

# BILAN D'ACTIVITÉ 2014 / 2019

▶ CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE



# SOMMAIRE

P4

Organisation institutionnelle de l'établissement

P12

Accompagner les angevins dans leur parcours de vie et structurer une offre de services adaptée au plus près des réalités et des besoins des publics vulnérables

P28

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

P36

Contribuer au développement du territoire, faire rayonner la politique sociale du CCAS, de la Ville et de ses partenaires et innover au service de la solidarité

P43

Moderniser les modalités de mise en œuvre de l'offre de services et améliorer nos performances de pilotage et de gestion

P46

Renforcer la fonction « pilotage » de l'établissement pour aider à la décision

P50

Accompagner les trajectoires de la première ressource du CCAS : les hommes et les femmes qui y travaillent chaque jour

# ÉDITO

Face au sentiment de désarroi des Angevins en situation de pauvreté et de précarité, confrontés à une crise d'efficacité en matière d'accès à l'emploi notamment, nous avons pris l'engagement de renforcer l'accessibilité aux prestations, services et équipements de la Ville et du CCAS.

Nous voulions aussi proposer de nouvelles réponses en faveur d'un développement accru des solidarités et de la citoyenneté.

L'augmentation du vieillissement de la population nous a aussi engagés à repenser l'accompagnement des aînés, pour l'adapter à la complexité des parcours et à la diversité des projets de vie, pour favoriser le maintien à domicile.

En s'appuyant sur le CCAS, une forte volonté politique s'affirme dès 2014, celle d'agir pour reconstruire des liens et des repères, lutter contre l'isolement, accompagner les personnes individuellement et collectivement vers l'autonomie, redonner du pouvoir d'agir, permettre l'accès aux droits et favoriser l'engagement citoyen des angevins.

Le CCAS a donc réalisé, dès 2015, un état des lieux de l'ensemble des services rendus à la population pour définir la trajectoire politique et stratégique du mandat.

Françoise Le Goff, Adjointe au Maire, en charge des solidarités actives et de l'intégration, Vice-Présidente du CCAS, Maxence Henry, Adjoint au Maire en charge des seniors et de l'intergénérationnel, les membres du comité de direction du CCAS, les cadres intermédiaires et les agents ont été mis à contribution pour proposer un nouveau projet d'établissement.

Le CCAS a impulsé, animé et participé tout au long de ce mandat à des dynamiques partenariales. Le CCAS n'agit jamais seul. Il est en lien avec toutes les forces vives du territoire : les associations, les entreprises, les acteurs de l'économie sociale et solidaire, les angevins, les services de la Ville et d'Angers Loire Métropole. Des projets nombreux ont pu se mettre en œuvre pour innover au service des solidarités.

Ce rapport d'activité recense l'essentiel de l'action engagée par le CCAS et ses partenaires, de 2014 à 2019.

Que les adjoints et les personnels du CCAS, que tous les partenaires de l'établissement public, soient ici vivement remerciés pour leur engagement.

Les angevins ont toujours eu une forte volonté de montrer leur force de caractère, leur courage et leur générosité pour travailler d'arrache-pied à renforcer la cohésion sociale.



**Christophe Béchu,**  
Maire d'Angers,  
Président du CCAS.

The background features several overlapping teal-colored geometric shapes, including triangles and polygons, creating a dynamic, abstract composition. The central focus is a large, dark teal shape that contains the main title text.

# **ORGANISATION INSTITUTIONNELLE DE L'ÉTABLISSEMENT**

# Le CCAS c'est quoi ?

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

## COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Président

**Christophe BÉCHU**, Maire, Président

### 8 élus du conseil municipal

**Françoise LE GOFF**, Vice-présidente,  
Adjointe aux solidarités actives

**Maxence HENRY**, Adjoint aux seniors

**Benoit PILET**, Adjoint aux Ressources Humaines, aux conditions de travail et aux relations internationales

**Véronique CHAUVEAU**, Conseillère municipale

**Claudette DAGUIN**, Conseillère municipale

**Alain PAGANO**, Conseiller municipal

**Alima TAHIRI**, Adjointe aux projets communaux d'insertion

**Rose-Marie VERON**, Conseillère municipale

### 8 administrateurs nommés par le Maire

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

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

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

**Olivier FARIBEAULT**, représentant des associations de personnes handicapées du Département

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Son personnel relève du statut de la fonction publique territoriale.

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

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

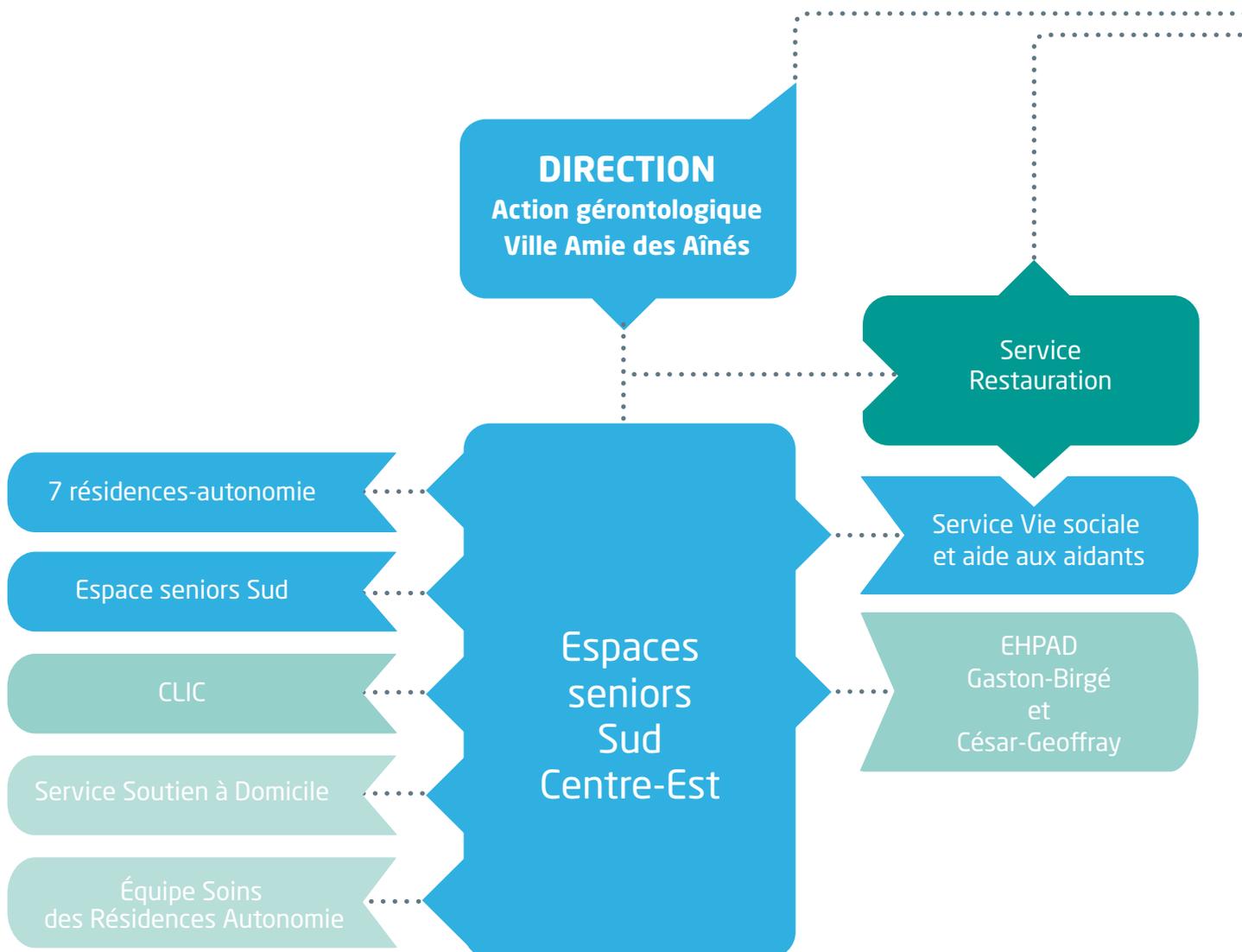
Dans un contexte marqué par des évolutions démographiques, socio-économiques, sociales et réglementaires importantes (Loi d'adaptation de la société au vieillissement), le CCAS est l'outil principal de la politique sociale de la Ville d'Angers.

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

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

# Organigramme de direction

Direction Générale Adjointe Proximité et Solidarités



## Directrice du CCAS

Assistante de direction de l'établissement

Ingénieur Qualité Santé/Sécurité

Correspondant Information Communication

### DIRECTION Action sociale

Service Accueil médiation conseil

Service Intervention sociale

Service Fonction support

(Point accueil santé solidarités)

### DIRECTION Ressources internes

Service études, observation sociale, efficience

Service finances, patrimoine

Service gestion ressources humaines

Service ressources numériques et informatiques

### DIRECTION Appui au pilotage

Mission Appui au pilotage

Mission Vie associative

Mission Événementiel

# Présentation des directions du CCAS

## La direction action sociale

Cette direction compte 56 agents permanents et est structurée en quatre services :

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

### Missions générales :

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

# La direction action gérontologique

Cette direction compte 406 agents permanents et est répartie en cinq services :

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

## Missions générales :

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



## La direction ressources internes

Cette direction compte 23 agents permanents.  
Elle est structurée en quatre services :

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

### Missions générales :

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



## La direction appui au pilotage

Cette direction compte 8 agents permanents.

### Missions générales :

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

# I Les ressources ET LES MOYENS DU CCAS

## 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 gérés avec l'instruction budgétaire et comptable M22 applicable au secteur médico-social. Ils concernent le CLIC, le service de soutien à domicile, les 7 résidences-autonomie et les 2 EHPAD.

Le financement de l'action du CCAS est assuré principalement par les usagers, les dotations d'organismes publics et la Ville d'Angers qui verse une subvention.

## CHIFFRES DU COMPTE ADMINISTRATIF

En fonctionnement  
**39 468 k€**  
(budget principal : 17 382 k€  
et budgets annexes 22 086 k€)

En investissement  
**2 069 k€**  
(budget principal : 1 254 k€  
et budgets annexes 815 k€)

## CHIFFRES

**915** agents  
(575 ETP)

moyenne  
d'âge **45** ans

nombre d'agents  
formés **415**

**21 067 k€**  
masse salariale

## Les ressources humaines

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

The background features several overlapping teal-colored geometric shapes, including triangles and polygons, creating a modern, abstract design. The main text is centered within a large teal shape.

**Accompagner  
les angevins  
dans leur parcours  
de vie**

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

# Organiser les conditions d'information, d'accueil, d'écoute, d'évaluation des situations des personnes vulnérables

Repérer les personnes vulnérables, promouvoir et faciliter leur accès aux droits, aux prestations, services et équipements du CCAS et de la ville d'Angers

**Définir et mettre en œuvre une communication ajustée et une information adaptée, lisible, pour faire connaître le CCAS et son périmètre d'intervention auprès des partenaires et usagers angevins, en ayant recours à une présentation sous la forme d'un bouquet de services**

Le CCAS d'Angers disposait de toute une série de documents d'information et de communication en faveur des angevins. Toutefois, aucun document clef permettant de présenter l'offre en bouquet de services n'existait. Après avoir rénové l'offre de services, deux documents repères ont pu être élaborés avec l'appui des professionnels. Ils ont été relus et ajustés par deux groupes d'angevins et diffusés en 2019.

**Organiser l'action sociale en personnalisant l'accueil, l'information, l'évaluation et l'orientation**

Depuis 2016, la création du Service accueil médiation conseil permet une meilleure prise en charge des personnes se présentant à l'accueil :

- prise en compte de la situation globale et vérification des documents nécessaires à l'instruction d'une aide,
- orientation vers l'équipe conseil dédiée ou vers un ou des partenaire(s) externe(s).
- Ainsi, aucune personne se présentant à l'accueil du CCAS ne quitte l'établissement sans une réponse, une orientation ou matière à réflexion personnelle.





### **Mettre en place un accueil physique avec une primo-évaluation, une animation et une médiation de l'espace d'accueil, ainsi qu'une plateforme téléphonique**

A la faveur de la réhabilitation des locaux, en 2014, les conditions d'accueil, d'écoute et d'évaluation des angevins ont été améliorées, ainsi que les conditions de travail des agents qui ont été accompagnés pour développer de nouvelles postures professionnelles.

L'accueil mobile permet d' "aller vers" les usagers et donner une réponse de premier niveau ou une orientation. Pour cela :

- des procédures sont en place,
- une charte de l'accueil existe, travaillée avec les Maisons des solidarités (MDS),
- un guide des bonnes pratiques précise les attendus de la plateforme téléphonique.

Des animations par les professionnels et/ou des partenaires sont organisées dans un espace d'accueil dédié. Par exemple : les ateliers du Comptoir citoyen, la précarité énergétique, en complément d'une distribution de pack ampoules éco énergie, des actions avec l'association Unis-cité.

Cette posture d'accueil mobile doit néanmoins s'ancre dans les pratiques professionnelles.

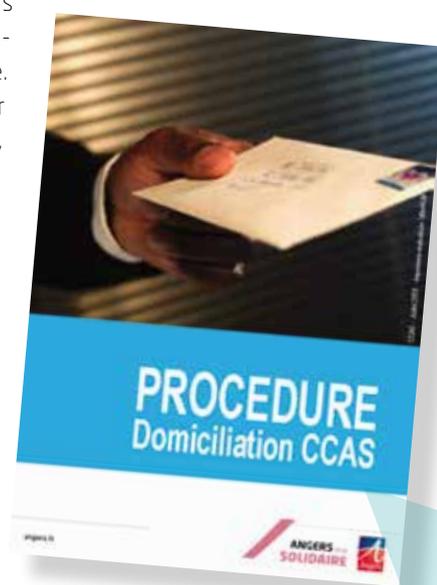
### **Prévoir les conditions et les ressources nécessaires à une intervention sociale de qualité (informations, formations...)**

En 2016, les missions des travailleurs sociaux ont été déclinées en quatre emplois pour répondre au mieux aux besoins identifiés :

- référent PLIE,
- animateur de parcours,
- animateur appui,
- animateur pilote de dispositif et appui.

