

BILAN D'ACTIVITÉS

Centre communal d'action sociale

2020



Les équipes du CCAS, engagées, solidaires et inventives pendant la crise

Face à la crise sanitaire, le CCAS a démontré une nouvelle fois toute sa capacité d'adaptation, il a su déployer toutes les énergies nécessaires pour assurer le lien avec les Angevins les plus fragiles.

En effet, dès le 17 mars, le maintien d'une permanence téléphonique **à l'accueil social** a été acté. Tous les jours, les agents du CCAS ont renseigné, orienté et rassuré les Angevins. Plus de 4 400 appels ont fait l'objet d'une réponse.

Une veille sociale fut aussi assurée par les travailleurs sociaux qui sont restés en lien avec les Angevins qu'ils accompagnent au long cours et avec les partenaires institutionnels et associatifs, utiles à la réalisation de leurs missions.

À partir du 20 mars, **une aide alimentaire d'urgence**, spécifique à la période, a également été mise en œuvre sous forme de chèques d'accompagnement personnalisés. Plus de 650 ménages ont été aidés, soit près de 2 000 personnes. Un budget de près de 70 000 € a été consommé, soit près de 3 fois plus qu'en temps normal.

À compter du 31 mars, le CCAS a rendu un nouveau service aux personnes vulnérables : **« l'aide aux courses »** en lien avec les différentes plateformes téléphoniques, celles des quartiers, de la relation à l'usager, de la santé publique, du CLIC ou d'Angers seniors animation.

Le PASS est resté ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h. L'équipe a accueilli les usagers et sensibilisé à l'application des gestes barrières. Les personnes les plus vulnérables ont eu accès à des boissons chaudes, à une prestation alimentaire, un point d'eau et du savon, aux douches et aux machines à laver le linge, à la bagagerie et à une borne téléphonique. Le suivi en matière de santé des personnes a été maintenu grâce aux rencontres avec une infirmière. Des rendez-vous téléphoniques avec un travailleur social et un psychologue ont aussi été proposés.

L'équipe du PASS a également assuré pendant la période **une maraude pour distribuer des sandwichs et des fruits**, du lundi au vendredi, afin de pallier aux fermetures des deux restaurations sociales angevines. Cette distribution s'est faite en lien avec des commerçants locaux et grâce à des apports quotidiens proposés par le Secours Populaire.

Par ailleurs, le **service vie associative** s'est fortement mobilisé pour conserver un contact régulier avec les associations afin de les informer sur les mesures et protocoles à suivre et apporter un conseil et un éventuel soutien logistique.

Du côté du service Angers seniors animation, l'isolement social des personnes âgées est devenu un véritable problème de santé publique, renforcé par le confinement imposé. L'impact de cette solitude peut être dévastateur avec des dommages qui affectent tout le corps. Maintenir les liens à distance était une nécessité vitale pour un grand nombre de seniors et un défi pour le service Angers seniors animation.





4600 appels téléphoniques de convivialité furent effectués pour écouter, divertir, informer sur les gestes barrières, et les distributions des masques...

Les animateurs ont créé des livrets de jeux, musicaux et sportifs, pour les 1000 abonnés par mails, les résidents des établissements du CCAS, les partenaires espace seniors et les maisons de quartiers...

Réactivité, adaptabilité, deux grandes qualités dont fait preuve **le Service de Soutien à Domicile tout au long de l'année.**

Les équipes de terrain ont en effet continué à travailler de façon remarquable et sans relâche dans ces conditions si particulières.

Une prouesse logistique s'est mise en place afin de mettre à disposition des aides à domicile et des porteurs de repas, tout le matériel nécessaire pour garantir des conditions d'interventions sécurisées (masques/solutions hydro alcoolique...).

Dès la fin février, et sans pour autant connaître l'ampleur de l'épidémie, **l'EHPAD site Gaston Birgé et César Geoffroy** a commencé à se préparer à l'épisode de COVID en commandant le matériel nécessaire. Parallèlement, le travail de construction des protocoles d'accompagnement, d'hygiène et de soins spécifiques au COVID s'est enclenché.

