRODUITS DE LA

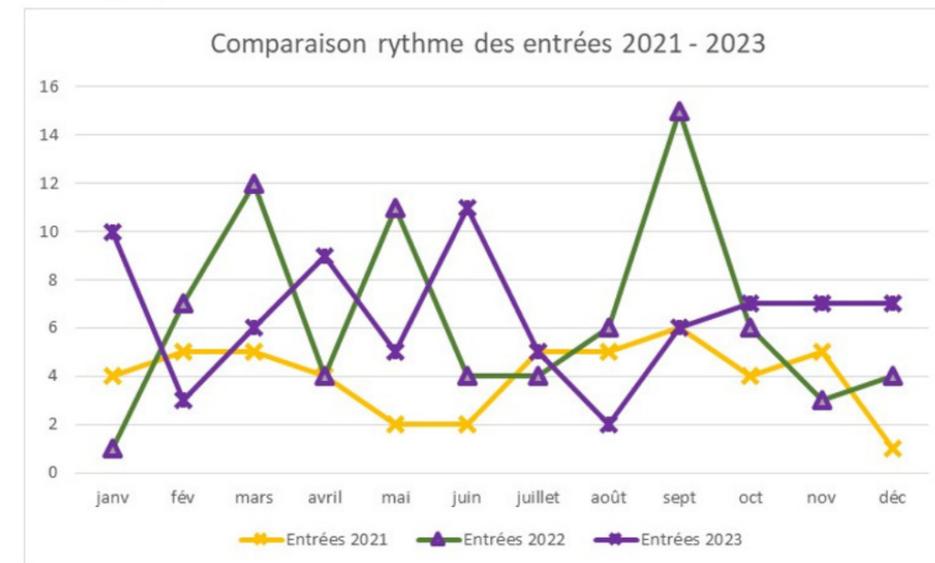
TARIFICATION

# LES ÉLÉMENTS STATISTIQUES DE L'ANNÉE 2023

## 1.1 LES FLUX CONCERNANT LES ENTRÉES ET LES SORTIES

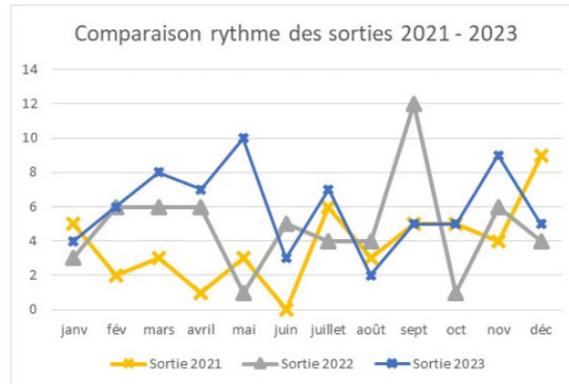
L'établissement a réalisé 78 entrées sur l'année 2023 contre 77 en 2022 et 48 en 2021. L'établissement a repris après plusieurs années perturbées par la crise sanitaire et les changements de direction, une activité normale. L'établissement a été sollicité à de nombreuses reprises au cours de l'année 2023, pour proposer des moments de répit aux aidants de la métropole, certains séjours en accueil temporaire, ont pu se transformer en hébergement permanent.

Graphique n°1 : Les entrées de l'année 2023



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2024

Graphique n°2 : Les sorties de l'année 2023



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2024

Le nombre de sorties en 2023 s'élevait à 71 contre 58 sorties en 2022 et 46 en 2021.

Les résidents sont majoritairement décédés à l'EHPAD (40) plutôt qu'à l'hôpital (13).

Le nombre de sortie est plus important comparé aux années précédentes cela est dû pour partie, à l'accueil temporaire, certains résidents ont effectué 2 à 3 séjours au cours de l'année.

