

# Rapport solidarités

2018

Politiques municipales de Solidarités

Le propre de la solidarité, c'est de ne point admettre l'exclusion.  
Si la solidarité est vraie elle est nécessairement plurielle.



[lemans.fr](http://lemans.fr)

Direction des Solidarités  
02 43 74 52 06



# Sommaire

Aspects financiers.....	p.2-3
Solidarité et accompagnement social .....	p.4-9
Les aides et soins à domicile pour les seniors et personnes handicapées .....	p.10-15
Handicap .....	p.16-17
EHPA .....	p.18-21
Animation et accompagnement des seniors .....	p.22-24
EHPAD .....	p.25-27
Le Mans Solidaire .....	p.28-31
<b>Annexes :</b>	
Charte Le Mans Solidaire.....	p.32-34
Signataires .....	p.35

## Aspect financier

### Le budget du CCAS de la Ville du Mans

30 450 401 € en 2017, dont l'origine se répartit ainsi :

Répartition des recettes par principaux financeurs	Réalisé 2017 en valeur	En %
Usagers / tiers payants <sup>(1)</sup>	10 635 073,42 €	34,93 %
Ville du Mans / Le Mans Métropole	10 551 158,76 €	34,65 %
Agence Régionale de Santé	6 109 559,48 €	20,06 %
Département	2 871 718,48 €	9,43 %
Divers	282 891,03 €	0,93 %
<b>Total</b>	<b>30 450 401,17 €</b>	<b>100 %</b>

<sup>(1)</sup> : tiers payants = organismes venant solvabiliser les usagers et versant directement cette participation au CCAS : Caisses de retraites pour l'aide à domicile, Caisse d'Allocations Familiales pour l'APL, Département pour l'Aide Sociale en EHPAD

Le financement de la Ville du Mans à son CCAS est composé :

- ▶ d'une subvention de 10 172 570 €, stable à ce niveau depuis 2016,
- ▶ du reversement d'un tiers de la dotation compensatoire de la taxe sur les spectacles, pour 285 220,05 € en 2017,
- ▶ de la moitié du produit des concessions dans les cimetières, pour 93 369,61 € en 2017.

**Utilisation de la subvention municipale à son CCAS en 2017 :**

<b>Utilisation de la subvention municipale versée au CCAS de la Ville du Mans</b>	<b>En valeur</b>	<b>En %</b>
Solidarité accompagnement social	1 886 977,17 €	18,55 %
Service aux seniors au domicile	2 394 568,75 €	23,54 %
Service aux seniors en établissement	2 696 981,95 €	26,51 %
Services généraux	2 846 834,60 €	27,99 %
Excédent de fonctionnement	347 207,53 €	3,41 %
<b>Total</b>	<b>10 172 570,00 €</b>	<b>100 %</b>



## La solidarité municipale par la tarification des prestations

Les prestations aux familles pour la petite enfance et l'enfance portées par la Ville du Mans, comme certaines prestations du CCAS aux seniors (*restauration essentiellement*) sont tarifées selon les ressources des foyers, favorisant ainsi l'accès de chacun à ces services. Il s'agit là d'un levier très important de la solidarité municipale, représentant un effort financier conséquent :

<b>Prestation</b>	<b>Financement municipal du service</b>	<b>dont Solidarité par l'impôt</b> (écart entre prix de revient et tarif maximum)	<b>dont Solidarité par la tarification dégressive selon les ressources du foyer</b>
Restauration scolaire	7 302 000 €	5 096 000 €	2 206 000 €
Crèches municipales	2 211 300 €	1 753 300 €	458 000 €
Séjours pour les enfants	503 000 €	350 000 €	153 000 €
Centres de loisirs	1 134 030 €	352 750 €	781 280 €
Accueils périscolaires	557 000 €	164 000 €	393 000 €
Piscines municipales	2 545 000 €	2 545 000 €	-
Conservatoire de musique, danse et art dramatique	2 454 500 €	2 217 000 €	237 500 €
Établissements d'hébergement des seniors (CCAS)	2 629 815 €	2 426 235 €	203 580 €
Soutien à domicile des seniors (CCAS)	1 158 690 €	830 915 €	327 775 €
<b>Totaux</b>	<b>20 495 335 €</b>	<b>15 735 200 €</b>	<b>4 760 135 €</b>



## Le CCAS : un des outils de la doctrine municipale en faveur de la solidarité

Soutien en faveur des ménages manœuvres en difficultés par deux leviers essentiels :

### En priorisant l'accès aux droits légaux et connexes

#### Instruction des demandes d'ouvertures de droits RSA + droits connexes (CMU-CMU-C)

- ▶ 656 ouvertures de droits RSA sur l'année 2017
- ▶ 181 (*moyenne mensuelle 2017*) entretiens d'accueils dans le cadre de l'accès aux droits

#### Instructions des dossiers au titre du dispositif Fonds de Solidarité Logement (FSL) eau/énergie

- ▶ 518 dossiers d'instructions pour le dispositif FSL énergie
- ▶ 469 dossiers d'instructions pour le dispositif FSL Eau

Par ailleurs, le CCAS de la Ville du Mans a abondé en 2017 le fonds "énergie" de ce dispositif FSL et la Métropole de 127 500 € son fonds "eau".

#### Accès à la domiciliation

Conformément à la réglementation DALO (*Droit Au Logement Opposable*) /ALUR (*Accès au Logement et à l'Urbanisme Rénové*), les personnes sans résidence stable, présentant un lien avec la Commune, doivent pouvoir bénéficier d'une domiciliation administrative auprès du CCAS afin de

leur permettre d'exercer leurs droits administratifs, juridiques et civiques. Dans ce cadre, la direction de la Solidarité instruit des demandes de domiciliation via le pôle accès aux droits ou accompagnement social.

- ▶ En 2017, 122 domiciliations ont été ainsi établies.

#### Accompagnement social sur l'ensemble des dispositifs des personnes seules ou couples sans enfant

#### Accompagnement social dans le cadre du dispositif RSA sur délégation de compétence du Département.

1 565 (*moyenne mensuelle*) dossiers confiés en suivi social par le Département sur l'année 2017.

#### Typologie des allocataires du R.S.A. accompagnés par le CCAS :

au 31 décembre 2017 sur 1 565 allocataires du RSA accompagnés

- ▶ 69 % d'hommes
- ▶ Moyenne d'âge : 45 ans

Tranche d'âge	Part du nombre d'allocataires suivis
Moins de 25 ans	1 %
25 à 30 ans	20 %
31 à 40 ans	21 %
41 à 50 ans	23 %
51 à 60 ans	26 %
Plus de 60 ans	9 %

- 70 % des contrats d'engagement réciproque (entre les allocataires et le Département, par l'intermédiaire du travailleur social du CCAS référent de l'utilisateur) font état d'une problématique santé (29 % d'ordre psychiatrique ou psychologique, 25 % d'addictions - alcool et/ou toxicomanie, 18 % d'ordre somatique)

- 27 % de ces allocataires sont dans le dispositif RMI / RSA depuis plus de cinq ans

- sur l'ensemble des suivis, la durée moyenne dans le dispositif est de deux ans et demi (non comptabilisées les entrées et sorties liées à des suspensions puis à une réouverture de droits ou à une contractualisation après nouvelle validation par les services du Département.)

En 2017 tous motifs confondus, ce sont en moyenne 8 % des usagers que nous suivons qui quittent notre dispositif d'accompagnement

### Accompagnement social hors dispositif RSA sur des problématiques liées au logement / santé/ budget des personnes : 230 ménages accompagnés au 31/12/2017

Dans ce cadre, ces ménages peuvent rencontrer un travailleur social lors d'une permanence, afin d'être accompagnés dans leurs démarches.

Outil connu et reconnu des partenaires institutionnels et associatifs, le pôle accompagnement social du CCAS est l'interlocuteur et membre d'instances permettant d'évaluer les situations évoquées dans le cadre de problématiques liées au logement.

**La présence d'un représentant du Pôle accompagnement du CCAS à la CCAPEX (Commissions de Coordination des**

*Actions de Prévention des Expulsions locatives*) permet :

- ▶ un regard social sur les situations évoquées,
- ▶ de mettre en lien les différents partenaires pour coordonner l'accompagnement social et induire des logiques de parcours.

**Les permanences sociales sans rendez-vous permettent** à tout locataire manquant rencontrant une difficulté liée à une problématique de logement, d'hébergement, de budget, d'échanger avec un travailleur social (*paiement du loyer, des charges locatives, difficultés relationnelles avec son bailleur, dossier d'aide Fonds Solidarité Logement du Département, demande de mutation parc privé/public ou parc public/public en raison d'une modification de la composition familiale, de baisses de ressources ou d'un handicap compromettant le maintien dans le logement*).

## En développant des droits extra légaux complémentaires : les outils d'aides sociales municipales

### Les aides sociales municipales

Selon les besoins, le CCAS peut intervenir sous forme de "Chèques d'Accompagnement Personnalisé" afin de permettre aux personnes aidées de subvenir à leurs besoins alimentaires et d'hygiène.

Le CCAS intervient également en cofinancement et en complément des associations caritatives, pour l'aide à l'acquisition de matériel électroménager, l'assurance habitation

ou sous forme de secours "coup de pouce" destiné à pallier un déséquilibre du budget lorsqu'un événement imprévu rompt un équilibre précaire.

Sur l'année 2017 :

- ▶ 6 530 personnes aidées
- ▶ 5 835 demandes instruites
- ▶ 5 052 aides attribuées
- ▶ 2 639 familles aidées

## Le budget par type d'aides en 2017

Le budget réalisé au titre de ces aides : 520 498,37 € dont :

- ▶ dépenses 2017 au titre des Chèques Accompagnement Personnalisé : 385 445 €
- ▶ secours immédiats en numéraires : 107 071€

## Exemples de situations traitées au titre des aides sociales municipales facultatives :

### Situation 1

Mme O.A (*orientée par l'assistante sociale du Département*), âgée de 21 ans, célibataire, enceinte de 8 mois. Elle a terminé un contrat de professionnalisation le 31/12/2017. Elle a perçu son dernier salaire et son solde de tout compte à la même date. Elle est inscrite à Pôle Emploi, indemnisable à compter de février 2018 avec un versement des allocations début mars.

L'ensemble de ses charges courantes est mensualisé et prélevé. Elle est donc sans ressource et ne peut assumer ses besoins alimentaires et charges, en l'attente du versement des allocations qui seront versées en mars. Aussi, une aide est sollicitée auprès du CCAS sous forme de "Chèques d'accompagnement personnalisé" et en numéraire. La Commission des aides sociales municipales du CCAS lui octroie 100 € en CAP et 50 € en espèces.

