

BILAN DE L'**ACTIVITÉ** **2018**

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

SOMMAIRE

P2

Édito

P4

Organisation
institutionnelle
de l'établissement

P12

Nos activités, nos actions...

> Accompagner les angevins
dans leur parcours
de vie..... page 13

> Participer aux dynamiques
partenariales..... page 22

> Innover au service de la
solidarité..... page 26

> Accompagner les
trajectoires des hommes
et des femmes :
première ressource
du CCAS..... page 40

ÉDITO de l'élue

En 2018, le CCAS d'Angers s'est à nouveau engagé avec volontarisme pour traduire l'ambition de la ville, celle d'agir en faveur et aux côtés des angevins les plus vulnérables, répondre à la diversité des vulnérabilités et des besoins exprimés. Le conseil d'administration a débattu et délibéré pour que les conditions d'accueil, d'écoute et d'orientation des angevins s'adaptent et améliorent leur accès aux services de la Ville et du CCAS. Largement impliqué dans les réseaux, le CCAS a impulsé et participé à des dynamiques partenariales au service de la solidarité et de l'innovation sociale. A ce titre, 2018 a été une année particulière. Les actions destinées à encourager l'engagement solidaire et faciliter l'exercice de la citoyenneté ont été nombreuses. Deux années de réflexion sur la notion de réciprocité ont abouti à la création, en octobre 2018, du Comptoir citoyen. Ce sont près de 200 usagers et plus de 50 partenaires qui ont contribué à son émergence, aux côtés des élus et des équipes du CCAS. Les promesses pour retrouver confiance, estime de soi et dignité sont tenues. Les déclarations des 170 premiers bénéficiaires en témoignent. Il faut ajouter les 37 000 participations de seniors à 1 800 animations. En effet, le CCAS s'est mobilisé pour faciliter leur accès à une vie sociale et des événements festifs. 2000 angevins ont pu rejoindre des temps forts : Noël Solidaire, la rentrée des solidarités, les fêtes de printemps, la fête de fin d'année, la fête de la musique au PASS, les équipes citoyennes...

Je souhaite revenir sur chacune des orientations politiques qui imprègnent l'activité du CCAS.

De nombreuses actions ont vu le jour pour accompagner les angevins dans leurs parcours de vie. Le projet des résidences autonomie s'est dessiné. Un nouveau cap, un sens renouvelé, un référentiel de valeurs partagées par les équipes et les résidents sont nés. Ce qui doit être garanti et amélioré s'agissant de l'accompagnement des 700 résidents a été défini pour 5 ans. Un projet de prévention de leur santé a également été conçu : le travail d'équipe permet à chacun des résidents de définir un projet d'accompagnement personnalisé pour favoriser leur maintien à domicile. La réhabilitation de la résidence autonomie Bellefontaine selon le référentiel « Haute qualité humaine et urbaine » a débuté. La mise en œuvre des solutions connectées dans les services et les établissements s'est poursuivie. Trois résidences autonomie du CCAS proposent désormais aux amateurs de deux roues, une drôle de balade à bicyclette. Sur ce vélo, simple d'utilisation et ludique, l'utilisateur se promène dans un décor virtuel, choisit son chemin et ajuste la vitesse. Les seniors se détendent, retrouvent une sensation de liberté et le goût pour l'évasion. Les deux sites de l'EHPAD G. Birgé et C. Geoffroy se sont mobilisés pour ajuster une organisation de travail toujours au plus près des besoins des résidents, enjeu majeur pour vivre dignement. Au-delà de la traditionnelle journée nationale des aidants, des ateliers, des conférences, des formations en faveur des proches aidants tout au long de l'année. Ces temps forts ont généré un réel soulagement et le sentiment d'être moins seul. Enfin, le CCAS a contribué au relogement de locataires impactés par les opérations de démolition et de réhabilitation à Belle Beille et Monplaisir.

Pour se rapprocher des usagers dans les quartiers pour les accompagner au plus près de leurs préoccupations, le premier espace seniors installé au Sud de la Ville a travaillé à sa consolidation. Un second espace seniors se prépare sur le secteur Centre/Est. Le CLIC a accueilli 2 000 seniors et leurs proches. Pour les personnes les plus isolées, l'équipe de travailleurs sociaux a proposé des actions collectives sur des thèmes de la vie quotidienne : la culture, le sport, les loisirs, l'accès au numérique, ... De nouvelles actions d'insertion sociale ont vu le jour avec une diversité d'associations dans les quartiers. Enfin, des maraudes sont désormais réalisées deux fois par semaine par le PASS.

Le CCAS a à cœur de participer aux dynamiques partenariales avec par exemple la poursuite des travaux de la Mission d'Animation pour une Alimentaire Solidaire. La MAAS a réuni les têtes de pont associatives représentant les 25 associations et leurs 30 points de distribution pour préparer un bilan de l'action conduite ces 10 dernières années, élaborer une nouvelle feuille de route et contribuer ainsi à la conception du Plan Alimentaire Territorial, piloté par Angers Loire Métropole. Il faut aussi signaler le succès de la convention entre la Ville, le CCAS et les bailleurs sociaux pour contribuer à adapter, sécuriser et mailler un habitat dédié aux seniors. Ce sont 635 logements concernés par cette première convention à renouveler en 2019. Le CCAS d'Angers a accompagné 167 associations intervenant en faveur des solidarités. Ce sont près de 900 000 € euros de subventions attribuées en 2018 pour soutenir les projets associatifs. Le CCAS a initié une rencontre des acteurs de la lutte contre l'illettrisme pour partager une volonté commune : maintenir la diversité de l'offre de services existante et l'enrichir pour les publics les plus éloignés des savoirs de base. Un diagnostic a été réalisé par l'IFRAESS dans la perspective de créer une plateforme, fédératrice des initiatives locales et coordonnatrice des parcours des apprenants.

L'établissement public n'est pas en reste pour innover au service de la solidarité avec la poursuite des travaux de la Mission d'Animation pour une Alimentaire Solidaire. La MAAS a réuni les têtes de pont associatives pour préparer un bilan de l'action conduite ces 10 dernières années, élaborer une nouvelle feuille de route et contribuer ainsi à la conception du Plan Alimentaire Territorial, piloté par Angers Loire Métropole. Le CCAS a aussi participé à un colloque interinstitutionnel autour du numérique. Ce sont 635 logements concernés par cette première convention à renouveler en 2019. Le CCAS d'Angers accompagne en proximité 167 associations intervenant en faveur des solidarités. Ce sont près de 900 000 € euros de subventions qui ont été attribuées en 2018 pour soutenir les projets associatifs. Il faut aussi signaler le succès de la convention entre la Ville, le CCAS et les bailleurs sociaux pour adapter, sécuriser et mailler un habitat dédié aux seniors. L'établissement a enfin apporté au long cours son expertise à la silver économie locale.

Toutes ces actions peuvent se réaliser grâce à l'effort constant de modernisation des modalités de mise en œuvre de l'offre de services et d'amélioration des performances du CCAS. Le service restauration et le service de soutien à domicile ont obtenu avec succès le renouvellement de leur certification ISO. Le Service de soutien à domicile a poursuivi la territorialisation de son intervention. Déjà présent sur l'Espace Senior Sud depuis 2016, le SSAD s'est déployé sur l'Espace seniors Centre- Est. Faciliter le parcours des usagers sollicitant les services du CCAS, renforcer le management de proximité des intervenants à domicile, accroître l'influence du service sur les territoires, tels en sont les enjeux. S'agissant des résidences autonomie et de l'EHPAD, une étude complète pour chacun des offices de remise en température s'est finalisée en 2018. Il reste à mettre en œuvre les propositions de modernisation. La centrale d'appels du système d'alerte a également été renouvelée. Le Règlement Général de Protection des Données est appliqué. La commande publique a été dématérialisée et le CCAS s'est engagé dans un programme de travaux ambitieux pour prendre soin de son patrimoine.

Pour accompagner les plus vulnérables, il est indispensable d'accompagner la première ressource du CCAS : ses professionnels intervenants. La démarche d'amélioration de la qualité des environnements professionnels s'est poursuivie. Pour la première fois depuis sa mise en place en 2015, l'absentéisme de courte durée et les accidents du travail ont diminué et l'indice de mobilité interne des agents a doublé. De nouvelles organisations plus performantes ont vu le jour. A ce titre et dans un souci d'optimisation et de sécurisation des activités, le service restauration a fait passer sa production de 6 jours à 5 jours par semaine. Les agents en apprécient les effets : meilleure cohésion d'équipe, plus grande anticipation de la planification du travail pour mieux articuler vie personnelle et professionnelle. Les deux sites de l'EHPAD ont préparé leur nouvelle organisation du travail pour consolider l'accompagnement bienveillant des résidents et améliorer les conditions de travail des agents. Les conditions de travail des professionnels du PASS ont aussi progressé. En décembre, l'accueil de jour a quitté la rue de Crimée pour le boulevard Joseph Cussonneau. L'équipement, conçu avec les équipes et les usagers, est plus grand, plus lumineux et mieux équipé. Enfin, l'ensemble des cadres, épaulés par la Direction des ressources humaines, s'est mobilisé pour proposer un nouveau plan de développement des compétences transversal, pour la période 2018-2021

Avec le Maire d'Angers, Président du CCAS, Maxence Henry, Adjoint au Maire en charge des Seniors, je veux remercier l'engagement des administrateurs, attentifs aux travaux, exigeants et gourmands des réflexions. Je veux encourager tous les acteurs institutionnels et associatifs qui œuvrent au service de la solidarité dans la ville. Enfin, je veux saluer les professionnels du CCAS, véritables développeurs d'autonomie et de liens. Témoins des obstacles, des doutes, des souffrances et des fractures de la société. Ils empruntent les chemins chaotiques de la lutte contre la vulnérabilité pour y occuper une place de choix, signe de la noblesse de leur intervention.



Françoise Le Goff
Adjointe au Maire
en charge des solidarités
actives et du handicap,
Vice-Présidente du CCAS



ORGANISATION INSTITUTIONNELLE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le CCAS c'est quoi ?

Conformément à l'article L.123-6 du code de l'action sociale et des familles, « le Centre communal d'action sociale est un établissement public administratif communal ou intercommunal. Il est administré par un conseil d'administration présidé par le maire ».

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président

Christophe BÉCHU, Maire, Président

8 élus du conseil municipal

Françoise LE GOFF, Vice-présidente, Adjointe aux solidarités actives et à l'intégration et aux liens intergénérationnels

Maxence HENRY, Adjoint aux seniors

Véronique CHAUVEAU, Conseillère municipale

Claudette DAGUIN, Conseillère municipale

Gilles GROUSSARD, Conseiller municipal

Alain PAGANO, Conseiller municipal

Alima TAHIRI, Adjointe aux projets communaux d'insertion

Rose-Marie VERON, Conseillère municipale

8 administrateurs nommés par le Maire

Benoît AKKAOUI, personne participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social

François BRANDY, représentant des associations de retraités et de personnes âgées du Département

Romain BROCHARD, représentant des associations familiales, proposé par l'UDAF

Olivier FARIBEAULT, représentant des associations de personnes handicapées du Département

Raphaëlle GINER, personne participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social

Annick JAILLET, représentant des associations œuvrant dans le champ de la lutte contre les exclusions

Antoine MASSON, personne participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social

Anne-Marie POTOT, personne participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social

Le Conseil d'administration du CCAS se réunit huit à neuf fois par an sous la présidence de Françoise Le Goff, Vice-présidente. Il gère par ses délibérations les affaires de l'établissement. Entre 15 et 25 délibérations par séance, se rapportant à l'ensemble des domaines du CCAS : action sociale, action gérontologique, logistique, finances, marchés...sont proposées aux débats et au vote des administrateurs.