Avec la pluralité de son offre d'accueil, l'EHPAD Notre Maison constate la mise en place d'un réel parcours pour les personnes accueillies, du domicile vers de l'accueil de jour, puis un accueil temporaire pour le répit de l'aidant, pour aboutir à de l'hébergement permanent. A présent, l'hébergement permanent offre également une continuité à ce parcours, par le passage entre le PASA, les unités de vie classiques et les Unités de Vie Protégée.

Tableau n°1 : Les causes de sorties de Notre Maison en 2023

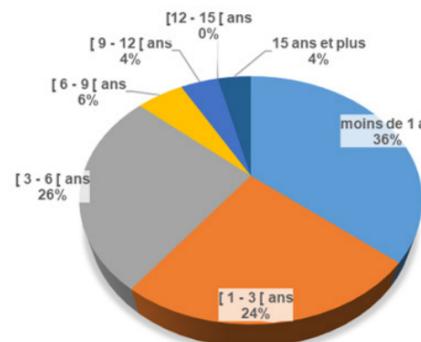
SORTIES	Décès	à Notre Maison	40
		à l'hôpital	13
	Départ vers autres structures		6
	Séjours temporaires		13
	<b>Total</b>		<b>72</b>

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2024

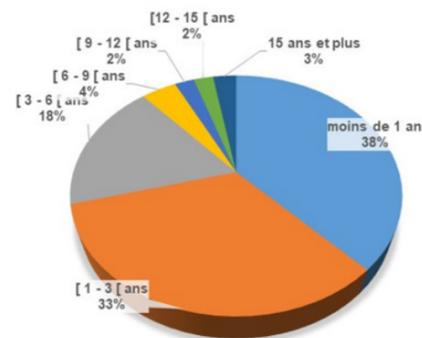
## 1.2. LA DURÉE DU SÉJOUR

Graphique n°3 : La durée de séjour

Durée de séjour - EHPAD Notre Maison 2022



Durée de séjour - EHPAD Notre Maison 2023



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2024

En 2023, la durée moyenne du séjour se situe autour de 2,93 ans contre 3,36 ans en 2022 et 3,62 en 2021. Les séjours temporaires influent donc cette statistique.

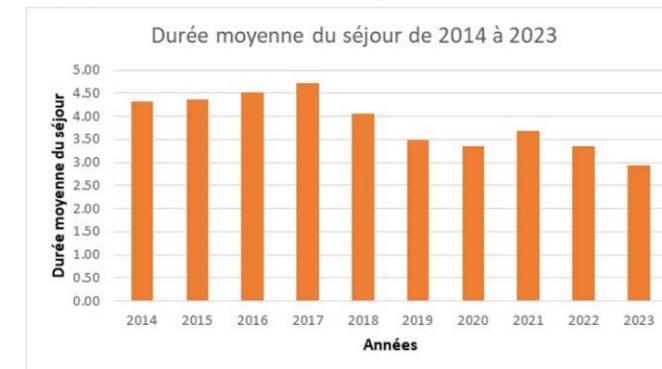


**En 2023, 6 résidents sont présents depuis plus de 15 ans contre 24 résidents dont le séjour n'a pas dépassé 3 mois de présence. (Hors séjours temporaires).**

La durée moyenne de séjour constatée à NOTRE MAISON tend de plus en plus à se rapprocher 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 ».

En 2023, 6 résidents sont présents depuis plus de 15 ans contre 24 résidents dont le séjour n'a pas dépassé 3 mois de présence. (Hors séjours temporaires).

