

# BILAN DE L'**ACTIVITÉ** 2017

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

# SOMMAIRE

P 2 et 3

Éditos

P6

**Organisation  
institutionnelle  
de l'établissement**

P16

**Nos activités, nos actions...**

- > Accompagner les angevins dans leur parcours de vie
- > Aller vers les usagers dans les quartiers
- > Participer aux dynamiques partenariales
- > Innover au service de la solidarité
- > Moderniser les modalités de mise en œuvre de l'offre de services et améliorer nos performances
- > Accompagner les trajectoires des hommes et des femmes : première ressource du CCAS

## ÉDITO de l'élue

L'environnement des collectivités territoriales est en perpétuel mouvement et l'augmentation des inégalités sociales incite à réfléchir à des modalités innovantes pour apporter des réponses aux angevins les plus vulnérables. Le vieillissement de la population oblige aussi à repenser notre accompagnement des aînés, pour mieux l'adapter aux parcours de chacun, tout en favorisant le maintien à domicile. Naturellement, la Ville d'Angers s'appuie sur son Centre Communal d'Action Sociale, moteur de développement des solidarités locales pour répondre à ces enjeux de société. Le CCAS d'Angers, à travers son projet stratégique 2016-2019, s'appuie sur une feuille de route claire et ambitieuse. Afin de disposer d'une lecture de l'état d'avancement du portefeuille de projets, j'ai souhaité la production d'un bilan à mi-mandat, présenté à l'ensemble de l'encadrement du CCAS, en décembre 2017 et aux membres du conseil d'administration, en janvier dernier.

**Angers, est une ville accessible, solidaire et citoyenne qui cultive le vivre ensemble.**

L'évaluation et l'adaptation des aides sociales à l'évolution des besoins des angevins ont été des chantiers phares de l'année 2017. Avec le soutien de l'ODAS, un **nouveau règlement d'aides sociales** facultatives est ainsi en cours d'élaboration. De nouvelles prestations verront le jour en 2018 : le kit d'entrée dans un logement, la micro-épargne, etc.

Le **comptoir citoyen**, un des 35 projets phares du projet d'établissement, va aussi naître en 2018. Cette démarche innovante, pour laquelle aucune expérience en France n'a été repérée, va amener les professionnels à se positionner sur un autre versant de l'accueil et de l'accompagnement des angevins : celui des capacités, des compétences, des envies, de la motivation et du potentiel des personnes. Les angevins vont pouvoir s'engager quelques heures au service de la cité. Angers a poursuivi en 2017 son travail de lutte contre l'isolement des personnes en situation de grande précarité, avec toute une série d'actions collectives mises en œuvre par **l'équipe du PASS** autour du sport, de la santé, de la culture, du bien-être... Des idées nouvelles émergent aussi : une bagagerie, un cyber espace, des maraudes de jour, un jardin, ... Cette offre est structurée dans le nouveau projet de service du PASS dont le déménagement est à l'œuvre, des bâtiments neufs seront en effet implantés fin 2018. Par ailleurs, dans le cadre de la convention signée entre **le CCAS et le Conseil Départemental**, l'action « Vis mon job » a réuni cette année l'ensemble des agents d'accueil des deux structures. L'enjeu est de mieux se connaître entre professionnels, de mieux identifier les prestations et services offerts par les deux organisations pour la transmettre de façon optimisée aux usagers.

**Une nouvelle édition de la Rentrée des Solidarités** s'est tenue en octobre 2017 et 1 100 tisseurs de liens ont eu plaisir à se retrouver. L'occasion de saluer et de valoriser tous ceux qui s'engagent pour la solidarité autour de l'auteur compositeur Kwal. Les associations angevines ont répondu présentes lors de la mise en place du **second Prix de l'Innovation sociale**. Au-delà du soutien financier, ce prix vise à mettre en lumière des projets innovants, des initiatives originales pour plus de solidarité dans notre ville. La troisième édition en 2018 se tournera aussi vers le monde de l'enseignement supérieur, de l'économie sociale et solidaire, de l'économie tout court pour démultiplier les candidatures. 2017 est marqué par **un accompagnement renforcé des associations**. L'année a connu l'élaboration d'un nouveau guide pratique pour les associations angevines.

En 2018, le CCAS accompagnera les associations qui se situent à un tournant structurel et financier, en favorisant les échanges d'expériences, en garantissant la promotion des logiques de coopérations. 2017 c'est aussi notre forte contribution à la célébration des **100 ans du Père Wrésinski avec ATD Quart Monde**, avec en point d'orgue le soutien à la production d'un documentaire sur la parole de Joseph Wrésinski.

### **Angers, est une ville respectueuse de ses aînés, où il fait bon vieillir.**

Sans être exhaustif, le nombre de projets en faveur des seniors est tout aussi impressionnant. Après une évaluation interne de son activité, **l'équipe du CLIC** s'est penchée sur le projet de création d'un CLIC unique avec les deux autres structures Loir à Loire et Aînés Outre Maine, sur le territoire de la communauté urbaine. **Le service de soutien à domicile** s'est vu renouvelé la certification AFNOR. La qualité de l'intervention des aides à domicile est ainsi de nouveau reconnue. La rigueur et la persévérance de **l'équipe vie sociale et aide aux aidants** ont permis une relecture de toutes les activités proposées aux seniors, notre enjeu : remodeler la capacité de la Ville à proposer des opportunités de rencontre, d'entraide pour permettre aux plus fragiles des seniors d'avancer vers demain avec confiance. En même temps, l'équipe des professionnels de **la plateforme de répit** réfléchit à l'accompagnement des aidants en activité professionnelle, pour le bien être des aidés et des aidants.

Toutes les équipes des **EHPAD** et des **accueils de jour**, qu'ils soient cadres ou intervenants ont finalisé le projet d'établissement et un plan d'action qualité des environnements de travail. Une nouvelle organisation plus proche des attentes des résidents, plus respectueuse des conditions de travail des agents et plus efficiente verra le jour en 2018. Les responsables des **résidences autonomie** ont fabriqué un nouveau contrat de séjour pour clarifier les obligations et droits des résidents et du CCAS. Le renouvellement des Conseils de vie sociale s'est également déroulé en 2017. L'idée d'offrir à 3 jeunes étudiants ou apprentis **une colocation à la résidence Bordillon** s'est concrétisée : un loyer très compétitif en échange de services rendus à la résidence est aujourd'hui à l'œuvre. Un très important travail participatif a été conduit pour réfléchir, imaginer, concevoir et expérimenter **l'Espace Seniors au sud** de la Ville. 1500 personnes ont bénéficié d'un programme d'actions variées pendant la semaine d'inauguration.

**En 2018, des projets structurants** confirmeront le travail engagé pour rénover la politique d'action gérontologique :

- un second Espace Seniors en Centre-Ville,
- la traduction de notre ambition Haute Qualité Humaine pour la résidence Bellefontaine totalement repensée et réhabilitée,
- la préfiguration de la nouvelle résidence autonomie à Belle Beille,
- la consolidation du projet de Pôle Silver sur les Hauts de Saint Aubin,
- un pack service pour soutenir les seniors les plus fragiles,
- un projet prévention soin pour une admission des résidents dans un contexte sécurisé.

En février 2017, le Maire, Président a annoncé la construction d'un **nouvel outil de restauration collective publique**, en regroupant les équipes de l'EPARC et du CCAS avec la création d'une société publique locale. Les deux outils de production étant saturés, ce projet va permettre dès son ouverture en septembre 2021 de continuer à proposer une alimentation plaisir aux seniors angevins et de meilleures conditions de travail pour les agents.

### **Le CCAS d'Angers est aussi soucieux d'efficience et d'innovation au service de la solidarité.**

Ce n'est pas rien de piloter un paquebot équipé de 22 établissements et services, 850 matelots, 44 métiers, dont le voyage est tracé par 17 logiciels métiers, qui avance grâce à un budget de près de 46 millions d'euros chaque année. Le CCAS a pu équiper les aides à domicile en smartphones et améliorer ainsi leurs conditions de travail. Le système d'appels d'urgence a été remplacé à l'EHPAD Gaston Birgé. 2017 a été marquée par le lancement d'enquêtes auprès des seniors sur les objets connectés, la dématérialisation du paiement des factures pour les fournisseurs et services publics. En 2017, le registre d'accessibilité du public a été formalisé. La réactualisation complète des registres sécurité dans tous les établissements et services du CCAS a été réalisée. En 2018, le système d'appel d'urgence sera remplacé à l'EHPAD César Geoffray, ainsi que le logiciel pour les soins dans les deux sites. La télé facturation au service de soutien à domicile sera expérimentée. Plusieurs enquêtes sont envisagées : auprès des seniors sur leurs besoins en vie sociale et auprès des aidants. Le CCAS a été une nouvelle fois présent aux forums pour l'emploi et jobs d'été. La signature de la convention de service qualité avec Pôle Emploi est venue concrétiser la volonté du CCAS de favoriser l'accès à l'emploi et d'agir pour la professionnalisation et la valorisation du secteur de l'aide à domicile. Le CCAS c'est aussi une « entreprise » qui ose. Un World Café a été organisé avec la présence de 200 agents pour « plancher » sur les leviers d'amélioration des conditions de travail des professionnels, en complément des 500 000 euros qui ont été investis depuis 2014 pour améliorer la qualité des environnements de travail.

« Tisseurs de liens », la mission des 850 professionnels du CCAS est de recoudre, rapiécer l'usure, les accrocs, les entailles et les déchirures de la vie. Je les remercie très sincèrement pour l'ensemble du travail engagé au service des plus vulnérables, salue leur engagement et leur compétence, avec une mention toute particulière pour la dynamique équipe de direction qui les conduit indéfectiblement.



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

# ÉDITO

## direction

## Le CCAS d'Angers, une

Le contexte de conduite de projets au CCAS d'Angers ainsi que la culture professionnelle suscitent l'envie d'apprendre. A ce titre, les agents peuvent développer leurs compétences techniques et relationnelles selon différentes modalités et les moyens pour apprendre sont divers et accessibles.

Les agents participent à des formations dites traditionnelles, des colloques, des journées d'études, des congrès, des salons, ... Des voyages d'étude sont programmés : en Finlande pour découvrir et comparer les actions publiques, en Allemagne pour comprendre les modalités de prise en charge des grands précaires, au Danemark pour découvrir les pratiques d'accompagnement du vieillissement. Une diversité de déplacements se sont aussi organisée en France : à Brignoles et Arcachon pour découvrir des cuisines centrales récentes, à Dijon et Clermont Ferrand pour appréhender leurs politiques d'action gérontologiques, au Lion d'Angers et Bouchemaine pour comprendre l'organisation des EHPAD, ... Les équipes de l'action sociale ont aussi pu découvrir les politiques d'aides aux personnes à revenus modestes en réalisant un benchmarking auprès de 13 villes de taille identiques à Angers.

Le CCAS met également en œuvre pour le personnel des dispositifs structurés de formation sur le terrain : alternance, apprentissage, tutorat, coaching, MOOC, e-learning, ... Des modalités d'apprendre nouvelles ont été expérimentées avec Work Lab à Nantes, la 27<sup>ème</sup> Région à Paris, ...

L'organisation pratique la formation-action. Entre 2015 et 2017, la direction action sociale du CCAS a participé à une action recherche avec 10 autres villes et l'Observatoire Décentralisé de l'Action Sociale sur la thématique « Ville et cohésion sociale ». Définir le principe d'engagement citoyen et penser les modalités de sa mise en œuvre, avec 200 acteurs locaux, ont constitué la problématique de recherche et d'action. Les travailleurs sociaux sont également engagés dans un long cycle de partage de leurs expériences et de leurs pratiques de conduite d'actions collectives pour progresser ensemble.

Les partenariats avec des acteurs extérieurs à l'organisation sont sources d'apprentissages. La Direction Action gérontologique est inscrite dans de nombreux réseaux, autant d'occasion d'apprendre pour les professionnels : Monalisa pour lutter contre l'isolement des seniors, l'Union Nationale des Associations (UNA) pour valoriser les métiers du domicile, ... La direction action sociale a travaillé avec le département, dans le cadre d'une convention, pour que les pratiques d'accompagnement des personnes en difficulté d'insertion sociale et professionnelle soient partagées et pour que des temps forts d'échange de pratiques, d'observation des postes de travail ou de formation en commun soient à l'œuvre. La direction des ressources internes participe aux travaux de la Mission Ressources Humaines (MiRH) pour améliorer les conditions de travail des agents, de l'Agence Nationale d'Appui à la Performance (ANAP) pour produire des indicateurs. Elle travaille également en réseau avec Pôle Emploi, Aldev et des organismes de formation pour optimiser les processus de recrutement s'agissant des métiers en tension. La direction appui au pilotage s'est rapprochée de l'inter réseau de l'économie sociale et solidaire en Anjou (IRESA) pour bénéficier de son expertise pour concevoir des modalités d'aide à la décision et outiller le jury du prix de l'innovation sociale dans leurs décisions pour faire émerger 6 lauréats.

Une fonction de veille à la DRH permet de rechercher, de recueillir et d'exploiter les informations utiles pour l'organisation : analyse des pratiques intéressantes, suivi des publications, assistance à des conférences ou colloques professionnels, missions d'étude, propositions de lectures, ...

La capacité d'apprentissage collectif est considérée comme une priorité par l'organisation. La pratique des groupes transversaux est intégrée dans le fonctionnement avec « Penser les seniors de demain » par exemple.

