

Bilan de l'activité

Centre communal d'action sociale

2015

Éditorial

de la vice-présidente

L'ensemble des directions de la Ville et de la Communauté urbaine a procédé en 2015 à une relecture des politiques publiques locales. L'enjeu était de nourrir notre vision stratégique à travers une mise à plat des activités pour proposer aux angevins le meilleur des services, en lien étroit avec la réalité de nos ressources. Dans ce cadre, le CCAS a analysé son offre de services actuelle, en matière d'action sociale et gérontologique. Cette démarche d'état des lieux des services rendus à la population a mis à contribution l'ensemble des acteurs, élus, membres de la direction générale, cadres ou agents du CCAS et a donné naissance à une feuille de route ambitieuse.

En effet, notre environnement est en perpétuel mouvement. D'une part l'augmentation des inégalités sociales incite à réfléchir à des modalités nouvelles et innovantes en faveur des solidarités. D'autre part, le vieillissement de la population convoque 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, véritable amortisseur social et source d'un développement accru des solidarités pour répondre à ces enjeux de société.

C'est pourquoi, en tant que vice-présidente du CCAS et adjointe chargée des Solidarités actives et de la Santé publique, avec Maxence Henry, adjoint en charge des Personnes âgées et la direction du CCAS, nous avons piloté l'élaboration d'un nouveau projet stratégique d'établissement.

Celui-ci, qui couvrira les années 2016 à 2019, comporte un programme d'actions pour accompagner au quotidien nos concitoyens les plus fragiles.

Je me réjouis de partager ce rapport d'activités 2015, pour en valoriser les premiers résultats.

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

En 2015, le CCAS a accueilli, en moyenne par jour, 350 personnes en situation de précarité. Grâce à cet accueil et cet accompagnement, qu'il n'est pas possible de réduire au chiffre des aides financières attribuées, des soutiens se construisent, une solidarité

active s'élabore, composée à la fois d'appuis devant les obstacles et d'encouragements à la responsabilité.

Les travaux de rénovation des locaux à l'action sociale ont été inaugurés en juin 2015 pour améliorer la qualité d'accueil, d'écoute et d'accompagnement des angevins. Une modernisation et une personnalisation des fonctions d'accueil ont été mises en oeuvre. L'accueil mobile des angevins dans le hall s'est activement préparé.

Le réseau des acteurs de l'aide alimentaire s'est structuré avec de belles perspectives d'actions au coeur d'une Mission d'animation pour une alimentation solidaire (MAAS), mise en place avec le concours de l'Etat et coordonnée par le CCAS. Près de 100 associations agissant en faveur de la solidarité ont été accompagnées. Nous avons aussi décidé de rassembler tous les acteurs de la grande précarité pour définir ensemble nos besoins de coopération de façon très concrète en définissant un plan d'actions commun.

2016 sera l'occasion de relire, avec de nombreux partenaires, administrateurs et bénéficiaires, le bloc d'aides sociales facultatives pour les adapter à l'évolution des publics et des besoins. Au-delà de l'expérimentation réussie du permis citoyen, il nous faudra également définir d'autres traductions concrètes du principe de réciprocité. Nous considérons que l'aide et l'accompagnement doivent demeurer un des mots-clés d'une société qui ne méprise pas les plus faibles, tout comme l'accès aux aides sociales doit être porteur d'autonomie et d'estime de soi. On ne lutte pas contre la pauvreté en stigmatisant l'assistance et on ne lutte pas pour la dignité des personnes, en refusant d'instaurer une forme de « réciprocité dans les politiques sociales.

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

Nous répondons avec réalisme, conviction et imagination à ce défi de l'accompagnement du vieillissement des seniors dans notre ville, grâce à une offre de services variées, qui s'adresse diversement aux 31 000 angevins de plus de 60 ans. Plus précisément, plus d'un tiers d'entre eux ont bénéficié d'au moins une prestation du CCAS en 2015. Les professionnels du CCAS accompagnent toutes les étapes du parcours

des seniors dès lors que l'autonomie est compromise. Aussi, 2 000 angevins sont soutenus à leur domicile, 700 sont hébergés dans les résidences autonomie et 170 dans les deux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Ce sont aussi près de 1 400 aidants accompagnés.

Alors que se projette la création d'un CLIC communautaire, le CLIC d'Angers, premier lieu d'accueil des seniors démontre une belle pratique de coordination des parcours avec sa présence experte au sein de la plateforme Pass'âge. Les acteurs travaillent ensemble à définir leur place au sein d'un silver pôle en collaboration avec l'ALDEV. La Cuisine centrale du CCAS avec ses 500 000 repas produits en 2015, servis aux résidents ou portés à ceux qui sont maintenus à domicile, garde son cap : « alimentation plaisir » pour lutter contre la dénutrition et gérer les aversions. Le service de soutien à domicile a préparé tout au long de l'année 2015 un Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens avec le Département pour accueillir la télégestion, la télétransmission et les smartphones. Il a aussi préparé la territorialisation de l'intervention au sein du premier espace seniors à Robert-Robin.

Les sept résidences autonomie cherchent à améliorer l'organisation, au service d'un bon accueil et accompagnement des résidents. Les projets en préparation n'ont pas manqué : le pack service, la rénovation du contrat de séjour, la réflexion sur les espaces seniors. La relecture de l'organisation des EHPAD va engager nos deux établissements en 2015 à préparer la mise en oeuvre du projet personnalisé.

Le CCAS propose une offre ambitieuse élaborée pour et avec les aidants, afin de leur permettre de s'informer, de ne pas rester seuls, de passer les relais et de prendre soin d'eux. 2015 est l'année de l'évaluation de cette offre. Ce n'est pas simple de se confronter au langage de vérité des usagers ; le CCAS n'est pas en reste. Une consultation directe des Angevins pour répondre à d'autres besoins a été engagée. Les résultats en seront connus en 2016.

Nous sommes attachés, en nous impliquant dans la démarche Ville Amie Des Aînés, à préserver la place des seniors dans la cité parce que leur expérience est une richesse qui mérite notre reconnaissance. En leur réservant une place nous contribuons ainsi à garantir la cohésion entre les âges au profit d'un vivre ensemble harmonieux. Cette philosophie, les nombreux bénévoles angevins de tous les âges l'ont bien compris quand ils s'engagent avec les professionnels du CCAS pour soutenir la vie quotidienne de leurs aînés. En matière de lutte contre l'isolement des personnes âgées, de nombreuses actions ont été tricotées. La convention élaborée avec la direction de l'Aménagement et les bailleurs pour construire ou rénover un habitat adapté au vieillissement est tout aussi emblématique.

Le partenariat soudé avec le secteur associatif a permis de répondre à notre attente, celle de transférer les ateliers stage pour développer des activités en faveur des plus fragiles.

Enfin, l'engagement des élus, des administrateurs, des partenaires, des professionnels du CCAS a permis de réussir la première édition de la Rentrée des solidarités. 800 personnes ont participé à cet événement : un vif succès.

Le CCAS d'Angers, est soucieux d'efficacité et d'innovation au service de la solidarité

Nous souhaitons en effet que le CCAS contribue à la mise en oeuvre des politiques de solidarité pour proposer un service accessible, de qualité et au juste coût pour les Angevins. Plusieurs actions phares : la mise en oeuvre du plan d'action accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, la simplification de la tarification, l'amplification de la dimension administration responsable en inscrivant des objectifs concrets dans le projet d'établissement la modernisation du système d'information du CCAS en expérimentant un nouveau système de téléassistance.

En cette période économique contrainte, le CCAS travaille à renforcer la fonction pilotage de l'établissement. A ce titre, l'organisation de direction a été modifiée pour qu'elle soit au service du nouveau projet. Pour réaliser des économies, l'observation sociale et les études ont été internalisées. Le rapport annuel d'analyse des besoins sociaux de la Ville a été produit de façon autonome. Le dialogue de gestion interne a été réintroduit. Les fonctionnalités d'un nouvel outil financier ont été absorbées.

La nouvelle direction du CCAS a impulsé une pratique managériale renforçant le management de proximité. Le CCAS a le plus fort taux de télétravailleurs parmi les trois collectivités. Un plan d'action pluriannuel d'amélioration des conditions de travail et de lutte contre l'absentéisme est à l'oeuvre depuis l'automne 2015. En effet les agents du CCAS proposent des services et un accompagnement individualisé à des personnes exclusivement vulnérables. Ils sont plus exposés que dans d'autres métiers, aux risques physiques et psychologiques.

A la lecture de ce rapport d'activités, chacun mesurera la richesse des missions, des actions, des partenariats construits en faveur des plus fragiles. Nous affirmons ici notre responsabilité locale, celle de travailler sans relâche à renforcer la cohésion sociale et d'aider, dans une relation d'altérité, nos concitoyens en difficulté.

Je remercie à la fois tout le personnel du CCAS pour son engagement quotidien aux côtés des Angevins, les administrateurs, pour leurs décisions qui contribuent à rétablir ces liens et ces repères indispensables, témoignant ainsi de notre volonté d'agir en faveur du lien social et d'un vivre ensemble harmonieux.

*Françoise Le Goff,
Vice-présidente du CCAS
Adjointe aux Solidarités actives et à la Santé publique*

Éditorial

de l'équipe de direction

Nous le savons, nous traversons actuellement une période incertaine et mouvante, où des questions de société s'entremêlent : Comment rompre avec ce sentiment d'effritement de la cohésion sociale ? Comment adapter notre cité au grand âge ? Nous sommes également de plus en plus soumis à des contraintes économiques fortes.

Aussi, le besoin de service public, d'appui aux difficultés individuelles et singulières des personnes, de renforcement du lien social pour garantir une cohésion, n'ont jamais été aussi forts.

C'est dans ce contexte délicat, que l'innovation prend tout son sens et doit permettre de répondre aux enjeux des solidarités actives.

Aussi, la relecture des politiques publiques, engagée dès le début de l'année 2015, a été l'occasion d'un véritable état des lieux des services publics rendus à la population. Elle fut une réelle opportunité pour ensemble établir un diagnostic précis des enjeux et des services adaptés à offrir aux angevins, explorer les futurs possibles à moyen et long terme et identifier les projets les plus mobilisateurs et les plus fédérateurs.

L'année 2015 est donc à placer sous le signe de la réflexion et de la définition, aux côtés des élus, d'un nouveau projet stratégique d'établissement. Construit de manière participative, cette nouvelle feuille de route constitue aujourd'hui un document de référence pour les administrateurs et les équipes.

Les réflexions ont fait l'objet d'un partage avec les élus pour débattre des scénarios d'actions possibles et valider la feuille de route. A ce titre, le Maire-Président a consacré plusieurs réunions avec Françoise Le Goff, adjointe en charge des Solidarités actives et du Handicap, vice-présidente du CCAS, Maxence Henry, adjoint en charge des personnes âgées et le comité de direction du CCAS à définir et valider la feuille de route.

Nous avons ensuite travaillé à la programmation des projets à conduire jusqu'en 2019.

2015 fut aussi et sans relâche une année de mise en œuvre concrète d'un grand nombre d'actions.

En parcourant notre rapport d'activités 2015, vous constaterez une nouvelle fois la variété des missions du CCAS et la diversité des actions conduites en faveur des Angevins.

Nous avons choisi de mettre en valeur quelques actions phares, organisées le plus souvent avec des acteurs clefs du territoire.

Autant d'actions qui ont été aussi l'occasion de créer des opportunités de rencontres, d'échanges et de réflexions sur les vulnérabilités et les modes de réponses apportées, de faire émerger des idées nouvelles en faveur de la cohésion sociale, d'initier et de renforcer les partenariats, d'encourager et de valoriser l'engagement citoyen.

L'équipe de direction du CCAS souhaite très simplement remercier l'ensemble de l'encadrement du CCAS et tous ses agents pour leur professionnalisme et leur implication de tous les instants au service des Angevins les plus fragiles.

Le comité de direction du CCAS d'Angers

*Catherine Cottenceau, directrice du CCAS,
Corinne Danger-Priéto,
responsable Sécurité-restauration,
Guillaume Leblondel, directeur Appui au pilotage,
Catherine Marie, directrice des Ressources internes,
Paulette Martineau, directrice Action sociale,
Loïc Toublanc, directeur Gérontologie.*



Le CCAS

un outil au service de

la politique d'action sociale et gérontologique de la Ville d'Angers

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 ».

La composition du Conseil d'administration...

Président :

Christophe BECHU, Maire, Président

8 élus du conseil municipal :

Françoise LE GOFF, Vice-Présidente, Adjointe aux Solidarités Actives

Maxence HENRY, Adjoint aux Personnes Âgées

Benoit PILET, Adjoint aux Ressources Humaines

Alima TAHIRI, Adjointe aux Projets Communaux d'Insertion

Véronique CHAUVEAU, Conseillère Municipale

Claudette DAGUIN, Conseillère Municipale

Alain PAGANO, Conseiller Municipal

Rose-Marie VERON, Conseillère Municipale

8 administrateurs nommés par le Maire :

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

Olivier FARIBEAULT, représentant des associations de personnes handicapées du Département

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

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

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

Michel MORIN, représentant des associations de retraités et de personnes âgées du Département

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

Pierre VERGER, représentant des associations oeuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions

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 :

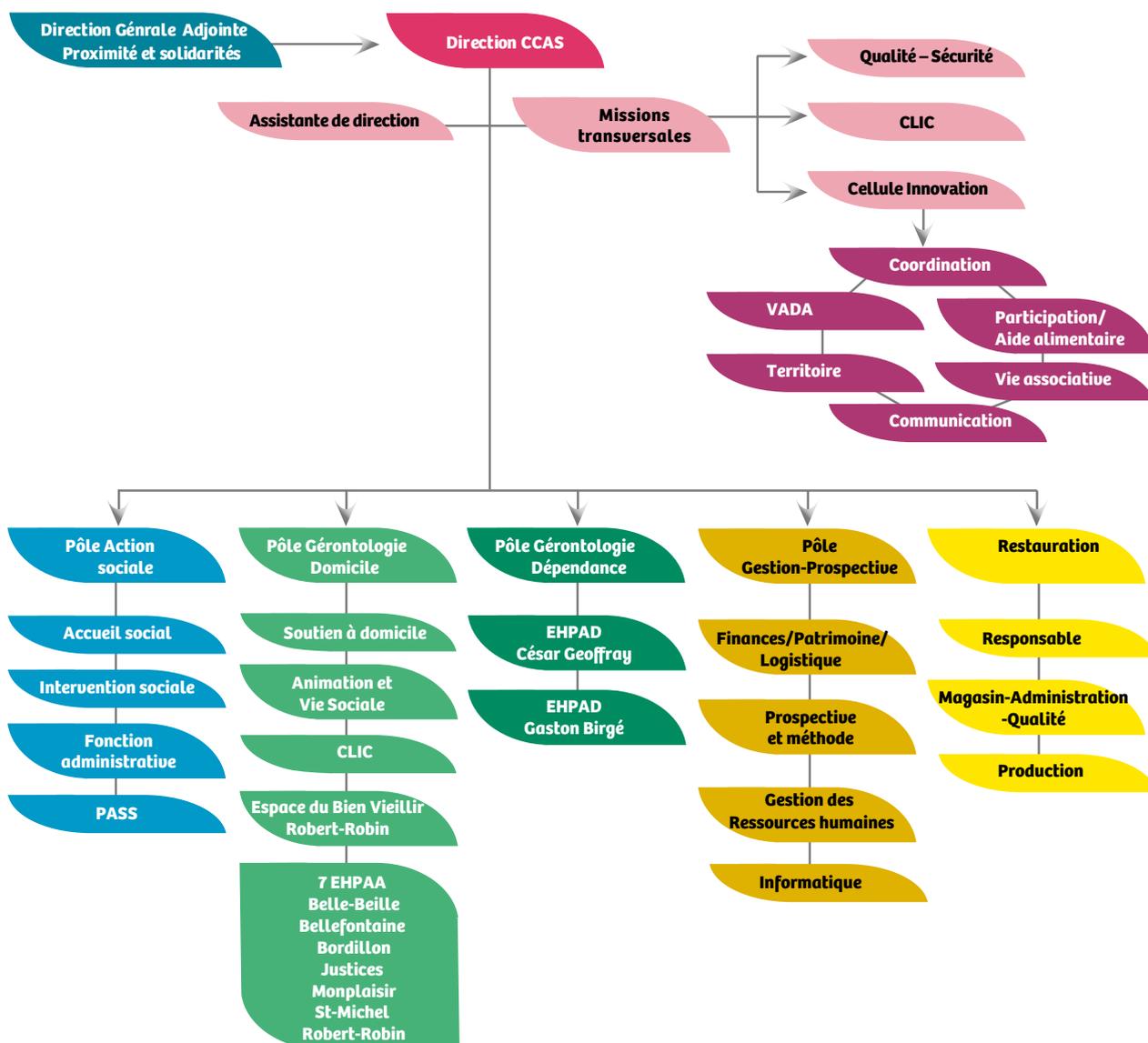
- « anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il peut intervenir sous forme de prestations remboursables ou non remboursables » ;
- « participe aux dispositifs d'insertion sociale et professionnelle » ;
- « 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 (par exemple, loi et 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.

Son organisation



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, animation et les moyens généraux
- Onze budgets annexes géré avec l'instruction budgétaire et comptable M22 applicable au secteur médico-social. Il concerne le CLIC, le service de soutien à domicile, les 7 EHPAA et les 2 EHPAD.

Le financement de l'action du CCAS est assuré principalement par l'usager, les dotations d'organismes publics et la Ville d'Angers qui a versé au CCAS en 2015, une subvention de 12 050 k€.

Le compte administratif pour l'ensemble des activités a été arrêté en fonctionnement à 36 157 k€ dont (budget principal : 15 701 k€, budgets annexes 20 456 k€) et en investissement à 1 168 k€, dont (budget principal 385 k€, budgets annexes 783 k€).