Graphique n°4 : Evolution de la durée moyenne de séjour



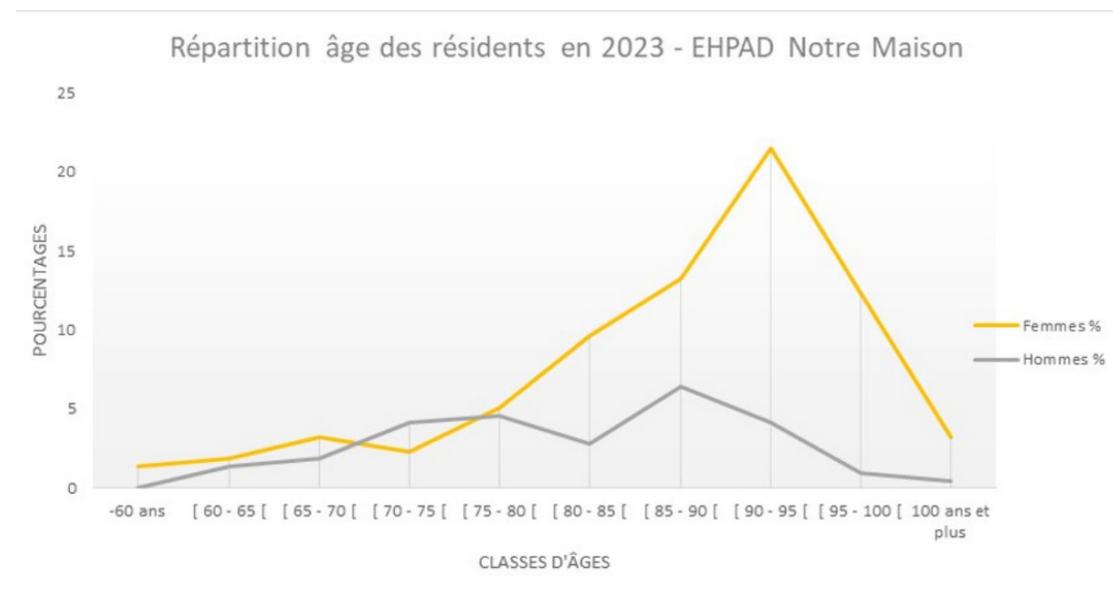
Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2024

### 3.1 LE SECTEUR SOINS ET HÔTELLERIE

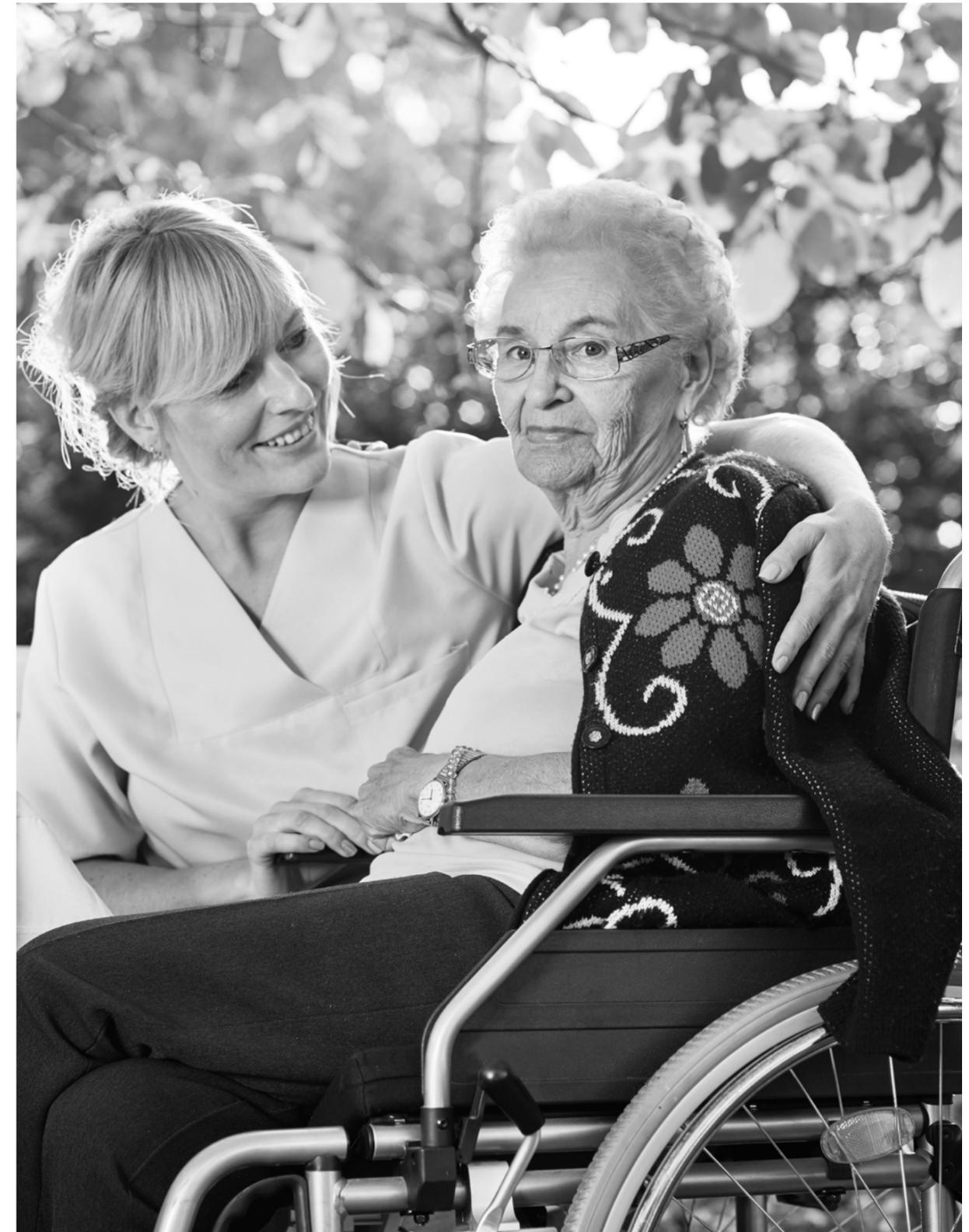
L'âge moyen des résidents présents sur l'année 2023 est de 85,52 ans.  
 L'âge moyen des résidents varie quelque peu, du fait de l'amplitude qui existe au sein des résidents : le résident le plus âgé a 107 ans et le plus jeune a 54 ans.  
 En 2023, l'EHPAD compte 8 centenaires, dont un homme.  
 La longévité demeure cependant majoritairement féminine.

