



Rapport **d'Activité** du **C.C.A.S**

LE MOT DE LA VICE PRÉSIDENTE

« L'année 2020 restera marquée dans notre mémoire collective et nos vécus individuels comme l'année où l'épidémie de COVID-19 a bouleversé nos vies, a percuté nos actions et mis à l'épreuve nos organisations. L'année 2020 a été une année d'inquiétudes pour les plus fragiles et pour les plus précaires, mais aussi une année de réflexion et d'adaptation constantes, une année forte en actions et expérimentations. Tout au long de cette année, les équipes du CCAS et du Département Prévention Solidarité ont été extrêmement mobilisées pour répondre aux exigences de la crise sanitaire et de la crise sociale qui l'a immédiatement accompagnée. Durant cette année, vous avez su être présents, engagés, à l'écoute, sans faillir. Je tiens au nom de tout le Conseil d'Administration à vous dire que vous représentez formidablement la puissance du service public et de la solidarité nantaise. Que chacune et chacun sache la reconnaissance qui est celle du Conseil d'Administration pour tout le travail que vous avez accompli et continuez d'accomplir. »



ABBASSIA HAKEM
Vice Présidente
du CCAS

LE MOT DE LA DIRECTRICE

« Je tiens avant tout à faire part de la profonde fierté que je ressens à l'égard de nos réalisations et de l'investissement sur ces derniers mois. Plus que jamais notre action a été guidée par la Solidarité. 2020 était sans nul doute une année de mobilisation inédite et je remercie l'ensemble des agent-e-s du Département prévention et solidarités (DP&S) pour avoir servi ce qui à mon sens constitue le cœur du service public. Je souhaite aussi adresser mes remerciements à tou-te-s les collègues du DP&S qui poursuivent leur engagement quotidien auprès des plus vulnérables dans ce contexte pandémique qui se poursuit. Et merci bien sûr à tout-te-s les agent-e-s volontaires qui se sont mobilisé-e-s et qui se mobilisent encore aujourd'hui à nos côtés. La situation nous rappelle à quel point nos missions de service public sont essentielles dans ces moments de crise. »



KAREN BURBAN-EVAIN
Directrice du
CCAS

SOMMAIRE

- QUI ADMINISTRE LE CCAS
- L'ORGANISATION DES SERVICES
- 2020 EN UN CLIN D'OEIL
- L'ANCRAGE TERRITORIAL
- L'INCLUSION SOCIALE
- LE PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS
- LES RESSOURCES MOBILISÉES
- 2020 EN TRANSVERSALITÉ
- 2020 ET APRÈS...
- LEXIQUE

MEMBRES ÉLUS

.....



JOHANNA ROLLAND

Présidente du CCAS
Maire de Nantes



ABBASSIA HAKEM

Vice Présidente du CCAS
12ème adjointe au maire
- Solidarité et inclusion sociale



LOUISA AMROUCHE

Conseillère municipale



CHARLES ALLEGRE

SOS Familles
Emmaüs 44



YASMINA CAPPATO

Vivre libre 44



MARIE FLEURY

Secours catholique



MARLENE COLLINEAU

14ème adjointe
Santé



CHRISTOPHE JOUIN

Conseiller municipal
santé et grande
précarité



ELISABETH LEFRANC

Conseillère municipale déléguée
aux personnes âgées, aux
seniors, à la longévité, à la laïcité
et aux cultes



MARIE-LAURE GOUDE

UDAF 44 Union
des associations
familiales



DANIEL GUEMENE

Personne qualifiée



ISABELLE HALLET

APF France Handicap



VALÉRIE OPPELT

Conseillère
municipale



JAMAL OUGGOURNI

Conseiller municipal
emploi des jeunes et
territoire zéro chômeur
longue durée



ROBIN SAECROIX

Conseiller municipal
grande précarité



CHANTAL LAUMONIER

Habitat et
Humanisme



DANIEL VEDIEU

Les petits frères
des pauvres

LES COMPÉTENCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

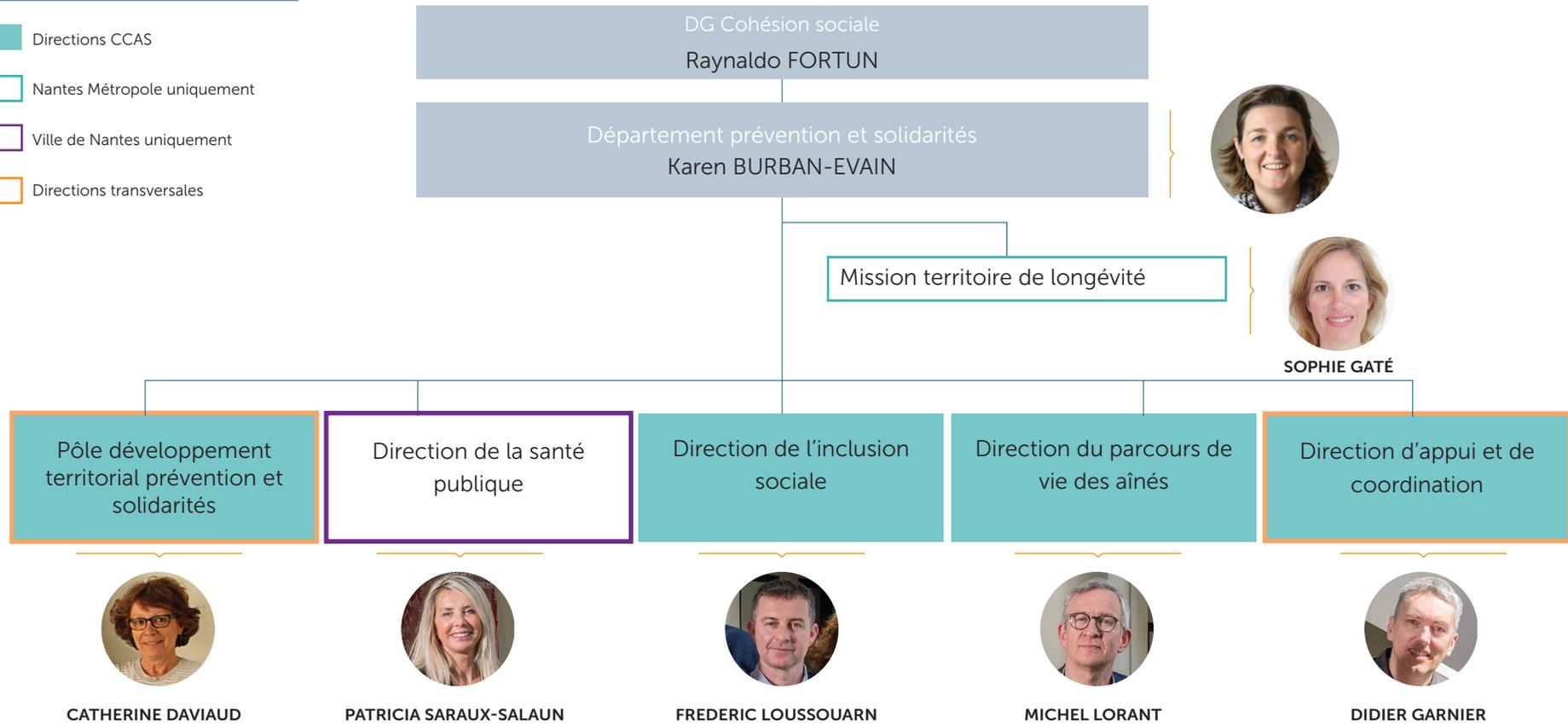
.....

- adopter les budgets
- décider des tarifs applicables aux bénéficiaires des services du CCAS
- adopter les dispositions financières (subventions...), ressources humaines (tableaux des effectifs....) et marchés publics
- voter l'ensemble des prestations délivrées aux usagers
- approuver les décisions prises par la vice-présidente par délégation du CA
- autoriser la conclusion des conventions

L'ORGANIGRAMME DES SERVICES

Légende

- Directions CCAS
- Nantes Métropole uniquement
- Ville de Nantes uniquement
- Directions transversales



LE DÉPARTEMENT PRÉVENTION & SOLIDARITÉS EN QUELQUES MOTS

Le CCAS de Nantes s'inscrit dans l'architecture du département prévention et solidarités de la Ville.



Sa vocation

Le **DP&S** porte les politiques de solidarités et de promotion de la santé des Nantais avec le souci constant de les adapter aux besoins, et d'accompagner les Nantais, y compris les plus fragiles, pour qu'ils soient acteurs de leurs parcours de vie. Si les actions mises en oeuvre répondent à leurs propres objectifs de politiques publiques, elles ont en commun, selon des degrés différents :

- de viser l'amélioration de l'état de santé de la population et du bien-être des Nantais,
- de favoriser une meilleure inclusion sociale,
- de venir en soutien des conditions socio-économiques de vie,
- de viser le maintien et la préservation de l'autonomie.

Le pôle développement territorial prévention et solidarités contribue, à travers ses 5 territoires, à réduire les inégalités territoriales, sociales et de santé dans une approche globale en articulant les besoins des territoires et les orientations du département prévention et solidarités, autour de quatre principaux axes : lutte contre l'isolement, promotion de la santé, accès aux droits et aux services et accompagnement des parcours de vie des aînés.

La direction de l'inclusion sociale

Elle agit auprès des Nantais les plus vulnérables et pilote la lutte contre la précarité, l'isolement social et la perte d'autonomie sur le territoire pour favoriser l'accès aux droits et aux services, sécuriser les parcours de vie et accompagner les parcours dans le logement.

La direction parcours de vie des aînés

Elle veille à la prise en compte des seniors dans la ville dans toutes ses dimensions avec une attention particulière sur le parcours de vie des Nantais en situation de fragilité liée à l'âge, à la perte d'autonomie et à l'isolement. Elle favorise l'adaptation de l'offre de service à domicile et anime les partenariats autour des enjeux de vieillissement.

La direction de la santé publique

Elle définit et met en oeuvre le plan d'actions de la politique publique Santé publique de la Ville de Nantes. Elle s'inscrit dans une démarche globale de promotion de la santé et de qualité de vie urbaine, s'appuyant sur un enjeu fort de cohésion sociale et de lutte contre les inégalités sociales de santé, prenant en compte, tout particulièrement, la notion de vulnérabilité vis-à-vis des risques santé.