Les ressources humaines

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



842 agents (545 ETP)

44 métiers

Moyenne d'âge : 45,1 ans

Nombre d'agents formés : 315

Masse salariale : 19 563 000 €



L'Action sociale

la rentrée des solidarités

30
septembre
2015

Centre de
Congrès
13h30 / 18h30

ANGERS VILLE
SOLIDAIRE



Le Pôle

Action sociale

ses missions, ses compétences, son organisation et ses valeurs

Ce pôle compte 51 agents permanents et est structuré en quatre services :

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

Le Point Accueil Santé Solidarité (PASS)

Il est implanté en centre-ville. C'est un lieu d'accueil de jour, d'écoute et d'accompagnement anonyme et inconditionnel de publics majeurs, sans abri et/ou en situation de très grande précarité. Il est ouvert tous les jours de 8h00 à 11h30.

L'équipe du PASS, composé de neuf agents, propose des services de première nécessité : accueil autour d'un café ou d'un thé, douche, lavage et séchage du linge, soins grâce à la présence d'une infirmière psychiatrique, accompagnement dans les démarches administratives ou de la vie quotidienne.

Ce service coopère avec la Direction Santé publique, le secteur associatif de l'urgence sociale, ainsi que le Service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) mis en place par l'Etat.

Le PASS est un lieu privilégié d'observation et de prévention sociale et sanitaire, permettant d'ajuster les réponses pour les usagers en situation de très grande précarité. Il participe activement aux travaux des instances et du réseau de la veille sociale. Il accueille environ 140 personnes par jour, dont la majorité sont des demandeurs d'asile.

L'accueil-médiation-conseils

Le service accueil-médiation-conseils et son équipe de dix-neuf agents accueillent chaque année environ 45 000 personnes en situation de pauvreté ou de précarité et résidant sur Angers depuis au moins trois mois.

Un premier accueil du public permet de réaliser une évaluation de la demande, pour orienter les personnes vers les directions et services internes, institutions, organismes ou associations pertinents. Dès lors que les usagers accueillis au CCAS rencontrent

une problématique d'accès aux droits ou à des aides sociales légales ou facultatives, ils sont reçus en bureau d'entretien pour réaliser une évaluation sociale plus approfondie.

Il permet également aux personnes qui le souhaitent de se domicilier au CCAS. L'accueil délivre également les cartes partenaires, les attestations Irigo... Des conseillers apportent un appui technique aux accueillants en cas de besoin.

L'intervention sociale

Le service intervention sociale et son équipe de douze travailleurs sociaux accompagnent dans le cadre d'une convention avec le Conseil départemental de Maine-et-Loire des bénéficiaires du RSA isolés, ainsi que les bénéficiaires du PLIE.

Les intervenants sociaux réalisent une évaluation globale et approfondie de chacune des situations accompagnées, pour définir conjointement avec les personnes des objectifs d'accompagnement, formalisés dans un contrat. La personne est prise en compte de façon globale en inscrivant son parcours dans son environnement de vie immédiat.

Le service administratif

Le service administratif, composé de huit agents, travaille à réaliser l'interface entre le pôle action sociale et les ressources internes s'agissant des finances, de l'informatique, des ressources humaines, de l'observation sociale, du patrimoine ...

Il est chargé de sécuriser l'organisation, l'attribution des prestations et services aux usagers du point de vue administratif et comptable. Il stabilise les procédures et contribue à garantir la continuité de service. Il capitalise les données d'activité dans des tableaux de bord.

Les valeurs portées par les élus et les professionnels

Les professionnels du pôle Action sociale sont animés par des valeurs et des convictions qu'ils rappellent souvent en évoquant leur mission d'accueil, d'écoute, d'information, d'orientation et d'accompagnement des personnes en situation de pauvreté et de précarité :

- l'action sociale ne peut être réduite à apporter les soins aux symptômes de l'exclusion, mais doit chercher des alternatives pour agir en matière de solidarité, permettre aux personnes de retrouver estime de soi, dignité et pouvoir d'agir pour réaliser leurs projets ;
- l'action sociale cherche à agir en proximité des personnes ;
- toute personne est digne de respect, d'égale considération et appréhendée comme l'acteur et l'auteur de son propre devenir social ;
- chacun doit pouvoir développer son autonomie, sa confiance en soi et ses capacités à s'affirmer ;
- les potentiels des personnes doivent et peuvent être valorisés ;
- chacun peut développer son autonomie dans un rapport aux autres, dans la recherche de liens sociaux, à travers les possibilités offertes de participer à la vie collective ;
- elle touche tous les publics et toute personne reçue au CCAS doit pouvoir trouver un début de réponse, même si la réponse n'est pas apportée par le CCAS ;
- elle agit dans le cadre de collaborations internes et de partenariats avec les acteurs sociaux locaux qu'ils soient institutionnels ou associatifs.

Les professionnels s'engagent pour :

- faire équipe ;
- être solidaires ;
- associer et motiver les usagers et les partenaires ;
- développer la réactivité, la disponibilité et l'adaptabilité des réponses ;
- valoriser et reconnaître le travail des équipes.

Éléments d'observation sociale



Du point de vue démographique :

- une population plutôt « jeune » avec une surreprésentation des moins de 30 ans du fait du nombre important d'universités sur le territoire ;
- une progression modérée du nombre de familles monoparentales, mais dont la part dans l'ensemble des structures familiales demeure toutefois importante, avec un risque de difficultés cumulées (précarité monétaire, professionnelle, sociale, relationnelle...) ;
- un vieillissement de la population sans pour autant connaître une accélération massive des classes d'âge les plus âgées :
 - la population des plus de 60 ans représente 21% en 2015 ; elle passera à 33% d'ici 2020 ;
 - 2 200 personnes sont dépendantes aujourd'hui. Ce chiffre passera à 3 600 d'ici 2020 ;
- un indice de séniorité élevé⁽¹⁾, le plus élevé par comparaison aux villes de même strate, ce qui indique une présence importante des classes d'âges les plus âgées sur notre territoire.

Du point de vue socio-économique :

- un phénomène d'augmentation des inégalités correspondant globalement aux tendances observées au niveau national : la différence de revenu des angevins s'étend de 1 à 8 ;
- une augmentation du nombre d'allocataires CAF sous le seuil de pauvreté : 19,5 % des ménages angevins vivent sous le seuil de pauvreté ;
- de fortes disparités sur le territoire de la Ville d'Angers, certains quartiers étant affectés par des difficultés sociales et des inégalités importantes (Belle-Beille, Monplaisir, La Roseraie, Deux-Croix/Banchais/Grand Pigeon) ;
- une précarisation d'une partie de la population âgée de plus de 60 ans (parcours professionnels interrompus, départs à la retraite anticipés...) ;
- un revenu médian des plus de 60 ans, supérieur à celui des autres tranches d'âge de la population, mais dont le reste à vivre, pour certaines personnes âgées dépendantes, peut être faible du fait du coût élevé de la prise en charge de la perte d'autonomie ;
- un besoin d'aide alimentaire devenu structurel et non plus ponctuel : 13 000 ménages aidés en 2015.

1 - Indice de séniorité : rapport entre le nombre de personnes âgées de 80 ans et plus et le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus
Sources : INSEE et observation sociale CCAS

Des enjeux

multiples et complexes

L'équipe municipale et le Conseil d'administration du CCAS, aux côtés des professionnels de l'établissement, doivent maintenir, développer et/ou renouveler une offre de services adaptée aux besoins des angevins en situation de vulnérabilité, en faisant face à des enjeux multiples et souvent complexes :

L'observation sociale :

La caractérisation fine des territoires, des populations, de leurs besoins, à partager avec les partenaires, les professionnels et les usagers.

L'amélioration de la qualité de l'offre de services en faveur des usagers :

- la prise en charge des difficultés des personnes et leur accompagnement, en individualisant les réponses ;
- le développement de réponses diversifiées, adaptées aux besoins des usagers et des nouveaux publics, en matière d'accès aux droits, de lutte contre l'isolement des personnes, de développement de leur autonomie, d'insertion sociale et professionnelle ;
- le développement du travail collectif comme mode de réponse et d'accompagnement social des usagers ;
- la relecture des aides sociales facultatives pour optimiser les réponses aux angevins et en développer de nouvelles (développer les aides financières contribuant à financer des projets des ménages, lutter contre la précarité énergétique, développer le micro-crédit...);
- le développement d'une logique « d'aller vers » les usagers, pour lutter contre le non-recours.

La maîtrise des dépenses :

Dans un contexte économique et budgétaire contraint, les ressources des institutions et des collectivités territoriales diminuent, générant parfois un recentrage sur les cœurs de compétences et de métiers. A ce titre, est observée une tendance des usagers à s'orienter vers le premier échelon de proximité que sont la commune et le CCAS.

Le travail en réseau avec nos partenaires :

- un accroissement de la coordination des interventions du CCAS avec celle des partenaires, en particulier l'Etat, le Conseil départemental, les organismes de protection sociale et le secteur associatif, pour garantir la subsidiarité et la complémentarité des interventions ;

- le pilotage d'une politique d'aide alimentaire sur le territoire, en lien avec le réseau des 18 associations d'aide alimentaire, 30 points de distribution, les 700 bénévoles engagés ;
- la nécessité d'innover pour maintenir un niveau de qualité de service satisfaisant, en mobilisant des partenariats locaux ;
- l'accompagnement dynamique et valorisant d'un réseau local d'une centaine d'associations très engagées chaque jour à lutter contre les vulnérabilités.

L'adaptation des organisations et le renouvellement des activités des professionnels :

- l'ajustement des organisations en proposant de nouveaux modes d'intervention auprès des usagers, dans des locaux réhabilités en 2015, plus spacieux, plus adaptés ;
- l'organisation de la présence des agents d'accueil, de médiation et de conseil et des travailleurs sociaux dans les quartiers prioritaires, aux côtés des partenaires, pour agir davantage en proximité ;
- le renouvellement des activités et des missions des professionnels de l'action sociale, pour maintenir un niveau de motivation nécessaire à l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité.

L'innovation sociale :

- l'introduction du principe de réciprocité dans l'aide et l'accompagnement des personnes ;
- la participation des usagers du CCAS à l'évaluation de l'offre de services et à l'expression de leurs difficultés à travers des actions d'information, de consultation et de concertation ponctuelles, directement adossées aux réflexions de l'établissement et à des projets concrets ;
- l'encouragement des différentes formes de participation des habitants à la vie du territoire ;
- la valorisation des initiatives individuelles et collectives des habitants, des associations pour en démultiplier les effets.

Trois objectifs stratégiques :

1



Soutenir les Angevins en situation de précarité ou de vulnérabilité économique et relationnelle

2



Participer aux dynamiques partenariales dans les quartiers, pour contribuer à agir en faveur de l'accès aux droits des Angevins vulnérables, au développement de leur autonomie et de leur citoyenneté

3



Innover et faire rayonner la politique sociale mise en œuvre à Angers, par le CCAS, la Ville et ses partenaires



Des objectifs et des actions

Faciliter l'accès des Angevins les plus vulnérables, aux droits, prestations, services et équipements de la Ville d'Angers

ZOOM



LA RÉORGANISATION DE L'ACCUEIL SOCIAL

L'année 2015 sera marquée d'une empreinte particulière, celle de l'évolution de l'organisation du pôle Action sociale :

- les nouveaux locaux, inaugurés au printemps 2015 permettent, au quotidien, d'accueillir et de travailler dans des conditions agréables,
- la démarche de relecture des politiques publiques est venue réaffirmer l'ambition du projet d'organisation de l'Action sociale et l'enrichir en introduisant de nouvelles orientations telles que le développement d'actions « hors les murs », et la traduction de principe de réciprocité.

Au terme d'une démarche volontairement participative, une nouvelle organisation se construit et de nouveaux métiers et postures professionnelles se font jour pour faciliter l'accès des Angevins les plus fragiles aux droits et prestations. À l'écoute et en proximité des usagers, les chargés d'accueil et de médiation et les chargés d'accueil et de conseil vont développer :

- un accueil mobile, personnalisé ;
- une animation et une médiation de l'espace d'accueil ;

- un accueil physique avec primo-évaluation ;
- des temps d'informations collectives, sur site ou en proximité des lieux de vie ;
- un travail en partenariat avec les acteurs du territoire ;
- à terme, une plateforme d'accueil téléphonique qui intégrera le web.

Toute cette démarche a été accompagnée avec le concours de la Direction des ressources humaines dont le soutien fut très précieux. La première phase du projet, centrée sur l'accueil des usagers, prend forme. La poursuite de ce travail se fera dès début 2016 avec la réflexion sur l'accompagnement social des publics, l'introduction des technologies de l'information et de la communication pour diversifier les modalités d'accès à l'information sur les aides et moderniser leur accès, la relecture du règlement intérieur d'aides facultatives délivrées par le CCAS. S'ajoutera un chantier de réflexion à l'introduction du principe de réciprocité dans la politique d'action sociale locale pour lui donner de nouvelles perspectives.

Proposer des prestations adaptées, utiles, subsidiaires aux besoins d'une diversité de publics, en introduisant le principe de réciprocité

• Mettre en place le principe de réciprocité

Il s'agit d'introduire une palette de propositions dans les dispositifs d'aide et d'accompagnement.

Par exemple :

- l'engagement solidaire de jeunes âgés de 18 à 25 ans, d'une durée de 20 à 40 heures, dans les associations locales et les collectivités, en contrepartie d'une aide au financement du permis de conduire ;
- la reprise des factures d'énergie en contrepartie de l'attribution d'une aide ;
- la mise en place de dispositifs tels que « Famille à énergie positive » ;
- l'encouragement de la participation à des informations ou des actions collectives thématiques dans les quartiers.

ZOOM

LE PERMIS CITOYEN, LA MISE EN ŒUVRE DE LA RÉCIPROCITÉ

Le permis citoyen est le premier dispositif à intégrer le principe de réciprocité depuis mai 2015. Ce principe se traduit par un engagement solidaire de 20 à 40 heures à réaliser au sein d'un service de la Ville, du CCAS ou de la Communauté urbaine. Les activités proposées sont variées : aide à la personne au sein de nos établissements EHPAA et EHPAD, manutention au sein des associations de l'aide alimentaire, information et accueil public dans le cadre de manifestations comme le Forum pour l'emploi ou Soleils d'hiver, culturelles au sein des bibliothèques... Cette diversité crée une opportunité pour découvrir le milieu associatif et pour s'ouvrir à d'autres publics. Chaque jeune est accompagné par le référent permis et un référent au sein de la structure d'accueil. Cette action repose sur un partenariat avec 23 associations et 14 services de la ville. Ce sont 50 engagements solidaires réalisés soit 1300 h et 5 propositions de postes en remplacement.

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

• Le Point accueil santé solidarité

L'équipe du PASS accueille tous les matins, de façon inconditionnelle, le public sans domicile fixe. L'enjeu

est bien de garantir une qualité d'accueil, d'écoute, d'information, d'orientation et de service aux publics en grande précarité, relevant parfois de la grande exclusion sociale. L'équipe du PASS accueille tous les demandeurs et consacre du temps avec chaque personne pour lui présenter l'équipe, les services, les prestations et le règlement intérieur.

CHIFFRES

- 118 personnes accueillies par matinée d'ouverture en moyenne en 2015.

• Le service Accueil-Médiation-Conseil

Il délivre, au quotidien, aux angevins les plus fragiles, des aides alimentaires sous forme de chèques d'accompagnement personnalisé pour un montant moyen de 57 euros.

CHIFFRES

- 1 190 aides alimentaires sous forme de chèques d'accompagnement personnalisé ont été allouées en 2015.
- Montant total alloué : 88 253 €

Accueillir tous les publics demandeurs d'accompagnement, évaluer les situations, accompagner les personnes et/ou réorienter vers les partenaires

• Accompagner les bénéficiaires du RSA

Sept travailleurs sociaux accompagnent des bénéficiaires du RSA-socle, ayant une orientation sociale, dans le respect de la convention avec le Conseil départemental de Maine-et-Loire. L'accompagnement social, en plus de faciliter l'accès aux droits, s'inscrit dans une relation d'aide dont la durée, le rythme et les modalités sont adaptés à chacun.

Il vise à établir une relation d'écoute, de soutien et de conseil aux personnes. Le professionnel, dans la relation d'aide, mise sur la capacité de la personne à déployer ses propres ressources, ses facultés d'initiatives et de choix, sa possibilité de bâtir et de développer un projet.

L'accompagnement s'appuie sur un réseau de partenaires associatifs et institutionnels qui œuvrent sur les champs du lien social, de la mobilité, de l'accès aux loisirs et à la culture, du logement ou encore de la santé.

CHIFFRES

- 655 personnes accompagnées
- 794 instructions de demandes de RSA réalisées

2



Participer aux dynamiques partenariales dans les quartiers, pour contribuer à agir en faveur de l'accès aux droits des Angevins vulnérables, au développement de leur autonomie et de leur citoyenneté.

Des objectifs et des actions

Définir et articuler l'intervention du CCAS avec celle des partenaires et des associations

ZOOM



FAVORISER L'ÉPARGNE POUR LES VACANCES

Cette action est expérimentée depuis 2013 avec la CLCV Lave'Plaisir de Monplaisir et est soutenue par le CCAS d'Angers et la Caf de Maine-et-Loire. Cette démarche a pour objectif d'aider des familles sur les quartiers prioritaires de Monplaisir, Deux-Croix, Banchais, Grand-Pigeon et la Roseraie dans leurs démarches d'épargne pour favoriser leur départ en vacances. Elle vise à accompagner 30 familles (20 sur Monplaisir, Deux-Croix/Banchais/Grand-Pigeon et 10 sur la Roseraie).

Les familles sont allocataires avec au moins un enfant à charge de moins de 21 ans. Les familles allocataires n'ayant pas la garde habituelle de leur(s) enfant(s) mais exerçant l'autorité parentale peuvent aussi bénéficier de la démarche.