**“ En 2023, l'EHPAD compte 8 centenaires, dont un homme. La longévité demeure cependant majoritairement féminine. ”**

▪ Graphique n°5 : Répartition des résidents par âge en 2023



Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2024





# L'ACTIVITÉ DE L'EHPAD EN 2023

# L'ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

Au cours de l'année 2023, 219 résidents ont été accueillis à l'EHPAD Notre Maison contre 189 en 2022 ; 169 en 2021.

Le taux d'occupation a retrouvé un rythme d'avant la crise sanitaire autour de 97%, il était à 88,34% en 2022.

Au cours de l'année, l'EHPAD s'est donné pour objectif de maintenir un nombre de résidents pré-

sents stable toute l'année. En janvier, l'année a démarré avec 142 résidents présents, à partir de juin le nombre de résidents présents tournait autour de 149.

L'activité de l'accueil de jour a pris son essor, l'établissement doit encore travailler sur l'attractivité de ce service proposé aux habitants de la métropole nancéenne.

Dès le 1er janvier 2023, suite à la fin de l'administration provisoire, Olivier GOMAND a pris ses fonctions de Directeur délégué, avec pour mission de poursuivre les projets initiés sous l'administration provisoire quant aux changements d'organisation du travail notamment mais aussi et surtout pour préparer l'établissement au changement de statut.

Avec l'aide du CCAS de la ville de Nancy et du CHRU de Nancy, l'ensemble des agents de l'EHPAD ont bénéficié tout au long de l'année d'un accompagnement que ce soit au travers d'assemblées générales, de réunions de groupe avec un cabinet d'avocats spécialisé notamment, ou dans le cadre d'entretiens individuels, afin de permettre à chacun d'appréhender au mieux ce changement. Ainsi chaque agent titulaire a dû se positionner sur l'intégration directe dans la fonction publique hospitalière, ou le maintien dans la fonction publique territoriale mis à disposition de l'EHPAD. Quant aux agents contractuels, l'EHPAD a proposé à ceux qui le souhaitent une prolongation de leur contrat au-delà du 31/12/2023 directement rattachés désormais à l'EPSMS.