Lors de chaque réunion, deux ou trois projets ou dossiers stratégiques (nouvelles prestations destinées aux Angevins, vote du budget...) font l'objet d'une présentation en exergue, plus détaillée, donnant l'occasion aux administrateurs de débattre de manière plus approfondie.

Le CCAS de la Ville d'Angers s'inscrit pleinement dans l'organisation de la ville. Il fait partie du pôle de la Direction générale adjointe Proximité et Solidarités, de l'organisation mutualisée.

Le CCAS constitue une personne morale de droit public distinct de la commune, lui conférant ainsi l'autonomie juridique, ainsi que la capacité :

- d'avoir un budget propre voté par le conseil d'administration,
- d'être employeur,
- d'avoir un patrimoine mobilier et immobilier,
- d'agir en justice,
- de souscrire ses propres engagements (conventions, marchés publics...).

Son personnel relève du statut de la fonction publique territoriale.

Selon l'article L.123-5 du Code de l'Action sociale et des familles (CASF), le CCAS :

- « anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il peut intervenir sous forme de prestations remboursables ou non remboursables »,
- « participe aux dispositifs d'insertion sociale et professionnelle »,
- « peut créer et gérer directement tout établissement ou service à caractère social ou médico-social ».

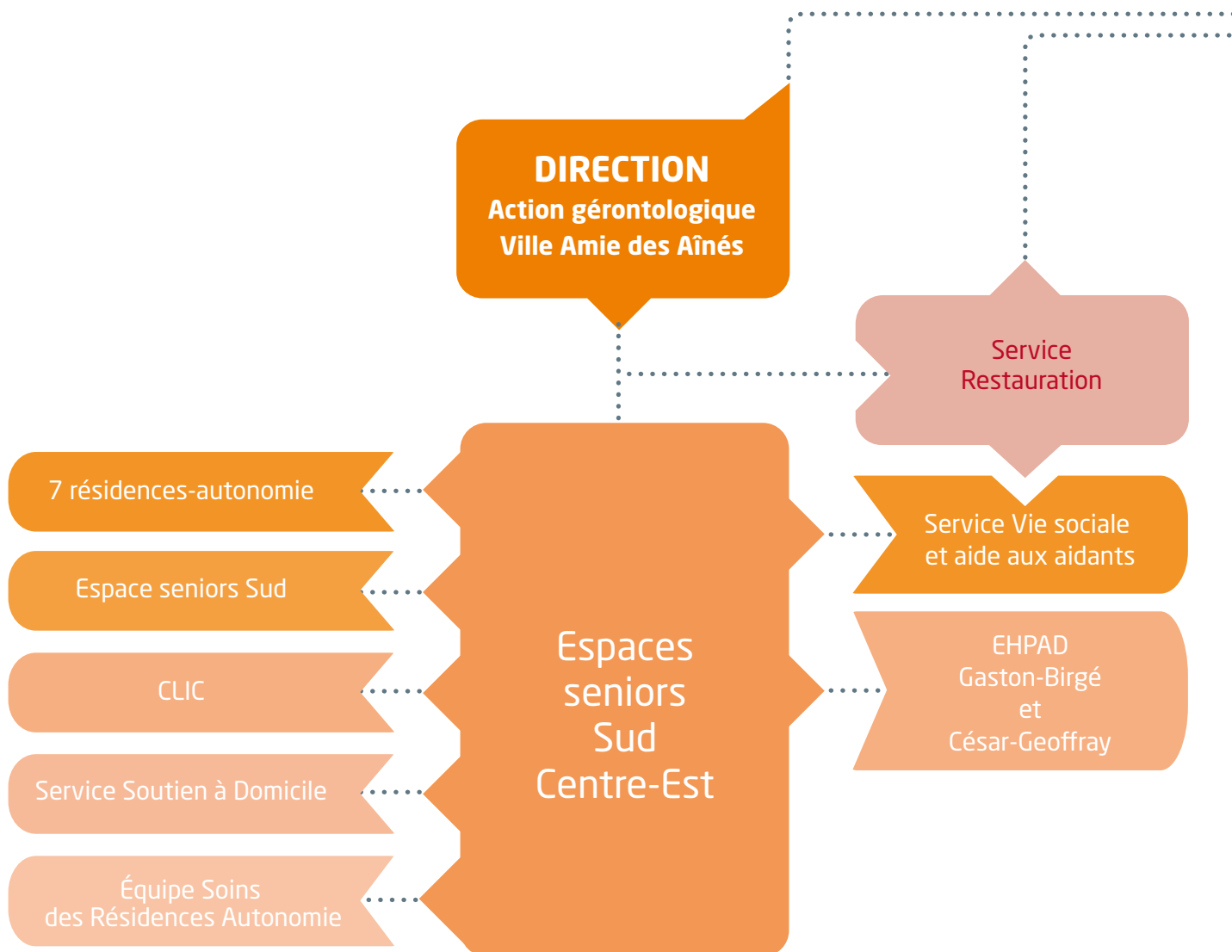
Dans un contexte marqué par des évolutions démographiques, socio-économiques, sociales et réglementaires importantes (Loi d'adaptation de la société au vieillissement), le CCAS est l'outil principal de la politique sociale de la Ville d'Angers.

Le CCAS participe à l'ambition de la ville d'Angers :

- Agir en faveur et aux côtés des Angevins les plus vulnérables,
- Organiser les conditions d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation les plus qualitatives possibles,
- Favoriser l'accès à une offre de services adaptée aux besoins des publics,
- Accompagner les étapes du parcours de vie en personnalisant les réponses,
- Développer des actions collectives,
- Soutenir l'innovation en s'impliquant dans des réseaux institutionnels et associatifs,
- Impulser ou participer à des dynamiques partenariales, au service de la solidarité,
- Encourager les engagements solidaires et faciliter l'exercice de la citoyenneté.

Organigramme de direction et de pilotage des activités du CCAS 2018

Direction Générale
Adjointe
Proximité
et Solidarités



**Directrice
du CCAS**

Assistante de direction
de l'établissement

Ingénieur Qualité
Santé/Sécurité

Correspondant Information
Communication

**DIRECTION
Action sociale**

Service
Accueil médiation
conseil

Service
Intervention sociale

Service
Fonction support

(Point accueil
santé solidarités)

**DIRECTION
Ressources internes**

Service études,
observation sociale,
efficience

Service finances,
patrimoine

Service
gestion ressources
humaines

Service
ressources numériques
et informatiques

**DIRECTION
Appui au pilotage**

Mission
Appui au pilotage

Mission
Vie associative

Mission
Événementiel

I Les ressources

Les ressources financières

Pour mettre en œuvre son projet, le CCAS dispose d'un budget propre. Il est structuré en douze budgets :

- Un budget principal géré avec l'instruction budgétaire et comptable M14. Il concerne les services action sociale, restauration, Vie sociale et aide aux aidants et les moyens généraux.
- Onze budgets annexes gérés avec l'instruction budgétaire et comptable M22 applicable au secteur médico-social. Ils concernent le CLIC, le service de soutien à domicile, les 7 résidences-autonomie et les 2 EHPAD.

Le financement de l'action du CCAS est assuré principalement par les usagers, les dotations d'organismes publics et la Ville d'Angers qui a versé au CCAS en 2016, une subvention de 12 500 k€.

CHIFFRES

DU COMPTE ADMINISTRATIF
2018

En fonctionnement
37 993 k€

(budget principal : 16 884 k€
et budgets annexes 21 109 k€)

En investissement
1 710 k€

(budget principal : 834 k€
et budgets annexes 876 k€)

CHIFFRES

858 agents
(553 ETP)

moyenne
d'âge **47,5 ans**

nombre d'agents
formés **354**

masse salariale
20 157 k€

Les ressources humaines

46 métiers différents sont exercés au CCAS : des fonctions de direction, d'encadrement, intermédiaire, d'administration, techniques, sociales, médico-sociales, médicales, ainsi que d'animation.

Présentation des directions du CCAS

La direction action sociale

Cette direction compte 51 agents permanents et est structurée en quatre services :

- le Point accueil santé solidarité (PASS),
- l'accueil-médiation-conseils,
- l'intervention sociale,
- le service administratif.

Missions générales :

- faciliter l'accès des Angevins les plus vulnérables, aux droits, prestations, services et équipements de la ville,
- proposer des prestations adaptées, utiles, subsidiaires aux besoins d'une diversité de publics, en proposant la pratique possible d'une activité solidaire et citoyenne,
- accueillir et prendre en charge les situations d'urgence en délivrant des aides alimentaires sous forme d'espèces et de chèques d'accompagnement personnalisé (CAP) et en assurant un accueil inconditionnel des publics en grande précarité.

La direction action gérontologique

Cette direction compte 295 agents permanents et est répartie en cinq services :

- le service vie sociale et aide aux aidants,
- le service de soutien à domicile,
- sept résidences-autonomie,
- deux résidences pour personnes dépendantes (EHPAD),
- le service restauration.

Missions générales :

- accueillir, informer, évaluer et orienter les seniors et leur famille, avec le CLIC et Pass'âge ainsi que l'ensemble des partenaires associatifs et institutionnels,
- soutenir les personnes âgées dans leur vie quotidienne avec une offre de services multiple et complémentaire,
- proposer un accueil et un accompagnement sécurisés permanents ou temporaires pour les personnes autonomes ou dépendantes dans neuf lieux de vie (résidences-autonomie et EHPAD),
- soutenir la vie sociale, l'engagement citoyen, la participation à la vie de la cité et proposer une offre d'animation,
- favoriser le vivre ensemble en soutenant les aidants naturels et familiaux,
- favoriser les initiatives locales et la coopération avec les acteurs locaux.



La direction ressources internes

Cette direction compte 21 agents permanents.
Elle est structurée en quatre services :

- le service finances/patrimoine,
- la gestion des ressources humaines,
- le service études - observation sociale - efficacité,
- les ressources numériques et informatiques.

Missions générales :

- contribuer à définir « l'intention stratégique » du CCAS et participer à son déploiement,
- développer des compétences en matière d'observation sociale et d'évaluation,
- gérer le budget du CCAS et fournir son expertise aux directions et aux services,
- gérer le patrimoine du CCAS, le parc de véhicules et les équipements spécifiques,
- mettre en œuvre les projets d'informatisation du CCAS en lien avec la Direction du Système d'Information Communautaire (DSIC),
- aider les directions opérationnelles à intégrer la dimension entrepreneuriale et managériale de leur activité et à l'exercer en pleine responsabilité,
- gérer les activités administratives liées aux ressources humaines en proximité et piloter la masse salariale.



La direction appui au pilotage

Cette direction compte 7 agents permanents.

Missions générales :

- piloter le fonctionnement en « mode projet » du CCAS avec un enjeu fort : la mise en œuvre de la feuille de route 2016-2019,
- être en appui des collègues dans la conduite des projets, pour les conseiller, leur proposer des outils,
- faciliter le suivi, l'état d'avancement et sécuriser la préparation des instances comme les comités de pilotage,
- mettre de l'huile dans les rouages, proposer des ajustements, être force de proposition pour la conduite des projets,
- animer la vie associative, et piloter le portefeuille de 145 associations du champ de la solidarité,
- organiser les événements-phares du CCAS comme la rentrée des solidarités et le prix de l'innovation sociale locale,
- promouvoir le CCAS dans les réseaux.



**NOS ACTIVITÉS,
NOS ACTIONS....**

Accompagner les angevins dans leur parcours de vie

L'activité du PASS

En 2018, le PASS a accueilli en moyenne 100 personnes par matinée. Au-delà d'un temps de répit et d'une boisson chaude, les usagers du PASS peuvent se doucher, laver leur linge et aussi rencontrer une infirmière, un travailleur social ou une psychologue.

De la rue de Crimée au boulevard Cussonneau

23 ans, jour pour jour, après sa première ouverture, le PASS a ré-ouvert ses portes le 18 décembre 2018 dans de nouveaux locaux. Plus grands et plus adaptés au public, ils sont situés 2 boulevard Joseph-Cussonneau à Angers.