Les échanges de pratiques avec les professionnels des MDS sous le format d'un "Vis mon job" améliorent les collaborations et le suivi des angevins.

De plus, les travailleurs sociaux sont mobilisés si besoin à l'accueil médiation conseil, développent des actions collectives et accompagnent au relogement des ménages dans le cadre du Nouveau programme de renouvellement urbain (NPRU)



## Repérer les situations de vulnérabilité susceptibles de mobiliser les solidarités de proximité :

Label voisins solidaires, Unis-cité passeurs de mémoire et "Une visite un sourire", la Poste, bibliothèque à domicile...

Les professionnels utilisent des outils pour qualifier la vulnérabilité, notamment des grilles comme "Fragil" ou autres supports permettant une évaluation du plan d'aide et du projet personnalisé. Ainsi, des actions plurielles sont mises en place pour lutter contre l'isolement : mobilisation des services civiques et de la réserve citoyenne, création d'une équipe citoyenne sur la Roseraie et de groupes de bénévoles solidaires sur la Douvre, une organisation avec des équipes de bénévoles pour accompagner des sorties et séjours avec le concours de professionnels du CCAS.

## Privilégier et sensibiliser l'accès à l'offre de répit en faveur des aidants

Le besoin de répit des aidants est systématiquement pris en compte dans le plan d'accompagnement personnalisé des aidants.

Un guide pratique seniors et aidants a été créé et valorisé "des solutions de répit pour oser faire une pause".

Le CCAS contribue au groupe de travail sur les solutions de répit du département de Maine-et-Loire (diagnostic de l'existant, enquête départementale sur le répit pour connaître les besoins non couverts : en 2020, réflexion vers l'adaptation des services existants ou création de nouveaux services).

## Faire évoluer et moderniser le magazine d'information des seniors « Bords de Maine » en introduisant un format numérique

Dans le cadre du nouveau projet de service Angers seniors animation, la revue "Bords de Maine" a été revisitée, en septembre 2019, pour faciliter sa lisibilité. 650 seniors ont donné leurs avis sur son contenu et son format. 30 seniors ont travaillé précisément sur les changements à apporter. La revue est disponible sur tous les points d'accueils ville d'Angers et CCAS, sur le site internet de la Ville, par mail ou par courrier pour les abonnés.



## Consolider le processus d'admission des personnes âgées au sein des établissements du CCAS pour maintenir la dimension « domicile soutenu » en établissement d'hébergement pour personnes âgées autonomes

Le guide de l'admission en hébergement en résidence autonomie a été mis à jour. Ce guide décrit les conditions d'admission dans les établissements du CCAS.

Il permet ainsi de :

- garantir un meilleur suivi du parcours,
- évaluer le niveau de fragilité du demandeur,
- prioriser les attributions,
- aider la décision des élus,
- et si besoin, orienter vers d'autres dispositifs en faveur des personnes âgées (CLIC, Service d'Aide à Domicile, EHPAD...).

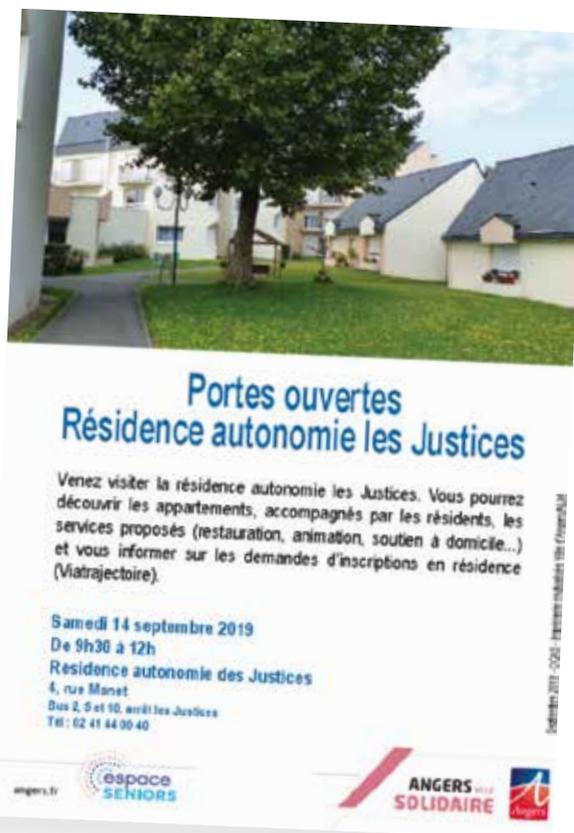
La commission présidée par l'Adjoint au Maire en charge des seniors et du lien intergénérationnel s'appuie sur les conclusions de l'évaluation réalisée par l'équipe pluridisciplinaire.

## Faire connaître les établissements du CCAS et plus largement son offre de services, au plus près des personnes, dans les quartiers en créant des temps valorisants : portes ouvertes, fête des voisins...

En 2018, des portes ouvertes des accueils de jour (en lien avec le réseau départemental des ADJ) ont été mises en place.

En mars 2019, a été proposé un plan de communication sur la nouvelle organisation mise en place en 2017 avec notamment six temps d'information auprès des résidents, de leurs proches, des médecins traitants et partenaires (avec, pour les médecins traitants, une information spécifique concernant le déploiement de l'outil via-trajectoire et une intervention de l'Agence nationale de santé (ARS)).

En octobre 2019, des portes ouvertes de l'EHPAD (en lien avec la démarche régionale de la FNADEPA et les 50 ans de la résidence Gaston-Birgé) ont été organisées.



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

### Accompagner les autres publics, hors dispositif, en formalisant un contrat d'accompagnement personnalisé :

#### personnes âgées en situation d'isolement et/ou précarité, personnes isolées en difficulté psychologique, habitant d'un quartier concerné par la rénovation urbaine, travailleur pauvre sans enfant

Un travailleur social au quotidien assure une mission d'Accueil, Information et Orientation (AIO) pour les angevins contactant le CCAS quelle que soit leur situation. Ainsi, les angevins non pris en charge par les institutions peuvent bénéficier, de façon réactive, d'une évaluation sociale globale de leur situation, accéder à des aides financières ou un accompagnement social.

Depuis 2018 :

- 429 personnes ont bénéficié de ce service, dont 305 ont été reçues physiquement au CCAS,
- 320 personnes hors dispositif ont bénéficié d'un accompagnement social,
- 41 familles accompagnées au titre du NPRU.



### Développer les informations collectives sur les dispositifs et des thématiques concrètes, en lien avec les partenaires

En 2018, des informations collectives ont été mises en place :

- quatre informations collectives sur la mobilité et l'emploi (mon espace pôle emploi, le compte personnel d'activité et le PLIE) en lien avec le J connecté, Pôle emploi et l'ALDEV. 47 angevins ont bénéficié de ces informations collectives.

- Informations collectives sur la santé au PASS avec les partenaires :
  - CEGGID et AIDES : dépistages et prévention des infections sexuellement transmissibles,
  - UC-IRSA : Informations et dispositifs adaptés pour un accès facilité aux bilans de santé,
  - Présentation du fonctionnement du dispositif de la sécurité sociale.

### Développer le travail collectif comme mode de réponse et d'accompagnement des personnes

La Direction action sociale accentue son travail partenarial dès 2015 :

- actions collectives développées en partenariat avec : pôle emploi, fondation Orange, charte culture et solidarité, secteur privé, direction gérontologique, ALDEV... sur les thématiques insertion sociale et professionnelle, accès aux droits. 101 Angevins ont bénéficié de ces actions entre septembre et juin 2019.
- le PASS organise en partenariat avec les services de la Ville des sorties culturelles, événements sportifs, du jardinage et de l'initiation à l'informatique en faveur des publics accueillis.

Les professionnels orientent les publics désireux de s'engager vers le Comptoir citoyen du CCAS d'Angers en 2018.

Le Comptoir favorise l'engagement solidaire en mettant en relation l'offre et la demande d'engagement personnalisé. Pour faire connaître son action, le Comptoir a organisé des stands lors de grands événements publics. Ce sont près de 500 personnes qui ont été informées. Les angevins ainsi inscrits dans la démarche ont contribué aux événements suivants : Restos du Cœur, Accroche-cœurs, balade du Roi-René, don du sang (EFS), Octobre rose, Festival d'Anjou... 110 participations ont été comptabilisées.

Le mode collectif rassure, crée du lien, de l'émulation, de la motivation, de la convivialité. Ce sont des gages de réussite de l'engagement. Cette forme d'animation correspond mieux aux attentes du public souvent isolé du CCAS.

Toutes ces actions ont été réalisées en partenariat avec les professionnels du CCAS (action sociale et action gérontologique), principaux ambassadeurs de l'engagement solidaire auprès du public du CCAS, les maisons de quartiers, les Maisons des solidarités et près de 100 associations et structures partenaires du Comptoir citoyen, ainsi que les services de la Ville.

# Se rapprocher des usagers dans les quartiers pour les accompagner au plus près de leurs préoccupations

## Développer la logique de « l'aller vers » les usagers les plus vulnérables dans les quartiers sous différentes formes : informations collectives, actions collectives, évaluation des situations dans les distributions alimentaires...

Différentes formes d'interventions "Hors les murs" ont été co-animées et pilotées par des professionnels du CCAS dès 2017 :

En faveur du public :

- Ateliers sur la précarité énergétique, animés par l'association Alisée, dans le cadre d'un partenariat avec les MDS,
- Animation et informations destinées à un public ciblé : Point J connecté, Saint Vincent de Paul, SOS femmes,
- Des visites à domicile pour les personnes rencontrant des problèmes de mobilité,
- Des actions d'informations auprès des centres sociaux et des associations,
- Intervention conjointe de la Direction éducation enfance et de l'EPARC dans les écoles en QPV, afin de faciliter la réinscription à la restauration scolaire et TAP.

Au total entre 2016 et septembre 2019, ce sont :

- 135 interventions,
- 783 usagers rencontrés,
- 212 participations des professionnels du CCAS (agents, TS, cadres).



**Des astuces pour réduire vos factures d'eau et d'énergie...**

Judi 15 juin 2017 de 14h30 à 16h30

Le Centre communal d'action sociale d'Angers, en partenariat avec le Conseil départemental de Maine et Loire et EDF, vous propose un temps d'échanges pour connaître toutes les astuces pour réduire vos factures d'eau et d'énergie.

Ce temps sera animé par l'association «Alisée» qui vous proposera un atelier ludique, des démonstrations ainsi que des conseils pratiques.

Renseignements et inscriptions au 02 41 05 49 19 ou par mail : [christine.lalonde@ville.angers.fr](mailto:christine.lalonde@ville.angers.fr)

Judi 15 juin de 14h30 à 16h30  
Rais-mairie Monplaisir  
2 bis, boulevard Allonneau à Angers

Logos: ANJOU, EDF, ANJOU SOLIDAIRE, ANJOU 2017

## Structurer une approche de type « plateforme de services » : autour des établissements du CCAS, dans les quartiers. Organiser, mutualiser et ajuster l'offre de service du CCAS sous forme de guichet unique et intégré de proximité, avec une dimension évaluation pluridisciplinaire partagée et coordonnée des situations.

Face aux besoins croissants et très diversifiés des personnes âgées à leur domicile, le CCAS a créé en 2017 des Espaces Seniors dans les quartiers en s'appuyant sur les résidences autonomie. Les enjeux sont : faciliter le parcours des usagers, rendre plus lisible et accessible l'offre globale du CCAS, coordonner et optimiser les moyens d'interventions du CCAS sur les territoires de la Ville.

### Les Espaces seniors sont des lieux d'accueil, d'information, d'échanges et d'écoute pour accéder à tous les services



# Proposer des modalités de prise en charge et d'accompagnement adaptées

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

### Déployer la démarche nationale Monalisa et soutenir la coordination des acteurs engagés dans des équipes citoyennes, au niveau des quartiers, de la Ville et du Département

L'isolement social des personnes âgées est un phénomène constaté depuis 2013 dans les quartiers prioritaires politique de la ville par les acteurs de Monalisa. Ce sont 1,5 millions de personnes « invisibles » de plus de 75 ans qui souffrent aujourd'hui en France de ruptures sociales, d'où l'émergence de la Mobilisation Nationale contre l'isolement des personnes âgées (MONALISA). Naturellement, la ville d'Angers mobilisée sur cette question rejoint la démarche. Elle mobilise les habitants et les associations. Une première équipe citoyenne est créée en 2016, à la Roseraie réunissant plus de 25 acteurs différents. Elle conduit des actions d'accompagnement et de mise en lien : café en pied d'immeubles, animations... En même temps le CCAS s'inscrit et porte la construction d'une coopération départementale avec le saumurois et le choletais et propose, au-delà d'un espace d'échanges de pratiques, un événement annuel pour mobiliser sur cette grande cause de l'isolement.

### Développer les actions en faveur des personnes isolées les plus fragiles

Sur le territoire de la Roseraie, une équipe citoyenne Monalisa de quartier composée d'habitants, de bénévoles et de professionnels, propose des actions pour lutter contre l'isolement des personnes les plus fragiles : appels téléphoniques, visites de convivialité, animations dans les halls d'immeuble, accompagnement à la mobilité dans le quartier et soutien aux démarches administratives. En 2018, 116 nouvelles personnes ont été rencontrées par le biais de cette action.