Elles ont un quotient familial inférieur ou égal à 600 € et doivent être en capacité d'épargner une somme entre 10 et 30 euros par mois,

sur une période de 6 mois, étendue à une durée maximale de 24 mois, notamment dans le cadre d'un projet de regroupement familial vacances pour les familles d'origine étrangère.

La bonification versée par le CCAS d'Angers et la CAF correspond à une bonification de 100 % du montant total épargné par la famille.

La restitution du montant de l'épargne et de la bonification se fait selon les modalités précisées dans le contrat signé avec la famille.

Depuis la création de cette action, une quarantaine de familles ont pu partir en vacances grâce à ce dispositif, qui intervient en complémentarité des dispositifs du CCAS et de la CAF.

Animer une politique globale d'aide alimentaire sur le territoire angevin

Le CCAS conduit une politique d'aide alimentaire soutenue, en lien avec les associations, pour garantir l'accès aux besoins primaires de toutes personnes en situations de vulnérabilité.

Les réponses sont plurielles et s'inscrivent dans une approche globale qui contribue au développement social (cohésion sociale renforcée, création de liens sociaux), solidaire (participation des bénéficiaires et non assistance), économique (création d'activités et d'emplois), durable (lutte contre le gaspillage) et local (en lien avec les réalités et forces des territoires, les acteurs).

• Un engagement de 700 bénévoles pour l'aide alimentaire à Angers

Chaque mois plusieurs milliers de ménages bénéficient d'une aide alimentaire en nature. Un ménage pouvant être une personne seule, un couple sans enfants ou une famille avec un ou plusieurs enfants qui reçoivent de quatre à dix aides alimentaires par mois.

De nombreux bénévoles sont engagés sur des fonctions très variées : accueil, accompagnement, logistique, distribution, organisation, administration, développement ...

Cinq têtes de réseaux principales oeuvrent : le Secours populaire, les Restos du coeur, la banque alimentaire, Saint-Vincent de Paul, le Jardin de Cocagne Angevin.

L'aide alimentaire, c'est un maillage équilibré sur tous les quartiers de la ville, avec une offre diversifiée : colis, paniers, libre-service, épicerie, filets, plateaux repas, déployant cinq lieux de restauration sociale qui distribuent près de 5000 repas par mois (du lundi au dimanche).

C'est aussi une plate-forme de stockage des denrées de plus de 3 000 m², commune à la Banque alimentaire, les Restos du coeur et le Secours populaire.

Il s'agit d'une aide alimentaire qui ne répond plus seulement à des besoins d'urgence, mais qui s'installe dans la durée avec des répercussions sur l'augmentation du nombre de bénéficiaires.

C'est une grande diversité d'acteurs qui sont mobilisés sur le champ de l'aide alimentaire à tous les échelons : Etat, collectivités, secteur économique (industries, agroalimentaires, distribution, producteurs) associations, traduisant ainsi une forte mobilisation sociétale.

CHIFFRES

- 9000 aides alimentaires (représentant 30 000 repas)
- 600 à 700 bénévoles engagés
- 18 associations qui agissent en matière d'aide alimentaire
- 30 points de distribution de proximité

• Organisation de trois temps forts de formations pour les bénévoles des associations

« L'aide alimentaire pour les publics demandeurs d'asile, quelles réalités, quels enjeux ? »

70 bénévoles ont pu mieux connaître les éléments sur l'histoire des migrations, le sens des mots : étranger, migrant, demandeur d'asile... l'évolution chiffrée de la demande d'asile en France et dans le Maine-et-Loire... la posture à adopter pour accueillir ces populations migrantes.

« L'environnement des acteurs sociaux dans le champ de l'exclusion et de l'intervention sociale »

40 bénévoles ont pu appréhender : l'outillage et les échanges sur les complémentarités entre les bénévoles qui accueillent et accompagnent des populations fragiles et les missions des professionnels du travail social.

« Echanges et partage des valeurs des filets solidaires pour développer « une culture » commune »

40 bénévoles ont contribué à cette réflexion qui a fait l'objet d'un guide des bénévoles des filets solidaires. Le besoin de soutenir le réseau de bénévoles des filets solidaires était nécessaire en raison d'une constitution récente (3/4 ans) mobilisant plus de 120 personnes d'expériences et d'horizons divers.

• Co-pilotage de la distribution des Filets solidaires avec Le Jardin de cocagne angevin :

Participation du CCAS aux côtés du Jardin aux 10 comités de suivi mise en place sur les 10 quartiers de la Ville, aux comités techniques et au comité de pilotage de la démarche.

• Quelques exemples de soutien aux associations d'aide alimentaire

- Contribution à la réflexion sur la réhabilitation des locaux des Restos du coeur en centre-ville ;
- Suivi mensuel de l'activité des associations (tableaux d'indicateurs) et intervention en cas de crise ;
- Contractualisation, subventions aux associations, aides aux projets ;
- Mise à disposition de locaux ;
- Achats d'équipements : armoire frigorifique, caisse de transport, bureau, clayettes ;
- Accompagnement d'associations à participer au Prix de l'innovation sociale locale ;
- Mobilisation des associations à participer au Colloque d'aide alimentaire, à la Rentrée des solidarités ;
- Diffusion d'informations : formations, rencontres, échanges thématiques : économie circulaire.

• Information régulière des institutions et des acteurs sociaux sur l'offre d'aide alimentaire à Angers pour relayer l'information auprès des Angevins vulnérables :

- Mise à jour et transmission du répertoire de l'aide alimentaire auprès des institutions ;
- Tenue des plannings d'ouverture et de fermeture des distributions sur la ville ;
- Information des équipes de travail social, des agents d'accueil des mairies de quartiers, des associations des filets solidaires.

- **Plus de 120 participants assistaient au colloque régional : « L'aide alimentaire quels enjeux demain ? »**

Initié par la direction régionale de l'Agriculture et de la Forêt, la direction régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale, ainsi que l'agence régionale de Santé, ce temps fort abordait :

- La sécurité sanitaire et l'hygiène aujourd'hui

intégrées dans les pratiques des structures ;

- Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire innovantes ;
- L'accompagnement des bénéficiaires de l'aide alimentaire.

Le CCAS a contribué activement à l'organisation de ce colloque.

ZOOM

LA CRÉATION D'UNE MISSION D'ANIMATION POUR UNE ALIMENTAIRE SOLIDAIRE À ANGERS

L'installation officielle de la Mission d'animation de l'alimentation solidaire sur le territoire Angevin (MAAS) a été inaugurée par Françoise Le Goff, Vice-Présidente du CCAS en novembre dernier, en présence de tous les acteurs du réseau. L'enjeu est de rendre plus lisible l'action du réseau et d'amplifier la dynamique.

La MAAS n'a pas d'entité juridique propre. Il s'agit plutôt d'une dynamique de réseau organisée. Elle fonctionne avec quatre instances : un comité stratégique, un comité des financeurs, une table ronde des acteurs de l'aide alimentaire et des groupes de travail, avec le soutien d'une équipe technique du CCAS. Les travaux de la MAAS s'appuient sur deux documents socles : une charte et un règlement de fonctionnement rédigés par les acteurs eux-mêmes.

La MAAS est un lieu de réflexion, d'échanges visant à favoriser la cohérence de projets et d'initiatives pour améliorer l'offre alimentaire aux populations angevines les plus vulnérables.

Elle permet de :

- renforcer le travail de concertation, d'échanges et de mutualisation entre tous les acteurs sur des sujets des problématiques liées à l'aide alimentaire (sortir de la logique de tuyau) ;
- soutenir et consolider le développement de nouveaux projets participant à lutter contre le gaspillage alimentaire ;
- valoriser l'activité des associations qui permettent l'accès à une aide alimentaire des populations vulnérables tout en étant au cœur

d'enjeux importants à relever : enjeux sociaux, culturels, de santé, économiques et de solidarité ;

- amplifier et initier de nouveaux partenariats (public/privé) notamment dans le cadre de la lutte contre le gaspillage avec les filières alimentaires et agricoles ;
- proposer un espace « ressource », de veille, d'observation, formation, outils communs, d'échanges de pratiques pour les associations.

Un cadre de référence de l'aide alimentaire à Angers a été co-construit avec les associations du réseau. Il définit des repères communs autour des valeurs de solidarité, liberté, respect, bienveillance, dignité, citoyenneté, égalité et équité. Il doit permettre, à terme, d'harmoniser les pratiques dans le respect des projets associatifs. Il sert de base d'échanges entre associations, collectivités et organismes sociaux.

Une soixantaine de participants ont participé à une première table ronde des acteurs de l'aide alimentaire pour débattre et lancer un plan d'actions sur trois thèmes :

- Lutter contre le gaspillage alimentaire, quels projets à construire ?
- Mobiliser des bénévoles, quelles méthodes ?
- Diversifier les sources d'approvisionnement, comment ?

Accompagner les projets des associations et des bénévoles dans le champ de la solidarité

• Le soutien à la vie associative

Le CCAS apporte son soutien aux associations œuvrant dans les champs de l'action sociale et gériatrique. Chaque année, il leur alloue des subventions. En lien avec les autres services municipaux, il les accompagne sur le plan logistique et aide à développer de nouveaux projets.

CHIFFRES

- Subventions de fonctionnement : **191 200 €**
- Aides exceptionnelles ou au projet : **116 444 €**
- Dispositif « Vacances pour tous » : **31 105 €**
- Soit au total **338 749€** versés à 81 associations
- **105** associations accompagnées (y compris associations budget Ville action sociale et Ville retraités).
- **28** conventions formalisent les partenariats.

• Les départs en vacances des familles et des personnes isolées

Dans le cadre du dispositif « Vacances pour tous » le CCAS soutient le départ en vacances des Angevins ayant de faibles revenus en contribuant au financement de projets vacances.

Cette aide intervient en soutien de projets collectifs (versement sous forme de subvention aux associations porteuses de projets) ou sous la forme d'aides individuelles aux personnes ayant un quotient familial CAF inférieur à 706 €.

CHIFFRES

- **15** structures ont déposé des projets dans le cadre des « Vacances pour Tous »
- Le montant accordé pour 2015 s'élève à **31 105 €**

• Le prêt solidaire

6 associations ont pu bénéficier de ce dispositif pour un montant total des prêts de 211 800 € accordés par le Crédit municipal de Nantes

• Les projets développés en partenariat avec les associations

- Installation des associations à la Cité des associations ;
- Organisation de plusieurs conférences avec la Direction de la Santé publique et le CLIC sur « bien-être et santé » par exemple, des ateliers de la solidarité ;
- Co-préparation du Réveillon de l'amitié et de Noël solidaire.

• Le CCAS et les associations au service de la solidarité et de l'innovation sociale

Fabrik café

Fabrik café s'appuie sur les principes des réseaux réciproques de savoirs et des accorderies. A partir de mai 2016 des personnes exclues du marché du travail, privées d'emploi (demandeurs d'asile en cours de procédure) participeront à un atelier social. A partir de produits récupérés, il s'agit de réparer, produire et créer des produits mis à la vente. Il s'agit donc de rendre un service à la collectivité tout en regagnant confiance, estime de soi et pouvoir d'agir. Ces activités diverses permettent aussi de développer des compétences : vérifier les pièces d'une toile de tente, récupérer des pièces détachées d'un vélo, relooker un meuble... Fabrik café est né en 2015 d'une volonté conjointe du Secours Catholique de Maine-et-Loire et d'ATD Quart Monde, ainsi que d'autres acteurs associatifs la Ressourcerie des biscottes, Emmaüs, le Jardin de cocagne angevin. Le CCAS a soutenu ce projet sur le plan financier pour diversifier l'offre en matière d'insertion sociale et encourager cette initiative inter-associative.

Lazare

Lazare est une association qui existe dans plusieurs départements en France et à l'étranger. Elle vise à proposer un habitat partagé entre jeunes actifs et personnes sans domicile fixe ou isolées. Le lieu de vie se compose d'une partie privative et d'espaces de vie communs. L'action prévoit des temps de partage de moments de la vie quotidienne dont les modalités sont actées dans un règlement intérieur. Des vecteurs humains sont également prévus : responsables d'appartements, responsable de maison et salarié à temps partiel. Ce projet novateur offre un nouveau palier entre les réponses d'habitat social type « centres d'hébergement et de réadaptation » et vie en appartement individuel. Après quatre mois de fonctionnement, les acteurs expriment tous un bénéfice humain. A terme, seront accueillies et accompagnées huit personnes en insertion et huit jeunes actifs et une famille qui joue le rôle de médiateur. Ce projet vise l'autofinancement, grâce à l'indemnité forfaitaire versée par les résidents. Ayant besoin d'un soutien pour son démarrage, le CCAS a soutenu financièrement les travaux. Cette action innovante constitue un maillon majeur dans le parcours de personnes ayant connu la grande précarité et contribue à développer l'autonomie.

Resto-bus

En dépit des maraudes du SAMU et des soupes caritatives organisées, les conclusions d'une étude menée en 2011 avaient mis en évidence l'insuffisance de l'aide alimentaire proposée le soir sur Angers. La précarité a progressé et les besoins des personnes aussi. Les Restos du cœur ont proposé d'« aller vers »,

« au-devant » des publics, sur les lieux où une partie d'entre eux se trouvent pour offrir des repas chauds dans un véhicule de transport en commun déclassé et réaménagé. 250 repas chauds sont servis en moyenne par semaine. 1935 personnes sont accueillies. Le CCAS soutient financièrement cette coopération interassociative et la démarche « d'aller vers » les grands précaires.

Réveillon de l'amitié

Le Réveillon de l'amitié est un projet né il y a 13 ans, de la volonté de neuf acteurs associatifs de mutualiser leurs moyens et leurs énergies au service d'un évènement convivial, festif, à chaque réveillon du nouvel an, pour les personnes en situation sociale et /ou financière difficile. La dimension interassociative a permis de fédérer bénévoles et partenaires. Ce sont donc plus de 200 bénévoles engagés dans cet évènement chaque année. 860 adultes et 144 enfants ont pu partager un repas ensemble en 2015. Des efforts de contribution matérielle ou financière sont effectués par plusieurs acteurs du transports, des commerces. De son côté, le CCAS apporte un soutien financier, mobilise et coordonne chaque année les services techniques municipaux.



Innover et faire rayonner

La politique sociale mise en œuvre à Angers, par le CCAS, la Ville et ses partenaires.

Des objectifs et des actions

Évaluer et ajuster les politiques d'action sociale en associant les usagers

• Les démarches d'inter Conseil de vie sociale

La loi de janvier 2002 prévoit la participation des résidents et de leur famille dans la vie des établissements médico-sociaux au travers de l'instance « Conseil de la vie sociale » (CVS). Le CCAS, qui promeut au quotidien la participation active des Angevins, acteurs locaux, associations... Sur tous les sujets et projets, est engagé fortement pour donner une place particulière aux résidents des établissements qu'il gère. À ce titre, il réunit ces instances au minimum trois fois par an et par établissement, soit presque 30 rencontres qui mobilisent près de 100 personnes. Plus encore, le CCAS propose deux fois dans l'année

un temps d'inter-CVS pour valoriser les engagements de chacun au travers d'actions pilotées dans les résidences : du développement durable autour du tri, en passant par la réalisation d'une exposition sur la mémoire du quartier, ou encore sur le recueil d'idées pour agir en prévention alimentation, autant d'initiatives particulières à souligner.

• La commission restauration

Depuis l'été 2015, la commission restauration, instance participative entre les usagers, les équipes d'hébergement, du domicile et de la restauration change de format pour optimiser les échanges : les retours des usagers sont enregistrés en amont par les résidences sur un document partagé puis étudiés par le service restauration. Lorsque les participants se réunissent (tous les 2 mois), les cuisiniers donnent en direct les réponses aux usagers sur les raisons qui ont conduit à faire évoluer un plat ou un produit.





LA PREMIÈRE ÉDITION DE LA RENTRÉE DES SOLIDARITÉS

Plus de 800 personnes ont été accueillies le 30 septembre 2015 au centre des congrès par Françoise Le Goff, vice-présidente du CCAS, dans un très beau décor végétal. Ce fut l'occasion de saluer tous les professionnels, élus, bénévoles, étudiants, habitants, associations, entreprises... réunis pour partager et échanger sur la solidarité Angevine, une solidarité active au service des Angevins les plus vulnérables.

Notre grand témoin, Jean-François Serres, délégué général de l'association des petits frères des Pauvres, nous a invité à réfléchir sur l'idée suivante : « *alors que l'isolement devient un nouveau risque social, retisser des liens apparaît comme une nécessité et un préalable à l'efficacité de l'intervention sociale* ».

La plénière a privilégié le témoignage des Angevins sur l'expression de leurs parcours... les quatre tables rondes thématiques ont alimenté

les réflexions sur les complémentarités nécessaires des acteurs, ou encore sur l'enjeu de l'engagement solidaire. Un espace des solidarités proposait de façon dynamique des temps d'échanges, ainsi que des ateliers participatifs : cuisine, écriture, films en court-métrage, expositions. Un village foisonnait de projets et d'initiatives à partager. La fin de l'après-midi a été marquée par la remise du label « Ville solidaire, ville conviviale » au maire-président par Atanase Périfan, président de la Fédération européenne des solidarités de proximité.

Christophe Béchu recevait « *cette récompense collective, valorisant la solidarité inscrite dans l'ADN du territoire angevin* ». Le maire-président du CCAS a aussi lancé le Prix de l'innovation sociale locale, destiné à valoriser les initiatives locales de proximité, de nature à répondre à des besoins non satisfaits aujourd'hui. La prochaine édition se tiendra le mardi 4 octobre 2016.