La préparation du déménagement a mobilisé l'ensemble des professionnels du PASS et la direction du CCAS, en particulier les cadres de la direction de l'Action sociale. Elle a fait l'objet de nombreuses réunions avec les services du CCAS et de la Ville d'Angers.

Cinq rencontres avec les usagers ont été utiles à la conception du lieu.

Grâce à la mobilisation de l'équipe du PASS et la direction des bâtiments, le déménagement et l'emménagement dans les nouveaux locaux ont été rapides et n'ont nécessité que deux jours de fermeture, les vendredi 14 et lundi 17 décembre.

A cette occasion, le projet de service du PASS a été intégralement réécrit pour la période 2018-2020.

Accueil des villes jumelles

Le 7 septembre, la direction de l'Action sociale a accueilli les délégations des douze villes jumelles venues pour les Accroche cœurs. A cette occasion, les dispositifs d'action sociale de la Ville d'Angers leur ont été présentés à l'issue d'une visite des sites du PASS et de l'accueil médiation conseil.

En conclusion de cette journée, Françoise Le Goff a exposé les grandes orientations de la politique sociale de la Ville.

Cette rencontre a généré des échanges riches et permis de projeter une envie de collaboration entre les villes jumelles. Ainsi, une délégation angevine du CCAS sera accueillie à Haarlem en avril 2019.

Conduite d'actions collectives pour accéder aux sports, à la culture, cours de français

Ajouté à son activité d'accueil de jour réalisée tous les matins du lundi au vendredi, le PASS propose également des activités certains après-midis :

- cours de français (en atelier, les mercredis et vendredis après-midi) : 364 participations en 2018,
- activités sportives : musculation, boxe avec les services de la ville, sorties à la piscine Aquavita, activités mutualisées avec le comité départemental « Sport pour tous » : 566 participations.
- sorties dans le cadre de la charte « Culture et solidarités » : 84 participations en 2018.

Fête de la musique

Depuis une dizaine d'année, le PASS organise traditionnellement une fête musicale à l'occasion de l'été. En 2018, le PASS a organisé une matinée rythmée par des airs de ginguette et des chansons entonnées par des usagers de toutes nationalités. Grâce à ce moment festif, tous ont pu bénéficier d'un peu de légèreté dans une période où les personnes souffrent d'isolement.



Action en période de grand froid

En cas de déclenchement par le préfet du Plan hiver dans les périodes de grand froid et/ou d'épisodes climatiques, le CCAS décide d'ouvrir le PASS de façon exceptionnelle en journée. En effet, il est de la responsabilité du service de réduire les dangers imminents des personnes à la rue

Ainsi en février 2018, le PASS a modifié ses horaires par deux fois, accueillant les personnes les après-midi (13h30 - 17h00) et même en journée continue lors de conditions météorologiques très difficile (épisode « Paris-Moscou »).

Du 6 au 9 février, le PASS a accueilli 110 personnes sur les temps d'après-midi, soit une moyenne de 27 personnes.

Du 22 février au 1^{er} mars, 169 personnes ont également pu être accueillies en journée continue, soit une moyenne de 28 personnes l'après-midi.

Les partenaires du PASS, avertis, ont participé à l'orientation des personnes pour leur mise à l'abri.

CHIFFRES

24 915

passages

4 521

douches

1 381

lessives

254

personnes accueillies
par l'infirmière pour 441
consultations de prévention

208

personnes accueillies
par le travailleur social
pour 381 entretiens

60

personnes accueillies
par le psychologue
pour 93 entretiens

Accompagnement RSA : état des lieux

L'animateur pilote RSA a mené un projet visant à faire l'état des lieux des publics reçus pour faire des préconisations en matière d'accompagnement, par l'équipe de travailleurs sociaux du CCAS. Ce travail a permis d'obtenir une revalorisation du financement de la convention d'accompagnement par le Conseil départemental, mais également d'identifier des typologies de public à accompagner. Concernant ce dernier point, un " groupe chantier " est constitué afin de pouvoir proposer des modalités d'accompagnement au plus près des besoins et des spécificités des personnes.

CHIFFRES

295

dossiers instruits

465

bénéficiaires accompagnés
par les travailleurs sociaux

522

contrats
d'accompagnement
signés

CHIFFRES

110
bénévoles

19 500
filets solidaires distribués

Activité de l'aide alimentaire

Le CCAS anime le réseau des bénévoles des Filets solidaires qui assurent des distributions sur 12 sites répartis sur les 10 quartiers d'Angers. Près de 20 000 Filets se sont ainsi vendus dans l'année aux Angevins les plus fragiles. Le Jardin de Cocagne assure pour sa part l'achat, la constitution du filet et la livraison aux points de distributions.

Par ailleurs, un travail s'est engagé avec l'association Saint-Vincent de Paul sur l'harmonisation de l'évaluation des ressources. Ainsi, il a été proposé d'utiliser comme référence de calcul le quotient d'éligibilité du CCAS d'Angers. L'avantage par rapport au quotient familial CAF est de décrire la situation en temps réel. La conférence Ozanam a été la première à en bénéficier. Des agents du CCAS se sont déplacés au Centre Jean-Vilar afin de calculer le quotient des bénéficiaires en prenant en compte les réalités de la vie quotidienne (abonnement internet, téléphone portable, coût des transports...). D'autres conférences Saint-Vincent de Paul ont demandé le concours du CCAS pour des mêmes quotients.

Enfin, le CCAS a participé à des actions sur les économies dans le cadre des Filets solidaires, au Point jeunesse, et durant les journées d'animation d'Info campus.

Actions collectives dans le hall et animation de l'espace d'accueil

Une animation a eu lieu dans le hall d'accueil du CCAS lors de la fête de la musique sur le thème « Dessine-moi ta musique ». Des enfants, accompagnés de leurs parents, étaient encadrés par des agents d'accueil du CCAS. Par ailleurs, deux temps d'animation avec les jeunes d'Unis Cité (deuxième et troisième promotions) ont été mis en place dans le cadre d'informations sur les Eco-gestes près des usagers fréquentant le CCAS

Intervention sociale : informations et actions collectives

L'approche collective s'est développée au sein du service Intervention Sociale. Les travailleurs sociaux et les référents PLIE ont, ainsi, conçu et animé des actions et informations collectives.

Ces temps collectifs ont pour support la culture, la cuisine, la marche, le bien être ou encore l'informatique. L'objectif commun est de sortir de la relation duelle, rompre l'isolement, gagner en autonomie et reprendre confiance en soi et les autres.

Le bilan est unanime, aussi bien du côté des usagers que des professionnels : c'est ressourçant et valorisant. Cette dynamique se poursuit en 2019 avec six actions ajustées, suite à la formation/action dispensée et mise en œuvre en mode projet et animée par la directrice du CCAS.

Lutte contre la précarité énergétique

Depuis 2017, le CCAS et Angers Loire Métropole ont engagé un partenariat avec l'association Unis-cité pour mettre en place des actions de lutte contre la précarité énergétique en s'appuyant sur la compétence des jeunes effectuant leur service civique. Ils sont coachés pour valoriser leur expérience et préparer leurs engagements futurs.

Ces actions visent à informer sur les enjeux de la transition énergétique via des animations au sein du CCAS et des questionnaires de sensibilisation près des Angevins.

Ainsi, en 2018, l'action a concerné les quartiers Monplaisir et Haut des Banchais.

CHIFFRES

36 941

Passages à l'accueil-médiation

2 794

Ménages ayant demandé au moins une aide

5 490

Demandes d'aides instruites à l'accueil

CHIFFRES

40

animations collectives

618

personnes

1 609

démarches au domicile

Vie associative

Le CCAS d'Angers accompagne 167 associations qui œuvrent dans le domaine de l'action sociale, l'action gérontologique et de l'intégration.

Le budget a été conforté à hauteur de 889 046 € pour les subventions accordées aux associations sur l'exercice 2018, dont 78 % en fonctionnement et 22 % pour réaliser des projets. En 2019, l'équipe du CCAS s'étoffe, puisque fin 2018, la direction Appui au pilotage a recruté un second chargé de mission.

L'accompagnement de la vie associative est une mission transversale. En effet, le CCAS a contribué aux chantiers engagés par la Ville, notamment sur la laïcité et la lutte contre les discriminations.

CHIFFRES

889 046 €
de subventions accordées

167
associations
accompagnées

CHIFFRES

2200
demandes d'aide
et d'information, provenant
de 1507 personnes ont été
déposées au CLIC

791
personnes ont bénéficié d'un
accompagnement individualisé
par une coordinatrice

131
personnes ont reçu des appels
téléphoniques de bénévoles
pendant la période estivale

251
personnes ont participé
à des informations
collectives

L'activité du CLIC

Le CLIC informe sur l'ensemble du secteur gérontologique : services d'aide et de soins à domicile, portage de repas, adaptation du cadre de vie, loisirs, animations, soutien aux proches aidants, structures d'hébergement permanent et temporaire, accueils de jour, aides financières relatives à la dépendance, mesures de protection juridique, services sociaux... Il oriente vers les services et interlocuteurs appropriés.

Les actions partenariales

Le CLIC agit pour la prévention et la lutte contre l'isolement des personnes âgées.

Il travaille avec les acteurs de plusieurs quartiers :

- l'équipe citoyenne Monalisa de la Roseraie (animation de la commission des appels téléphoniques de convivialité),
- la coordination Vie sociale Madeleine/Justices/Saint-Léonard,
- le groupe de lutte contre l'isolement et le comité de suivi « Bien vieillir » de Monplaisir.

Il répond au besoin d'information et de formation des proches aidants en organisant des actions collectives (partenaires : plateforme de répit des aidants du CCAS). Il apporte sa contribution à l'Espace seniors Sud sur les Chantiers accompagnement social et AIO.

Les résidences autonomie

Ce projet s'inscrit dans un processus de déploiement des Espaces seniors sur la ville. Il est l'acte de naissance d'une belle ambition que nous avons à animer et à faire vivre au service des seniors angevins pour préserver l'autonomie de la personne et sa vie sociale dans un lieu de vie adapté, ouvert sur son territoire.

2018 a vu l'aboutissement de la démarche d'élaboration du projet des résidences autonomie et se dessinent ainsi de nouvelles perspectives pour les cinq années à venir.

Ce projet donne un cap, un sens, un référentiel de valeurs et une vision partagée par toutes les équipes. Il définit ce qui doit être garanti, amélioré, ajusté ou expérimenté, en termes d'offres de services et d'accompagnement. Il réunit deux parties : une partie « socle » et une partie « spécifique » et se décline à partir d'un plan d'actions opérationnelles comprenant la définition de 75 actions communes à toutes les résidences et de 45 actions singulières propres à chacune.

Vers un nouveau projet de service, des seniors ambassadeurs

En 2018, le service vie sociale a réinterrogé son offre de services par une démarche participative et ludique. Ce nouveau projet s'inscrit dans la mise en place des Espaces seniors et l'évolution des besoins des seniors angevins. Des temps de travail pluridisciplinaires ont été menés dans l'objectif de relire chaque activité et ainsi proposer de l'arrêter, la continuer ou la faire autrement.

650 seniors ont contribué à cette réflexion en répondant à des enquêtes et en participant à des rencontres. Ils ont construit des programmes d'animation selon leurs envies, proposé 45 axes d'amélioration de la revue du Bords de Maine, exprimé leurs besoins en aide aux déplacements... Enfin, les élus ont arbitré chaque étape du nouveau projet de service qui verra le jour en juin 2019.