La direction d'appui et de coordination

Dans une logique de transversalité, elle renforce la capacité d'accompagnement des fonctions ressources pour l'ensemble des composantes du département prévention et solidarités.

2020 EN QUELQUES CHIFFRES

.....

64
délibérations

17
administrateurs

3755
passages à l'espace
numérique

5
territoires de
proximité

59,51M €
pour le total
du budget
principal et
des 4 budgets
annexes

598
agents
permanents
au CCAS
(en équivalent temps plein)

6
EHPAD pour 481
résidents

27 171
passages au Pôle relation
usagers et accès aux droits

5
résidences autonomie pour
297 logements

5227
personnes domiciliées
au CCAS au 31 décembre
2020

2020 EN IMAGES

.....



PREMIERE CELLULE DE CRISE DP&S · mars 2020



OUVERTURE DE L'ESPACE AGNES VARDA · mars 2020



DECONFINEMENT PROGRESSIF DES RESIDENTS D'EHPAD · JUIN 2020



LANCEMENT DU PROJET PAYSAGES NOURRICIERS · juin 2020



INSTALLATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CCAS · septembre 2020



CAMPAGNE DE DÉPISTAGE SUR L'ESPACE PUBLIC · septembre 2020

QUELQUES MOTS

« Le pôle développement territorial maintient ses orientations : lutter contre l'isolement, promouvoir la santé, faciliter l'accès aux droits et aux services, faciliter le parcours de vie des aînés. Le pôle travaille principalement pour contribuer à lutter contre les inégalités sociales, territoriales et de santé. Ainsi sont développées des actions territorialisées dans les champs de l'action sociale, de la santé publique et des personnes âgées ; actions réalisées par une équipe de 30 professionnels répartis en 5 territoires.

2020 fût une année tellement particulière pour le pôle au service des habitants, et en grande proximité. Dans une situation sanitaire dégradée des adaptations permanentes se sont imposées. Même si de nombreux projets ou actions ont dû être différés, annulés, avec un fonctionnement des lieux ressources fortement impacté, des activités nouvelles ont pour autant pu voir le jour.

En premier lieu, durant le confinement en mars, les professionnels du pôle se sont mobilisés et ont permis un appui significatif auprès des autres directions, tout particulièrement la direction inclusion sociale et la direction parcours de vie des aînés. Par ailleurs, les activités ont été recentrées sur les enjeux liés au contexte : aide alimentaire (distribution de paniers solidaires dans différents quartiers nantais, mise en œuvre du volet social des « paysages nourriciers ») ; maintien du lien à distance auprès d'habitants isolés ; contribution à « Nantes Entraide » pour développer des solidarités, dispositif pour aider les plus fragiles et tisser, préserver des liens, des initiatives locales avec l'appui des acteurs associatifs ; des permanences hebdomadaires pour une présence effective de proximité, la réalisation d'un guide par quartier orientant vers des réponses adaptées dans des thématiques élargies (accès aux droits ; soutien informatique ; écoute, aide psychologique ; détente etc.) ; des colis de Noël etc.

En parallèle, le pôle a renforcé son accompagnement auprès d'associations qui agissent en matière de prévention et solidarités. Ainsi des collaborations ont été amplifiées avec certaines associations comme « Vivre Libre 44 », « le Marché Alternatif de Bellevue », « Allers Retours », « Nouvelles voies », etc. L'activité des réseaux locaux multi partenariaux ne cesse de s'accroître pour un travail de proximité notamment dans les domaines de la nutrition et de l'accès aux droits.

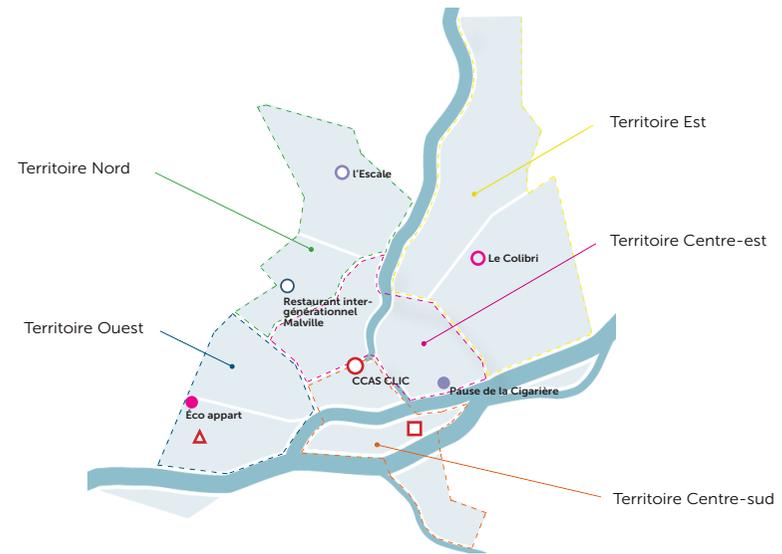
Dans le domaine des seniors, le travail de diagnostic par quartier déjà engagé les années précédentes s'est poursuivi. Les démarches participatives inscrites dans le cadre de « Ville Amie des Aînés » permettent d'établir un plan d'actions priorisées dans un périmètre géographique circonscrit. Il peut s'agir par exemple de mettre en places des actions visant l'amélioration de la mobilité des seniors ou la lutte contre l'isolement, de favoriser les liens entre générations, de diffuser l'information etc. En 2020 un nouveau diagnostic a été initié à Malakoff, et ceux des Dervallières et Nantes Nord désormais finalisés sont en phase de déploiement des préconisations.

Engagé à l'automne pour une perspective en 2021, une réorganisation interne est prévue avec un transfert du PDTPS dans une nouvelle direction générale qui a pour enjeu une refondation de l'approche de la proximité et de la gouvernance de l'action des quartiers, avec une prise en compte du quartier de vie tel que l'habitant le perçoit.



Catherine Daviaud

responsable du pôle développement territorial prévention et solidarités



DIRECTION
Catherine DAVIAUD



TERRITOIRE NORD
Johanna SELZE



TERRITOIRE EST
Pascale LEROUX



TERRITOIRE OUEST
Cécile CHETIF



TERRITOIRE CENTRE-SUD
Patricia TALBOT



TERRITOIRE CENTRE-EST
Katell COULON

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

LA MISE EN PLACE D'UNE VEILLE TELEPHONIQUE SOCIALE

Le PDTPS, en vue de lutter contre l'isolement des personnes vulnérables, isolement renforcé par le confinement, a mis en place une veille téléphonique afin de soutenir et repérer chez certains des appelés des fragilités, pouvant ainsi être orientés vers les services, partenaires et dispositifs adaptés.

633 ménages ont été contactés, majoritairement des personnes seules et de plus de 60 ans. Il est constaté lors de ces appels :

- un besoin d'écoute et d'échange rendant les appels téléphoniques plus longs (55% durée de 15mm et plus) et avec une demande à être rappelé pour 45 % d'entre eux
- une orientation pour 1/4 du nombre d'appelés, orientation vers les services d'accompagnement et d'accès aux droits pour une aide financière, une aide alimentaire, un portage de repas, un soutien psychologique ...



NANTES, PAYSAGES NOURRICIERS

Le cadre de la crise COVID-19 ayant renforcé la difficulté d'accès à une alimentation suffisante et de qualité, particulièrement au sein des foyers les plus fragiles, la Ville de Nantes via son service espaces verts (SEVE) en collaboration avec le Centre communal d'action sociale a souhaité faciliter cet accès. Le principe est simple, faire pousser des légumes dans différents parcs et jardins de la Ville pour permettre aux nantais les plus précaires, et notamment fragilisés par la crise d'accéder à des légumes frais et ultra locaux. Ainsi, du printemps à l'automne, de la plantation aux récoltes et distributions, les équipes respectives de jardiniers et du PDTPS ont travaillé pour mettre en œuvre immédiatement ce projet expérimental.

Les professionnels du PDTPS étaient à la coordination du projet, dans sa dimension sociale, en lien avec les acteurs locaux mobilisés dans les différents quartiers nantais mais également les acteurs de l'aide alimentaire comme la Banque alimentaire, les Restaurants du coeur, la Croix rouge etc.

Cette réponse audacieuse et innovante a montré la capacité d'adaptation et de réactivité de la collectivité dans la lutte contre la précarité alimentaire. Il convient aussi de souligner la synergie des différentes politiques publiques du DP&S et la concrétisation des messages du Programme National Nutrition Santé en cohérence avec le Projet Alimentaire de Territoire métropolitain. Cela aura permis des coopérations renforcées et le constat qu'au delà de l'approvisionnement en légumes, ce projet a été vecteur de partages, de lien social, de rencontres entre habitants et professionnels et un support incontestable de prévention et de médiation.

Les habitants ont exprimé une grande satisfaction. 2500 foyers ont été bénéficiaires d'au moins un panier de légumes ; 80 distributions ont été organisées dans une vingtaine de sites de proximité quartier. Cette mobilisation du pôle a concerné l'ensemble des agents pour un équivalent de 5 équivalents temps plein durant 6 mois. Il est envisagé pour 2021 une 2ème édition revisitée tout en recherchant une participation accentuée des habitants et/ou bénéficiaires et des partenariats consolidés et élargis.

L'ARRIVÉE DES MÉDIATEURS EN SANTÉ SUR 3 QUARTIERS

Les quartiers de Bellevue, Nantes Nord et du Breil ont été ciblés pour accueillir les premiers médiateurs en santé, en lien avec les futures maison de santé pluri-professionnelles (MSPP).

La médiation en santé permet d'assurer une interface de proximité avec un double objectif. D'une part, il s'agit de faciliter l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des publics les plus vulnérables, d'autre part, les acteurs du système de santé sont sensibilisés sur les obstacles du public pour l'accès à la santé.

Grâce à sa connaissance fine du territoire, le médiateur en santé est vecteur de lien social. En coordination avec les services du CCAS, c'est l'association « Les Forges » qui déploie les postes de médiateurs en santé dans une logique d'intégration efficace et rapide, les acteurs associatifs et institutionnels devant pouvoir identifier ces nouveaux interlocuteurs privilégiés en matière des santé.