PERSPECTIVES 2016-2019

- Développer l'accueil mobile dans l'espace d'accueil du CCAS ;
- Participer à des dynamiques partenariales dans des « guichets intégrés » ;
- Intervenir « hors les murs » dans les associations, les crèches, ... ;
- Relire le bloc d'aides sociales facultatives ;
- Développer les aides aux projets et le micro-crédit ;
- Contribuer au relogement des personnes dans le cadre des opérations de réhabilitation et de démolition à Belle-Beille, Monplaisir et Savary ;
- Développer les informations et les actions collectives sur des thèmes de la vie quotidienne, avec les usagers et les partenaires dans les quartiers ;
- Mettre en œuvre le principe de réciprocité ;
- Accompagner les associations volontaires pour traduire l'idée de bénéficiaire/bénévole ;
- Concevoir de nouveaux projets au sein de la MAAS de nature à diversifier l'offre d'aide alimentaire à Angers ;
- Consulter les angevins avant de mettre en œuvre des actions du CCAS, selon des modalités ponctuelles, thématiques et dynamiques ;
- Organiser un évènement consacré aux acteurs de la solidarité dans la ville : La Rentrée des solidarités ;
- Créer un Prix de l'innovation sociale locale.

L'Action gérontologique



Les pôles

gérontologie-domicile

gérontologie-dépendance

et le service restauration

Le CCAS, à travers ses deux pôles Gérontologie-domicile et Gérontologie-dépendance, ainsi que le service Restauration propose des prestations dont la philosophie d'accompagnement place la personne au centre de ses préoccupations.

Ces deux pôles se fixent comme objectif principal de définir des parcours fluides, dynamiques et globaux. Ils développent une variété d'interventions en faveur d'une diversité de publics, quels que soient leur âge et leur niveau de dépendance.

Les missions générales des pôles consistent à :

- accueillir, informer, évaluer et orienter les seniors et leur famille, avec le CLIC et Pass'âges 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 (EHPAA 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.

L'accueil, l'écoute, l'information et l'orientation des personnes

Le Centre local d'information et de coordination (CLIC) est le service identifié pour soutenir cette mission.

C'est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation pour les personnes seniors et leur entourage familial, ainsi qu'un lieu de ressources pour les professionnels. Dans le but d'accompagner le vieillissement à domicile, il organise l'évaluation médico-sociale pluridisciplinaire et s'assure de la mise en œuvre d'un plan d'aide qu'il coordonne.

L'aide à la vie quotidienne

Enjeu essentiel pour soutenir le maintien à domicile, l'offre du CCAS est multiple et particulièrement soutenue par le service de Soutien à domicile, qui propose plusieurs prestations : aide à domicile, restauration à domicile, activités et animations adaptées.

Il est engagé depuis des années dans une démarche d'amélioration de la qualité. Il est certifié « Services aux personnes à domicile » sur les activités « l'aide à domicile selon les modes prestataires », « le portage de repas » et « les permanences ».

En 2014, le CCAS en collaboration avec l'association « Vie A Domicile » a créé un Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD). Plus de 70 ménages ont bénéficié de cet accompagnement en 2015. Le service est particulièrement sollicité pour soutenir les publics les « plus fragilisés » qui représentent presque 50 % de l'activité.

L'hébergement pour personnes âgées

Le CCAS gère neuf établissements pour personnes âgées dont deux médicalisés. Lieux d'hébergement et d'accueil, les seniors peuvent prendre leur repas, bénéficier d'informations et de conseils, de rencontres et d'animations.

Ces établissements situés aux cœurs des quartiers, sont impliqués dans des actions qui contribuent au vivre ensemble et accompagnent le bien vieillir avec le concours de nombreux partenaires sociaux, médico-sociaux, culturels et de loisirs.

Les sept établissements d'hébergement pour personnes âgées autonomes (EHPAA) offrent 512 logements pour 675 places, soit 90% de l'offre d'hébergement pour personnes âgées autonomes à Angers. On constate, au fil des années, une évolution de la moyenne d'âge : 85 ans au premier semestre 2015, ainsi qu'une augmentation des fragilités. La plateforme gérontologique de l'Espace Robert-Robin confirme sa place au sein du quartier de la Roseraie et affirme son rôle de porteur d'actions en direction des aidants.

Deux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) assurent l'accueil de personnes dont le niveau d'autonomie ne leur permet plus de rester à domicile : César Geoffroy avec 82 logements permanents et Gaston-Birgé avec 70 logements permanents. Ces deux établissements disposent également chacun de quatre hébergements temporaires (trois mois maximum). Chacune des résidences dispose d'un accueil de jour, en permettant l'accueil à la journée, des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés. Ce dispositif contribue à la politique de maintien à domicile en donnant du répit aux aidants naturels des personnes accompagnées.

Le soutien à la vie sociale et l'animation

Les Angevins retraités bénéficient d'une offre de services et sont également des acteurs essentiels de la vie locale. Pour cela le service Animation et vie sociale se mobilise auprès d'eux en associant les habitants, les associations, les services municipaux, diverses institutions publiques et privées.

Le Service Animation et vie sociale propose chaque année un programme d'actions pour les publics les plus fragiles qu'il diffuse dans la revue mensuelle « Bords de Maine ». Trois séjours, dont un destiné aux aidés et aidants naturels, permettent à des angevins d'accéder à des temps de répit, de détente et de découverte.

Par ailleurs, le CCAS assure le soutien à des projets, organise des rencontres, des colloques, des journées d'étude,... pour s'inscrire pleinement dans la démarche « Ville Amie des Aînées » et soutenir la lutte contre

l'isolement dans le cadre de MONALISA (Mobilisation nationale pour la lutte contre l'isolement des âgés).

L'aide aux aidants

Cette mission est réservée aux personnes qui accompagnent ou soutiennent une personne âgée dans sa vie quotidienne ou qui consacrent du temps à un proche âgé fragile.

Sous l'impulsion de la plateforme d'accompagnement et de répit, il s'agit d'apporter des réponses aux besoins des aidants ressentant un sentiment d'isolement, de fatigue et/ou d'inquiétude. Les services peuvent proposer si besoin, une médiation lorsque la situation avec le proche devient difficile.

Le dispositif « d'Aide aux aidants » se développe chaque année autour d'une programmation forte : des conférences, des formations, des ateliers bien-être, une prise en charge psychologique, des séjours... en collaboration avec de nombreux partenaires comme l'UDAF et France Alzheimer...

La restauration

Certifiée ISO 9001, le service restauration produit et distribue les repas destinés aux EHPAA et EHPAD, aux retraités angevins et aux bénéficiaires du portages de repas à domicile. L'offre de service, la qualité nutritionnelle et gustative, la sécurité alimentaire et la réponse aux besoins émergents sont les priorités du service.

Depuis le retour des équipes dans les locaux rénovés de la cuisine centrale en mars 2014, le service s'emploie à enrichir une offre de restauration toujours plus innovante et diversifiée au plus proche des besoins des usagers. Des efforts importants sont déployés notamment pour proposer une « alimentation plaisir » et contribuer à des travaux de recherche avec l'Université dans cette perspective.

Ville Amie des Aînés

Une « Ville Amie Des Aînés » encourage le vieillissement actif en optimisant la santé, la participation des personnes et la sécurité des citoyens âgés pour améliorer leur qualité de vie. Concrètement une « Ville Amie Des Aînés » adapte ses structures et ses services, afin que les personnes âgées aux capacités et aux besoins divers, puissent y accéder et y avoir toute leur place.

Les réflexions et les actions engagées le sont sur plusieurs registres : l'information et la communication, l'habitat, la santé, les loisirs, l'utilisation de l'espace public, les transports et les déplacements, l'accès aux services et équipements, l'engagement citoyen...

Une « Ville Amie Des Aînés », en même temps qu'elle se préoccupe de ses aînés, prend soin de l'ensemble des angevins quels que soient les âges.

MONALISA

Quant à Monalisa, il s'agit d'une démarche impulsée au plan national par des bénévoles, des associations et des institutions, lesquels se sont mobilisés ensemble et dans un seul mouvement, avec le soutien des pouvoirs publics, pour lutter contre l'isolement social des personnes âgées et favoriser ainsi le vivre ensemble, la mixité, l'apprentissage des différences,...

La constitution d'équipes citoyennes « MONALISA » au sein d'associations existantes, de CCAS ou de centres sociaux, ... permet de lutter contre l'isolement social des personnes âgées, crée un mouvement qui mobilise autant les professionnels que la société civile pour répondre à cet enjeu de société, celui de la construction de liens sociaux.

Les valeurs portées par les élus et les professionnels

Pour agir en faveur des personnes âgées, il est utile :

- d'être engagés et solidaires : chaque angevin a le droit à un projet de vie digne, particulièrement quand il doit faire face à la précarité, la fragilité et la dépendance ;
- de se mobiliser pour contribuer à faire bouger les représentations de la vieillesse, à faire évoluer la vision de l'âge et des âges. En effet, quel que soit l'âge, l'envie de se projeter est possible et la dimension du projet prend des formes très différentes suivant son parcours, sa fragilité, sa capacité, ses désirs, ... L'enjeu du vivre ensemble est au cœur de toute société, la relation à l'autre et l'enrichissement qui en résulte sont essentiels pour la ville ;
- d'être animés du désir de soutenir l'innovation sociale et le développement de réponses multiples, de la volonté de respecter les personnes accueillies quel que soit son degré de fragilité,
- d'avoir la volonté d'écouter les bénéficiaires, pour proposer un accueil, des prestations et un accompagnement personnalisé,
- d'avoir une déontologie pour œuvrer en faveur des personnes sans distinction de sexe, de culture, de religion et d'âge,
- d'être animés par le souci de valoriser les métiers du secteur gérontologique et de promouvoir les agents dans un parcours professionnel qui développe des connaissances et des compétences.

Des ambitions managériales soutiennent ce projet :

- anticiper, pour construire une organisation souple et performante, afin de toujours mieux répondre aux besoins des angevins et améliorer la qualité de service à l'utilisateur ;
- gérer les ressources humaines dans un souci d'optimisation des ressources et dans une logique de progrès, visant « le bien être » et l'adhésion du plus grand nombre au projet ;
- développer la cohésion d'équipe, mobiliser les potentiels et les énergies ;
- favoriser les articulations et les collaborations avec les autres pôles du CCAS, ainsi qu'avec les partenaires externes.

Quelques éléments d'observation sociale



Angers confirme les tendances nationales :

Du point de vue démographique :

- un vieillissement qui s'accélère avec un accroissement de la demande de maintien à domicile ;
- bien que plutôt jeune, la ville demeure largement confrontée au problème de la dépendance, pour deux raisons : le poids des populations de plus de 80 ans, ainsi que leur relatif état d'isolement ;
- 21% de la population angevine est âgée de plus de 60 ans en 2015, ce chiffre pourrait atteindre 33% en 2020 ;
- est constatée une répartition quelque peu inégale des aînés sur le territoire angevin. La majorité des plus de 60 ans se trouvent à l'est de la Maine ;
- le nombre de personnes âgées de plus de 80 ans va progresser à horizon 2042. Cette donnée est à prendre en compte pour prévoir les réponses en matière de renforcement du maintien à domicile et de prise en charge du coût de la dépendance ;
- 60% des aidants ne sont pas des professionnels. Le ratio aidants/aidés est de 3 en 2015, inférieur à la moyenne de la France métropolitaine, soit 4,7. La mutation du schéma familial, l'éloignement des aidants de leurs aînés lié au travail, la contrainte des aidants doublement amenés à aider (leurs parents et leurs enfants), générateur parfois d'épuisement, vient bouleverser la notion de «solidarités familiales » ;

- mais si certaines fragilités sont à relever, il ne faut pas négliger pour autant l'importance de l'engagement citoyen actuel du « jeune retraité actif » pour vitaliser le territoire.

Du point de vue socio-économique :

- la précarisation d'une partie de la population âgée de 60 ans et plus est liée à plusieurs phénomènes et notamment des parcours professionnels interrompus, des départs à la retraite anticipés, l'augmentation du coût de la vie... ;
- on observe un revenu médian des plus de 60 ans, supérieur à celui des autres tranches d'âge de la population, mais dont le reste à vivre peut, pour certaines personnes âgées dépendantes, être faible, voire insuffisant, du fait du coût élevé de la prise en charge de la perte d'autonomie.

Des enjeux

multiples et complexes

L'observation sociale des besoins, la veille gérontologique :

Le développement d'une information au plus près des personnes âgées, des familles, des aidants et des professionnels en matière gérontologique :

- l'orientation de la personne vers le bon interlocuteur au bon moment au bon endroit.

L'encouragement du « bien vieillir » en restant actif et en bonne santé :

- le renforcement des initiatives de veille en matière d'isolement social et relationnel des personnes âgées ;
- la relecture des services et des animations permettant de prévenir les effets du vieillissement ;
- l'encouragement des personnes à prendre soin d'elles et des autres à travers des actions de prévention de la santé, de socialisation et d'engagement citoyen ;
- le développement des actions de prévention et d'animation en faveur des publics les plus fragiles ;
- le souci de proposer une alimentation équilibrée, dite « plaisir », diversifiée pour permettre aux personnes âgées de savourer les moments de repas.

La diversification et l'évaluation continue de l'offre de services de maintien à domicile pour répondre à des besoins plus nombreux et nouveaux, de l'autonomie à la grande dépendance :

- la garantie d'une couverture territoriale en services, y compris en restauration, et une prise en compte des besoins de proximité,
- le développement des réponses séquentielles pour les personnes âgées, entre la fin de l'autonomie et le début de la dépendance,
- le développement de l'habitat adapté pour les seniors, dans le cadre de partenariat d'objectifs avec les bailleurs sociaux de la Ville.

L'accompagnement des besoins de financement des services et la maîtrise des dépenses publiques :

- la relecture des tarifications et l'engagement d'une réflexion pour étudier l'opportunité et la faisabilité d'une tarification selon les ressources.

L'articulation des réponses et la coordination des interventions des différents acteurs, pour faciliter un parcours sans rupture.

La poursuite de la dynamique de soutien aux aidants et son évaluation.

L'exploration avec les acteurs compétents des possibilités de développement économique, social et culturel liés au vieillissement :

- l'encouragement des initiatives en faveur du développement des nouvelles technologies et de la silver économie ;
- la conduite d'actions innovantes en matière d'hébergement à domicile ou en établissement dans le respect des principes du développement durable.

Le développement de réponses en matière de services d'aide à domicile, en faveur des retraités autonomes et des actifs pour contribuer à préserver les compétences et lutter contre l'usure professionnelle des agents.

La nécessité d'une coordination gérontologique avec l'ensemble des acteurs sociaux et médico-sociaux, sous l'impulsion du Département, pour appréhender et porter les enjeux de la loi d'adaptation de la société au vieillissement.

Le maintien des compétences des agents et la transmission de valeurs professionnelles portées par les agents expérimentés aux nouveaux arrivants.

Cinq objectifs stratégiques :

1



Faciliter et renforcer l'accès à l'information, l'accueil, l'évaluation et l'orientation des personnes âgées et de leur entourage

2



Promouvoir des actions de prévention des effets du vieillissement en favorisant le lien social et encourager l'engagement citoyen

3



Structurer une offre de services adaptée au plus près des réalités et des besoins des publics

4



Contribuer à la dynamique de coordination des acteurs à l'échelle de la Ville et d'Angers Loire Métropole pour accompagner les avancées en âges

5



Partager et diffuser les enjeux du vieillissement pour innover et contribuer au développement économique et social

1



Faciliter et renforcer **l'accès à l'information, l'accueil**, l'évaluation et l'**orientation** des personnes âgées et de leur **entourage**.

Des objectifs et des actions

Promouvoir l'offre de services, faciliter son accès et repérer les vulnérabilités

• Le CLIC et plateforme gérontologique Pass'âge

Le Centre local d'information et de coordination (CLIC) est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation pour les seniors et leur entourage familial, ainsi qu'un lieu ressource pour les professionnels. Dans le but d'accompagner le vieillissement à domicile, il organise l'évaluation médico-sociale pluridisciplinaire et s'assure de la mise en oeuvre d'un plan d'aide qu'il coordonne.

CHIFFRES

- 2 362 personnes âgées aidées
- 1 399 aidants naturels soutenus

• Un prix pour la plateforme pass'âge

La plateforme gérontologique Pass'âge, a été primée pour la régulation téléphonique de son guichet unique par l'Association nationale des coordinateurs de CLIC en juin 2015.

Ce prix vient récompenser l'action quotidienne de la mission de régulation téléphonique du numéro vert dont l'objectif est de répondre aux demandes d'information des usagers et des professionnels, repérer les fragilités et orienter les situations vers une évaluation médico- sociale et/ou gériatrique et être en appui aux professionnels.

• Le magazine Bords de Maine

Le magazine Bords de Maine est un mensuel en faveur du public retraité distribué dans les lieux publics. Il recense l'ensemble des activités proposées par le Service animation et vie sociale dans les différents quartiers de la ville, ainsi que les activités réalisées en partenariat avec des associations ou des structures partenaires. Ces animations sont dispensées dans l'ensemble des quartiers de la Ville et sont, aussi souvent que possible, proposées avec du transport adapté.

Chaque mois des articles illustrent des actions spécifiques destinées au public retraité.

Un numéro spécial « Soleils d'été » pour lutter contre l'isolement des personnes âgées durant l'été y compris les week-end a été édité en 2015. Un numéro spécial « Ateliers et stages » est aussi spécialement édité pour les animations trimestrielles ou à l'année.

CHIFFRES

- 8000 exemplaires par mois
- Plus de 500 animations proposées dans l'année
- Plus de 60 animations proposées dans le spécial « Soleils d'été »



Promouvoir des actions de prévention des effets du vieillissement en favorisant le lien social et encourager l'engagement citoyen.

Des objectifs et des actions

Repérer, agir et lutter contre l'isolement des personnes âgées

- **Lutte contre l'isolement des personnes âgées pendant la période estivale**

Le plan d'alerte et d'urgence est un dispositif dont l'objectif est de prévenir et lutter contre les conséquences sanitaires d'un événement climatique majeur ou tout autre événement ayant un impact sur l'environnement.