CHIFFRES

18 rencontres
des groupes chantiers
pour construire le projet
des résidences autonomie

plus de
75 agents des résidences
autonomie mobilisés

près de
75 résidents
et représentants des familles
au titre des Conseils
de vie sociale

700 résidents
pour **503** logements

14
hébergements temporaires



Les animations pour les seniors

L'offre de services Vie sociale a été revisitée autour de 12 besoins pour répondre aux propositions des seniors :

- « Se cultiver » : musées, théâtre, conférences...
- « Prendre soin de moi » : massages...
- « Fabriquer » : activités manuelles, cuisine...
- « Faire la fête » : animations musicales
- « Sortir d'Angers » : découverte patrimoine local
- « Sortir le week-end » : une animation par mois le dimanche
- « Jouer » : bowling, jeux de société...
- « Découvrir le numérique »
- « Partir en séjours » : 8 séjours
- « Je m'informe » : présentation mensuelle des activités
- « S'engager en tant que bénévole et se former »
- « Se déplacer » : ateliers mobilité bus

CHIFFRES

1 800
animations

37 000
participations

2 111
transports

L'offre vie sociale sur les Espaces seniors

Quartier de Monplaisir

**« Une nouvelle promenade artistique urbaine seniors »
120 seniors accompagnés sur le parcours en 2018**

La création d'une promenade urbaine dédiée aux seniors est venue alimenter la collection de promenades existantes sur le quartier et interroge l'accessibilité des espaces publics actuels et en devenir par les seniors.

La construction de ce projet s'est appuyée sur les partenariats historiques de quartier dans le domaine culturel et artistique et a rassemblé les acteurs du quartier (CCAS, MDS, Pôle territorial, bailleurs, Maison de quartier et collectif d'habitants...) sensibilisés à la question du vieillissement.

Véritable démarche de prévention en termes de santé et de lutte contre l'isolement, en valorisant la mobilité piétonne des seniors comme un outil du bien-vieillir, il intègre la dimension participative et permet aux personnes âgées d'être encore acteurs à part entière des transformations urbaines de leur quartier.

Les acteurs de la Roseraie

**« Des ateliers pour continuer à se déplacer malgré ses fragilités »
180 participations**

La mobilité contribue fortement au maintien de l'autonomie et des liens sociaux. Ainsi, sept ateliers ont été organisés pour rassurer les personnes fragilisées à l'usage de modes de déplacement comme le bus, le tramway et pour former les bénévoles à l'accompagnement de ces personnes pour préparer leur trajet, lire un plan, choisir un titre de transport...

Une belle réussite partenariale avec le service handicap de la ville, le Pôle territorial, la maison de quartier, Irigo, le collectif santé et le service Vie sociale du CCAS.

Séjour d'été : un programme adapté aux capacités de chacun

Angers, Ville amie des aînés, décide d'accorder une place à la personne âgée en la rendant actrice, de son bien-être et de son épanouissement.

Le CCAS soutient et accompagne la vie sociale de tous les seniors angevins, dans l'objectif de maintenir leur autonomie et de préserver leur santé.

L'offre de services vie sociale et aide aux aidants est adaptée aux capacités de chacun selon envies et ses niveaux d'autonomie (physique, psychique, social et financier) et dans le respect du projet de vie. Elle propose des activités de prévention : culturelles, festives, de bien-être, d'engagements bénévoles, afin de favoriser le bien vieillir et le bien vivre ensemble, grâce à la mobilisation réciproque d'une diversité d'acteurs : les institutions, les partenaires des quartiers et le tissu associatif Angevin.

Une collaboration renforcée avec le service restauration du CCAS permet d'offrir aux seniors des temps de convivialité autour de repas ou goûter partagés.

Une attention particulière est dédiée aux seniors fragilisés avec :

- des animations adaptées aux fragilités dans des lieux accessibles,
- un soutien à la mobilité : transports du domicile vers l'animation, aide au déplacement par des bénévoles, formations,
- un accompagnement renforcé par des bénévoles,
- la création d'équipes d'habitants solidaires.

La convivialité au rendez-vous : les fêtes de printemps et la fête de fin d'année

La convivialité et les occasions de rencontre participent au bien-être. Ainsi, le service Vie sociale organise des grands événements festifs qui ont réuni près de 2000 personnes en 2018.

L'accessibilité des événements à tous les seniors est une des priorités, notamment pour les personnes en situation de fragilité physique, déficiences visuelle et auditive. Une organisation spécifique mobilise les professionnels du service Vie sociale tout au long de l'année.



Projet prévention santé

Dans les sept résidences autonomie du CCAS, 2018 a vu le déploiement du projet prévention santé. Celui-ci permet d'asseoir trois axes majeurs pour l'accompagnement du parcours des plus de 60 ans :

- un projet d'accompagnement personnalisé pour chaque résident intégrant les besoins, l'autonomie, les souhaits, les attentes de la personne. Celui-ci respecte les habitudes de vie, tient compte de l'histoire de vie et du projet de vie de la personne,
- un plan de prévention santé qui recouvre dix thématiques en lien avec la Loi d'adaptation de la société au vieillissement afin de promouvoir l'autonomie et le maintien à domicile des personnes âgées. Trois thématiques prioritaires ont été identifiées : le locomoteur, le cognitif, le nutritif.

Désormais, les résidents peuvent bénéficier, par exemple, d'un atelier de gymnastique-prévention soutenu par le financement du Conseil départemental,

- une équipe prévention santé structurée, constituée de onze aides soignantes et/ou aides medico-psychologiques, de trois infirmières coordinatrices et d'un responsable d'équipe.

L'aide aux aidants

L'année 2018 a été marquée par la mise en place de quatre formations diversifiées à destination des proches aidants. Ces formats d'accompagnement, sous forme de cycles, portant sur une thématique et animés par une professionnel ressource, ont rencontré un franc succès. Le rôle d'aidant, la dynamique de sa famille, la maladie d'Alzheimer, les bons gestes à adopter... autant d'approches qui permettent aux proches de se reconnaître comme aidants, d'identifier leurs propres ressources et celles du territoire pour poursuivre, avec de nouveaux outils, leur accompagnement.

Cette offre collective s'inscrit dans les propositions faites par le CCAS de la ville d'Angers pour faciliter le parcours des proches aidants angevins.

La journée nationale des aidants a quant à elle réuni 133 personnes pour le ciné-débat au centre Jean-Vilar le 6 octobre. Au-delà des informations apportées, les participants disent éprouver de la satisfaction à voir qu'ils ne sont pas seuls. Fédérer un collectif de partenaires investis auprès des proches aidants est aussi l'une des réussites de cet évènement..



Participer aux dynamiques partenariales

Partenariat entre Conseil départemental et CCAS

En septembre 2016, le CCAS et le Conseil Départemental ont signé une convention de partenariat. L'objectif général de cette convention est de réaffirmer les principes communs des domaines d'intervention de l'action sociale.

Pour ce faire, les équipes travaillent avec des fiches action qui sont revisitées, réétudiées, trois fois par an lors d'un comité technique composé des cadres du Conseil départemental et du CCAS.

Voici quelques actions menées depuis trois ans :

- harmonisation des pratiques autour de l'aide alimentaire,
- mise en place d'une charte commune d'accueil dans le respect des principes de chaque institution,
- mise en place d'un coffre-fort numérique,
- inclusion et lutte contre la fracture numérique,
- échanges permettant l'interconnaissance des professionnels des deux institutions,
- proposition d'un séminaire commun annuel autour de deux thématiques :
- le droit des étrangers,

- les violences conjugales,
- plan de formation pour l'ensemble du personnel,
- réflexion autour de la mise en œuvre de principes communs d'instruction des situations,
- création d'une commission commune d'instruction des demandes d'aides,
- développement d'actions collectives communes,
- définition d'un cadre partenarial d'accompagnement des ménages concernés par les opérations du renouvellement urbain,
- définition des modes de coopération et de collaboration dans les domaines de la gérontologie et l'accompagnement des publics seniors, l'insertion professionnelle des publics les plus vulnérables.

L'ensemble de ces actions a fait l'objet de plusieurs groupes de travail entre les cadres des deux institutions. Ainsi, un projet de convention allant du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2022, sera présenté aux deux Conseils d'Administration respectifs qui seront amenés à valider la poursuite des collaborations engagées, avant le 31 décembre 2019.

Actions hors les murs

Depuis trois ans, le CCAS d'Angers mène des projets « hors les murs » pour faire connaître l'offre de services du CCAS auprès de ses partenaires associatifs et institutionnels. Il s'agit aussi de développer l'interconnaissance et mieux travailler ensemble au service des usagers.

En 2018, quatre actions ont été mises en œuvre :

- des ateliers et des informations collectives près des usagers du CCAS : précarité énergétique, coup de pouce démarches, création et utilisation de sa boîte mail, accueil de lycéens des Buissonnets et de Mongazon, présentation du coffre-fort numérique aux résidents de Robert Robin...,

- des forums ou actions de formation : « Forum vacances » aux Trois-mâts, table ronde sur la micro épargne avec le Crédit municipal de Nantes, participation aux travaux de l'UNCCAS sur la domiciliation, « Job d'été », « Forum pour l'emploi », Parcours/jeunes avec le service accompagnement social...,
- des prestations hors les murs du CCAS : instruction des aides à domicile pour les personnes à mobilité réduite,
- des partenariats avec les associations, les services de la ville et les institutions : Charte d'accueil commune avec les MDS, actions « Vie mon job » avec les MDS d'Angers, présentation du nouveau règlement auprès d'associations et des partenaires...

La mission d'animation et de concertation pour une alimentation solidaire

Depuis 2015, la Mission d'animation et de concertation pour une alimentation solidaire (MAAS) propose un espace de coordination de certaines associations d'aide alimentaire. Elle a pour objet de renforcer le travail de concertation, d'échange et de mutualisation entre tous les acteurs de l'aide alimentaire, de soutenir et consolider le développement de nouveaux projets participant à la gestion du gaspillage alimentaire, d'amplifier et initier de nouveaux partenariats (public/privé) et de proposer un espace « ressource » pour les associations.

L'IRCOM proposant une option « humanitaire » au sein du parcours Master/Ingénieur, propose à des étudiants de travailler avec les associations dans le cadre de cette unité de formation sur des sujets qui concernent l'aide alimentaire. De même, une proposition de travail sur l'impact des start-ups dans le champ de l'aide alimentaire va être proposée aux associations intéressées.

En 2018, le CCAS a travaillé avec l'association Saint-Vincent de Paul dans le cadre de la mise en place de son quotient d'éligibilité. L'association est satisfaite de la collaboration avec le CCAS et va étendre son utilisation aux autres conférences de Saint-Vincent de Paul.

Pour favoriser l'accès à une alimentation digne et durable des familles précaires, une concertation avec l'ensemble des acteurs de la MASS a été initiée en 2018. Il s'agira de faire le bilan de 10 années d'action pour dresser les nouvelles perspectives de travail à horizon cinq ans à venir. Fin 2018, le CCAS participe à l'action régionale mise en place dans le cadre du Plan national de lutte contre la précarité.

La lutte contre l'isolement avec Monalisa

Le CCAS d'Angers, avec près de 300 bénévoles, développe des actions et propose des espaces de rencontre, d'écoute et d'accompagnement pour permettre aux seniors fragiles de rester en lien. Engagé dans la démarche nationale Monalisa (Mobilisation nationale contre l'isolement des âgés), le CCAS avec l'équipe citoyenne du quartier de la roseraie, le bailleur social Podeliha, le centre social Jean-Vilar et le lycée Wresinsky, anime des rencontres en pied d'immeubles autour d'un café où les habitants se retrouvent pour un moment convivial.

L'équipe citoyenne est lauréate du projet national « mobilisés dans les quartiers »

Les 10 ans de l'espace Robert-Robin

L'Espace du bien-vieillir Robert-Robin a célébré en octobre 2018 avec ses résidents, ses partenaires, et les habitants du quartier sa première décennie d'existence sous l'intitulé « L'odyssée de l'espace ».

