



Données d'observation sociale

Extraits des analyses et données 2011

Centre Communal d'Action Sociale



Solidarité

Action sociale et vieillissement

Comment la politique d'aide et d'accompagnement du CCAS prend-elle en compte les évolutions de la pauvreté et de la précarité ?

Comment la Ville adapte-t-elle son action et innove-t-elle en prenant en compte les enjeux du vieillissement ?

1 Contexte

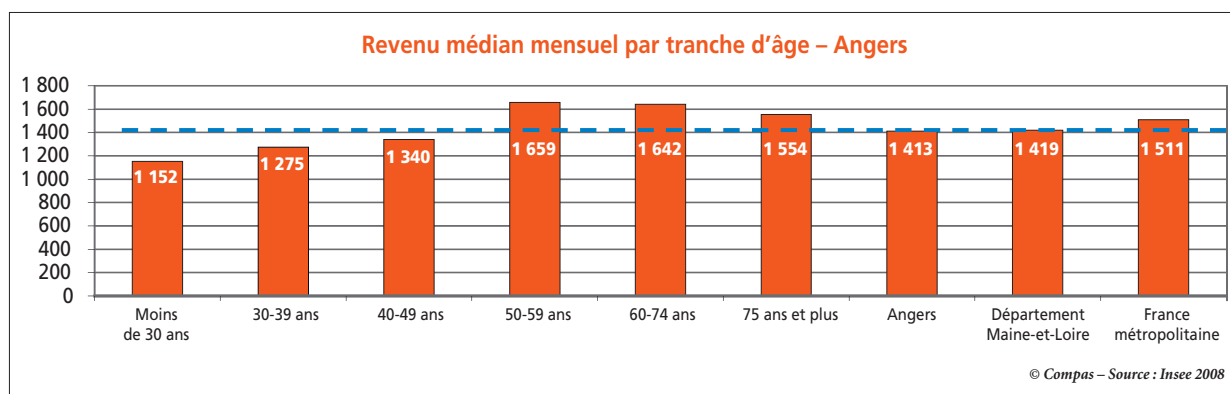
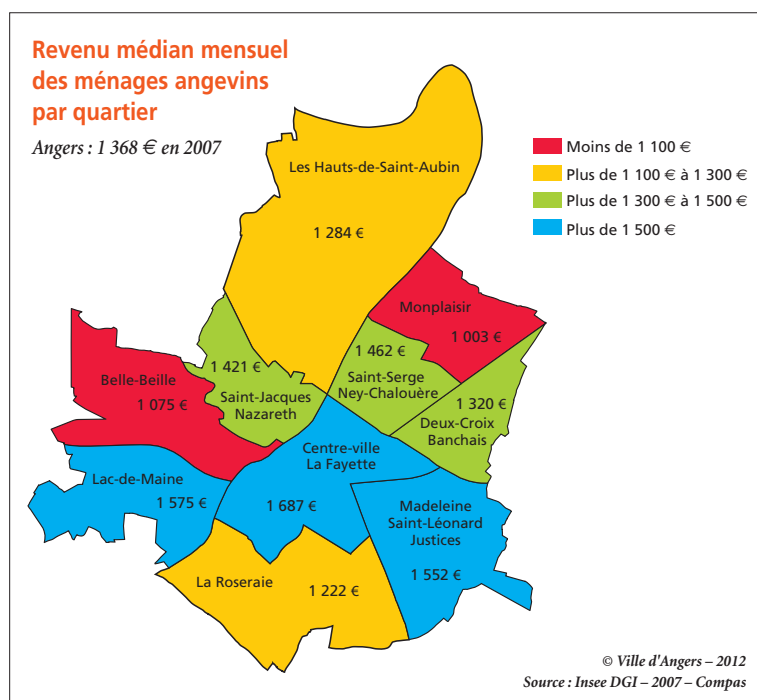
Les revenus des Angevins

Le revenu médian¹ mensuel des Angevins en 2008 par unité de consommation (UC) est de 1 413 €, contre 1 511 € pour la France métropolitaine et Angers Loire Métropole.

Le revenu médian par unité de consommation des Angevins est équivalent à celui des villes de même taille, et plus faible que celui de la France métropolitaine. Les écarts de revenus sont particulièrement importants. Les ménages les plus aisés disposent de sept fois plus de revenus que les ménages les plus pauvres. Ces écarts se sont accentués dans la période 2000-2008. Ainsi, alors que les ménages au-dessus du revenu médian ont vu leurs revenus augmenter d'au moins 290 € par mois, les 10 % de la population la plus pauvre ont vu leurs revenus stagner (plus 57 € par mois).

Le revenu médian mensuel par génération est plus élevé pour les ménages de 50 ans et plus.

Il est particulièrement bas, en revanche, pour les moins de 30 ans et pour les 30-39 ans, générations qui ont généralement des charges de famille.



1. Le revenu médian partage les ménages en deux groupes : la moitié des ménages déclare un revenu par unité de consommation inférieur à cette valeur et l'autre moitié présente un revenu par unité de consommation supérieur.

Le revenu fiscal par unité de consommation présente l'avantage de prendre en compte la composition des ménages : le premier adulte compte pour 1, les autres personnes de plus de 14 ans comptent pour 0,5 et celles de moins de 14 ans comptent pour 0,3.

Solidarité

Action sociale et vieillissement

Une répartition inégale selon les quartiers

Les quartiers dont les ménages ont un revenu médian mensuel par unité de consommation très supérieur au revenu médian national (plus de 1 458 € en 2007)¹ sont les suivants : Lac-de-Maine, La Fayette, Madeleine – Saint-Léonard et le centre-ville. À l’opposé, dans les quartiers de Belle-Beille et Monplaisir, le revenu médian se monte à seulement 1 000 € par mois.

Les ménages angevins vivant sous le seuil de pauvreté et bénéficiaires du RSA

13 788 ménages (18 % de l’ensemble des ménages angevins) sont sous le seuil de pauvreté.

La crise économique s’est accompagnée de l’accroissement du nombre des ménages vivant sous le seuil de bas revenus, soit une augmentation, sur ces deux dernières années, de 8,7 %. La répartition de ces ménages dans les quartiers recoupe le graphique des revenus, avec un volume particulièrement marqué dans les quartiers prioritaires et le centre-ville. La part de ces ménages dans l’ensemble des ménages des quartiers est de moins de 14 % pour les quartiers Lac-de-Maine, La Fayette, Madeleine – Saint-Léonard, et de plus de 20 % pour les quartiers des Hauts-de-Saint-Aubin, la Rose-raie, Belle-Beille et Monplaisir (avec un pic de 34 %).

La mise en place récente du revenu de solidarité active (RSA) donne à voir une évolution sur deux années, mais pas au-delà. Ainsi, au 31 décembre 2011, 7 227 ménages angevins sont bénéficiaires du RSA, soit une augmentation de 4,5 % en une année.