Ce plan, piloté par le CLIC, est plus particulièrement actif en période estivale (1^{er} juin - 31 août).

Les personnes âgées qui le souhaitent s'inscrivent sur le Registre nominatif communal et font l'objet d'une attention particulière en cas d'activation du plan canicule.

Les personnes peuvent aussi formuler le souhait de :

- recevoir des appels téléphoniques pendant l'été (100% en 2015) ;
- participer à des activités extérieures (30% en 2015) ;
- être visité à domicile (30% en 2015).

Le CLIC en partenariat avec le service Animation vie sociale a accompagné une action visant, par le biais d'appels téléphoniques, à établir et/ou conserver le lien pendant l'été avec les aînés inscrits sur le Registre nominatif communal.

Les contacts téléphoniques réalisés par des bénévoles et des professionnels ont eu pour but de :

- communiquer sur le plan canicule et les dispositifs de lutte contre la solitude ;
- faciliter l'accès aux activités soleil d'été.

CHIFFRES

- **393** appels ont été émis vers 105 personnes âgées et ont mobilisé 16 bénévoles et des professionnels du CCAS.
- Chaque personne a reçu **3 à 4** appels entre le 30 juin et le 25 août 2015.

Soutenir le « bien vieillir et vivre ensemble » par la mobilisation du bénévolat

- **Les bénévoles du service Animation et vie sociale**

Être senior dans une ville, c'est pouvoir trouver une place qui réponde à ses propres ambitions et valeurs. En contribuant au maintien du lien social, en respectant les rythmes de chacun, en facilitant l'accès aux offres de service, et en développant le soutien aux diverses populations, la ville devient un espace de bien vivre pour tous les âges.

L'Espace Welcome est un lieu ressource dédié à la retraite active ou chaque senior peut trouver les informations, être orienté, être accompagné dans ses choix. C'est tout l'enjeu des vendredis matin qui sont désormais proposés : *vendredi « je m'informe »*, *vendredi « je m'engage »*, *vendredi « j'agis »*, *vendredi « je découvre »*.

Rester actif, c'est aussi s'investir dans des actions d'utilité sociale et notamment dans l'accompagnement des aînés (sorties, événements festifs, animations de proximité avec les équipes citoyennes ...). Chaque bénévole est un acteur privilégié pour la cité et à ce titre le CCAS mesure l'importance d'un accompagnement ajusté : formations, rencontres, temps de découverte.

CHIFFRES

- **58** personnes ont été accueillies sur « je m'informe » ;
- **63** personnes sur « je m'engage » ;
- **91** participations sur les visites des acteurs locaux « Je Découvre » ;
- **45** nouveaux bénévoles d'une moyenne d'âge de 61 ans dont 14 hommes et 32 femmes ont été orientés vers des actions d'utilité sociale ;
- **21** formations proposées dont 322 participations

• La rentrée des bénévoles

« S'engager ensemble » est un temps de rencontre convivial et fédérateur, proposé à l'ensemble des retraités bénévoles et associations partenaires du CCAS.

Les objectifs sont de dynamiser le réseau de bénévoles, offrir un espace d'information et de réflexion, valoriser l'engagement bénévole et inventer ensemble de nouvelles actions de solidarité. Cette rencontre est également ouverte à toutes les personnes retraitées désirant se renseigner ou s'orienter vers un engagement bénévole

CHIFFRES

- 120 personnes présentes et 19 associations représentées.

• AGIR ABCD accompagne la retraite autonome

L'association AGIR abcd Anjou-Maine, partenaire du service animation et vie sociale, siège à l'espace Welcome.

Elle reçoit des personnes qui souhaitent notamment bénéficier d'actions d'accompagnement à l'apprentissage du français.

Suite au rendez-vous « Je m'engage » du service Animation et vie sociale, des bénévoles sont régulièrement orientés vers cette association. De plus, des collaborations existent sur différentes thématiques comme :

- la mobilité : conférences « le piéton senior, stages « se déplacer sans risques » « conduire plus longtemps », formations pour les chauffeurs solidaires ;
- le lien social, en étant acteur de l'équipe citoyenne MONALISA de la Roseaie ;
- le retour à l'emploi : Plan employabilité des seniors.

Renforcer les actions de prévention en faveur des retraités autonomes

• Le soutien à l'autonomie des personnes âgées

Le service Animation et vie sociale accompagne chaque étape de la vie des seniors, en s'ajustant aux besoins de chacun. Il permet à chacun d'être acteur de sa vie et de son avancée en âge.

Ses actions s'orientent vers des temps de convivialité, des activités bien-être, des visites culturelles, de la découverte des nouvelles technologies, des événements festifs, des séjours, un soutien de proximité grâce à des équipes citoyennes et une offre d'activités dédiée aux aidants proches.

Une attention particulière est dédiée aux personnes âgées en perte d'autonomie, ainsi des actions spécifiques sont proposées :

- animations adaptées aux fragilités sur des lieux accessibles ;
- un soutien à la mobilité : transports du domicile vers l'animation, transports solidaires, aide au déplacement par des bénévoles, formations ;

- un accompagnement renforcé par des professionnels et des bénévoles ;
- la création d'équipe citoyenne sur les territoires de la ville au service des personnes les plus isolées.

CHIFFRES

- 13 065 usagers accueillis
- 678 animations organisées dont 293 adaptées aux personnes fragilisées
- 21 799 participations aux animations dont 5 997 participations de personnes fragilisées
- 3 057 personnes transportées par le service du domicile vers l'animation

• La restauration

Une offre de restauration qualitative, adaptée aux fragilités du public senior et pro-active en terme de nutrition, c'est l'objectif opérationnel du service restauration qui développe depuis 2015 le « régime enrichi ».

CHIFFRES

- Près de 500 000 repas ont été produits par la cuisine centrale du CCAS en 2015
- Plus de 4 800 régimes ont été produits en 2015. Sur la base d'un menu du jour, le service restauration associe alimentation plaisir à prévention de la dénutrition

ZOOM



DEUX TEMPS FORTS POUR LA RESTAURATION À ARDESIA

En 2015, la collaboration entre le service Restauration et le service Animation et vie sociale du CCAS d'Angers a permis une fois de plus d'entretenir le lien social lors des fêtes de Printemps et de Noël à Ardesia. Une offre de restauration qui s'adapte aux fragilités du public au quotidien comme dans les temps festifs avec plus d'un millier de participants sur ces deux temps forts.



Des objectifs et des actions

Repenser l'offre d'accompagnement à domicile

- **SSAD**

Le métier de porteur de repas

Le métier de porteur de repas à domicile est un métier exigeant, concentrant des aptitudes physiques, relationnelles et organisationnelles. Pour faire face à ces exigences, une étude sur la pénibilité du métier a été réalisée par Jean-François Billaud, ergonomiste des organisations au sein de la Direction des ressources humaines de la Ville d'Angers.

Elle a permis, en concertation avec les porteurs de repas, d'identifier les contraintes et les ressources du métier de porteur de repas à domicile.

Ce travail de terrain a permis de mettre en exergue 25 actions qui ont pour but d'améliorer les conditions de travail des porteurs à domicile du service de soutien à domicile.

En 2015, 6 actions ont été initiées. Un exemple : l'offre de service a évolué en deux formules. Une offre sans boisson touchant 65% des usagers, permet désormais aux porteurs de ne plus porter de boisson chez plus de 350 personnes. C'est 175 kg que ne portent plus chaque jour, les porteurs, chez les bénéficiaires du service.

CHIFFRES

- **136 000** heures d'aide à domicile réalisées en 2015

ZOOM



LE SPASSAD : UNE RÉPONSE ADAPTÉE

Avec la préoccupation constante du CCAS d'Angers d'offrir à tous les Angevins un accès à des services de qualité, le service de soutien à domicile a souhaité anticiper l'augmentation de la dépendance des usagers et les volontés croissantes de se maintenir au domicile le plus longtemps possible.

Des partenariats ont été formalisés avec les acteurs du secteur médico-social*. Ces partenariats visent à promouvoir une meilleure qualité de vie à domicile auprès du public angevin âgé, handicapé ou fragilisé par une dynamique de coopération renforcée.

Dans ce sens, ce sont plus de 75 personnes qui ont bénéficié des interventions conjointes d'un SSIAD (services de soins infirmiers à domicile) et du SSAD (service de soutien à domicile) de la Ville d'Angers en 2015.

L'objectif étant de formaliser ces coopérations sous forme de SPASAD (services polyvalents d'aide et de soins à domicile) conformément à la Loi d'adaptation de la Société au vieillissement promulguée le 28 décembre 2015.

*SSIAD de l'association Vie à Domicile et le SSIAD de la Mutualité française Anjou Mayenne.

La télégestion

En partenariat avec le Conseil départemental de Maine-et-Loire, depuis le début de l'année 2015, le service de soutien à domicile s'est doté d'un outil de télégestion. L'objectif étant de mettre en œuvre un outil fiable pour alléger les tâches administratives des aides à domicile et garantir la qualité du service rendu aux usagers.

C'est une première étape pour le service. L'étape suivante vise à équiper chaque intervenant à domicile d'un Smartphone leur permettant de simplifier davantage la remontée des heures de début et de fin des interventions nécessaire à la facturation aux usagers. De plus, il permettra aux agents d'avoir accès à leur planning, non plus sur papier, mais dématérialisé, directement sur leur Smartphone.

Conforter l'offre de service en direction des aidants

• La plateforme d'aide aux aidants

Les aidants sont accompagnés individuellement par la plateforme d'accompagnement et de répit selon différentes formes : soutien psychologique, visite à domicile, sensibilisation...

Le CCAS est un des animateurs du territoire autour de la dynamique d'aide aux aidants. A ce titre, une journée nationale des aidants a été co-organisée avec de nombreux partenaires locaux. Une forte mobilisation des acteurs angevins et des aidants au moment de la table ronde et du spectacle débat est à noter.

CHIFFRES

- 1400 aidants en contact avec la plateforme.
- 220 aidants accompagnés en proximité.

ZOOM



« À ANGERS, LES AIDANTS CHEMINENT ! »

En 2010, le ministère de la Santé et le ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale ont institué une Journée nationale des aidants familiaux. Fixée le 6 octobre, elle vise à faire connaître le rôle des aidants dans la société. Elle souhaite leur permettre de s'identifier en tant que tels, et mettre en lumière les difficultés qu'ils rencontrent au quotidien.

Depuis 5 ans, la Journée nationale des aidants rassemble partout en France ceux qui aident et les structures qui les accompagnent : associations, collectivités, entreprises, etc, pour sensibiliser la société au rôle prépondérant des 8,3 millions d'aidants anonymes qui accompagnent un proche malade ou handicapé, quelque soit son âge.

À l'initiative de la Plateforme d'accompagnement et de répit du CCAS d'Angers, un collectif d'une vingtaine de partenaires investi dans l'accompagnement des aidants a décidé de

s'engager pour organiser conjointement un programme de manifestations lors de la Journée nationale des aidants du 6 octobre 2015.

La journée s'intitule « à Angers, les aidants cheminent ! »

Les objectifs principaux de cette journée sont :

- Faire connaître la situation des aidants et pouvoir toucher le plus grand nombre d'aidants (repérés ou potentiels)
- Clarifier l'information sur les dispositifs d'accompagnement des aidants proposés sur le territoire d'Angers et permettre un meilleur accès
- Répondre aux besoins d'informations des proches aidants et des aidants professionnels

CHIFFRES

- 556 participants à la journée nationale des aidants.

Privilégier un accompagnement respectant le rythme de vie du résident dans un environnement règlementé

- Les deux EHPAD et les accueils de jour : César-Geoffray et Gaston-Birgé

L'ehpad comme un lieu de vie

« Le temps des cerises », une animation à César-Geoffray

Cette action est destinée à créer un nouveau temps solidaire de vie sociale au profit des résidents, incluant la collaboration participative des familles volontaires et des professionnels médico-sociaux de la résidence. Le projet a été lancé avec le soutien du Conseil de vie sociale sur la période estivale 2015. Il avait pour objectifs :

- d'apporter une réponse à certains résidents qui ont exprimé un sentiment d'isolement familial et qui aimeraient des relations intergénérationnelles de proximité au sein de la résidence ;
- de soutenir certaines familles qui expriment la volonté de retrouver des moments de partage d'activités hors pathologie avec leur proche ;
- de placer les familles et résidents volontaires au cœur des projets individualisés, en recueillant les besoins, souhaits, aptitudes de tous afin de mettre en relation des duos ou trios d'affinités désireux de participer à la transmissions des savoirs ;
- de consolider les relations de confiance entre les familles et les professionnels de santé en favorisant l'expression des inquiétudes liées au pathologies du vieillissement de son proche et en transmettant les techniques gériatriques d'accompagnement des troubles du comportement via la présence active et récurrente de la psychologue.

CHIFFRES

- Gaston-Birgé :
 - 72 hébergements permanents
 - 4 hébergements temporaires
 - 6 places en accueil de jour
- César-Geoffray :
 - 85 hébergements permanents
 - 4 hébergements temporaires
 - 12 places en accueil de jour

La satisfaction était au rendez-vous et cela a permis la composition d'un groupe ressource (de familles, amis et professionnels comme au sein du Conseil de vie sociale). Le groupe se retrouve une fois par mois depuis octobre 2015 et ce jusqu'en juin 2016. Ce moment spécial pour rompre l'isolement aide à identifier les projets individualisés. Ce « Temps des cerises » évoque bel et bien, comme le dit la chanson, un moment de chaleur humaine où l'on prend le temps et où tous seront en fêtes.

CHIFFRES

- 6 rencontres ont été mises en place entre le 1^{er} juillet et le 31 août
- 21 résidents concernés et soit ¼ des résidents de l'EHPAD - 11 familles et 2 amis de familles.



Les rencontres ont connu un vif succès, les participants veulent poursuivre le projet en dehors de la période estivale. Des duos, trios ou groupes d'affinités se sont créés et cela a permis le redémarrage d'activités jusque-là abandonnées, comme le tricot. Un temps dédié d'écoute organisé avec la psychologue en amont des rencontres a permis de définir les pathologies en présence et les techniques permettant de gérer les troubles du comportement. Cela a permis d'instaurer un climat de confiance et de définir les limites du projet pour chaque groupe de participants.

4



Contribuer à la dynamique de coordination des acteurs à l'échelle de la Ville et d'Angers Loire Métropole pour accompagner les avancées en âge.

Des objectifs et des actions

Soutenir et formaliser des partenariats

- Développer la mise en place de conventions

ZOOM



UNE CONVENTION AVEC LES BAILLEURS SOCIAUX POUR RÉHABILITER OU CONSTRUIRE DES LOGEMENTS DEDIEÉS AUX SENIORS

En 2020, un angevin sur trois aura plus de 60 ans. Afin de faciliter le parcours résidentiel des plus âgés et leur souhait de vieillir à domicile, la Ville d'Angers, le CCAS, Angers Loire Métropole et les bailleurs sociaux (Soclova, Angers Loire Habitat, Logiouest et Podeliha) ont signé une convention pour les trois ans à venir.

L'objectif est de fixer des orientations en matière d'habitat favorable au vieillissement en assurant :

- l'accessibilité des logements pour permettre une mobilité, une vie sociale active dans la cité ;
- le maillage des services de proximité dans le quartier et à domicile, pour lutter contre l'isolement de la personne vivant à domicile ;
- la sécurisation des agencements du logement avec des aménagements techniques dans le logement qui prennent en compte les fragilités liées à l'avancée en âge.

L'ambition est de proposer d'ici la fin 2018, au minimum 635 logements adaptés au vieillissement dans l'ensemble du parc social.

- Formaliser les partenariats et les collaborations

Le ccas développe son partenariat avec l'agglomération

EN 2015, le CCAS a approfondi ses relations avec l'Agglomération, en particulier avec l'Agence de développement économique : ALDEV et la direction de l'Aménagement et du développement du territoire (DADT).

Avec la DADT, de nombreux chantiers ont rythmé les échanges entre les deux directions tout au long de l'année :

- la négociation d'une convention avec les bailleurs sociaux pour adapter le parc social aux enjeux du vieillissement ;
- une intégration de recommandation « publics fragiles » dans le nouveau plan local d'urbanisme intercommunal ;
- une élaboration d'un outil partagé pour analyser les futurs projets immobiliers de résidence seniors sur le territoire ;
- des rencontres conjointes d'investisseurs immobiliers de résidences seniors.

Avec Aldev, le CCAS s'est engagé à soutenir les start-up de l'Agglomération et contribuer au développement de la « Silver économie ». Il propose notamment son expertise d'usage et la participation des usagers senior.

Au rythme quasiment d'une sollicitation par mois d'Aldev, le CCAS reçoit des entreprises. Il donne son point de vue sur les produits et services, sert de terrain d'expérimentation en un mot, fait en sorte que l'offre et la demande se rencontrent, pour le bénéfice de tous : les entrepreneurs, qui prennent le risque d'innover, créer de l'emploi et les Angevins, utilisateurs potentiels finaux, de produits conçus pour leur bien-être.



Partager et diffuser les enjeux du vieillissement pour **innover et contribuer** au développement économique et social.

Des objectifs et des actions

S'appuyer sur la démarche de l'Observatoire Mondiale de la Santé avec « Villes Amies des Aînés » pour maintenir une capacité de veille et d'innovation

- Le CCAS poursuit son engagement en faveur de la lutte contre l'isolement des personnes âgées

La Ville d'Angers est adhérente du réseau Villes Amies Des Aînés depuis 2013. En adhérant à ce réseau, les villes membres s'engagent dans un cycle d'adaptations continues des besoins de l'environnement de leurs aînés.

En 2015, le CCAS poursuit son engagement dans la lutte contre l'isolement des aînés en s'inscrivant dans la démarche MONALISA.

Depuis janvier 2015, une équipe citoyenne s'est constituée sur le quartier de la Roseraie. Composée de neuf associations du quartier et d'habitants engagés, cette équipe a été labélisée en juin 2015.