La mise en œuvre de l'organisation en mode projet et la formation de 200 collaborateurs au management de projet en 2016 et 2017 ont été et sont encore des occasions de se professionnaliser. Tout projet est considéré comme une occasion d'apprendre. Les équipes du CCAS sont autorisées à tester et expérimenter de nouveaux projets, processus, méthodes, services, prestations, ... La formation est intégrée dans les projets. La Direction Appui au Pilotage bénéficie d'une supervision pour aider l'organisation à progresser dans son fonctionnement en mode projet. Les savoirs et les savoir-faire sont formalisés et codifiés, l'expérience répertoriée, traduite par écrit. En cas d'imprévu, la capacité de réaction est rapide grâce à l'intervention des ingénieurs de la direction appui au pilotage, de partenariats avec des experts métiers (psychologues, financiers, juristes, experts en restauration collective, ...). L'organisation sait remettre en cause ses façons de faire, ses méthodes et sa culture, sortir de ses habitudes et « désapprendre » aussi. L'organisation pratique la délégation, la responsabilisation, la subsidiarité, l'autonomie, l'auto contrôle, avec notamment la mise en œuvre de l'orga-

# organisation apprenante

nisation en mode projet. Cette organisation transversale développe les compétences relationnelles, la confiance en soi, la prise de risque, l'audace et l'envie de progresser. Les savoir-faire en communication interpersonnelle se développent.

Le plateau projet est en train d'intégrer la pratique d'un grand nombre de managers, contribuant à fabriquer au sein de l'établissement ses propres savoirs et savoir-faire. Les managers se sont saisis, après l'avoir expérimentée, de cette modalité de travail différente, de façon très spontanée. Des pratiques très créatives ont vu le jour avec le programme de travail des EHPAD (théâtre d'entreprise pour lancer la démarche de conception de l'organisation), l'expérimentation de l'espace senior au sud de la ville (semaine d'inauguration, évaluation à 12 mois), la relecture des activités vie sociale et aide aux aidants (les jeux pour analyser l'activité lors de plusieurs plateaux projets), la réorganisation du service de soutien à domicile (théâtre d'entreprise, ...), le lancement de la démarche « enthousiasme au travail » au sein des ressources internes. Il faut citer aussi la relecture des activités des résidences autonomie pour proposer un projet socle et des projets spécifiques d'établissement. Le fonctionnement de l'organisation s'appuie de plus en plus sur le travail en groupe, en équipe, motivant et dynamisant.

Les cadres donnent l'exemple de la motivation à apprendre et de l'apprentissage continu en se formant et en le faisant savoir à leurs équipes. L'organisation analyse son propre fonctionnement pour faire des propositions d'amélioration. Elle se soumet à des dispositifs d'évaluation interne et externe. Le Service de Soutien à Domicile et le service restauration sont également soumis aux audits de certification depuis plus de 10 ans.

L'analyse de la pratique est à l'œuvre dans de nombreux services et est en voie de se répandre dans tous l'établissement à horizon fin 2018.

Le CCAS accueille de nombreux stagiaires qui sont autant d'occasion d'apprendre pour eux, ainsi que pour les tuteurs. 250 conventions de stage ont été signées en 2017.

Le droit à l'erreur est reconnu. Le collectif qui repère une erreur peut se saisir des espaces d'expression et d'analyse qui leur sont offerts pour « dérouler » le système de fabrication de l'erreur et en tirer leçon pour s'améliorer.

Les professionnels sont individuellement amenés à développer leurs propres compétences. Chacun est encouragé et aidé. Depuis la mise en œuvre du contrat de formation professionnelle dans la fonction publique, en 2015, tous les ans un agent part en formation qualifiante de longue durée, pour obtenir un diplôme.

Le management des compétences est un élément intégré au management stratégique du CCAS. Pour la première fois, entre octobre 2017 et mars 2018, l'ensemble des cadres de direction, les cadres intermédiaires et les cadres experts se sont mobilisés pour concevoir un plan de développement des compétences transversal. Tous les emplois du CCAS demandant une qualification, à partir d'une réflexion individuelle et collective dans chacune des directions et de la relecture des besoins de formation exprimés par les agents lors des entretiens professionnels, 3 séminaires d'échange se sont organisés. Le CCAS a identifié ses besoins en compétences essentielles pour 2018-2021.

Incontestablement, le CCAS est une organisation apprenante.

Néanmoins, la conscience d'appartenir à une organisation apprenante est-elle présente dans toute l'organisation ? La communication interne est-elle suffisamment intense, sous ses aspects formels et informels, pour développer cette conscience ? Si le projet d'établissement a été largement diffusé, est-il connu de tous ? Si le CCAS a investi 500.000 euros en 3 ans pour améliorer les conditions de travail des agents, en ont-ils une vraie conscience pour faire spontanément des propositions d'amélioration ? La mobilité interne, source d'évolution professionnelle est-elle suffisante ? Les processus et les procédures sont-elles à jour dans tout l'établissement ? Les motifs d'insatisfaction des usagers sont-ils systématiquement analysés et donnent-ils lieu à une recherche d'améliorations avec les personnes concernées ? Le fait d'apprendre ou d'aider les autres à apprendre est-il suffisamment valorisé ? L'organisation intègre-t-elle dans son fonctionnement des processus d'amélioration permanente : démarche qualité, groupes de progrès ? La culture de l'organisation valorise-t-elle la diversité et permet-elle de faire coexister et collaborer des personnes très différentes ensemble ? L'apprentissage permanent et le développement continu des connaissances sont-ils considérés comme des conditions du professionnalisme par les 850 agents de l'établissement ? Autant de questions qui sont encore des occasions de progresser.

## Le comité de direction

**Catherine Cottenceau,**  
Directrice de l'Etablissement

**Corinne Danger Prieto,**  
Ingénieur qualité/santé/  
sécurité et pilote  
de la restauration

**Guillaume Leblondel,**  
Directeur Appui au pilotage

**Catherine Marie,**  
Directrice des Ressources  
internes

**Paulette Martineau,**  
Directrice de l'Action sociale

**Loïc Toubanc,**  
Directeur de l'Action  
gériatrique



# **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

**Maxence HENRY**, Adjoint aux seniors

**Benoît PILET**, Adjoint aux ressources humaines,  
aux conditions de travail et aux relations internationales

**Véronique CHAUVEAU**, Conseillère municipale

**Claudette DAGUIN**, Conseillère municipale

**Alain PAGANO**, Conseiller municipal

**Alima TAHIRI**, Adjointe au Maire

**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 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 ».

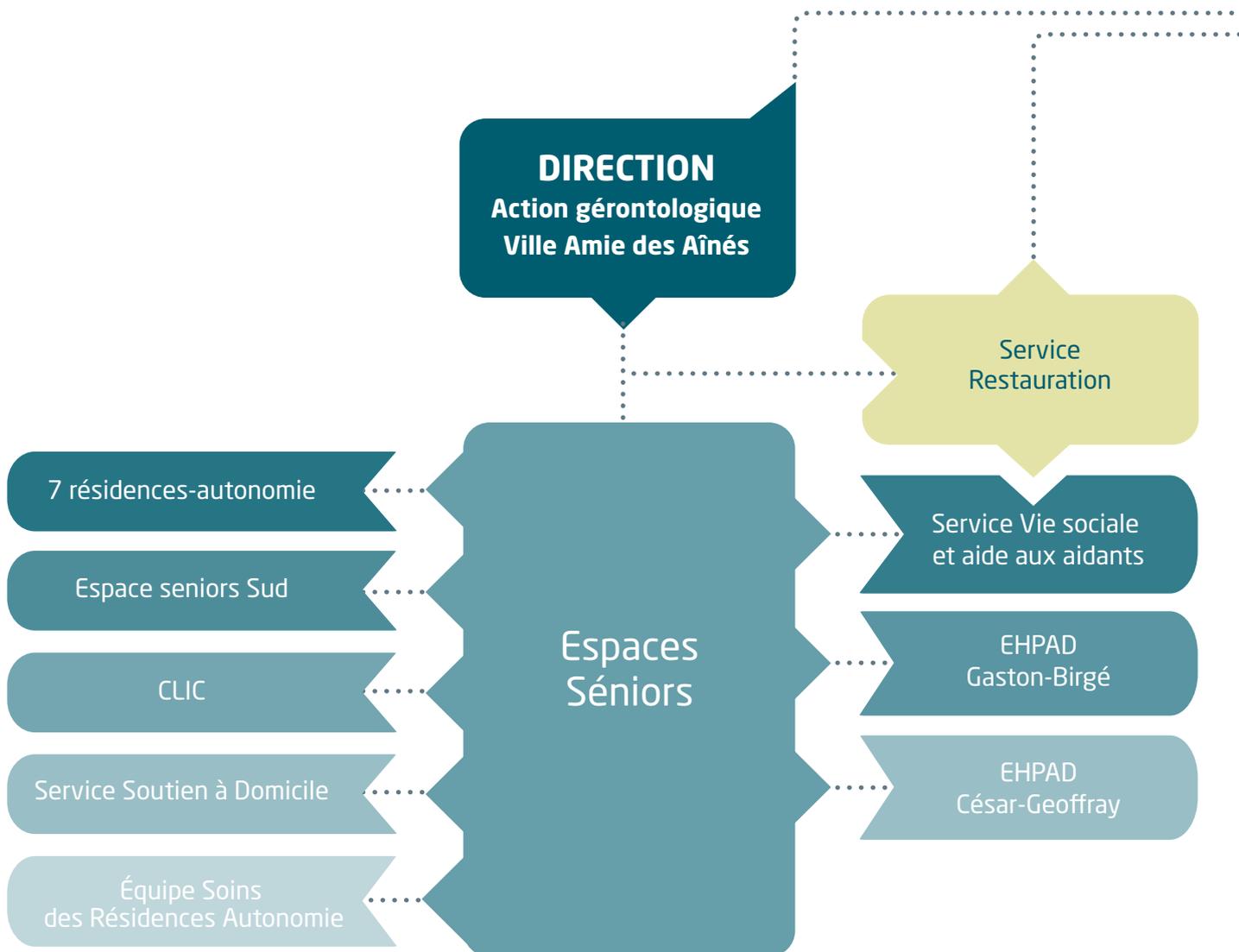
Dans un contexte marqué par des évolutions démographiques, socio-économiques, sociales et réglementaires importantes (Loi d'adaptation de la société au vieillissement), le CCAS est l'outil principal de la politique sociale de la Ville d'Angers.

## 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 2017

**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  
Action sociale

Service accueil - PASS  
(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**

Service "fonctionnement  
en mode projet"

Service  
Vie associative

# 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  
2017

En fonctionnement  
**38 922 k€**

(budget principal : 17 549 k€  
et budgets annexes 21 373 k€)

En investissement  
**1 385 k€**

(budget principal : 519 k€  
et budgets annexes 866 k€)

### CHIFFRES

**851** agents  
(553 ETP)

moyenne  
d'âge **46,6** ans

nombre d'agents  
formés **410**

masse salariale  
**20 017 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 - l'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 apporter son expertise aux directions et aux services opérationnels,
- 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 et du numérique,
- 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

## La mise en place du registre d'accessibilité

Le Centre Communal d'Action Sociale a mis en place le registre d'accessibilité dans tous ses établissements recevant du public depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2017.

Le registre d'accessibilité doit être mis à disposition du public. Il est consultable à tout moment par toute personne souhaitant connaître les prestations offertes par l'établissement.

La forme du registre mis en place par le CCAS est un classeur JAUNE facilement identifiable.

Il doit comporter des pièces relatives à l'accessibilité du bâtiment, le guide « Bien accueillir les personnes handicapées » édité en 2016 par le ministre en charge de la construction ainsi qu'une attestation annuelle signée des formations suivies par le personnel chargé de l'accueil.

Il implique le personnel d'accueil qui doit être en capacité d'informer l'utilisateur des modalités d'accessibilités aux différentes prestations de l'établissement (boucle à induction magnétique, ascenseurs ou élévateurs, sanitaires adaptés, circulations plus adaptées, etc...)

Il est mis à jour au regard du suivi de l'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'ap) défini en novembre 2015.

Pour mémoire, le CCAS a établi une planification des travaux sur 6 ans pour les 10 établissements ERP qu'il gère.

# Le PASS déménage dans des locaux plus grands et adaptés

Le déménagement du PASS de la rue de Crimée vers le site de l'ancienne école Laréveillière, rue Joseph-Cussonneau, sera effectif au début du mois d'octobre 2018.

Une collaboration en « mode projet » avec la direction des Bâtiments, la Direction des Ressources Humaines et les professionnels du PASS a permis de réfléchir en 2017 à la circulation des personnes accueillies dans ce nouvel espace (270 m<sup>2</sup>). La réflexion a été menée dans un souci de sécurité et de bien-être au travail pour toute l'équipe de professionnels. Le plan a permis également de prendre en compte l'espace nécessaire pour certaines nouvelles prestations.

A cette occasion, le PASS a élaboré son nouveau projet de service 2017-2020 avec l'aide des professionnels du service, des personnes accueillies et de l'équipe de direction de l'action sociale. Les prestations connues et reconnues vont être maintenues sur ce nouveau site tel que l'accueil anonyme et inconditionnel, l'écoute, les prestations hygiène, la distribution de boissons chaudes, etc...

Parmi les nouvelles prestations, seront mis en place une bagagerie, un espace de repos pour les usagers, un cyber-espace et des maraudes pour aller à la rencontre des personnes sur l'espace public.

Bien que le déménagement soit programmé pour 2019, certaines nouvelles prestations de ce projet de service ont déjà pu être mises en place dès 2017, telles que la mise à disposition de vélos et l'apprentissage du français.

## CHIFFRES

ACCUEIL :

**25 953**

personnes accueillies

soit en moyenne,

104 personnes par jour

PERMANENCE SOCIALE :

**428**

personnes  
reçues

# PASS

## Point Accueil Santé Solidarités - Angers

Le Point Accueil Santé Solidarités est un service du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS).

Ouvert en 1995 à l'initiative de la ville d'Angers et de sa direction Santé publique, il a pour mission **d'accueillir de manière inconditionnelle et anonyme les personnes majeures sans domicile fixe ou en grande précarité.**

Il contribue à faciliter l'accès aux droits et aux soins, à lutter contre l'isolement et l'exclusion, à maintenir ou créer du lien social, à faciliter l'insertion des plus démunis. Cette mission s'accomplit avec la collaboration des partenaires du territoire angevin.