Les événements proposés autour d'activités de prévention, d'une conférence débat, d'animations et de visites de l'espace ont souligné le caractère innovant de cet établissement, ouvert en 2008, et qui réunit sur le même site :

- une résidence autonomie accueillant plus d'une centaine de personnes âgées,
- une plateforme de services gérontologiques, avec le CLIC, le Réseau de santé, une Maia (Maison pour l'autonomie et l'intégration des malades Alzheimer), une équipe d'Appui en adaptation/réadaptation, accessibles aux seniors angevins, à leurs aidants et aux professionnels du secteur.

Depuis 2016, l'établissement est un des lieux d'expérimentation du projet des Espaces seniors, porté par la Direction action gérontologique. L'Espace du bien-vieillir affirme ainsi sa vocation de plateforme « ressource » et son ambition : tremplin opérationnel de solutions novatrices facilitant le parcours des personnes âgées et leurs aidants.

Favoriser l'attractivité des métiers du médico-social pour recruter

La mission de service public assurée par le CCAS d'Angers en direction des plus fragiles exige une forte réactivité en matière de recrutement. Pour y parvenir, le CCAS a développé une dynamique de communication et d'action afin de mieux faire connaître et valoriser ses métiers du médico-social et leurs spécificités.

Cette dynamique se concrétise, notamment, par des temps forts : intervention auprès des apprentis d'Auteuil, participation au forum Job d'été et forum de l'emploi ainsi que de nombreuses informations collectives proposées en collaboration avec le Pôle Emploi et la Mission locale angevine. Il s'agit d'une démarche forte et active portée par le CCAS, intéressé par le recrutement et convaincu de la valeur essentielle des métiers du secteur médico-social.



Dispositif « Prépa rebond »

« Prépa rebond » est une action de formation cofinancée par le Département de Maine et Loire et la Région Pays de la Loire et construite en partenariat avec la CCI et les structures du secteur des services à la personne dont le CCAS.

Il s'adresse à un public jeune (18-25 ans), aux bénéficiaires du RSA.

Fort de son expérience dans l'accompagnement des personnes âgées à domicile, le CCAS a en 2018 proposé aux participants d'acquérir ou de renforcer leurs compétences de base et un savoir-être en situation professionnelle.

Deux certificats de compétences professionnelles du titre « assistant de vie aux familles » ont été ciblés pour permettre aux jeunes de construire un parcours de formation professionnalisant.

Sur la promotion 2018, le CCAS a accompagné trois stagiaires dans le cadre de ce dispositif. Il renouvellera son engagement en 2019.

« Les visages de la solidarité », la Rentrée des solidarités 2018

Les visages de la solidarité sont innombrables. Le CCAS a choisi de valoriser ceux qui s'engagent le 18 octobre 2018 au théâtre le Quai, scénographiés, pour l'occasion, d'une quarantaine de portraits géants représentant des habitants engagés et qui œuvrent à la solidarité dans leur ville. Photographiés en noir et blanc, ces Angevins affichaient leur sourire, leur vécu, de façon anonyme, rendant la démarche universelle.

Après les grands témoins des « Aventuriers du vivre ensemble » et des « Tisseurs de liens », l'édition 2018 recevait Anne van Stappen, médecin, auteure du best-seller « Ne marche pas si tu peux danser », invitant chacun d'entre nous à la bienveillance envers soi-même et les autres.

Le Maire d'Angers a remis le prix de l'innovation sociale aux six projets lauréats 2018, tous réunis sur scène, symboles de la diversité associative angevine. Lors de son intervention, Christophe Béchu a présenté le Comptoir citoyen. Les Angevins ont pu en échanger dans le Forum du Quai.

Un programme riche et varié qui a fédéré 1327 participants autour d'ateliers pour prendre soin de soi avec des sociaux-esthéticiens et pour découvrir la permaculture humaine dans un esprit de fête, de convivialité, de partage et de bienveillance.

CHIFFRES

1 327
participants

48
professionnels
mobilisés

23 bénévoles

77 acteurs
intervenants
et contributeurs

35 candidats au prix
innovation sociale

50
prospects intéressés
par le Comptoir citoyen
(1/3 d'associations,
2/3 d'Angevins)

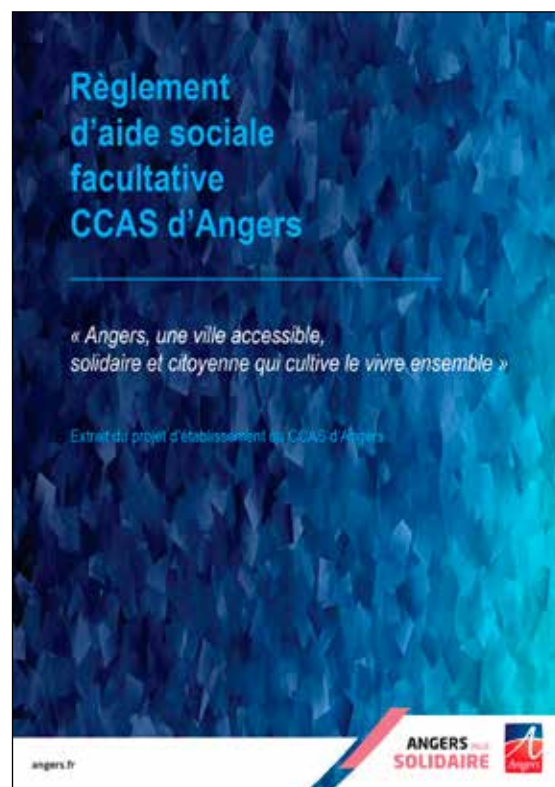


Innovover au service de la solidarité

Le nouveau règlement d'aide facultative

Depuis le 12 novembre 2018, le CCAS d'Angers met en œuvre un nouveau règlement d'aides sociales facultatives. Issu d'une concertation et d'une réflexion de deux ans qui aura mobilisé 200 acteurs, ce nouveau règlement est ouvert à tous les angevins en recherche de soutien. Il répond aux besoins des angevins, autour de neuf familles avec un panel d'aides nouvelles :

- une aide alimentaire simplifiée,
- un « coup de pouce » pour entrer dans un nouveau logement,
- une aide à la santé renforcée : hygiène quotidienne, accès aux soins dentaires, optiques et auditifs, accès au matériel médicalisé,
- une aide pour dépasser une difficulté exceptionnelle,
- une aide à la formation professionnelle renforcée : achat d'un équipement professionnel,
- une aide à la mobilité pour faciliter les démarches d'accès ou de maintien dans l'emploi,
- un permis citoyen élargi aux plus de 25 ans,
- une augmentation du plafond des aides par foyer pour les aides à la vie quotidienne.



Le nouveau mode de calcul du seuil d'éligibilité des Angevins aux aides facultatives

Avec la mise en place du nouveau règlement d'aides facultatives du CCAS d'Angers, le mode de calcul du quotient d'éligibilité permet de prendre en compte la situation réelle du demandeur. C'est l'ensemble des ressources et des charges fixes qui est pris en compte ; celles-ci sont divisées par le nombre de parts du foyer. Ce nouveau mode de calcul se veut plus équitable et permet de prendre en compte la situation globale et réelle de l'Angevin et ainsi d'apporter une réponse appropriée à la demande.

CHIFFRES

10
groupes de travail
et près de
30
agents du CCAS
impliqués dans la création
du Comptoir citoyen

Le Comptoir citoyen

Deux années d'action/recherche avec l'Observatoire décentralisé de l'action sociale sur la notion de réciprocité ont abouti à la création, en juin 2018, d'un nouveau projet : le Comptoir citoyen.

Un plan d'action pour le créer a été validé au cours de l'été et les premiers rendez-vous avec les associations partenaires du CCAS ont été tenus dès le mois de juillet pour permettre la réalisation de la première action en septembre : l'atelier puzzle. Le Comptoir citoyen a pu être présenté officiellement à la Rentrée des solidarités, le 18 octobre 2018.

Des ateliers projets

Afin de créer le Comptoir citoyen concrètement, une méthode participative sous forme d'ateliers-projet avec des agents des directions Action sociale et Action gérontologique a été mise en place.

Un premier atelier a eu lieu le 11 avril avec le Comité de direction élargi de l'Action gérontologique. Trente cadres ont contribué à la définition du périmètre d'action du Comptoir citoyen. Des offres d'engagement à réaliser au sein des établissements de cette direction ont également été identifiées à cette occasion.

Deux autres ateliers ont eu lieu les 7 et 14 juin, à l'Action sociale, afin d'associer l'ensemble des agents à la mise en œuvre concrète du Comptoir. Ils ont permis d'identifier les besoins en matière d'éléments de langage utiles aux professionnels pour s'approprier l'engagement solidaire et en faire une nouvelle modalité d'accompagnement social.

COMPTOIR CITOYEN

une nouvelle forme
d'engagement solidaire



La lutte contre l'illettrisme, un enjeu pour le CCAS d'Angers

L'illettrisme peut être considéré comme un véritable handicap social et les personnes qui y sont confrontées déploient de multiples stratégies d'évitement ... Le manque de données locales récentes souligne combien l'illettrisme est une notion difficile à appréhender et donc à combattre.

La disparition de l'association Lire écrire compter (LEC) en mars 2018, laissait ainsi entre 600 et 800 personnes sans accroche possible à des dispositifs identifiés de lutte contre l'illettrisme.

Dans ce contexte, il était primordial d'apporter une réponse urgente pour couvrir les besoins, à court terme et à long terme.

Le CCAS a ainsi initié une rencontre des différents opérateurs locaux partenaires sur deux journées. Celles-ci ont permis de partager une volonté : maintenir la diversité des offres déjà existantes et enrichir l'offre locale pour les publics les plus éloignés des fondamentaux.

Le collectif a ainsi saisi l'IFRAESS pour réaliser un diagnostic des besoins et un état de l'offre à partir de juillet 2018.

Pour 2019, la perspective d'une plateforme locale permettant de coordonner et de fédérer les acteurs du territoire se dessine.

Troisième édition du Prix de l'innovation sociale locale

- 35 candidatures reçues
- 27 porteurs de projet ont bénéficié de conseils personnalisés
- En 2018, le Prix a été ouvert aux initiatives solidaires non associatives : 9 écoles ou centres de formation et 2 entreprises d'économie sociale et solidaire ont ainsi pu candidater.
- 6 lauréats et 1 coup de cœur ont été primés par le jury pluridisciplinaire

Les six lauréats :

- Université d'Angers pour le projet « La boîte à partage »
- Association « Fil à linge » pour le projet « Tricotons utile »
- Association « Groupement des intellectuels aveugles ou amblyopes » pour le projet « Club pour l'emploi dédié aux demandeurs d'emploi déficients visuels »

- Association « Passerelle » pour le projet « Recette pour rénover et renouveler sa cuisine »
- Association « Aide-accueil » pour le projet « Accompagnement global autour d'un hébergement pour sortants de prison »
- CFA de la CCI, Centre Pierre Cointreau pour le projet « L'apprentissage, c'est aussi une question de solidarité »

Le coup de cœur :

- Les amis d'Hubert, pour le projet « Les amis d'Hubert »
- 18 000 € de dotation financière ont été allouées aux lauréats
- Un soutien en matière de communication a été octroyé à chacun (réalisation de teasings, remise officielle du prix au cours de la Rentrée des Solidarités)

PRIX

DE L'INNOVATION

SOCIALE



Nos déchets créent de l'emploi : partenariat avec la Ressourcerie des biscottes et Envie autonomie

Le CCAS agit en partenariat avec les acteurs qui font l'actualité de l'économie sociale et solidaire du territoire angevin.

Ainsi, avec la Ressourcerie des biscottes, une seconde vie est donnée aux mobiliers et divers objets des résidences.

Cette association dont la vocation est d'agir en faveur des personnes fragiles en Anjou, collecte et valorise tous types d'encombrants ménagers ou professionnels.