### Situation 3

M. B.A, célibataire, sans enfant, réside sur le Mans, dans son propre logement depuis 02/2015. Suite à sa démission de l'armée (*en lien avec une problématique psychologique*), après un mois d'activité, il s'est retrouvé sans ressource et a instruit un droit RSA en fin d'année 2017 auprès du pôle accès aux droits-accueil social du CCAS. Du fait de la démission, les salaires perçus sur le trimestre de référence précédent la demande, ne sont pas neutralisés et le droit RSA n'a pu lui être attribué. La situation sera revue avec des droits à percevoir en mars 2018. Sa situation financière étant déjà obérée depuis plusieurs années, il a déposé un dossier de surendettement. Une procédure d'expulsion est initiée par le bailleur.

La commission des aides sociales municipales lui attribue une aide de 100 € en espèces et 50 € en CAP.

### Situation 2

M. et Mme R, sont mariés, accédant à la propriété. Ils remboursent un prêt immobilier pour lequel les mensualités sont de 1 002 €.

M. R est salarié au sein d'une entreprise mancelle depuis 15 ans et depuis la fin de l'année 2017, travaille de nuit pour augmenter ses revenus. Mme est également salariée d'une entreprise mancelle depuis une dizaine d'années mais en arrêt de travail depuis plusieurs mois, ce qui a occasionné une diminution de ses revenus d'environ 25%.

Madame a dû prendre en charge les frais d'obsèques de son frère en 2016, son autre frère n'ayant aucune ressource pour partager les frais. Ce second frère étant décédé à son tour en janvier 2018, Mme R s'est vue en nouveau contrainte de prendre en charge ces frais d'obsèques, alors qu'elle n'avait pas terminé de régler les premiers. Après avoir négocié un plan d'apurement pour le règlement de ces dépenses, elle sollicite une aide du CCAS. Aucun dispositif de droit commun ne pouvant être mobilisé pour le règlement des frais d'obsèques d'un membre de la fratrie, la commission des aides sociales municipales lui octroie une aide sous forme de paiement direct à l'opérateur funéraire : 300 € afin de permettre au couple de diminuer le reste à charge et de ne pas rompre un équilibre budgétaire précaire.

## En pilotant et développant des outils partenariats : "focus" sur des dispositifs préventifs et palliatifs

### Pour Agir Énergique'Mans

Une plateforme de lutte contre la précarité énergétique, "Pour Agir Énergique'Mans", associée au paiement mensuel personnalisé dans le cadre d'une convention avec EDF et au Fond énergie du FSL, constitue un dispositif préventif permettant de repérer les situations le plus tôt possible. Le CCAS est identifié par les partenaires et usagers comme un lieu ressource pour orienter les situations de personnes en situation de précarité énergétique. Il conduit un travail pédagogique et d'accompagnement sur le domicile, le suivi budgétaire et des conseils en lien avec l'ensemble des partenaires pour optimiser la dépense énergétique, au besoin via des travaux préconisés après un diagnostic technique.

### Illustrations de situations traitées par le dispositif Agir Énergique'Mans



### Situation 1

Monsieur D.B, 27 ans, vit seul, sans enfant. Propriétaire occupant suite à un héritage familial : maison T4 de 80 m<sup>2</sup>. Bénéficiaire du RSA (*bénéficie du paiement mensuel personnalisé par le biais du CCAS*).

**Problématique :** logement trop grand et énergivore

**Première visite à domicile** des conseillères en Économie Sociale et familiale (ESF) de la plateforme. Accompagnement et conseils techniques :

- la mise en place de rideaux entre la porte de la cuisine et l'escalier qui mène au sous-sol.
- proposition de louer une chambre à un étudiant
- remise d'un kit EDF avec ampoules basse consommation et mousseur de robinet
- proposition d'isolation des combles à 1€

À la suite de tous ces conseils, nous avons refait un point avec M. en 2017. Monsieur a réalisé une forte économie sur ses consommations d'énergie (*50% de moins sur la dernière facture*) Le référent de la plateforme a effectué fin 2017 une visite avec Soliha afin d'accompagner M. D dans ses projets de travaux.

## Situation 2

Mme M.U (*orientée par la Mission Locale*), 21 ans (*primo locataire*), vit seule. Locataire chez un bailleur privé ; appartement T1. Travail à 40 km du Mans en service civique.

**Problématique** : consommation d'énergie importante

**Première visite à domicile** des conseillères ESF de la plateforme.

Accompagnement et conseils techniques :

- pose de rideaux aux fenêtres,
- vérifier le ballon d'eau chaude (*entartrage*),
- électricité défilante dans la cuisine,
- fuite d'eau du logement voisin au niveau des toilettes,
- distribution d'un kit EDF (ampoules halogènes dans tout l'appartement).

Dossier FSL instruit pour la facture de régularisation EDF ainsi qu'un dossier de secours en commission pour achat de petit matériel. Aide à la rédaction d'un courrier destiné au bailleur afin de lister les dysfonctionnements du logement.

## Situation 3

Mme G. J (*appel de madame*), 71 ans, retraitée, vit seule. Propriétaire occupant, en accession depuis 2015 : maison T4. Retraitée, perçoit 2 150€ par mois

**Problématique** : besoin de travaux d'isolation de la salle de bain située dans une véranda

Avril 2017 : conseils donnés et orientation vers Espace Info Énergie  
Janvier 2018 : Madame a besoin de conseils par rapport aux travaux à engager. Elle a un budget de 15 000 €. A la suite d'une demande de devis, six artisans se sont déplacés et insistent fortement pour qu'elle signe le devis. Madame ne se sent pas en confiance, et sollicite l'aide et les conseils de la plateforme.

**Décision de la plateforme** : visite à domicile avec Soliha pour permettre de confirmer la conformité de l'offre des artisans avec la réalité des besoins.

De plus, Madame a pris contact (*avant l'appel à la plateforme*) avec une association de défense de consommateurs

## Dispositif partenarial pour le maintien et l'accompagnement dans le logement des ménages manœuvres

Le pilotage par le CCAS de ce dispositif partenarial associant les bailleurs sociaux ou privés, l'Établissement Public de Santé Mentale, l'État (*via la présence de la déléguée du Préfet*), la Direction de la Cohésion Sociale, la CAF, le Département (*via une représentation de la Circonscription d'Action Sociale*) permet d'examiner de manière collégiale les situations de locataires pour lesquels les troubles liés à des problématiques aiguës sur le volet santé ou sur le volet social compromettent le "vivre ensemble" et le maintien dans le logement. L'intervention coordonnée à l'issue de l'examen des situations, permet d'apporter des réponses concrètes plus rapidement et de manière optimisée par le concours de la pluridisciplinarité.

À noter que ce partenariat consolidé permet de traiter égale-

ment en urgence des situations qui ne peuvent attendre la tenue d'une commission ou pour lesquels, la gravité de la mise en danger de la personne ou envers autrui, appelle un signalement et une réponse urgente (*situations aboutissant à une hospitalisation sous contrainte, situations appelant une intervention des forces de l'ordre etc.*)

## Conventions de partenariats divers

Elles permettent de coordonner l'accès aux droits, aux dispositifs sociaux ou de soins et consolider les parcours de situations les plus complexes sur les domaines de l'insertion.

Exemples :

- convention avec l'Ordre de Malte pour l'accès à des consultations médicales gratuites et la délivrance gratuite des médicaments d'urgence pour les personnes précarisées éloignées des soins.
- convention avec l'association Culture du Cœur : accès à des places de spectacles et des équipements sportifs pour des personnes totalement isolées, en rupture et pour lesquelles ce biais, via un accompagnement physique d'un travailleur social de l'association, permet de travailler un ensemble de facteurs faisant frein à l'insertion sociale.
- convention avec la Maison de l'Emploi et de la Formation sur le parcours insertion, rédaction et mise à jour d'un guide de l'insertion
- conventions avec l'Association Partage, Carbur'Emploi...

## En ayant développé des ressources de compétences internes sur des thématiques

Précarité énergétique, traitement des situations en lien avec une problématique, syndrome de Diogène, prévention de la radicalisation, violences faites aux femmes, migrants, jeunes, précarité énergie/eau...

## En co-construisant une transversalité avec les services de la Ville - Le Mans Métropole

Exemples : travaux menés avec le service de l'Eau Le Mans Métropole sur les impayés ou avec le service Restauration Scolaire.

## Le CCAS réfléchit et construit des réponses aux besoins de notre territoire

Interlocuteur de proximité, identifié par les usagers et partenaires : le CCAS, par sa sphère de compétences, est le premier maillon de l'intervention sociale, vers lequel s'adressent les personnes en situation de difficultés, quelle que soit leur nature.

## Des besoins sociaux évolutifs dans un contexte complexe

### Complexité / modernisation des dispositifs qui accentuerait les exclusions

Paradoxe entre l'accès en ligne de plus en plus ouvert aux usagers (ex : *télé-procédure*) et l'exclusion numérique des plus précaires/fragilisés.

Une réflexion est en cours pour un accompagnement sur ces démarches. À l'étude également, un "Coffre fort numérique" pour les personnes à la rue, pour conserver leurs documents administratifs et faciliter l'accès ou le maintien de leurs droits...

### Ajustement des aides sociales municipales pour s'adapter aux besoins sociaux

Une réflexion a été menée en 2106 au sein de la direction de la solidarité puis du Conseil d'administration du CCAS, aboutissant à un ajustement des critères pour cibler des publics non éligibles (*travailleurs pauvres/ retraités précaires*) et s'adapter aux besoins sociaux.

## Mesure des carences de réponse sur le territoire manceau

### Sur le volet jeunes

Réflexion en cours sur les aides apportées aux jeunes en lien avec l'Université du Maine et la Mission Locale. Exemples de réflexions en cours : Quel relai à la garantie jeune (18/25 ans) qui n'est versée que pour une année, lorsque le RSA ne peut être perçu à sa suite ?

Accompagnement social et budgétaire des jeunes fragilisés sortant d'un accompagnement par la Mission Locale sur leur premier logement. L'idée est d'utiliser les compétences acquises par l'équipe précarité énergétique

Réflexion en cours avec les services du Département : quid des jeunes primo RSA (*les 25 / 30 ans*), quels relais pour éviter des ruptures de parcours

### Sur les publics à la rue vieillissants

Quid des minima sociaux et publics fragilisés pour l'accès en structure ? Quel accompagnement sur les volets financier et comportemental ?

### Sur les violences faites aux femmes

Dispositifs existants mais régulièrement défaillants concrètement.

Il est nécessaire de formaliser un partenariat associatif et institutionnel (*avec Tarmac pour le volet hébergement d'urgence, le CEDIFF sur le volet protection / conseils et domiciliations, le Conseil Départemental sur le volet*



*protection de l'enfance*).