UNE OFFRE ESTIVALE ET DES ANIMATIONS DE QUARTIER ADAPTÉES AU CONTEXTE SANITAIRE

Durant l'été, le pôle a contribué, en partenariat avec les autres services de la collectivité, à maintenir une offre de service et d'activité au sein des quartiers de la politique de la ville (QPV).

Ci-après, quelques exemples d'activités menées : un atelier hebdomadaire de Tai-chi seniors en plein air ; un espace « zen » avec des séances de gym douce et yoga dans un cadre verdoyant du quartier des Dervallières ; des sorties pique-nique ; des séances bien-être et « Feldenkrais » à Nantes Nord ; un accompagnement des habitants vers une offre culturelle en plein air... Ces activités visent notamment au maintien du lien social et à l'accompagnement du public en conséquence. De nombreux PINS (Point d'Information Nantes Solidaire) ont également eu lieu durant l'été pour une communication ciblée et un accompagnement individualisé du public.

La fête du « Pin Sec » au sein d'un QPV a été maintenue en septembre. Ce projet fédérateur est source de lien entre les acteurs professionnels, bénévoles et les habitants du quartier. L'évènement a été marqué par une ambiance festive et conviviale, accessible à tous. Plus de 300 personnes ont pu participer.

LES PANIERS SOLIDAIRES DE NANTES NORD BIENTÔT ÉTENDUS AUX AUTRES QUARTIERS

Le projet de paniers solidaires, déjà intégré au projet social du centre socioculturel (CSC) de la Boissière, a été étendu aux personnes de condition modeste durant le confinement. Via un co-financement, le panier est vendu 5€ (valeur de 12€). Cette expérimentation perdure et s'élargit.

La vente de paniers permettant un accès à des fruits légumes frais est aussi l'occasion d'échanger : recettes, questions de nutrition, permanence d'accès aux droits mais aussi d'enrichir les paniers de livres et jeux pour les familles.

NANTES OUEST : UN RÉSEAU D'ACTEURS MOBILISÉS EN 2020 POUR FAVORISER L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

Angèle Clément,
pôle développement territorial prévention et solidarités
référente de territoire - territoire centre-est

« Avec des acteurs du territoire centre Est, Malakoff/St Donatien et notamment Malakoff, nous avons structuré un réseau « réso5 solidarités » depuis 2019. Le réseau composé de structures associatives ou institutionnelles nous a permis de travailler en cohérence et de réfléchir à la complémentarité de nos actions. Très vite, il est apparu que la question du numérique était centrale et qu'il nous fallait mettre en oeuvre des actions concrètes sur le quartier. Dès la fin du premier confinement et en lien avec des jeunes de l'association Unis-cité, nous avons mis en place le projet « Silver geek » destiné aux plus de 60 ans à la « Pause de la cigarière » et dans le quartier Malakoff. On s'est vite rendu compte que les publics avaient besoin d'aide pour le numérique mais avaient aussi besoin de se voir, d'autant plus dans le contexte. Les ateliers se sont donc poursuivis en fin d'année à la mairie de quartier de Malakoff. Tous les mercredis, les jeunes d'Unis-cité ont pu aider les habitants à se servir de leurs smart phone et notamment des applications permettant d'échanger avec leurs proches ou de faire des jeux collaboratifs en ligne. Les demandes étaient très en lien avec les problématiques d'isolement social. Le confinement a ainsi renforcé notre sujet de travail. Nous allons continuer dans cette dynamique en déployant de nouveaux outils et notamment des « ordinambules » (des carrioles connectées) sur l'espace public. »

STRATÉGIE PAUVRETÉ : LE DESIGN DE SERVICE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE ET LE NON RECOURS

Dans le cadre de la stratégie métropolitaine de lutte contre la pauvreté, un des axes d'intervention est la lutte contre le non recours et la fracture numérique.

Pour ce faire, une assistance maîtrise d'ouvrage a été mise en place en matière de design de service. Le prestataire retenu, Norent Saray, intervient pour la conception et le prototypage de modalités innovantes permettant d'atteindre les publics les plus éloignés des structures d'accueil et d'accompagnement. Cela passe par des tiers lieu, la mise en place d'équipes mobiles pluridisciplinaires et vise à favoriser le pouvoir d'agir des personnes accompagnées. Cette démarche couvre 5 territoires métropolitains dont 2 concernent Nantes (Nantes Nord et la Chapelle sur Erdre, Ile de Nantes).

Malgré le contexte de crise sanitaire, le projet a continué d'avancer, notamment avec un atelier intercommunal qui s'est tenu en décembre 2020. Les thématiques à prioriser et les modalités de l'enquête de terrain sont précisées, étant entendu que les publics cibles sont les familles monoparentales et les nouveaux habitants.

Le pôle accompagne le prestataire en lui fournissant toutes les ressources pertinentes (cartographie, données d'observation...) et facilite le bon déroulement du projet en mobilisant les différents acteurs concernés.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE

633

ménages contactés pour 1126 appels dans le cadre de la veille téléphonique sociale

32

agents répartis sur 5 territoires

2500

foyers bénéficiaires d'au moins un panier de légumes dans le cadre du projet paysages nourriciers

22 tonnes

de légumes produits dans le cadre du projet paysages nourriciers sur 54 sites nantais

200

associations partenaires dans les réseaux de l'action de proximité prévention et solidarités

6500

bénéficiaires des points d'information Nantes solidaire

QUELQUES MOTS

« La crise actuelle renforce l'enjeu de répondre aux situations des ménages précarisés et de trouver des réponses à l'urgence d'une part et de se projeter dans un accompagnement à long terme d'autre part.

Le premier confinement a été marqué par l'arrêt total les premières semaines des distributions alimentaires des principales associations. Le temps de la mise en place des mesures de maintien de rémunérations, les ruptures brutales de contrats, les fins d'hébergement chez des tiers plus nombreux, les sorties d'incarcérations massives sans solution ont amené les services du CCAS à se recentrer sur l'urgence sociale et l'accompagnement de ces ménages dans des conditions de fermeture en front office des autres services publics (CPAM, CAF, CD44).

Par la suite, les initiatives de territoire, la reprise des distributions alimentaires, le maintien des droits sociaux ont permis de juguler cette crise qui avait fait apparaître des profils de ménages qui jusque là ne sollicitaient pas ou peu les services sociaux. Après ce pic d'activité la situation s'est stabilisée sur un plateau « haut » retrouvant des ménages plus « traditionnels » en situation de précarité ou de pauvreté (850 foyers différents/semaine) mais aussi des nouveaux ménages au nombre de 1 835 pour le CCAS faisant progresser de 33 % cette population par rapport à 2019.

Il convient de noter que la période de sollicitation de l'Aide à la Pratique Sportive et Culturelle (APSC) dont on aurait pu penser qu'elle serait moins sollicitée, a connu une activité soutenue malgré le contexte. Il s'agit là d'un élément très positif dans l'engagement des ménages à poursuivre une activité la plus normale possible. L'ensemble des aides versées par l'État, la Métropole et la Ville, le Département, la CAF, Action Logement ont eu véritablement un effet d'amortisseur et de stabilisation des situations.

En revanche les problématiques déjà présentes sont restées au même niveau : l'activité « classique » des services montre cet état de fait puisque le FSL a traité plus de 7 000 situations hors aides COVID et les aides du CCAS (hors aide cantine) sont restées sur des niveaux équivalents en 2020. Les solidarités de proximité et familiales ont joué également un rôle très important dans le maintien d'une dynamique et d'un lien social essentiel pour éviter les ruptures.

Effectivement le premier confinement aura été un accélérateur d'un mouvement de fond de la diminution du reste pour vivre, les revenus du travail n'étant plus le seul rempart à la pauvreté.

Face à cette situation sans précédent, les agents du CCAS ont su se mobiliser et innover pour accompagner les personnes au quotidien. Je tiens à saluer leur engagement sans faille dans cette période qui malheureusement va perdurer dans le cadre de la crise sociale durable que nous vivons.



Frédéric LOUSSOUARN
directeur direction de l'inclusion sociale



- CHRS La Parenthèse
- CNHR : Centre nantais d'hébergement des réfugiés
- site de l'établissement 5Ponts
- site de l'établissement bains douches / restaurant social Agnès Varda
- unité d'accueil temporaire pour les personnes exilées
- siège
- ▲ mairie annexe Bellevue
- mairie annexe ile de Nantes



DIRECTION
Frédéric LOUSSOUARN



**PÔLE LOGEMENT
HEBERGEMENT ET
URGENCE SOCIALE**
Julie BATARD



**PÔLE RELATIONS USAGERS
ET ACCÈS AUX DROITS**
Audrey JAMET

CELLULE PATRIMOINE
Cécile LEROUX

CELLULE DE GESTION
Nicolas LEMOINE

MISSION PARTICIPATION SOCIALE
Françoise BOLTEAU

CELLULE QUALITÉ
Dominique JOLIVET

MISSION CULTURE ET LOISIRS POUR TOUS
Nathalie LEGEAS

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire du coronavirus qui a obligé les services à se réorganiser pour assurer l'accueil des Nantais-es les plus vulnérables, y compris pendant les confinements, et à adapter leur fonctionnement en ajustant les réponses.

UNE ORGANISATION RENOUVELÉE

Une organisation d'urgence a été déclenchée au moment du premier confinement et a permis aux équipes de se relayer quotidiennement au téléphone pour écouter et répondre aux attentes des habitants dans un contexte particulièrement anxiogène et ce grâce à l'adaptation de l'ensemble des agents du pôle et au soutien des volontaires d'autres services ; l'accueil physique étant organisé pour permettre le retrait des aides en régie.

Depuis le 12 mai, les habitants sont accueillis physiquement, téléphoniquement et numériquement. Pour ce faire, une plateforme téléphonique est opérationnelle et traite directement certaines situations. Des rendez-vous sont proposés au siège pour les situations les plus complexes. Cette organisation a permis de gagner en qualité de service puisque les agents sont disponibles pour écouter et accompagner les habitants en réalisant particulièrement leurs diagnostics des droits.

L'activité du PRUAD en quelques chiffres :

Une moyenne journalière de 150 appels, 114 rendez vous (guichets et régie), 10 e-démarches, 20 accueils à l'espace numérique (seuls quatre postes sont accessibles).