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

## Relire l'ensemble des aides proposées par le CCAS pour évaluer leur pertinence au regard des principes d'utilité, de subsidiarité et de proportionnalité

La politique de solidarités du CCAS d'Angers se caractérise par un large éventail de réponses, principalement articulées autour d'une logique de parcours de l'utilisateur à construire de façon individualisée.

Dans le cadre d'une action recherche pilotée par l'ODAS, avec onze villes françaises, le règlement d'aides sociales facultatives du CCAS a été actualisé en concertation avec 200 acteurs (administrateurs, associations, usagers, professionnels de l'action sociale). Ce nouveau règlement s'appuie sur trois finalités déclinées en neuf familles de besoins :

### Prendre soin de soi :

- se nourrir, s'alimenter,
- accéder à un logement, l'équiper, s'y maintenir,
- prendre soin de soi, se soigner,
- faire face aux imprévus, à un événement exceptionnel.

### Développer un projet professionnel, ses compétences, ses talents

- se former et vivre de son travail,
- développer un projet professionnel.

### Vivre dans ma ville

- se déplacer dans la ville,
- se cultiver et accéder à des loisirs,
- participer à la vie de la Cité, s'engager.

## Les neuf familles du nouveau règlement d'aides sociales facultatives

- Se nourrir, s'alimenter**
  - Aide alimentaire
  - Aide à la restauration scolaire (partenariat avec l'EPARC)
  - Aide alimentaires destinées aux étudiants (Crous/Clous)
  - Financement de repas auprès de la restauration sociale
- Accéder à un logement, l'équiper, s'y maintenir**
  - Aide au paiement d'une facture d'énergie
  - Aide au paiement d'une facture d'eau
  - Aide à l'équipement personnel et ménager
  - Aide «coup de pouce» pour l'entrée dans un logement
  - Micro-crédit personnel
- Prendre soin de soi, se soigner**
  - Aide pour une hygiène quotidienne
  - Aide aux soins dentaires, optiques et auditifs
  - Aide à l'accès au matériel médicalisé
  - Aide au paiement d'une assurance complémentaire santé
  - Micro-crédit personnel
- Se former et vivre de son travail**
  - Aide à la formation professionnelle
  - Aide aux jeunes en insertion
  - Micro-crédit personnel
- Faire face aux imprévus, à un événement exceptionnel**
  - Aide pour dépasser une situation exceptionnelle
  - Aide pour prendre en charge des frais d'obsèques
  - Micro-crédit personnel
- Développer un projet professionnel**
  - Aide pour l'achat d'un équipement professionnel
  - Aide à la mobilité pour faciliter les démarches pour l'accès ou le maintien dans l'emploi
  - Aide au financement du permis de conduire : permis citoyen
  - Aide à la garde d'enfants à domicile
  - Aide à la location de voiture
  - Micro-crédit personnel
- Se déplacer dans la ville**
  - Attestation pour accéder au tarif de transport en commun « demandeur d'emploi » et aide au transport
  - Aide au transport dans un cadre humanitaire
  - Micro-crédit personnel
- Participer à la vie de la cité, s'engager**
  - Comptoir citoyen
- Se cultiver et accéder aux loisirs**
  - Aide aux accueils de loisirs
  - Carte Partenaires
  - Dispositif « Epargne vacances »
  - Micro-crédit personnel
- Mode de calcul...**

Le quotient d'éligibilité (QE) est le critère d'évaluation des ressources et des charges d'un foyer...  $QE = \frac{\text{ressources} - \text{charges}}{\text{nombre de parts du foyer}}$

**Les ressources du foyer...**  
Ensemble des revenus, ressources, allocations du demandeur et personnes vivants au foyer, parus au cours des 30 jours qui précèdent le jour de la demande d'aide.

**Les charges du foyer...**  
Ensemble des charges fixes payées ou dues au cours des 30 jours qui précèdent le jour de la demande d'aide.

**Le nombre de parts du foyer...**  
Il dépend de la composition du foyer (base OCDE) :

1er adulte : 1 part - Adultes suivants et enfant de 14 ans et plus : 0,5 part - Enfant de moins de 14 ans : 0,3 part.

## Étudier l'opportunité de réévaluer le quotient d'intervention auprès des publics tout en restant dans le cadre budgétaire prescrit

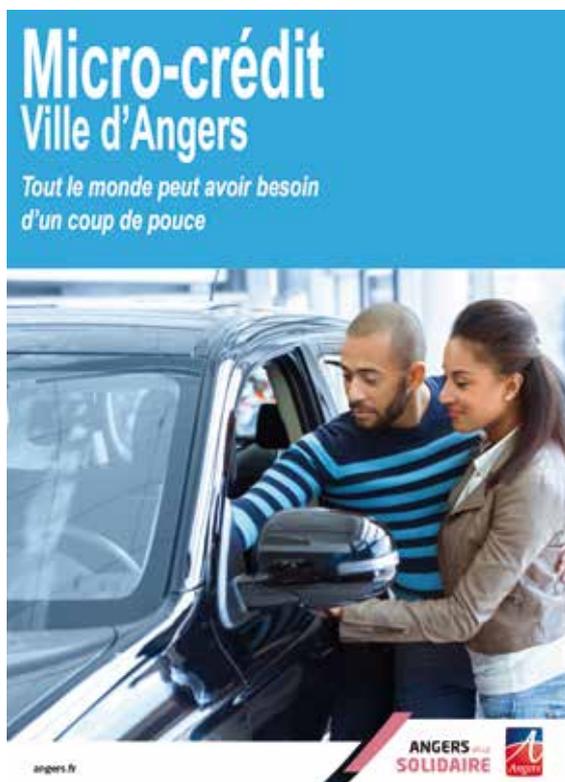
Dans le cadre du nouveau règlement, la situation réelle du demandeur au moment de la demande d'aide est prise en compte. Pour ce faire, un mode de calcul a été créé : "le quotient d'éligibilité". Celui-ci est constitué de l'ensemble des ressources moins l'ensemble des charges, divisé par le nombre de part (OCDE). Il est en vigueur depuis le 12 novembre 2018. Deux seuils ont été retenus  $\leq$  à 180 € et  $\leq$  à 450 €.

## Redéfinir et développer l'aide aux projets des personnes favorisant leur insertion professionnelle durable

Dans le nouveau règlement, la finalité 2 : "Développer son projet professionnel, ses compétences, ses talents" ; permet d'offrir un panel d'aides à la formation, à l'équipement professionnel, au développement de son projet professionnel. Ce sont huit aides qui peuvent être mobilisées.

## Faire connaître et développer le micro-crédit

En mars 2018, le CCAS d'Angers a renouvelé le partenariat avec le Crédit municipal de Nantes pour développer les outils de micro-finance. En septembre 2018, le micro-crédit a été inscrit dans le nouveau règlement des aides facultatives pour aider à la réalisation de projet, toutes familles d'aides confondues. L'instruction va être facilitée par la mise en place d'un portail internet par le Crédit Municipal de Nantes.



## Mettre en place le principe de réciprocité grâce à l'introduction d'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



L'engagement solidaire dans le cadre du permis citoyen est en place depuis avril 2015.

À ce jour :

- 2500h d'engagement solidaire réalisées par 225 jeunes, soit une moyenne de 26h d'engagement par jeune,
- 47 structures partenaires (associations et services de la ville).

Les agents du PASS mobilisent les usagers pour améliorer leur cadre d'accueil : nettoyage de la cour, création et entretien du jardin. Une permanence hebdomadaire du Comptoir citoyen a été mise en place au PASS.

Le Comptoir citoyen résulte d'une large concertation des acteurs (professionnels, usagers, associations). L'octroi d'une aide conditionnée au principe de réciprocité a évolué vers une démarche incitative, accompagnée, et basée sur la liberté de chacun à s'engager pour sa cité.

Depuis son lancement le 18 octobre 2018, le Comptoir citoyen chargé de mettre en relation des offres et des demandes d'engagement compte :

- 93 structures partenaires (associations, services et satellites de la ville),
- 400 citoyens approchés dont 123 citoyens engagés,
- 250 offres d'engagement en portefeuille.

## Réétudier l'implantation du PASS en le maintenant en proximité des services et des acteurs de l'urgence pour renforcer les partenariats et ajuster les conditions matérielles aux besoins

Le déménagement du PASS s'est tenu en décembre 2018 au 2, rue Joseph Cussonneau, à proximité de la halte de nuit, de toutes les associations situées rue des Noyers et rue Saint-Exupéry.

Conscient de l'éloignement du Centre-Ville par rapport à l'ancien site, des maraudes ont été mises en place avec le SAMU Social pour aller à la rencontre des personnes à la rue et leur proposer de venir sur le nouveau site du PASS.

Depuis décembre 2015, huit rencontres « Grande précarité » ont été organisées avec les associations de lutte contre la grande précarité.

Des conférences et des formations autour des phénomènes de violence à destination des professionnels et des bénévoles associatifs sont organisées par le CCAS et co-financées par le CCAS et l'État :

- les conférences (juin 2017 et janvier 2019) ont regroupé 190 personnes au total,
- les cycles de deux jours de formations ont accueilli 50 personnes bénévoles des associations angevines.



La Direction départementale de la cohésion sociale et le Centre communal d'action sociale proposent une nouvelle conférence animée par Valérie Rodger, consultante-formatrice à l'AFCSOS, à destination des bénévoles et professionnels oeuvrant dans le champ de la grande précarité.

### Conférence

Accueillir les publics en situation d'exclusion sociale  
Faire face à l'agressivité et désamorcer les situations conflictuelles  
Comprendre les mécanismes des manifestations de la violence

Samedi 26 janvier 2019

De 10h à 12h et de 14h à 16h30

Espace du bien vieillir Robert-Robin

18, bis avenue Jean XXIII à Angers - Tram, arrêt Jean XXIII - Bus 5, arrêt Jules-Verne

Déjeuner libre

Inscriptions obligatoires :

Carole Hue : 02 41 05 49 26 - carole.hue@ville.angers.fr



## Assurer la surveillance médicale des migrants en lien avec Médecins du monde et en référant aux services publics concernés (État, Conseil départemental, direction santé publique)

Une permanence santé quotidienne a lieu au PASS. Une infirmière à plein temps, financée par l'ARS et le CCAS, dispense des soins de « bobologie », des conseils, des orientations vers les différents dispositifs de santé, etc...

Un médecin généraliste, financé par le CD 49, assure une permanence mensuelle de vaccinations fournies par la Direction santé publique. Le PASS est devenu un des plus gros centres de vaccinations du Maine-et-Loire. Pour l'année 2018, 70 personnes ont été vaccinées dans ce cadre.

Des séances trimestrielles de dépistages sont organisées au PASS avec l'aide du CEGGID, service du CHU. En 2018, 44 personnes ont, ainsi, pu se faire dépister les infections sexuellement transmissibles.

Dans le cadre d'une convention tripartite « Faculté de santé, CHU et CCAS », un interne en dernière année de médecine générale intervient tous les vendredis matins au PASS. Cette collaboration représente un lien facilitant avec les différents services du CHU et surtout avec la PASS du CHU.

Les infirmières du SAMU social (association Abri de la providence) sont également présentes régulièrement au PASS pour faire le lien avec des personnes orientées par ce service de maraude.

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

### Encourager la formation continue tout au long de la vie des retraités bénévoles et reconnaître leurs talents et leur contribution.

Le service Angers seniors animation accompagne près de 300 retraités angevins dans leurs engagements bénévoles. Certains souhaitent participer à des formations pour développer leurs compétences tout au long de la vie et ainsi se sentir plus à l'aise dans l'exercice de leur bénévolat. Il peut s'agir de formation thématique comme la lecture de contes, mais aussi des formations généralistes permettant d'agir en tant que citoyen en s'initiant à l'utilisation du défibrillateur ou des gestes de premiers secours.

Le processus de formation est à réviser selon les nouveaux besoins des seniors qui émergent. L'accompagnement à l'utilisation d'outils numériques est une demande importante

et nécessite une forte mobilisation des bénévoles. En 2018, 24 bénévoles ont co-animé 108 ateliers afin de répondre aux besoins individuels des seniors face à la fracture numérique. Aussi, l'augmentation des seniors en fragilité présents aux animations engendre un besoin d'accompagnement supplémentaire et des formations spécifiques pour notamment soutenir leur mobilité. Il s'agit désormais de cibler les besoins prioritaires en formation présente et favoriser le développement des compétences pendant les actions de bénévolat grâce à une pédagogie centrée sur la découverte et la résolution de problème animée par les animateurs experts.

En 2014 et 2015, 20 formations par an se sont tenues.

De 2016 à 2019, ce sont 15 formations par an qui ont été réalisées.

## Renforcer les actions de prévention en faveur des retraités autonomes

### Organiser et ajuster l'offre d'animation en direction des publics les plus fragiles en lien avec la direction Santé publique

La mobilité est un facteur clé pour maintenir son autonomie, être en bonne santé et prévenir le risque d'isolement.

Les seniors ont exprimé le besoin d'être accompagné dans leur mobilité. Ils disent avoir « besoin de soutien pour prendre le bus et le tramway », « besoin d'être informé sur les différentes façon de se déplacer comme le co-voiturage, la découverte des vélos électriques... ».

6 dispositifs sont ainsi mis en œuvre par le service dont les ateliers mobilité en collaboration étroite avec la Direction de la Santé Publique et la Direction Transport-Mobilité.