Il est ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 11 h 30.

### L'équipe

Le PASS dispose d'une équipe d'une douzaine de professionnels composée :

- d'agents d'accueil et de médiation
- d'une médiatrice sociale
- d'une infirmière, mise à disposition par la direction Santé publique
- d'un psychologue
- d'une interprète en langue somalie
- d'un responsable de service

**104 pers.**  
accueillies  
par jour

ANGERS VILLE  
SOLIDAIRE



# Le PASS organise régulièrement des actions collectives

En 2017, le PASS a poursuivi la mise en place d'activités collectives pendant certains après-midis. Ces activités proposées ont pour objectif de remobiliser, redynamiser, aider les personnes accueillies à reprendre confiance en elles.

Ainsi, de nombreuses personnes ont profité de ces temps proposés par l'équipe du PASS, notamment au niveau des activités sportives (562 participants), mais aussi des sorties organisées dans le cadre de la charte culture et solidarité (92 participants en cumul), des cours de français (133 participants de fin mai à fin décembre) ou encore de jardinage (11 participants).

De plus, au cours de l'année 2017, de nouvelles conventions de partenariat ont été renouvelées ou tout simplement mises en place :

- dans le domaine de la santé (prévention des maladies infectieuses avec le CHU, séances de vaccinations avec le CD 49, présence d'un interne au PASS en lien avec la faculté de médecine et d'une infirmière du SAMU social en lien avec l'Abri de la providence),
- dans le domaine du social (éducation canine avec l'Abri de la providence) ou encore du sport (adhésion à l'association Sports pour tous).

le PASS vous propose...

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE



## « Laissez-vous conter » les parcs Saint-Nicolas

Angers Ville d'art et d'histoire vous invite à la découverte des parcs Saint-Nicolas en compagnie d'un naturaliste de la Maison de l'environnement.

Rendez-vous le 7 juin à 13H15 au PASS

ANGERS 2017 - CCAS



# La lutte contre la précarité énergétique

Dans le cadre de la convention de partenariat avec le Conseil départemental, la direction de l'Action sociale a poursuivi en 2017 les actions collectives de lutte contre la précarité énergétique.

Ces ateliers, démarrés au second semestre 2016, étaient encadrés par l'association Alisée, avec des travailleurs sociaux du Conseil départemental de Maine-et-Loire et des agents du CCAS d'Angers pour proposer un accompagnement des ménages si nécessaire.

Cinq ateliers se sont ainsi déroulés au 1<sup>er</sup> semestre 2017 dans différents quartiers d'Angers (Hauts-de-Saint-Aubin, Belle-Beille, la Roseraie, le Centre-ville et Monplaisir), réunissant au total 38 participants.

Par ailleurs, un temps partenarial a été organisé à l'espace Welcome en direction de tous les publics. Quatre partenaires (l'association Alisée, EDF solidarité, la CLCV, la Régie de quartiers) ont participé à ce temps collectif en animant chacun un stand sur la thématique « Réduire ses factures chez soi c'est possible ». Le CCAS d'Angers a également assuré une remise de packs d'ampoules LED.

En 2018, un chargé de mission sera affecté à mi-temps à la lutte contre la précarité énergétique au sein du CCAS. Par ailleurs, quatre jeunes de l'association Unis-Cité seront accueillis à la résidence autonomie Belle-Beille dans le cadre d'une convention entre Angers Loire Métropole, l'Association de lutte pour l'énergie et le climat et le CCAS.

L'intérêt pour le CCAS est de profiter de cette action pour modéliser des formes d'interventions directes auprès des usagers qui présentent des situations récurrentes pour régler leur facture d'énergie, tout en proposant un accompagnement social aux personnes relogées dans le cadre de l'opération de NPRU sur Belle-Beille. Cela permet également de repérer les foyers à mettre en relation avec l'ALEC (bailleurs privés, accédants et propriétaires) et pouvant bénéficier d'aides à l'amélioration de l'habitat.

# L'accompagnement social se réorganise

En 2016, la direction de l'Action sociale a poursuivi sa réorganisation du service d'accompagnement social, qui s'est achevé en avril 2017.

11 travailleurs sociaux et 2 conseillers en insertion professionnelle sont au service des Angevins pour les accompagner dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle, en lien avec les acteurs du territoire.

Cette réorganisation vise deux objectifs :

- Initier et développer les approches collectives afin de diversifier nos modalités d'intervention et sortir de la relation duelle. L'approche collective permet, entre autres, de changer les regards entre usager et professionnel, de créer des réponses collectives, de se rendre compte que l'on n'est pas seul face à une difficulté ou un questionnement, ou encore de rompre l'isolement. Trois actions ont été développées sur le dernier trimestre : « cuisine du monde », « initiation à la boîte mail » et « coup de pouce démarches ». Ces actions ont réuni 40 usagers.
- Être en capacité de proposer un accompagnement social à l'ensemble des angevins qui le demandent dans le respect du principe de subsidiarité. Un travail en collaboration s'est développé avec les infirmières coordinatrices des établissements du CCAS ou encore les techniciens du service insalubrité pour croiser les regards sur les situations de fragilités sociales rencontrées. Par ailleurs, un travailleur social réalise une permanence hebdomadaire au sein du dispositif « Garantie jeune » au sein de la Mission Locale Angevine pour permettre l'accès au droit ou un accompagnement budgétaire des jeunes qui accèdent à une première rémunération.

Enfin, pour le début de l'année, un travailleur social sera mis à disposition du service Accueil-médiation-conseil pour permettre la réception des personnes dont la situation nécessiterait rapidement un diagnostic social approfondi. Ces personnes pourront ainsi être orientées vers un partenaire ou se voir proposer un accompagnement social.

## CHIFFRES

Instructions RSA

745

Bénéficiaires  
du RSA accompagnés  
par un travailleur social

477

Contrats  
d'accompagnement  
signés

557

Jeunes accompagnés  
dans le cadre  
du Permis citoyen

124

Montant des aides Permis  
citoyen accordées

50 180 €



# Le CCAS engagé dans une action recherche avec l'ODAS pour créer un comptoir citoyen

Depuis octobre 2015, l'ODAS a débuté une action recherche sur la thématique « Villes et vivre ensemble ».

D'une durée de trois ans, l'ODAS, avec le soutien du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET), a mobilisé onze sites volontaires, dont Angers. 10 autres villes se sont engagées dans la démarche : Arras, Bordeaux, Clichy-sous-Bois, Creil, Garges-lès-Gonesse, Le Havre, Moulins Communauté, Strasbourg, Valenciennes Métropole et Villeurbanne.

La gouvernance locale de la cohésion sociale est au cœur de ces temps de réflexion sur site.

Dans ce cadre, l'ODAS et les quelques villes qui se sont déplacées à Angers, ont accompagné le CCAS dans sa réflexion sur la mise en œuvre du principe de réciprocité. Lors de ce cheminement collectif, les équipes du CCAS d'Angers, très mobilisées pour définir les hypothèses de réflexion dans une diversité de groupes, ont, au fil du temps précisé et clarifié leurs idées sur les valeurs et les principes de traduction de ce principe. A l'issue de 18 mois de réflexion collective, le « principe de réciprocité », initialement introduit par les élus et validé par le Maire d'Angers, s'est affiné, sans pour autant perdre de son ambition initiale.

## Pour rédiger un nouveau règlement d'aides sociales facultatives, le CCAS a découvert d'autres pratiques

Dans le cadre de la réécriture du règlement d'aides sociales facultatives du CCAS d'Angers, un travail de benchmarking auprès de treize CCAS s'est conduit : Tours, Reims, St-Etienne, Clermont-Ferrand, Metz, Nantes, Bordeaux, Laval et Bressuire..

Ces 13 villes nous ont adressé leur règlement d'aides. Ces documents nous ont permis de découvrir les offres de services de ces villes en direction des populations, de comparer les prestations et services et d'apporter de nouvelles pistes de réflexion pour l'écriture d'un nouveau règlement. Par ailleurs, la FAS nous a produit un document suite à la commande passée par le CCAS.

Cette démarche a permis de découvrir les modalités utilisées par certaines villes pour mesurer l'éligibilité des personnes aux aides et de retenir la notion de « reste à vivre ». Cette modalité permet de mieux appréhender la situation du demandeur en prenant en compte sa situation réelle.

Le terme « réciprocité », jugé complexe par les usagers et les professionnels, est remplacé par le terme « engagement solidaire » et citoyen. Ce nouveau principe repose sur trois idées fondatrices :

- La réciprocité peut se décliner selon deux modalités complémentaires : certaines aides, à l'instar du Permis citoyen, incluent une contrepartie automatique, d'autres aides sont l'occasion d'inviter les Angevins à la réalisation, s'il le souhaite, d'un engagement solidaire et citoyen,
- L'engagement solidaire doit avoir du sens pour l'utilisateur et respecter l'intérêt général,
- Enfin, l'engagement solidaire peut s'appliquer à tous à condition de reposer sur des modalités adaptables aux Angevins.

La perspective de créer un comptoir citoyen s'est alors augurée. Validé par le Maire d'Angers, président du CCAS, ce comptoir fera l'objet d'une mise en œuvre en 2018.

# La relecture du bloc d'aides

Début 2016, le projet de réécriture du règlement d'aides facultatives du CCAS d'Angers a débuté par une concertation importante des acteurs.

Ce projet s'est déroulé en plusieurs étapes :

- d'avril à mai 2016, 4 temps de travail en sous-groupes avec tous les professionnels de l'action sociale (service Accueil Médiation Conseil, service Accompagnement Social, service de la Fonction Support, service du PASS),
- juin 2016, une journée de travail en sous-groupes animés par des professionnels du CCAS, participation de 55 acteurs du secteur associatif et de 10 usagers,
- juillet à Aout 2016, mise en place d'une enquête sous la forme d'un entretien duel avec 43 angevins/usagers du CCAS,
- septembre 2016, travail avec des administrateurs du CCAS lors d'un petit déjeuner,
- de mai 2016 à mars 2017, engagement du CCAS d'Angers dans une action recherche avec l'ODAS. Deux journées de travail transversal avec une diversité d'acteurs (institutionnels, associatifs, habitants et professionnels). 1 journée de restitution et 2 jours de réflexion opérationnelle,
- janvier 2017, une demi-journée de réflexion sur le sens et les modalités d'application du principe de réciprocité avec un groupe de dix habitants du quartier de la Roseraie,
- juin 2017, restitution d'une étude comparative sur les aides facultatives proposées par 4 CCAS en lien avec la FAS. Lancement d'un benchmarking auprès de 9 CCAS sur la même thématique,
- juin 2017, présentation au Maire d'un dossier de choix sur les nouvelles aides sociales du CCAS,
- septembre 2017, présentation au Maire de l'engagement solidaire et citoyen,
- octobre 2017, démarrage de l'écriture des fiches techniques des nouvelles aides sociales du CCAS. Cette période est jalonnée par des allers-retours avec les professionnels de l'action sociale, les partenaires institutionnels et associatifs, et les administrateurs du CCAS ; en fonction de l'avancée des travaux.

## CHIFFRES

Nombre de passages  
à l'Accueil médiation

**33 980**

Nombre de ménages ayant  
demandé au-moins une aide

**3 114**

Nombre de demandes  
d'aides instruites à l'accueil

**5 660**

# Un magazine Bords de Maine pour les seniors

Le magazine Bords de Maine, mensuel tiré à 8 000 exemplaires par mois présente aux seniors angevins de plus de 60 ans, les animations portées par le service Vie sociale et aide aux aidants.

Plusieurs constats ont conduit à cette évolution :

- une mise en page vieillissante,
- de nouvelles orientations politiques suite à la relecture des politiques publiques,
- la nécessité d'introduire de la souplesse dans le contenu du magazine, considérant les évolutions à venir.

Afin de recueillir leur avis, un questionnaire a été proposé aux usagers. Plus de 300 seniors ont répondu. Les réponses les plus significatives portaient sur :

- un journal plus aéré,
- des caractères plus gros,
- davantage de photographies,
- des articles sur des sujets plus généraux touchant les seniors.

Le nouveau magazine est en ligne sur le site de la Ville : [angers.fr](http://angers.fr).

## CHIFFRES

**8 000**  
exemplaires mensuels

**45**  
animations  
par mois en moyenne



# Des animations riches et variées pour les seniors

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.



## CHIFFRES

**13 078**  
seniors accueillis  
au service vie sociale

**45 233**  
participations  
aux animations

dont : 23 530  
aux animations mensuelles,  
8 637 aux ateliers/stages,  
13 066 dans les deux EHPAD,

**1 037**  
activités programmées  
au total

dont : 584 visibles  
dans le Bords de Maine,  
441 sur les territoires, en interne,  
12 ateliers stages.

**2 228**  
transports  
organisés par le service,  
du domicile vers l'animation

**92**  
transports solidaires  
organisés en interne

**263**  
bénévoles  
investis et/ou accompagnés  
par le service

**134**  
activités  
dans le cadre  
de la retraite active

# Agir collectivement pour lutter contre l'isolement : l'équipe citoyenne de la Roseraie

Depuis 2015, la Mobilisation nationale contre l'isolement social des âgés, se traduit localement sur le territoire de la Roseraie, par la mobilisation d'acteurs (professionnels, associatifs, habitants et bénévoles), au sein d'une équipe citoyenne.

Pour lutter collectivement autour de la lutte contre l'isolement des seniors angevins, 14 représentants d'associations du quartier, 5 institutions et 14 représentants du CCAS se rencontrent, mensuellement, pour construire un répertoire d'activités et d'animations : mise en place d'appels téléphoniques, de visites de convivialité, d'ateliers mobilité et de permanences de soutien aux démarches administratives.