DES RÉPONSES AJUSTÉES

Afin de prendre en compte les conséquences économiques de la crise sanitaire, l'aide coup de pouce ; aide à la subsistance qui prend la forme d'un secours d'urgence pour des achats alimentaires et d'hygiène dans des grandes surfaces permettant ainsi l'accès au droit commun, a été revisitée au 1er décembre 2020 et a évolué sur 3 points :

- augmentation du QF passant de 370 à 420 € pour toucher davantage de ménages vulnérables estimés à 3000
- augmentation du montant de l'aide de 10 € par tranche avec un montant minimal de 60 € et un montant maximal de 125 €
- l'attribution d'une 4ème aide par année glissante au lieu de 3 précédemment

Quelques chiffres repères :

- En comparant l'activité de décembre 2019 à celle de décembre 2020, on remarque une augmentation de 28 % du nombre de demandes d'aides (836 aides en 2019 pour 1069 en 2020) pour une augmentation de 46 % du budget (69 385€ en 2019 pour 101 250€ pour 2020).
- Plus globalement, depuis le premier confinement, le PRUAD a accueilli 1835 nouveaux ménages soit une augmentation de 33 % comparativement à la même période que l'année précédente.

UN ACCUEIL EN PROXIMITÉ

L'accueil en mairie de quartier se poursuit sur les horaires d'ouverture de ces mêmes mairies sur deux quartiers : Bellevue et Île de Nantes. Depuis décembre 2020, le PRUAD s'est engagé aux côtés du PDTPS (Pôle développement territorial prévention et solidarités) et de la cellule d'entraide sur le quartier des Dervallières pour accueillir le public du quartier sur le pôle Daniel Asseray tous les jeudis après-midi. Cette nouvelle expérience permet de tester un accueil spécifique et personnalisé grâce à la présence sur site, d'un agent d'accueil et d'un conseiller solidaire. Une évaluation de cette expérience alimentera la réflexion sur le développement de l'accueil au plus près des habitants pour les années à venir.



UNE AIDE COMPENSATOIRE À LA FERMETURE DE LA RESTAURATION SCOLAIRE

La Ville, via son Centre communal d'action sociale et en partenariat avec le Caisse d'allocations familiales de Loire Atlantique a attribué une aide d'un montant de 100 € pour 11 339 enfants, ce qui représente près de 40 % des enfants scolarisés dans le 1er degré (public et privé) 8 478 ménages nantais ont bénéficié d'au moins une aide financière, tous dispositifs confondus. Cette aide qui vient soutenir le budget de 7 459 ménages aux revenus modestes représente un budget global de 1,1 M€.

CARTE BLANCHE ET L'AIDE À LA PRATIQUE SPORTIVE ET CULTURELLE : ADAPTATION ET INNOVATION

Carte Blanche est un outil de la Ville facilitant l'accès aux ressources sportives, culturelles et de loisirs des publics en situation de fragilité sociale. Créé en septembre 2012, il permet à ses détenteurs de bénéficier de tarifs réduits voire de gratuité sur l'ensemble de la programmation de plus de 50 opérateurs culturels et sportifs nantais.

Depuis juillet 2017, Carte Blanche soutient également la pratique amateur sportive, artistique ou de loisirs de ses bénéficiaires grâce à une aide financière : l' A.P.S.C. (aide à la pratique sportive et culturelle). D'un montant maximum de 150 € avec un reste à charge au ménage de 25 €, elle bénéficie à chaque détenteur de Carte Blanche s'inscrivant à l'année auprès d'une association loi 1901, dans une activité artistique, sportive ou de loisirs.

Carte Blanche en quelques chiffres :

- 12 648 personnes sont titulaires d'une Carte Blanche individuelle au 28/12/2020. Ce chiffre, en légère baisse, s'explique par la crise sanitaire rencontrée en 2020 avec la fermeture au public des lieux culturels et sportifs pendant plusieurs mois.
- 2 455 ménages bénéficiaires de l' A.P.S.C. en 2020 pour 3 169 aides d'un montant moyen de 126 € :
- 62 % des aides profitent à des enfants de moins de 14 ans ;
- 40 % des aides bénéficient à des familles monoparentales ;
- 80,2 % des aides sont destinées à des activités sportives, 13,6 % à des activités artistiques, 6,1 % à des activités de loisirs.

Carte Blanche, c'est aussi un réseau de médiation de 240 acteurs qui accompagne des publics rencontrant des freins multiples à l'accès au sport, aux loisirs et à la culture. La crise sanitaire a conduit chacun des acteurs à adapter ses modalités d'accueil et d'accompagnement du public. Les ressources culturelles en distanciel, dites plus numériques, se développent. Convaincus de l'importance de maintenir le lien, les partenaires du réseau innovent et s'organisent pour permettre des rencontres à l'instar des concerts solidaires de l'Orchestre National des Pays de la Loire au sein de plusieurs relais médiation

UNE COORDINATION RENFORCÉE AVEC LES ASSOCIATIONS DE L'AIDE ALIMENTAIRE ET DE L'URGENCE SOCIALE

Suite aux annonces gouvernementales du 16 mars annonçant un confinement sur l'ensemble du territoire national, l'ensemble des associations de l'urgence sociale ont cessé leurs activités à destination du public non-hébergés, mal-logés ou en situation d'extrême précarité. En partenariat avec le SIAO44, un dispositif exceptionnel répondant à l'urgence de la situation a été mis en place sur le site du Wattignies Social Club.

Chiffres clés :

- 6 038 personnes bénéficiaires ;
- 45 jours d'action ;
- 82 bénévoles associatifs et citoyens ont donné de leur temps pour le dispositif ;
- 10 agents se sont portés volontaires ;

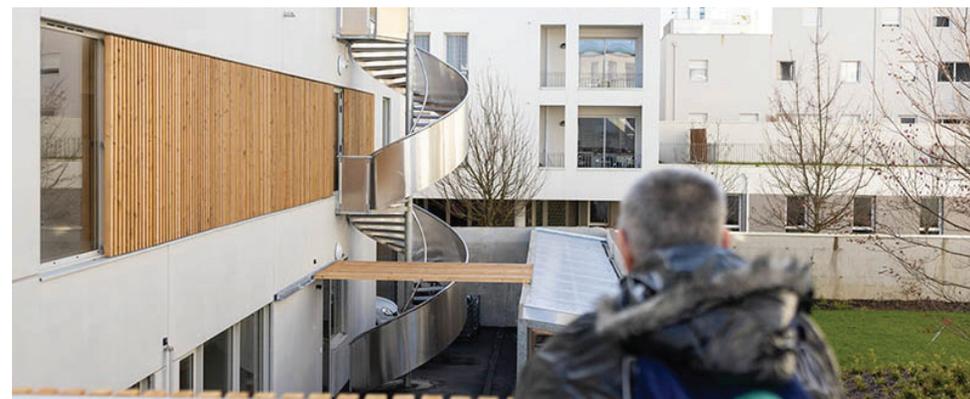
Une offre de service complémentaire a été proposée à l'occasion (alimentation, hygiène, soin canin, réduction des risques, accès aux droits,...).

Une place prépondérante pour l'hygiène et le soin :

La crise sanitaire a fait émerger une multitude de lieux de distribution de produits d'hygiène. En maraudes, points fixes ou au sein de colis à destination des familles, cette question s'est avérée prépondérante et tend à s'inscrire durablement dans les projets associatifs. Au même titre que l'aide alimentaire, l'hygiène et le soin apparaissent comme des produits de premières nécessités.



OUVERTURE DE L'ESPACE AGNES VARDA



L'Espace Agnès Varda est le nom donné au nouvel équipement issu du regroupement des bains douches et du restaurant social Pierre Landais. L'établissement a démarré son activité le 16 mars 2020, à la veille du premier confinement. Ouvert pendant toute la période de la crise sanitaire, cet espace a dû adapter son accueil et ses services au contexte mais son utilité sociale s'est imposée d'emblée avec une fréquentation de 150 à plus de 200 personnes accueillies par jour. Pour l'année 2020 de mars à décembre, plus de 25 000 douches ont été délivrées, et plus de 8 000 repas pour 1 900 usagers.

5PONTS : UN PASSAGE DE RELAIS SUR LA GOUVERNANCE

Le contexte sanitaire a entraîné un retard dans la livraison du chantier prévue en avril 2021. La dynamique partenariale s'est maintenue pour poursuivre la préparation de l'atterrissage du village solidaire. Une association a été créée pour prendre le relais du CCAS sur la coordination et la gouvernance du Village en 2021.



C.N.H.R. : UN MAINTIEN SATISFAISANT DU NIVEAU D'ACCUEIL

Malgré le contexte de la crise sanitaire, le nombre de personnes accompagnées par le CNHR en 2020 (178) est quasi stable par rapport à l'année précédente (184). L'objectif de l'État étant de fluidifier les parcours au sein du Dispositif national d'asile (D.N.A.), la priorité donnée aux réfugiés dans l'accès au logement social a favorisé cette dynamique.

- Un maintien d'un niveau d'accueil satisfaisant et une augmentation du taux de visites à domicile dans le cadre de l'adaptation au contexte.
- Renforcement des difficultés d'accès à la formation et à l'emploi du fait de l'annulation et/ou le report de projets

- Travail d'information et de communication soutenu auprès des réfugiés pour favoriser un niveau et une qualité d'information adaptés au contexte, avec fort recours à l'interprétariat.

L'évolution du public accueilli : des vulnérabilités croissantes

- Forte proportion d'Erythréens, de Soudanais et d'Afghans
- Le faible niveau de maîtrise de la langue française est un frein à l'accès à la formation et à l'emploi
- Difficulté d'accès à l'emploi des jeunes accentuée par la crise sanitaire
- Nombre important de personnes souffrant de troubles psychiques

C.H.R.S. LA PARENTHÈSE : UNE ADAPTATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

L'accompagnement des usagers dans un contexte sanitaire contraint s'est traduit par une augmentation des visites à domicile et des accompagnements physiques pour assurer une proximité, une augmentation du nombre de prises en charge de familles en attente de régularisation, et le développement du partenariat avec l'ASAMLA au regard des besoins croissants du fait de l'accueil de personnes non francophones.