Les profils des publics se diversifient.

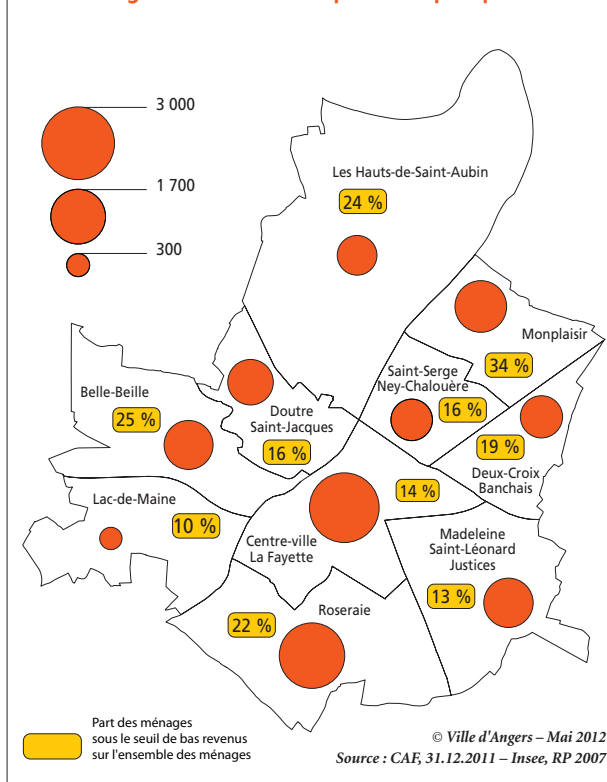
La catégorie « travailleurs pauvres » recoupe des réalités très différentes : au-delà du nombre de ménages fortement dépendants des minima sociaux, que l’on retrouve dans les quartiers prioritaires, on voit un volume important de travailleurs pauvres, notamment dans le centre-ville, qui est constitué essentiellement de personnes vivant seules ou de couples sans enfants.

> **Des familles avec des emplois stables et de petits salaires,** avec des enfants. Sont particulièrement touchées par ce phénomène les familles avec de grands enfants à leur domicile, lorsque les allocations familiales et allocations logement s’arrêtent.

> **Des jeunes qui enchaînent les « petits boulots »,** les missions intérim, les contrats à durée déterminée.

> **Les familles monoparentales, avec des emplois à temps partiel** ou des multiemployeurs. Le secteur tertiaire, qui s’est fortement développé ces dernières années, est essentiellement porteur de ces emplois.

Ménages sous le seuil de pauvreté par quartier



Le CCAS fait les constats suivants parmi les personnes rencontrées dans son action quotidienne :

- > **celles qui ont des ressources insuffisantes pour faire face à leurs dépenses** sont plus nombreuses : les bénéficiaires des minima sociaux, mais aussi des jeunes et les personnes âgées en difficulté devant les dépenses liées à leur autonomie ;
- > **celles qui ont un budget serré** sont davantage marquées lors d’une facture importante (événement familial, panne de voiture, facture de gaz ou d’électricité) ;
- > **une augmentation des jeunes en rupture familiale** ou qui sont retournés chez leurs parents, eux-mêmes en difficulté financière.

1. L’Insee fournit les données sur les revenus à l’échelle de la commune avant les données des quartiers. Ainsi pour Angers, nous présentons le revenu médian d’après les revenus 2008 et pour les quartiers d’après les revenus 2007.

Des évolutions sociodémographiques très marquées

28 428 Angevins ont 60 ans et plus (soit 19 % de la population totale), dont 13 112 personnes de 75 ans et plus (Insee, RP 2007).

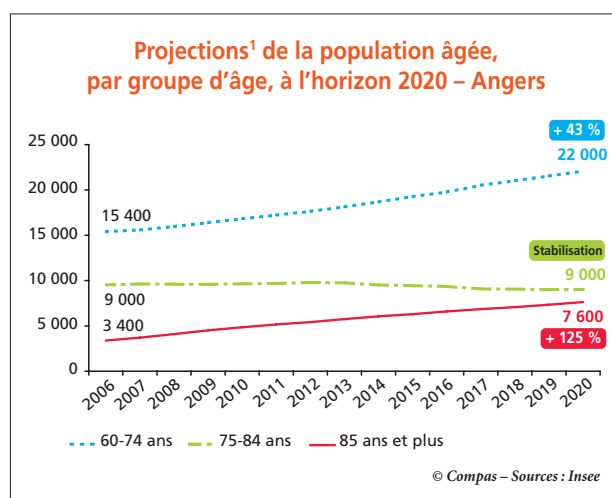
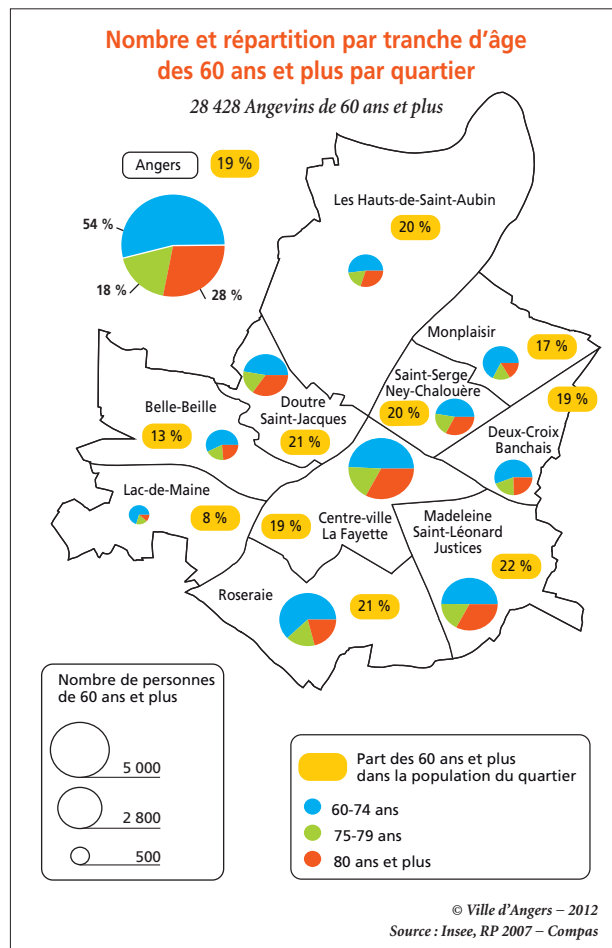
La question du grand âge constitue un enjeu essentiel aujourd'hui et pour les prochaines années. En effet, l'allongement de la durée de la vie et la structure démographique de la France entraînent d'ores et déjà un mouvement qui va s'accroître. Ainsi, **le vieillissement connaît une évolution sociologique et culturelle de fond** qui oblige les familles, les associations et les pouvoirs publics à réfléchir pour adapter leurs actions. La coexistence de quatre voire cinq générations, la volonté de se maintenir au domicile le plus longtemps possible avec des services adaptés, un isolement croissant, la perte progressive de l'autonomie ainsi que **la multiplication des pathologies du grand âge**, notamment la maladie d'Alzheimer, sont autant d'enjeux à prendre en compte. S'y ajoutent **les difficultés sociales et financières** que rencontre une partie de cette population face au coût grandissant des prises en charge. Les conjoints et les enfants font face et accompagnent les effets du vieillissement de leurs proches, mais avec beaucoup de difficultés : fatigue, sous-équipement, manque d'accompagnement à la fois psychologique et pratique dans leurs démarches.