Ces ateliers permettent d'informer les seniors pour prendre le bus et le tramway en toute sécurité. Depuis 2016, 380 participants aux ateliers ont pu s'approprier le réseau de transports et connaître les ressources pour effectuer leur trajet.

Des ateliers hebdomadaires de prévention santé sont proposés chaque semaine aux seniors angevins. Depuis 2015, une priorité est donnée aux activités adaptées aux seniors en fragilité en complément des activités proposées par le réseau associatif accessibles aux seniors autonomes.



**Ateliers d'accompagnement à la mobilité**

**Des astuces pour accompagner une personne en bus ou tramway**

Préparer votre trajet, lire un plan de réseau, monter et descendre du bus ou du tramway en toute sécurité... Vous serez prêt à voyager en toute confiance et à accompagner un angevin dans ses déplacements.

Où ? Centre Jacques-Tati  
5, rue Eugénie Mansion - Bus 1, arrêt Chapelle (Belle-Beille)  
Quand ? Lundi 9 janvier de 18h à 20h

Animation gratuite

Inscription obligatoire et renseignements : Espace Welcome - 02 41 23 13 31  
ou Centre Jacques-Tati - 02 41 48 51 90

Si besoin d'un interprète en langue des signes, précisez-le au maximum une semaine avant l'atelier.



Novembre 2016 - CC-BY - Imprimé avec le soutien de l'État, de la Région Pays de la Loire, de la Métropole

## Transférer les ateliers stages offerts aux retraités autonomes et déjà réalisés par le droit commun vers les associations et les structures de quartier pour déployer les moyens financiers et humains du CCAS en faveur d'actions au service des publics fragiles

19 activités ont été transférées vers le tissu associatif ou les maisons de quartiers avec un soutien financier du CCAS. 10 activités ont été supprimées car elles étaient très peu fréquentées.

Le guide des ateliers seniors 2019-2020 comprend désormais six activités, dont douze créneaux hebdomadaires entièrement adaptés aux seniors en fragilité comme la balade santé, la gymnastique adaptée, la relaxation posturale, la chorale, la mémoire et forme, et le scrabble en duplicate. Les activités du premier trimestre 2019-2020 sont complètes. Les ateliers se déroulent sur onze lieux différents pour faciliter l'accès en proximité de leur lieu d'habitation.

## Privilégier une alimentation plaisir pour lutter contre la dénutrition et gérer les aversions

Le service restauration a maintenu et augmenté son degré d'exigence sur des produits qualitatifs labellisés, tout en favorisant les fournisseurs locaux. Pour satisfaire au mieux tous les convives et répondre à l'ensemble de leurs besoins nutritionnels et sensoriels, les produits de qualité sont préparés et cuisinés avec le plus grand soin.

Le service propose également des régimes adaptés et des plats de remplacement pour que chacun choisisse le menu qui lui convienne le mieux en fonction de son souhait ou sa capacité. La diététicienne du service est en accompagnement auprès des équipes soignantes des résidences pour un meilleur suivi des résidents, aussi bien en temps individuel ou collectif. Des temps d'animations, d'actions de prévention et des temps forts festifs sont également assurés.

L'équipe est composée de professionnels investis et soucieux pour que le temps du repas soit un moment privilégié pour tous.

## Déployer les actions de prévention des chutes, des risques infectieux et bucco-dentaires

La prévention santé est une mission des professionnels soignants en résidences autonomie et en EHPAD.

Un nombre important d'actions individuelles ou collectives, ponctuelles ou récurrentes a été réalisé en résidence autonomie, autour de l'activité physique et donc la prévention des chutes. Une campagne d'affichage, une sensibilisation collective et individuelle à la vaccination contre la grippe sont réalisées à l'automne tous les ans. Les actions de prévention d'hygiène bucco-dentaire sont individuelles. Un travail est en cours pour organiser des interventions collectives sur cette thématique.



## Repenser l'offre d'accompagnement à domicile

### Créer un service polyvalent d'aide et de soin à domicile (SPASAD) avec la Mutualité française Anjou-Mayenne (MFAM) et l'Association Vie à Domicile.

Etudier la faisabilité et développer une offre de maintien à domicile déployée par le CCAS, à savoir : hébergement séquentiel, restauration, sécurité, prévention et animation, sous la forme d'un « pack de services » en établissement et au domicile des angevins

Dans le cadre de l'appel à projet SPASAD porté par l'Agence Régionale de Santé (ARS), le CCAS avec ses partenaires la MFAM et Vie à domicile dépose un dossier en 2016. Depuis, une centaine de personnes bénéficie de ce service unique en France par sa gouvernance : 3 acteurs de statuts différents. Le CCAS fort de ce développement remarquable souhaite s'inscrire dans un nouvel appel à projet "EHPAD à domicile" avec les associations Anjou Soins Services accompagnement, Soins Santé et Pass'âge, l'Hospitalisation à domicile, le Centre hospitalier urbain d'Angers.

## Adapter et améliorer l'offre en direction du public désorienté ou souffrant de maladies neurodégénératives

### Sécuriser davantage la nuit et les week-ends dans les établissements (EHPAD) du CCAS en s'appuyant sur un(e) infirmier(ère) de nuit mutualisé(e) avec d'autres établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes du territoire par exemple

En 2015, un dispositif d'astreinte de nuit est déployé au sein de l'EHPAD et piloté par l'Hospitalisation à domicile, Saint-Sauveur, dans le cadre d'un appel à projet de l'ARS pour une expérimentation de trois ans. Un renouvellement est en cours avec le groupe VYV et le CCAS.

Par ailleurs, la nouvelle organisation de travail des EHPAD déployée depuis avril 2019 permet :

- une meilleure sécurisation des nuits avec une consolidation des transmissions entre les différentes équipes,
- l'accompagnement des résidents est assuré dans les mêmes conditions le week-end et les jours fériés avec des effectifs d'agents permanents identiques à la semaine,
- le renforcement des temps de présence des infirmières le week-end,
- la présence d'un cadre systématique chaque samedi.

## Conforter l'offre de service en direction des aidants

### Evaluer l'offre actuelle de services déployée par le CCAS, en lien avec ses partenaires, en faveur des aidants en mobilisant un groupe de personnes aidées pour recueillir leurs témoignages

Dans le cadre de la relecture de la politique publique d'aide aux aidants, des aidants ont été consultés en 2016 :

- 30 retraités,
- 10 agents aidants,
- 100 questionnaires analysés.

Une enquête de satisfaction annuelle est réalisée. Un renouvellement est en cours avec le groupe VYV et le CCAS.



Le Centre Communal d'Action Sociale d'Angers, depuis de nombreuses années, propose aux proches aidants d'une personne âgée en perte d'autonomie un accompagnement (information, activités conviviales, bien-être...).

Nous souhaitons faire un bilan et envisager les évolutions de cette offre, et nous avons besoin de vous !

**Pour participer, renseignez un questionnaire :**

- en ligne sur [angers.fr/aidonslesaidants](http://angers.fr/aidonslesaidants),
- en version papier disponible aux accueils des espaces Robert-Robin ou Welcome.

**Pour partager également votre vision de l'aide aux aidants de demain, participez à un temps d'échanges :**

- le mardi 19 avril de 14h30 à 17h,
- à l'espace du bien vieillir Robert-Robin

Inscription au 02 41 24 15 26

Mars 2016 - CCAS - Impression : Ville d'Angers-Angers-Les Mairies

angers.fr

ANGERS  
SOLIDAIRE



# Proposer un accompagnement respectant le rythme de vie du résident dans un environnement réglementé

## **Concevoir, mettre en œuvre et évaluer le projet personnalisé en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes et ajuster les organisations en conséquence**

Un nouveau processus d'accueil du résident est mis en œuvre depuis début 2018. Il vise à anticiper l'accueil et à renforcer l'individualisation de l'accompagnement en travaillant, en amont et tout au long du séjour, la concrétisation des attentes individuelles du résident en actions concrètes.

Ce projet personnalisé est conçu avec le résident, ses proches et des professionnels de l'EHPAD, notamment la psychologue.

L'organisation co-construite par l'ensemble des parties prenantes et déployée en avril 2019 facilite désormais la réponse individualisée aux besoins du résident en donnant plus de souplesse dans l'accompagnement tout au long de la journée et/ou de la semaine avec des compétences identiques quel que soit le moment de la journée.

De plus, le travail en binôme agent d'accompagnement et soignant vise à avoir une approche globale et complémentaire pour individualiser l'accompagnement.

## **Réserver la conception et la mise en œuvre des projets personnalisés dans les Résidences Autonomie en faveur des publics les plus fragiles**

Du fait de l'augmentation des fragilités dans les résidences autonomie, l'un des premiers enjeux est le développement des dispositifs de repérage des situations de fragilité dans une logique de prévention. C'est pourquoi, un projet personnalisé est réalisé pour tous les résidents, celui-ci vise à repérer et évaluer ces fragilités et à concentrer les interventions de l'équipe Prévention santé auprès des personnes les moins autonomes.

Les infirmières coordinatrices assurent l'évaluation et le suivi des préconisations du projet personnalisé et font appel au médecin coordinateur des résidences autonomie si cela est nécessaire. Sur demande du résident et en cas de perte d'indépendance physique ou d'incapacité à réaliser les actes de la vie quotidienne, le personnel de santé prévention peut solliciter l'infirmière coordinatrice pour une réévaluation du projet personnalisé.

## **Accompagner l'évolution des établissements d'hébergement pour personnes âgées autonomes vers le concept de « résidence autonomie » encadré par la loi d'adaptation de la société au vieillissement**

Fin décembre 2015, lors de l'entrée en vigueur de la loi d'adaptation de la société au vieillissement, les EHPAA sont devenus résidences autonomie.

Le décret du 27 mai 2016 a permis de définir plus précisément les contours des « ex foyers-logements » et d'asseoir l'identité des résidences autonomie en caractérisant le socle de « prestations minimales » à garantir.

Le CCAS s'est employé à rénover ces résidences dans le respect de ces dispositions réglementaires :

- à l'inscription du projet de vie dans le parcours de l'utilisateur,
- au renforcement des droits de la personne,
- à remplir cette nouvelle mission de prévention de la perte d'autonomie,
- à fournir des services et des prestations individuelles ou collectives minimales,
- à accueillir des personnes âgées autonomes, mais aussi dépendantes : jusqu'à 15 % de personnes ayant les caractéristiques des GIR 1 à 3,
- à déployer un projet à visée intergénérationnelle en accueillant potentiellement des personnes en situation de handicap, des étudiants, des adultes, selon des proportions définies par le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

Dès 2017, le renouvellement des projets des établissements est engagé. La démarche de réécriture de ce nouveau projet pour les résidences autonomie prévoit de :

- déployer les Espaces Seniors sur 4 territoires de la Ville, comme de véritables plateformes de services et de proximité,
- concevoir des prestations socles concourant à soutenir le parcours des seniors,
- actualiser le projet de chaque résidence, en réponse aux évaluations internes et externes,
- impliquer l'ensemble des agents et des acteurs, les usagers, leur entourage et des habitants de divers quartiers.

## **Organiser la coordination du parcours de soin autour de l'infirmière coordinatrice en résidence autonomie.**

La structuration de l'équipe des 11 aides-soignantes et des 3 infirmières-coordinatrices avec le responsable, a permis de clarifier la place et les missions de chacun, et a replacé au centre la personne âgée et l'infirmière coordinatrice. Le rôle pivot de celle-ci connu et reconnu par les partenaires de santé extérieurs en a fait une actrice incontournable de l'accompagnement des plus fragiles.



# **Participer aux dynamiques partenariales**

pour agir en faveur  
de l'accès aux droits des  
Angevins vulnérables,  
au développement de  
leur autonomie et  
de leur citoyenneté

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

## Concertar avec les Angevins selon des modalités ponctuelles, dynamiques, portant sur des thématiques partagées de type commissions extramunicipales ou autres concertations

Le code de l'Action sociale et des familles prévoit que les établissements sociaux et médico-sociaux mettent en place et animent des conseils de vie sociale. Au-delà des obligations réglementaires, un Comité d'usagers fonctionnait depuis plusieurs années au CCAS. Après plusieurs mandats de cette instance de dialogue, les professionnels et les élus ont, au moment de la lecture des politiques publiques en 2015, produit un bilan du Comité d'usagers. Nonobstant le caractère intéressant de ces démarches de concertation institutionnalisées, il faut affecter des ressources à l'animation de ces instances pérennes. Les temporalités des élus, des professionnels et des usagers, qui

travaillent ensemble, ne concordent pas, générant de la frustration chez les acteurs. Ils ont donc estimé qu'il était utile de poursuivre des démarches de dialogue direct, mais selon des modalités plus dynamiques, ponctuelles et thématiques, directement adossées aux réflexions et aux projets de l'établissement. C'est ainsi que de nombreuses concertations ont pu se tenir tout au long du mandat pour informer, consulter, concertar avec les associations et les usagers : la démarche "Penser les seniors de demain", l'action recherche avec l'ODAS pour relire le bloc d'aides et mettre en œuvre le principe de réciprocité ...

## Maintenir les réunions des usagers du PASS

De 2015 à 2019, des réunions d'usagers ont eu lieu de façon trimestrielle. Le nombre de participants est toujours compris entre 20 et 35 personnes.

Sur le temps d'ouverture du matin, il est proposé à qui le souhaite, de participer à ce temps de concertation. Les sujets développés sont proposés par l'équipe, et une personne accueillie peut également proposer un point supplémentaire à l'ordre du jour.

Durant la période de septembre 2016 à décembre 2018, ces réunions ont traité systématiquement de l'avancée du projet de service, de la réflexion sur les nouvelles prestations, des aménagements concernant le plan de la future structure et enfin des informations sur le déménagement.