L'un des projets : proposer des petits déjeuners dans les halls d'immeubles, a été primé dans le cadre de l'appel à projets « Mobilisez dans les quartiers prioritaires ». L'engagement de l'équipe citoyenne n'est pas sans rencontrer quelques freins : barrière de la langue, fragilités financières des seniors, manque de facilitateur de lien... qui ne contraignent pas, pour autant, la réussite de ce projet (dynamique partenariale, prise en compte des évènements multi-culturels, etc.) !

## CHIFFRES

**8**  
petits déjeuners  
organisés

**115**  
personnes  
accueillies

## Journée nationale des aidants à Angers

Depuis 4 ans, le CCAS co-anime un collectif engagé dans l'organisation de la journée nationale des aidants sur le territoire angevin. Cette journée reçoit un écho de plus en plus important au niveau national (site internet, reportages radio et télévisés) et a connu un fort succès cette année.

En 2017, madame Cantegreil, neuropsychologue des Hôpitaux de Paris, auteure du livre « Comment aider ses proches sans y laisser sa peau ? », le Dr Marie-Pierre Ombredane, gérontologue aux Capucins et Monsieur Jean Chollet, aidant accompagné par la plateforme d'accompagnement et de répit du CCAS d'Angers, ont échangé devant 262 personnes au théâtre Claude Chabrol.

En partant du quotidien d'un aidant, les spécialistes ont pu éclairer avec beaucoup de nuances, la question de la culpabilité, du burn out, la difficulté à aller rechercher de l'aide pour soi et la nécessité de trouver du soutien.

Au-delà de l'information délivrée lors de cette journée, qui répond à une attente forte du grand public et des professionnels (75% de satisfaction), l'intérêt est de fédérer 20 partenaires de l'aide et du soin, des associations de famille, des institutions (UDAF 49, caisses de retraite...) autour d'une dynamique territoriale essentielle pour le soutien à domicile de nos aînés ; soutien qui se réalise souvent avec la contribution indispensable de leurs proches aidants.



## Les contrats de séjour dans les résidences autonomie

Le nouveau contrat de séjour des résidences autonomie, fruit d'un travail collaboratif de plus de 6 mois a associé 30 contributeurs et 7 services du CCAS et de la Ville. Il a été mis en place en janvier 2017.

Ce contrat aura fait l'objet d'une consultation auprès de tous les membres des CVS, résidents et familles.

Cette réactualisation s'est poursuivie au premier trimestre 2017 par une mise à jour des livrets d'accueil, du règlement de fonctionnement et de toutes les pièces annexes.

C'est ainsi que plus de 500 contrats ont été réactualisés par avenant ou établis selon les termes de la nouvelle version.

Produire ce nouveau contrat de séjour a permis également d'engager la démarche de renouvellement du projet d'établissement des résidences autonomie, en précisant les modalités d'accueil, d'admission, d'hébergement, d'accompagnement. Les droits et obligations de chacun durant le séjour dans l'établissement sont également précisés.

## La création d'une colocation à la résidence autonomie Bordillon

Depuis la mi-août 2017, la résidence autonomie Grégoire Bordillon, dans la Doure, dispose d'un appartement pas comme les autres. Il accueille depuis septembre, trois jeunes locataires : Sandra (en école de sage-femme), Sophie (en master management de la mode et de la création) et Victor (remise à niveau scientifique) qui, dans le cadre d'une colocation à tarif préférentiel, participent à la vie de la résidence.

Si l'expérience de la colocation au sein d'une résidence autonomie apporte une réelle valeur pour les résidents, aux jeunes étudiants et aux agents, celle-ci pourrait s'étendre à d'autres établissements du CCAS comme y invite la loi d'adaptation de la société au vieillissement.

C'est tout l'enjeu de cette colocation : créer des liens intergénérationnels entre les résidents et les étudiants. Ainsi, en échange d'un logement au loyer modéré (200 €/mois) et à raison de quatre heures d'engagement solidaire par semaine, chaque colocataire est invité à participer à des temps au sein de la résidence que ce soit du soutien à la vie sociale, au service de la restauration, à l'accompagnement à des sorties, à une sensibilisation à l'apprentissage de la bureautique ou à l'usage d'Internet. Un planning des heures d'engagement solidaire est établi conjointement avec la responsable de la résidence.



# Le salon des orchidées fête ses 10 ans à l'EHPAD Gaston-Birgé

En 2007, c'est un projet innovant qui voit le jour au sein de l'EHPAD Gaston-Birgé, ayant pour objectif de répondre à l'accompagnement des résidents présentant des troubles cognitifs et du comportement.

Le salon des Orchidées est un espace d'activités et d'accompagnement adapté, un lieu de vie apaisant qui stimule le réveil de la mémoire et de la mobilité avec une équipe dédiée et formée. Une infirmière responsable soutenue par une équipe de professionnels est garante de l'accompagnement individualisé du résident et de la procédure d'accueil.

Cette unité spécifique accueille 8 à 10 résidents du lundi au dimanche avec des objectifs précis en lien avec le projet personnalisé du résident :

- valoriser le résident en proposant des activités adaptées,
- être dans une écoute bienveillante,
- respecter et accompagner la déambulation,
- maintenir le lien social,
- rencontrer les familles.

A l'occasion des 10 ans, et comme tous les jours, les résidents et leurs familles ont été mobilisés, et c'est d'ailleurs eux qui ont confectionné les gâteaux qui ont été dégustés par les nombreux invités.

## Un parcours de mobilité pour la santé de nos aînés

L'EHPAD Gaston-Birgé dispose d'un jardin arboré et adapté accessible à la population accueillie. Dans le cadre de l'aménagement de cet espace en jardin thérapeutique, le service vie sociale aide aux aidants et la résidence ont travaillé à la démarche de valorisation de ce lieu :

- labellisation du jardin par la ligue de protection des oiseaux comme site refuge : des nichoirs spécifiques sont installés,
- réalisation d'un jardin sensoriel : culture de plantes aromatiques et d'espaces fleuris à partir de jardinières réalisées par des bénévoles, des aidants et des résidents. Ces dernières sont confectionnées à partir de palettes recyclées,
- réalisation d'un parcours de mobilité. Avec le soutien financier du Rotary-club et l'appui de professionnels de santé et de l'accompagnement du public âgé, la résidence a installé différents agrès qui permettent de stimuler et/ou mobiliser les capacités motrices et cognitives des résidents.

Ainsi, l'espace est reconnu comme un lieu ludique à vertu thérapeutique !



# Participer aux dynamiques partenariales

## Les acteurs de la grande précarité réunis pour réfléchir ensemble

Suite au climat de violence qui a perturbé le travail des associations et services dédiés à l'accueil des publics les plus précaires fin 2015, un groupe « Grande précarité angevine » a été mis en place pour partager les pratiques. Deux rencontres ont eu lieu en 2017.

Un groupe « Action » réunissant Abri de la Providence, RestoBus, Aide Accueil et CCAS a été mis en place pour organiser l'inter-connaissance, la protection, la formation et l'information des partenaires.

Dans ce cadre, la DDCS de Maine-et-Loire et le CCAS ont décidé de financer et d'organiser un cycle de formation avec l'aide du groupe Action sur le thème « Accueillir des publics en situation d'exclusion sociale, faire face à l'agressivité, désamorcer les situations conflictuelles et comprendre les mécanismes des manifestations de violence », qui a réuni 100 participants (professionnels et bénévoles). Une table ronde organisée avec deux représentants des polices municipale et nationale, une directrice d'association, deux bénévoles d'une restauration sociale a également permis d'apporter des exemples pratiques et des partages d'expérience.

En 2018, une nouvelle conférence complémentaire ainsi qu'un nouveau cycle de formation seront organisés.



# L'aide alimentaire au service de l'insertion et de la solidarité

En réflexion depuis juin 2016, ce projet est porté par trois associations : Eco panier, Trait d'union, Saint-Vincent de Paul, accompagnées par les services de la Ville et du CCAS.

Les enjeux du projet sont :

- faire évoluer les dispositifs d'aide alimentaire (Épicerie solidaire et distribution alimentaire) existants sur deux quartiers (22 000 habitants) en rapprochant trois acteurs associatifs,
- fortifier leurs actions et services (laverie sociale, friperie, médiation, accompagnement à la scolarité, aide à la parentalité, accès à la culture, la santé...),
- développer de nouvelles activités ayant un impact économique s'appuyant sur l'économie circulaire et le développement durable.

Après avoir défini un socle commun de valeurs, de finalités, d'objectifs et d'actions pour ce projet, le groupe est entré dans la phase opérationnelle du projet avec 70 actions identifiées.

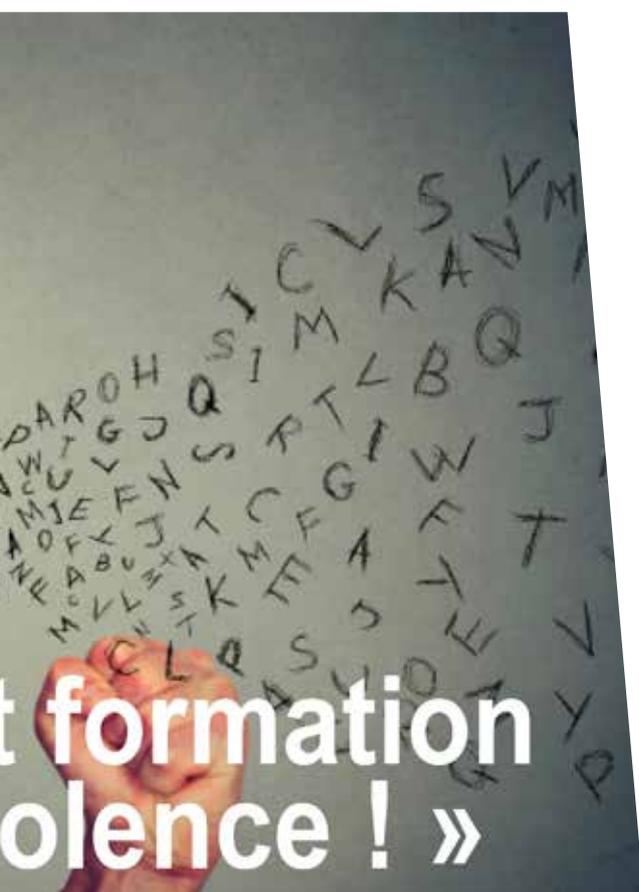
La prochaine étape sera de contribuer aux attendus du dispositif local d'accompagnement, suivi par le Fondes.

## Des actions « hors les murs » multifformes

Depuis deux 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, et ainsi développer l'inter-connaissance et mieux travailler ensemble au service des usagers.

En 2017, quatre actions sont mises en œuvre :

- des ateliers et des informations collectives aux usagers du CCAS : précarité énergétique, coup de pouce démarches, créer et utiliser sa boîte mail, cuisine du monde ....
- des forums ou actions de formation : « Forum vacances », « J'économise », « Job d'été », « Forum pour l'emploi »...
- des prestations hors les murs du CCAS : permanence sur le site de la Garantie Jeune, instruction des aides à domicile pour les personnes à mobilité réduite, accompagnement au relogement dans le cadre de la rénovation urbaine....
- des partenariats avec les associations, les services de la ville et les institutions : Charte d'accueil commune avec les maisons départementales des solidarités, visite à domicile conjointe avec le service insalubrité....



# Un Noël solidaire

« Noël Solidaire » s'inscrit dans la dynamique de l'action « Soleils d'Hiver ».

A travers ce projet, le CCAS d'Angers valorise la solidarité angevine durant la période de fin d'année et propose des animations festives à tous les publics.

Le service vie sociale et aide aux aidants coordonne cet événement avec la contribution d'associations, de commerçants, de bénévoles, d'habitants...

Chacun peut alors s'engager : organisation d'animations et participation au temps fort du week-end, présence sur le marché solidaire, dons de matières ou tarifs préférentiels, réalisation ou achat d'objets solidaires, dons de jouets ou couvertures, vote pour l'attribution des fonds récoltés.

Le CCAS a distribué 4000 places de grande roue et de 280 places de cirque.

Un nouveau format pour 2018 est en cours de construction afin de poursuivre la dynamique Noël Solidaire en développant de nouveaux temps d'animation.

## CHIFFRES

**42** associations angevines

**5** commerçants

**72** bénévoles

**10** groupes de temps d'aménagement périscolaires

**1** classe de lycéens des Buissonnets,

**12** services municipaux



# Le CCAS accompagne les 100 ans de la naissance du Père Wresinsky

L'année 2017 marqua le centième anniversaire de la naissance du Père Joseph Wresinsky, fondateur du mouvement ATD Quart Monde.

Dans ce cadre, ATD Quart Monde France souhaite faire de 2017 une mobilisation nationale pour encourager l'engagement à dépasser l'exclusion sociale à travers différents événements et temps forts.

Le lancement de l'évènement, labélisé par le Ministère de la Culture « Commémoration historique », fut organisé le 11 février 2017 à Angers, lieu de naissance de Joseph Wresinsky.

Dans ce contexte, le CCAS d'Angers a accompagné l'association dans la préparation de temps forts ciblés et apporté son soutien financier, technique et logistique pour contribuer à la réussite de l'évènement.

Tout au long de l'année, l'association a ainsi proposé différentes animations, afin de faire découvrir la pensée et la parole de Joseph Wresinsky : pièce de théâtre, marche historique, expositions et conférences.

## La Rentrée des solidarités, le CCAS d'Angers tisse des liens

Le CCAS proposait la 3<sup>ème</sup> édition de sa Rentrée des solidarités le mercredi 20 septembre 2017 au Centre de congrès. Un thème généreux « Les tisseurs de lien » autour d'un programme riche de solidarité a mobilisé 950 angevins l'après-midi. Une belle réussite au bénéfice de la solidarité angevine.

Et qui mieux que Vincent Loiseau alias Kwal pour être le grand témoin de l'après-midi !

Conteur-slameur-musicien angevin, Kwal, dont le nouvel album s'intitule « les liens » a travaillé en amont avec plusieurs associations locales d'insertion sociale à l'écriture de texte où chacun s'exprimait sur la thématique des « tisseurs de lien ». Le partage de ces textes en musique sur scène fut un beau moment de poésie, de vérité et de solidarité. « All we need is love », disait d'une voix grave Toury, originaire d'Afrique. Applaudissements nourris et justifiés.