Le vieillissement n'est pas uniforme sur l'ensemble du territoire.

Les quartiers centraux de la ville, compte tenu du type d'habitat et de l'accès aux services, sont ceux où réside une partie importante des ménages âgés, notamment les plus âgés. Cependant, nous observons **un vieillissement important dans les quartiers d'habitat social**, avec de nouvelles problématiques : des logements sociaux mal adaptés au vieillissement, une taille de logement qui ne correspond plus à celle du ménage, des revenus modestes qui ne permettent pas toujours d'accéder aux services.

Dans les années à venir, une forte augmentation des 60-74 ans et des 85 ans et plus à Angers

- > + 43 % du nombre des 60-74 ans avec l'arrivée de la génération du baby-boom.
- > Stabilisation des 75-84 ans, due aux classes creuses des deux guerres mondiales.
- > + 125 % du nombre des 85 ans et plus (âge de l'entrée en dépendance).



1. Ces projections démographiques sont réalisées d'après le modèle Omphale, modèle statistique qui prend en compte les quotients de mortalité nationaux et les ratios de migration observés entre 1999 et 2006. Elles sont à manier avec précaution.

Solidarité

Action sociale et vieillissement

Le logement social angevin et le vieillissement de la population

Au total, 5 103 ménages dont le référent a 60 ans et plus, résident dans le parc social angevin, sur 22 800 ménages (données aura 2007), soit 24 % de l'ensemble des locataires du parc. Selon les quartiers, ils représentent un volume plus ou moins important. Les plus élevés sont à la Roseraie, à Monplaisir et à Belle-Beille.

La dépendance

Le conseil général a versé en 2011 l'APA domicile à 676 bénéficiaires¹.

Depuis sa mise en place, le nombre de bénéficiaires de cette allocation est en augmentation croissante, traduisant l'évolution de la dépendance et le nombre de personnes âgées dans cette situation.

À Angers, on dénombre autour de 2 000 places en établissement médicalisé.

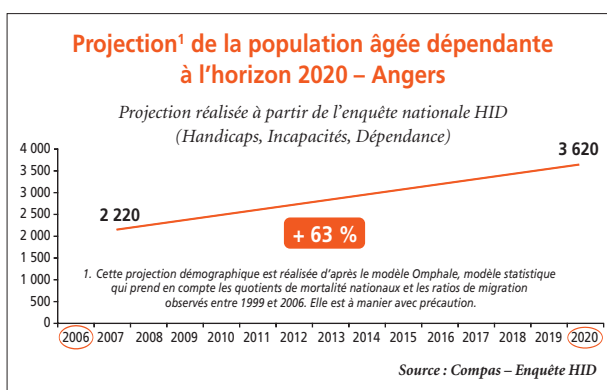
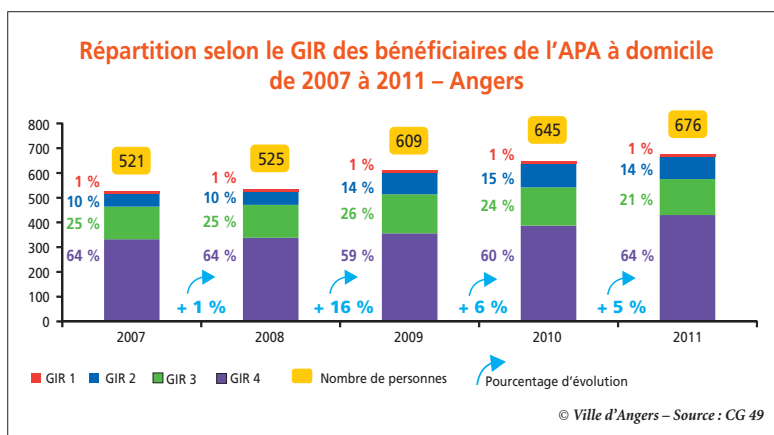
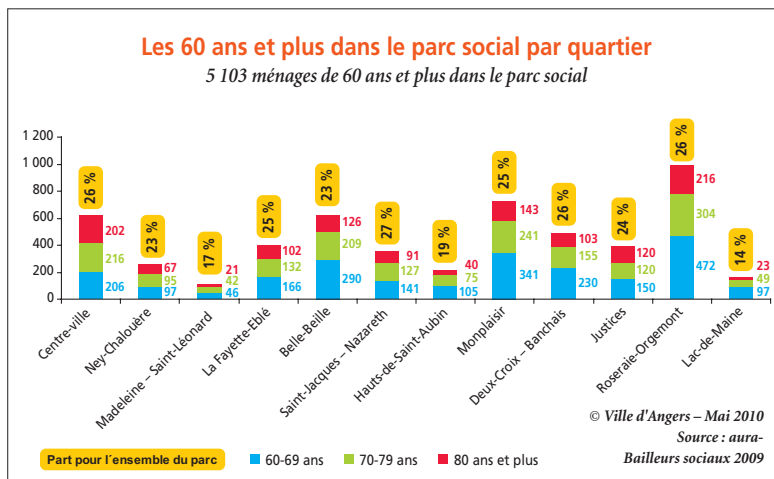
Les projections de population d'ici à 2020 annoncent une forte progression des personnes dépendantes.

Elles sont estimées aujourd'hui, à Angers, à 2 200 et seront 3 600 en 2020. Si, globalement, le revenu des 60 ans et plus est supérieur au revenu des ménages plus jeunes, l'entrée en établissement, avec un prix de journée moyen de 75 €, soit 2 200 € par mois, n'est pas accessible à la moitié des ménages concernés. C'est alors la solidarité familiale qui est mise en jeu, ou le patrimoine quand il y en a un.