Grâce à l'implication sans faille de chacun des professionnels, les pratiques ont pu être ajustées pour accompagner le public âgé dépendant, désorienté et leurs proches dans ce contexte : repas dans les logements, accompagnement des personnes déambulantes, renforcement du bio-nettoyage, maintien des liens avec les proches via les appels vidéo, isolement des résidents symptomatiques, tests COVID, accompagnement de fin de vie... en ajustant bien évidemment les compétences des équipes pour faire face aux absences en raison du contexte.

Pour les Espaces Seniors - Résidences autonomie, la pandémie du COVID 19 confirme leur capacité à être des organisations réactives et agiles au service des Angevins âgés, capables d'accompagner les personnes vulnérables, encore plus fragilisées par cette crise sanitaire majeure.

Je remercie chaleureusement les 800 agents du CCAS pour leur engagement de tous les instants, pour leur professionnalisme et leur compétence au service des Angevins. Leur motivation fut indéfectible pour faire face collectivement à cette situation inédite et intense.

Je tiens également à remercier les agents de la Ville qui se sont exceptionnellement déployés au CCAS pour soutenir les équipes en première ligne, dans chaque résidence, pour sécuriser l'accueil avec un agent dédié aux entrées et sorties et distribuer les plateaux repas...

Je profite également de ce bilan 2020 du CCAS pour remercier tous les Angevins, tous les citoyens qui œuvrent à nos côtés à titre individuel et collectif en étant attentif aux personnes fragiles et isolées. Pour cette année 2020, leurs petits gestes et petites attentions pour améliorer le quotidien furent souvent imperceptibles mais tellement essentiels.

Christelle LARDEUX-COIFFARD,

Adjointe aux Solidarités actives et aux Droits des femmes,
Présidente déléguée du CCAS

SOMMAIRE

1

ANGERS, UNE VILLE ACCESSIBLE, SOLIDAIRE ET CITOYENNE

- page 12/* **Création d'un service d'aide aux courses**
- page 12/* **Mise en place d'appels de convivialité**
- page 13/* **Développement du phoning par les travailleurs sociaux : une prestation « à la carte »**
- page 13/* **Évolution du quotient d'éligibilité**
- page 14/* **Des activités de lien social maintenues**

2

ANGERS, UNE VILLE ENGAGÉE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES PARCOURS DES PLUS VULNÉRABLES

- page 17/* **Adaptation permanente du service de restauration sociale**
- page 17/* **Mise en place d'une aide alimentaire d'urgence**
- page 18/* **Expérimentation d'une aide pour les parents non gardiens durant la période estivale**
- page 18/* **Ouverture du « café social » au PASS**
- page 19/* **Sensibilisation, prévention et information santé auprès des publics de la rue**
- page 20/* **Rénovation de la Résidence autonomie Bellefontaine 2019-2021 et installation de l'Espace seniors centre/est**
- page 21/* **L'office restauration devient le premier pôle de service et d'animation**

3

**ANGERS, UNE VILLE RECONNAISSANTE
DE SES FORCES VIVES POUR CONSTRUIRE
ET FAIRE RAYONNER LES SOLIDARITÉS**

page 22 / **Assurer l'urgence :
distribution de masques aux Angevins**

page 22 / **Prix de l'Innovation sociale,
une 5^{ème} édition malgré le contexte**

4

**DES MANAGERS ET DES ÉQUIPES INVESTIS
DANS UNE DYNAMIQUE DE SENS ET DE PROJETS**

page 24 / **Service de soutien à domicile :
Retour d'expérience, réorganisation des équipes**