Dans un second temps, Kwal et ses musiciens proposaient un concert haut en couleurs et en valeurs humaines, devant une salle qui ne boudait pas son plaisir ; une humanité contagieuse.

Une dizaine d'ateliers et d'expositions, valorisant la solidarité et les projets créateurs de lien sous différentes formes, étaient proposés aux participants au cours de l'après-midi. En clôture, le Maire d'Angers a remis le prix de l'innovation sociale locale aux six projets lauréats 2017, symboles de la diversité associative angevine.

### CHIFFRES

950 participants

58 professionnels mobilisés

25 bénévoles CCAS

57 acteurs intervenants et contributeurs



## L'UDCCAS, quelles activités en 2017 ?

Le CCAS d'Angers met à disposition de l'UDCCAS une chargée de mission pour coordonner les activités de l'association départementale.

L'UDCCAS compte en 2017, 55 CCAS et CIAS adhérents représentant 82 % de la population du Maine et Loire. Forte de cette belle représentativité, l'UDCCAS au travers son instance politique, le Bureau, composé de 6 élus a souhaité renforcer son ancrage territorial pour que les territoires des 9 EPCI du département soient représentés, ce qui conduit à la nomination de 9 délégués territoriaux.

L'action de l'UDCCAS se définit en réponse aux besoins de ses adhérents. Deux temps d'information ont été proposés autour des thèmes d'actualité : « Quel CCAS pour nos communes ? »

autour du thème de la commune nouvelle et « mieux comprendre les enjeux de la précarité énergétique » car cette problématique impacte fortement les CCAS. Outre ces temps d'information, des groupes de travail thématiques se sont constitués pour échanger mais aussi pour produire un guide pratique à destination des techniciens des CCAS sur la question de la domiciliation.

Enfin, l'UDCCAS se positionne pour représenter ses adhérents auprès des partenaires institutionnels qu'elle a rencontrés (Banque de France, CPAM, CNFPT) et avec lesquels elle a commencé à travailler (Conseil Départemental).

## La contribution du CCAS à la rédaction d'un guide pratique des aides aux associations angevines

Suite à la volonté des élus de simplifier les démarches des associations auprès des services de la Ville d'Angers et du CCAS, un « guide pratique d'aide aux associations d'Angers » a notamment vu le jour permettant de rendre plus lisible la multitude de soutiens que la collectivité propose au monde associatif angevin.

Ainsi, ce guide a pour objectifs de soutenir ce patrimoine extraordinaire qu'est l'engagement des associations et de leurs bénévoles au quotidien ; de reconnaître pleinement le rôle essentiel tenu par les associations sur le territoire ; et de préciser les modalités de coopération entre la Ville, le CCAS et les associations.

Plus précisément, il s'inscrit dans une démarche visant à :

- renforcer la transparence et la lisibilité dans leurs relations, notamment sur le plan financier,
- développer une approche plus cohérente entre les associations et les différents services de la collectivité,
- sécuriser le partenariat, les échanges, et prendre en compte l'expertise citoyenne,
- reconnaître les projets associatifs qui contribuent à l'intérêt général et s'inscrivent dans le champ des politiques publiques,
- mieux identifier les articulations entre les projets associatifs et les champs de compétence de la Ville et du CCAS.

Dans un contexte de forte évolution des besoins sociaux, les associations jouent un rôle majeur dans la vie de la cité : alerte et interpellation des pouvoirs publics, expérimentations innovantes, gestion de proximité de services d'intérêt général, relais des solidarités sociales et familiales... Ce sont ces connexions et articulations que la collectivité souhaite renforcer et sécuriser. Pour la Ville et le CCAS d'Angers, favoriser et susciter l'initiative associative permet de démultiplier les actions et de mobiliser plus largement toutes les énergies.

### CHIFFRES

150

associations accompagnées  
et partenaires du CCAS

Montant total  
des subventions :

900 000 €

## La mise à jour de l'accord-cadre pour le marché des denrées alimentaires

Le service restauration du CCAS a profité du renouvellement de l'accord-cadre de 2017 à 2019 inclus pour mettre à jour les pièces techniques générales et particulières du marché de denrées alimentaires. Nos exigences communes avec l'EPARC ont été mutualisées dans un livret commun. Les produits qualitatifs attendus par nos convives seniors sont valorisés dans un livret spécifique.

La refonte de nos cahiers des charges a mis en exergue nos objectifs communs tels que la satisfaction de nos consommateurs, petits et grands, la recherche de produits locaux et notre veille sur les nouveaux produits, recettes et pratiques.

Elle a également permis aux fournisseurs de mieux comprendre et cerner nos besoins pour répondre efficacement à notre appel d'offres. Le groupement de commandes EPARC/CCAS a reçu trois prestataires soumissionnaires et a sélectionné l'offre la plus qualitative pour les deux lots respectifs.

En conclusion, ce travail collaboratif avec l'EPARC a donné de beaux résultats tout en créant et renforçant des liens entre les deux équipes.



## Le CCAS étoffe ses collaborations pour les recrutements

Pour faire face à ses besoins de recrutement, le CCAS privilégie les démarches partenariales avec, notamment, des acteurs du champ de la formation, de l'insertion professionnelle et des institutions publiques.

En janvier 2017, le CCAS a signé un contrat de service qualité avec Pôle Emploi, acteur des politiques d'emploi. C'est un acte d'engagement fort des partenaires sur la sélection, la formation et le recrutement de candidats ayant le potentiel pour satisfaire les exigences du secteur de l'aide à domicile.

En octobre 2017, le CCAS a collaboré avec le Département de Maine et Loire sur la mise en place d'une formation qualifiante « Prépa rebond » à destination des bénéficiaires du RSA et en réponse aux besoins du domicile.

L'année a été ponctuée de temps d'échanges sur les questions d'emploi et d'insertion avec le Relais de l'Emploi de Trélazé, ALDEV et l'IFSO pour partager les difficultés de recrutement, les besoins de placement et ainsi rapprocher l'offre de la demande.

## Plus de 300 personnes rencontrées lors des forums pour l'emploi, « Job d'été » et aux matinées « Pass métiers »

Donner la possibilité aux demandeurs d'emploi, aux personnes en reconversion professionnelle et aux jeunes de s'investir au CCAS auprès des personnes les plus fragiles, constitue un axe majeur de la politique municipale. C'est pourquoi, le CCAS a participé en 2017 à différents temps forts pour faire connaître les métiers du secteur social et médico-social, les valoriser et recruter.

Le forum de l'emploi co-organisé par Angers Loire Développement et le Pôle Emploi, le forum «job d'été» organisé par Angers Connectée Jeunesse et le forum aide-soignant de l'Institut de formation santé de l'Ouest sont des événements, importants et bien identifiés sur Angers et l'occasion de proposer des offres d'emploi sur les métiers de première intervention (aide à domicile, agent d'accompagnement, aide-soignant, agent de restauration...).

Le CCAS a également valorisé ces métiers lors des matinées Pass métiers. Ce sont de nouveaux temps forts, organisés par Aldev en partenariat avec Actual Carrière, le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) et les employeurs locaux, proposés aux demandeurs d'emploi autour d'un temps de discussions et de découverte des métiers.



# Innovover au service de la solidarité

## Un second prix de l'innovation sociale locale organisé en 2017

**Ce prix récompense 6 projets innovants en faveur de la solidarité locale dans les thématiques suivantes :**

- concevoir des modalités nouvelles d'information et d'accès aux droits, services et équipements de la Ville,
- créer des opportunités de rencontre en faveur des personnes isolées,
- mettre en œuvre le principe de réciprocité,
- conjuguer les partenariats public/privé en faveur de l'insertion professionnelle et l'autonomie des personnes.

**Six prix ont été remis aux projets suivants, lors de la Rentrée des solidarités, le 20 septembre 2017 au Centre des Congrès :**

- Envie autonomie, Association envie Anjou
- Le cinéma c'est Monplaisir, Association L'autre vie du papillon « Arts productions »
- Service de répit, UNA
- Fabrik café, Association Fabrik café
- Projets solidaires du Lycée Wresinski (superette, atelier esthétique..), Lycée Joseph Wresinski
- Petites pieuvres pour bébés prématurés, Association Arc en ciel

### CHIFFRES

**21**  
dossiers de  
candidature reçus

**6**  
lauréats

**6**  
dotations  
de 3 000 €  
pour chaque  
lauréat



## Le CCAS et les objets connectés

Le CCAS conduit une démarche d'observation sociale depuis de nombreuses années. Au-delà de son intérêt à identifier les principales évolutions de la population Angevine du point de vue quantitatif et qualitatif, le CCAS met en place des enquêtes et études sur des problématiques plus spécifiques. Ainsi, une étude sur les seniors et les objets connectés a été lancée et sera présentée dans le courant de l'année 2017.

Au-delà de cette étude en cours, le CCAS a mis en place, dans le cadre de la Rentrée des Solidarités, un espace des objets connectés. L'objectif de cet espace est de faire découvrir des objets connectés, favoriser la discussion entre les concepteurs et les seniors et montrer le savoir-faire des partenaires avec des objets parfois en cours de développement.

Ainsi, les personnes présentes lors de cet évènement ont pu déambuler dans un espace proposant la manipulation de plusieurs objets. De nombreux participants se sont pris au jeu pour tester « Cycléo », un vélo connecté pour les seniors, la tablette connectée « Noé » proposée par la société Groupama ou écouter le CENTICH, présenter son pilulier connecté et s'inscrire au réseau social pour seniors de la société « Rosalie Life ». Un grand merci à eux et à la Cité des objets connectés, partenaire de l'évènement.

Suite au succès de cet atelier, la Ville d'Angers a sollicité le CCAS pour participer en octobre à la Connected Week à destination des professionnels et du grand public organisée dans le cadre de la 22<sup>ème</sup> édition du World Electronics Forum (« WEF »). Cet évènement a été l'occasion de mettre en avant l'ensemble des réalisations du CCAS dans le domaine du numérique.

## Le coffre-fort numérique : l'expérimentation se poursuit

En 2016, le CCAS d'Angers s'est engagé dans l'expérimentation d'un coffre-fort numérique avec l'appui de l'Union nationale des Centres communaux d'action sociale (UNCCAS) et de la Direction générale de la Cohésion sociale (DGCS).

Dans le cadre de l'action sociale, ce coffre-fort est un outil destiné à faciliter ou à permettre l'accès aux droits des angevins, puisque ceux-ci peuvent y stocker des copies numériques de tous les documents nécessaires à leurs démarches administratives. Ainsi, les pièces d'identité, les curriculum-vitae ou les quittances de loyer peuvent être numérisés et par la suite utilisés pour accéder à son courrier lorsqu'on est domicilié, ou dans le cadre d'un accompagnement social ou socio-professionnel.

Après avoir déterminé le cadre et les conditions de l'expérimentation sur Angers en 2016, le CCAS a mis en œuvre dès le mois de janvier 2017 le coffre-fort « Doc-Dépôt », fourni par l'association Adileos.

En l'espace d'un an, 102 coffres forts ont été ouverts, essentiellement dans le cadre de la domiciliation. Dans la pratique, ils restent encore assez peu utilisés, que ce soit par les professionnels ou par les usagers. Cependant, le bilan dressé par l'UNCCAS démontre une réelle utilité et plusieurs usages potentiels qui encouragent à développer cet outil en s'appuyant sur les professionnels des différentes directions du CCAS au cours de l'année 2018.

### CHIFFRES

Nombre  
de bénéficiaires :

102

## Des médaillons connectés à l'EHPAD Gaston-Birgé

La démarche projet de remplacement du système d'alerte résident des EHPAD a été initiée en 2015 avec la réalisation d'un audit mené en interne par le service ressources numériques et informatique. C'est la société Bretcom qui a été retenue, lors de la consultation réalisée en 2016, pour équiper les 2 EHPAD d'un système radio.

En juillet 2017, les poires d'appel, les tirettes ont été retirées pour laisser place à des médaillons connectés que les résidents portent en bracelet ou en pendentif.

Les aides-soignantes et les infirmières ont quant à elles été équipées de téléphones sans fil durcis qui affichent directement les alertes des résidents. La mutualisation des BIPs et des téléphones en un seul équipement facilite la maintenance et favorise l'allègement des poches ! Des afficheurs de couloir complètent la liste du nouveau matériel installé.

Opérationnel depuis 8 mois, le nouveau système d'alerte résident est plébiscité par les agents :

- Il sécurise davantage la personne âgée puisqu'il permet à celle-ci d'appeler de n'importe où au sein de la résidence ;
- Il améliore la communication au sein des équipes de soignants ce qui leur permet d'être plus réactifs et sereins face aux sollicitations.

Le retour très positif des personnels et des résidents de l'EHPAD Gaston-Birgé est de bon augure pour le déploiement du même dispositif à César-Geoffroy en 2018.

## L'amélioration du suivi-évaluation de la performance de l'action du CCAS

Le projet d'établissement du CCAS énonce les orientations stratégiques et ses priorités d'action pour les angevins. Si le CCAS d'Angers est aujourd'hui en bonne santé financière, ses ressources pour mettre en œuvre les orientations du projet d'établissement sont de plus en plus contraintes et font l'objet d'un suivi régulier.

Ainsi, depuis 2 ans, les arbitrages budgétaires sont réalisés en prenant appui sur une nouvelle méthode : l'analyse socio-gestionnaire du travail qui retient la mise en œuvre d'actions les plus efficaces et efficientes sur 4 dimensions qui sont l'offre de services, les ressources humaines, l'organisation et les euros.