# Définir et articuler l'intervention du CCAS avec celle des partenaires et des associations et formaliser les partenariats de projet

Renforcer le partenariat entre le CCAS et les Maisons départementales des solidarités pour coordonner les parcours des usagers d'une part, mettre en œuvre des informations et des actions collectives sur des thématiques communes et par la signature d'une convention cadre le 29 septembre 2016 pour une période de trois ans. Le Département de Maine et Loire et le CCAS ont réaffirmé, sur leurs champs de compétences partagées, le principe d'une action concertée, la mobilisation conjointe de ressources et la mise en place d'actions communes, autour de quatre grands axes de travail :

## 1 - Améliorer l'accueil des publics

S'agissant de l'accès à l'aide alimentaire, un travail a été conduit en lien avec les associations de ce secteur d'activité afin de réaliser un inventaire des points de distribution et des modalités d'intervention. La cartographie réalisée est mise à disposition des usagers et régulièrement actualisée.

Autre illustration, la mise en place du coffre-fort numérique adossée à une réflexion partagée sur les contours du dispositif (juin 2018). Le Département a signé la convention avec le prestataire ADILEOS. En 2019, le CCAS a expérimenté l'échange de données avec les Maisons départementales des solidarités.

## 2 - Organiser une connaissance mutuelle de l'action des partenaires

Cet objectif s'est traduit par des séquences d'immersion et de rencontres entre les professionnels des deux institutions (14 rencontres « Vis mon job »), des échanges d'information ou de formation sur des thématiques transverses, par exemple lors du lancement du nouveau règlement d'aides facultatives du CCAS d'Angers.

En janvier 2019, une journée d'actualité conçue et organisée en collaboration avec la CAF et le CNFPT autour du thème "intégrer le numérique dans l'accompagnement social", a réuni près de 200 agents des trois institutions.

## 3 - Favoriser l'accès aux droits

Les partenaires ont travaillé aux principes communs d'instruction des dossiers d'aides facultatives, pour améliorer les procédures d'attribution et évaluer les effets des aides et soutiens financiers. Ainsi, dès juin 2017, la transmission dématérialisée des demandes d'aides a été mise en place sur la Maison départementale des Solidarités Angers Centre (MDS). Aujourd'hui le déploiement de cette transmission dématérialisée est opérationnelle auprès des 4 MDS. Afin d'aller plus loin dans le processus de mutualisation des documents, la question de l'interface entre les logiciels métiers et celle de la sécurisation de la transmission des données se posent désormais.

Autre chantier en cours, la création d'une Commission Commune d'Instruction des demandes. Une première expérimentation a été déployée fin 2019 avec la MDS Centre.

## 4 - Mettre en place des procédures de collaboration utiles à l'accompagnement des angevins

Citons ici la définition d'un cadre partenarial d'accompagnement des ménages concernés par les opérations de renouvellement urbain et l'adoption de la charte de relogement. Le Comité technique et la commission de relogement commune ont fait preuve de leur efficacité. Près de 80 ménages ont été relogés par les équipes de travail social.

## **Favoriser la coopération entre les associations demandeuses d'une présence des agents du CCAS à leurs côtés pour travailler ensemble sur l'accès des personnes aux droits, services et équipements de la Ville (les associations du champ social, le réseau des associations d'aide alimentaire,...)**

En lien avec les pôles territoriaux, le CCAS a mis en place un accueil intégré avec le Centre social Jean-Vilar et le Centre social des Trois-Mâts. Les agents du service Accueil conseil sont présents et délivrent des informations thématiques en lien avec les partenaires du territoire. Le CCAS a également travaillé avec la Direction enfance jeunesse sur une action d'insertion professionnelle des femmes, en facilitant l'accès à un mode de garde, ou encore collaboré avec le Point J afin de délivrer des informations sur le permis de conduire.

Différents types de partenariats associatifs permettent également d'illustrer cette dynamique collaborative :

- harmonisation des modalités d'accueil des publics avec la mise en place du quotient d'éligibilité réalisé par les agents d'accueil du CCAS en lien avec l'Association Saint Vincent de Paul,
- travail de diagnostic sur les déchets avec l'école d'ingénieurs de l'ESAIP en lien avec les associations de l'aide alimentaire,
- mise en place d'une convention pour permettre un accès à la mobilité par le biais d'une attestation IRIGO et d'une prise en charge financière de 3 mois dans l'objectif de favoriser les démarches administratives en concertation avec l'association SOS femmes.

Enfin, dans le cadre de dispositifs spécifiques, le CCAS a mobilisé des ressources et des compétences des travailleurs sociaux :

- aide au relogement dans le cadre du NPRU,
- accès aux démarches administratives en partenariat avec le Centre Jacques Tati (22 ateliers programmés en 2019 et 131 personnes reçues à cette date).

## **Poursuivre le dialogue de gestion constructif avec les autorités de tarification : convention tripartite unique pour les EHPAD, contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens pour le service de soutien à domicile et les résidences autonomie**

A la demande du Conseil Départemental de Maine-et-Loire, les trois CLIC du territoire de la Communauté urbaine ont travaillé en 2018 à la mutualisation de leur organisation et de leurs équipes.

Ces trois CLIC sont :

- Ainés Outre Maine,
- Loire à Loir,
- CLIC du CCAS d'Angers.

Il était question d'adosser ce CLIC mutualisé au CIAS (Centre intercommunal d'action sociale). Or, un CIAS ne peut être créé par une Communauté urbaine. A ce titre, la mutualisation des CLIC doit attendre la création de la Métropole.

Un Contrat pluriannuel d'objectif et de moyens a été signé en juin 2018 avec l'ARS et le Conseil départemental de Maine et Loire. Celui-ci reprend les objectifs du projet d'établissement EHPAD 2017-2021. Des temps de rencontre a minima annuels ont lieu avec le Conseil départemental de Maine-et-Loire. En juin 2019, une nouvelle évaluation des éléments permettant de définir de manière ajustée la dotation soins a été réalisée pour une mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Des CPOM ont été également signés pour toutes les résidences autonomie pour l'attribution du forfait autonomie.

# Apporter l'expertise sociale du CCAS dans la coopération avec la Ville et Angers Loire Métropole pour accueillir et accompagner en proximité les Angevins fragiles

## Développer l'action du CCAS dans les quartiers en lien avec la Direction du développement des associations et des quartiers

Depuis 2019, en lien avec le Pôle territorial de la Roseraie, un projet de guichet unique sur ce territoire est en cours de création. L'objet est de développer des actions d'informations en direction des publics et des partenaires du territoire pour faire connaître le CCAS. Une démarche similaire est entreprise en lien avec le Centre social le Trois-Mâts sur le secteur Madeleine/Justices/Saint-Léonard. En fonction de l'évaluation qui sera faite en juin 2020, le CCAS envisage de dupliquer cette expérimentation sur les autres territoires de la ville en lien avec les Pôles territoriaux et les Centres sociaux.

Un travail a également été mené autour du guide des usages du numérique avec une double entrée : l'accès aux droits et la lutte contre le non recours. Un travail de veille et d'actualisation a été conduit en lien avec les Pôles territoriaux de la Direction du développement des associations et des quartiers.

## Dans le cadre du nouveau projet de renouvellement urbain et de la politique de relogement, organiser la présence de travailleurs sociaux sur les quartiers de Belle-Beille, Monplaisir et de l'îlot Savary

Le CCAS assure la présence de travailleurs sociaux sur les deux maisons de projets pour informer et accompagner les angevins impactés par la rénovation urbaine.

Le CCAS s'implique dans les instances locales sur le quartier de Belle-Beille et de Monplaisir au sein de la commission des solidarités, du groupe santé mentale.

Le CCAS participe aux temps d'information et de concertation avec les habitants et les acteurs des quartiers.

Il participe aussi aux groupes de travail "Bien vivre son âge à Monplaisir".

## Organiser l'intervention des travailleurs et des accueillants sociaux du CCAS, dans les quartiers, pour accueillir et accompagner des usagers en proximité en s'inscrivant dans des dynamiques partenariales existantes ou en mettant en place des logiques de guichets intégrés

Le CCAS assure sa présence technique Action sociale dans les Espaces seniors. Il a travaillé à mettre en place un guichet intégré au Centre Jean-Vilar. Il a développé des dizaines d'actions "hors les murs" pour aller à la rencontre des angevins.



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

## Créer une Mission d'animation pour une alimentation solidaire -MAAS- pour animer le réseau des acteurs de l'aide alimentaire

Permettre l'accès de tous à une alimentation en quantité et de qualité suffisante, en respectant la diversité des cultures, nécessite de prendre en compte une pluralité d'enjeux de type social, économique, culturel, sanitaire, environnemental (respect de la biodiversité, lutte contre le gaspillage alimentaire, ...).

Dans le prolongement de la dynamique engagée à Angers depuis de nombreuses années et mobilisant principalement la Ville d'Angers, le CCAS et le secteur associatif, un travail collectif a été engagé, avec le concours de l'Etat, pour créer une mission d'animation et de concertation pour une alimentation solidaire (MAAS). Créée en 2015, les finalités consistent à faire de la MAAS un lieu ressource, un espace de réflexion et de développement des partenariats de projets, une opportunité d'innover.

## Actualiser le guide de l'aide alimentaire et le mettre en ligne

Un guide recensant les différents acteurs de l'aide alimentaire est en ligne sur le site de la Ville d'Angers.

## Élaborer, proposer ou relayer les programmes de formation aux 700 bénévoles du réseau sur diverses thématiques : l'accueil des publics en difficulté, l'accompagnement des usagers, la connaissance des dispositifs existants, les contraintes de sécurité alimentaire...

Depuis 2015, les bénévoles ont accès à des temps dédiés de réflexion et des formations :

- sur leur posture face aux publics via "Terre des Hommes",
- sur les bonnes pratiques durant les moments de distribution en lien avec l'ARS,
- via la consultation du site de "la popote des décisions" afin de mieux gérer les moments de tensions,
- des journées d'interconnaissance entre les bénévoles de l'aide alimentaire et les professionnels des institutions,
- un travail collaboratif avec la DDCS sur la réglementation en matière d'hygiène et de respect de la chaîne du froid,
- des interventions régulières des infirmières des MDS et de la Direction de la santé publique durant les distributions pour assurer des animations autour de la santé et de l'alimentation.



## Mettre en place et animer une concertation avec les acteurs de l'aide alimentaire pour définir une nouvelle feuille de route

L'accès à l'alimentation des personnes en situation de pauvreté et de précarité sur le territoire angevin est possible grâce à l'intervention du CCAS et d'un réseau caritatif dense. En effet, 700 bénévoles sont mobilisés.

En 2009, une réflexion s'engage autour de l'accès à l'alimentation. Les acteurs du réseau partagent alors un certain nombre de constats :

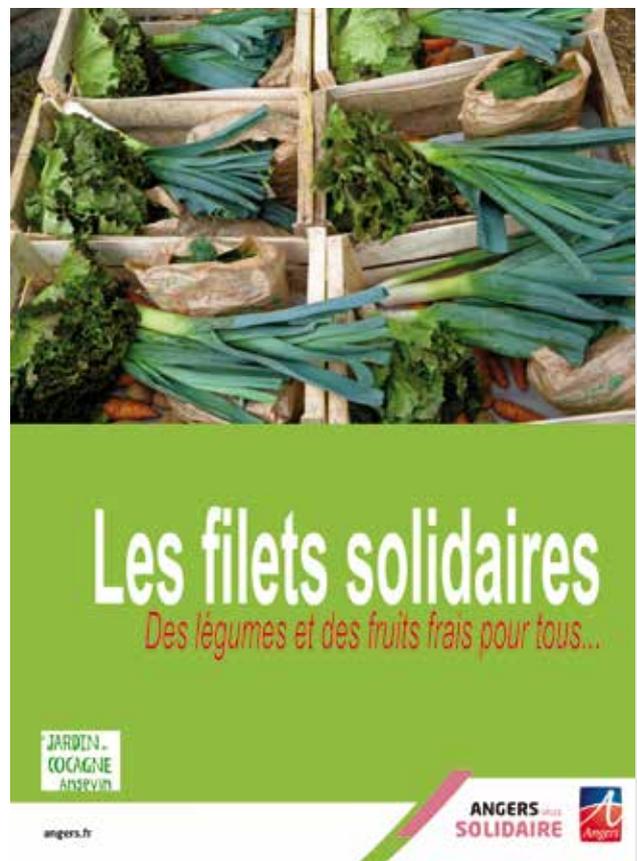
- 11 000 bénéficiaires sont recensés,
- la demande d'aide alimentaire augmente progressivement tous les ans,
- de nouveaux publics sont concernés par l'aide alimentaire : les personnes âgées, les jeunes, les travailleurs pauvres. Ils n'accèdent pas à l'aide alimentaire compte tenu de leur quotient familial Caf trop élevé,
- les associations rencontrent des difficultés à diversifier leur offre et à renouveler leurs bénévoles,
- des difficultés d'accueil et de gestion des conflits, des problématiques de logistique, de qualité des produits,
- un manque de réponses le soir, le week-end et l'été,
- peu de négociations avec les structures d'approvisionnement (GMS...) et autres acteurs satellites (traitement et valorisation des déchets...),
- un modèle dominant d'aides est offert : le colis alimentaire avec des produits souvent imposés,
- peu ou pas de fruits et légumes dans l'offre de prestations,
- une couverture territoriale inégale conjuguée avec une diversité d'offres et de critères d'accès,
- les associations caritatives n'ont pas d'espace de coordination de leurs interventions.