5

**LE CCAS D'ANGERS, SOUCIEUX DE LA PERFORMANCE
DE GESTION AU SERVICE DES SOLIDARITÉS**

page 26 / **Ré-internalisation des achats
du service restauration**

page 26 / **Analyse des besoins sociaux**

6

**LE CCAS D'ANGERS, UN CONTRIBUTEUR ACTIF
DES TRANSITIONS CLIMATIQUES ET NUMÉRIQUES**

page 27 / **Lutte contre le gaspillage alimentaire
et gestion des déchets**

ORGANIGRAMME DU CCAS


**DIRECTION
DU CCAS**


DIRECTION

Action Gérontologique

Restauration

**7 résidences
autonomie**

**Clic /
Plateforme
de répit**

**Soutien
à domicile**

**Équipes Soins
des Résidences
Autonomie**

**Espaces
seniors
sud, ouest,
centre-est**

**Vie sociale
et aide aux aidants**

**EHPAD
Gaston-Birgé
et César-Geoffray**

**Assistante de direction
de l'établissement**

**Ingénieur Qualité
Santé / Sécurité**

DIRECTION

Action Sociale

**Accueil médiation
conseil**

**Intervention
Sociale**

Fonction support

**PASS
(Point accueil
santé solidarité)**

DIRECTION

**Ressources
Internes**

**Études,
observation sociale,
efficience**

**Finances,
patrimoine**

**Gestion
des ressources
humaines**

**Ressources
numériques
et informatiques**

DIRECTION

**Appui
au Pilotage**

**Appui au pilotage
des projets**

Vie associative

Communication

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,
- > fonction support.

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 :

- > la Vie sociale et l'aide aux aidants,
- > le soutien à domicile,
- > sept résidences autonomie,
- > un Ehpad avec deux sites,
- > CLIC / Plateforme de répit.

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'animations,
- favoriser le vivre ensemble en soutenant les aidants naturels et familiaux,
- favoriser les initiatives locales et la coopération avec les acteurs de territoire.

La direction ressources internes

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

- > les finances / patrimoine,
- > la gestion des ressources humaines,
- > les études - observation sociale - efficience,
- > 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,
- piloter 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.

La direction appui au pilotage

Cette direction compte 8 agents permanents et est structurée en 3 missions :

- > Appui au pilotage des projets
- > Vie Associative
- > Communication

Missions générales

- piloter le fonctionnement en « mode projet » du CCAS avec un enjeu fort : la mise en œuvre de la feuille de route,
- 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 œuvrant dans le champ de la solidarité,
- organiser les événements du CCAS comme " Noël solidaire " et le prix de l'innovation sociale locale,
- promouvoir le CCAS dans les réseaux.

LES RESSOURCES ET LES MOYENS DU CCAS

Les ressources financières

EN FONCTIONNEMENT



Budgets annexes
22 538 k€
(22 086 k€ en 2019)

Budget principal
18 279 k€
(17 382 k€ en 2019)

EN INVESTISSEMENT



Budgets annexes
964 k€
(815 k€ en 2019)

Budget principal
784 k€
(1 254 k€ en 2019)



MASSE SALARIALE

21 484 k€
(21 067 k€ en 2019)

Les ressources humaines

881 agents

562 ETP

306 agents formés



MOYENNE D'ÂGE
45,5 ans

ANGERS, UNE VILLE ACCESSIBLE, SOLIDAIRE ET CITOYENNE

Création d'un service d'aide aux courses

Lors du 1^{er} confinement en mars 2020, deux points de distribution alimentaire sur 29 sont restés ouverts. Les services de livraison de courses à domicile ne pouvaient répondre à toutes les sollicitations. Les publics atteints de pathologies à risque ne pouvaient pas sortir. Face à cette situation inédite, en 15 jours, la direction de l'Action sociale a mis en place un nouveau service de livraison de courses à domicile, en collaboration avec le service Prévention sécurité de la ville d'Angers.

Ce dispositif a été aussi utilisé pour la livraison de colis dans le cadre de la distribution alimentaire.

Ce dispositif a permis aux professionnels de conseiller des personnes qui ne sollicitaient pas le CCAS alors que leur situation justifiait un accompagnement (aides financières mais aussi orientations au sujet de l'accès aux droits).

**80
foyers
bénéficiaires**

**212
livraisons**

Mise en place d'appels de convivialité

Ecouter, divertir, orienter vers le CLIC, vers le dispositif d'aide aux courses, vers une aide psychologique... ce sont **12 067 appels téléphoniques de convivialité** qui ont été passés de mars à décembre 2020, dont 195 réorientations.

**3 150
seniors contactés**
dont 360 appelés
chaque semaine.

**60
volontaires**
en soutien de l'équipe
des professionnels

**1 guide
des appels
téléphoniques**

Développement du phoning par les travailleurs sociaux : une prestation « à la carte »

1 113
Angevins
accompagnés
socialement et/ou
professionnellement

Il fallait à tout prix maintenir le lien afin de poursuivre la dynamique enclenchée et lutter contre l'isolement. Pour certains usagers, le travailleur social reste le seul lien social.