Il reste à développer les liens avec les interlocuteurs juridiques (*Commissariat, Parquet...*)

Observations issues de la pratique :

Manque de places en foyer dédié. Nécessité de logements éclatés/diffus (moins marqués pour ne pas être repérés et être en protection). **Quel accompagnement physique pour assurer le transfert vers les mises à l'abri ?**

## Situation 1

Le mardi 2 Janvier 2018, en soirée, le cadre d'astreinte du CCAS est informé qu'une femme, victime de violences est transportée et déposée par la Police Nationale (*à la suite d'une intervention au domicile pour ces faits ?*), place des Comtes du Maine.

Ne sachant pas à qui s'adresser, Mme s'est rendue dans les bureaux de la Police municipale qui étaient à proximité et ouverts. L'astreinte de la Ville du Mans, saisie, n'a pas pu lui obtenir de place d'hébergement, le 115 répondant qu'elles étaient toutes occupées. La Ville a donc dû exceptionnellement ouvrir dans la soirée son Centre du Gué-Bernisson pour offrir un abri le plus sûr possible à cette dame.



## Situation 2

Mme B.S, 39 ans, enceinte de 4 mois, est bénéficiaire de l'AAH. 4 enfants issus d'une première union confiés au père qui habite dans La Manche.

Mme B.S vit en union libre avec un homme, père de son futur enfant. A la suite de violences verbales (*et physiques ?*) et de harcèlement (*selon ses propos*), il la met à la porte de son domicile, le matin du 3 Janvier 2018.

Dans l'après-midi du 3/01, devant le CCAS, le couple se dispute, l'agent de sécurité du CCAS observant la scène, invite Madame B.S "à se réfugier au CCAS".

Elle est reçue sur le pôle accès aux droits / accueil social de la direction de la Solidarité où elle explique se sentir en danger, être vulnérable, violente, privée de nourriture et vouloir échapper à son compagnon.

Le point est fait sur sa situation par la responsable du pôle accompagnement social de la direction qui cherche à répondre à sa demande de mise à l'abri.

En effet, Mme B.S explique qu'en dehors de son frère qui vit sur Le Mans, chez qui elle s'est déjà réfugiée, elle n'a aucune connaissance susceptible de l'accueillir pour la nuit. Elle indique qu'elle ne pense pas que son frère pourra l'accueillir pour la nuit, son compagnon s'étant déjà rendu au domicile de celui-ci lors d'un précédent épisode de violences et avait menacé l'épouse de son frère. Elle exprime sa crainte de représailles vis-à-vis de son frère ou de sa compagne.

Pendant toute la durée de l'entretien, le compagnon de Mme B.S fait le tour du bâtiment du CCAS en cherchant, à travers les vitres,

à voir sa compagne. Il se montre particulièrement agité, impatient. Il finit par se présenter à l'accueil pour demander où elle se trouve puis ressort et se poste devant l'entrée pour l'attendre.

L'appel 115 oriente Mme B.S pour la nuit au foyer Noguès. L'accueil ne se faisant qu'à 20 h, Mme B.S exprime son inquiétude de se trouver à la rue pendant ce délai et de la possibilité pour son compagnon de la retrouver.

Compte tenu de la situation de grossesse, le CCAS envisageait une mise à l'abri en Maison Maternelle mais la réponse qui est donnée ne permet pas d'aboutir à cette solution (*ce n'est pas le protocole. L'intéressée n'est pas éligible à ce dispositif*).

Après échanges entre la responsable du pôle accompagnement social du CCAS et Mme B.S, le service décide d'accompagner physiquement Mme B.S au Commissariat de Police pour qu'elle puisse déposer plainte contre son compagnon, lequel est toujours posté devant le CCAS.

Compte tenu des risques encourus, Mme B.S est sortie par le sous sol, allongée sur la banquette arrière dans une voiture de service du CCAS, pendant qu'un cadre fait diversion auprès du compagnon pour qu'il ne stoppe pas le véhicule.

Au commissariat à 17h30, il est demandé à l'intéressée de revenir le lendemain pour prendre sa plainte. En l'attente, le CCAS la conduit chez son frère chez qui elle passera la nuit.

Vérification faite auprès de l'assistante sociale dédiée aux violences au commissariat de Police, quelques jours après cet épisode, nous sommes informés que l'intéressée n'est pas retournée pour déposer plainte.

# Aides et soins à domicile pour les seniors et les personnes handicapées



## Le service d'aide et d'accompagnement à domicile, un des piliers du soutien à domicile

La direction des aides et soins à domicile du CCAS coordonne les interventions de trois services, 7 jours sur 7, en direction de 2 000 usagers manœuvriers vivant à domicile : Aide à domicile, Soins infirmiers (dont une "équipe spécialisée Alzheimer") et Portage de repas. Le regroupement prochain de ces services dans des locaux communs, dont la Ville va se porter acquéreuse afin de les louer à son CCAS, permettra de constituer un Service Polyvalent d'Aides et de Soins à domicile (SPASAD), offrant aux usagers un point d'entrée unique vers des prestations coordonnées.

### Un service reconnu et bien repéré par les professionnels du domicile

Créé dans les années 1960, ce service, qui a su s'adapter aux évolutions sociales et concurrentielles, est reconnu par les acteurs du domicile comme l'un des chefs de file des services d'aide à la personne au Mans. Le service est apprécié des partenaires tels que les assistantes sociales du département, les établissements médico-sociaux (CHM, cliniques...) comme une entité qui accompagne les usagers, notamment pour le lien fait avec les différents

services d'accompagnement et de soins à domicile que le CCAS propose. Ainsi, il est possible de limiter l'isolement et de mettre en place plusieurs prestations pour maintenir l'usager le plus longtemps possible à son domicile. Il répond aux réels besoins de la population, notamment vieillissante à domicile, et intervient à domicile au titre des services ménagers et de l'aide directe à la personne (*toilette, habillage, déshabillage, aide à la prise des repas...*) de 8h à 20h, 7 jours sur 7.

### L'aide directe à la personne, principale activité du service

Les missions réalisées par les intervenantes à domicile sont désormais orientées à **75% vers l'aide à la personne**, le but étant de maintenir les usagers le plus longtemps possible à leur domicile, souhait fréquemment exprimé par les personnes accompagnées et par leurs familles. Les services ménagers (entretien du logement) ne représentent plus qu'un quart des interventions.

Les prestations servies sont réalisées quotidiennement par une centaine d'aides à domicile qui sont des professionnels le

plus souvent diplômés. En cinq années, suite à des départs en retraite, le CCAS de la ville du Mans a permis à **31 agents "aides à domicile" d'être intégrés**. L'une des spécificités du service est la préconisation des déplacements en transports en commun : il n'est pas imposé aux professionnels d'avoir le permis de conduire et un véhicule. S'il porte des actions de formation continue, le CCAS du Mans rencontre désormais régulièrement, comme les autres acteurs du secteur, des difficultés à recruter des agents au niveau pré-requis attendu.

## Une activité régulée mais qui pourrait être plus importante

Le service a réalisé **103 000 heures** depuis 3 années consécutives, pour une activité plafonnée volontairement à ce niveau afin de contenir le budget du service. Sans cette décision, l'activité annuelle pourrait être de **120 000 heures**.

En 2017, ce service est intervenu auprès de 800 usagers.

L'enquête réalisée chaque année auprès des personnes

accompagnées témoigne de la satisfaction des usagers. Fin 2017, le service a refusé de nouvelles prises en charge afin de ne pas dépasser le plafond d'activité ; plutôt que de s'adresser à un autre prestataire, les usagers les moins dépendants ont préféré ne pas avoir d'aide et ont attendu que l'on puisse les prendre en charge en 2018.

## Un partenariat dans la durée avec le Département de la Sarthe

Pour ce service, le CCAS de la ville du Mans a signé successivement deux contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) avec le Département de la Sarthe, pérennisant jusqu'en 2022 les moyens financiers versés au

CCAS en contrepartie d'une prise en charge de qualité aux usagers bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, de l'Aide sociale départementale et de la Prestation de Compensation du Handicap.

## Une diminution structurelle de la participation des caisses de retraite

La diminution de la participation des caisses de retraite qui appliquent le tarif réglementé de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (services ménagers) est régulière depuis de nombreuses années. Cette tendance s'est encore accentuée en 2017. Les plafonds de ressources des usagers ont été revus

à la baisse et le critère d'âge à la hausse. En conséquence, les bénéficiaires ont recours à des interventions dites à tarif libre, et le plus fréquemment, lorsqu'ils sont en attente d'un accord du Département pour l'attribution de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie.

## L'aide et l'accompagnement des usagers : une nécessaire coordination des acteurs

### Situation 1

MM. E, âgé de 55 ans, est handicapé et vit seul à son domicile. Sa sœur, aide-soignante qui s'occupait de lui ne peut plus l'aider et sur le conseil de son médecin, elle fait appel à notre service pour une aide à la toilette. M. E dépendant et mécontent que sa sœur ne lui vienne plus en aide va dans un premier temps être dans le refus de nos interventions, être très désagréable avec les intervenants. L'infirmière de notre service saisit alors l'Équipe Mobile Géronto-Psychiatrique de l'Établissement Public de Santé Mentale de la Sarthe afin de prendre en compte le comportement de M. E et d'accompagner notre personnel.

La situation se dégradant à un moment de la prise en charge, le service contacte notre service de soins infirmiers à domicile afin de mettre en place une prise en charge plus médicalisée. Enfin, l'état de santé de la sœur devenant de plus en plus difficile, nous mettons en place le service de portage des repas à domicile.

### Situation 2

Le CCAS est interpellé par une déléguée à la tutelle de l'UDAF pour une intervention chez Mme C, pour l'entretien de son logement. Mme C souffre d'un syndrome de Diogène, son logement est très encombré et mal entretenu, à tel point qu'il est impossible de réaliser un travail correct. La tutrice a essayé de contacter plusieurs services d'aide et d'accompagnement à domicile présents sur la ville du Mans, aucun ne souhaite intervenir chez Mme C. au motif que le personnel sera en difficulté.

Nous avons admis Mme C dans notre service et réalisé un travail progressif avec la déléguée à la tutelle afin de maintenir cette dame à son domicile, le plus décentement possible. Sans notre aide, d'emblée, il aurait été envisagé de la placer en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

### Situation 3

Le service intervient chez madame R qui vit avec son fils chez sa sœur. Mme R est atteinte de troubles cognitifs, elle ne s'exprime pratiquement plus et est violente avec les personnels intervenants. Très vite, le service repère un mal-être chez cette personne et interpelle les services du Département en vue de l'étude conjointe de cette situation. Avec le médecin traitant et après un long travail auprès de la famille, Mme R est prise en charge par l'Unité cognitivo-comportementale du Centre Hospitalier du Mans. Celle-ci repère rapidement que Mme R est victime de violence au sein de son propre entourage et une orientation dans une Unité pour personnes dépendantes psychiques est décidée.