Ce support d'activité permet d'employer 42 salariés dans le cadre d'un chantier d'insertion. Le matériel médical est quant à lui récupéré par Envie Autonomie. Cette activité qui vise à rénover, aseptiser et remettre à disposition fauteuils roulants et lits médicalisés, entre autres et contribue à l'insertion professionnelle et sociale d'hommes et de femmes en situation d'exclusion.

Par ailleurs, le CCAS s'appuie sur le code des marchés publics pour réserver des lots, si le besoin peut être couvert, à des structures d'insertion par l'activité économique ou employant une proportion réglementaire de personnes en situation de handicap.

Le CCAS dispose, pour les besoins des services, d'un parc de véhicules légers, utilitaires et poids lourds. Lors du renouvellement de sa flotte automobile, le CCAS consent depuis 2018 à proposer ses véhicules réformés aux associations, à l'euro symbolique.

En 2018, deux associations ont ainsi pu être soutenues. Trois véhicules leur ont été cédés.

Réhabilitation de la résidence autonomie Bellefontaine selon le référentiel du CCAS « Haute qualité humaine et urbaine »

La résidence autonomie Bellefontaine entre dans une phase de réhabilitation, en site occupé, à compter du 1^{er} septembre 2019. Angers Loire Habitat est le Maître d'ouvrage, et c'est l'entreprise généraliste BOUYGUES qui a été retenue pour le projet.

Construite en 1982, elle comporte aujourd'hui 84 logements collectifs qui seront refaits à neuf, en apportant une attention toute particulière à leur aménagement. Permettre à la personne âgée de rester autonome et d'être en sécurité, tel est l'enjeu. Ainsi, les seuils d'accessibilité aux portes d'entrée et de douche seront réduits au maximum, des barres d'appui seront installées

dans les douches et les équipements de la cuisine seront surélevés. Des éléments domotiques seront également installés.

Par ailleurs, les espaces communs seront eux aussi repensés, afin de répondre à la mise en place des espaces seniors et des modalités de liaison froide pour la restauration.

Les travaux se déroulant en site occupé, il a été demandé au maître d'œuvre de diligenter une personne spécialiste dans la médiation des personnes âgées afin de les accompagner dans ce changement.





Convention bailleurs : 635 logements accessibles, maillés, sécurisés

Trois ans se sont écoulés depuis la signature d'une convention entre les bailleurs sociaux, l'agglomération et le CCAS afin d'adapter le parc immobilier social aux vieillissements des locataires. (26% d'entre eux ont plus de 60 ans). Il s'agissait de développer des logements adaptés aux fragilités liées à l'avancée en âge.

Préserver une vie active et en bonne santé passe par le maintien de la mobilité de la personne. Pour cela, son logement doit être accessible, afin d'entrer et sortir facilement. Il doit être techniquement sécurisé en interne (douche à bac plat, volets électriques...) pour limiter les risques domestiques (chute...). Enfin, il doit être maillé de services de proximité, pour conserver son autonomie au quotidien, recevoir de l'aide aisément, avoir une vie sociale plaisante dans son quartier. Telles sont les lignes directrices de cette convention.

À ce jour le bilan est très positif puisque plus 635 logements ont été techniquement adaptés par les bailleurs, chacun d'entre eux utilisent des labels reconnus (Vivalib, Habitat services seniors,...). Plusieurs opérations immobilières innovantes ont vu le jour (Nicolas Bataille, Selma...). Une cartographie des quartiers d'Angers, où il fait « bon vieillir » a permis de mailler les services de proximité prioritairement utiles aux besoins des seniors : équipements de santé, commerces de premières nécessités...

C'est également cette réflexion, complétée d'une concertation des angevins « penser les seniors de demain » qui a posé les bases du référentiel HQH : « Angers, ville Haute Qualité Humaine » et dont une première application verra le jour sur le quartier de Bellefontaine en 2021.

La convention fait l'objet d'un renouvellement pour les trois années à venir.

L'accueil information orientation - AIO

Pour accéder aux services publics, l'angevin doit pouvoir être accueilli facilement et simplement. Le CCAS, à travers le projet des Espaces seniors, considère l'accueil comme la pierre angulaire de son offre de services. C'est donc par le projet ambitieux d'accueil, d'information, d'orientation (AIO) que le CCAS souhaite faciliter l'accès à l'offre gérontologique.

Sept lieux d'accueils territorialisés à travers toute la Ville d'Angers permettront aux seniors angevins d'obtenir des réponses à leurs interrogations.

L'AIO a pour finalité d'assurer l'accueil téléphonique et physique des seniors angevins, des aidants, des personnes en situation de handicap, des partenaires du CCAS, des professionnels à travers un accueil téléphonique ouvert de 9h à 17h30 sans interruption, ainsi que sept accueils physiques présents à travers la Ville et ouverts de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

Construit en 2018, ces modalités d'accueils répondront à six objectifs :

- assurer un accueil aimable et attentionné,
- permettre l'accès à des informations qui répondent aux attentes des angevins,
- obtenir une orientation efficace,
- avoir des réponses claires dans des délais annoncés,
- un service public qui s'engage auprès de ses agents,
- être à l'écoute des angevins pour progresser.

L'Espace seniors Sud connaîtra le premier déploiement de ce projet sur son territoire au cours du second semestre 2019.

Espace seniors Sud : une organisation en évolution !

Depuis septembre 2016, le premier Espace seniors expérimental s'est déployé sur les quartiers Roseraie, Madeleine, Justices, Saint-Léonard. Il rassemble dans un même lieu, celui de la résidence autonomie, une grande partie des services de la Direction action gérontologique et du CCAS (SSAD, Service vie sociale, service Aide aux aidants, Santé et prévention, hébergement, restauration, action sociale).

L'Espace seniors est devenu progressivement une plateforme territoriale qui a pour vocation d'être un lieu d'information et d'accès aux services de proximité du CCAS pour les personnes âgées et leurs aidants et d'apporter à ceux-ci les réponses adaptées favorisant le maintien à domicile.

Après deux ans :

- 50 % des chantiers qui soutiennent ce projet ambitieux ont été réalisés,
- avec la mise en place du pack-services et l'organisation d'un véritable guichet unique pour les usagers, le service Accueil information orientation, plus de 80 % de l'offre d'un Espace seniors deviendra opérationnelle courant de l'année 2019.

D'ores et déjà, pour les professionnels impliqués dans l'Espace seniors Sud et pour les services du CCAS, le projet permet :

- une meilleure connaissance des acteurs sur le territoire,
- facilite un plus grand partage des informations,
- améliore le repérage des fragilités, la coordination et la réactivité des interventions...
- l'accompagnement pluridisciplinaire.

En 2018, 1 272 personnes ont été accompagnées au quotidien sur le territoire Sud, qu'elles soient à domicile ou en établissement.

Courant 2019, le deuxième Espace seniors sera déployé sur le Centre-Est de la Ville.

Une nouvelle organisation pour les EHPAD

L'année 2018 a mobilisé les représentants des résidents et de leurs proches via le Conseil de la Vie Sociale, l'ensemble des professionnels et les représentants du personnel sur la mise en œuvre d'une organisation plus ajustée. La co-construction de cette nouvelle organisation répond à la finalité du projet d'établissement : « proposer un EHPAD, avec 2 lieux de vie, qui permet la mise en œuvre du projet personnalisé du résident et une meilleure prise en compte de l'environnement de vie au travail des agents, dans un cadre contractuel financier à négocier »

Cette organisation, validée par le Maire en novembre 2018, sera expérimentée à compter du 1^{er} avril 2019. En lien avec cette nouvelle organisation, la structure d'encadrement de proximité a été déployée avec le recrutement de deux cadres de santé en avril 2018. Les missions ressources humaines sont également sécurisées avec le recrutement d'un référent pour les deux sites.

Par ailleurs, un Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens a été signé avec l'Agence régionale de santé et le Conseil départemental de Maine et Loire en juin 2018 pour une durée de cinq ans. Il reprend les objectifs du projet d'établissement 2017-2021 ainsi que le plan d'action qualité de vie au travail. Il sécurise ainsi les engagements financiers des partenaires au regard des

actions à déployer par l'EHPAD. Des fonds supplémentaires via des réponses à appels à projets ont également été obtenus, notamment pour l'activité physique des résidents ou concernant le Contrat Local d'Amélioration des Conditions de Travail.

Dans la dynamique d'un seul EHPAD avec deux sites, les collaborations entre les deux résidences se sont multipliées. Cela s'est traduit notamment par la constitution d'un Conseil de la vie sociale commun aux deux résidences avec une représentation mixte depuis février 2018.

La dynamique de partenariat a également été consolidée avec notamment des conventions avec : le réseau des accueils de jours, un pharmacien référent, la Fédération Nationale des Directeurs d'Etablissements pour Personnes Agées, le réseau Anjelin (Anjou Eviction et Lutte contre les Infections Nosocomiales), Qualirel santé, Hospitalisation à Domicile Saint Sauveur...

L'actualisation de la procédure d'admission a également été réajustée en lien avec la dématérialisation des demandes d'entrée via le portail « viatrajectoire grand âge ». La procédure garantit un accès équitable au service public et au plus grand nombre d'Angevins.

Un colloque sur l'inclusion numérique

L'ensemble des professionnels du champ social constate aujourd'hui les difficultés de la population à faire valoir ses droits et à accéder à l'administration du fait de sa dématérialisation. L'accès à l'e-administration, la lutte contre la fracture numérique sont devenus un véritable enjeu pour les travailleurs sociaux et tous les professionnels accueillant du public.

Fort de ce constat, le CCAS d'Angers et le Conseil départemental de Maine-et-Loire ont décidé de former leurs agents afin de permettre l'inclusion numérique de leurs usagers. En 2018, un groupe de travail commun a été constitué, auquel a également été convié la CAF de Maine-et-Loire, afin de préparer une journée d'information et de sensibilisation aux usages du numérique programmée pour les 24 et 25 janvier 2019.

Le coffre-fort numérique

En 2016, le CCAS d'Angers s'est engagé dans l'expérimentation du coffre-fort numérique, outil permettant de faciliter l'accès aux droits des Angevins. A l'issue de l'expérimentation, l'utilisation du coffre a été inscrite dans le nouveau règlement des aides sociales facultatives.

Parallèlement, un groupe de travail a été mis en place avec des représentants du Conseil départemental afin que les Maisons Départementales des Solidarités présentes sur le territoire d'Angers utilisent également Doc-dépôt. Ce travail partenarial devrait se traduire par une mise en œuvre opérationnelle en 2019.

Le CCAS d'Angers a également participé à des échanges sur le coffre-fort au niveau de l'UDCCAS 49, plusieurs CCAS manifestant de l'intérêt pour l'outil utilisé à Angers dès lors qu'il se déploie au niveau départemental.

CHIFFRE

125 bénéficiaires

Ateliers numériques seniors : 1 800 participations

Le service Vie sociale a proposé des ateliers de découverte des outils numériques dans les quartiers de la Doutre, de Monplaisir et de la Roseraie.

Une équipe de bénévoles et un animateur ont répondu aux questions des seniors sur l'utilisation de l'ordinateur, de la tablette et du smartphone. Les seniors ont demandé à être aidés sur leurs démarches administratives. Loin des cours théoriques, ces ateliers restent avant tout des moments de rencontre et de détente dans une ambiance conviviale.

CHIFFRES

24 bénévoles

108 ateliers



Une balade à vélo connecté

L'espace Robert-Robin accueille depuis décembre les amateurs de deux roues et leur propose une drôle de balade à bicyclette dans un paysage virtuel.

Sur ce vélo, nouvelle génération, accessible à tous, simple d'utilisation et ludique, l'utilisateur se balade dans le décor virtuel de son choix, se dirige avec le guidon, choisit son chemin et ajuste la vitesse en pédalant ou freinant. Il se détend, retrouve une sensation de liberté et un goût d'évasion.