Les professionnels ont donc appelé au moins une fois chaque personne et parfois une fois par semaine ou tous les 15 jours, pour les plus isolés : une prestation « à la carte » afin de demeurer au plus proche des besoins et des réalités des publics.

Cette démarche a contribué à éviter les ruptures et parfois à faciliter la mise en relation avec le médiateur santé, qui pouvait prendre le relais en cas de besoin. Nous poursuivons cette modalité d'accompagnement qui peut répondre à une certaine partie de notre public : ceux qui ont du mal à venir au CCAS ou à nous ouvrir leur porte. C'est un moyen d'assurer une veille sociale et de créer un climat de confiance propice à l'accompagnement.

Évolution du quotient d'éligibilité : de 450 € à 500 €

Deux raisons ont présidé à cette proposition des élus : ce seuil n'avait pas été augmenté depuis 10 ans, et au-delà des bénéficiaires des minima sociaux traditionnellement éligibles, sa hausse permet de cibler deux publics : les travailleurs pauvres et les retraités avec des petites pensions.

**À partir du
1^{er} juillet 2020,
le quotient
d'éligibilité
est passé de
450 € à 500 €.**

72
demandes
parvenues au CCAS
dans ce cadre

dont

15 %
issues
de nouveaux
foyers

Les aides octroyées ont surtout concerné l'aide alimentaire (63%), puis quelques aides à l'équipement personnel et ménager, des aides à l'hygiène et des aides au paiement d'une facture d'énergie.

Des activités de lien social maintenues

> Les actions du Comptoir citoyen

Au cours de l'année, le Comptoir citoyen a subi 5 mois d'interruption d'activité, avec des citoyens engagés très angoissés par la Covid et des partenaires contraints à réduire, voire à stopper, leurs activités solidaires.

En dépit de ce contexte très défavorable, le lien a été maintenu tout au long de la période avec la communauté Comptoir citoyen.

250 appels téléphoniques et mails aux citoyens engagés et aux associations pour maintenir le lien avec la communauté Comptoir citoyen

10 offres d'engagement pour l'été pour les plus isolés
Aide à l'animation d'un été au lac, accompagnement de sorties pour les seniors avec Angers Seniors Animation, tente anti - gaspi Solidarifood...

3 forums de l'engagement étudiant

500 étudiants approchés sur les forums

Engagements solidaires
plan de lutte contre l'isolement
Mise en place d'un accompagnement sur mesure :

72 Angevins ont bénéficié d'un entretien téléphonique ou physique pour préciser leur souhait d'engagement

120 participations à des actions solidaires réalisées par ces Angevins.

500 repas solidaires offerts par le foyer David d'Angers à Noël et à la St-Sylvestre
le Comptoir citoyen a identifié, par l'intermédiaire de structures partenaires, le public bénéficiaire et a organisé la distribution ou la livraison à domicile quand celle-ci était nécessaire. Des citoyens engagés et des professionnels de l'Action sociale y ont contribué.

> Les actions d'Angers Seniors Animation

L'isolement, imposé par la situation sanitaire, invite le service Angers seniors animation à innover pour maintenir les liens avec les seniors Angevins.

Un dispositif d'appels téléphoniques de convivialité a permis à 255 seniors éprouvant un sentiment de solitude d'être écoutés, orientés et soutenus chaque semaine par 80 appelants professionnels ou bénévoles formés à l'écoute.

En complément des programmes d'animations riches et variées, un accompagnement individuel aux usages des outils numériques a permis aux seniors de rester en lien avec leurs proches, de participer aux animations en visioconférence et d'accéder à une offre d'animations par mail comme les livrets d'activités ou les vidéos.

Tisser des liens quelles que soient les conditions est un défi pour Angers seniors animation.

2 430
seniors
accompagnés

16 000
participations
aux animations

12 000
appels
téléphoniques
de convivialité

> Les actions en Résidences autonomie



« La thérapie par la danse s'est imposée comme un support de médiation, favorisant le bien-être de chacun, notamment pour un public pour qui la danse en société reste un véritable centre d'intérêt ».

Caroline, Infirmière
Coordinatrice Espace
Seniors Sud

Danse libre pour les aidants et les aidés, projet primé par la fondation Bruneau

Environ 15 personnes participent à cet atelier de danse libre proposé par l'Espace seniors sud, orchestré par une danseuse thérapeute et une aide-soignante.