En 2017, le CCAS a décidé d'engager une structuration de la démarche d'évaluation de la performance pour un meilleur pilotage de l'activité. Après avoir mis en place un suivi en continu de la réalisation des actions, il a recruté un responsable études, observation sociale et efficacité. Sa mission est de structurer le système d'information et de revisiter les outils de pilotage, supports du dialogue de performance, de définir les objectifs et de réaliser, dans la durée, un suivi des ressources mobilisées et des effets obtenus. Ainsi, les résultats et les impacts seront analysés au regard des objectifs.

# La Full démat', déjà une réalité pour la gestion comptable et budgétaire

Le « tout papier » est bientôt révolu. Depuis janvier 2017, l'ensemble des écritures comptables du CCAS est dématérialisé.

C'est quoi la démat ? C'est simple, des fichiers informatiques remplacent le papier dans les échanges avec la Trésorerie et entre les services. Ainsi, tous les documents au format papier tels que les bordereaux journaux, les mandats, les titres de recettes, mais également les pièces justificatives (factures, devis, marché public, ...) ne sont plus qu'un lointain souvenir.

La finalité de cette révolution tient d'abord au respect de la législation. En effet, les collectivités doivent désormais communiquer leurs documents par voie électronique aux services de la Trésorerie. L'enjeu principal : la réduction des délais de paiement.

Avec l'arrivée de CHORUS, plateforme de facturation électronique, les entreprises doivent transmettre leurs factures au CCAS via ce portail. En 2020, 100 % de la facturation sera dématérialisée. Les entreprises sont ainsi payées plus vite et peuvent suivre l'état d'avancement du traitement de leurs factures.

La dématérialisation est une obligation mais aussi une formidable opportunité pour moderniser et sécuriser nos pratiques. Même si le service Finances – Patrimoine est en première ligne, tous les services sont concernés. Chacun enrichit le logiciel de comptabilité avec les documents qu'il produit (marché, bon de commande, devis, ...) qui après vérification et compilation sont transmis dans un parapheur électronique. Ce dernier permet à l'ordonnateur (un élu ou la directrice du CCAS) de signer électroniquement les documents et de les transmettre à la Trésorerie pour paiement ou encaissement.

Enfin, le logiciel de comptabilité a été adapté et des temps d'information et de formation, ont été organisés par la Direction des Finances de la Ville, pour accompagner les personnels dans la mise en œuvre de ce nouveau processus.



# Moderniser les modalités de mise en œuvre de l'offre de service et améliorer nos performances

## L'évaluation interne du CLIC

**Le Centre local d'information et de coordination de l'action gérontologique (CLIC) a finalisé sa démarche d'évaluation interne, processus continu d'amélioration de la qualité. Cette démarche mesure la qualité et le niveau d'atteinte des objectifs pour les cinq missions officielles qui lui sont dévolues :**

- accueil/information/orientation,
- évaluation/coordination autour de la personne/suivi,
- coordination du réseau de partenaires,
- actions collectives/prévention.

**Les axes principaux pour lesquels le CLIC engage un plan d'actions pour les années à venir se caractérisent ci-dessous :**

- élaborer le projet de service,
- questionner la notion d'accompagnement et harmoniser les pratiques internes,
- renforcer la communication avec les professionnels autour de l'accompagnement des personnes par l'élaboration de supports et des procédures,
- assurer la représentation des usagers au sein des instances du CLIC,
- mesurer régulièrement la satisfaction des usagers,
- développer la formation sur l'éthique d'intervention et la déontologie professionnelle.

### CHIFFRES

**2 187**  
demandes d'aide

**564**  
personnes accompagnées  
dont 135 au titre du Plan d'alerte  
et d'urgence

**297**  
visites à domicile

**315**  
participants  
aux conférences,  
activités ou animations,

**35**  
formations dédiées  
aux aidants

# Une dynamique lancée avec l'inauguration de l'Espace seniors Sud

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, les personnes âgées des quartiers de la Roseraie, Justices, Madeleine et Saint-Léonard, peuvent avoir accès à tous les services du CCAS en s'adressant aux deux résidences autonomie situées sur le territoire Sud de la Ville : les résidences les Justices et Robert-Robin.

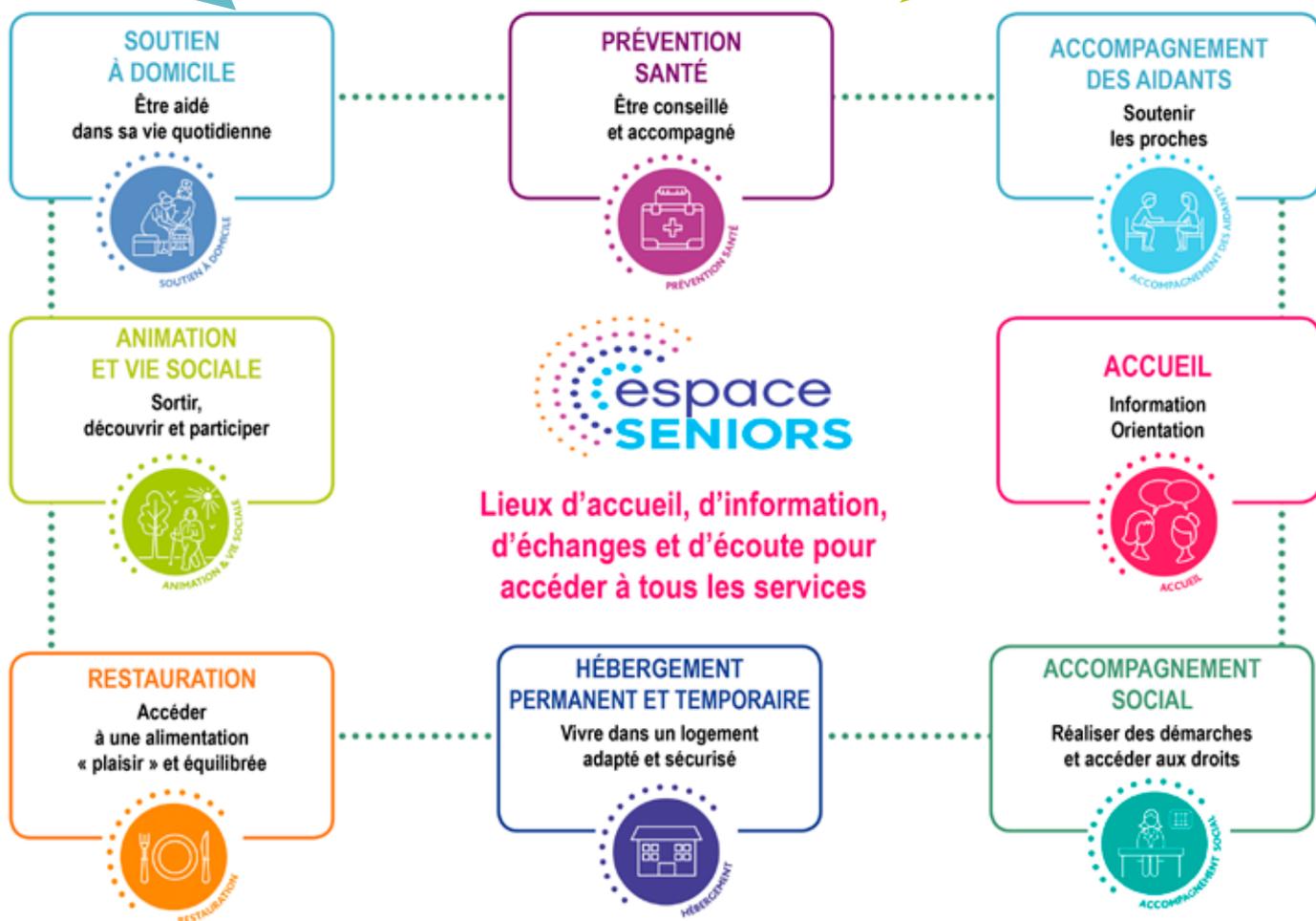
Inauguré officiellement le 3 avril, l'Espace seniors Sud délivre des réponses de proximité aux usagers sur la prévention et la santé, le soutien à domicile, l'hébergement en résidence, la restauration, la vie sociale et l'animation, l'accompagnement social.

Durant une semaine, plus de 1 500 angevins ont pu découvrir et tester les services de l'Espace Seniors en assistant à plus d'une quinzaine d'évènements : temps d'information sur la déclaration

des revenus par internet, petit déjeuner ludique autour de la Prévention, comédie théâtrale sur le rôle des aidants, conférence sur « le maintien à domicile, quelles solutions pour demain ? » ...

En octobre 2018, un deuxième Espace seniors verra le jour sur le secteur Centre-Est de la Ville, autour des résidences Bellefontaine, Saint-Michel et Monplaisir.

Le pari d'associer les compétences des professionnels du CCAS, des partenaires des quartiers, au profit de la proximité et du parcours sans rupture des usagers, est aujourd'hui à l'œuvre.



# Un nouveau projet d'établissement se dessine pour les résidences autonomie

La formalisation de nouveaux projets d'établissement pour les sept résidences autonomie va permettre de s'inscrire dans une démarche dynamique pour les 5 années à venir (2018-2022).

Cette démarche doit contribuer non seulement à prendre en compte les dispositions réglementaires issues de la loi d'adaptation de la société au vieillissement, mais aussi à répondre aux objectifs stratégiques de l'action gérontologique :

- structurer une offre de services adaptée au plus près des réalités,
- consolider le processus d'admission des personnes âgées résiliation des contrats de séjour,
- anticiper l'adaptation des logements des résidences à l'accueil des seniors fragiles,
- penser la place et la responsabilité citoyenne des résidents et de leurs familles,
- ouvrir la résidence autonomie sur son environnement de proximité,
- s'assurer de l'octroi du forfait autonomie via le Contrat Pluriannuel d'objectifs et de Moyens.

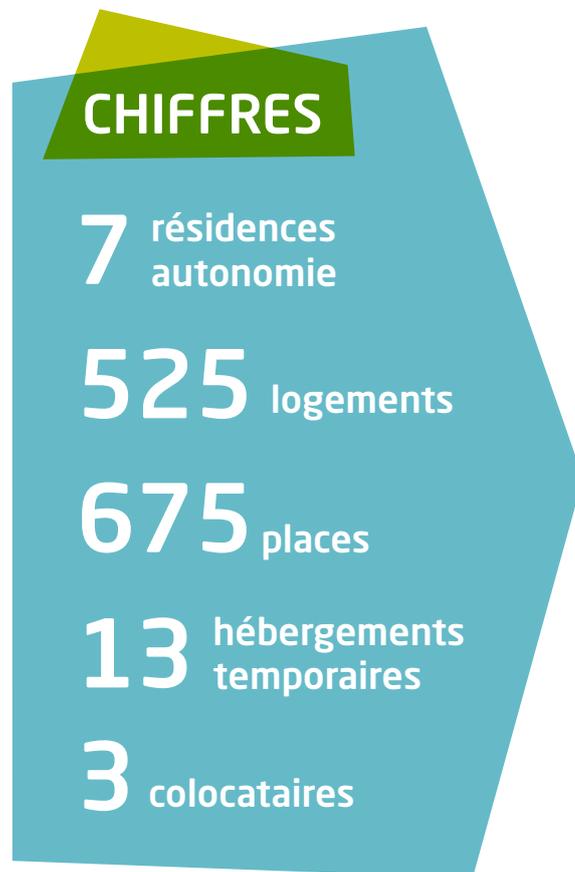
L'un des enjeux est d'associer les résidents, leur famille et les équipes des résidences autonomie pour que chaque agent puisse être acteur du projet et s'impliquer dans son élaboration et sa mise en œuvre dès le lancement des chantiers thématiques.

C'est pourquoi les 55 agents des résidences autonomie et plus d'une quinzaine de contributeurs des services CCAS ou de la Ville ont été invités au lancement de la démarche le mardi 13 juin 2017 et à participer à des groupes de travail. L'objectif de ces groupes est de partager les points de vue, les points à améliorer et les propositions d'actions à pérenniser et à développer ou à créer pour les cinq prochaines années.

## Un nouveau logiciel de gestion pour les résidences : Cédi'acte

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, les 7 résidences autonomie et les 2 EHPAD utilisent le nouveau logiciel Cedi'Acte pour la gestion des dossiers administratifs et la facturation aux résidents. Le bilan réalisé en fin d'année 2017 avec les assistantes des 9 résidences a montré une bonne acceptation de ce nouveau logiciel : fluidité de navigation, facilité et rapidité de facturation, planning de l'accueil de jour intégré pour les EHPAD, transfert de dossiers entre résidences, ...

La mise en place du module « Soins » de Cedi'Acte en remplacement du logiciel MEDIC'OR est prévue pour 2019 dans le cadre de la réorganisation des EHPAD.



# Le projet de service vie sociale et aide aux aidants

Les professionnels du service vie sociale et aide aux aidants accompagnés par la direction du CCAS, ont débuté en septembre 2017, l'écriture d'un nouveau projet de service.

Aujourd'hui ils accueillent des seniors ayant des besoins de plus en plus hétérogènes témoignant d'une pluralité de parcours : de la retraite à la perte d'autonomie. Cette réalité interroge les pratiques d'animation et implique une adaptation de l'offre.

De plus, l'offre vie sociale est caractérisée par une densité et une diversité d'activités. Il est donc primordial de questionner le sens de chaque action en lien avec les autres chantiers du CCAS comme le projet prévention santé.

Par ailleurs, l'accompagnement des proches aidants relève d'une réalité spécifique qui interroge le lien direct avec le service vie sociale. Les missions sont posées afin d'envisager la structuration la plus cohérente.

Ainsi ce travail va permettre de construire une nouvelle offre de service en tenant compte des orientations du CCAS « vers les espaces seniors », les besoins du public cible et les moyens alloués.

## Le service restauration se réorganise

Le service restauration produit 470 000 couverts par an et 7 à 8 000 prestations festives à destination des seniors de la ville d'Angers. Au quotidien, ce sont 1 000 convives dans nos résidences autonomie, nos EPHAD et à domicile via le service de portage de repas, qui attendent des menus équilibrés et savoureux.