L'EHPAD a dû adapter son organisation quant aux écarts pouvant exister entre la fonction publique territoriale et la fonction publique hospitalière.

L'EHPAD a dû se doter de nouveaux outils : logiciels notamment pour reprendre à sa charge la compétence RH et financière. Des formations à l'utilisation de ces nouveaux outils ont été mises en œuvre.

Les résidents et les familles ont pu bénéficier également d'un accompagnement, même si le changement de statut n'impacte pas le fonctionnement global de l'établissement. Il était nécessaire dans la relation de confiance que l'établissement a noué avec les résidents et les familles, de poursuivre un travail d'information au travers du Conseil de Vie Sociale et du document de communication dématérialisé avec les familles transmis régulièrement.

Sur le plan institutionnel l'EHPAD s'est astreint à informer l'ensemble de ses partenaires et fournisseurs, du changement de statut et de ses conséquences, et a proposé la signature d'avenants aux différents contrats existants. Afin de permettre l'installation de son conseil d'administration, l'EHPAD a organisé des élections professionnelles en décembre 2023.

Tableau n°2 : Activité de l'établissement en 2023

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	capacité 111 résidents	capacité 152 résidents				
<b>Nombre de journées « dépendance »</b>	<b>41 198</b>	<b>50 961</b>	<b>49 373</b>	<b>45 758</b>	<b>47 998</b>	<b>52 834</b>
Absences de moins de 72 heures	83	65	50	64	68	34
<b>Total journées hébergement (facturées à 100%)</b>	<b>41 281</b>	<b>51 026</b>	<b>49 423</b>	<b>45 822</b>	<b>48 066</b>	<b>52 868</b>
Absences de plus de 72 heures	Hospitalisation	675	696	768	473	515
	Vacances	284	182	89	208	175
Temps libération de la chambre	133	162	161	59	106	103
<b>Total journées hébergement (non facturées à 100%)</b>	<b>1 092</b>	<b>1 040</b>	<b>1 018</b>	<b>740</b>	<b>796</b>	<b>786</b>

Sources : Ville de Nancy – CCAS – Notre Maison – Mars 2024

### 3.1 LE SECTEUR SOINS ET HÔTELLERIE

La cadre de santé recrutée en septembre 2022, a repris le management du pôle hôtelier et soins afin d'harmoniser les interventions auprès des résidents, dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service apporté aux résidents dans leur prise en soins.

Le médecin coordonnateur a quitté l'EHPAD en février 2023, mais l'établissement a pu compter sur le soutien et l'expertise des médecins gériatres du CHRU de Nancy.

L'équipe IDE s'est stabilisée, et des recrutements en personnels soignants se sont opérés tout au long de l'année, notamment pour renforcer les temps forts nécessitant plus de soignant : le matin et le début de soirée.

Le recrutement d'une nouvelle psychologue a permis de mettre en œuvre la rédaction de l'ensemble des projets de vie personnalisés des résidents. L'établissement a également procédé au recrutement d'une ergothérapeute sur un temps non complet 50%.

L'ouverture du PASA permet à 14 résidents de bénéficier d'un accompagnement spécifique. L'ergothérapeute et la psychologue interviennent régulièrement au PASA et à l'accueil de jour.

A l'automne 2023, l'EHPAD a réinternalisé l'entretien des espaces communs, les missions relèvent à nouveau du pôle hôtelier. Cette opération redonne à l'établissement la main sur l'organisation de ces missions.

### 3.2 LA CUISINE ET L'ALIMENTATION

Une diététicienne intervient régulièrement dans l'établissement, elle veille à l'équilibre des menus proposés et propose à chaque résident un suivi personnalisé.