Gym balcon :

Près de 280 ateliers de Gym Prévention proposés en 2020 aux résidents des Résidences autonomie. Le but de ces ateliers est de favoriser la mobilité des séniors et de prévenir les chutes.

« J'ai toujours fait de la gym, cela me fait beaucoup de bien, (et au moral aussi), cela me donne plus de force. Je me sens plus sûre de moi pour me déplacer à l'extérieur ».

Mme B. 95 ans



> Les actions du CLIC et de la Plateforme de répit des aidants

Le CLIC / Plateforme de répit fait preuve d'une grande adaptabilité pour répondre aux personnes âgées et à leurs aidants :

Une écoute et une réponse des régulatrices tous les jours grâce à l'extension du numéro vert à la journée et une communication renforcée.

Résultat : **augmentation des appels reçus de 78 %**

Maintenir le lien, évaluer la situation, mettre en œuvre ou adapter un plan d'aide, c'est

90% d'entretiens de plus réalisés par les coordinatrices :

cette pratique à distance centrée sur l'accompagnement, a permis de répondre avec plus de rapidité et de souplesse aux situations qui se présentaient.

Chaque semaine,

203 proches aidants

qui le souhaitaient ont été appelés.

Dès l'annonce du confinement,

l'équipe s'est organisée pour appeler l'ensemble des

160 personnes inscrites sur

le Registre Nominatif Communal.

Agent administratif et référente du plan d'alerte et d'urgence

ont maintenu le lien vers les seniors isolés :

un rendez-vous hebdomadaire précieux.



ANGERS, UNE VILLE ENGAGÉE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES PARCOURS DES PLUS VULNÉRABLES

Adaptation permanente du service de restauration sociale



Des maraudes déployées en mars pour pallier la fermeture des restaurations sociales. Mise en place d'un partenariat avec le Foyer Jeunes Travailleurs David d'Angers.

En raison de la crise pandémique, les associations Aide Accueil et Notre Dame de l'Accueil ont dû fermer leurs portes le 15 mars 2020. Dès le 18 mars, le CCAS distribuait **100 sandwiches par semaine**, du lundi au vendredi, dans le cadre d'une maraude assurée par le PASS pour garder le contact avec les publics de la rue et les informer sur les gestes barrières.

Pour améliorer la prestation, les sandwiches ont été remplacés à partir du 15 juin par des sachets pique-nique (salade composée, pain, dessert, eau). Le 4 juillet, les associations rouvraient leurs portes et prenaient le relais en distribuant **500 repas par semaine** devant leurs locaux.

Mise en place d'une aide alimentaire d'urgence

L'accueil physique du CCAS a été fermé au public lors du premier confinement du 17 mars au 12 mai 2020. Pendant cette période et dès le 20 mars, la direction Action sociale a créé une aide alimentaire d'urgence pour répondre aux besoins des Angevins en situation de précarité soit du fait de leurs situations antérieures à la crise pandémique, soit parce qu'ils se retrouvaient sans emploi ou en chômage partiel. Cette aide a perduré du 17 mars au 30 juin ainsi que lors du second confinement à partir de novembre.

Au total sur cette période :

1 879 demandes ont été effectuées par les Angevins,

1 654 aides ont été accordées pour un montant de **119 880 €**

Expérimentation d'une aide pour les parents non gardiens durant la période estivale

Lors de la période estivale 2020, faisant suite au premier confinement, le CCAS d'Angers a proposé **une aide aux loisirs** pour les Angevins isolés, les couples sans enfant et les parents non gardiens. En effet, l'offre de loisirs en direction de ces publics est prise en compte essentiellement au travers d'actions collectives initiées par les associations, les maisons de quartiers ou encore les centres sociaux. Au regard de la situation sanitaire, peu de propositions ont été faites pour ces publics.

Aussi, avec la création de cette aide, 13 parents non gardiens ont pu sortir de chez eux, rompre l'isolement et renouer des liens avec leurs enfants et leur entourage. Cette aide sera réitérée sur l'année 2021 en partenariat avec la Ca de Maine et Loire et les MDS. L'objectif à terme est de développer une aide pérenne d'accès aux loisirs.