Chiffres clés en 2020 :

- 120 personnes prises en charge dans le cadre de l'insertion (17 hommes, 35 femmes, 68 enfants) avec 17 unités familiales composées de femmes seules avec enfants et 11 unités familiales composées de couples avec enfants
- 14 personnes prises en charge dans le cadre de l'urgence (6 femmes, 8 enfants)
- Augmentation de la prise en charge de familles monoparentales ;
- Augmentation de familles avec des fratries importantes ce qui nécessite la captation de très grands logements avec peu d'offre sur le territoire ;
- Augmentation de l'accueil de personnes non originaires de l'U.E. (72 personnes soit 60% des prises en charge), ce qui a des incidences sur l'accompagnement (besoin accentué de cours de FLE, et augmentation du recours à l'interprétariat).

MIGRANTS : PÉRENNISATION DES DISPOSITIFS CRÉÉS PAR LA VILLE

En 2020, la Ville de Nantes a contribué activement à la mise à l'abri et au relogement de 175 personnes migrantes vivant dans le squat Talensac, dans l'attente de leur orientation vers des dispositifs correspondant à leur statut. Près de 125 hommes isolés ont ainsi été accueillis dans les locaux de l'ex-Auberge de Jeunesse le 21 décembre, et environ 50 places d'hôtel ont été mobilisées pour les femmes seules et les familles, notamment.

Les dispositifs créés par la Ville de Nantes et financés par le CCAS, en direction des personnes migrantes ont tous été pérennisés et confortés. Parmi ceux-ci, les 105 places dédiées à des personnes réfugiés statutaires, et les 35 places d'accueil destinées à aux mineurs étrangers isolés. Outre ces actions, le restaurant social jeunes migrants et le dispositif de tarification solidaire continuent de contribuer à la prévention et au traitement des situations d'urgence rencontrées par ces publics fragiles. Chacun a démontré son efficacité, particulièrement dans le contexte de crise sanitaire.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE

27 171

passages en flux total (guichets, régie)

1 139 353 €

de subventions versées aux associations en 2020 répartis ainsi :

- 47 685 € dans le domaine de l'insertion par le logement
- 336 154 € dans le domaine de l'insertion sociale
- 703 014 € dans le domaine de l'urgence sociale
- 52 500 € dans le domaine des actions d'insertion

12 648

détenteurs d'une Carte Blanche en 2020

5 227

personnes en domiciliation active au 31 décembre 2020

423 000 €

de subventions attribuées aux têtes de réseaux de l'aide alimentaire (Croix rouge, Secours populaire, Restos du coeur, Banque alimentaire, Halte du coeur) : une augmentation de 250 000 €, soit + 59% par rapport à 2019

8 478

ménages nantais ont bénéficié d'au moins une aide financière (tous dispositifs confondus)

150 à 200

personnes accueillies chaque jour à l'espace Agnès Varda y compris pendant les périodes de confinement

8 000

repas pour 1900 usagers délivrés entre mars et décembre 2020 à l'espace Agnès Varda

6 038

bénéficiaires du dispositif d'urgence mis en place au Wattignies social club

QUELQUES MOTS

« 2020, « Annus horribilis » ? Très certainement aux yeux de tout à chacun : la crise sanitaire qui nous a percuté et continue à nous mobiliser en 2021 a singulièrement impacté de manière éprouvante nos vies professionnelles, mais aussi personnelles.

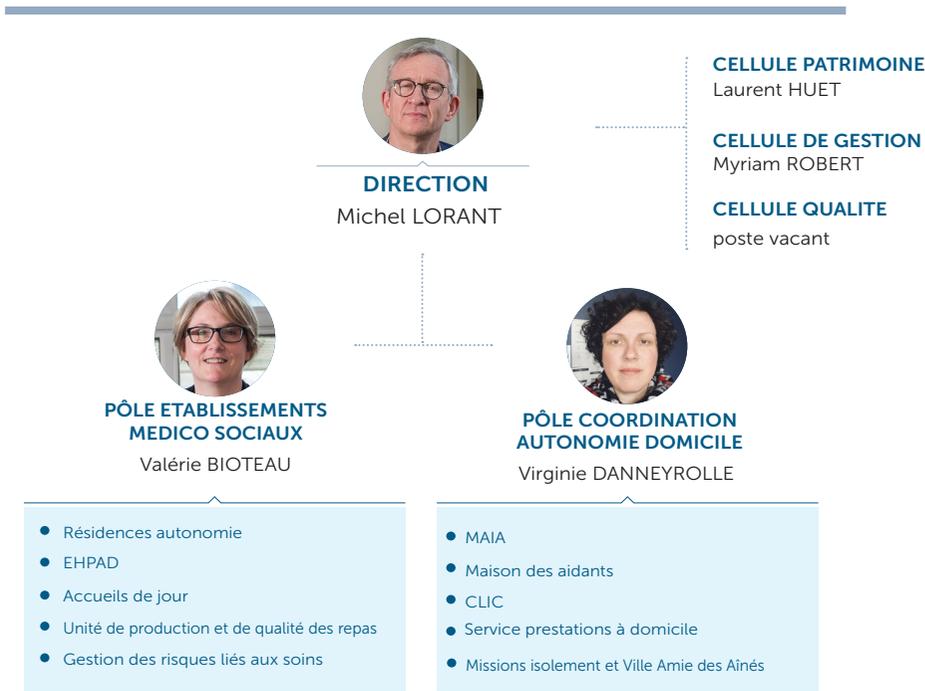
Pour autant, cette crise a aussi révélé la solidité de nos organisations et le professionnalisme et l'engagement des agents.

« là où croit le péril, croit aussi ce qui sauve » : Holderlin n'a jamais été autant d'actualité quand on regarde ce que cette crise sanitaire a généré que ce soit dans les établissements ou les services à domicile : les équipes ont su s'adapter, innover dans un contexte incertain rendant ses lettres de noblesse à un service public en première ligne. Le bilan d'activités peut en témoigner, que ce soit la veille en direction des plus fragiles, l'adaptation du service de portage de repas face à une hausse importante des demandes et la mise en place d'une tarification solidaire adaptée au contexte, le développement à la Maison des Aidants d'une offre distancielle pour continuer à soutenir les aidants, la mobilisation des acteurs du réseau Monalisa du côté du domicile.

Quant aux établissements, ils ont dû faire face à une crise sans précédent qui les a profondément bousculés dans leur quotidien avec une injonction paradoxale : sécuriser pour éviter l'entrée du virus dans l'établissement, tout en garantissant le maintien d'une vie sociale nécessaire et indispensable aux résidents. Le défi a été relevé par toutes les équipes et qu'elles en soient remerciées.



Michel LORANT
directeur direction du parcours de vie des aînés



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

Le pôle établissements médico-sociaux et l'ensemble des agents qui le compose ont dû affronter en 2020 les épreuves liées à la crise sanitaire. Les différentes phases de confinement ont nécessité des adaptations multiples dans le fonctionnement quotidien. Respect des gestes barrières, application rigoureuse des protocoles sanitaires, mais aussi lutte contre l'isolement des résidents ont guidé l'action des équipes du pôle.

La Direction parcours de vie des aînés a pu compter sur le soutien d'agents de la Ville de Nantes et de Nantes Métropole qui se sont portés volontaires pour venir prêter main forte aux équipes sur place. Des professionnels de santé des autres directions ainsi que des agents d'horizons professionnels très variés (agents de musées, bibliothécaires, agents de la petite enfance, agents des services urbanisme...) sont venus travailler en Ehpad et en résidences autonomie pour réaliser les « nouvelles tâches » du quotidien : désinfection des locaux, organisation des visites familles, portage des repas en appartements etc.

À défaut de pouvoir revenir sur l'ensemble des événements qui ont marqué l'année 2020 au sein des 6 Ehpad municipaux, des 5 résidences autonomie municipales et des 2 accueils de jour, ce rapport d'activité mettra l'accent sur quelques exemples de mobilisation et d'adaptation des services face à la crise.

En effet, dès le 12 mars 2020, les Ehpad ont interdit les visites et les animations dans l'enceinte des établissements. Dès lors, les équipes des établissements médico-sociaux municipaux nantais se sont immédiatement mobilisées pour lutter contre l'isolement des résidents en proposant des activités et en veillant à leur bien-être : distribution de courses, ateliers bien-être, sorties accompagnées sur les terrasses et dans les parcs des établissements...

MISE EN PLACE DE LA VISIO CONFÉRENCE AVEC LES FAMILLES

Pour lutter contre l'isolement et l'ennui qu'ont pu ressentir les résidents les moins autonomes, la Ville de Nantes a installé un dispositif de vidéo-conférence dans les six Ehpad municipaux en mars. « C'est une idée qui a commencé à germer il y a quelques mois. Le coronavirus a accéléré le processus », explique Fanny Auzeral, responsable du service qualité et référente crise au sein du département prévention et solidarités.

À l'Ehpad Chambellan, le dispositif a été installé dès le dimanche 22 mars. Plus de quinze rendez-vous ont été programmés chaque semaine. « Nous sommes ravis de pouvoir proposer ce service à nos résidents, explique Julie Muraillon, animatrice. C'est un bonheur pour eux de pouvoir converser avec leurs proches et de continuer de voir grandir leurs petits enfants. Pour les familles c'est aussi très rassurant de garder le contact et de voir leur aînés en bonne santé. »



L'AIDE À LA VIE QUOTIDIENNE

Dans les résidences autonomie, une aide aux courses a été mise en place par les équipes pour répondre, en livraison à domicile, aux besoins des résidents y compris pour les besoins «non essentiels» de type paquets de cigarettes et chopine. Différentes formules en fonction des commerces de proximité et des accords obtenus ont été expérimentées : avance financière par l'association des résidents puis remboursement par le résident, prélèvement assuré par le commerçant etc. Le volume manipulé a été très conséquent dans la durée. Par ailleurs en remplacement de la restauration collective, des livraisons de repas nomades en appartement se sont organisées.

DES ÉVÈNEMENTS AU BALCON



Les équipes des établissements sont restées pleinement mobilisées pour prendre soin des résidents. Les agents et les volontaires ont porté une attention toute particulière aux animations qui pouvaient être proposées : activités créatives, ateliers bien-être, ballades, lecture, gym douce, accompagnement à la visioconférence...