### Situation 4

Mme D, âgée de 85 ans, vit seule à son domicile. Son fils unique habite à l'extérieur du Mans, il est malade et ne vient pratiquement plus voir sa mère. Le service intervient une heure par semaine pour de l'entretien du logement : l'aide à domicile est le seul lien social de cette dame. L'intervenante observe alors qu'elle maigrit et ne sort plus, elle est triste et s'isole petit à petit.

Lors d'une réunion de concertation qui est organisée régulièrement au sein du service, cette situation est évoquée et en accord avec la personne âgée et son fils, le CCAS met rapidement en place différentes prestations : portage des repas à domicile, service animation accompagnement seniors afin qu'elle bénéficie du dispositif Téléphon'âge pour rompre sa solitude.

# Le service de soins infirmiers à domicile : lorsque la médicalisation s'impose pour rester à domicile

Un service identifié par le Centre Hospitalier du Mans comme partenaire essentiel du domicile.

Ce service, situé 10 rue Étoc-Demazy au Mans, a intégré en 2016 la direction des Aides et Soins à Domicile, créée en perspective de la constitution d'un service Polyvalent d'Aides et Soins à Domicile.

D'une capacité de prise en charge quotidienne de 260 places, il intervient sur l'essentiel du territoire manceau, à l'exception des quartiers Gazonfier et Sablons-Est couverts par un service associatif.

**Sur prescription médicale, ce service :**

- facilite un retour rapide au domicile après une hospitalisation,
- évite l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile,
- prévient ou retarde la dégradation progressive de l'état de santé,
- évite ou retarde l'entrée en établissement d'hébergement médicalisé si la personne ne le souhaite pas,
- accompagne la fin de vie.

**Une prestation totalement prise en charge par l'Assurance Maladie et un Contrat Pluri-annuel d'Objectifs et de Moyens en perspective avec l'Agence Régionale de Santé pour la période 2019 - 2023**

Dans le cadre de ces objectifs, le S.S.I.A.D. dispense des soins d'hygiène, de surveillance et de soutien auprès :

- des personnes âgées de plus de 60 ans malades ou en perte d'autonomie,
- des personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap ou souffrant d'une pathologie chronique invalidante, et de toute personne en fin de vie.

La prestation n'est pas payante pour les usagers mais prise en charge par les caisses d'assurance maladie.

## Des soins exclusivement réalisés par des professionnelles de soins diplômées avec une dynamique d'éducation et de prévention

Le service est organisé en quatre unités. Chaque unité dessert un secteur géographique défini sous la responsabilité d'une infirmière coordinatrice qui encadre une équipe d'auxiliaires de soins. Ces quatre infirmières référentes coordonnent et évaluent les soins délivrés aux usagers.

Les auxiliaires de soins participent à l'entretien et à la qualité de vie des usagers en concourant aux soins d'hygiène et de confort. Elles ont également un rôle de prévention, de stimulation

et d'éducation auprès des usagers et de leur famille.

Les éventuels soins infirmiers sont assurés par des infirmiers libéraux et pris en charge financièrement par ce service, sur les crédits alloués par l'ARS.

Les tensions actuelles sur le marché de l'emploi des aides soignants mettent régulièrement le service en difficulté, le contraignant parfois à retarder des prises en charge faute de personnel pouvant les assurer.

## Un rôle pivot dans la coordination des intervenants et des services à domicile

### Situation 1

Mme H, 75 ans, veuve, deux fils, souffre d'une insuffisance respiratoire. Placée sous oxygène, sa mobilité et son périmètre de marche sont réduits. Mme H est connue du Service solidarité - accompagnement social du CCAS car le contexte social est compliqué et l'environnement familial préoccupant (*relation conflictuelle avec ses fils*)

Le SSIAD intervient 5 jours sur 7, le soir afin d'éviter les incidents (*un fils irritable, au comportement parfois inapproprié et intrusions violentes dans l'appartement de sa mère*) et assurer la sécurité des soignants mais Mme H. refuse régulièrement les soins...

Une concertation s'est tenue entre les services du CCAS et le Centre Local d'Information et de Coordination du Département pour constituer un dossier Allocation Personnalisée d'Autonomie ou une demande d'aide sociale et envisager un passage des aides à domicile pour l'entretien du domicile en même temps que les soignants qui assurent les soins d'hygiène. Parallèlement il est instruit une demande de protection juridique et un signalement de "situation préoccupante" a été fait auprès du service des majeurs vulnérables du Département.

### Activité annuelle 2017

Indicateurs	2017
Nombre d'usagers admis	723
Nombre de nouveaux bénéficiaires	404
Âge moyen des usagers	82 ans
Niveau de dépendance moyen (GMP)	630
Durée moyenne de séjour	4 mois
Nombre de journées de prise en charge	90 984
Taux d'activité	95,87 %
Nombre d'actes infirmiers prescrits réalisés hors interventions des auxiliaires de soins	116 236

## Situation 2

Mme L, 74 ans, hémiparétique gauche et souffrant d'une déformation d'un pied suite à un Accident Vasculaire cérébral et diabétique, vit seule dans son appartement. Elle bénéficie du service de portage de repas à domicile du CCAS. À son admission au SSIAD en 2015, Mme L. se déplaçait avec une canne dans son appartement ; les mois passant, son pied gauche devient douloureux, son appui précaire, entraînant un risque de chute. Une consultation en orthopédie au Centre hospitalier est organisée, s'ensuit une prescription d'une orthoplastie, de chaussures orthopédiques et de séances de kinésithérapie.

En 2017 l'état de santé de Mme L. se dégrade à nouveau : douleur diffuses, troubles de l'humeur (*agacée, en colère, désagréable, en veut à la terre entière*), trouble du transit, trouble de l'équilibre, ne supporte plus ses chaussures, perte de mobilité.

Au regard de ces manifestations, **le S.S.I.A.D a sollicité** :

- Une Consultation médicale => douleurs neurologiques secondaires à AVC + syndrome anxio-dépressif : un traitement médical a débuté,
- La Maison Départementale Personnes Handicapées pour l'aménagement d'une douche,
- L'Équipe Mobile de Géroto - Psychiatrie pour un suivi psychologique,
- L'équipe d'appui en adaptation et réadaptation pour introduire du matériel médical au domicile de Mme L. (*montaban, verticalisateur et fauteuil roulant adaptés à son handicap*) afin de faciliter ses mobilisations et sa prise en charge.

Cette situation met en évidence le rôle de coordination du service, au-delà de ses interventions à domicile.

## Situation 3

Mme L, 61 ans, mariée (*époux valide mais malvoyant*), deux enfants, présente un handicap physique important (sclérose en plaques diagnostiquée en 2002). Mme L est suivie par son médecin traitant et par un spécialiste du Centre de l'Arche. Le S.S.I.A.D. est demandé **en relais de l'Hospitalisation à domicile** pour une prise en charge bi-quotidienne et 7 jours sur 7 pour une toilette complète au lit, prévention escarre, pose d'orthèse et installation au fauteuil roulant avec lève personne, **en binôme avec aide à domicile le matin et l'infirmière libérale le soir**.

Les partenaires au domicile, intervenant en collaboration avec le S.S.I.A.D. sont nombreux :

- Infirmière libérale pour des soins techniques divers,
- Aide à domicile pour aide aux repas trois fois par jour, en plus du binôme,
- Kinésithérapeute deux fois par semaine,
- Portage des repas,
- Accueil de jour à Handi-village le mercredi,
- Ergothérapeute de l'équipe mobile de réadaptation, propose des aides techniques visant à améliorer la qualité de vie.

Mme L bénéficie de la Prestation de Compensation du Handicap, qui finance 117 heures d'aide à domicile par mois.

**Afin d'assurer une prise en charge globale, le SSIAD coordonne** toutes ces interventions et au besoin sollicite les partenaires et adapte les horaires de passage.

## L'Équipe Spécialisée Alzheimer : une réponse locale à domicile pour des usagers souffrant de maladie d'Alzheimer et de maladies apparentées

L'équipe spécialisée Alzheimer a été créée en septembre 2012 et intervient sous la responsabilité du Service de Soins Infirmiers à Domicile sur toute la ville du Mans. Sa capacité initiale était de 30 prises en charges possibles simultanément. En septembre 2017, l'Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA) du Mans s'est vue accorder une augmentation de sa capacité d'activité, par l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire, portant sa capacité de prises en charge simultanées à 45.

L'équipe spécialisée Alzheimer s'adresse aux personnes, sans critère d'âge, ayant le diagnostic de maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées (démences vasculaires, démence frontale, démence parkinsonienne, etc.) à un stade léger ou modéré.

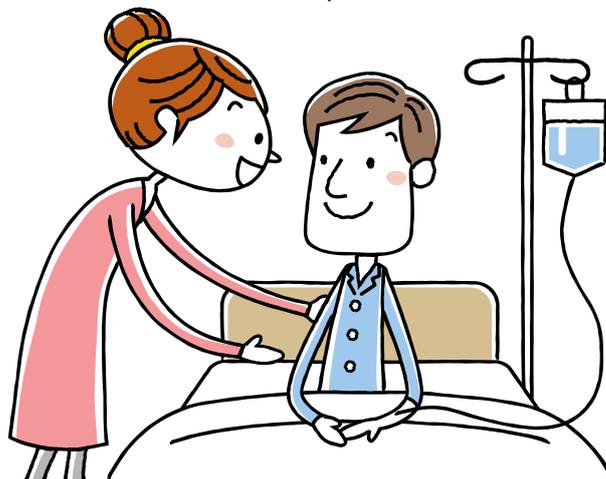
Une prescription médicale (*du médecin traitant ou d'un spécialiste*) est nécessaire et permet 12 à 15 séances de soins de réhabilitation et d'accompagnement (*une séance par semaine d'environ une heure*). Les prescripteurs sont principalement les gériatres et les neurologues.

Les objectifs de l'ESA sont :

- La préservation des aptitudes du patient dans sa vie quotidienne, le maintien de son état de santé et de sa qualité de vie ;

- L'accompagnement des aidants ;
- Des actions sur l'environnement (*mise en place d'aides techniques par exemple*).

L'extension de la capacité de l'ESA a permis d'accroître le nombre d'admissions (107 en 2017) et de réduire le délai d'attente et le nombre de personnes en attente de prise en charge : au 31 décembre 2017, le délai d'attente qui était de seize semaines fin 2016, est passé à deux semaines.



# Le service de portage de repas à domicile

## Participation au maintien à domicile



Cette prestation participe au maintien à domicile en palliant les difficultés liées à l'approvisionnement et à la préparation des repas. Elle permet la consommation de repas variés et équilibrés. Les visites des agents de portage favorisent également la prévention de l'isolement en maintenant le lien social.

L'accès au service est principalement réservé aux personnes retraitées âgées d'au moins 60 ans. Toutefois, une personne de moins de 60 ans en situation de handicap ou rencontrant des difficultés passagères peut bénéficier de la prestation après étude de la situation et sur dérogation.