Les attentes des personnes âgées en matière de services

En 2009, le CCAS, le CLIC et leurs partenaires ont souhaité mettre en place une enquête sur les parcours et les attentes des 75 ans et plus et de leur famille. Les deux tiers des 120 personnes interviewées sont satisfaites des services, mais de nouvelles attentes se font jour :

- > demande d'adaptation des services à des pathologies particulières ;
- > demande de mieux respecter les rythmes de vie et décisions personnelles ;
- > demande de « davantage d'accompagnement à faire » et moins de « faire à la place de » ;
- > une grande inquiétude s'est exprimée sur la question des revenus pour accompagner la perte d'autonomie ;
- > les aidants naturels sont systématiquement consultés pour des décisions importantes ;
- > l'accès aux droits apparaît complexe et nécessite de l'accompagnement.



1. La dépendance des personnes âgées est mesurée à partir d'une grille Aggir (groupes iso-ressources) : du GIR 1 pour les personnes les plus dépendantes au GIR 6 pour les personnes autonomes. À partir du GIR 4, les personnes sont considérées comme dépendantes. Les conseils généraux définissent un plan d'aide individuel avec le versement d'une allocation personnalisée d'autonomie (APA), pour contribuer au financement des services nécessaires à la personne.

② Missions exercées par les services, descriptif de l'action

➤ Missions et services rendus par le pôle Action sociale

Le pôle Action sociale contribue à l'animation de la question sociale sur le territoire de la Ville d'Angers à travers l'action sociale, fondement de son intervention. L'approche retenue pour les services de l'Action sociale est celle de la prise en compte globale des situations sociales, de l'anticipation des difficultés sociales et de l'accompagnement au projet des personnes.

Le pôle Action sociale s'organise pour garantir aux usagers un parcours sans rupture, du traitement de l'urgence à l'accompagnement de projet. La mise en œuvre prévue dans le cadre du projet du pôle nécessite d'adapter l'organisation à travers des modalités d'accueil et d'accompagnement différenciées et adaptées au public reçu.

Pour les personnes fragilisées, démunies de ressources

- > **Un préaccueil « orientation »** pour faciliter la mise en relation des personnes avec les services adaptés, au sein du CCAS ou vers les partenaires.
- > **Un accueil décliné en trois flux spécifiques** : l'accès aux droits et aux services publics ; le courrier aux domiciliés ; l'accès aux aides sociales facultatives.
- > **Une évaluation sociale**, proposée à toutes les personnes souhaitant accéder à une aide, selon une logique de prévention plutôt que selon une logique curative.
- > **Un diagnostic social approfondi**, étape intermédiaire entre l'évaluation sociale et l'accompagnement au projet, qui va au-delà de la demande exprimée. Il prend en compte la personne dans son environnement et met en problématique sa situation.
- > **Un accompagnement au projet** est réalisé auprès des publics bénéficiaires du RSA. Cet accompagnement social global pourra être proposé à d'autres publics à partir du diagnostic social approfondi.

Ce travail ne peut s'exercer qu'en favorisant et renforçant la mise en relation des personnes avec les services partenaires adaptés.

Cette organisation renouvelée s'appuie sur : des travailleurs sociaux qui apportent leur expertise à l'accueil, à travers notamment le conseil technique auprès des accueillants sociaux ; des références thématiques et de territoires portés par les agents ; une fonction administrative ressource.

Pour les personnes sans-abri

Le Point Accueil Santé Solidarité (PASS) s'inscrit dans le dispositif d'accueil de jour sur le territoire de la Ville d'Angers pour les publics sans-abri en situation de très grande précarité.

La Journée des partenaires

Le 11 octobre 2011, élus, partenaires, associations, institutions et bénévoles ont poursuivi et conforté leur travail de collaboration sur la thématique « Agir ensemble », pour toujours mieux répondre aux besoins et accompagner les Angevins les plus fragiles.



© Ville d'Angers - Communication et relations internes

➤ Missions et services rendus par les pôles gérontologiques

Les pôles gérontologiques sont concernés par la situation de toute personne âgée de plus de 60 ans, sa famille, ses proches, quelle que soit sa situation sociale, de dépendance ou de fragilité (économique, physique, psychique...).

Les objectifs sont de favoriser le « vieillissement actif » en faisant en sorte que la Ville s'adapte et réponde au mieux aux besoins des aînés :

- > par une offre de services adaptée aux besoins des aînés ;
- > par une articulation et une coordination entre les différents services proposés (en interne comme avec les partenaires) ;
- > en participant à la structuration, à l'échelle du CCAS et de la Ville, de l'animation et de la présence territoriale ;
- > par la définition des modalités d'évaluation des fonctionnements et des réponses proposées aux personnes ;
- > en animant une démarche d'observation et de veille qui permette d'anticiper les besoins et les réponses.

Les pôles gérontologiques s'engagent à :

- > accueillir, informer et orienter les personnes ;
- > développer des services adaptés aux besoins des personnes ;
- > évaluer les besoins et proposer des réponses adéquates en interne, mais aussi avec les partenaires ;
- > mutualiser des réponses en interne et avec les partenaires.

Solidarité

Action sociale et vieillissement

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

Les pôles gérontologiques participent à l'information et à l'orientation sur l'ensemble des aides existantes à Angers (accueils de jour et temporaire, portage de repas, adaptation du logement, aides techniques, soins infirmiers, services sociaux, fiscalité, mesures de protection juridique, hébergement, loisirs et animation, téléassistance...). Le centre local d'information et de coordination (CLIC) est le service identifié pour soutenir cette mission.

Le soutien à la vie sociale et à l'animation

Le lien social, l'engagement d'utilité sociale sont des facteurs déterminants dans le « bien vieillir », avec la santé, la sécurité... Dans ce sens, les pôles gérontologiques accompagnent les personnes retraitées pour : favoriser les parcours gérontologiques ; soutenir les fragilités ; encourager l'exercice de la citoyenneté ; participer à diversifier l'offre culturelle dans la ville.

L'aide à la vie quotidienne

Le maintien de l'autonomie et de l'indépendance des personnes est au cœur de la mission. Cela consiste à : stimuler la personne dans son environnement quotidien (faire avec, faire faire, aller vers...) ; stimuler les sorties, accompagner si besoin ; protéger et écouter.

L'accès aux soins

Le projet de soins se réfère à une conception du soin en gérontologie qui priorise les points suivants : le maintien des activités restantes ; la prévention des risques majeurs ; la prise en charge de la douleur ; l'accompagnement jusqu'à la fin de vie.

L'offre d'hébergement

Le CCAS gère 9 établissements pour personnes âgées, dont 7 pour personnes autonomes et 2 pour personnes dépendantes. Ce sont des lieux d'hébergement et d'accueil ouverts à toutes les personnes retraitées, qui peuvent bénéficier de la restauration, de rencontres et d'animations ainsi que de conseils et d'informations.

L'aide aux aidants

Cette mission concerne les proches qui accompagnent ou soutiennent une personne âgée dans sa vie quotidienne, ou qui consacrent du temps à un proche dépendant. La finalité de l'aide aux aidants est de répondre au sentiment d'isolement, de fatigue, d'inquiétude des aidants et de proposer une médiation lorsque la relation avec le proche devient difficile.