L'enjeu de ce collectif est de coordonner les actions des associations, accompagner les initiatives citoyennes et aider au développement d'actions concrètes.

Pour cela, un plan d'action est mis en place et décliné autour de quatre axes :

- la communication ;
- l'action contre l'isolement au quotidien ;
- la participation à la vie de la cité ;
- la formation d'équipe citoyenne.

Contribuer à la structuration de la filière « Silver-économie »

- Objets connectés dans les établissements

Santé, aménagement du cadre de vie, adaptation du logement, nouveaux services : les attentes en matière d'innovation et les dépenses de consommation des seniors devraient considérablement croître dans les prochaines années.

Les nouvelles technologies contribuent à favoriser l'autonomie des personnes âgées et le « bien vieillir ».

Depuis janvier 2016, les deux EHPAD du CCAS expérimentent un programme de stimulation cognitive via des tablettes tactiles. Ce programme est basé sur des exercices ludiques et culturels adaptés aux seniors avec ou sans troubles cognitifs.

Il procure des bienfaits aux résidents d'un point de vue du bien-être et entraînement de la mémoire. Un suivi des performances pourra permettre au professionnel de santé d'offrir une prise en charge personnalisée et de prévenir des dégradations des fonctions cognitives.

Six tablettes sont à disposition dans les deux EHPAD pendant trois mois.

PERSPECTIVES 2016-2019

- **Créer des « Espaces seniors » ;**
- **Territorialiser l'intervention du CLIC, du service Animation et du service Soutien à domicile ;**
- **Créer un CLIC communautaire ;**
- **Construire un nouvel établissement d'hébergement autonome à Belle-Beille ;**
- **Evaluer l'offre de service « Aide aux aidants » ;**
- **Créer une Maison des aidants ;**
- **Créer un second SPASAD intégré ;**
- **Développer un habitat dédié aux seniors ;**
- **Intégrer l'espace du pôle SILVER ;**
- **Apporter notre expertise des besoins des seniors et expérimenter de nouveaux produits et services ;**
- **Mobiliser les bénévoles retraités autonomes pour agir en faveur de la solidarité ;**
- **Déployer MONALISA dans la ville : lutte contre l'isolement des personnes âgées ;**
- **Proposer une logique de pack services en résidences autonomie ;**
- **Mettre en œuvre le projet personnalisé en EHPAD et adapter l'organisation ;**
- **Développer les logiques de restauration basées sur « l'alimentation plaisir » ;**
- **Proposer des modes d'alimentation nouveaux ;**
- **Développer les objets connectés dans les établissements.**

Le pôle gestion- prospective



Le pôle gestion/ prospective

ses missions, ses compétences, son organisation, et ses valeurs.

L'action publique dans le champ de l'action sociale et médico-sociale en particulier, a pour obligation réglementaire de rendre compte de l'impact, de l'efficacité, de l'efficience et de la pertinence de son action. Considérant le contexte d'augmentation des précarités et des problématiques liées au vieillissement, ce n'est pas la finalité ou l'utilité de son action qui est interrogée, mais les conditions concrètes de mise en œuvre des réponses.

À ce titre, le CCAS doit réaliser et présenter un bilan équilibré entre ses ressources et ses emplois. Il doit s'efforcer, à moyens donnés, d'obtenir les effets les plus bénéfiques possibles en faveur des angevins qui sollicitent son intervention.

De même, les conventions d'objectifs et de moyens qui lient le CCAS avec ses principaux bailleurs financeurs (Ville d'Angers, Agence Régionale de Santé, Conseil départemental, organismes de retraite et tout autre acteur avec lequel le CCAS est susceptible de coopérer), conduisent le CCAS à produire tous les ans, les rapports descriptifs des conditions et des modalités de mise en œuvre de l'action, son impact et son effectivité, sa pertinence et sa cohérence.

Ainsi, le CCAS est mis à l'épreuve de sa pratique de façon continue, en proie à ajuster les organisations et les compétences pour répondre aux enjeux complexes et multiples auxquels il doit faire face.

L'évaluation continue des pratiques est culturelle au CCAS d'Angers.

Le Pôle Gestion-Prospective est un rouage essentiel de la mise en œuvre des missions de solidarité et d'accompagnement des angevins les plus fragiles. À ce titre, il contribue à cette dynamique d'évaluation, pour tendre vers une plus grande efficacité de l'action publique conduite par le CCAS. Il s'efforce de partager et d'assumer cette responsabilité avec l'ensemble des professionnels du CCAS. Il travaille à produire le meilleur service au meilleur coût.

Il agit, de surcroît, en collaboration avec les directions ressources de la Ville pour les domaines qui concernent son champ d'intervention (ressources humaines, formation, évaluation, organisation, conseil de gestion, finances, informatique, juridique, bâtiment, commande publique, communication,...). L'appui de ces directions est essentiel pour faire avancer les projets du CCAS.

Des enjeux

multiples et complexes

Faire face aux différentes mutations à l'œuvre :

- socio-démographiques avec l'augmentation des seniors et des précarités ;
- économiques, avec la baisse des moyens financiers ;
- réglementaires (loi du 2/02/2002, loi d'adaptation de la société au vieillissement, code de l'action sociale et des familles, code de la construction...);
- humaines, avec une évolution constante des métiers, l'adaptation des compétences et des conditions de travail ;

- écoresponsables ;
- énergétique ;
- numérique.

L'observation sociale des besoins des publics pour ajuster les réponses

La mobilisation des ressources financières, matérielles et humaines pour le meilleur des services, au juste coût :

- une gestion rigoureuse des dépenses ;

- une tarification suivie et ajustée régulièrement ;
- une capacité d'anticipation et d'adaptation ;
- l'optimisation des moyens financiers, humains, techniques, matériels et architecturaux ;
- l'optimisation des organisations ;
- l'allocation des ressources nécessaires à la mise en œuvre d'une intervention de qualité.

Une gestion efficace, prévisionnelle et dynamique des ressources humaines :

- l'accompagnement des managers dans la traduction des projets de pôle et de services ;
- l'adaptation continue des pratiques des métiers du CCAS et la prévention de l'usure professionnelle ;
- la lutte contre l'absentéisme et la prise en compte des dynamiques et des leviers qui favorisent la qualité de vie au travail ;
- la préparation des départs à la retraite pour ne pas perdre les compétences et les valeurs des agents intervenant en faveur des publics vulnérables.

La recherche d'une performance collective à travers la mise en œuvre d'un management de proximité, participatif, directif, donc intégratif :

- la création des conditions de travail les plus favorables à l'écoute des agents, au partage, à l'échange et à la communication ;
- la mobilisation des professionnels dans les processus

- d'observation, d'évaluation, de conception et de définition des objectifs d'amélioration ;
- l'animation d'espaces d'échange, de débat et de réflexion, de collaborations transversales pour développer l'intérêt, l'adhésion et la motivation des agents ;
- la délégation pour impliquer ;
- la prise de risque, l'innovation, l'expérimentation, donc le droit à l'erreur et à tirer leçons pour ajuster les pratiques.

La participation du Pôle Gestion-Prospective aux réseaux régionaux et nationaux de réflexion, de recherche et d'étude dans le champ social et médico-social, pour être en veille et agir de façon adaptée, en termes de gestion des ressources au sens large.

La volonté de coopérer de façon constructive avec les acteurs du territoire à l'échelle communautaire et départementale.

Une collaboration rapprochée avec les directions mutualisées de la Ville et de la Communauté Urbaine pour construire des réponses transversales au service des angevins fragiles.

L'évaluation de l'action publique :

- le développement des compétences des cadres de direction en management stratégique pour diffuser la culture de l'évaluation ;
- des temps de dialogue de gestion et des revues d'objectifs pour évaluer le degré de mise en œuvre des projets.

Des missions

Le pôle gestion/prospective comptent 21 agents permanents. Il est structuré en quatre services :

- Finances - Patrimoine ;
- Gestion des ressources humaines ;
- Etudes – Observation Sociale - Efficience ;
- Ressources numériques et informatique.

Le pôle gestion/prospective a une fonction d'appui et de conseil, dont les missions sont de :

- contribuer à définir « l'intention stratégique » du CCAS et participer à son déploiement ;
- gérer le budget du CCAS et fournir son expertise aux directions et à ses services ;
- organiser la mise à disposition des moyens généraux et optimiser la gestion du patrimoine et des actifs ;

- aider les directions thématiques 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.

Contribuer à définir « l'intention stratégique » du CCAS et participer à son déploiement

Ce pôle assure un conseil technique en matière de politique sociale et médico-sociale

Pour faire face aux enjeux complexes et multiples en matière de prise en charge des angevins les plus vulnérables, le pôle facilite la direction, la conduite, le contrôle et l'ajustement des objectifs et des actions nécessaires à la réalisation des missions et

des politiques. Elles proposent les outils de pilotage stratégique. Il développe un dialogue de gestion et une approche prospective pour être force de proposition en matière de vision stratégique.

Il développe des compétences en matière d'observation sociale et d'évaluation

Le service Etude, Observation sociale, Efficience réalise annuellement l'analyse des besoins sociaux (ABS). Il contribue, avec cette analyse, à une meilleure connaissance des publics et des territoires et à l'adaptation de l'offre de services du CCAS. Il participe au travers de l'évaluation de la politique sociale, à l'amélioration de la performance, la transparence, la cohérence et la pertinence de l'action.

Il innove

La capacité d'innovation propre des ressources internes favorise le développement de projets qui positionne le CCAS d'Angers comme un acteur clé des réseaux du secteur social, médico-social et sanitaire avec lesquels il collabore.

Gérer le budget du CCAS et fournir son expertise aux directions et à ses services

Le pôle gestion/prospectives garantit la bonne gestion financière et comptable de l'ensemble de l'établissement

Le service Finances - Patrimoine veille au respect des grands équilibres budgétaires et assure la gestion des 12 budgets du CCAS. Il apporte son expertise en matière de finances/comptabilité pour présenter un bilan équilibré entre ses ressources et ses emplois. Ce soutien permet d'accompagner quotidiennement les directions thématiques pour tendre vers un niveau de service aux usagers d'une qualité optimale, au meilleur coût. Il assure des fonctions de contrôle et de vigilance s'agissant des ressources financières en général.

Il développe une approche analytique des budgets et élaborent la tarification sociale et médico-sociale

Les services du pôle veillent au bon déroulement de la procédure budgétaire et à la production des cadres budgétaires et tarifaires propres au secteur médico-social. Ils procèdent en lien avec les services et conformément aux orientations du CCAS et des financeurs à l'élaboration des scénarii de tarification. Ils négocient les budgets. Ils assurent une veille sur l'évolution juridique en la matière.

Organiser la mise à disposition des moyens généraux et optimiser la gestion du patrimoine et des actifs

Le pôle gère le patrimoine du CCAS, le parc de véhicules et les équipements spécifiques

Le service Finances – Patrimoine met à disposition des services les moyens généraux. Il veille à la qualité des achats, à la préservation, à l'adaptation et la sécurisation des équipements. Il élabore le programme pluriannuel d'investissement, en lien avec la Direction des bâtiments et Angers Loire Habitat, propriétaire des résidences pour personnes âgées et suit son exécution. Il assure le suivi des marchés publics et s'inscrit dans la dynamique d'achat responsable, pilotée par la direction mutualisée de la commande publique.

Il met en œuvre les projets d'informatisation du CCAS en lien avec la Direction du Système d'Information Communautaire (DSIC)

Le service Ressources numériques et informatique réalise des études et testent les applicatifs métiers. Il assure une veille du marché. Il prend soin du bon fonctionnement des infrastructures téléphoniques et informatiques par la maintenance des 17 logiciels « métiers » et téléphoniques. Il assure également la gestion des systèmes de surveillance des résidents des neuf établissements accueillant des personnes âgées. Il exerce une veille et est proactif dans l'intégration des objets connectés dans la prise en charge des publics accompagnés.

Aider les directions thématiques à intégrer la dimension entrepreneuriale et managériale de leur activité et à l'exercer en pleine responsabilité

Le pôle contribue au quotidien à la diffusion de la culture de gestion au sein du CCAS

Le service Etudes, Observation, Efficience met en place les outils de gestion et les procédures nécessaires au pilotage des activités du CCAS. Il veille à leur appropriation par les cadres pour qu'ils les reçoivent et les utilisent comme une garantie d'efficacité supplémentaire de leur action.

Il assure une fonction de conseil et d'accompagnement des directions dans leur relation avec les financeurs lors du dialogue de gestion

Le pôle met régulièrement à disposition des services les informations, sur leur activité, leurs dépenses et leurs effectifs. La production des indicateurs médico-sociaux et l'analyse des résultats facilitent le suivi des objectifs fixés dans le cadre de conventions ou de contrats d'objectifs et de moyens, support du dialogue de gestion avec les différents financeurs. Il développe une stratégie pour optimiser les financements mobilisables sur le secteur social et médico-social, notamment dans le cadre des appels à projets.

Gérer les activités administratives liées aux ressources humaines en proximité et piloter la masse salariale

Le pôle assure la fonction de gestion administrative des ressources humaines en proximité des services du CCAS et en interface avec la DRH mutualisée de la Ville et de la Communauté Urbaine

Premier niveau d'accueil, le service Gestion des ressources humaines accueille, informe et oriente les agents du CCAS. Il réalise, dans le respect du statut de la fonction publique territoriale et des règles de gestion communes aux CCAS/Ville/ALM, le recrutement des personnels non permanents pour répondre au besoin des services et à la nécessité d'une couverture de service 7 jours 7, 24 heures sur 24. Il participe activement au développement et à la valorisation des compétences en mobilisant aux côtés de la DRH tous les leviers : formation, analyse de la pratique, bilan de compétences, maintien en emploi. Il conseille et accompagne les managers dans leurs décisions relatives aux ressources humaines. Il contribue à la reconnaissance des engagements des agents du CCAS.

Il pilote la masse salariale

Le service Gestion des ressources humaines participe au pilotage de la masse salariale des activités sociales et médico-sociales en assurant en lien avec le SIRH, la budgétisation des dépenses de personnel. Il assure le suivi de la masse salariale, réalise les analyses et développe des actions visant la responsabilisation des services, consommateurs de crédits.

Les valeurs portées par les élus et les professionnels

Les professionnels du pôle gestion/prospectives sont animés par des valeurs et des convictions qui constituent les fondamentaux de la réussite de l'action et une garantie qu'ils doivent à tous : élus, usagers, direction et services :

- ***l'esprit de service et de participation*** : c'est l'incontournable des métiers de la sphère publique, la raison d'être, qui nécessite une adhésion sans réserve. La direction s'applique la démocratie participative en favorisant le partage de l'information, la prise de décision et la reconnaissance du rôle de chacun ;
- ***l'esprit d'équipe et de solidarité*** : c'est la faculté de vivre ensemble et de se rassembler pour assurer le succès de tous. La direction privilégie la recherche de l'intérêt collectif sur le seul profit individuel. Il valorise la création et le lien social d'interdépendance sur tous les plans ;
- ***l'esprit de progrès et de professionnalisme*** : c'est la réponse aux attentes de la direction et des services qui adaptent en permanence leur offre de services pour mieux prendre en compte les besoins des Angevins et développent des projets innovants. Dans un contexte de ressources contraintes, les agents de la direction s'adaptent, évoluent et se forment en continue pour soutenir ces différentes synergies ;
- ***la citoyenneté et l'éco-responsabilité*** : c'est l'engagement citoyen de la direction qui privilégie un système économique qui respecte les processus et équilibres écologiques dans un souci d'équité intra et intergénérationnel ;
- ***l'équité, la diversité et l'autonomie*** : c'est la volonté d'agir pour un service public accessible à tous, de valoriser les compétences et de développer une plus grande autonomie de fonctionnement à l'égard de tous.

Trois objectifs stratégiques :

1



Contribuer à la mise en œuvre des politiques publiques de solidarité, pour rendre un service accessible, de qualité et efficient

2



Renforcer la fonction « pilotage » pour aider à la décision

3



Développer une culture partagée des ressources humaines pour renforcer l'efficacité du management de proximité

1



Contribuer à la mise en œuvre des politiques publiques de solidarité, pour rendre un service accessible, de qualité et efficient.

Des objectifs et des actions

Développer un accueil des angevins qualitatif, accessible et sécurisé, un rôle essentiel du CCAS dans l'accompagnement des usagers.

- Des espaces d'accueil du public renouvelés et inaugurés en mai 2015

Le CCAS accueille les Angevins dans le bâtiment Chemellier, mis à disposition par la Ville d'Angers. Les espaces d'accueil du public et les bureaux ont été renouvelés. Le challenge a été de conserver l'architecture ancienne tout en préservant la qualité des espaces d'accueil des publics et de travail pour les agents. L'année 2015 a vu la fin de la rénovation du site Chemellier. Ce projet visait deux objectifs, l'amélioration de l'accueil des usagers et des conditions de travail pour les agents. Pour le premier, une salle d'attente plus spacieuse et mieux aménagée a été créée, le bâtiment est devenu accessible pour tous et des bureaux individuels ont été conçus pour garantir la confidentialité des échanges.

Concernant les agents, cette réhabilitation a permis de réaliser des bureaux adaptés et sécurisés, l'installation d'un ascenseur permettant un accès facilité sur l'ensemble de l'immeuble à 3 étages, un espace détente, une salle de restauration et des sanitaires accessibles pour tous. L'accent a également été porté sur l'ergonomie. Le CCAS a mobilisé l'expertise d'un cabinet d'ergonomes, de la DRH et de la médecine du travail pour concevoir les espaces bureautiques et renouveler la totalité du mobilier à cette occasion.