Les tarifs appliqués sont en fonction des ressources selon barème actualisé chaque année.

Les repas, préparés par la cuisine centrale de la Ville, sont composés de six éléments : potage, entrée, plat principal avec fromage, dessert, pain.

Au choix, deux menus et huit régimes possibles sur prescription médicale :

- Sans Sel
- Diabétique
- Hypocholestérolémiant
- Sans Sel / Hypocholestérolémiant
- Diabétique / Sans Sel
- Diabétique / Hypocholestérolémiant
- Diabétique / Sans Sel et Hypocholestérolémiant

Un travail en synergie avec le service Production des repas est réalisé, notamment sur les dimensions :

- diététique et valeur nutritionnelle
- projets thématiques autour du goût et des saveurs
- développement durable, tant sur les contenants que sur les contenus

## Un service réactif

La prestation de repas portés à domicile proposée par le CCAS de la Ville du Mans mise sur la proximité et la réactivité avec une mise en place sans délai. Par exemple, lorsque le service traite un retour d'hospitalisation, l'usager voit le dispositif du Portage de Repas à Domicile remis en place le jour même ou dès le lendemain

## Les repas à domicile : un lien extérieur pour rompre l'isolement

La prestation Repas à Domicile n'est pas qu'une livraison au plus près de l'usager. Par le passage quotidien à domicile, les agents assurent un véritable lien social. Souvent, ils constituent le seul lien avec l'extérieur et sur lesquels les usagers, parmi les plus vulnérables, peuvent s'appuyer et communiquer leurs difficultés voire détresses et désarrois.

## Une vigilance et un rôle d'alerte important des services de secours

C'est parfois dans un contexte sensible que les agents de portage de repas exercent leur rôle d'alerte en prévenant immédiatement les coordonnateurs et le responsable du service de toute situation anormale ou critique sur le plan social ou sanitaire. Il s'agit parfois d'urgence avec un risque vital : chute ou malaise d'usagers entraînant contacts avec la famille, le médecin traitant, l'hôpital voire directement les pompiers ou le SAMU, ... Réactivité et efficacité dont font preuve avec le plus grand professionnalisme les agents sur le terrain.

## Un service soumis à une concurrence importante et une nécessité de communiquer

Le service de portage de repas à domicile évolue dans un secteur concurrentiel et afin d'améliorer la communication auprès du public manceau concerné, le Conseil d'Administration du CCAS a décidé d'installer une sérigraphie sur les véhicules frigorifiques assurant ainsi une visibilité de la prestation.



## La valeur ajoutée du service municipal de portage de repas à domicile

Trois exemples de situations complexes qui ont favorisé et conforté le maintien à domicile ou l'hospitalisation tout en mettant en avant le rôle d'alerte des agents du portage de repas à domicile ainsi que la dimension "coordination intégrée" entre les trois services de la Direction des Aides et Soins à Domicile : Aide, Soins et Restauration.



### Situation 1

Lors d'une livraison en présence du responsable de service venu se présenter aux usagers, l'utilisateur Monsieur T a demandé s'il pouvait bénéficier d'une aide à domicile. Le dossier administratif de Monsieur T a été transmis à la responsable du service Aides à Domicile pour étude de cette nouvelle demande. Le service a été mis en place dans des délais rapides. Cette personne décompensant une maladie cardiaque a été hospitalisée et son retour à domicile anticipé avec interventions de trois services du CCAS (Aide à domicile – Soins infirmiers à domicile et portage de repas à domicile)

### Situation 2

Madame B, atteinte d'une bipolarité, vit seule dans des conditions précaires dans une maison en très mauvais état. Cette situation a fini par la mettre en péril sur le plan sanitaire. Après une période d'hospitalisation, cette personne sous curatelle a accepté l'intervention d'une société pour entretenir son logement et un suivi médical. Le service de portage intervenait dans cette situation ainsi qu'un prestataire privé d'aide à domicile. C'est par l'alerte répétée pendant plusieurs mois des agents de portage des repas à domicile, que cette situation a été prise enfin à bras-le-corps par la structure déléguée à la curatelle. Le CCAS a été par ailleurs sollicité pour une demande à titre de précaution d'admission en EHPAD.

### Situation 3

Monsieur P, vivant seul sans descendant, insuffisant respiratoire, ne se déplace qu'avec un lourd appareil respiratoire. Un jour, un agent du service s'est présenté plusieurs fois dans la journée pour livrer le repas, mais sans réponse de sa part. Une alerte a été donnée et le dispositif de recherche (*auprès de l'hôpital, des cliniques, du SAMU, des Pompiers*) déclenché. Ces recherches étant infructueuses, le service a fait intervenir les Pompiers avec déplacement du responsable du service en soutien à l'agent de portage. Les pompiers alertés ont constaté la décompensation de la personne chez elle et l'ont hospitalisé en urgence. Dans cette situation, la réactivité coordonnée des services repas à domicile et Aide à Domicile a été très efficace.





Afin de répondre au mieux à l'inclusion des personnes handicapées dans la Cité, la Mission Handicap a poursuivi en 2017 ses actions d'information, de coordination, de concertation, de sensibilisation de la population et des services.

## Une action transversale aux missions des services municipaux et communautaires

La Mission Handicap assure une veille réglementaire avec transmission de l'information aux services de la Ville du Mans et de la Métropole. Elle assure un rôle "ressource" auprès de la population et des associations de personnes handicapées (*une centaine d'interventions annuelles en vue de résolutions de problèmes*). Elle participe au Plan Local

de l'Habitat avec le service Habitat Logement et les bailleurs sociaux en vue de développer, recenser et faire connaître l'offre de logements adaptés. Elle facilite l'accès à la culture pour tous en collaboration avec les différents services et les associations de personnes handicapées.

## Une dynamique de concertation et de coordination pour favoriser l'accessibilité des services publics et de l'espace public

### Participation des habitants et des usagers

La Mission Handicap anime la commission intercommunale pour l'accessibilité. Cette instance de participation des personnes handicapées est réunie en plénière, deux fois par an, et en groupes de travail thématiques : 30 associations sont présentes, tous handicaps confondus, plus 3 associations représentatives des personnes âgées.

La participation des habitants et des usagers est facilitée par la mise à disposition d'un interprète en Langue des Signes Française pour les personnes sourdes utilisant la langue des signes pour communiquer pour l'ensemble des échanges nécessaires avec les services de la Ville du Mans et de Le Mans Métropole.

## Transport

### Suivi de la réalisation du schéma directeur d'accessibilité des transports (Sd'AP 2016 / 2018)

- Programme d'actions : **Mise en accessibilité du réseau de transports collectifs urbains** - Accessibilité des infrastructures du réseau de transport urbain, accessibilité du matériel roulant, un service spécifique, le service de transport à la demande, améliorer la qualité de service à l'utilisateur.
- Montant total des travaux d'infrastructure : **1 560 000 € pour 78 arrêts prioritaires**

## Bâtiments et installations ouvertes au public

**Suivi et évaluation des Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'AP ERP/IOP) Ville du Mans et Le Mans Métropole - Fin de programmation 2024.** La Ville du Mans et Le Mans Métropole sont engagés dans l'amélioration de l'accessibilité des Établissements recevant du public (ERP) et des installations ouvertes au public (IOP) qu'elles gèrent dans le cadre de l'Agenda d'Accessibilité Programmée 2016-2024. **Une enveloppe d'un million d'euros par an, pendant neuf ans, est consacrée à ce dossier.**



## Culture pour tous

La Ville du Mans a signé cette année une convention de partenariat avec l'APAJH Sarthe Mayenne "Mise en œuvre et soutien au développement du projet « Lire et apprendre - TOUS - ensemble »", afin de soutenir l'association dans sa démarche de création d'outils et de ressources numériques avec un objectif de valorisation du patrimoine historique de la Ville du Mans, des musées et de leurs collections.

Cette démarche "numérique et handicap" a pour objectif la mise en place d'outils numériques adaptés aux personnes sourdes, aux personnes aveugles et malvoyantes, aux personnes présentant un trouble du spectre de l'autisme mais aussi à tout public, par la création d'une plateforme web accessible à tous, que l'on soit jeune ou adulte, handicapé ou non. En outre, cette plateforme web répondra, dans un second temps, au principe de classe numérique, écologique et citoyenne par la conception et la réalisation d'activités pédagogiques et éducatives en ligne.

## Travailleurs handicapés

La ville du Mans sollicite **Le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction publique (FIPHFP)** pour l'accompagner dans la mise en œuvre de politiques d'inclusion professionnelle.

## Soutien aux associations

Les associations de personnes handicapées bénéficient d'une aide et d'un soutien de la part de la Ville du Mans par l'octroi d'une subvention et par la mise à disposition de matériel ou de locaux.

Le montant des subventions de fonctionnement versées par la municipalité aux associations qui œuvrent dans le domaine du handicap était de 31 450,00 € pour l'année 2017.

### Situation

Le CCAS aide des familles dans le financement pour l'achat de matériel adapté aux situations.

Un monsieur demande une aide pour un fauteuil pour son fils. Mais le temps, très court, que nous intervenions, le handicap du jeune homme s'est dégradé ; le monsieur nous a retourné le chèque en nous remerciant chaleureusement.



## Résidence autonomie et domicile collectif

### Des besoins sociaux évolutifs dans un contexte complexe

#### Prestation rendue

Le décret du 27 mai 2016 de la loi d'adaptation de la société au vieillissement définit une liste de prestations minimales délivrées aux personnes vivant dans les résidences autonomie :

- Gestion administrative de l'ensemble du séjour, notamment l'état des lieux contradictoire d'entrée et de sortie et l'élaboration et le suivi du contrat de séjour,
- Mise à disposition d'un logement privatif avec la possibilité d'installer le téléphone et de recevoir la télévision,
- Mise à disposition et entretien des espaces collectifs,
- Accès à une offre d'actions collectives ou individuelles de prévention de la perte d'autonomie au sein de la résidence autonomie ou à l'extérieur,
- Accès à un service de restauration,
- Accès à un service de blanchisserie,
- Accès à internet au moins dans une partie de la résidence autonomie,

- Accès à un dispositif de sécurité apportant au résident une assistance et un moyen de se signaler 24h/24h,
- Accès aux animations et aux activités organisées dans l'enceinte de l'établissement et organisation d'activités extérieures.

Si pour un grand nombre d'établissements en France, cette prestation socle va conduire à améliorer l'accompagnement des résidents, il se trouve que dans les établissements du CCAS cette prestation socle est depuis longtemps atteinte et que nous offrons un service supplémentaire, notamment un accompagnement par des aides soignantes et du personnel infirmier, qui peuvent intervenir quotidiennement auprès de nos résidents pour une aide individualisée.