L'accueil de jour

C'est une alternative au soutien à domicile. Il offre un espace sécurisant et un accompagnement spécifique à chaque personne souffrant d'une désorientation ou d'une perte d'autonomie physique.

La mission Démarches participatives

Deux principales instances de participation sont mises en place.

Le comité d'usagers est composé d'une centaine de personnes : usagers du CCAS, bénévoles, Angevins intéressés par les questions de solidarité. C'est un espace d'information, d'échange, de réflexion et de dialogue au service de la solidarité et de l'intérêt général. À partir des expériences de chacun, le comité d'usagers propose des idées et donne son avis pour éclairer la décision des élus, afin d'améliorer le quotidien des Angevins aux revenus modestes ou fragilisés par l'âge ou la santé.

Les conseils de vie sociale (CVS, loi du 2 janvier 2002) posent le principe d'organiser la participation des usagers, résidents et familles dans les établissements médicosociaux ou qui assurent un hébergement.

L'équipe municipale a la volonté d'ancrer les démarches de citoyenneté, de proximité, d'écoute et de participation des citoyens.

La mission Vie associative

Le soutien à la vie associative

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

Prêt solidaire aux associations du champ de la solidarité

Par ailleurs, pour les associations qui rencontrent des difficultés de trésorerie liées à l'attente de subventions, le Crédit municipal de Nantes accorde un prêt solidaire de trésorerie, sur la base d'une attribution de subvention de fonctionnement ou d'équipement des principaux financeurs publics locaux.



③ Actions 2011, ce qui a été réalisé à l'échelle de la ville

➔ 11 845 ménages ont fait appel au CCAS, soit 65 % des ménages repérés sous le seuil de pauvreté.

En 2011, le CCAS a touché davantage de ménages suite à la mise en œuvre de son nouveau règlement d'aide sociale, soit 5 % de ménages supplémentaires. La diffusion de ce règlement lors d'une vingtaine de rencontres auprès des partenaires a permis aux travailleurs sociaux du territoire de mieux connaître l'offre et de mieux orienter le public vers le CCAS. Ce nouveau règlement s'est doublé d'une meilleure gestion du flux des usagers et d'une simplification des démarches administratives pour les demandeurs d'asile : 40 695 passages ont été enregistrés.

Les aides légales

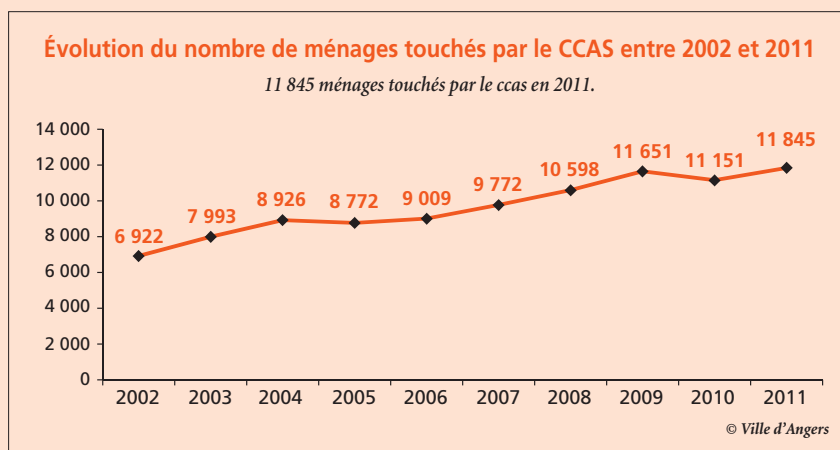
Le CCAS instruit les demandes d'aide légale : revenu de solidarité active (RSA), couverture maladie universelle (CMU)... Il actionne aussi l'ouverture des droits sociaux. Le nombre d'instructions du RSA par le CCAS a augmenté de 150 % en 2011 (386 demandes instruites) du fait de la réorganisation depuis mars 2011, par le conseil général, des services instructeurs. Afin d'accélérer l'ouverture des droits, le conseil général a défini différents lieux d'instruction selon une typologie de publics, identifiant le CCAS comme établissement chargé d'étudier les demandes émanant de personnes seules ou de couples sans enfants.

Les demandes d'aide sociale des personnes âgées ou handicapées sont stables (492 demandes). Par ailleurs, on observe une hausse de 16 % des domiciliations (786 demandes instruites).

Le soutien aux personnes en difficulté

On constate globalement une hausse des demandes d'aide (+ 20 %) et des aides accordées (+ 33 %). Sur l'ensemble des aides facultatives de base sollicitées, 72 % concernent des aides alimentaires.

> 1 964 ménages ont reçu en moyenne 175 € d'aides financières, soit 40 % des ménages de plus qu'en 2010. Le règlement d'aide sociale est consultable sur le site www.angers.fr



En euros	2009	2010	2011
Aides financières de base			344 178
Aides financières spécifiques	La répartition des intitulés a été modifiée à l'occasion de la refonte du règlement d'aide sociale.		1 125 567
Aides financières spécifiques demandeurs d'asile			88 080
Total	1 253 414	1 335 103	1 557 825

Nombre de dossiers traités	2007	2008	2009	2010	2011
Aides légales	1 806	1 795	1 443	1 544	1 778
Aides facultatives à caractère financier	8 063	8 500	11 138	12 440	12 069
Aides facultatives partenariales	385	217	270	390	385
Information, orientation, accompagnement	11 648	13 236	14 012	12 687	16 767
Total	21 902	23 748	26 863	27 061	30 999

Solidarité

Action sociale

Plus proche des besoins de chacun

Aide au loyer

Le dispositif Amiru (allocation municipale individualisée dans le cadre de la rénovation urbaine), créé en 2007 pour prendre en charge les augmentations de loyer liées à la rénovation urbaine, a subi des ajustements. La durée de l'aide est aujourd'hui de cinq ans, et les dépenses liées à un déménagement peuvent être prises en charge. En 2011, une étude a été menée auprès de 45 locataires pour anticiper leur sortie du dispositif (recours aux droits et aux services sociaux, déménagement, prolongation possible de l'aide au cas par cas...).

- ✓ **En chiffres** : 296 locataires, dont 79 nouveaux foyers, ont bénéficié de cette aide en 2011 pour un montant de 116 248 €.
- 387 locataires ont bénéficié de l'Amiru depuis la création du dispositif.

Restauration scolaire

Les aides à la restauration scolaire représentent un budget de 368 690 €, soit une baisse de 3 % par rapport à 2010.

- ✓ **En chiffres** : 2 700 enfants en bénéficient chaque mois.