Modernisation des systèmes alerte résident dans les établissements du CCAS

En 2015, un audit complet du système d'alerte pour les résidents dans les établissements du CCAS a été effectué. La vétusté et le manque d'évolutivité des systèmes utilisés ont mis en évidence un plan de rénovation des équipements.

En 2016, le service Ressources numériques, épaulé par des collègues soignants, a mené une consultation pour choisir la future solution technique spécifique aux EHPAD et d'installer un nouveau système radio. Ce nouveau système fiabilise les alertes

sécurités des résidents tout en apportant un plus grand confort aux agents concernés (affectation de nouveaux téléphones aux agents, un seul outil au lieu de deux, afficheur de couloir ...)

Par ailleurs, la centrale d'appels du système d'alerte a été renouvelée en 2018 dans toutes les résidences autonomie sauf pur Bellefontaine dont les travaux de rénovation démarreront en septembre 2019.

Analyse des besoins sociaux

Chaque année, le CCAS conduit une démarche d'observation sociale sur le territoire angevin. Selon plusieurs thématiques définies en amont, des infographies restituant les données observées sont coproduits par le CCAS et l'Agence d'urbanisme de la région angevine. Objectif : observer notre territoire et capter ses spécificités pour identifier les besoins des publics, évaluer l'action actuelle menée par les services et améliorer constamment l'offre proposée.

En 2018, trois posters abordant différentes thématiques ont été réalisés : « Dynamiques de vieillissement à Angers », « Revenu et Pauvreté à Angers », « Allocataires CAF et demandeurs d'emploi à Angers ». Les données contextuelles mises en lumière sur ces infographies permettent d'appréhender au mieux les publics fragiles concernés.

On notera par exemple :

- le nombre de seniors angevins est en forte augmentation entre 2009 et 2014, particulièrement les plus de 85 ans,
- le taux de pauvreté angevin est de 19,4 % contre une moyenne nationale de 14,7 %,
- le nombre de demandeurs d'emploi en 2017 a baissé pour la première fois en 5 ans.

Etudes qualitatives réalisées

L'analyse des besoins sociaux présentée en début d'année sert notamment de base pour les études qualitatives conduites ensuite. En 2018, les trois infographies sociales ont conduit notamment à la réalisation d'une étude sur les seniors et les objets connectés.

En parallèle, d'autres enquêtes de besoins ont été ciblées, comme la satisfaction de la plateforme d'accompagnement et de répit du service Aide aux Aidants, ou les besoins des usagers et des non usagers du service Animation Vie Sociale. Cette dernière étude a fourni des données nécessaires à la réécriture de l'offre de services vie sociale.

Etude de rénovation des offices de restauration

Le service restauration a connu de nombreuses mutations depuis sa création. La rénovation de la cuisine centrale en 2014 a permis de centraliser la production. Il faut en conséquence revoir le dimensionnement des cuisines des résidences autonomie en offices et maintenir l'activité de fabrication au sein des EHPAD.

Une étude complète pour chacune des résidences a été faite en 2017-2018 par un prestataire expert prenant en compte le périmètre et les contraintes suivantes : maintien de la qualité sanitaire, amélioration des conditions de travail (préparation des repas, dressage, nettoyage...), les surfaces et les flux, réutilisation des matériels des sites, évolutions de l'offre restauration intégrant l'ouverture de l'espace pour les résidents...

Les plans obtenus feront des offices et de la salle de restauration des résidences, des lieux de vie ouverts permettant à chacun de voir le travail du cuisinier, les plats proposés et des temps d'animations culinaires dédiés.

Les conclusions de l'étude ont été prises en compte dans l'établissement des plans prévisionnels d'investissements.

La première étape est la rénovation des offices de la résidence autonomie de Bellefontaine et de l'Espace du bien-vieillir Robert-Robin.

CHIFFRES

456 085
repas produits dont
280 729
pour les résidences et
175 356
portés à domicile

6 643
prestations
événementielles
produites

Certification ISO 9001 Version 2015 du service restauration

Le service restauration a obtenu avec succès son renouvellement de certification ISO 9001 version 2015 en mai 2018, avec l'absence de non-conformité, par l'organisme AFNOR.

Pour ce faire, l'équipe restauration s'est impliquée pour revisiter la cartographie des processus, les indicateurs dédiés et l'ensemble de la documentation qualité en suivant le mode projet. L'objectif était de répondre aux exigences normatives mais également d'avoir un regard critique sur les pratiques dans une volonté d'amélioration continue et de maîtrise de la sécurité sanitaire. Les

documents autoportés ont été privilégiés pour permettre à tous, agents du service restauration et autres, de se les approprier plus facilement et ainsi sécuriser les activités. Les lettres clefs du service pour la gestion documentaire sont les 3U : utile, utilisé et utilisable.

Les prochaines perspectives du service sont de maintenir le niveau de satisfaction lors des 2 prochains audits de suivi annuels. Le cœur de métier : la satisfaction du client.

Certification du Service de soutien à domicile

Pour le Service de soutien à domicile, l'année 2018 fût une année placée sous le signe de la territorialisation. Déjà présent sur l'Espace seniors Sud depuis 2016, le SSAD se déploie aujourd'hui également sur l'Espace seniors Centre- Est.

La moitié du service est désormais sectorisé pour être plus proche des seniors et des personnes handicapées angevines accompagnées par le CCAS, plus proche encore des intervenants à domicile.

Cette territorialisation permet de répondre à trois objectifs que le SSAD s'étaient fixés à travers son projet de service 2017-2021 :

- faciliter le parcours des usagers sollicitant les services gérontologiques du CCAS,
- renforcer le management de proximité des intervenants à domicile par une dynamique de service « hors les murs »,
- accroître l'influence territoriale du service et renforcer l'action de proximité.

2018, est également l'année de la qualité. Gage de confiance, attestant une garantie d'accompagnement de qualité et personnalisé.

Le Service de soutien à domicile a fêté sa dixième année de certification NF service à la personne. A travers ce renouvellement de certification qualité, l'AFNOR reconnaît une volonté historique du service de s'inscrire dans une démarche qui vise à produire des prestations ajustées et personnalisées pour les seniors angevins vivant à domicile.

Par ailleurs, à travers son projet de service, le SSAD intègre des préoccupations environnementales dans le pilotage du service. En 2018, ce sont 22 aides à domicile qui ont été pourvues de vélos à assistance électrique pour réaliser leur déplacement. Désormais, elles réalisent en moyenne près de 30 km par jour. C'est plus de 17 tonnes de CO₂ en moins dans l'atmosphère soit l'équivalent de 340 allers-retours Paris/ Londres en avion.

CHIFFRES

1966
personnes aidées

134 740
heures effectuées

175 356
repas livrés à domicile

56 %
d'heures financées
par le Département

Un approvisionnement en matières premières axé sur la qualité et le local

Le service restauration propose aux résidents et aux usagers du portage de repas à domicile une prestation de restauration étoffée. Le service est soucieux de la qualité des repas préparés pour que tous soient satisfaits du goût et de la présentation du plat.

Pour cela, des exigences contractuelles fortes sont demandées à nos fournisseurs de matières premières : critères de qualité produits comme les labels rouges, des approvisionnements locaux privilégiés, des produits de saison...

Aujourd'hui, notre carte propose des produits de notre bassin local et aussi des produits typiques angevins tels que : le Crémé D'Anjou, le bœuf Basse Vallée Angevine, les crêpes et galettes du Val de Loire, la tome d'Anjou, du gamay d'Anjou...

Pour 2018, cela représente 64 tonnes de matières premières achetées. Un beau résultat pour une exigence de qualité produit allié au développement durable.

Téléphonie sur IP arrive dans les résidences

Après le SSAD en 2016, c'est au tour de l'Espace Welcome et de la résidence des Justices de voir arriver la ToIP (ou téléphonie sur Internet).

Cette opération consiste à remplacer la majorité des téléphones fixes traditionnels par des téléphones connectés au réseau informatique. Elle a pour objectifs de proposer de nouveaux services (ex : annuaire interne des trois collectivités) accessibles simplement par l'utilisation d'un matériel ergonomique, mais aussi d'uniformiser et d'interconnecter progressivement tout le parc téléphonique du CCAS.

Les résidences Bellefontaine, Monplaisir, Robert-Robin et Saint-Michel auront migré au 1er trimestre 2019. D'ici 2020, les résidences Belle-Beille et Bordillon passeront elles aussi à la ToIP.

Les impacts du RGPD au CCAS d'Angers

Le RGPD (Règlement général sur la protection des données) s'impose à tout professionnel depuis mai 2018. « *Il vise à renforcer la protection des données individuelles et la sensibilisation de ceux qui traitent les données et à responsabiliser les professionnels* ». Ce vaste chantier a été ouvert dès 2017 au CCAS, à la Ville d'Angers et à ALM, pour se mettre en conformité avec ce nouveau règlement.

Le 6 juin 2018, la déléguée à la Protection des données (DPO) à la Ville d'Angers et ALM, a également été nommée DPO pour le CCAS. Le recensement de tous les traitements au CCAS utilisant des données à caractères personnels a été fait pour alimenter le registre des traitements.

Une campagne d'affichage unifié d'information des usagers a été réalisée dans tous les sites du CCAS. Les contrats de séjour des résidences sont en cours de modifications pour tenir compte du RGPD.

Des présentations aux services du CCAS du RGPD et ses impacts dans les organisations ont été réalisées en 2018 et se poursuivront en 2019.

Pour 2019 et les années à venir, il s'agit de procéder :

- à l'adaptation de nos process de collectes des données personnelles (formulaires, contacts téléphoniques, ...) et d'information des usagers (courriers, attestations, ...) pour obtenir la preuve du consentement de l'utilisateur au recueil de ses données personnelles,
- à la réalisation d'une AIPD (analyse d'impacts pour la protection des données) pour Ced'acte soins qui sera mis en place dans les EHPAD et au PASS,
- à l'évolution de la part des éditeurs pour s'intégrer dans leurs logiciels des fonctions de purge et d'archivage des données permettant de respecter le RGPD. À ce jour, seul le logiciel de gestion de l'aide sociale (LISAS) intègre cette fonctionnalité, au recensement des fichiers nominatifs sur le réseau.

Le RGPD ... l'affaire de tous !

Une nouvelle dynamique s'agissant de la préparation du BP et du DOB

La production du budget primitif et du rapport d'orientation budgétaire répond aux obligations de contrôle de légalité menées par les services de la Préfecture et d'ouverture des crédits nécessaires au fonctionnement des collectivités territoriales. Pour autant, il s'agit aussi d'un rendez-vous incontournable d'échange sur les projets et les modalités de leur financement.

Ainsi, depuis plusieurs années maintenant, les rencontres entre les différents services et la direction des ressources internes se sont orientées vers une démarche de traduction budgétaire des axes stratégiques en termes d'activité et de moyens. Elles s'appuient sur l'analyse socio-gestionnaire du travail qui consiste à prendre en compte de façon combinée lors de la définition des orientations et des budgets, quatre regards : la richesse humaine, les ressources financières, l'organisation et l'offre de services..

Dématérialisation de la commande publique au 1^{er} octobre 2018

La dématérialisation consiste à transférer les données d'un support matériel (papier) à un support numérique. Ainsi, pour les achats d'un montant de 25 000 euros HT et plus, tous les échanges pendant la procédure de passation d'un marché public doivent être dématérialisés. Une offre papier devient donc irrégulière, sauf exceptions.

Concrètement le CCAS, acheteur, doit pouvoir :

- mettre à disposition les documents de la consultation,
- recevoir les candidatures et les offres par voie électronique,

- échanger de manière dématérialisée avec les entreprises notamment dans le cadre des questions et des réponses,
- effectuer les diverses notifications des décisions (lettre de rejet, notification, etc.).