Le CCAS gère 7 établissements pour personnes âgées autonomes : 4 résidences autonomies et 3 domiciles collectifs. Dans ces derniers, la prestation assurée est la même que dans une résidence autonomie.

Nombre d'appartements						
E.H.P.A.		T.1 C	T.2 C	T.1 P	T.2 P	Total par établissement
Résidences autonomie	Ambroise-Croizat	50	24	0	0	74
	Le Gué de Maulny	16	4	0	0	20
	Georges-Brassens	14	22	3	10	49
	Vauguyon	72	4	30	10	116
Domiciles collectifs	Bary	12	2	0	0	14
	Les Halles	12	4	0	0	16
	Le Trianon	23	21	0	0	44
<b>Total global</b>		<b>199</b>	<b>81</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>333</b>

Un taux d'occupation qui reste élevé, témoignant qu'une réponse d'habitat intermédiaire de proximité pour des seniors autonomes, reste nécessaire, comme l'indiquent les taux d'occupation pour 2017:

Résidence autonomie Vauguyon	95,75 %
Résidence autonomie Brassens	95,36 %
Résidence autonomie Croizat	98,25 %
Résidence autonomie le Gué de Maulny	96,09%
Domicile collectif Bary	99,11 %
Domicile collectif les Halles	97,4 %
Domicile collectif le Trianon	96,07%

Ces taux d'occupation intègrent bien sûr le temps nécessaire pour rénover les appartements après un départ et les démarches pour les relouer.

## Indicateurs sur public accueilli

Les femmes restent les principales utilisatrices de ce dispositif et partout la moyenne d'âge a dépassé les 80 ans, à l'exception du domicile collectif Bary qui, ces dernières années, a privilégié l'entrée en son sein de plus jeunes retraités présentant des troubles psychiatriques.

Des résidents qui restent autonomes au regard de la classification des niveaux de dépendances mais qui pourtant nécessitent de plus en plus un accompagnement renforcé du fait d'une plus grande fragilité. Ainsi sur 319 résidents présents dans nos établissements :

- 43 présentent des troubles psychiatriques diagnostiqués,
- 31 présentent des troubles neuro-dégénératifs,
- 25 présentent des troubles psychologiques,
- 19 souffrent d'addictions,
- 57 présentent des problèmes médicaux spécifiques,
- 6 ont un handicap physique.

Soit au total **181 personnes** nécessitant un suivi spécifique.

Pour accompagner ces résidents, les équipes des établissements doivent travailler en partenariat avec l'EPSM, l'hôpital et les cliniques, les cabinets médicaux et infirmiers, les services d'aide et de soins à domicile et bien sûr les médecins traitants.

Ce taux de 56,7 % des résidents présentant une fragilité particulière met aujourd'hui en difficulté les équipes qui n'ont pas toujours les compétences nécessaires pour garantir le meilleur accompagnement et met aussi parfois en difficulté les autres résidents autonomes confrontés, malgré eux, à des troubles du comportement ou de la sociabilité qui semblent parfois incompatibles avec le statut d'une résidence autonomie.

Nos Résidences autonomies ne pourront pas, sans des moyens supplémentaires, continuer à assurer l'accompagnement d'un si grand nombre de personnes âgées présentant de telles fragilités.

Nombre d'hommes et de femmes 2017				
E.H.P.A.		Hommes	Femmes	Total par établissement
Résidences autonomie	Ambroise-Croizat	17	58	75
	Le Gué de Maulny	4	16	20
	Georges-Brassens	12	34	46
	Vauguyon	24	85	109
Domiciles collectifs	Bary	3	11	14
	Les Halles	5	10	15
	Le Trianon	8	32	40
Total global		73	246	319

Moyenne d'âge hommes et femmes 2017				
E.H.P.A.		Hommes	Femmes	Moyenne générale
Résidences autonomie	Ambroise-Croizat	83,23	84,17	83,96
	Le Gué de Maulny	78,25	85	83,65
	Georges-Brassens	88,75	84,25	85,4
	Vauguyon	76,79	82	81,63
Domiciles collectifs	Bary	72	75,45	74,71
	Les Halles	73,4	85,72	81,87
	Le Trianon	79	91,25	89,05

Nombre d'hommes et de femmes 2017			
E.H.P.A.		Entrées	Sorties
Résidences autonomie	Ambroise-Croizat	13	10
	Le Gué de Maulny	5	5
	Georges-Brassens	14	16
	Vauguyon	28	31
Domiciles collectifs	Bary	1	1
	Les Halles	2	2
	Le Trianon	5	5
Total global		65	70

Le prochain schéma directeur gérontologique du département devra probablement mieux tenir compte de cette problématique dans la construction des réponses à apporter aux besoins des populations âgées de notre ville.

Un autre indicateur témoigne de la fragilisation des publics accueillis en Résidence autonomie : le taux de rotation y est effectivement plus élevé qu'auparavant :

En 3 ans, le taux de rotations a augmenté d'environ 30 mouvements par an, passant ainsi d'en moyenne 40 mouvements entre 2010 et 2014 à 70 en 2017.

À ces fragilités dues à l'état de santé s'ajoutent aussi les fragilités économiques.

Aujourd'hui une entrée dans l'établissement choisi est conditionnée par son niveau de ressources.

En effet, pour pouvoir accéder à nos établissements, il faut bénéficier des ressources (*revenus + Aide Personnalisée au Logement*) suivantes :

Gué de Maulny	1550 €
Croizat	1350 €
Brassens	1350 €
Les Halles	1300 €
Bary	1150 €
Vauguyon en collectif	1250 €
Vauguyon en pavillon	1150 €
Le Trianon	1100 €

Aujourd'hui, une personne ayant comme revenu un minima social ne peut plus rentrer que dans un pavillon T1 de Vauguyon ou à Bary ou au Trianon.

Ainsi en 2017, 7 personnes ont du renoncer à entrer dans l'établissement de leur choix et s'orienter vers un établissement adapté à la faiblesse de leurs revenus.

Pour pallier à cette fragilité financière, le CCAS met en place une tarification sous condition de ressource, permettant un accès plus facile à la restauration dans l'ensemble de ses établissements et au forfait garde et soutien dans les domiciles collectifs.

En 2017, cette aide s'est élevée à 202 815 €



Malgré l'orientation vers des établissements adaptés à leurs revenus et la tarification sous condition de ressource, certains résidents sont confrontés ponctuellement à des difficultés financières.

Un agent du service accompagne alors ces résidents dans des recherches de solutions, ainsi en 2017, 12 résidents ont été accompagnés pour :

- obtenir des secours des caisses de retraite
- faire un suivi mensuel du budget pour régler des impayés
- monter des dossiers de demande d'allocation spéciale vieillesse
- monter des dossiers de révisions de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH)
- être accompagnés pour des signalements au procureur de situations préoccupantes

Bien évidemment, la précarisation des séniors, qui ne fait que s'amplifier, devra nous amener, là aussi, à pouvoir proposer de nouveaux moyens d'accès à nos prestations.

Comme pour l'accompagnement des fragilités liées à la santé, c'est un enjeu majeur des années qui arrivent.

## Des établissements qui restent des lieux de vie

Malgré ces fragilités identifiées, le projet de chacun des établissements est de permettre aux résidents de sortir de leur isolement, de renouer des liens sociaux et de vivre au quotidien dans la convivialité.

La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 a aussi créé un forfait autonomie, attribué aux Résidences autonomie, afin qu'elles organisent des actions de prévention de la perte d'autonomie.

Ces actions de prévention peuvent être des actions individuelles ou collectives visant à :

- entretenir les facultés physiques des résidents, par exemple en travaillant avec eux sur la nutrition, la prévention des chutes et l'équilibre,
- entretenir la mémoire,
- développer les liens sociaux...

Ce financement apporté par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, via la Conférence des financeurs de la Sarthe, permet aux résidences autonomie de rémunérer du personnel ou des intervenants extérieurs chargés de mettre en place des actions de prévention ou d'accueillir un jeune en service civique. Ces moyens, qui s'ajoutent à ceux versés par le Budget principal du CCAS, ont permis en 2017 de proposer plus de 2 500 activités sur nos 7 établissements. Enfin, nos établissements sont ouverts aux personnes âgées du quartier que ce soit pour un repas, une animation proposée par l'établissement ou une activité initiée par le Service Animation Accompagnement des Seniors (le SAAS), chaque mois ce sont près de 100 retraités extérieurs qui viennent profiter des services de nos structures.

## Information

Le service tient une permanence d'information, sur rendez-vous ou en accueil spontané, pour donner des renseignements sur les établissements, mais plus généralement sur les dispositifs d'aide et d'accompagnement des seniors que ce soit sur le plan de l'aide à domicile, mais aussi de l'accès aux droits.

629 accueils ont été réalisés par le service en 2017.

## Mobilité

### Le Transport des Personnes à Mobilité Réduite

Le CCAS instruit pour les habitants du Mans les demandes d'accès au service de Transport des Personnes à Mobilité Réduite (TPMR) de Le Mans Métropole. Pour ce faire, il met à disposition un agent administratif et une infirmière pour les évaluations.

En 2017 ce sont 103 demandes qui ont été instruites.

### Les Chèques Mobilité

Le CCAS propose, sous conditions de ressources, à des personnes souffrant d'une pathologie ne leur permettant pas de voyager seules et surtout ne pouvant pas être laissées seules aux rendez-vous auxquels elles se rendent, des chèques mobilités permettant de régler la partie transport des voyages avec accompagnement.

En 2017, 164 personnes ont pu bénéficier de ce dispositif, essentiellement des personnes souffrant d'une pathologie de type Alzheimer ou apparentée.



# Animation accompagnement des séniors



**Le service Animation Accompagnement Seniors a en charge l'organisation et la réalisation d'activités et de sorties, qu'elles soient ponctuelles ou régulières, en direction des Manceaux et Mancelles de plus de 60 ans.**

Les actions menées sont développées en direction d'usagers vivant à domicile et, selon les projets, au sein d'établissements d'hébergement pour personnes âgées et de structures municipales. Les objectifs du service visent à :

- aider les seniors manceaux à rester autonomes le plus longtemps possible,
- éviter l'isolement relationnel auquel peuvent être confrontés certaines personnes,
- participer à leur intégration à l'animation locale.

## Sortie - Activité

### L'offre

Dans le cadre de la programmation annuelle de sorties et séjours en direction des seniors valides et autonomes, **le service animation accompagnement seniors a accompagné 534 personnes différentes**. Les offres ont été diverses et variées, avec :

#### 55 sorties

10 sorties-spectacles, 21 sorties sur le thème "Curiosités dans la cité" - Le Mans, 15 sorties en Sarthe et hors départements, 3 randonnées et 6 ateliers. Ces sorties ont rencontré un succès quasi identique à celui de 2016, avec **1404 participations et 390 participants différents** (contre 1458 participations et 400 seniors différents en 2016).