Économies d'énergie

Les ateliers « Maîtrise de l'énergie », en partenariat avec l'association Alisée, proposent des informations pratiques. Ils sont proposés à des associations du champ de la solidarité : CAP Monplaisir, Promojeunes Formation, Aptira... Objectif : diminuer les factures d'énergie des ménages par une sensibilisation sur les économies d'énergie et d'eau.

- ✓ **En chiffres** : 119 personnes ont participé à 10 ateliers. 4 personnes ont bénéficié d'une étude personnalisée de consommation à domicile.



© Ville d'Angers – Communication et relations internes

Prêt social ou microcrédit social

Réalisé en partenariat avec le Crédit municipal de Nantes, le prêt social a pour objectifs de lutter contre l'exclusion financière et bancaire des publics les plus fragilisés et de les aider dans la réalisation de leurs projets. Pour faire face aux situations d'impayés et afin de soutenir le bénéficiaire dans son engagement – le remboursement du prêt –, l'accompagnement social a été renforcé en 2011. Les demandes de prêt ont diminué (-10 %) par rapport à 2010. Cependant, le montant moyen des prêts octroyés a, quant à lui, légèrement progressé (+200 €).

- ✓ **En chiffres** : 119 prêts accordés pour un montant moyen de 2 200 €. 42 % pour l'accès à la mobilité professionnelle (permis de conduire, achat d'un véhicule).

Point Accueil Santé Solidarité (PASS)

Ouvert tous les matins, le PASS s'adresse aux personnes sans domicile fixe et en grande précarité. Lieu d'écoute et d'orientation, il donne l'accès à l'hygiène et aux soins. En 2011, le PASS a connu une forte fréquentation, avec en moyenne 114 personnes accueillies par jour (105 en 2010).

- ✓ **En chiffres** : 25 874 passages (+4,75 %) enregistrés, pour environ 1 000 personnes sans-abri repérées.
- 1 923 soins infirmiers et 581 entretiens sociaux ont été réalisés.
- 817 passages de chiens dans le chenil.

Carte Partenaires

Délivrée au CCAS, en mairie centrale et mairie de quartier, elle donne accès à des tarifs préférentiels pour des activités de loisir, des manifestations culturelles ou sportives.

Elle progresse de 3 % en 2011 avec 6 806 cartes délivrées. Depuis sa création en 1999, le nombre de cartes délivrées a été multiplié par 5. Elle ouvre aussi l'accès gratuit pour les enfants à la carte Passe-Sports pour la pratique sportive (1 150 cartes attribuées, soit une hausse de 43 % par rapport à 2010).

Afin de renforcer ce dispositif, l'Inter-CE DACC (en partenariat avec le CCAS) propose de rendre accessibles, aux porteurs de la carte Partenaires les avantages négociés auprès des partenaires locaux et nationaux.

La mise en œuvre de la carte A'tout pour l'accès aux services municipaux viendra compléter l'offre de services de la carte Partenaires courant 2012.

Bénéficiaires du RSA

Huit travailleurs sociaux du CCAS ont accompagné 869 bénéficiaires du RSA socle ayant une orientation sociale. Suite à l'instruction, un rendez-vous individuel avec un travailleur social est proposé.

Le CCAS a continué à soutenir 148 personnes ne relevant plus de la convention avec le conseil général, afin de ne pas provoquer de rupture dans leur parcours d'insertion. Ces personnes bénéficiaient du RSA socle ou RSA d'activité et relevaient d'un accompagnement par le plan local d'insertion par l'emploi, le conseiller Emploi-formation ou Pôle emploi.

Les principaux thèmes abordés par les bénéficiaires : le logement (18 %), l'emploi (24 %), le budget (17 %), la santé (26 %).

✓ **En chiffres :** 869 personnes accompagnées au total sur l'année, pour 570 contrats d'insertion validés.

Permis de conduire

En octobre 2008, le CCAS a lancé cette action afin d'accompagner 150 jeunes par an résidant sur le territoire de la commune d'Angers vers la réussite au permis de conduire B, dans le but de faciliter leur accès à l'emploi ou à la formation.

✓ **En chiffres :** 484 jeunes ont eu une bourse depuis fin 2008. 274 jeunes ont été accompagnés vers le permis en 2011, dont 144 nouveaux. Montant moyen de l'aide : 890 €. 59 jeunes ont obtenu le permis.

↳ De nouvelles actions mises en œuvre en 2011 et 2012

Départs en vacances

Familles et personnes isolées : dans le cadre du dispositif « Vacances pour tous », le CCAS soutient le départ en vacances des Angevins ayant de faibles revenus, en contribuant au financement de projets de vacances. Cette aide intervient en soutien à des projets collectifs (versement d'une subvention aux associations porteuses de projets) ou sous la forme d'aides individuelles aux personnes ayant un quotient familial CAF inférieur à 706 €.

✓ **En chiffres :** 29 737 € d'aides collectives versées à 16 associations (84 projets soutenus).
8 730 € d'aides individuelles versées à 59 ménages.

Le contrat urbain de cohésion sociale

Le contrat urbain de cohésion sociale **soutient des démarches lancées par le CCAS de la Ville.**

Centrée sur la volonté de rompre avec la spirale de dévalorisation, en réduisant les inégalités sociales et les écarts de développement, **la politique de la ville soutient une série d'actions** comme le Coup de pouce solidaire du CCAS, les filets solidaires des Jardins de cocagne, l'autoréhabilitation accompagnée par l'association Passe-relle et la régie de quartiers ou encore l'accompagnement des familles dans le cadre du programme de rénovation urbaine.

Solidarité

Action sociale

Aide alimentaire

Le CCAS d'Angers poursuit sa réflexion sur l'aide alimentaire avec divers partenaires, des associations de distribution, des structures d'insertion, l'État, pour permettre l'accès de l'aide alimentaire à un plus large public dans la proximité. L'objectif est de privilégier l'accueil, la convivialité et le conseil, tout en diversifiant les formes d'aide.

Les filets solidaires : depuis mars 2011, un collectif d'associations réunies autour du Jardin de cocagne angevin propose aux détenteurs de la carte Partenaires des filets solidaires. Ils sont composés d'environ 5 kilos de fruits et légumes revalorisés après récupération auprès du marché d'intérêt national, de la grande distribution, de l'industrie ou des coopératives. D'une valeur de 9 €, ils sont distribués, dans différents quartiers, contre une participation variable de 2,50 € à 6 € selon le quotient familial, le CCAS prenant à sa charge la différence.



© Jean-Patrice Campion

L'aide à la restauration pour les jeunes

Le CCAS a mis en place en 2011 un dispositif permettant de favoriser l'accès ou le maintien des jeunes en foyer de jeunes travailleurs par une aide complémentaire à la restauration. Cette aide vient en complément de l'aide à la vie quotidienne délivrée dans le cadre du Fonds d'aide aux jeunes (FAJ) par le conseil général et constitue un coup de pouce supplémentaire. Elle se traduit par le financement de repas : 30 repas par mois sur une période de 1 à 3 mois.