Notre équipe œuvre pour la satisfaction de nos usagers, l'obtention de bons résultats, malgré des contraintes fortes d'un outil de production arrivant à saturation et d'un magasin central déporté géographiquement, le tout dans un cadre budgétaire contraint.

Ces éléments de contexte ont amené à proposer une réorganisation du service en mai 2017. Elle s'appuie sur le redéploiement des missions entre les cadres du service, l'encadrement de terrain, l'assistante du service et l'assistant métier.

Chaque cadre du service a ainsi vu le contenu de ses missions revisitées pour asseoir, chacun dans son périmètre, l'organisation, la gestion et la diffusion d'informations, en s'appuyant sur les processus du service restauration.

L'encadrement de terrain, pour sa part, a été confirmé comme point fort d'un management de proximité et efficient. Ainsi pour chaque secteur, un agent de maîtrise est identifié et a en charge le pilotage de son activité. La répartition est la suivante : un responsable de magasin central au MIN, un responsable de cuisine référent grande dépendance à l'EHPAD C. Geoffray et en cuisine centrale : un responsable des flux, un responsable production chaude, un responsable production froide.

Nous avons aussi transformé un poste pour allier la compétence technique à une activité administrative pour devenir « assistant métier ».

Cette réorganisation concourt à maintenir un service de qualité reconnu et certifié, et aussi à la réussite de la future cuisine mutualisée regroupant la restauration scolaire de l'EPARC et celle des personnes âgées du CCAS à horizon 2021.

### CHIFFRES

**473 329**

**repas produits**  
dont :

**281 943**  
pour les résidences

**182 936**  
portés à domicile

# La mise à jour du système de management de la qualité certification ISO 9001 V 2015

Le service restauration s'attache à fournir des repas de qualité aux résidents des établissements pour personnes âgées et aux bénéficiaires du portage de repas à domicile gérés par le Centre Communal d'Action Sociale d'Angers.

Pour répondre aux besoins de nos convives et sécuriser nos activités, tout en respectant les exigences réglementaires et sanitaires, la démarche qualité nous donne un cadre rigoureux dans un objectif d'amélioration continue.

Certifié ISO 9001 depuis 2003, le service restauration a profité de l'opportunité de la mise en conformité avec la nouvelle version ISO 9001 V 2015 pour revisiter et moderniser son management de la qualité dès 2017. Des stagiaires qualité motivés nous ont également accompagnés dans le projet.

Dans un premier temps, le service a entamé la refonte de son système d'informations documentées. Le travail mené a permis :

- de revoir la cartographie des activités,
- de rationaliser la documentation en privilégiant les supports autoportés,
- de simplifier l'accès informatique et de «rajeunir» nos affichages.

Les pratiques de nos agents s'en trouvent allégées sans perte de maîtrise. Dans un 2<sup>ème</sup> temps, la gestion du « non-conforme » a été révisée en mettant en place une nouvelle procédure, un formulaire d'enregistrement commun et un tableur unique permettant au service d'analyser rapidement les écarts et d'établir un plan d'actions adéquat.

Ainsi, le service restauration est prêt à mettre à l'épreuve son nouveau système de management de la qualité lors du prochain audit AFNOR en avril 2018.

## La création d'une Société publique locale de restauration : une réflexion et une vision commune et participative

Depuis la décision du Maire-Président de construire un nouvel outil mutualisé, des avancées sur le projet ont eu lieu. Les agents des deux équipes EPARC et CCAS ont travaillé conjointement dans 13 groupes de travail pour, *in fine*, proposer un pré-programme recensant leurs différents souhaits avec notre prestataire le cabinet PHP. Des visites de cuisines ont aussi été faites par nos élus, les directions et les responsables respectifs.

Les thématiques travaillées étaient notamment l'organisation de la production, les approvisionnements, l'informatique, les ressources humaines et les locaux et équipements.

A l'issue de ces groupes, un pré-programme synthétique a été produit. Il a été réajusté, par les directions du CCAS et de l'EPARC et leurs cadres, en prenant en compte une organisation optimisée et l'enveloppe budgétaire allouée.

La prochaine étape est le lancement de l'appel d'offres par notre mandataire «Alter» pour la construction.

A ce jour, 13 communes ont délibéré pour être actionnaires avec la Ville d'Angers de la future Société publique locale de restauration collective angevine. Les élus ont été convaincus du fort intérêt, du potentiel de la cuisine et des expertises des 2 équipes pour répondre aux besoins du plus grand nombre de l'enfant au senior. L'ouverture prévisionnelle de la cuisine sera en septembre 2020.



## Le Service de Soutien à Domicile renouvelle sa certification

En 2007, le Service de soutien à domicile du CCAS (SSAD) s'engageait dans la certification AFNOR NF Services à la personne. L'objectif était simple : reconnaître une volonté historique du service de s'inscrire dans une démarche qui vise à produire des prestations fiables, ajustées et personnalisées pour les seniors angevins, vivant à domicile. Dix ans plus tard, le service obtient à nouveau les félicitations du jury après un audit de renouvellement élogieux. 29 points forts faisant notamment état d'un niveau de qualification des intervenants élevé, des professionnels motivés et impliqués et des bénéficiaires très satisfaits par la qualité du service.

2017, c'est également, pour le SSAD, l'année placée sous le signe de l'amélioration des conditions de travail des agents. À ce titre, il a été souhaité l'amélioration de l'indemnisation des déplacements des intervenants à domicile avec des modalités justes, équitables, innovantes et écologiquement responsables. Pour cela, toutes les aides à domicile qui l'ont souhaité, sont désormais équipés d'un vélo à assistance électrique pour réaliser l'ensemble des déplacements professionnels. C'est au total 18 000 kms qui seront désormais réalisés à vélo chaque année.

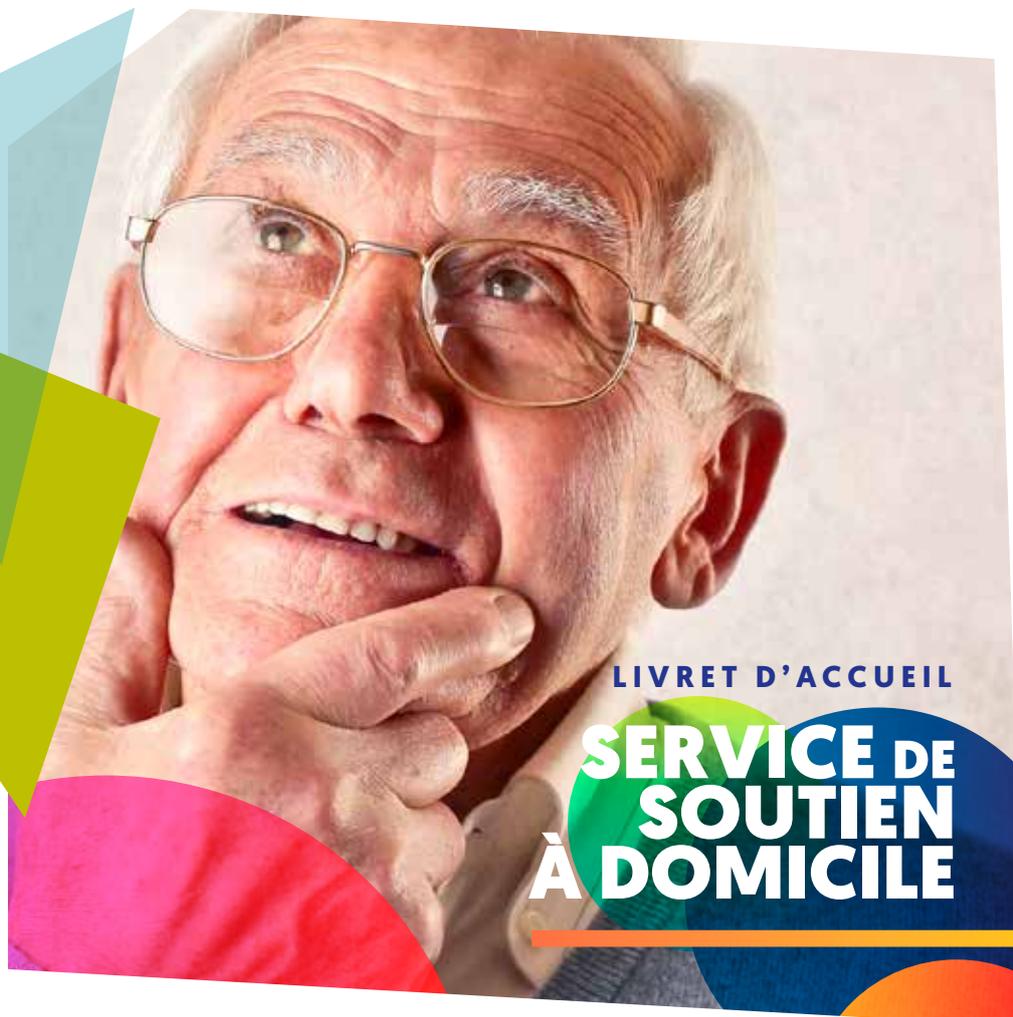
2017 fut l'occasion de poursuivre la création d'un SPASAD (Services Polyvalent d'Aides et de Soins à Domicile). En partenariat avec l'association Vie à Domicile et la Mutualité Française Anjou Mayenne, ce nouveau service vise à assurer à la fois les missions d'un service de soutien à domicile (SSAD) et d'un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD). C'est 141 angevins fragiles qui peuvent désormais bénéficier de ce nouveau service.

### CHIFFRES

**1 956**  
personnes aidées

**134 405**  
heures d'aide à domicile

**54 %**  
des heures  
sont réalisées auprès  
d'un public dépendant



# Un EHPAD en mouvement

Dans une logique d'un EHPAD du CCAS avec deux sites (Gaston-Birgé et César-Geoffray), l'année 2017 a été marquée par :

- La réalisation du projet d'établissement unique 2017/2021 construit en équipe avec l'implication de 89 agents et 148 actions concrètes proposées par les professionnels, les résidents et leurs proches via le Conseil de la Vie Sociale. Le déploiement des actions du projet d'établissement a débuté au 2<sup>ème</sup> semestre 2017.
- La concrétisation du plan d'action des environnements de vie au travail avec les agents : 20 agents impliqués et 65 actions en cours de mises en œuvre.
- Le travail collaboratif sur l'organisation de l'EHPAD. En octobre, 47 agents ont travaillé une journée entière sur l'organisation (soit près de 350 heures d'intelligence collective). La démarche de co-construction se poursuit grâce à l'implication de 54 agents volontaires dans différents espaces de travail :
  - > le groupe des « bâtisseurs » qui construit l'organisation quotidienne au service du résident sur la base de trois différentes hypothèses. Il s'agit également de réaliser les fiches de tâches des postes clefs avant d'envisager les cycles de travail et les horaires,
  - > le groupe des « finisseurs » questionne et affine le travail des bâtisseurs,
  - > le groupe des « transmetteurs » établit le référentiel des bonnes pratiques de transmissions, pour des temps d'échanges pertinents et efficaces au service de l'accompagnement du résident,
  - > le groupe des « visiteurs » rend visite à des homologues pour s'inspirer des bonnes pratiques d'autres EHPAD et également repérer des écueils organisationnels à ne pas reproduire.

- La négociation d'un Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens unique (CPOM) avec l'Agence régionale de santé et le conseil départemental a débuté en septembre.

La finalité de ces actions vise à garantir la mise en œuvre du projet EHPAD à savoir : « Proposer un EHPAD, avec deux lieux de vie, qui permet la mise en œuvre du projet personnalisé du résident et une meilleure prise en compte de la qualité de l'environnement de travail des agents, dans un cadre contractuel à négocier ».



## Un nouveau cadre financier pour les EHPAD : l'EPRD

Que ce soit dans sa version abrégée ou dans sa version complète, le nouveau nom du cadre de présentation budgétaire des EHPAD, appelé EPRD pour « État Prévisionnel des Recettes et des Dépenses » cache une véritable révolution dans l'approche du financement des résidences pour personnes âgées dépendantes. De quoi s'agit-il ? L'EPRD est l'acte par lequel sont prévues et autorisées les recettes et les dépenses annuelles d'un EHPAD. Ainsi, la loi relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement (loi ASV) a introduit à compter de 2017, l'utilisation de l'EPRD en remplacement des documents budgétaires traditionnels attendus pour les établissements médico-sociaux. Au-delà de la forme, le changement le plus significatif a trait aux modalités de vote du budget qui se fait désormais en fonction des recettes notifiées et non pas comme auparavant, en fonction des dépenses « autorisées ».

Derrière ces notions qui peuvent paraître abstraites, se trouve la volonté de donner une véritable autonomie dans la gestion financière des EHPAD. En effet, désormais ces établissements n'ont plus à justifier auprès des autorités de tarification les dépenses qu'ils souhaitent réaliser. En contrepartie, ils sont responsables de l'utilisation des fonds alloués par le Département et l'ARS, et par conséquent, des résultats financiers dégagés et plus encore des déficits qui pourraient être constatés.

# La direction Appui au pilotage : une réelle assistance à maîtrise d'œuvre

La direction appui au pilotage a pour mission d'aider les directions du CCAS à définir, piloter et exploiter tout type de projets. Elle assure un rôle de conseil, d'assistance, fait des propositions, facilite la coordination entre les directions opérationnelles du CCAS et les différents partenaires associés aux projets.

En 2017 cette activité que l'on peut qualifier d'assistance à maîtrise d'œuvre, c'est particulièrement amplifiée et notamment traduite par :

- Une aide à la rédaction d'un dossier de définition et d'orientation stratégique du futur référentiel : Angers, ville à Haute Qualité Humaine (HQH). Ce dernier se matérialisant ensuite par la coordination d'une étude de programmation urbaine d'un village HQH sur Belle-Beille.
- L'élaboration d'un cahier des charges fonctionnel de l'offre de services du CCAS présente sur le futur pôle silver des Hauts-de-Saint-Aubin (pôle de compétence pour bien vieillir à domicile).