La Ville d'Angers, Angers Loire Métropole et le CCAS se sont dotés d'une plateforme de dématérialisation avant même cette obligation. A ce jour, il s'agit de la plateforme <https://www.marches-securises.fr>.

CHIFFRES

7

résidences
autonomie

502

logements

663

places

14

hébergements
temporaires

3

colocataires

Programme de travaux dans les établissements

L'année 2018 a été marquée par l'engagement d'un programme de travaux ambitieux, à la hauteur des enjeux de qualité de services et d'accueil des angevins fixés par le CCAS d'Angers.

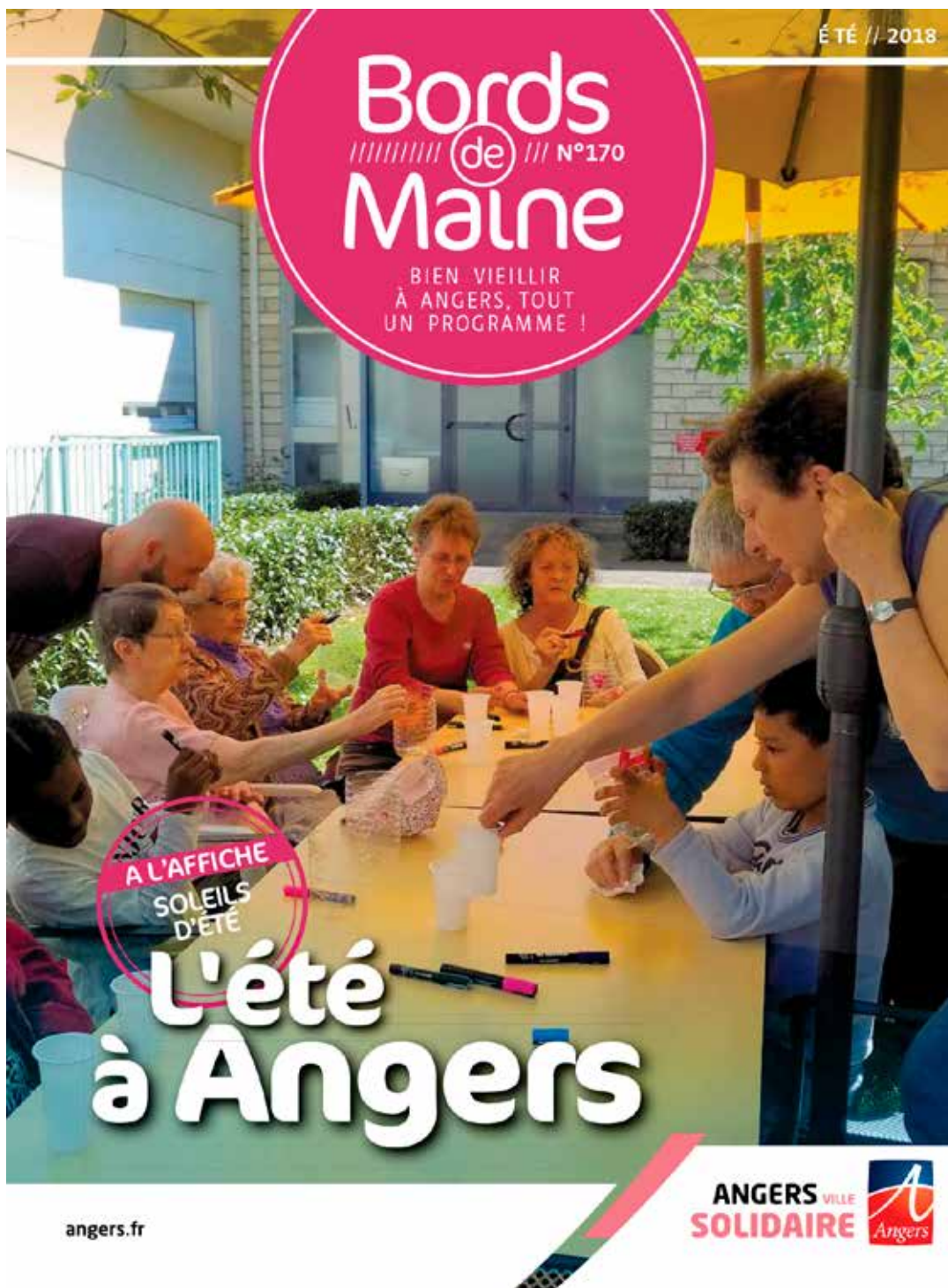
Ainsi, la construction d'un nouveau Point accueil santé solidarités (PASS), rue Larévèlière, répondant aux exigences de sécurité et de confort des usagers mais également d'amélioration des conditions de travail des équipes, reflète la philosophie des aménagements qui seront réalisés tout au long des prochaines années dans les établissements du CCAS.

Il s'agit de la rénovation progressive de quatre résidences autonomie, en commençant par Bellefontaine en 2019 suivi les années suivantes de Monplaisir, les Justices et Saint-Michel, ainsi que la construction d'une nouvelle résidence à Belle-Beille. L'ensemble répondra au référentiel « Haute qualité humaine et urbaine - HQHU ». S'ajoutera la rénovation des offices de cuisine dans toutes les structures du CCAS qui accueillent des personnes âgées.

Communication

La cellule communication gère tous les documents de communication externe ou interne pour l'ensemble des services du CCAS et des agents.

La production 2018 a été légèrement amplifiée par le déploiement d'impressions grands formats à l'imprimerie municipale. Le coût des prestations étant nettement réduit en comparaison de ceux du privé. La correspondante communication a pu aussi proposer, cette année aux services des supports plus adaptés au grand public et aux manifestations : grandes affiches, bâches, roll-up...



Accompagner les trajectoires des hommes et des femmes : première ressource du CCAS

Des contrats signés plus rapidement

L'activité flexible et spécialisée du CCAS conduit chaque année à recruter des personnes en contrat à durée déterminée : 3 300 contrats de travail ont été signés en 2018.

Afin de répondre aux exigences réglementaires et statutaires relatives à l'emploi d'agents contractuels dans la fonction publique territoriale, le CCAS a déployé un processus favorisant le retour rapide des contrats signés et l'amélioration des délais de signature (72 % des contrats signés en - de 15 jours en 2018 contre 55 % en 2017).

Ces résultats sont des encouragements à poursuivre collectivement dans ce sens.

Le plan de développement des compétences à l'œuvre pour la période 2018-2021

Le CCAS est une organisation apprenante. Il met en œuvre de nombreux moyens pour permettre à l'ensemble des agents de la collectivité d'accroître continuellement leurs compétences professionnelles. Cependant, il s'attache à mettre en œuvre des axes de progressions.

Pour ce faire, l'ensemble des cadres, épaulé par le pôle de développement des compétences de la Direction des ressources humaines s'est mobilisé pour concevoir un plan de développement des compétences transversal sur la période 2018-2021.

L'enjeu est, entre autres, de susciter l'envie de progresser, d'accroître les compétences professionnelles mais aussi de faire grandir la confiance en soi et la capacité à prendre des risques. Autant de compétences complémentaires pour s'épanouir en tant qu'agent, au sein de la collectivité.

Une plus grande mobilité des agents

La spécificité des missions et des 46 métiers œuvrant auprès de personnes fragiles conduit le CCAS à réfléchir et anticiper la mobilité de ses agents.

Ce travail s'effectue collectivement entre les différentes directions du CCAS et en collaboration avec la Direction mutualisée des ressources humaines. Il permet de solutionner des situations individuelles parfois complexes et d'accompagner des agents qui souhaitent donner une nouvelle orientation à leur carrière professionnelle.

Le bilan social 2017 confirme l'engagement du CCAS sur l'accompagnement des agents avec un indice de mobilité qui augmente de 2,3 points entre 2016 et 2017.

Prévenir les risques professionnels

Le document unique est actualisé tous les quatre ans, le CCAS est ainsi à sa cinquième actualisation des risques professionnels.

Pour élaborer cette nouvelle version, le conseiller de prévention du Conseil sécurité au travail a planifié, avec les responsables de service, les temps d'observations et d'échanges avec les agents sur les lieux de travail en prenant appui sur les conclusions de la version 4.

Ces temps sont précieux pour vérifier la bonne mise en œuvre sur le terrain des actions correctives identifiées précédemment mais également de relever les points forts et les points faibles nécessitant d'être rectifiés.

Améliorer les environnements de travail

Les cadres du CCAS se sont réunis le 13 décembre 2018 pour échanger sur les effets du plan d'actions relatif à l'amélioration des environnements de travail conduit depuis trois ans. De nombreuses propositions d'actions ont émergé des réflexions pour faire évoluer les pratiques managériales et favoriser l'accompagnement des agents dans leurs parcours professionnels.

Les échanges ont mis en lumière des initiatives très appréciées : le télétravail, les événements festifs (Rentrée des solidarités, fête de fin d'année...), la démarche projet avec un point de vigilance : la communication sur les valeurs et le sens des missions. La réduction de l'absentéisme devrait être l'un des impacts de cette démarche.

Dans une volonté d'amélioration continue, les risques sont alors priorisés pour réaliser un plan d'actions rapide et pertinent.

Cette étude s'inscrit parfaitement dans la démarche globale de prévention de la sécurité et d'amélioration des environnements de travail menée par la direction du CCAS.



Mise en place d'une organisation de la production à cinq jours

Dans un souci d'optimisation et de sécurisation des activités, le service restauration a revu son organisation de travail en passant de 6 jours à 5 jours par semaine dès juin 2018. L'ensemble des équipes se retrouve ainsi au complet chaque jour sans discontinuité de service.

Le projet a été co-construit avec les agents et a fait l'objet de présentations et d'échanges avec les organisations représentatives du personnel.

Après une expérimentation de plusieurs semaines, avec des évaluations régulières et des retours positifs des agents, la prolongation d'une organisation à 5 jours a été actée dans les différentes instances.

Les agents ont remonté les points positifs suivants : amélioration de la cohésion d'équipe, planification anticipée du travail permettant de mieux articuler la vie privée et familiale, présence de l'encadrement, fluidité et rapidité des décisions en cours de journée...

Télétravail

Le télétravail est désormais une organisation bien intégrée dans les différents services du CCAS.

En 2018, 36 télétravailleurs, chiffre qui n'a cessé de croître depuis le lancement de cette initiative.

Les agents comme les cadres, en fonction des obligations liées à leurs postes, peuvent solliciter cette modalité de travail et ainsi bénéficier d'une organisation qui favorise l'articulation vie professionnelle/ vie privée.

Le CCAS, qui a inscrit comme objectif dans son projet d'Établissement de favoriser la sécurité et la qualité de vie au travail, s'est engagé à poursuivre dans les années à venir la promotion de ce dispositif innovant.



Soirée festive pour le personnel

Environ 130 agents ont répondu présent à l'invitation lancée par les élus et la direction. Cette année la soirée s'est déroulée au très élégant domaine de Châtillon, à Cantenay-Epinard.

Après le discours d'accueil de notre vice-présidente, Françoise Le Goff, c'est la directrice, Catherine Cottenceau, qui a pris la parole, puis les festivités ont commencées.

L'orchestre « Mickaël Percher », a été à la hauteur de sa réputation, tout comme l'année précédente. L'espace danse a été largement occupé toute la soirée et les nombreux danseurs ont pu exprimer leur talent !

Des discussions, des rires, des échanges, chacun s'accorde à dire que ce temps particulier était vraiment sympathique. La soirée, au grand regret des nombreux danseurs encore en piste, s'est terminée à 1 heure du matin dans la joie et la bonne humeur.

Cette deuxième soirée festive sera réitérée à la demande générale des participants !



Centre Communal d'Action Sociale

Boulevard de la Résistance et Déportation
B.P. 80011 - 49020 Angers
Tél. : 02 41 05 49 49