✓ **En chiffres :** 60 jeunes ont reçu une aide à la restauration.

L'aide à la restauration pour les étudiants

Pour soutenir les étudiants angevins, le CCAS, en partenariat avec le Clous, propose une aide à la restauration. Celle-ci vient en complément d'une demande du Fonds national d'aide d'urgence (FNAU) et se traduit par le financement de tickets-repas utilisables dans les restaurants universitaires de la Ville d'Angers. Le nombre de tickets-repas dépend du montant du FNAU accordé.

✓ **En chiffres :** 433 étudiants ont reçu une aide à la restauration, soit 7 191 repas financés.

Aide à la mutuelle en 2012

Dans le cadre de la rénovation du règlement de l'aide sociale, le CCAS propose une nouvelle aide à la « complémentaire santé », en complément de l'offre proposée par la CPAM de Maine-et-Loire. Elle permet aux personnes titulaires de la carte Partenaires Cezam de bénéficier d'une aide forfaitaire annuelle, établie selon l'âge et le quotient familial du bénéficiaire.



Solidarité

Vieillesse

③ Actions 2011, ce qui a été réalisé à l'échelle de la ville

➔ **32 % des Angevins de 75 ans et plus sont accompagnés régulièrement par le CCAS.**

Le CLIC

En 2011, le CLIC a traité 2 392 demandes, aidé 2 115 personnes et réalisé 10 014 entretiens, soit un nombre d'entretiens en augmentation de 22,5 % par rapport à 2010. Il a accueilli 919 personnes à la permanence, soit 126 personnes supplémentaires, et effectué 278 visites à domicile.

C'est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation pour les seniors, mais également pour leur entourage familial, et un lieu ressource pour les professionnels. Dans le but d'accompagner le vieillissement à domicile, il organise l'évaluation médicosociale pluridisciplinaire et s'assure de la mise en œuvre d'un plan d'aide coordonné.

Le service de soutien à domicile (SSAD)

Le service de soutien à domicile propose plusieurs prestations (aide à domicile, portage de repas, activités et animations adaptées) avec une équipe de 140 intervenants : auxiliaires de vie, aides à domicile, porteurs de repas.

En 2011, le SSAD a accompagné 2 290 personnes, avec une intervention accrue auprès des publics les plus fragiles.

La relation avec les professionnels, les prestations réalisées (pertinence du plan d'aide, adaptation aux besoins, réalisation des actes techniques) et la continuité de service ont été les principaux points de satisfaction des usagers angevins.

La certification Afnor (service aux personnes à domicile) a été étendue à l'ensemble des activités du service.

L'animation et la vie sociale (SAVS)

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

En 2011, 17 742 accueils (physique ou téléphonique) de personnes retraitées ont été réalisés. De plus, le service Animation et vie sociale a confirmé un programme d'actions à destination des publics les plus fragiles, autour d'une offre d'actions régulières et de trois séjours dont un destiné aux aidés et aidants naturels.

- ✓ **En chiffres : 290 activités accompagnées organisées, avec 4 002 participations du public fragile et 2 134 transports adaptés. 473 retraités bénévoles investis, 23 formations proposées aux bénévoles. 2 405 retraités participants aux deux temps forts de l'année, dont 910 personnes accompagnées. Par ailleurs, une démarche permanente de mixité sociale autour de Mix'Âges : soutien de projets, rencontres-colloques, Fête de l'intergénération...**



© Jean-Patrice Cumpion



Solidarité

Vieillesse

Les Ehpa

Ehpa : établissements d'hébergement pour personnes âgées autonomes

Le CCAS gère 7 établissements pour personnes âgées autonomes.

Ces établissements, au cœur des quartiers, accompagnent le vivre ensemble et le bien-vieillir avec le concours de nombreux partenaires (sociaux, médico-sociaux, de loisirs et culturels).

Les établissements d'hébergement pour personnes âgées autonomes offrent 525 logements, soit 90 % des hébergements pour les personnes âgées autonomes à Angers. Par ailleurs, une offre d'hébergement temporaire contribue activement à la mise en œuvre et au soutien d'une politique de maintien à domicile et d'aide aux aidants.

On constate, au fil des années, une évolution de la moyenne d'âge des résidents (84 ans en 2011), ainsi qu'une augmentation des fragilités.

La plateforme gérontologique de l'espace du Bien-Vieillir Robert-Robin confirme sa place au sein du quartier de la Roseraie.

Les Ehpad

Ehpad : établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

Deux résidences assurent l'accueil des personnes dont le niveau d'autonomie ne leur permet plus de rester à domicile. Chacune des résidences dispose d'un accueil de jour qui permet l'accueil à la journée des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés. Ce dispositif contribue à la politique de maintien à domicile en donnant du répit aux aidants naturels des personnes accompagnées.

Dans chacun des établissements (Ehpa, Ehpad), un conseil de vie sociale (CVS) permet aux résidents, familles et professionnels de traiter de la vie quotidienne de la structure.

L'aide aux aidants

L'action « Aide aux aidants » engagée en 2010 se structure en 2011 autour d'une programmation forte : conférences, formations, atelier bien-être, prise en charge psychologique... en collaboration avec de nombreux partenaires, notamment Alter Ego.

Témoignage : « Mon mari est accueilli une demi-journée par semaine à la résidence Belle-Beille afin que je puisse me reposer. Je prends soin de lui tous les jours et c'est parfois très fatigant, j'ai besoin de souffler un peu et d'avoir plus de temps pour m'occuper de moi. »
Simone Joubert.

✓ **En chiffres** : 1 062 aidants naturels soutenus.
2 programmes semestriels proposés.



© Ville d'Angers - Thierry Bonnet

L'aide aux personnes âgées dépendantes

En complément de l'allocation départementale d'autonomie des personnes âgées (Adapa) versée par le conseil général, le CCAS apporte une aide financière aux personnes âgées dépendantes vivant à domicile, en finançant des heures d'intervention à domicile.

✓ **En chiffres** : 36 personnes âgées ont bénéficié d'heures d'intervention à domicile pour l'aide à la vie quotidienne et/ou à la vie sociale.

Solidarité

Action sociale et vieillissement

③ Actions 2011, ce qui a été réalisé à l'échelle de la ville

↳ Le comité d'usagers

Le principal chantier de l'année 2011 a été l'évaluation et la requalification du comité d'usagers et des conseils de vie sociale.

Le comité d'usagers s'est également mobilisé sur les chantiers suivants.

> Formalisation de la démarche « culture et solidarité » :

- échanges avec le service Action culturelle sur les pratiques du groupe du comité d'usagers vis-à-vis de l'offre culturelle de la charte ;
- élaboration d'un guide d'entretien pour recueillir des témoignages de bénéficiaires de la charte ;
- une personne du groupe chantier déléguée dans le groupe de travail du service culturel de la Ville pour participer à la rédaction finale de la charte.