La création du dispositif des Filets solidaires prend appui sur le partage de ces constats.

10 ans se sont écoulés depuis cet état des lieux. Il était temps de faire un bilan des actions conduites sur le territoire angevin. Une concertation des acteurs de l'aide alimentaire s'est engagée en 2019.

Les objectifs du projet :

- faire l'état des lieux avec les acteurs de l'aide alimentaire du chemin parcouru entre 2009 et 2019 en matière d'accès à l'alimentation à Angers,
- recueillir la parole des associations, des bénévoles et des acteurs légitimes à porter un regard sur l'accès à l'alimentation des personnes en situation de pauvreté à Angers,
- concevoir une feuille de route pour favoriser cet accès à l'alimentation,
- concevoir une réponse alternative, durable et sans rupture, aux Filets solidaires à Angers en associant le Jardin de cocagne Angevin à la réflexion.



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

## Clarifier et simplifier la gestion du suivi des associations dans une réflexion collective engagée avec la Ville et Angers Loire métropole pour définir des principes généraux d'intervention, des critères et des indicateurs d'accès

Le CCAS a contribué à la rédaction d'un guide pratique des aides aux associations angevines dont les objectifs sont les suivants :

- simplification des démarches des associations auprès des services de la Ville d'Angers et du CCAS,
- amélioration de la lisibilité des différents soutiens proposés par la collectivité,
- clarification des critères d'attribution des subventions,
- mise en place d'un tableur analytique d'aide à la décision lors des commissions d'attribution des subventions.

## Mobiliser les bénévoles retraités autonomes pour favoriser la mise en œuvre d'actions et d'activités dans le champ des solidarités

Le service Angers seniors animation propose un rendez-vous collectif mensuel aux nouveaux retraités angevins ayant pour objectif de les informer sur les possibilités de loisirs ou d'actions bénévoles sur la ville. A l'issue de cette rencontre, si les retraités souhaitent s'investir dans une activité bénévole auprès des seniors fragilisés, un rendez-vous individuel est proposé pour affiner les besoins de la personne et l'accompagner dans son engagement. Ainsi, des formations sont proposées pour permettre à chacun de s'épanouir dans son action.

En parallèle, des temps conviviaux sont organisés pour se rencontrer, échanger, croiser les regards et les expériences.

Depuis la nouvelle réécriture du projet de service Angers seniors animation en 2019, des passerelles sont créées avec le Comptoir citoyen et permettent ainsi d'orienter les seniors vers d'autres formes d'engagement.

Le nombre de retraités bénévoles accompagnés par le service Angers seniors animation a été de 263 en 2017 et 305 en 2018 par exemple.

Le service Angers seniors animation a intégré le Comptoir citoyen pour favoriser la participation des bénévoles retraités.



The background features several overlapping teal-colored geometric shapes, including triangles and polygons, creating a dynamic, layered effect. The text is centered within the largest, most prominent teal shape.

**Contribuer  
au développement  
du territoire,**  
faire rayonner la politique  
sociale du CCAS,  
de la Ville et de  
ses partenaires  
et innover au service  
de la solidarité

# Favoriser l'innovation sociale, valoriser les actions et les projets conduits

## Etre davantage en veille s'agissant des expériences conduites ailleurs

Le CCAS a réalisé des visites pour partager des expériences sur des problématiques différentes : visites de cuisines centrales à Brignoles et Arcachon, échanges sur la politique d'action gérontologique dans les villes de Dijon et de Clermont-Ferrand, discussion sur l'organisation du travail au sein des EHPAD au Lion d'Angers et à Bouchemaine. Un benchmarking a été réalisé auprès de 13 villes de même taille qu'Angers pour découvrir et comparer leur politique d'aide aux personnes à revenu modeste ainsi que des voyages d'études sur la grande précarité dans les villes jumelles (Haarlem). De plus, le CCAS s'est inscrit dans le cadre d'actions recherches avec l'ODAS permettant de mutualiser les expériences d'autres collectivités locales. Ce ne sont que quelques exemples considérant que le CCAS s'enquière de ce qui se fait ailleurs sur de nombreux sujets.

## Mobiliser le fonds de l'innovation sociale mis en place par le CCAS pour soutenir des projets innovants en déterminant les axes prioritaires d'innovation

Un fonds d'innovation sociale d'un montant de 100 000 € est mobilisable chaque année pour soutenir les projets innovants autour de plusieurs axes :

- le financement et la communication du prix de l'innovation sociale,
- le soutien à des expérimentations autour de l'insertion sociale et de la lutte contre l'isolement (lancement équipe citoyenne Monalisa),
- le soutien à des actions pour adapter la société à l'allongement de la vie (convention Habitat Seniors),
- des projets Silver-économie comme les tablettes numériques DYNSEO ou les coussins connectés Santinell dans l'EHPAD.

## Créer tous les deux ans un événement autour de la solidarité dans la Ville, intitulée « La Rentrée des solidarités », en alternance avec Agora

L'événement annuel, « la Rentrée des solidarités », a été créé pour présenter les objectifs et les principes d'action du CCAS, mettre en lumière la complémentarité de son action avec celle des partenaires institutionnels et associatifs, valoriser les acteurs angevins bénéficiaires, bénévoles et professionnels, à travers des témoignages directs. Il permet à tous ceux qui agissent pour la solidarité dans la Ville, de se rencontrer, d'échanger et de découvrir la diversité des actions et innovations engagées.

Cinq Rentrées des solidarités ont été organisées :

- Les solidarités actives en 2015 – 700 participants.
- Les aventuriers du vivre ensemble en 2016 – 800 participants.
- Les tisseurs de liens en 2017 – 1000 participants.
- Les visages de la solidarité en 2018 – 1300 participants.
- Quand je serai senior en 2019 - 1562 participants.



## Créer un prix de l'innovation sociale locale et en informer les angevins lors de la Rentrée des solidarités

Depuis 2016, ce prix récompense des projets innovants portés par les acteurs de la solidarité angevine : associations, entreprises de l'économie sociale et solidaire, écoles, universités ou collectifs de citoyens.

En quatre années, ce sont donc plus de 106 actions solidaires ayant un impact direct et positif pour les Angevins, qui ont été présentées au Prix de l'innovation sociale locale.

- 110 porteurs de projets ont candidaté : associations, entreprises de l'économie sociale et solidaire, centres de formation ou universités et des collectifs de citoyens angevins,
- 15 structures de formation professionnelle et universitaires,
- 27 associations accompagnées par le CCAS,
- 82 structures candidates n'étaient pas accompagnées ni partenaires du CCAS ; à la suite 8 structures sont devenues partenaires.

Au-delà du coup de cœur, ce sont six prix de 3 000 € qui ont été attribués chaque année depuis 2016.

## Réorienter les ateliers de lutte contre la précarité énergétique en faveur des professionnels pour les proposer aux habitants/ usagers

En 2016, une nouvelle convention avec l'association Alisée, le CCAS et le CD49, a permis de mettre en place neuf ateliers "Economie d'énergie et d'eau" sur l'ensemble des territoires de la ville d'Angers entre septembre 2016 et mai 2017 :

- 100 personnes ont participé aux 9 ateliers,
- 85% des participants ont acquis de nombreux conseils et 15% quelques-uns,
- 88% des participants pensent appliquer les conseils proposés,
- 13 personnes ont suivi l'animation conso, dont les objectifs sont : d'anticiper les factures, comparer avec des moyennes nationales, détecter des fuites ou des surconsommations, tester des astuces et mesurer.

Un temps a clôturé la session d'ateliers le 31 mai 2017 :

- 66 personnes ont participé au temps fort,
- 5 partenaires présents : association Alisée, EDF solidarité, association CLCV, La Régie de quartier et le CCAS,
- 32 pack d'ampoules distribués.

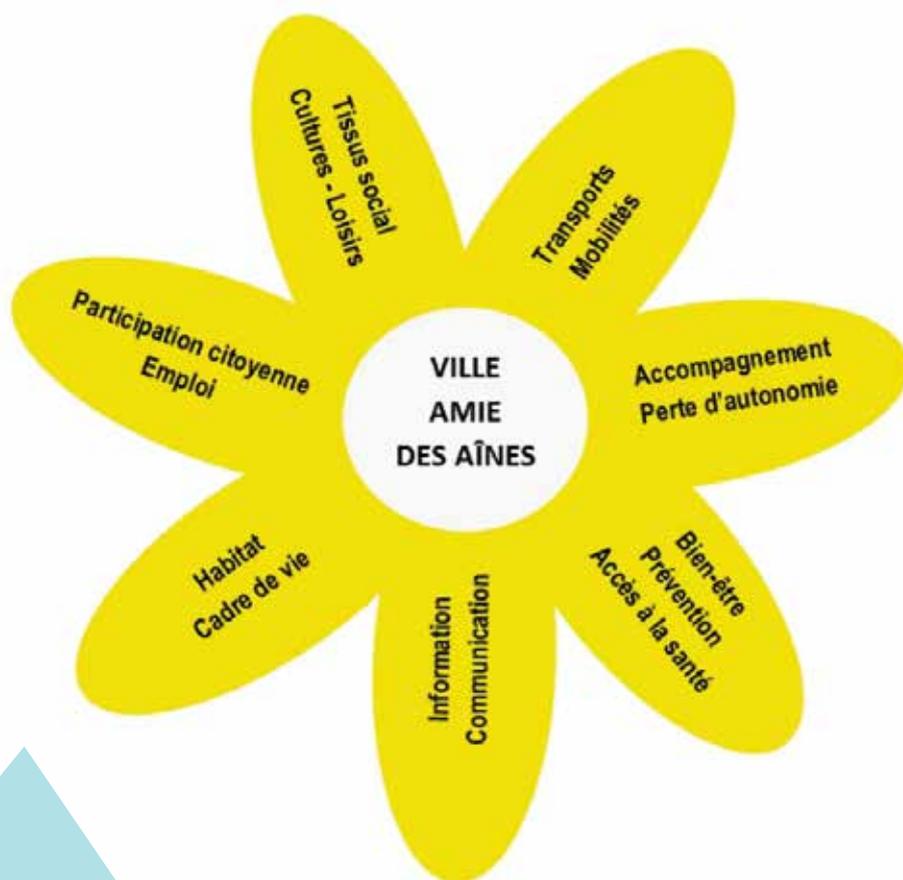
Dès 2018, cette action est portée par l'association Unis-Cité nommée "Volontaire de la transition énergétique



# S'appuyer sur la démarche de l'Observatoire mondial de la santé avec «Ville amie des aînés» pour maintenir une capacité de veille et d'innovation

**Maintenir le pilotage de la démarche « Ville amie des aînés » au niveau le plus opérationnel, en l'occurrence le CCAS, tout en cherchant à partager les enjeux liés au vieillissement avec chaque direction de la Ville et de la Communauté Urbaine pour que « le bien vieillir à Angers » prenne tout son sens et se traduise dans de nombreux domaines**

La ville d'Angers est engagée dans la démarche "Ville amie des aînés". Dans ce cadre, des actions de mobilisation des politiques thématiques sont réalisées depuis 2015. Quelques exemples : atelier Transport et mobilité en lien avec la Direction santé publique, collaboration avec les bailleurs pour améliorer les habitats, introduction d'applications numériques dans les EHPAD, création de l'équipe citoyenne Monalisa à la Rosaie, installation de bancs sur les parcours des seniors, concertation d'habitants pour développer le référentiel de Haute qualité urbaine - HQU-, accessibilité à la culture en lien avec la bibliothèque Saint-Nicolas...



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

**Organiser les liens et les collaborations avec l'agence de développement économique ALDEV pour contribuer à développer des emplois dans les domaines du transport adapté, des laveries communautaires, de l'accompagnement administratif, de l'utilisation des outils numériques, du petit bricolage, jardinage...**

Le CCAS a fortement contribué à la réflexion d'un projet « Angers Gold » dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « Territoire d'innovation de grande ambition » avec l'ALDEV, le CENTICH, le CHU et le Gérotopôle.

Notre ambition est de faire de la Ville d'Angers d'ici 10 ans un modèle de lieu de vie de « Haute qualité humaine et urbaine », accessible, inclusif, et attractif, respectueux et riche de ses aînés, qui cultive le vivre ensemble, au service de tous ses habitants et plus particulièrement des angevins de 60 ans et plus, quelque soit leur état de santé, leur niveau de vie, résidents permanents ou temporaires.

Le projet angevin n'a pas été retenu.



**Proposer l'expertise d'usage des seniors aux entreprises de la silver économie en organisant la rencontre entre les usagers du CCAS et les chercheurs/concepteurs.**

Contribuer à la stratégie « Angers french tech » en proposant des innovations et en faisant des établissements du CCAS un terrain d'expérimentations.

Les projets Cycléo, Dynséo, Santinel, Smileys connectés, sont autant d'outils "technologiques" au service de l'utilisateur.

D'autres perspectives sont à l'œuvre avec les chaussures e-vone par exemple mais il reste du chemin à parcourir. Le CCAS a par ailleurs, participé à l'organisation du congrès « En mode seniors » du 1<sup>er</sup> au 4 octobre 2019. Événement international qui a fait se rencontrer le monde économique et l'expertise d'usage pour soutenir le maintien à domicile et l'adaptation de son lieu de vie.



**Le Centre communal d'action sociale recherche trois colocataires pour un projet intergénérationnel...**

**Le projet pourrait convenir à des étudiants.**

000000

ANGERS SOLIDAIRE



# Accompagner le parcours résidentiel des aînés

## **Contribuer au développement d'une offre d'habitat alternatif : béguinage, habitat semi-collectif, habitat intergénérationnel...**

Le CCAS a créé une colocation dans une résidence autonomie avec trois étudiants et développé dans ce cadre des échanges solidaires.