Au Croissant, à Pirmil, à Port Boyer et à Renoir des concerts ont été organisés au pied des établissements. La Madeleine a également accueilli des danseurs de la compagnie NGC25 dans son jardin. Par ailleurs, les psychologues et les bénévoles ont apporté chaque jour écoute et réconfort aux résidents.

DES INITIATIVES CRÉATIVES ET SOLIDAIRES MULTIPLES POUR MAINTENIR LA VIE SOCIALE ET FAVORISER LE BIEN-ÊTRE DES AÎNÉS

En plus de la mise en place de la visio conférence et des différentes animations au balcon, les équipes mais aussi les entourages et les proches des Ehpad et des résidences autonomie ont fait preuve de solidarité et se sont montrées inventives pour égayer et adoucir le quotidien des résidents. En voici quelques exemples :

- Création de quiz adaptés et proposés par les agents, des livrets de mots fléchés ou mots croisés offerts par une librairie/maison de la presse
- Réalisation par les équipes et distribution de smoothies, crêpes, beignets chaque semaine du confinement.
- Transformation des séances de gym douce en visio ou en support papier pour maintenir les exercices.
- Création d'un espace collaboratif à destination des agents des résidences autonomies, des Ehpad et des accueils de jour afin de partager des supports d'animation via les mises en ligne gratuites de « Culture à vie » pendant la période du confinement.
- Parution d'une gazette des RA hebdomadaire durant toute la durée du confinement strict pilotée par l'avatar de la responsable des RA
- Don de 500 masques pendant la période cruciale de difficultés d'approvisionnement par l'action culturelle protestante de la Boissière.
- Don de colis repas festif par la maison de quartier Nantes Nord pendant les fêtes de fin d'année.
- Don d'un repas festif pour les résidents qui le souhaitaient par la maison de quartier Bottière Chénaie pour le 31/12/2020
- Des dessins d'enfants pour agrémenter les couloirs des établissements

La période fût difficile et contraignante mais les équipes se sont montrées investies et motivées faisant ainsi la démonstration d'un service public de qualité quelle que soit la crise traversée.

L'année 2020 a été une année qui a particulièrement impacté les services du pôle coordination autonomie domicile et la relation à l'usager. Alors que le premier confinement a fortement réduit les modalités d'intervention, la gestion de la suite de la crise et le second confinement ont permis de très largement maintenir les services.

MAINTIEN DE LA VEILLE NOTAMMENT EN DIRECTION DES SENIORS LES PLUS FRAGILES VIVANT À DOMICILE

Un travail conséquent de veille téléphonique a été réalisé auprès du registre des personnes vulnérables (250 personnes), des personnes habitants en logements bleus (1 000 personnes), des publics CLIC fragiles (150 personnes), des personnes du dispositif Bien Vieillir (150 personnes), des personnes isolées bénéficiaires de l'APA (950 personnes), des bénéficiaires d'offres de service notamment O'Menu (100 personnes), des aidants accompagnés dans le cadre de la Maison des Aidants (130 personnes + mailing 200 personnes) et des suivis MAIA (80 personnes), aux habitués du RIG Malville (40 personnes).

Ce travail s'est accompagné de coordination avec les acteurs locaux (Conseil départemental, service d'aide à domicile...).

Après le premier confinement, visites à domicile, entretiens aux services, soutien social ou psychologique ont repris et ont été maintenus y compris pendant le second confinement. Les services sont restés ouverts et dès que possible des activités ont été remises en place en collectif.

LES ACTEURS DU RÉSEAU MONALISA MOBILISÉS

La crise sanitaire a renforcé la coopération entre les acteurs nantais du réseau Monalisa (Petits Frères des Pauvres, ORPAN, Croix Rouge, Recherche et rencontres, Unis Cité...). Ils se sont réunis chaque semaine afin de partager autour de leurs organisations respectives, structurer la veille téléphonique, recenser les besoins des personnes âgées qu'ils accompagnent et proposer des réponses coordonnées selon les compétences de chacun. Ce sont ainsi plus de 3500 Nantais isolés qui ont été accompagnés, des réponses à des situations atypiques individualisées, des offres de service pour les courses...

UN PORTAGE DE REPAS EN FLUX TENDU ET LA MISE EN PLACE D'UNE TARIFICATION SOLIDAIRE

Avec la fermeture des structures O'Menu pour raisons sanitaires, l'absence d'offres alternatives et la nécessité de réponses aux situations sociales fragilisées, le service Prestations a connu une forte hausse de l'activité de portage (+ 60%) engendrant l'évolution du mode d'intervention des agents au domicile et la nécessité d'un renfort de volontaires (11 agents).

Il a été aussi proposé, aux bénéficiaires O'Menu, et par extension à tous les nantais, une tarification solidaire. Cette tarification donne accès aux nantais les plus précaires à un service au domicile à un tarif plus attractif.



ADAPTATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DISTANCIELLE POUR CONTINUER À SOUTENIR LES AIDANTS À LA MAISON DES AIDANTS

L'année 2020, avec le confinement, a été une période particulièrement éprouvante pour les aidants. Ainsi, la psychologue a réalisé 294 entretiens (appel téléphonique ou visioconférence privilégiés) de soutien et d'écoute psychologique. Une permanence téléphonique a également été mise en place pour garder le lien et soutenir les aidants fragilisés. Des supports d'activités de stimulation et de loisirs ont été transmis par l'équipe. De nouveaux formats ont été proposés aux aidants permettant de maintenir des activités de bien-être, de détente et d'échange entre aidants. Des groupes de parole, des cafés d'échanges et des formations aidants ont été proposés en visioconférence avec plus ou moins de succès, lié à la difficulté de se confier par écran interposé.

Avec la crise sanitaire et malgré la période de confinement de mars à mai, l'année 2020 a aussi été propice au développement de projets, des innovations permettant de continuer à répondre aux personnes âgées et favoriser l'accompagnement des parcours de vie des nantais au domicile.

DIVADOM : UN DISPOSITIF INNOVANT DE MAINTIEN À DOMICILE EN PRÉFIGURATION

En 2019, le CCAS s'est porté candidat à un appel à manifestation d'intérêt lancé par l'ARS et le Conseil départemental pour créer sur le territoire nantais un Dispositif Innovant de Vie à Domicile (DIVADOM) pour les personnes âgées en perte d'autonomie (GIR 1 à 4). En juin 2020, la phase de préfiguration a débuté avec l'ensemble des acteurs engagés avec le CCAS dans cette réponse.

À terme, le dispositif sera proposé à une file active de minimum 30 personnes vivant sur les quartiers des Dervallières, du Breil-Malville, de Contrie et Carcouet. Ces personnes pourront bénéficier d'un accompagnement renforcé avec une sécurisation 7j/7 et 24h/24. Les dimensions maintien au domicile et vie quotidienne, lien social, prévention et santé, soutien aux aidants sont au cœur de la démarche. Le projet réunit des acteurs des secteurs sanitaire, médico-social et social, de l'habitat et des quartiers. La mise en œuvre opérationnelle avec les premières entrées dans le dispositif débutera en septembre 2021.

PÉRENNISATION DE LA HALTE-RÉPIT DE LA MAISON DES AIDANTS

Ce service proposé sous forme d'une expérimentation, depuis octobre 2018 a été pérennisé lors du Conseil d'administration de décembre 2020. L'objectif est d'offrir du temps libéré à l'aidant et de rompre l'isolement du proche aidé grâce à la participation à des activités encadrées. La halte-répît a une capacité d'accueil de 6 personnes par demi-journée encadrées par 2 assistants de soins en gérontologie. Les évolutions du service en 2020 (augmentation de l'amplitude horaire, proposition d'une offre de transport) ont fortement contribué à répondre aux attentes des aidants.

DIAGNOSTIC QUARTIER AMI DES AÎNÉS – MALAKOFF

Après Dervallières et Nantes Nord en 2019 et avant Bellevue en 2021, Malakoff a fait l'objet d'un diagnostic «Ville Amie des Aînés» en 2020. L'objectif est de connaître la réalité de vie des aînés du quartier et d'identifier leurs besoins, en s'appuyant sur l'intervention de sociologues (L'Établi) et des équipes du pôle territorial du CCAS. Sur le terrain, et malgré les contraintes de la crise sanitaire, un travail d'immersion a été mené pour appréhender les usages sur l'espace public et dans le quartier, et en interviewant 70 personnes âgées du quartier et les acteurs associatifs et institutionnels (équipe de quartier, NMH, ACCOORD, EDS...). Les principales préconisations qui en découlent, sont : accompagner les seniors dans leur parcours résidentiel et notamment les plus isolés et vulnérables, développer le «aller vers», les actions de convivialité et de solidarité, renforcer l'apprentissage du numérique, lutter contre l'isolement par des activités et des solidarités.

L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE, UN ENJEU RENFORCÉ PAR LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire a renforcé la nécessité de lutter contre la fracture numérique pour les seniors isolés, en développant des modalités d'intervention adaptées. En partenariat avec des jeunes volontaires en service civique d'Unis-Cité et avec l'association ANADOM, des permanences de facilitation numérique dans des lieux de proximité, de la médiation numérique à domicile et des découvertes de l'outil numérique sont proposées.

À l'occasion de la crise, chacun a essayé de s'adapter et aussi de répondre à une demande croissante. Ainsi ont pu être proposées davantage de médiation au domicile, des propositions de hotline, des outils de maintien et d'activités via le numérique.

DES AGENTS DE CHAMBELLAN SUR LES MURS DE L'OPERA BASTILLE

L'été dernier, sur la façade de l'opéra Bastille, les portraits de 500 personnels soignants ont été exposés et parmi eux des agents de l'Ehpad Chambellan !

Les clichés ont été pris dans toute la France : à Paris, Béziers, Colmar, Saint-Denis, Lille, Bobigny, mais aussi à Nantes. Cette installation a vu le jour en l'hommage au travail des soignants. Certains d'entre vous auront peut-être reconnu ces collages noirs et blancs issus du projet « inside out » initié par l'artiste JR. C'est dans le cadre de ce projet que les portraits des collègues de Chambellan ont été affichés plusieurs semaines sur la façade de l'Opéra Bastille !