> Adaptation du logement des personnes âgées en perte d'autonomie :

- découverte du guide pratique *Vivre ensemble avec ou sans handicap* et compréhension de la démarche de travail conduite par le Comité de liaison des Handicapés ;
- consultation des usagers du comité sur la question « Quelles sont les contraintes qu'une entreprise doit respecter pour intervenir au domicile d'une personne âgée ? » ;
- proposition d'un cahier des charges pour les entreprises susceptibles d'intervenir dans le cadre d'un programme d'adaptation des logements de personnes âgées.

↳ Le soutien à la vie associative

En 2011, la mission Vie associative a contribué à ajuster et à partager la place du CCAS au cœur de la Ville et de son environnement partenarial.

> **Animation du réseau d'acteurs** : ateliers de la solidarité du CCAS, conférences du CLIC.

> **Partage des actions et des réflexions avec ses partenaires** : co-construction des ateliers de la solidarité.

> **Actions partenariales** : coordination du Réveillon de l'amitié, contribution à l'organisation de l'événement Place de la Solidarité.

> **Formalisation des partenariats** : signature de conventions avec objectifs partagés et axes de travail, promotion de la charte d'engagements réciproques entre les associations angevines et la Ville d'Angers.

> **Soutien aux associations** : 93 associations accompagnées. 233 072 € de subventions versées à 49 associations, dont :

- soutien au fonctionnement : 126 775 € ;
- aide au projet : 63 060 € ;
- dispositif Vacances pour tous : 29 737 € ;
- aide à l'investissement : 13 500 €.

④ Analyse du contexte, problématiques et enjeux

↳ Une évolution du public accueilli

L'augmentation du nombre de personnes et l'élargissement des publics concernés par les services du CCAS interrogent ses modalités d'accueil et d'accompagnement.

De nouvelles populations sollicitent les services :

- > les travailleurs pauvres ;
- > les jeunes en parcours d'insertion sociale et professionnelle et les étudiants aux difficultés croissantes...
- > les demandeurs d'asile en grande précarité ;
- > les personnes âgées aux retraites insuffisantes ;
- > les personnes dépendantes, âgées ou non, qui nécessitent un accompagnement ;
- > les personnes handicapées vieillissantes ;
- > les migrants vieillissants ;
- > les familles et les proches aidants.

Nous constatons des modifications de comportements.

- > Les charges liées au logement pèsent de plus en plus dans le budget des ménages. On constate davantage de difficultés pour y faire face.
- > La communication représente une part importante des budgets (téléphone et Internet).
- > Un public précarisé, auparavant en situation professionnelle stable, devient de plus en plus exigeant, notamment dans la motivation des décisions d'attribution des aides du CCAS.
- > Les solidarités familiales ont du mal à s'exercer, les membres d'une famille étant souvent géographiquement éloignés et touchés par la précarité.

↳ Des évolutions démographiques qui interrogent la politique municipale gérontologique

L'augmentation de l'espérance de vie, l'arrivée des baby-boomers à l'âge de la retraite, le souhait de rester le plus longtemps à domicile obligent la municipalité à requalifier sa politique gérontologique.

La prise en compte de ces éléments de contexte est indispensable pour une offre de services ajustée aux besoins et aux réalités de la population âgée.

Solidarité

Action sociale et vieillissement

Gabare solidaire

Une sortie en gabare sur la Loire, un temps d'échanges de savoirs, une initiation à la Boule de fort... Voici le programme élaboré par les membres du comité d'usagers du CCAS en octobre 2011. Une journée de découverte rendue possible grâce à la mise en place d'une « tontine » (épargne solidaire).



© Ville d'Angers - Centre Communal d'Action Sociale

Une adaptation nécessaire

Des pratiques professionnelles

Ces évolutions renvoient à des réflexions sur les types de fragilités à accompagner et à prioriser. La diversité des publics et de leurs problématiques nécessite d'ajuster les modalités d'accueil, d'information et d'intervention. Pour ce faire, le CCAS s'est doté d'une cellule Innovation.

De l'offre de services

> Pour plus de proximité

Dans le cadre de l'orientation marquée de la municipalité d'aller vers les publics et de s'inscrire en plus grande proximité au sein des quartiers, des expérimentations seront mises en place dans les quartiers prioritaires.

> Vers une démarche partagée autour de la notion de parcours de la personne

L'accompagnement personnalisé et la notion de projet global de la personne sont des incontournables de la qualité du service rendu. Au-delà des prestations dispensées pour y répondre, l'offre doit intégrer la notion de parcours ; celui-ci doit éviter les ruptures et être le plus fluide possible.

> Grâce à une démarche d'innovation sociale, le CCAS souhaite renforcer :

- sa capacité d'anticipation, et d'observation sociale ;
- le travail en réseau et les partenariats pour partager des problématiques et des expériences ;
- la participation du citoyen à la définition, à l'élaboration et à l'évaluation de l'offre de services ;
- l'amélioration continue et l'adaptation de l'offre.

Plan d'actions et orientations

Les ambitions du CCAS se déclinent en cinq orientations.

> Mettre l'utilisateur au cœur du projet du CCAS

Concrètement à partir de 2012 : des études d'observation ; l'évolution des démarches participatives de la solidarité ; la territorialisation des actions du CCAS sur les quatre quartiers prioritaires ; une réflexion sur les outils d'accueil des usagers.

> Proposer une offre de services adaptée aux réalités des usagers

Concrètement à partir de 2012 : un travail sur l'accès aux droits ; une démarche sur la tarification sociale ; des dispositifs d'aide aux aidants ; une restauration adaptée à la grande dépendance ; un travail sur le parcours résidentiel des usagers ; la mise en place de projets personnalisés et partagés.

> Ajuster et partager la place du CCAS au cœur de la Ville et de son environnement partenarial

Concrètement à partir de 2012 : le lancement de la démarche Ville amie des aînés ; un renforcement des relations partenariales ; la veille réglementaire sanitaire et médicosociale ; le travail de mutualisation et de conventionnement avec les services Ville et Angers Loire Métropole.

> Engager le CCAS dans une démarche de prospective, de management par projet et visant la qualité de son offre de services

Concrètement à partir de 2012 : la poursuite de la réalisation du projet d'établissement et l'application de la charte managériale ; la rénovation de l'outil restauration ; les évaluations internes dans les Ehpa ; une réflexion sur la démarche de communication interne et externe.

> Améliorer la performance des services en s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue

Concrètement à partir de 2012 : le développement du dialogue de gestion ; le suivi des tableaux de bord de gestion et d'activité ; la réflexion sur le système d'information de pilotage financier ; la sécurisation des processus supports.