Ouverture du « café social » au PASS

La période inédite que nous venons de traverser souligne à quel point l'accueil des personnes en situation de grande précarité est crucial. Sur le territoire Angevin, cet accompagnement est notamment rendu possible grâce à l'intervention du PASS qui, ancré sur le territoire, est par essence même un lieu d'observation.

Notre action et nos projets sont guidés par la connaissance du terrain, de la réalité des fragilités, le maillage territorial.

C'est dans ce contexte que s'inscrit l'évolution des horaires d'ouverture du PASS. Ainsi, depuis le 1^{er} octobre 2020, le PASS est ouvert au public les lundis, mercredis et vendredis de 14 h à 16 h. Les professionnels accueillent les personnes pour des temps d'activités collectives, des accompagnements individuels, des temps partenariaux, ...

400
passages
entre octobre
et novembre 2020



Sensibilisation, prévention et information santé auprès des publics de la rue

L'infirmière du PASS a pour mission de recevoir ou repérer les personnes nécessitant un avis sur leur santé, de faire un travail de pré-diagnostic, d'orientation et de réaliser les premiers soins. L'objectif est de garantir l'égalité d'accès aux soins pour tous et de promouvoir la santé auprès d'un public qui souvent la désinvestit.

Actions mises en place dans le cadre de l'épidémie de COVID-19 :

- > Adaptation des conditions d'accueil avec mise en place des gestes barrière, de la distanciation, du port du masque dans le but de garantir la sécurité de tous,
- > Partenariat avec l'équipe Mobile Précarité du CHU d'Angers pour une formation au test de dépistage PCR et une éventuelle mise à l'abri en cas de positivité,
- > Mise en place de plusieurs actions collectives d'information et de prévention,
- > Entretien infirmier individuel avec chaque personne reçue au PASS afin de faire de la prévention autour de la COVID,
- > Partenariat avec l'infirmière du Samu social pour réaliser des entretiens individuels dans les lieux de confinement

157 entretiens de prévention
entre mars et fin mai 2020

Rénovation de la Résidence autonomie Bellefontaine 2019-2021 et installation de l'Espace seniors centre/est

Après deux ans de travaux en site occupé avec la présence de 51 seniors, les résidents de Bellefontaine parlent de leur établissement qui a fait peau neuve :

L'enjeu de la rénovation de cette résidence était de mettre en valeur les points forts de l'existant, de rester ancré dans son patrimoine tout en créant une identité forte plus actuelle avec le nouvel Espace seniors qui s'est installé au sein même de l'établissement.

Inspiré des places de village desservies par des ruelles, le rez-de-chaussée de la résidence favorise les liens en créant un lieu de passage et de vie à part entière. Dans l'esprit des kiosques urbains, l'entrée de l'établissement a été repensée par un architecte d'intérieur et offre aujourd'hui un hall d'accueil verdoyant et convivial, pour inviter les seniors et leurs aidants à s'informer sur les services proposés. Le restaurant prend des allures de brasserie, avec son mobilier cosu et ses baies vitrées habillées d'un drapage de velours. Une des caractéristiques de cette rési-

dence est l'accueil de deux étudiants, pour aller plus loin dans le renforcement des liens intergénérationnels. Les équipements connectés sont également de la partie et permettent de proposer des actions de prévention et de bien-être. Ainsi, le vélo connecté, les coussins QOOS sont un appel à l'échange et aux souvenirs.

4,4 millions d'euros de travaux de rénovation et d'aménagements intérieurs portés par Angers Loire Habitat et le CCAS, en faveur du bien vieillir à Angers.

« C'est bien ce qu'ils ont fait, la preuve tout le monde veut venir à Bellefontaine »

« Il faut prendre la vie comme elle vient !

Si j'ai une contrariété, j'écris un poème »

« Tous les soirs à 17h, je monte au 4^{ème} et on se retrouve [...].

Ça permet d'avoir un lien d'amitié »

« La résidence aujourd'hui n'a rien à voir avec avant, ça avait besoin d'être refait. C'était un peu vieux. J'ai bien aimé la plaque à induction, ça m'a beaucoup plu ça. Ça ne me gêne pas, au contraire, parce que les plaques électriques c'était quelque chose, pour les nettoyer.

Au point de vue esthétique, je trouve que c'est beaucoup mieux »

L'office Restauration devient le premier pôle de service et d'animation

Dans le cadre du plan pluriannuel de rénovation des offices restauration, le pôle de service et d'animation a fait l'objet de toutes les attentions. L'acte de dressage des assiettes se déroule désormais devant les convives et plus en back office !