À cette programmation, se sont ajoutées pour la première fois, **des sorties spontanées**, afin de permettre aux seniors de profiter des événements manceaux tout au long de l'année : **4 sorties** de ce type ont été réalisées, avec notamment, en avant-première, la visite du chantier de restauration du porche royal et des fresques de la cathédrale et l'exposition "Cobra" au Musée de Tessé.

#### Journées à la mer

**3 journées** à Saint-Malo ont été organisées et réalisées, en juillet et août : **149 participations (141 participants dont 7 enfants de moins de 15 ans)** vivant à domicile ont ainsi pu profiter d'une escapade en bord de mer.

#### Les séjours collectifs

109 seniors différents (112 participations au total) ont participé aux **3 séjours collectifs** avec comme destinations en 2017: Le Finistère, le Lot et le Var.

#### Organisation d'un transport pour un séjour de répit

Le service a permis à 11 couples de partir en séjour de répit (*aidant-aidé*) au centre VRF en Touraine. Le CCAS s'est chargé de les transporter et de les accompagner sur le lieu du séjour, à l'aller et au retour. Les participants ont pu bénéficier d'une structure d'accueil durant 1 à 2 semaines de vacances en septembre, selon leur souhait.

## L'espace Gambetta

L'information du public senior sur les activités et plus généralement sur les loisirs, est assurée à **l'espace Gambetta**.

En 2017, **12582 passages** y ont été comptabilisés.

L'activité de cet espace repose essentiellement sur :

- l'information et l'inscription aux activités et sorties du catalogue, pour 25 %,
- l'utilisation de l'espace multimédia pour 23 %,
- le reste de l'activité repose sur la fréquentation de l'espace lecture (presse quotidienne) et l'information plus générale sur les activités en lien avec la ville.

### Les temps forts de l'Espace Gambetta en 2017 :

Les temps forts permettent à la fois à l'Espace Gambetta d'être un lieu "ressources" pour les seniors sur des sujets variés mais également d'avoir un plus grand rayonnement sur le territoire manceau. Quelques expériences avaient été menées en 2016, la volonté était de poursuivre et d'accroître cette activité en 2017.

- Expositions d'œuvres de l'artiste peintre coloriste Sophie Petetin : en collaboration avec le service culturel de la ville,

l'Espace Gambetta a accueilli entre septembre et décembre l'exposition "Le Mans, la mer, deux heures et plus...", avec une centaine de visiteurs enregistrés. Un vernissage a également été organisé avec une cinquantaine de personnes présentes.

- Les rendez-vous de Gambetta : l'Espace Gambetta a accueilli plusieurs organismes et associations dans le but de promouvoir une activité, un projet et faciliter l'accès à ces informations en direction des seniors :

- Le Comité départemental olympique et sportif de la Sarthe a ainsi pu promouvoir le dispositif "parcours prévention santé" à trois reprises durant le 1er trimestre 2017,
- L'intervention de l'association Hygiène sociale pour les ateliers "Bien manger, bien bouger, bien dormir",
- Le service culturel pour un projet de jardin partagé au cœur de la Cité Plantagenêt,
- "Ecolife" pour une conférence de sensibilisation aux économies d'énergies puis la distribution d'ampoules basse consommation, avec 24 personnes présentes.

## Une réorientation pour la programmation 2018

La priorité du Service Animation et Accompagnement des Seniors est, entre autres, de répondre aux attentes des seniors manceaux en matière de sorties, de curiosité, de rencontres et de convivialité.

Pour s'assurer de mettre en œuvre cette priorité, nous avons pris le temps de faire une analyse approfondie de la manière dont ils ont participé, ces trois dernières années, aux propositions de sortie qui leur étaient faites : celles où les listes d'attentes étaient importantes, celles que nous avons dû annuler faute de participant, celles que nous n'annulons pas, mais qui ne rencontraient qu'un faible succès.

Nous avons par ailleurs décidé que le service devait s'assurer que son action devait être prioritairement orientée vers les seniors les plus fragiles, que cette fragilité soit physique ou sociale.

Tous ces éléments et orientations nous ont permis de proposer une nouvelle programmation 2018 :

### Plus de proximité

Nous avons renforcé nos propositions de sorties sur le Mans et la Sarthe en les ouvrant plus largement à d'autres sujets que le patrimoine et l'histoire, même si ces deux thèmes qui sont encore plébiscités restent prépondérants,

### Plus accessible

Nous avons privilégié les sorties à la demi-journée pour permettre à chacun, quelque soit sa condition physique, de pouvoir participer à plus de sorties.

### Plus abordable

Nous avons veillé à ce que les tarifs proposés puissent permettre au plus grand nombre de profiter de notre programmation

### Plus spontané

Pour la première fois, nous proposerons tout au long de l'année des sorties et des rencontres supplémentaires, qui ne figurent donc pas dans ce rapport, pour être plus en lien avec l'activité du moment

### Plus interactif

On trouve dans le catalogue 2018 un questionnaire nous permettant de connaître encore mieux les attentes et ainsi de mieux cibler nos propositions.

### Plus connecté

Site internet de la ville, diffusion de nos propositions par mail et par SMS, parce que de plus en plus de seniors utilisent ces moyens actuels de communication.

## Des actions renforcées pour lutter contre l'isolement social des personnes âgées

Le CCAS entend mener des actions de lutte contre l'isolement social et relationnel, en visant notamment les publics les plus fragiles qui ne peuvent pas trouver dans l'offre de droit commun les dispositifs leur permettant d'avoir une activité de loisir et de convivialité.

D'ores et déjà deux actions sont conduites pour atteindre cet objectif :

### Les Journées Détente

Il s'agit d'une programmation annuelle de sorties à la demi-journée ou à la journée, pour le public âgé, isolé ou à mobilité réduite, avec prise en charge à l'aller et au retour, et un accompagnement adapté.

**59 journées détente** ont été réalisées pour le public âgé, isolé ou à mobilité réduite (*2 dates annulées*). **250 seniors** vivant à domicile ou résidant au sein d'établissements d'hébergement ont participé aux sorties et activités tout au long de l'année, représentant **928 participations**.

**246 participations** ont été enregistrées sur **9 journées détente évènementielles** réalisées (sorties au cinéma, repas avec animation dansante et spectacle Les Automnales).

**3 journées détente été** à Châteaudun (visites des grottes et de Châteaudun et déjeuner au restaurant panoramique des grottes) ont été réalisées par le service, et avec la participation de résidents des EHPA : **54 personnes** y ont participé.

Ces partenariats se constitueront au sein de la démarche du Mouvement National de Lutte contre l'isolement des Âgés (Monalisa), pour laquelle le CCAS de la ville a été désigné comme pilote pour le territoire du Mans.

En janvier 2018 une première collaboration avec l'association "Les Petits Frères des Pauvres" a permis la mise en place de visites au domicile chez des personnes âgées isolées par des bénévoles formés.

Cette action de lutte contre l'isolement va être renforcée par la mise en place cette année d'un pôle d'animation des territoires permettant de créer des actions à l'échelle des quartiers, en lien avec le tissu associatif et les 7 établissements gérés par le CCAS.

Ces actions de lutte contre l'isolement bénéficient, comme les Résidences autonomie, d'aide de la Conférence des Financeurs du Département de la Sarthe.

### Le service Téléphon'âge

Il s'agit de contacts téléphoniques réguliers auprès de personnes âgées isolées qui en font la demande. La conversation porte sur les sujets de la vie quotidienne, des animations et des sorties mensuelles ou de l'actualité de la Ville du Mans.

Ces conversations permettent dans certains cas de proposer au senior une activité à proximité de son domicile, une sortie en journée détente selon les capacités de la personne, etc. En 2017, ce sont 1105 appels au total, d'une durée de 10 à 20 minutes, qui ont été effectués par le service.

### Une action qui va se renforcer

En 2017, l'organigramme du SAAS a été modifié pour créer un pôle spécifiquement dédié à l'accompagnement des publics fragiles, ce pôle aura vocation à développer les actions déjà en place (création d'une sixième tournée Journée détente, augmentation du nombre de bénéficiaires du Téléphon'âge), mais aussi à développer des partenariats permettant de proposer de nouvelles actions.





## Notre EHPAD, pour quel public ? Comment y être admis ?

L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes est un établissement public médico-social géré par le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville du Mans. L'EHPAD comporte deux sites, Irène Joliot-Curie et Jean Jaurès pour un total de 228 lits.

L'EHPAD s'adresse prioritairement à des personnes de plus de 60 ans. Les personnes de moins de 60 ans peuvent y prétendre sur dérogation au titre d'une invalidité.

Afin d'orienter et d'informer au mieux toute personne susceptible de vouloir entrer en EHPAD, **des Séances d'information "s'inscrire en EHPAD"** sont organisées, alternativement tous les 15 jours sur les 2 sites. A cette occasion une secrétaire de gestion projette un document qui précise les modalités d'entrée, les tarifs, les organisations tout en répondant aux différentes questions. Une visite de l'établissement finalise cette rencontre.

**Pour devenir résident de notre EHPAD**, il est nécessaire de réaliser une inscription. Le dossier papier est supprimé et depuis le courant de l'année 2017, le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé ont lancé un dispositif nommé **Via Trajectoire**. Celui-ci est un portail d'orientation sur le web qui permet aux personnes âgées de trouver un établissement d'hébergement et d'y effectuer une demande unique confidentielle et sécurisée.

Si l'EHPAD public fait partie des choix de la personne, le dossier est suivi **par un agent médico-administratif** qui présente le dossier à l'infirmier(e) coordinateur(trice) (IDEC) puis au médecin coordonnateur. S'en suit une visite avec un médecin coordonnateur, qui :

- contrôle les critères médicaux : niveau de besoin de soin compatible avec les capacités de l'établissement,

- contrôle le niveau de dépendance : nécessité d'être coté entre GIR 1 à 4 selon une grille nommée "grille AGGIR" (le GIR 6 correspondant à une autonomie et le GIR 1 à une dépendance lourde)
- recueille et acte **le consentement éclairé** de la personne, cette démarche étant un préalable indispensable pour toute entrée en établissement.

Dès lors qu'une place est disponible, l'agent médico-administratif reprend contact avec le futur résident pour lui présenter la chambre libérée et après accord de celui-ci lui remet **un livret d'accueil** composé de :

- la liste des documents à fournir,
- le contrat de séjour,
- le règlement de fonctionnement,
- le règlement intérieur du Conseil de Vie Sociale (CVS),
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- l'arrêté portant nomination des personnes qualifiées,
- la demande de prestation pharmaceutique du résident,
- l'organisation des transports et de l'accompagnement lors des rendez-vous médicaux,
- le formulaire d'autorisation du droit à l'image,
- la communication avec le référent de l'entourage en cas d'hospitalisation ou décès.