ZOOM

LE CCAS ENGAGÉ DANS LE DÉVELOPPEMENT DE L'ACCESSIBILITÉ DES USAGERS À CES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES

Conformément à la réglementation en vigueur, le CCAS s'est engagé dans une démarche d'accessibilité pour nos établissements et services recevant du public. Un agenda d'accessibilité programmée (Ad'Ap) a ainsi été déposé à la Préfecture en 2015 pour nos dix Etablissements Recevant du Public (ERP). Une planification des travaux a ainsi été actée sur 6 ans, en collaboration avec la Direction des Bâtiments, de la direction de la Santé publique et de notre partenaire Angers Loire Habitat (propriétaire de huit structures). Les travaux ont été prioritaires en privilégiant les fragilités des publics accueillis (EHPAD, PASS et EHPAA) et dans un souci d'amélioration des conditions de travail de nos agents. Le coût total est estimé à 347 000€, dont 170 000€ à la charge du CCAS.

À l'horizon 2021, l'ensemble de nos établissements seront accessibles en autonomie pour tous les types de handicaps.

Mettre en place une tarification plus simple, plus sociale, en correspondance avec les besoins des usagers et les évolutions réglementaires

ZOOM

LE TRANSPORT SOLIDAIRE À DESTINATION DES SENIORS

Le service Animation et vie sociale accompagne plus particulièrement les personnes âgées vulnérables face à la perte d'autonomie. Dans ce cadre, le service propose des animations adaptées avec la possibilité d'accéder à un transport accompagné semi-individuel organisé en interne avec l'intervention de prestataires professionnels. Le service reçoit de plus en plus de demandes d'aide aux déplacements avec des prestataires pas toujours disponibles. En conséquence, le service met en place des facilités d'accès aux activités en proposant aux départs des résidences autonomes du CCAS, la possibilité d'accéder à un service de transport solidaire.

Dans ce cadre, le CCAS recrute et forme des bénévoles à une «conduite souple et adaptée» en partenariat avec l'école de conduite associative ADOFIL. Les transports solidaires s'appuient sur le dispositif d'auto-partage de la SARA. La mission du bénévole comprend à la fois le transport des personnes et l'accompagnement pendant l'animation.

En complément, des formations spécifiques ont été proposées aux chauffeurs solidaires :

- « utilisation d'un défibrillateur » - par la Direction Santé publique ;
- « prévention et secours civique », niveau 1, dont mises à jour régulières - par les Sapeurs-pompiers ;
- « se déplacer sans risques » - par AGIRoute ;
- « ateliers d'accompagnement à la mobilité » en lien avec la direction Santé publique : manipulation du matériel médical, l'accompagnement dans les déplacements.

CHIFFRES

- 12 chauffeurs solidaires formés
- 64 animations concernées par les transports solidaires et 377 personnes transportées

Amplifier la dimension « administration responsable » du CCAS

• L'engagement du CCAS pour réduire l'empreinte environnementale

Bien que les activités du CCAS ne représentent pas de risques majeurs pour l'environnement, le CCAS s'est engagé dans une politique active pour limiter l'émission de CO2 dues à sa flotte automobile et à son parc immobilier.

Ainsi, le CCAS agit pour une flotte automobile plus propre et un recours aux moyens de transport à moindre impact. En 2015, quatre véhicules légers ont été sortis du patrimoine. L'utilisation du service d'auto-partage, Autocité +, a été généralisée pour les déplacements des sites centraux, non soumis à des contraintes particulières. Par ailleurs, des actions de sensibilisation du personnel à l'éco-conduite ont également été conduites dans le cadre du plan de formation et le CCAS s'est équipé d'une flotte de vélos. Neufs vélos, dont deux électriques sont mis à disposition des agents pour se déplacer.

C'est dans le secteur énergivore du bâtiment que les exigences nées du Grenelle de l'environnement sont les plus fortes. Avec un parc de 9 résidences pour personnes âgées (776 logements) et 6 autres sites d'accueil, le CCAS intègre en lien avec le bailleur social Angers Loire Habitat, ces évolutions qui concernent aussi bien l'exploitation que la rénovation. Les progrès passent principalement par la réalisation de travaux de rénovation.

Après la modernisation en 2014 des locaux de la cuisine centrale, les équipes du CCAS ont repris possession du bâtiment Chemellier, rénové et mis en conformité avec les normes d'accessibilité du public et du personnel. Cette dernière réalisation a été réalisée sous maîtrise d'ouvrage de la Direction des Bâtiments. L'architecture ancienne du bâtiment, porteuse de sens, a été volontairement préservée pour accueillir, là où, au-delà de la fonction esthétique, les questions d'interactions, d'intégration, d'intervention, communes aux sites architecturaux et au public de l'action sociale, se posent.

Enfin, le CCAS agit pour promouvoir une utilisation responsable du papier. En 2015, cette orientation s'est traduite par :

- **La réalisation d'une nouvelle étude d'optimisation des moyens d'impression** amenant la suppression d'imprimantes d'usage individuel. Cependant, toucher à la capacité d'impression, c'est toucher au quotidien des agents. C'est pourquoi, les services informatique et logistique du CCAS ont travaillé en amont pour étudier les adaptations possibles en préservant les nécessités de certains métiers (confidentialité...), bien expliquer les objectifs et les résultats de cette réorganisation,
- **La dématérialisation des documents comptables et la mise en place du parapheur électronique.** Depuis le deuxième trimestre 2015 les bordereaux sont

transmis à la Trésorerie de façon dématérialisée via un dépôt dans le parapheur électronique pour signature. Une deuxième phase a été engagée en fin d'année pour dématérialiser les pièces jointes (factures, devis, RIB, marchés...). Ces nouvelles modalités de transmission sont effectives également pour les recettes depuis le mois de décembre dernier.

- **L'expérimentation de la dématérialisation des demandes de congés aux Ressources Internes.** Cette modalité devrait s'étendre progressivement aux autres directions

ZOOM



AUTOCITÉ +, L'AUTO-PARTAGE POUR LES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

Autocité + est un dispositif tout public accessible aux agents de la Ville d'Angers, d'Angers Loire Métropole et du CCAS. Il s'agit de favoriser la location de véhicules sans conducteur pour les trajets professionnels pour une durée limitée.

Les véhicules sont positionnés dans un cercle proche de l'Hôtel de Ville, mais aussi sur des quartiers de la Ville. Ce service est utilisé principalement par les services implantés sur les sites centraux (Chemellier, Pavillon David d'Angers et Pavillon Innovation), le service de la Restauration et le service Animation.

Il y a deux sites centralisateurs des demandes de réservation : le service Finances/Patrimoine et le service Animation qui se chargent de la réservation.

CHIFFRES

- 9 250 euros
- 7 034 kilomètres
- 574 emprunts

d'attente au service accueil social (E-SIRIUS) et à installer trois nouvelles imprimantes tickets dans le cadre du réaménagement du bâtiment Chemellier, améliorant ainsi la qualité d'accueil du public ;

- paramétrer le module DATAMEAL Hors production, contribuant à une meilleure efficacité de service restauration ;
- automatiser la distribution des médicaments dans les EHPAD en mettant en place la PDA (préparation dose à administrer) ;
- paramétrer les logiciels de facturation des services d'aide à domicile et des résidences pour passer à la nouvelle norme de prélèvement SEPA.

Un audit des systèmes de surveillance et d'alerte résident pour les sept résidences autonomie et les deux EHPAD a été également réalisé en interne. Les conclusions rendues en fin d'année ont conduit les élus à décider de la rénovation dans un calendrier pluriannuel de ses systèmes. Les scénarios plus détaillés, intégrant le recours aux nouvelles solutions numériques pour lesquels un benchmark est en cours, seront présentés au printemps 2016.

Moderniser le système d'information du CCAS en faisant évoluer nos outils technologiques

- **Le plan stratégique du Système d'information**

Vers des services plus connectés

Pour répondre aux attentes des usagers et des services, le système d'information doit rester évolutif tant sur le plan fonctionnel que technique. Dans ce cadre, le service ressources numériques et informatiques a été amené à :

- mettre en place le logiciel SIMAX de gestion de l'accompagnement et du suivi des aidants ;
- changer la version du logiciel de gestion des filles



Des objectifs et des actions

Adapter l'organisation du CCAS au nouveau projet d'établissement

- Une démarche de relecture des politiques publiques menée « tambours battants » entre février et juin 2015

Dès le début de l'année 2015, le maire d'Angers, président d'Angers Loire Métropole et du CCAS a souhaité engager, en collaboration étroite avec l'équipe municipale et la direction générale des services, une relecture des politiques publiques mises en œuvre par les deux collectivités et l'établissement public.

En effet, dans un contexte budgétaire contraint, s'impose la nécessité pour les acteurs publics, de procéder à un état des lieux régulier de l'ensemble des services rendus à la population, pour ajuster les prestations, accompagner au mieux et au quotidien les angevins les plus vulnérables, leur proposer « le meilleur service au meilleur coût ».

Ainsi, l'adjointe aux solidarités actives, vice-présidente du CCAS et la directrice de l'établissement public, ont reçu une lettre de mission pour piloter ensemble cette relecture des activités, prestations et services.

Le CCAS a choisi de développer un processus participatif associant les deux élus en charge des solidarités actives et des personnes âgées, le comité de direction, l'ensemble de l'encadrement intermédiaire et une majorité des agents pour répondre à cinq questions : Qu'est-ce que nous continuons à faire ? Que développons-nous ? Qu'arrêtons-nous ? Que faisons-nous différemment ? Et comment ? Il s'agit également d'actualiser notre connaissance des besoins des usagers et vérifier que les moyens que nous mobilisons sont cohérents, améliorer la lisibilité de nos interventions, mieux rendre compte de l'efficacité de nos actions et aider les élus à la décision.

Cette démarche de relecture, menée « tambours battants » entre février et juin 2015, a permis d'établir un diagnostic précis de l'utilité, de la pertinence et de l'efficacité de l'offre de services, de nommer les enjeux pour demain et d'identifier les actions les plus fédératrices et mobilisatrices en faveur de la solidarité. La finalisation de ce travail prend la forme d'un document intitulé projet stratégique d'établissement. Il constitue la feuille de route du CCAS pour la période 2016 à 2019.

Le 30 septembre 2015, le matin de la première édition de la Rentrée des solidarités, les équipes du CCAS ont pu assister à la présentation de ce projet et des actions comprises dans les six grands axes stratégiques :

- accompagner les Angevins dans leurs parcours de vie ;
- se rapprocher des usagers dans les quartiers pour les accompagner au plus près de leurs préoccupations ;
- participer aux dynamiques partenariales existantes pour apporter l'expertise du CCAS ;
- 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 qui travaillent au CCAS, sa première ressource.

- **Évolution de l'organisation de direction et de pilotage des activités de l'établissement public**

Après la mise en œuvre du processus de relecture des politiques publiques, la rédaction du projet d'établissement, l'élaboration d'un premier projet de budget adossé à la feuille de route, est rapidement apparue la nécessité de faire évoluer l'organisation de direction et de pilotage de l'Établissement public.

À ce titre, en octobre 2015, le Comité de direction impulse une démarche de collaboration de l'ensemble des cadres intermédiaires du CCAS par pôle pour

recueillir leur diagnostic et recommandations. Le Comité de direction élabore ainsi, dans un premier temps, les grandes lignes de l'évolution de l'organisation.

Cette consultation des cadres s'est organisée autour de deux questions :

- Vous êtes expert d'usage de l'organisation du CCAS depuis 2010, quels sont vos étonnements et vos propositions ?
- Vous avez contribué à façonner le projet d'établissement, quelles propositions d'ajustements de l'organisation vous recommandez ?

De novembre 2015 à février 2016, plusieurs temps de réflexion, d'échange et d'élaboration ont également lieu avec la vice-présidente et l'adjoint aux personnes âgées, le DGA Proximité Solidarité, les cadres intermédiaires, le Conseil en organisation et la DRH.

Ces temps avec des acteurs internes permettent de finaliser un projet d'organisation et d'organigramme autour des principales finalités suivantes :

- Adosser l'organisation à la feuille de route ;
- Miser sur le collectif, la culture du projet et de l'innovation :
 - Une dynamique managériale pour garantir la mise en œuvre du projet d'établissement et un recours au fonctionnement en mode projet ;
 - Rapprocher le terrain de la décision et développer la culture de l'innovation, relevant de toute la communauté de travail et la culture du management par projet, relevant de toute la communauté des cadres ;
 - Investir sur la santé, la sécurité, la qualité de vie au travail, afin de diminuer l'absentéisme ;
- Consolider le pilotage de l'Etablissement
 - Simplifier l'organigramme et rendre lisible l'organisation et le mode de décision à l'interne et pour les partenaires ;
 - Sécuriser la gestion et l'organisation de l'établissement pour permettre l'ajustement de l'offre de services aux usagers et répondre aux contraintes et exigence de la réglementation.

Observer, suivre et évaluer de façon partagée pour éclairer la politique sociale et gériatrique

ZOOM



LE CCAS PERFECTIONNE SON ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX

Le CCAS d'Angers mène une démarche d'observation sociale qui appréhende de façon globale les caractéristiques économiques, sociales et démographiques des territoires et de la population angevine. L'observation sociale, composée de deux thématiques (pauvreté-précarité et vieillissement), participe à l'échange de données et de connaissances avec l'ensemble des observations de la Ville (habitat, économie, emploi, urbain, etc..).

Accompagné par EQR, cabinet spécialisé dans l'évaluation des politiques publiques, le CCAS a mené une analyse des besoins sociaux sur la thématique « Habitat Seniors ». Cette étude, réalisée en lien avec la direction Aménagement et développement des territoires, les bailleurs sociaux et le pôle gériatrie du CCAS, a conduit à mettre en relief, notamment que :

- Angers dispose d'une diversité de modes d'habitat en faveur des personnes âgées ;
- les besoins de ces dernières sont intégrés dans les politiques sociales, notamment au travers la démarche Ville Amie des Aînés ;
- il est nécessaire de renforcer la convergence des solutions existantes et des besoins exprimés par les aînés ;
- l'enjeu de demain réside dans la mise en place d'un écosystème favorable au vieillissement (mobilité, sécurité, bien-être, services, etc..).

L'étude a aussi permis d'alimenter la convention « Réalisation d'une offre d'habitat favorable aux vieillissements de la population période triennale 2016-2018 », entre la Ville, le CCAS et les bailleurs sociaux, relative à l'adaptation des logements sociaux au vieillissement.

Le rapport d'analyse des besoins sociaux a donc fait l'objet en février 2016, d'une présentation au conseil d'administration en amont du débat d'orientation budgétaire du CCAS.

L'expérience et les compétences acquises par les professionnels depuis plusieurs années ont conduit le CCAS à internaliser la démarche d'Analyse des besoins sociaux. La direction des Ressources internes pilotera désormais l'intégralité du processus (production des rapports, présentations, analyse partagée) en lui donnant une nouvelle dynamique. Celle-ci sera centrée sur l'analyse partagée en mobilisant davantage les expertises sociales et gériatriques, les partenaires, les usagers des services et les habitants.

Renforcer la capacité décisionnelle, Le dialogue de gestion et Les conventionnements

• Un dialogue de gestion interne simple et efficace

Pour le CCAS, le dialogue de gestion interne constitue avant tout une dynamique d'échanges, d'engagements et d'information qui permet, à partir d'un état des lieux partagé, une amélioration de la gestion de l'établissement. C'est pourquoi en 2015, les Ressources internes se sont attachées, suite au changement du logiciel financier, à conforter les méthodes, les référentiels et les réflexes professionnels acquis ces dernières années pour construire en 2016, des outils de gestion de l'établissement, simples, accessibles et partagés.

En matière de suivi budgétaire, l'automatisation en 2015 de nombreuses requêtes à destination des services ainsi que l'accompagnement des services vis-à-vis de leurs nouvelles demandes ont été poursuivis. Le suivi des indicateurs d'activité et de la masse salariale des services a donné lieu, en particulier lors de la préparation budgétaire, à un dialogue de gestion constructif entre la direction et les services.

Les résultats de l'exercice 2015 confirment sur ce point l'atteinte du CCAS de son objectif de maîtrise de ses dépenses, tant au niveau des charges de fonctionnement courant que de la masse salariale.

Intervenues en phase d'expérimentation de la mise en place du Tableau de bord de la performance dans le secteur médico-social avec l'Agence nationale d'appui à la performance (ANAP), les Ressources Internes ont assuré la collecte et restitué auprès de l'Agence régionale de santé (ARS) l'ensemble des indicateurs sur les quatre dimensions : prestations de soins et d'accompagnement, ressources humaines et matérielles, finances et budget, dynamique d'amélioration continue de la qualité et système d'information. Cet outil de pilotage des structures médico-sociales constitue un des supports majeurs du dialogue de gestion entre les EHPAD, l'ARS et le Conseil départemental.

Parallèlement, les Ressources internes ont participé au comité de gestion de la MARS (Mission d'appui régional secteur médico-social) et aux formations de la MIRH (Mission ressources humaines) afin de consolider le plan d'actions engagé en 2015, permettant au CCAS d'agir pour permettre aux agents de mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle, préserver la qualité de vie au travail et de lutter et prévenir l'absentéisme.

Sécuriser l'exécution budgétaire et la mise en œuvre de la stratégie financière et patrimoniale du CCAS

• Une nouvelle méthode d'élaboration du budget : l'analyse socio-gestionnaire du travail

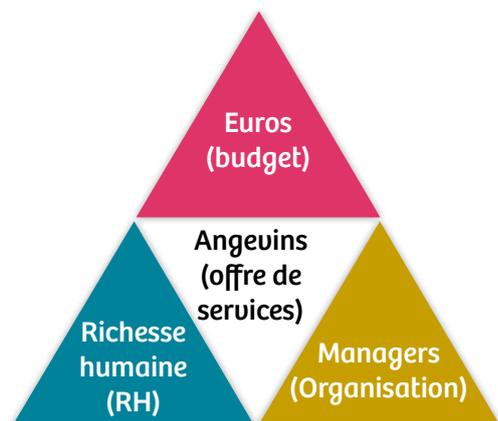
Le projet d'établissement du CCAS est centré sur : l'Angevin, les hommes et les femmes qui y travaillent et les managers. Se pose ensuite la question du budget, avec souvent la conviction que pour proposer une offre de services de qualité, les ressources financières doivent augmenter.