Le service à l'usager est au cœur de ce moment privilégié, partagé par les équipes de la résidence.

Créé à des fins d'animations également, il permet la réalisation d'ateliers culinaires participatifs.

“

*Cela devient
« un lieu de vie
et d'animation »*

”



ANGERS, UNE VILLE RECONNAISSANTE DE SES FORCES VIVES POUR CONSTRUIRE ET FAIRE RAYONNER LES SOLIDARITÉS

Assurer l'urgence : distribution de masques aux Angevins

La pénurie de masques a également impacté le monde associatif. Dans ce cadre, le CCAS a recensé les besoins pour que les associations qui œuvraient activement sur le terrain puissent bénéficier de masques pour leurs bénévoles engagés.

En lien avec la Direction Santé publique de la Ville et le Comptoir citoyen, le CCAS a mobilisé le réseau associatif pour rechercher des couturiers/couturières bénévoles afin

de confectionner des masques en tissu et préparer ainsi la sortie du confinement.

Parallèlement à cette démarche, en collaboration avec les équipes des pôles territoriaux et de la plateforme citoyenne, une démarche spécifique a été conduite pour apporter des masques au domicile de près de 200 Angevins fragiles, personnes isolées identifiées ou demandeuses, l'idée a été « d'aller vers elles ».

Prix de l'Innovation sociale, une 5^{ème} édition malgré le contexte

21 candidatures reçues

- > En 2020, le Prix a de nouveau été ouvert aux associations, aux collectifs de citoyens Angevins soutenus par un porteur juridique, aux écoles et centres de formation et aux entreprises d'économie sociale et solidaire

6 lauréats et 1 « coup de cœur » ont été primés par le jury pluridisciplinaire

- > Une remise des prix « au domicile » des associations par le maire - président et la présidente déléguée du CCAS

CCI, Centre Pierre Cointreau
pour le projet
« Les apprentis se mobilisent pour
lutter contre la précarité »

Association « AFEV »
pour le projet
« Kolocations A Projets
Solidaires (KAPS) -
Inclusion numérique »

**Association
« SOS Amitié Région Angers »**
pour le projet
« une solidarité sans barrière » :
mise en place d'un système
d'écoute à domicile

**6
lauréats**

Association « Siel Bleu »
pour le projet
« Chantier thérapeutique
La Voile Bleue »

**Association « Resto Troc »
et « Secours Populaire
Français Maine et Loire »**
pour le projet
« A l'hôtel des sans-abris »



L'outil en main
pour le projet
« Solidarités pédagogiques -
Stages spécifiques »

**18 000 €
de dotation**
soit 3 000 €
par lauréat

- > **Un soutien**
en matière
de communication
a été octroyé
à chacun

“

« Printemps 2020, confinement, crise
sanitaire, Coronavirus, le CFA de la CCI
de Maine et Loire était fermé. Des jeunes
nous ont sollicités pour savoir comment,
ils pouvaient participer, à leur échelle,
à cet élan de solidarité »

”

*Murielle JURADO AUBRON,
Responsable filière Tourisme Hôtellerie*

DES MANAGERS ET DES ÉQUIPES INVESTIS DANS UNE DYNAMIQUE DE SENS ET DE PROJETS

Service de Soutien à domicile : Retour d'expérience, réorganisation des équipes

Intervenir en renfort ou accueillir les collègues redéployés :

La poursuite de la pandémie et le deuxième confinement en octobre 2020 ont nécessité la mise à disposition d'agents, pour renforcer certaines équipes dont celles du portage de repas à domicile.

Les collègues en renfort ont suivi deux semaines de formation, des binômes ont ainsi été constitués pour réaliser les tournées : un porteur et un collègue en renfort ensemble.

“ Guillaume, infographiste au service Imprimerie de la ville d'Angers :
« J'ai effectué une formation complète afin d'être autonome pour pallier les absences des agents malades. Pour la livraison, il faut être rigoureux car la préparation des commandes s'effectue dans le camion. L'après-midi nous gérons les commandes des repas, il faut une certaine méthodologie ; le porteur est le lien entre les usagers et les cuisines. Les porteurs doivent coopérer pour les transmissions, les remplacements et les tournées difficiles. C'est enrichissant de découvrir un environnement différent et d'échanger nos expériences. »

Frédérique, porteur de repas, qui a formé Guillaume, concepteur graphique à l'Imprimerie et volontaire pour venir en renfort :
« C'est du temps passé, mais c'est bien d'avoir ce soutien ».