Laurence Favrelière,
directrice de l'Ehpad Chambellan

« Je me suis moi-même rendue sur place pendant l'été et j'ai pu photographier nos portraits affichés. Nous avons décidé de faire plastifier les portraits et de les afficher dans l'Ehpad. »



LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE

982

visites à domicile réalisées par les évaluatrices du CLIC en 2020

4 707

personnes âgées suivies par le CLIC en 2020

2058

appels reçus à la maison des aidants en 2020

100

demandes reçues en moyenne par semaine au CLIC pendant le 1er confinement

800

résidents confinés dans les Epads et les résidences autonomie

595

aidants accompagnés par la maison des aidants en 2019

+ 60 %

de bénéficiaires du portage de repas à domicile en 2020

350

agents mobilisés dans les établissements et 55 agents volontaires à leurs côtés

294

entretiens de soutien psychologique réalisés par la maison des aidants en 2020

2500

seniors nantais concernés par les veilles téléphoniques (réseau Monalisa + CLIC)

2081

bénéficiaires de la téléassistance (458 nouveaux dossiers en 2020)

78

personnes accompagnées par la MAIA et 26 nouvelles situations prises en charge en 2020

QUELQUES MOTS

« Sidération ! Mi-mars 2020, l'annonce du 1er confinement en raison de la situation sanitaire vient créer une rupture brutale pour l'ensemble des équipes au travail, sans distinction entre les activités.

Réaction ! En quelques heures chacun.e s'adapte à la nouvelle configuration de Plan de Continuité des Activités, soit en s'organisant à distance, soit inventant de nouvelles manières de faire, soit en allant renforcer les interventions auprès des plus vulnérables, soit encore en déployant dans l'urgence la logistique de crise.

Adaptation ! Comme les autres métiers exercés au sein du DP&S, les agent.e.s des fonctions ressources se sont attaché.e.s à faire preuve de la meilleure agilité dans l'adaptation continue aux évolutions incessantes de la situation tout au long de l'année, en renforçant la posture d'appui aux actions des politiques des solidarités, comme en recherchant les alternatives les plus opérantes dans le redéploiement des moyens.

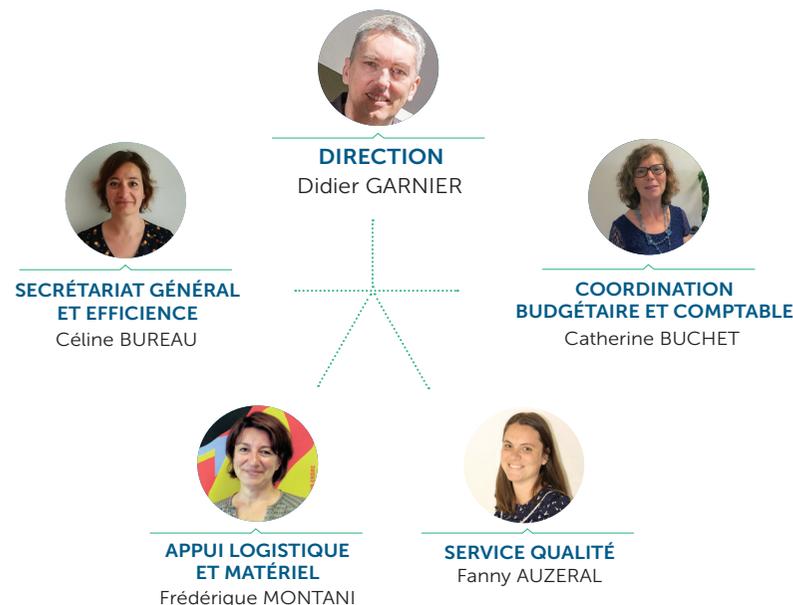
Projection ! Malgré cela, la conduite des projets transversaux ou les contributions aux actions thématiques se sont poursuivies dans la préparation de l'avenir et pour le démarrage du nouveau mandat municipal. Les éléments présentés tout au long de ce rapport 2020 témoignent de la richesse d'une année tout à fait extra-ordinaire.

En remerciant chacune et chacun pour son implication, je souligne l'intérêt renforcé de la complémentarité des actions et de toute la bienveillance nécessaire pour faire avancer ensemble un service public de qualité



Didier GARNIER
directeur direction d'appui et de coordination

UNE DIRECTION D'APPUI ET DE COORDINATION EN TRANSVERSALITÉ



DES FONCTIONS SUPPORTS AU SEIN DES DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES

> 2 CELLULES DE GESTION



CELLULE DE GESTION MUTUALISÉE*
Nicolas LEMOINE



CELLULE DE GESTION DIRECTION PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS
Myriam ROBERT

> 2 CELLULES PATRIMOINE



CELLULE PATRIMOINE MUTUALISÉE*
Cécile LEROUX



CELLULE PATRIMOINE DIRECTION PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS
Laurent HUET

> 2 CELLULES QUALITÉ

- **CELLULE QUALITÉ DE LA DIRECTION INCLUSION SOCIALE**
Dominique JOLIVET
- **CELLULE QUALITÉ DE LA DIRECTION DU PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS**
poste vacant

* Ces cellules sont mutualisées pour les entités suivantes : la direction de l'inclusion sociale, la direction santé publique ainsi que le pôle développement territorial prévention et solidarités.

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

COVID-19 : LES SERVICES SUPPORTS DU DP&S MOBILISÉS DANS LA COORDINATION DES DISPOSITIFS D'URGENCE

INFORMATION CORONAVIRUS COVID 19

VILLE DE Nantes

POUR LES PERSONNES DOMICILIÉES AU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE NANTES

DISTRIBUTION GRATUITE DE 4 MASQUES

- 1 masque « grand public », en tissu lavable
- 3 masques chirurgicaux, à usage unique

Présentez-vous avec votre carte de domiciliation de 9h à 12h et de 14h à 17h :

- le 18 mai pour les personnes dont les noms de famille commencent par les lettres A à D ;
- le 19 mai pour les personnes dont les noms de famille commencent par les lettres E à M ;
- le 20 mai pour les personnes dont les noms de famille commencent par les lettres N à Z ;
- les 25 et 26 mai : pour les personnes qui n'auront pas pu se présenter sur les dates précédentes.

Accès au n°1 de la rue Bourgneuf :

- > Soit par le boulevard des 50 Otages (tram 2 – arrêt 50 Otages)
- > Soit par la place Saint-Similien, en descendant l'escalier qui longe le parking Talenciac et le CCAS

LE PORT DU MASQUE EST COMPLÉMENTAIRE AUX GESTES BARRIÈRES

- **Distribution de masques aux personnes domiciliées**

Le département prévention et solidarités a assuré la distribution des masques destinée aux personnes domiciliées au CCAS de Nantes. Elle s'est déroulée les 18, 19, 20, 25 et 26 mai au CCAS, dans des conditions sanitaires d'accueil adaptées. Elle visait à équiper chaque personne domiciliée et ses ayants-droits d'un masque en tissu (grand public) et de 3 masques chirurgicaux.



aux gestes préventifs ont été assurés par des bénévoles de la protection civile. Le pôle protection des populations de la direction réglementation et gestion de l'espace public, ont assuré le bon déroulement des opérations : gestion du matériel, des barnums, approvisionnements divers... A leurs côtés, les agents de la Direction appui et coordination (DAC) et de la direction santé publique ont assuré des fonctions de coordination. Sur les quatre jours de dépistage sur le site Feydeau, plus de 2 470 personnes sont venues se faire tester. De manière générale, tout s'est déroulé dans le calme et de façon fluide, même si l'attente pouvait parfois être très longue. La préparation s'est faite en une dizaine de jours seulement pendant lesquels la logistique et la communication ont été mises en place par les services de la ville de Nantes en lien avec l'Agence régionale de santé.

- **Coordination de centres de dépistage COVID**

En lien avec l'Agence régionale de santé (ARS), la Ville de Nantes a organisé plusieurs journées de dépistage à la COVID-19 sur le territoire nantais en septembre 2020. Le pôle protection des populations et les services de la direction d'appui et de coordination du département prévention et solidarités ont coordonné leur mise en œuvre. Sur site, les tests ont été effectués par une vingtaine de professionnels du CHU. L'accueil, l'orientation et la sensibilisation

L'INSTALLATION D'UN NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION DANS UN CONTEXTE INÉDIT

La séance d'installation du Conseil d'administration du CCAS se tenait le vendredi 4 septembre 2020 en salle du Conseil municipal. Introduite par Madame la Maire, présidente du Conseil d'administration du CCAS, cette première séance aura été marquée par l'élection de la vice-présidente, la désignation des membres représentants du CA dans les diverses instances ou encore la présentation des services du département prévention et solidarités.

Johanna Rolland a tenu à saluer le travail de l'ensemble des agents du CCAS. « Je demande aux personnes présentes de transmettre ma plus profonde gratitude à l'ensemble de ces professionnels qui portent les valeurs du service public. On doit ici les saluer. » a-t-elle indiqué. Le cap a également été donné pour les années à venir : « Nous avons besoin d'un Conseil d'administration qui croise les regards. », « Je formule le vœu que cette instance soit un lieu de débat. », « Je souhaite que nous puissions avoir en tête la diversité de situations qui amène une diversité de réponses. »

Pour ce nouveau mandat, 13 administrateurs sur 16 font leur entrée dans le Conseil d'administration dont les représentants de 3 associations : les petits frères des pauvres, Vivre libre 44 et Habitat et humanisme. Abbassia Hakem a été réélue vice-présidente à l'unanimité. Elle a rappelé que ce nouveau mandat s'ouvre dans un contexte particulier. « La crise sanitaire a des conséquences importantes et nous sommes confrontés à des besoins nouveaux, à des complexités nouvelles (...) Il faut aussi prendre en compte toutes les transitions qu'elles soient écologiques ou démographiques. Il faut allier l'urgence et l'immédiateté de notre réactivité. »



Monique Bourdin-Lerat chargée d'instance et de secrétariat général

« Nous avons commencé dès février 2020 à anticiper le renouvellement du CA. Nous avons fait en sorte qu'il y ait une continuité de fonctionnement pendant toute la période électorale. En septembre, nous étions prêtes pour la séance d'installation. Ensuite le reconfinement, nous a obligés à nous réorganiser et à expérimenter les CA de novembre et décembre à distance. Malgré la crise, ce fut une année riche et positive.. »



UN SYSTÈME MÉTIERS D'INFORMATION SUR LES RAILS

Après relance d'une nouvelle consultation d'éditeurs début 2020, le travail collaboratif d'analyse de comparaison des offres a permis de retenir une solution performante qui sera déployée à compter de 2022.