L'équipe de restauration s'est efforcée de garantir la qualité des repas servis dans un contexte d'inflation.

La cadre de santé et la cheffe de restauration ont pu travailler en étroite collaboration pour assurer

un suivi nutritionnel de chaque résident.

L'établissement s'est également préparé à l'obligation introduite par la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire. A cet effet, un composteur sera installé sur l'arrière du bâtiment pour le tri des bio-déchets.

### 3.3 TRAVAUX

Une diététicienne intervient régulièrement dans l'établissement, elle veille à l'équilibre des menus proposés et propose à chaque résident un suivi personnalisé.

L'équipe de restauration s'est efforcée de garantir la qualité des repas servis dans un contexte d'inflation.

La cadre de santé et la cheffe de restauration ont pu travailler en étroite collaboration pour assurer

un suivi nutritionnel de chaque résident.

L'établissement s'est également préparé à l'obligation introduite par la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire. A cet effet, un composteur sera installé sur l'arrière du bâtiment pour le tri des bio-déchets.

### 3.4 LE SECTEUR DE L'ANIMATION

Avec la mise en place du PASA dans la salle d'animation l'équipe animation a dû repenser ses interventions et de ce fait, elle assure une présence plus importante sur les étages.



#### DES MOMENTS FESTIFS...

Carnaval dans les étages, fête de la St Patrick, fête de l'Europe sur la Place Cincinnati, fête de l'été Fête de fin d'année et distribution des cadeaux de la ville.



## DES MOMENTS FESTIFS...

Concert de violoncelle à la résidence Chevardé, foire attractive de Nancy, Visite de la caserne de pompier de Tomblaine, goûter à la pépinière, visites à Décor Jardin à Champenoux, Semaine bleue, visite au jardin éphémère, repas, découverte des NAC (4 serpents) avec un pompier, médiation animale, Tovertafel ( table magique thérapeutique et ludique qui stimule les sens des personnes âgées ) proposé régulièrement dans tout l'établissement (PASA, étage, accueil de jour, UVP)

De plus, d'autres événements ont rythmé l'année :

- 1 diaporama sur la région du Cuzco
- Cadeaux pour les anniversaires, les fêtes des mères et des pères, le muguet, Noël.
- Commission des repas chaque trimestre
- Chorale tous les mois avec un chanteur-guitariste professionnel, tous les trimestres un bénévole propose chants et guitare
- Elections des membres du CVS
- Assemblée Générale AMMR
- Toute la décoration de l'établissement (carnaval, été, semaine bleue, Beaujolais, Noël, etc...) faite lors des travaux manuels avec les résidents.
- Les animations au quotidien loto, jeux de mémoire, jeux de société, écoute musicale, tricot, atelier bien-être, bowling, gym douce, visite avec Paro, visite en chambres, visites de courtoisie...
- 4 ventes de vêtements
- Messe tous les mois
- Au moment des beaux jours petite, balade sur le quartier des Deux Rives

## 4. CONCLUSION

Tout en préparant le changement de statut, l'EHPAD se prépare également aux échéances qui s'annoncent, négociations du CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) 2024 et évaluation HAS (Haute Autorité de Santé) 2025.

Aussi, en décembre 2023, une première évaluation à blanc a été opérée, une seconde se réalisera courant du 1er trimestre 2024, l'établissement espère retirer des enseignements qui lui permettront de prioriser les différents plans d'actions afin de réaliser une évaluation de qualité en 2025.

L'ARS Grand Est a diligenté un contrôle en décembre 2023, il concernait la gouvernance et la légionnelle. Le rapport était positif, il présentait quelques remarques nécessitant des actions correctives, instructives et valorisantes pour l'EHPAD.

Ce travail servira également à la négociation du CPOM.

# GLOSSAIRE

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

**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

UNSPLASH

PIXABAY

MERCI À L'ENSEMBLE DES SERVICES DU

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

POUR AVOIR COLLABORÉ À LA PRODUCTION DE CE DOCUMENT