Thierry, agent de l'Imprimerie : « À 7 heures du mat', quand on monte dans le camion, il faut être à 100%. Mais c'est une super expérience. » ”

Le 2 novembre 2020, le secteur nord-ouest du service de Soutien à domicile du CCAS a lancé une expérimentation qui permet d'optimiser les conditions de travail en limitant les déplacements au sein d'un même secteur.

Ainsi, Catherine, aide à domicile du secteur nord-ouest bénéficie d'un planning construit avec des interventions situées uniquement au sein de la résidence autonomie Bordillon auprès d'usagers aidés par le service. Un bilan positif comme le souligne notre collègue :

“

« J'apprécie d'effectuer mon travail d'auxiliaire de vie dans un même lieu, la Résidence autonomie Grégoire-Bordillon, je ressens moins de fatigue et de stress liés aux déplacements en transports en commun ».

Je suis au plus près des besoins des résidents grâce à la communication avec l'équipe de la résidence, ce qui me permet d'être plus réactive ainsi je me sens plus sereine dans mon travail. »

Catherine, aide à domicile,
secteur nord-ouest.

”

Ainsi, au 1^{er} juin, cette organisation s'est étendue à la Résidence autonomie Monplaisir puis en fin d'année à la Résidence autonomie La Rose de Noël ; l'objectif étant de l'étendre aux 7 Résidences autonomie du CCAS.



LE CCAS D'ANGERS, SOUCIEUX DE LA PERFORMANCE DE GESTION AU SERVICE DES SOLIDARITÉS

Ré-internalisation des achats du service restauration

En 2019, dans un contexte de mutualisation des outils angevins de production qui n'a pas abouti, le CCAS a décidé de réinternaliser l'ensemble de ses achats. La rédaction du cahier des charges des denrées alimentaires a tenu compte du premier objectif de la loi EGALIM ayant pour finalité l'utilisation d'un volume au moins égal à 50 % des achats en produits SIQO (Signe d'Identification de Qualité et d'Origine) dont 20% de produits issus de l'agriculture biologique. L'organisation

du service a été réajustée en conséquence avec l'intégration d'un fournisseur.

Après les 6 premiers mois de ré-internalisation, les objectifs relatifs aux produits labellisés ont été atteints et le CCAS s'attache à développer la gamme de produits bio.

Globalement, les appréciations des usagers sont positives et encouragent le service à maintenir le niveau de qualité attendu.

Analyse des besoins sociaux

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

Trois posters abordant différentes thématiques ont été réalisés :

- > « Dynamique du vieillissement à Angers »,
- > « Lien social et Habitat seniors à Angers »,
- > « Revenu et pauvreté à Angers ».

Les données contextuelles mises en lumière par ces infographies permettent d'appréhender au mieux les publics fragiles concernés.

LE CCAS D'ANGERS, UN CONTRIBUTEUR ACTIF DES TRANSITIONS CLIMATIQUES ET NUMÉRIQUES

Lutte contre le gaspillage alimentaire et gestion des déchets

Un tiers des poubelles de cuisine pourrait être composté. Un des objectifs de la loi EGALIM, pour la restauration collective, dans une démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire, amène le CCAS, accompagné par la chambre d'Agriculture et financé par ALM, à réaliser depuis mars 2021 un diagnostic du gaspillage en Ehpad.

Les premiers résultats démontrent que l'Ehpad Gaston-Birgé se situe dans la moyenne nationale (160 gr) avec 156 gr de

nourriture gaspillée par personne par repas. Cette étude sera prolongée dans les mois à venir en Résidences autonomie portant l'accent vers le recyclage et le compostage de ses bio déchets.

L'objectif étant d'une part de diminuer le volume des déchets et d'autre part d'améliorer le recyclage et le compostage des bio-déchets.





**CENTRE COMMUNAL
D'ACTION SOCIALE**

Boulevard de la Résistance
et de la Déportation

49020 Angers

angers.fr rubrique CCAS