D'ici là, la solution devra donc être installée, paramétrée, testée, puis les utilisateurs formés et les données nécessaires intégrées.

INAUGURATION ET APPROPRIATION DES ESPACES RÉINVENTÉS AU SIEGE SOCIAL DU CCAS

En février 2020, plus de 65 agents se sont inscrits sur les différents ateliers prévus à l'occasion de l'inauguration des salles zen et créatives. Ils ont ainsi pu découvrir les lieux métamorphosés et aller à la rencontre de nouvelles activités favorisant le bien-être au quotidien : ateliers d'auto-massage, cohérence cardiaque, méditation, ou encore bienfaits de la sieste. La salle zen est une salle de ressourcement. Elle est ouverte à tous les agents et permet de se ressourcer sur le temps de la pause déjeuner ou en journée pour bénéficier d'un temps de ressourcement. On y retrouve 4 espaces distincts dédiés respectivement à la lecture, au dessin, au repos et à la méditation. La salle créative du bâtiment Saint-Similien offre la possibilité de travailler différemment et de façon collective. Son mobilier sur roulettes et les différents outils créatifs à disposition offrent la possibilité d'opter pour différents usages et différentes configurations de l'espace.

Place Saint-Similien, le potager du CCAS a été mis à contribution dans le cadre du projet potagers nourriciers ! Si les agents étaient toujours invités à cueillir des herbes aromatiques ou des petites tomates dans les 4 bacs potagers surélevés récemment installés, d'autres plantations destinées aux paniers solidaires sont venues se juxtaposer en juin.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE

415

marchés
actifs dont 68
spécifiques
CCAS

8,9 M€

d'achats
en 2020
au titre du
CCAS

64

délibérations
préparées,
complétées
par 20 points
d'information

6

séances du conseil
d'administration
organisées par
l'équipe secrétariat
général et
efficience

5

services
accompagnés
dans leur
projet de
déménagement

plus de 50 000

équipements de
protection individuelle
livrés chaque mois
(masques, SHA, lingettes,
kit d'hygiène)

ZOOM SUR



PLAN DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETE - LA STRATEGIE 2020 EN SYNHESE

Si le contexte sanitaire a conduit à l'annulation ou au ralentissement de certaines actions, les mesures prévues ont pu globalement être engagées, poursuivre leur développement dans la suite de 2019 ou bien consolider leurs bases pour des déploiements effectifs en 2021. Par ailleurs, la stratégie s'est révélée être un véritable levier pendant cette année particulière en permettant la mise en œuvre de nouvelles actions répondant à des effets immédiats de la crise, à la fois dans le champ de l'urgence social mais aussi sur des évolutions d'enjeux sociaux essentiels.

- **Accompagnement des enfants en situation de précarité**

2020 a notamment permis d'engager l'action sur l'amélioration de l'accès à la scolarisation des enfants Roms. Cela s'est traduit par le recrutement de médiateurs scolaires. Par ailleurs, une offre estivale a été imaginée pour les enfants qui n'ont pas pu partir en vacances avec leurs familles (fragilisées par les effets de la crise) pendant l'été 2020 : offre de loisirs et de séjours amplifiée par les Villes de Nantes et de Saint-Herblain.

- **Mise en place d'un accueil de jour pour familles avec enfants sans domicile**

L'accueil de jour a préparé son ouverture tout au long de l'année 2020. Le premier semestre, fortement impacté par le contexte sanitaire, a ralenti l'écriture et le lancement du projet sans pour autant annihiler le travail amorcé précédemment. Initialement prévu au cours du second semestre, l'ouverture a dû être décalée à janvier 2021. L'élan suscité auprès des partenaires a toutefois permis de maintenir le cap, asseoir le choix du local, et débiter le recrutement des professionnels de l'équipe sur le dernier semestre 2020 pour une ouverture effective de l'accueil de jour tout début janvier 2021.

- **Lutte contre la précarité alimentaire**

Cet axe de la stratégie pauvreté s'est adapté au contexte afin de soutenir

des enjeux immédiats d'urgence sociale et de précarisation liés à la crise sanitaire tout en mettant l'accent sur une évolution du modèle d'aide alimentaire vers des dispositifs d'accès à une alimentation accessible et de qualité. Différentes initiatives mises en œuvre à l'échelle nantaise, des autres communes de la métropole et à l'échelle intercommunale ont ainsi pu voir le jour avec le concours de la stratégie pauvreté : projet des potagers solidaires, projet des paniers solidaires sur Nantes Nord, subventions aux associations d'aide alimentaire, ouverture de lieux de distribution alimentaire temporaire dans des formes de coopération inédites, déploiement de kits hygiène à l'échelle métropolitaine dans les bidonvilles. 2020 aura aussi été marquée par l'accélération d'une dynamique intercommunale autour des enjeux de précarité alimentaire avec l'animation de 3 rencontres en 2020 qui ont concerné 9 communes de la métropole.

- **Lutte contre le non recours et la fracture numérique**

La démarche de design de service de lutte contre le non recours a été fortement ralentie du fait des contraintes sanitaires. Des ateliers ont malgré tout pu se dérouler pendant l'année afin de poser les bases de l'expérimentation de dispositifs d'aller-vers innovants pour les personnes en situation de rupture d'accès aux droits sur 5 territoires volontaires de la métropole. Par ailleurs, afin de renforcer l'accès aux soins des familles en situation de précarité, l'année aura aussi été marquée par le déploiement de la médiation santé dans les bidonvilles, en lien avec l'association «Les Forges».

- **Accompagnement socio-professionnel de jeunes femmes et jeunes hommes en situation de fragilité**

La crise impacte particulièrement les jeunes. Elle a notamment mis en visibilité les problématiques d'insertion socio-professionnelle des jeunes hommes et femmes dans des situations spécifiques comme les jeunes femmes en sortie de prostitution ou encore les jeunes réfugiés.

En 2021, le plan pauvreté devra venir, de manière agile, largement renforcer/consolider la capacité d'action du territoire métropolitain pour répondre aux processus de précarisation et de paupérisation des habitants (enfants, jeunes, ménages et familles) les plus durement touchés par la crise.

ZOOM SUR

AGENTS VOLONTAIRES : PORTRAITS TÉMOIGNAGES

Le département prévention et solidarités a fait appel à des volontaires pendant le premier confinement pour renforcer les équipes et assurer les missions inhérentes à la pandémie. Renforts en Ehpad, et en résidences autonomie, à l'espace Agnès Varda, au portage des repas, au FSL...

Aux côtés des agent-e-s du DP&S particulièrement investi-e-s pendant cette période, elles-ils ont été nombreux-ses à se mobiliser.

30 agents volontaires du DP&S et de l'ensemble de la collectivité, immergé-e-s dans les services et les établissements de la DPVA et de la DIS ont accepté de raconter leur expérience. Ces témoignages ont fait l'objet d'une exposition en lien avec la direction de la communication interne. Les portraits ont été installés le long de l'escalier central du bâtiment Saint-Similien du CCAS et à l'accueil du bâtiment Champ de mars de Nantes métropole. Ci-après quelques verbatims extraits de l'exposition :



« Cette expérience, c'est une belle parenthèse. J'ai eu la chance de vivre ça. »

« C'est un moment où toute la générosité est sortie. Nous étions tous réunis, tous solidaires, dans l'entraide »

« Il n'y avait pas de distinction entre bénévoles et volontaires. On oeuvrait pour le même projet, le même objectif. »

« Je retiens avant tout que chacun donnait le meilleur sans s'inquiéter de savoir si c'était son boulot ou pas. »

« J'ai travaillé trois semaines à l'Ehpad de la Haute-Mitrie. Trois semaines de pur bonheur. J'ai reçu autant que j'ai donné. »

« Cette expérience humaine m'a fait réfléchir sur mon action publique et ma mission de service public à l'avenir. »

LES PERSPECTIVES 2021

EN TRANSVERSAL

Lancement du projet pour les nouveaux locaux du DP&S à l'horizon 2023

INCLUSION SOCIALE

Inauguration des 5Ponts

EN TRANSVERSAL

Réflexion sur le temps long et l'après-crise

EN TRANSVERSAL

Préparation à la mise en oeuvre du nouvel applicatif métiers pour le DP&S en 2022

PARCOURS DE VIE DES AÎNÉS

Poursuite de la démarche Ville amie des aînés

EN TRANSVERSAL

Stratégie pauvreté : poursuite des actions et des initiatives impulsées en 2020

EN TRANSVERSAL

Réflexion sur les services solidarité de demain et les nouvelles modalités d'accueil

INCLUSION SOCIALE

Ouverture de l'accueil de jour familles

LEXIQUE

NOTES

ABS : analyse de besoins sociaux
CCAS : centre communal d'action sociale
CHRS : centre d'hébergement et de réinsertion sociale
CLIC : centre local d'information et de coordination
CNHR : centre nantais d'hébergement des réfugiés
CPOM : contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
DAC : direction d'appui et de coordination
DIS : direction de l'inclusion sociale
DP&S : département prévention et solidarités
DPVA : direction du parcours de vie des aînés
MAIA : méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie
PACQ : plan d'amélioration continue de la qualité
PDTPS : pôle développement territorial prévention et solidarités
PAM : projet aînés Malakoff
PINS : points d'information Nantes solidaire
PLHUS : pôle logement, hébergement, et urgence sociale
PRUAD : pôle relations, usagers et accès aux droits
RA : résidence autonomie
UPQR : unité de production et de qualité des repas

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ALL●NANTES 02 40 41 9000
metropole.nantes.fr



Nous contacter

Par courrier postal CCAS - 1 bis place Saint-Similien
BP 63625 - 44036 Nantes Cedex 1

Accueil du public 1 bis place Saint-Similien - 44000 Nantes