Les dépenses augmentent en effet chaque année de façon mécanique (hausse conjoncturelle de la masse salariale...), alors que les recettes pour assurer leur couverture ne progressent plus, du fait d'une capacité réduite des acteurs à accompagner les besoins de financement (les usagers, les personnes âgées et leur famille, les financeurs, la Ville ...). L'équation « équilibre des dépenses et des recettes » paraît impossible. Y croire, serait sous-estimer la capacité d'innovation du CCAS.

Dans cette dynamique, et en s'appuyant sur la mise en exploitation au 1^{er} janvier 2015, du nouveau logiciel financier « Grand angle », les Ressources internes ont revu la façon de piloter les ressources et en particulier le budget. Celle-ci s'est traduite par :

- une préparation budgétaire rénovée, avec une présentation par politique qui donne de la lisibilité sur les ressources allouées aux actions et le périmètre des responsabilités, des documents harmonisés qui facilitent les arbitrages budgétaires et la compréhension du budget ;
- l'élaboration d'un programme d'investissement co-construit avec les services autour de quatre priorités : l'accessibilité, la sécurité, la qualité de vie au travail et le numérique ;
- une nouvelle méthode d'élaboration du budget basée sur l'analyse socio-gestionnaire du travail qui croise lors de l'analyse les regards : l'offre de services, la richesse humaine, les ressources financières et l'organisation afin de fixer des objectifs partagés en s'efforçant de consacrer autant de place aux quatre dimensions.

Analyse socio-gestionnaire du travail et ses piliers



Cette démarche sera complétée en 2016 par l'élaboration de nouveaux tableaux de bord budgétaires déclinés selon les divers échelons de responsabilité et une prospective budgétaire.

• Premier niveau de dématérialisation de la chaîne comptable

Les enjeux de la dématérialisation totale sont considérables : sur un milliard de feuilles de papier A4 produites par les collectivités locales chaque année, on estime à 637 millions le nombre de pièces comptables et de pièces justificatives qui transitent entre les ordonnateurs et les comptables. Au-delà des aspects liés au développement durable, nul ne conteste aujourd'hui que :

- la dématérialisation est source d'économies ;
- elle favorise une meilleure sécurité de l'archivage et de l'accès à l'information ;
- elle permet une meilleure circulation de l'information entre l'ordonnateur et le comptable, ce qui est source d'amélioration des délais de paiement pour les fournisseurs, tout en débouchant sur une meilleure fiabilité des comptes publics locaux.

Au 1^{er} janvier 2015, date butoir fixée par la réglementation, le CCAS de la Ville d'Angers est passé au protocole PES V2 de l'application HELIOS. Cette étape se traduit par l'abandon du format papier des pièces comptables (mandat et titre) au profit d'une version électronique transmise à la Trésorerie. A cette occasion, le CCAS a étendu le principe aux bordereaux qui sont désormais signés électroniquement dans un parapheur virtuel. Cette première étape, franchie avec succès, le CCAS a travaillé au deuxième semestre 2015 sur la dématérialisation des pièces justificatives demeurée au format papier. Ainsi, en décembre 2015 l'ensemble des pièces justificatives de recettes ont été dématérialisées et transitent désormais par voie électronique vers la Trésorerie. Restent les pièces justificatives de dépenses qui vont également être dématérialisées au cours de l'année 2016. Une première phase de test sur deux résidences (Bordillon et Justices) va être menée prochainement.

3



Développer une culture partagée des ressources humaines pour renforcer l'efficacité du management de proximité.

Des objectifs et des actions

Piloter la masse salariale et maîtriser les effectifs en valorisant les compétences et en optimisant les organisations

- Vers une généralisation du suivi de la masse salariale à tous les services

Sécuriser la prise de décision, anticiper l'impact des décisions en matière de ressources humaines dans le temps et maîtriser les frais de personnel sont les principaux retours sur investissements attendus dans le pilotage de la gestion de la masse salariale. Pour ce faire, le pilotage de la masse salariale est mis en œuvre à deux niveaux d'intervention : le suivi des réalisations, d'une part et l'élaboration de prévisions, d'autre part.

En 2015, le service Gestion des ressources humaines s'est attaché à fiabiliser les données d'entrée produites par les services et plus particulièrement celles concernant les éléments variables de paie. Une campagne de sensibilisation auprès des gestionnaires RH a été réalisée. Elle a donné lieu à la production de différents supports et différentes rencontres. Dans le même esprit, le tableau de bord ressources humaines (TBRH) produit par le service Système d'information ressources humaines de la DRH, a également été revisité afin d'y intégrer, pour les services gérés en budget annexe, les indicateurs concernant les

enveloppes de moyens temporaires supplémentaires (MTS) et les remplacements santé. Seuls désormais les services émargeant au budget principal ne disposent pas d'une lecture détaillée de leur masse salariale.

ZOOM



LE CCAS PARTICIPE AU FORUM POUR L'EMPLOI

Le CCAS, représenté par son service de Gestion des ressources humaines, participe chaque année au Forum pour l'emploi organisé conjointement par ALDEV et le Pôle Emploi.

Ce forum constitue un temps fort pour le CCAS dans la valorisation et la reconnaissance des métiers du secteur sanitaire et social.

C'est aussi un temps privilégié pour répondre à nos besoins de recrutement principalement sur les métiers d'agent d'accompagnement et d'aide à domicile.

La rencontre avec les candidats s'effectue sous la forme du « job-dating » qui offre un contact différent et une spontanéité intéressante dans les échanges.

CHIFFRES

- 160 personnes accueillies
- 130 curriculum-vitae récoltés

• La sécurisation du travail le week-end en résidence autonomie : un impératif pour l'action gérontologique

Le service Gestion des ressources humaines participe à la réflexion conduite entre les Résidences Autonomie, en particulier Saint-Michel, retenue comme site expérimental et le service de Soutien à domicile sur le travail des agents le week-end.

Une expérimentation a été initiée en 2015 pour tester les capacités de la direction de l'Action gérontologique à mutualiser les ressources de ses deux services, pour mieux sécuriser les établissements le week-end.

Ainsi, des aides à domiciles interviennent au sein de la Résidence autonomie de Saint-Michel et apportent toutes leurs compétences au service des résidents. C'est aussi pour ces agents l'occasion de bénéficier d'un travail en journée continue, sans déplacement et ainsi d'agir en prévention d'une possible usure professionnelle.

Favoriser la sécurité et la qualité de vie au travail

Le sentiment de qualité de vie au travail est le résultat d'un système complexe et d'un ensemble de paramètres propres à chaque agent et à son vécu. L'encadrement et les agents doivent pouvoir être mobilisés pour contribuer à répondre concrètement à cet enjeu à plusieurs niveaux : l'information et la sensibilisation à ces notions, le matériel et les équipements, la formation...

- mettre en place un système de management du risque incendie ;
- prévenir l'absentéisme de courte durée et maintenir l'activité en expérimentant un pool de remplaçants permanents volants (titulaires EHPAA/SSAD) et en s'appuyant sur les études conduites par la DRH pour identifier les leviers ;
- promouvoir et créer les conditions du développement du télétravail au sein de l'établissement ;
- proposer et exp rimer la création d'une « conciergerie » ;
- développer une démarche globale « d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité au travail » en maintenant les certifications déjà obtenues, en actualisant le document unique, en analysant les accidents de travail, en sécurisant l'accueil d'un nouvel arrivant ;
- ajuster le système de télégestion du service de Soutien à domicile et mettre en place la télétransmission.



INVESTIR SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le CCAS d'Angers agit auprès de personnes en situation de précarité, de fragilité et de perte d'autonomie, de façon très individualisée. Les agents sont donc exposés, plus que dans d'autres secteurs d'activité, à des risques physiques et psycho-organisationnels.

Aussi, conformément à la réglementation, un assistant prévention a été nommé par la Direction du CCAS. Il s'agit de Corinne Danger Prieto. Le projet d'établissement du CCAS prévoit par ailleurs d'impulser, en lien étroit avec la DRH, une démarche globale de prévention des risques professionnels et de mettre en œuvre un plan d'action spécifique d'amélioration des conditions de travail et de lutte contre l'absentéisme. Le maire d'Angers et président du CCAS a validé la mise en œuvre de ce plan. Aussi, des orientations stratégiques et des indicateurs d'évaluation seront définis avant la fin de l'année 2016.

D'ores et déjà, une commission interne santé et sécurité au travail a été mise en place fin avril 2016, pour apporter des réponses concrètes aux problématiques de santé et de sécurité au travail. Cette commission interne est composée de l'assistant prévention, de la directrice des Ressources internes et de la directrice du CCAS. Les cadres du CCAS sont informés qu'ils peuvent faire remonter les éléments de diagnostics à propos des difficultés rencontrées par les équipes, auprès de l'assistant prévention. Celui-ci expose les situations à risque en commission. Elles font l'objet d'un examen, d'une décision pour mise en œuvre par la direction des Ressources internes.

En 2015, plusieurs actions ont été mises en place :

- l'actualisation du Document unique, recensant toutes les situations à risque dans des établissements et services du CCAS, ainsi que la liste des actions d'amélioration à mettre en œuvre. À ce titre, un point régulier est réalisé avec le service Conseil sécurité au travail de la Ville pour mesurer l'avancement des actions ;
- la réhabilitation des locaux de l'accueil et de l'accompagnement des angevins, au sein du bâtiment Chemellier, de manière à améliorer les conditions d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation des usagers, ainsi que les conditions de travail des agents ;
- l'équipement de l'EHPAA La Rose de Noël d'une auto-laveuse, d'une seconde machine à laver et de rouleurs à poubelles ;
- le remplacement de la thermoscelleuse, non performante depuis son installation en mars 2014, au service restauration ;
- la sécurisation des espaces de livraison des denrées à l'EHPAD César-Geoffroy à la demande du service restauration et en particulier des livreurs. La place de livraison a ainsi été rallongée et identifiée comme tel par des équipements adéquats (panneau de voirie, affichage, mise en place de plots sécurisés, aménagement de la bordure) ;
- les chaussures de travail en EHPAD étant inadaptées et jugées inconfortables, une recherche d'équipement de protection individuel a été réalisée. Les agents concertés pour la décision ont ainsi pu choisir et tester les chaussures les plus appropriées à leurs conditions de travail et à leurs goûts esthétiques ;
- une vigilance particulière est portée sur l'analyse de chaque accident de travail dans les EHPAD en collaboration avec l'agent concerné. Ainsi, des actions préventives concrètes ont été réalisées comme le rappel des bonnes pratiques de postures de travail lors des réunions pluri-disciplinaires ;
- les agents des EHPAA ont suivi des modules de formation incendie spécifiques proposés par le service formation, ceci afin d'homogénéiser les consignes de sécurité. L'objectif est de créer un système de management risque incendie pour l'ensemble de nos établissements en prenant en compte leurs spécificités.

PERSPECTIVES 2016-2019

- Développer l'accès en ligne des prestations ;
- Poursuivre la dématérialisation des process ;
- Faire entrer les solutions connectées dans les services et les établissements ;
- Mettre en œuvre le plan d'actions Accessibilité « Ad'Ap » ;
- Mener un atelier prospectif des besoins des publics âgés sur l'habitat de demain ;
- Internaliser les études d'observation sociale et d'évaluation des actions ;
- Mettre en place un système d'information décisionnelle pour mieux piloter l'activité, les ressources humaines et le budget ;
- Responsabiliser les cadres dans le suivi de leurs ressources en les conseillant dans l'élaboration de leurs tableaux de bord ;
- Amplifier la démarche « administration éco-responsable » et développer les éco-gestes ;
- Organiser la présence renforcée des managers de proximité auprès des équipes ;
- Concevoir et mettre en œuvre un plan d'actions d'amélioration des conditions de travail et de lutte contre l'absentéisme ;
- Favoriser la montée en compétences des cadres en management de projet et en management stratégique ;
- Rebâtir un dialogue de gestion interne en fixant des objectifs avec une approche socio-gestionnaire du travail ;
- Mettre en place un plan stratégique numérique et informatique pour les applicatifs « métiers » ;
- Moderniser les systèmes d'alerte des résidents des établissements ;
- Créer les outils de pilotage du budget du CCAS qui produisent une vision chiffrée de l'avenir ;
- Moderniser la tarification et tarifier au juste prix ;
- Conduire une étude pour évaluer l'opportunité de la mutualisation des deux outils de restauration ;
- Mettre en place les nouveaux cadres comptables des EHPAD (EPRD – Etat prévisionnel des recettes et des dépenses) et anticiper la mise en place d'une comptabilité par activité dans le secteur médico-social ;
- Aller vers l'expérimentation d'une conciergerie.

Le CCAS en coopération en 2015...

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

- Les directions des Sports, de la Culture, de la Jeunesse, de l'Emploi à ALDEV, de la Police municipale, des Parcs et jardins... ont accueilli des jeunes du permis citoyen ;
 - La direction vie des quartiers et le CCAS se sont retrouvés deux jours en séminaire pour identifier les collaborations possibles et pour réfléchir sur les logiques de guichets d'accueil intégrés, sur le principe de réciprocité ;
 - La direction Vie des quartiers et le CCAS coopèrent en matière de vie associative et échangent des informations sur les projets associatifs ;
 - Le CCAS participe à AGORA ;
 - Le CCAS est partenaire de la mission citoyenne pour organiser la journée citoyenne en garantissant la présence des plus vulnérables ;
 - Le CCAS a mobilisé tous les partenaires qui œuvrent pour rédiger la charte de relogement à Angers avec la direction de l'Habitat, la direction de projet du renouvellement urbain, les maisons départementales des solidarités, la CAF, les bailleurs sociaux ;
 - La direction de l'Emploi d'Aldev et le CCAS conduisent ensemble une étude avec un chercheur sur les parcours réussis de jeunes très éloignés de l'emploi.
- Le CCAS, grâce à sa démarche Ville Amie Des Aînés, coopère avec ALDEV pour travailler à la définition du Silver Pôle ;
 - La direction de la Culture et le CCAS animent ensemble l'espace Saint-Nicolas ;
 - Une étude sur l'habitat pour les seniors a été conduite avec le concours de la direction de l'Habitat ;
 - Le CCAS est un des partenaires de la direction de la Relation à l'usager pour l'animation de Noël Solidaire ;
 - Le CCAS et la direction Santé publique proposent un programme d'actions de prévention mobilisant plusieurs centaines de personnes âgées par an.

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

- La direction des Déplacements de la Ville soutient l'animation des ateliers mobilités en faveur des seniors angevins ;
 - La direction de l'Aménagement du territoire, le CCAS, avec quatre bailleurs ont travaillé ensemble à la rédaction d'une convention pour réhabiliter ou construire près de 700 logements dédiés aux seniors à Angers ;
- Pour favoriser l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, le CCAS a travaillé avec la direction Santé publique et la direction des Bâtiments pour concevoir son plan pluriannuel de mise en accessibilité de ces établissements recevant du public ;
 - Le CCAS est partenaire d'ALDEV dans le cadre du forum de l'emploi, il est un des témoins en tant qu'employeur et propose l'engagement bénévole de jeunes du permis citoyen ;
 - Pour travailler à la conception de l'organisation de direction de l'établissement et l'organisation de la nouvelle direction action gérontologique, le CCAS collabore avec le conseil en organisation de la Ville ;
 - La DRH est pleinement investie dans les projets du CCAS s'agissant de l'accompagnement des changements notamment à l'accueil conseil médiation, pour relire le travail social, pour garantir la montée en compétences de tous les cadres en management de projet, pour accompagner l'ajustement des organisations des EHPAD demain ;
 - La rénovation du bâtiment Chemellier n'a pas pu se faire sans le concours de la DRH pour l'ergonomie

d'organisation et de la Direction des Bâtiments pour les travaux ;

- Le CCAS est partenaire de la DSIC et d'ALDEV pour mettre en œuvre concrètement des expérimentations d'objets connectés : Les tablettes DYNSEO pour permettre aux résidents des établissements d'entretenir leur mémoire, la mise en œuvre de la boucle musicale à César-Geoffray, l'installation des bornes de satisfaction Qovisio, les coussins connectés Santinelle, l'expérimentation d'un module d'évaluation de l'habitat avec Domus Prévention ;
- Le CCAS et l'EPARC conduisent ensemble une étude pour vérifier l'opportunité d'une mutualisation de leurs outils de restauration collective ;
- Pour ajuster les redevances des résidences autonomie le CCAS et le Conseil de gestion travaillent ensemble ;
- En matière d'observation sociale, le chargé de mission Evaluation / observation et le chargé d'observation du CCAS coopèrent ;
- Le CCAS et le trésorier principal travaillent ensemble pour conduire un projet de prévention des impayés ;
- En matière d'amélioration des conditions de travail, le CCAS travaille avec l'ergonome, le service santé/ sécurité au travail ;
- Le CCAS ne peut pas poursuivre sa campagne de dématérialisation sans la direction des finances et la DSIC ;
- Le CCAS apporte sa contribution dans la rédaction du rapport développement durable ;
- Pas de communication interne et externe sans le concours et le soutien des deux directions de la communication de la Ville ;
- Pas de marchés publics sécurisés sans les conseils de la commande publique ;
- La structuration des archives du CCAS est réalisée avec le concours de la direction archives documentation, patrimoine de la Ville d'Angers.

Crédits photos

Page 6 - Léonard de Serres - CCAS d'Angers

p11 - Ville d'Angers

p24 - Patrice Champion - photographe

p27 - Jordan Chaillou - photographe

p39 - Florence Lemonnier - CCAS d'Angers

P 43 - Banque d'images iStock



Centre Communal d'action sociale

BP 80011
Boulevard de la Résistance et de la Déportation
49020 - ANGERS cedex 02
Tél. : 02 41 05 49 49
Fax : 02 41 05 39 40