Par ailleurs, des réflexions sont engagées :

- autour de l'habitat inclusif des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de leurs proches,
- d'un projet de mixité habitat jeunes et seniors avec des lieux de vie partagés,
- de soutien aux initiatives du droit commun tel que béguinage ou structures spécialisées ouvertes.

## **Proposer une convention d'objectifs avec les bailleurs sociaux pour développer un habitat dédié aux seniors**

Les quatre bailleurs du territoire ont signé la convention et sont engagés dans une dynamique continue d'adaptation de leur parc social. 635 logements du parc social ont été adaptés aux fragilités liées à l'avancée en âge entre 2016 et 2019. Des labels reconnus sont employés (HSS, Vivalib,...). Plusieurs opérations immobilières innovantes ont vu le jour (SELMA, N. Bataille,...). Une cartographie des quartiers où il fait bon vieillir sur Angers a été définie.

Une nouvelle convention avec les bailleurs est en cours de préparation pour la période 2019-2022 pour 450 nouveaux logements.

## **Adapter le bâti des établissements à l'évolution du public, la désorientation, la déambulation... en lien avec Angers Loire habitat**

La création du 1<sup>er</sup> village HQUH est désormais lancée autour de la réhabilitation de la résidence autonomie Bellefontaine. Le cahier des charges s'est appuyé sur les conclusions des ateliers "Penser les seniors de demain". Construite en 1982, la résidence comporte 84 logements qui seront refaits à neuf, en apportant une attention toute particulière à leur aménagement :

- réduction des seuils d'accessibilité aux portes d'entrée et de douche,
- installation des barres d'appui dans les douches,
- surélévation des équipements de la cuisine,
- installation d'éléments domotiques,
- les espaces communs et ouverts aux publics ont été repensés en lien avec le déploiement des Espaces seniors.

Suivront les rénovations progressives de trois résidences autonomie : Monplaisir, les Justices et Saint-Michel. Une construction d'une nouvelle résidence à Belle-Beille est programmée selon le référentiel « Haute Qualité Humaine et Urbaine - HQUH ». Un plan de rénovation des offices et des salles de restauration est en cours dans les résidences du CCAS. Un parcours de mobilité a été créé à l'EHPAD Gaston Birgé en installant différents agrès qui permettent de stimuler et/ou mobiliser les capacités motrices et cognitives des résidents. C'est un lieu ludique à vertu thérapeutique.

# Développer les usages numériques dans l'accompagnement des personnes

## Moderniser la gestion de la domiciliation avec son informatisation

En 2016, le service accueil médiation conseil a informatisé la gestion de la domiciliation des personnes, sans domicile fixe ou stable et les gens du voyage. Une nouvelle procédure a été formalisée, ainsi qu'un nouveau règlement intérieur et un livret. Le coffre-fort numérique fait également partie du dispositif. Une dynamique communautaire s'est mise en place pour partager les pratiques et les outils des CCAS.

## Développer l'accueil mobile et équiper les agents de tablettes numériques pour gérer les flux

Pour mémoire, 6 angevins sur 10 pensent qu'ils sont à la CAF, dans une Maison départementale des solidarités, ou à Pôle emploi, en venant au CCAS. A la faveur de la réorganisation de l'Action Sociale, une nouvelle fonction est née : l'accueil mobile. Il s'agit pour les accueillants mobiles d'aller à la rencontre des usagers pour les écouter et primo-évaluer leur demande. Il s'agit de ne pas les faire attendre inutilement, de les informer, de les conseiller et de les orienter vers les bons interlocuteurs institutionnels et associatifs. Equipés de tablettes, les accueillants peuvent instruire des prestations de premier niveau. L'accueil mobile s'organise le matin et en début d'après-midi, aux moments de l'arrivée massive des publics.

## Développer les usages numériques

Avec l'émergence des nouvelles technologies, le CCAS s'est saisi de l'attribution du label « French tech » de la Ville d'Angers pour innover. Ainsi des actions concrètes ont été mises en place : rédaction d'un guide des ressources numériques, des ateliers d'accès aux numériques avec la fondation Orange et le "Coup de pouce démarche" avec le centre Jacques Tati, le coffre-fort numérique, le cyber espace du PASS et l'initiation à l'informatique, des outils domotiques dans les résidences (vélo connecté, boucle musicale, Santinell...).



**L'accès pour tous au numérique...**  
Initiation pour créer et utiliser une boîte mail

Le CCAS, en partenariat avec la fondation Orange, vous propose une initiation pour créer et utiliser une boîte mail pour gagner en autonomie dans vos démarches.

Quatre ateliers en février 2020, durant 2 heures, à suivre sur quatre semaines, de 14h30 à 16h30 dans les locaux du CCAS :

- Le mercredi 25 mars 2020
- Le mercredi 1er avril 2020
- Le mercredi 8 avril 2020
- Le mercredi 15 avril 2020

Pour plus d'informations :  
Sandrine Samson ou Marie-Christine Mortier  
au 02 41 05 49 49

Mars 2020 - CCAS - Impression Ville d'Angers/AM

angers.fr **Fondation Orange** **ANGERS** avec **SOLIDAIRE** 



**Moderniser  
les modalités  
de mise en œuvre**  
de l'offre de services  
et améliorer nos  
performances de pilotage  
et de gestion

# Contribuer à la mise en œuvre des politiques publiques de solidarité, en appui à la direction et aux services, pour rendre un service accessible, de qualité, au juste coût et adapté aux besoins

## Développer un accueil des Angevins de qualité, accessible et sécurisé, rôle essentiel du CCAS dans l'accompagnement des usagers

### Rendre accessible, a minima en ligne, l'offre de service du CCAS

En 2017, le CCAS d'Angers a actualisé ses pages internet sur le site de la Ville d'Angers. Pour faciliter l'accessibilité de l'offre aux angevins, le site est organisé autour des neuf familles de besoins. Les documents importants à destination du grand

public, des institutions et des usagers sont disponibles en ligne tels que le projet stratégique d'établissement, le règlement intérieur d'aide sociale facultative, les programmes d'animations... Le CCAS d'Angers propose la prise de rendez-vous en ligne pour les usagers de l'Action Sociale.

## Amplifier la dimension « Administration responsable » du CCAS d'Angers

### Economiser l'énergie dans la gestion courante et le fonctionnement des équipements du CCAS

Le CCAS a mis en œuvre différentes actions dans un souci d'économie d'énergie :

- remplacement des luminaires classiques par des équipements à LED dans les espaces ouverts aux publics,
- installation de détecteurs de présence pour l'éclairage des parties communes des résidences,
- incitation à l'utilisation des modes de transport doux plutôt que des véhicules individuels à moteur,
- acquisition de véhicules électriques et remplacement des véhicules vétustes,
- raccordement de la résidence Monplaisir au réseau de chauffage urbain...

Inciter à l'utilisation des transports doux, au covoiturage, ainsi qu'à l'éco-conduite dans le cadre des déplacements professionnels

Le CCAS a mis à disposition des équipes des vélos électriques ou non pour les déplacements professionnels. Le SSAD a valorisé le recours aux déplacements respectueux de l'environnement : transports en commun et vélos électriques. Ainsi 22 aides à domicile du SSAD sont désormais équipées d'un vélo à assistance électrique.

Ce sont 130 000 kms qui sont désormais réalisés à vélo chaque année. C'est désormais près de 50% des intervenants à domicile qui utilisent des modes de transports doux ou en commun contre 25% il y a 2 ans.

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

### Auditer et remplacer les systèmes d'appel malade des établissements avec des solutions connectées

Le CCAS a mis en place un plan de rénovation des systèmes d'alerte suite à un audit réalisé en 2015. Une consultation pluridisciplinaire a défini les solutions techniques :

- EHPAD : un nouveau système radio est installé dans les deux EHPAD fiabilisant les alertes sécurité des résidents tout en apportant un plus grand confort aux agents concernés,
- Résidences autonomie : les centrales d'appels ont été remplacées en 2018 et 2019.

#### Les prestations du CCAS





**Renforcer  
la fonction  
« pilotage »  
de l'établissement  
pour aider  
à la décision**

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

### Associer les agents qui contribuent à la mise en œuvre des politiques publiques, dans une perspective d'amélioration continue et d'innovation

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

### Mettre en œuvre un fonctionnement en mode projet pour planifier les projets, désigner des directeurs et chefs de projet et ajuster l'organisation au projet en associant l'encadrement intermédiaire

En 2016, l'équipe de direction a souhaité compléter l'organisation par mission d'une organisation en mode projet pour garantir la mise en œuvre des 13 (projets à conduire, dont 35 projets phares définis dans le cadre de la démarche de relecture des politiques publiques).

Cette démarche en mode projet permet de :

- créer une dynamique collective motivante,
- accélérer la mise en œuvre des projets,
- rénover le contenu des missions,
- moderniser les modalités de leur mise en œuvre,
- déployer un collectif sécurisant,
- prendre des risques et expérimenter,
- générer de l'innovation.

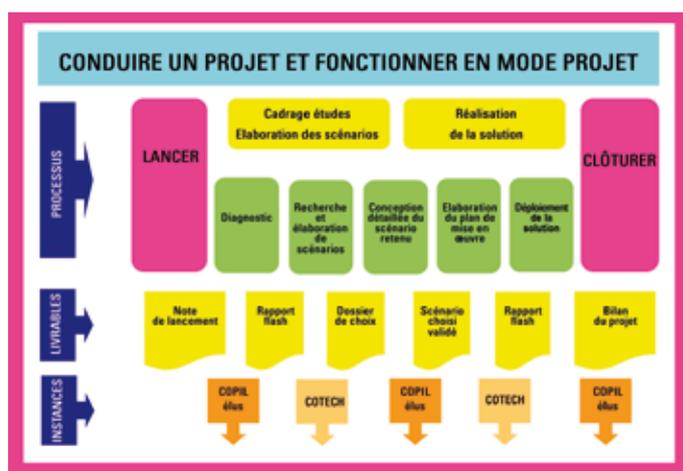
La direction Appui au pilotage a ainsi accompagné les directeurs et les chefs de service dans la réalisation de plusieurs étapes importantes :

- l'identification des projets à mener,
- le calcul d'un score d'intensité de changement,
- la macro-planification des projets,
- La désignation pour chaque projet des directeurs et chefs de projet.

Un plan de formation au mode projet a été réalisé pour que chaque agent contributeur soit formé. Les étapes formatives suivantes ont été mises en œuvre en 2016 :

- Une formation du comité de direction au fonctionnement en MODE PROJET, soit 35 jours,
- Une formation de 163 collaborateurs au MANAGEMENT DE PROJETS, soit 229 jours.

La mise en place de l'organisation en MODE PROJET s'est concrètement traduite avec la création de la Direction appui au pilotage.



### Réaffecter les ressources selon les besoins des pôles pour mettre en œuvre la feuille de route du CCAS

Suite à la relecture des politiques publiques un projet d'établissement a été rédigé.

L'organisation devait être ajustée pour être au service de la mise en œuvre du projet d'établissement.

A ce titre, le Comité de direction s'est réuni en séminaire à quatre reprises à la fin de l'année 2015 pour proposer une nouvelle organisation, validée au Comité Technique en mai 2015.

Cette nouvelle organisation est la suivante :

- la fusion des pôles "domicile" et "dépendance" pour créer une Direction action gérontologique,
- la création d'une Direction action sociale en lieu et place du pôle action sociale avec le rattachement des fonctions développement social des services prestations aux angevins,
- la création d'une Direction des ressources internes en lieu et place du pôle Gestion/prospective,
- la création d'une Direction appui au pilotage pour accompagner les directions opérationnelles dans la mise en œuvre du projet d'établissement. Les ressources de la Direction appui au pilotage sont celles de la mission innovation de la précédente organisation.

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

## Ajouter à la veille juridique la dimension médico-sociale

La démarche de veille juridique est mise en place dans chacun des secteurs du CCAS. L'adhésion des établissements et services à une diversité de newsletter, de veilles juridiques spécifiques est à l'œuvre. Le CCAS s'appuie aussi sur les conseils du trésorier principal.

## Internaliser l'observation sociale et les études pour mieux maîtriser les données locales et l'évaluation des besoins du public

L'analyse des besoins sociaux était, jusqu'à fin 2015, confiée à des cabinets externes pour un montant de 50.000 euros par an. Elle est désormais réalisée en interne, avec le concours de la Ville d'Angers et de l'Agence d'urbanisme de la région angevine (AURA). Une ressource dédiée travaille désormais sur l'observation sociale, l'analyse des besoins sociaux, la conduite d'études. La réalisation de l'ABS a été repensée pour en faire un outil pragmatique au service du projet d'établissement, et

donc des angevins concernés par l'action sociale et l'action gérontologique.

Les quatre objectifs de l'ABS sont les suivants :

- enrichir et susciter le débat démocratique notamment à l'occasion de la tenue du débat d'orientation budgétaire,
- faire de l'analyse des besoins sociaux un préalable nécessaire à la définition des objectifs, des plans d'actions et à l'allocation des ressources dans un souci de performance du CCAS,
- alimenter systématiquement les diagnostics réalisés lors de la refonte ou de la recomposition de l'offre de services : la recherche-action ODAS lors de la relecture du bloc d'aides facultatives et la traduction du principe de réciprocité participent à cet objectif,
- fournir aux directions et services de façon pédagogique, une vision des besoins afin qu'ils puissent ajuster l'offre de services.

Le format de communication par une infographie a été revu en 2018 permettant une restitution dynamique, illustrée, didactique, pédagogique et vulgarisée.