- Des conseils sur les projets de rénovation des résidences autonomie de Monplaisir et Bellefontaine.
- Une assistance sur le projet d'extension de la plateforme gérontologique Robert-Robin.
- En partenariat avec l'ALDEV et la Mutualité Française, une réponse à l'appel d'offre TIGA (Territoire Innovant à Grandes Ambitions) afin de contribuer à la transformation d'Angers Loire Métropole en un territoire accueillant et bienveillant où il fait bon vieillir activement et en bonne santé.
- Une cartographie des quartiers favorables à des implantations de projets immobiliers publics et privés pour les seniors.
- Des concertations avec les bailleurs sociaux pour définir les articulations possibles entre leurs projets d'habitats alternatifs seniors et l'offre de services du CCAS.

## Le CCAS veille sur les appels à projets

La veille autour des appels à projet est primordiale et permet le développement de nouvelles actions.

Au-delà de l'intérêt financier non négligeable, la démarche partenariale voulue dans la réponse aux appels à projet invite à de nouvelles collaborations.

La sélection exigeante des financeurs encourage à une réflexion plus innovante, à une véritable démarche projet, avec des phases de diagnostics et d'évaluation.

Le fait d'être primé valorise à la fois le travail des professionnels mais également celui de tous les bénévoles et partenaires qui s'engagent quotidiennement à nos côtés.

Candidater à un appel à projet demande à la fois du temps et une expertise qu'il ne faut pas sous-estimer. L'échéance est souvent contrainte et il convient de s'assurer du suivi de l'action puis de son bilan.

### CHIFFRES

En 2017,  
5 appels à projets proposés par le Service Vie sociale et aide aux aidants ont été sélectionnés par l'ARS et l'Association française des aidants pour un montant total de 16 293 euros :

**2** projets dans le cadre  
du dispositif Monalisa,

Mobilisation Nationale contre l'isolement  
des Agés du quartier La Roseraie,  
pour un montant de 2 400 euros,

**1** projet de promotion de l'activité  
physique mutualisée

dans les deux EHPAD du CCAS  
pour un montant de 8 793 euros

**2** projets de formations  
des aidants

pour un montant de 5 100 euros,  
portés par la Plateforme d'accompagnement  
et de répit des aidants.

## La démarche de développement durable

Depuis 2011 (loi Grenelle II), les collectivités territoriales de plus de 50 000 habitants ont l'obligation d'élaborer chaque année un rapport sur leur situation en matière de développement durable. Le rapport développement durable est ainsi un document stratégique pour la politique de développement durable. Il permet d'informer et de sensibiliser les habitants en valorisant les actions menées sur le territoire et en réalisant un bilan des actions menées par les directions.

Le CCAS d'Angers est concerné et impliqué tout comme les 26 directions de la ville d'Angers et d'ALM. Les actions mises en œuvre et suivies par le CCAS sont nombreuses et répondent aux 5 finalités du développement durable dont la lutte contre le changement climatique, la cohésion sociale et solidarité entre les territoires et les générations... Parmi nos actions, nous pouvons citer en exemple l'aide alimentaire, la précarité énergétique, la démarche Ville Amie des Aînés, les espaces de dialogue avec les Angevins.

Le CCAS a une volonté forte de proposer et réaliser de nouvelles actions respectueuses et écoresponsables, soutenu par la Maison de l'Environnement et du développement durable de la Ville d'Angers et ALM.

## La réflexion et le lancement du système d'information décisionnel

La mise à disposition d'informations aux différents services du CCAS, sur leur activité, leurs dépenses et leurs effectifs, est ancienne. Des tableaux de bord sont diffusés régulièrement. Chaque année, une multitude de données est recensée pour différents objets : améliorer la connaissance des publics et de leurs besoins, renseigner les rapports de gestion et d'activité pour les organismes finançant l'action du CCAS - la Ville, le Département ou l'Agence Régionale de Santé. Par ailleurs, si le CCAS se modernise, en changeant ses logiciels « métiers », la sortie automatique des informations dans des tableaux de bord permettant de suivre la gestion de l'activité et les résultats de l'établissement, est peu développée.

## Le site Internet du CCAS devenu plus accessible

Le CCAS a imaginé, travaillé et proposé une nouvelle présentation de ses activités à insérer dans le nouveau site internet de la ville dès le 2 janvier 2018.

L'objectif est de permettre à tout angevin d'avoir une information accessible, claire et synthétique sur les missions de notre établissement, l'ensemble de nos prestations, les éventuels critères d'éligibilité, les contacts clés...

Pour cela, 9 familles de besoins ont été identifiées pour que chacun puisse naviguer et obtenir rapidement les données nécessaires. Elles comprennent ainsi par exemple l'accompagnement proposé à tous les âges de la vie, l'alimentation, la formation, la participation à la vie de la cité...

Pour que notre site soit toujours un outil performant, les éléments en ligne seront mis à jour et complétés régulièrement.

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

## L'équipement en smartphone des aides à domicile

Toujours dans une démarche d'amélioration de sa qualité de service, le Service de soutien à domicile a mis en service en avril 2017 un système de télégestion sur smartphone. Les 120 aides à domicile sont maintenant équipées d'un « boîtier » fonctionnant sous Android et verrouillé sur une unique application : MEDISYS.

Avant la mise en place de ce dispositif, le pointage des débuts et fins des prestations était réalisé avec le téléphone de l'utilisateur. Désormais, c'est un badge, disposé au domicile des quelques 1200 personnes aidées et que les agents scannent avec leur smartphone, que s'effectuent les pointages des interventions. Les horodatages sont enregistrés en temps réel dans MEDISYS, ce qui permet d'être alerté automatiquement en cas d'absence ou de retard non prévus de l'intervenant.

Exit aussi l'agenda papier et les appels téléphoniques de dernière minute pour avertir d'un changement d'horaire. Tout passe maintenant par le smartphone. L'agenda des interventions est synchronisé automatiquement toutes les 2 heures et les échanges de SMS entre la responsable de secteur et l'aide à domicile sont privilégiés puisqu'ils sont « historisés » en temps réel dans le logiciel.

En résumé, un SSAD connecté pour un accompagnement de l'utilisateur amélioré et des conditions de travail améliorées.

## Le doublement de l'activité de recrutement des emplois non permanents

L'année 2017 a été l'année du recentrage de l'ensemble des jurys de recrutement du CCAS sur les métiers de première intervention auprès du service de Gestion des ressources humaines. La GRH assurant ainsi pleinement son rôle d'accompagnement et de conseil, mais aussi garantissant une procédure de recrutement uniforme, respectueuse des règles RH et équitable pour les candidats.

La GRH du CCAS a coréalisé, avec les directions opérationnelles, 34 jurys de recrutement. Il s'agit d'un engagement important qui se confirme quand on observe le temps investi par les équipes RH, soit près de 240h, pour l'organisation et la réalisation des jurys.

Les directions du CCAS ont été accompagnées dans le cadre de recrutements ; la direction gérontologique (aides à domicile, aide-soignante, infirmière saisonnier), la direction action sociale (agent d'accueil et de médiation), la restauration (cuisinier, aide de cuisine), la direction appui au pilotage (agent technique pour le projet Rentrée des solidarités).

## Le World café : une méthode pour favoriser l'intelligence collective

Le CCAS a convié ses agents à la 3ème édition de la Rentrée des solidarités le mercredi 20 septembre 2017 au Centre de congrès autour d'un thème généreux « Les tisseurs de lien » et d'un programme riche de solidarité.

La matinée fut consacrée au personnel de l'établissement qui avait pu se rendre disponible (plus de 200 agents) pour plancher sur la question de la qualité des environnements de travail dans le champ social et médico-social.

Il s'agit d'une orientation stratégique du projet d'établissement du CCAS qui entend accorder une place majeure aux agents dans le processus d'amélioration continue.

L'une des étapes clefs est la compréhension et l'adhésion de l'ensemble des agents à la démarche. Le CCAS se doit de communiquer sur ses orientations mais également susciter l'intelligence collective, favoriser la libre expression pour établir un plan d'actions.

Dans ce contexte, la direction a fait appel à l'expertise du cabinet Work Lab pour organiser une animation collaborative et créative intitulé « World café », ou comment créer un temps d'émergence des idées et des attentes sur la qualité de vie au travail au sein de l'établissement. Pendant 1h30, de façon ludique, dynamique et conviviale les agents ont échangé collectivement autour de tables rondes, sur les leviers de l'amélioration des conditions de travail et ont produit des centaines de propositions. Celles-ci vont servir pour alimenter la suite du projet. Il est à noter que 12 agents du CCAS et de la DRH jouaient le rôle de facilitateurs à la pédagogie active du World café.



# Premier « Team bulding » : l'enthousiasme au travail et challenge atelier peinture à Bordillon

Parole du Feel good manager : « l'enthousiasme est le premier signe extérieur du bonheur au travail dans la mesure où c'est ce qui saute aux yeux. L'enthousiaste vit pleinement dans l'action et a besoin de l'action pour vivre. C'est une femme ou un homme de projets et d'initiatives qui parvient à motiver les autres de manière naturelle. Son bonheur s'exprime à travers ses paroles et ses gestes ».

C'est dans cet esprit et dans la veine du projet managérial « Oser partager autrement » porté par la Direction générale que s'est tenue la première réunion « Team bulding » de la direction ressources internes. Après une séance d'« Escape Game » où les agents ont montré que l'union faisait la force, les équipes ont planché sur la question de l'enthousiasme au travail et émis des idées sans s'inter-

dire de rêver ! L'écoute, l'entraide entre collègues, le dialogue avec les managers, le partage de temps conviviaux, le souhait de nouvelles méthodes de travail plus agiles... les idées étaient nombreuses !

L'enthousiasme est bel et bien apparu comme un état d'esprit qui règne au CCAS et qui se conjugue avec les pratiques managériales !

Ainsi, un premier challenge « Atelier peinture à Grégoire Bordillon » a vu le jour en juillet, soutenu par la Directrice du CCAS. Une action collective menée par les collègues des ressources internes et de la résidence Bordillon, coachés par des professionnels de la direction des bâtiments pour rafraîchir l'appartement destiné à la colocation d'étudiants.

## Tadéo, le CCAS se dote d'un système de transcription à la parole

Le CCAS a équipé le service Ressources numériques et informatiques de la solution TADEO. Il s'agit d'un système de transcription en temps réel de la parole et de visio-interprétation de la langue des signes. Pascal Séjault et Geoffrey Boucher, utilisateurs de Tadeo, expliquent en quoi cet outil a transformé leur travail et leurs relations.

### Comment avez-vous connu Tadeo ?

Geoffrey Boucher : « J'avais entendu parler de Tadeo par des amis sourds qui utilisaient cette solution. J'avais des difficultés pour communiquer avec mes collègues. J'étais obligé d'envoyer des mails ou d'écrire sur des feuilles de papier pour parler aux gens, je devais solliciter mes responsables. Du coup, pour les autres personnes, je n'étais pas très accessible non plus. Ce n'était pas simple. » - Pascal Séjault : « Dans mon service, nous sommes trois. Lorsque Geoffrey nous a parlé d'outils pour faciliter la communication entre les sourds et les entendants, j'ai trouvé que c'était une excellente idée. Nous arrivions à communiquer avec Geoffrey sur des choses très simples du quotidien. Nous utilisons des textos, skype et un interprète pour les questions et les réunions un peu plus pointues.»

### Qu'est-ce que cela change au quotidien ?

Geoffrey Boucher : « J'utilise Tadeo, pour faire le point avec mon supérieur, et pour communiquer avec mes collègues. Les gens m'appellent en direct et n'hésitent plus à venir vers moi. Nous nous comprenons beaucoup mieux. J'ai vraiment pu monter en compétence, je travaille plus vite, je fais plus de choses. Jamais, je ne pourrais revenir en arrière ! » - Pascal Séjault : « Cela change tout. Geoffrey a une formation en comptabilité et une forte appétence en informatique. Il a pu faire valoir cette double compétence. Désormais, je fais régulièrement un point avec lui d'une heure et nous communiquons de manière totalement fluide. »

## Des registres de sécurité actualisés pour l'ensemble des établissements et services

Pour répondre aux exigences réglementaires et garantir la sécurité incendie à tous, agents et publics accueillis, le CCAS a réactualisé et homogénéisé le registre de sécurité pour l'ensemble des établissements et services recevant du public.

Il comprend tous les renseignements relatifs à la sécurité incendie (état du personnel chargé du service incendie, les consignes d'incendie générales et particulières) et contient l'inventaire de toutes les vérifications périodiques des systèmes de sécurité incendie ou installations pouvant générer des incendies.

Les directions des établissements sont vigilantes à leur bonne tenue. Il doit être correctement complété, à jour et accessible en permanence. De plus, il est étudié scrupuleusement lors des commissions sécurité.

Le choix du classeur s'est naturellement porté sur un classeur rouge facilement identifiable par nos équipes et nos prestataires.



## La soirée festive du personnel du CCAS aux Greniers Saint-Jean

Plus de 150 agents ont répondu présents à l'invitation lancée par les élus et la direction.

Accueillis dans le cadre prestigieux des Greniers Saint-Jean, l'ensemble des collègues, après un échange autour d'un apéritif, ont pu rejoindre les tables dressées à l'occasion du dîner dansant.

Après un bref discours des élus, Françoise Le Goff et Maxence Henry, c'est Catherine Cottenceau, directrice, qui a pris la parole.

L'orchestre « Mickaël Percher », avec une chanteuse et trois musiciens ont mené la soirée « tambours battants ».

L'espace dansant a été largement occupé toute la soirée et les nombreux danseurs ont pu s'exprimer.

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 qui restaient, s'est terminée à 1 heures du matin dans la joie et la bonne humeur.

Tous les participants ont déclaré à l'unanimité :

« *Vivement l'année prochaine, car ça fait du bien !* ».



## **Centre Communal d'Action Sociale**

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