# Renforcer la capacité décisionnelle, le dialogue de gestion et les conventionnements

## Poursuivre le dialogue de gestion

Depuis le 1er janvier 2015, la gestion comptable et budgétaire du CCAS est réalisée via le logiciel financier « Grand angle ». Ce nouvel outil permet, en complément de la trame classique, de présenter le budget par politiques sociales conduites par le CCAS. Cette nouvelle architecture basée sur le triptyque « politiques publiques, missions et programmes » rend les documents budgétaires plus lisibles pour les administrateurs. Elle permet une meilleure appropriation des questions financières. Elle contribue aussi à la motivation des personnels, en donnant du sens à leur action.

Le budget ainsi présenté donne une lecture transversale de l'action du CCAS. Il permet de mieux la suivre, de l'évaluer et de faire des comparaisons. Il encourage la culture du résultat plutôt que celle de la gestion des moyens. Cette présentation n'étant pas imposée par la loi, elle témoigne de la volonté de l'établissement de mieux éclairer les choix des élus et des directions et d'en rendre compte.

## Poursuivre la participation du CCAS aux réflexions/recherches-actions sur les questions de pilotage du médico-social portées au niveau local et national

Le tableau de bord de la performance dans le secteur médico-social présente de manière synthétique, sous la forme de

tableaux et de graphiques, un ensemble d'indicateurs renseignés à l'occasion de campagnes annuelles. Il a pour objectifs de contribuer au dialogue de gestion, d'aider au pilotage interne des structures, d'améliorer la connaissance de l'offre et de permettre aux structures de se comparer. Le CCAS a participé à la co-construction du tableau de bord avec les acteurs du médico-social gestionnaires d'ESMS, ARS, conseils départementaux, fédérations, DGCS, CNSA et l'ANAP.

La Mission d'appui régional du secteur médico-social, La MARS, a pour objectif d'aider tous les établissements et services médico-sociaux de la région Pays-de-la-Loire. Le CCAS participe à ces travaux.

La MARS participe aux démarches suivantes :

- organisation du dialogue de gestion avec les ESMS,
- déploiement et appropriation des outils de pilotage,
- promotion et fiabilisation des indicateurs "qualité",
- poursuite du déploiement des systèmes d'information.

Dans le cadre d'actions collectives, auxquelles contribue le CCAS, La MARS constitue un lieu d'échanges et de conseils auprès des établissements et services en lien avec l'ARS. Elle assure une veille réglementaire et technique sur les réformes et leurs implications et une fonction d'observatoire et d'aide à une réflexion prospective. Elle élabore un dispositif d'information, de formation et d'accompagnement des établissements et contribue à la conception et à l'élaboration d'outils.

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

## Mettre en place les nouveaux outils de suivi suite à l'acquisition du nouveau logiciel financier et développer une prospective financière

Le CCAS dispose désormais des tableaux de suivi suivants :

- mensuel des lignes de crédits adressé à chaque responsable,
- financiers synthétiques adressés mensuellement à la Direction du CCAS,
- masse salariale mensuelle,
- Plan Pluriannuel d'Investissements,
- EPRD des EHPAD.

## Mobiliser les directions bâtiments et urbanisme pour relire et ajuster les conventions de gestion avec Angers Loire habitat

Le CCAS a établi une convention cadre de gestion avec Angers Loire habitat qui fixe les attendus des deux parties. Les conventions propres à chaque équipement (EHPAD, résidences autonomie), dont ALH est propriétaire, sont revues lors de la rénovation des bâtiments ou de la fin des baux emphytéotiques.

## Mettre en place un programme pluriannuel d'investissement

Un programme d'investissement a été mis en place et axé depuis 2017 sur les 5 orientations suivantes :

- préserver et valoriser durablement le patrimoine,
- sécuriser et rendre accessible les équipements,
- être mobile et connecté,
- miser sur la qualité des environnements de travail,
- investir dans des projets structurants.



**Accompagner  
les trajectoires  
de la première  
ressource du CCAS :**  
les hommes et les  
femmes qui y travaillent  
chaque jour

# Développer une culture partagée des ressources humaines au sein de l'établissement

## pour renforcer l'efficacité du management de proximité

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

#### Accompagner les agents dans la mise en œuvre de la diversité des changements à l'œuvre

Dans le cadre des réorganisations ou mises à jour des projets de service, les directions et services du CCAS ont mis en place des dispositifs d'accompagnement au changement, en collaboration avec la DRH, auprès des équipes. Ces modalités avaient pour objectifs de :

- faire participer les équipes aux évolutions et aux réflexions dans le cadre des projets de service,

- mieux comprendre et s'approprier les changements opérés afin d'être acteurs dans leur mise en œuvre,
- travailler sur les postures professionnelles.

Le plan de développement des compétences du CCAS a été co-construit avec l'encadrement et la DRH pour la période 2018-2021.

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

#### Susciter des vocations et attirer de nouvelles compétences en valorisant les métiers du social et médico-social

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

- des temps forts comme l'intervention auprès des apprentis d'Auteuil,
- participation au forum "Job d'été" et forum de l'emploi,
- nombreuses informations collectives proposées en collaboration avec Pôle Emploi et la Mission Locale Angevine.

**Le Centre communal d'action sociale**  
**recrute**  
pour ses résidences

**Aide-soignant**  
Accompagnement du résident dans les actes essentiels de la vie quotidienne : toilette, aide à la prise de repas, transfert, vie sociale... Bonne connaissance du public âgé dépendant et/ou handicapé, capacité d'écoute, esprit d'équipe, réactivité et dynamisme. Diplôme d'aide-soignant exigé.

**Infirmier**  
Gestion de la santé du résident et réalisation des actes infirmiers sur prescription médicale et/ou propre : soins techniques, distribution des médicaments, lien avec les professionnels de santé et encadrement d'une équipe. Suivi du projet personnalisé du résident. Bonne connaissance du public âgé dépendant et/ou handicapé, capacité d'écoute, esprit d'équipe, réactivité et dynamisme. Diplôme d'infirmier exigé.

Pour postuler  
jepostule-grh.ccas@ville.angers.fr  
cc : CCAS - BP 80011 - 49020 Angers Cedex 02

ANGERS SOLIDAIRE

## **Développer un plan de formation pour optimiser l'utilisation des logiciels du CCAS, s'adapter aux technologies, développer des compétences, ajuster les postures et les pratiques professionnelles...**

Pour la première fois, entre octobre 2017 et mars 2018, l'ensemble des cadres de direction, les cadres intermédiaires et les cadres experts, avec le pôle développement des compétences de la DRH, se sont mobilisés pour concevoir un plan de développement des compétences transversal.

Une réflexion individuelle et collective dans chacune des directions a été menée et 3 séminaires de direction ont été programmés entre octobre 2017 et février 2018.

L'écoute des cadres, la prise en compte de leurs observations et réflexions, les débats et les échanges ont permis d'identifier et de formaliser les besoins en compétences essentielles pour 2018-2021.

Les dispositifs à construire ont pour but d'accompagner l'évolution des postures professionnelles au gré des projets, au quotidien et dans la durée. Il s'agit de développer les compétences professionnelles, susciter l'envie d'apprendre et de progresser, valoriser les potentiels, démultiplier la créativité de chacun, augmenter la capacité à proposer des idées nouvelles pour conduire les projets, développer des compétences relationnelles et techniques, encourager la mobilité et se préparer à exercer les métiers de demain.

## **Mettre en place une fonction développement ressources humaines à l'échelle du CCAS**

Le CCAS étoffe ses collaborations pour les recrutements pour faire face à ses besoins de recrutement.

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

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

Plus de 300 personnes ont été accueillies lors des forums pour l'emploi, « Job d'été » et aux matinées « Pass métiers » Donner la possibilité aux demandeurs d'emploi, aux personnes en reconversion professionnelle et aux jeunes de s'investir au CCAS auprès des personnes les plus fragiles, constitue en effet un axe majeur de la politique municipale.

Le CCAS a participé en 2017 à différents temps forts pour faire connaître les métiers du secteur social et médico-social, les valoriser et recruter. Le forum de reemploi co-organisé par Pôle

Emploi, le forum «job d'été» organisé par Angers connectée jeunesse et le forum aide-soignant de l'institut de formation santé de l'Ouest sont des événements, importants et bien identifiés sur Angers et l'occasion de proposer des offres d'emploi sur les métiers de première intervention (aide à domicile, agent d'accompagnement, aide-soignant, agent de restauration...).Le CCAS a également valorisé ces métiers lors des matinées "Pass métiers".

Ce sont de nouveaux temps forts, organisés par Aldev en partenariat avec Actual carrière, le Commissariat général à l'égalité des territoires (CLET) et les employeurs locaux, proposés aux demandeurs d'emploi autour d'un temps de discussions et de découverte des métiers

En octobre 2017, le CCAS a collaboré avec le Département de Maine-et-Loire sur la mise en place d'une formation qualifiante « Prépa rebond » à destination des bénéficiaires du RSA et en réponse aux besoins du domicile. Le CCAS, sollicité par le Département, a collaboré à la définition de ce dispositif permettant à un public jeune (18-25 ans) et bénéficiaire du RSA d'accéder à une formation.

Deux certificats de compétences professionnelles du titre professionnel assistante de vie aux familles (TADVF) ont été ciblés afin de répondre aux besoins des employeurs sur l'accompagnement des personnes âgées à domicile dans les actes essentiels du quotidien.

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

## Favoriser la sécurité et la qualité de vie au travail

### Mettre en place un système de management du risque incendie

Un système de management du risque incendie s'appuie sur des "leviers" complémentaires : méthodes, formations, matériels...

Pour répondre aux exigences réglementaires et garantir la sécurité incendie à tous, agents et publics accueillis, le Centre communal d'action sociale a réactualisé et homogénéisé le registre de sécurité pour l'ensemble des établissements recevant du public. Il comprend tous les renseignements relatifs à la sécurité incendie (état du personnel chargé du service incendie, les consignes d'incendie générales et particulières) et l'inventaire de toutes les vérifications périodiques des systèmes de sécurité incendie ou installations pouvant générer des incendies.

Les livrets sécurité incendie et les affichages ont été mis à jour après concertation des services partenaires experts.

Des sessions de formation spécifiques ont été mises en place aussi bien pour les responsables d'établissements que pour leurs équipes. Le bon respect des consignes inscrites dans les livrets et repris en formation est vérifié sur le terrain lors des exercices.

Les systèmes de sécurité incendie ont été remplacés dans les résidences le nécessitant avec des précautions d'homogénéisation des outils et des pratiques.

### 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 direction des ressources humaines pour identifier les leviers

#### Promouvoir et créer les conditions du développement du télétravail au sein de l'établissement

Le télétravail, expérimenté pour la première fois en 2013, est maintenant une organisation de travail bien intégrée dans les différents services du CCAS. Les chiffres de demande de télétravail en 2019 pour l'année 2020 sont les suivants :

- 45 demandes de télétravail,
- 32 renouvellements + 13 nouvelles demandes,
- 35 télétravailleurs en 2019 contre 43 en 2020 : + 23%,
- Cat A = 20 demandes en 2020 (= 44%),
- Cat B = 16 demandes en 2020 (= 36%),
- Cat C = 9 demandes en 2020 (= 20%).

### Développer une démarche globale " d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité au travail " en actualisant le document unique, en analysant les accidents du travail, en sécurisant l'accueil d'un nouvel arrivant...

L'ensemble des agents sont mobilisés pour répondre concrètement à cette promesse.

Pour que la démarche soit performante, elle s'appuie sur plusieurs leviers : l'information et la sensibilisation sécurité et qualité de vie au travail, le matériel et les équipements, la formation...

Les illustrations sont les suivantes :

- système de management du risque incendie,
- développement du télétravail au sein de l'établissement,
- actualisation du document unique,
- analyse des accidents de travail,
- un accueil sécurité pour chaque nouvel arrivant : des livrets d'accueil, consignes sécurité incendie, utilisation de matériels spécifiques; suivi légionnelles,
- planification des visites qualité des environnements de travail sur site, avec la mise en place d'une enveloppe budgétaire fléchée (600 k€ depuis 2014),
- systèmes de télégestion et de télétransmission du service de Soutien à domicile.

Les directions et services du CCAS ont fait l'objet d'une actualisation de leur évaluation des risques professionnels en 2018. Cette mise à jour a permis de vérifier la bonne mise en œuvre, sur le terrain, des actions correctives identifiées précédemment mais également de relever les points forts et les points faibles nécessitant d'être rectifiés. Dans une volonté d'amélioration continue, les risques sont alors priorisés pour réaliser un plan d'actions rapide et pertinent. Cette étude s'inscrit parfaitement dans la démarche globale de prévention de la sécurité et d'amélioration des environnements de travail menée par la direction du CCAS.

### Maintenir les certifications déjà obtenues

Deux services du CCAS ont fait le choix de la certification. Le service Restauration est certifié ISO 9001 depuis 2003. Cet engagement volontaire de répondre aux exigences de la norme en vigueur est un outil fort d'amélioration de la qualité mettant au cœur de la démarche la satisfaction des seniors angevins. Pour cela, le service s'appuie sur des processus distincts et questionnés régulièrement pour vérifier leur bonne application, efficacité et adéquation aux objectifs et besoins identifiés. Les réussites aux audits annuels et l'implication de tous sont une preuve forte de la maîtrise de la qualité au sein du service restauration.

Le Service de soutien à domicile est certifié NF service à la personne depuis plus de 10 ans. Le SSAD s'inscrit dans une démarche qui vise à produire des prestations ajustées et personnalisées pour les seniors angevins vivant à domicile.







## Centre Communal d'Action Sociale

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