Certains documents qui nécessitent des explications sont, quant à eux, extraits et expliqués précisément :

- le recueil des besoins et des attentes du nouveau résident
- la désignation de la personne de confiance : détaillée par l'agent médico-administratif lors de la pré-admission,
- le livret de vie quotidienne : remis le jour de l'admission par la maîtresse de maison qui est chargée de l'accueil du nouveau résident les premiers jours,
- le formulaire des directives anticipées : qui est présenté par le médecin coordonnateur, l'IDEC ou le psychologue au décours du séjour.

La partie administrative est ensuite traitée par une secrétaire de gestion.

## Quel niveau de ressources est nécessaire pour entrer à l'EHPAD Public ?

Chaque résident s'acquitte mensuellement de **2474,73 €** mensuel (*tarif 2018 - base 31 jours*) pour couvrir les frais d'hébergement et une partie des frais de dépendance qui correspondent au GIR 5 et 6 applicables à chaque résident. Ce tarif comprend la fourniture et l'entretien du linge de lit ainsi que l'entretien du linge et des vêtements du résident. De ce fait aucun surcoût n'est facturé au résident.

Seule l'Aide Personnalisée au Logement peut venir en déduction de cette facture, elle peut s'échelonner de 0 à 300 € environ, selon des critères de ressources définis par la Caisse d'Allocations Familiales.

Dès lors que le résident n'est pas ou plus en mesure de s'acquitter de ses frais d'hébergement, il peut déposer une demande **d'aide sociale** auprès du Conseil Départemental. L'établissement est habilité à ce dispositif pour 50% de ses places. Le tarif "hébergement aide sociale" est établi à 2202,55 €. Le résident conserve 10 % de ses revenus ou au minimum conserve 96 euros par mois afin de faire face à ses menues dépenses.

En dehors de ce financement, l'établissement perçoit une dotation globale du Département au titre de la dépendance (*pour les personnes classées en GIR 1 à 4*) et une "dotation soin" attribuée par l'Agence Régionale de Santé.

## Limites ou difficultés identifiées

La population accueillie à l'EHPAD est le témoin du vieillissement de la population, l'âge moyen d'admission étant en 2017 de 87 ans. En dehors d'une dépendance avérée, les principales raisons exprimées pour entrer en institution sont le besoin de sécurité et de lutte contre la solitude.

Les chiffres ci-dessous démontrent, l'évolution en 10 ans du nombre d'entrées et de sorties des résidents et par conséquent la rotation des séjours.

	Pour les deux sites	
	2007	2017
Nombre d'entrées /an	33	67
Nombre de décès/ an	36	61
GMP (Gir Moyen Pondéré cotation de la dépendance)	612	705

Les entrées en établissement sont également caractérisées par une dépendance plus accrue à laquelle est liée le nombre de pathologies ainsi que leur gravité : 7 pathologies conjointes en moyenne par résident.

Cet état de fait entraîne une prise en charge en soins plus importante, un suivi médical plus scrupuleux dans une démarche de soins palliatifs. En parallèle, la gestion des troubles du comportement chez les personnes ayant des atteintes cognitives voire des pathologies psychiatriques progressent. Ainsi, les besoins s'accroissent en termes d'accompagnement, d'écoute, en temps de toilette, d'aide à l'habillage et d'aide aux repas :

	Pour les deux sites	
	2007	2017
% des résidents ayant <b>des troubles majeurs de l'orientation</b>	31%	50%
% des résidents ayant besoin <b>d'une aide totale pour manger et boire</b>	28%	46%
% des résidents ayant besoin <b>d'aide partielle ou totale pour les déplacements</b>	64%	73%

Cette évolution nécessite donc :

- un **accompagnement des personnels** au quotidien pour leur permettre de s'adapter aux besoins spécifiques de la personne accueillie.
- des programmes de **formation ciblées** : accompagnement des personnes désorientées, et/ou présentant des troubles psychiatriques, l'accompagnement de fin de vie...
- une **réflexion pluridisciplinaire** plus importante avec des compétences en interne indispensables : médecin coordonnateur, psychologue, psychomotricien, ergothérapeute et en externe : équipe mobile de gériatrie-psychiatrie, réseau douleur, réseau de soins palliatifs...
- une vigilance permanente afin que dans ce contexte la politique de **bienveillance** de l'établissement soit maintenue.

À ces données s'ajoute l'accueil sur dérogation des personnes de moins de 60 ans (*4 sur les 2 sites*) qui à défaut de trouver des structures adaptées (handicapés vieillissants) sont orientées vers l'EHPAD. Ainsi, les écarts d'âges sont importants (*113 ans pour la personne plus âgée et 54 ans pour la plus jeune*). Par conséquent, se côtoient des résidents qui ne présentent pas les mêmes besoins en termes d'accompagnement et réclament aux personnels, tous métiers confondus, une individualisation de la prestation, qu'il est difficile d'appliquer au vu de la faible proportion de personnes de moins de 60 ans.

De plus, l'ensemble de ces constats ne permet pas aujourd'hui de mener des réflexions pour s'adapter et agir autant que nécessaire en faveur de la prévention et du maintien de l'autonomie.

En parallèle, conformément à la loi du 02 janvier 2002, l'établissement est impliqué **dans la démarche qualité qui contribue à promouvoir l'amélioration du service rendu aux personnes accueillies** et répond aux **obligations réglementaires** et aux recommandations de l'ANESM (*Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux*), sous le contrôle de l'Agence Régionale de Santé.

Ainsi, l'EHPAD a écrit en 2017 son **projet d'établissement** dans lequel figure l'existant, le positionnement institutionnel et les évolutions souhaitables pour les 5 ans à venir.

Y est mentionné le travail autour du **Projet d'Accompagnement Personnalisé du résident (PAP)** afin que chacune des personnes accueillies puissent exprimer des choix. Cette démarche garantit aux résidents que leurs attentes, leurs besoins et leurs souhaits soient recueillis et que ceux-ci soient pris en compte dans le contexte de l'institution.

Le respect, la dignité, l'humanité et la bienveillance sont les valeurs premières d'un Projet d'Accompagnement Personnalisé.

Cet outil sera utilisé par les professionnels, au service du résident, pour personnaliser au maximum l'accompagnement et permettre de réaliser des projets de vie en s'adaptant à leurs capacités.



Ce dernier permet également au résident, à sa famille et à son entourage d'avoir des référents qui seront leurs interlocuteurs privilégiés.

En complément, au premier trimestre 2018, l'EHPAD poursuit son analyse et réalise une **évaluation interne**, sur la base d'un référentiel qui lui permet, par une démarche participative et collective, d'auto-évaluer l'ensemble des prestations délivrées aux résidents.

En perspective du second trimestre 2018, puisque l'établissement sera soumis, à cette période sur les mêmes critères, à une **évaluation externe** qui sera, quant à elle, réalisée par un organisme extérieur habilité par l'ANESM.

La démarche qualité impose **l'écriture de procédures et de protocoles** afin que les règles, les organisations soient définies et servent de repère aux professionnels dans leurs activités.

Dans ce même raisonnement, les établissements médico-sociaux sont soumis, sur le plan sécuritaire, à l'écriture d'un "**Plan bleu élargi**" qui doit permettre une mise en œuvre rapide et cohérente pour faire face à la gestion d'un événement exceptionnel dans le cadre d'une gestion de crise : plan de continuité de l'activité... (*document réalisé fin 2017*) et d'un **plan de sûreté** (*circulaire du 4 juillet 2017*) relatif aux mesures de sécurisation existantes et à développer au sein des sites ; ces données doivent être mentionnées dans une fiche sécurité à annexer au règlement de fonctionnement (*écriture en cours*).

L'ensemble de ces obligations, des normes et des réflexions menées pour et autour du résident, sont partagées **avec les membres du Conseil de Vie Sociale**. Le CVS, composé de représentants élus pour 3 ans par scrutin secret se réunit au moins 3 fois par an.

C'est une instance d'expression des résidents et de leurs familles, consultative sur toutes les questions relatives à la vie de l'établissement et ayant vocation à favoriser la participation des usagers.



## Une démarche, une dynamique associative, qui favorise le lien social

Extraits de l'avant-propos de la Charte Le Mans Solidaire, signée aujourd'hui par plus de cinquante associations : *"Associations, centres sociaux, Centre Communal d'Action Sociale nous travaillons tous pour faire vivre la solidarité au quotidien auprès des personnes et des familles en difficultés. Nous nous croisons, sans engager un réel travail en commun. Nous avons besoin de nous connaître et d'échanger car nous sommes, dans toute notre diversité, complémentaires. Très peu d'actions collectives sont menées ensemble. Il paraissait important et nécessaire de fédérer les volontés sur un ensemble de valeurs tout en respectant l'indépendance d'action de chacun. Le Centre Communal d'Action Sociale, pour ce qui le concerne, est l'outil de la politique sociale de la Ville du Mans. Il est l'expression de la solidarité des Mancelles et Manceaux, ce qui lui donne comme responsabilité d'aider à l'expression de la solidarité la plus efficace possible."*

Pour permettre à chaque habitant d'exercer pleinement sa citoyenneté et pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion dans le respect des personnes, la Ville du Mans a décidé de **mobiliser tous les acteurs concernés**. C'est ainsi que s'est créé le réseau Le Mans solidaire.

Le Mans solidaire s'attache à **faire travailler ensemble** les associations mancelles qui luttent contre les exclusions sociales, économiques et culturelles. Cette mise en réseau s'est concrétisée par la rédaction **d'une charte** qui définit les valeurs communes et les repères pour agir au quotidien.

Le Mans solidaire sert à faire connaître au grand public le travail et les actions des associations. Le réseau est aussi utile pour **recruter des bénévoles** qui s'engagent dans des actions associatives de solidarité sur Le Mans.

Le Mans Solidaire sert aussi à favoriser l'engagement du bénévolat dans les associations. C'est un moteur dynamique

de mise en réseau, de mise en relation associations entre elles et associations/citoyens.

Le Mans Solidaire est un outil qui permet d'interpeller les pouvoirs publics sur notamment le sens donné aux solidarités dans notre société.

**Pour placer l'utilisateur au cœur des actions, divers outils ont été mis en place depuis la création de Le Mans solidaire. Parmi ceux-ci, le Conseil des usagers.**

C'est un conseil commun des usagers du CCAS et des associations de Le Mans solidaire qui ouvre un espace de paroles et d'échanges. Il permet aux usagers de donner leur avis sur la qualité de l'accueil et le service rendu. Il contribue également à l'analyse des besoins sociaux.

Par ailleurs, toujours dans le cadre de Le Mans solidaire, des temps forts se succèdent tout au long de l'année.

## Palabres au Mans

À travers témoignages et échanges, ce rendez-vous favorise l'expression sur la pauvreté et la précarité. Usagers, institutions, acteurs des associations, cherchent ensemble des réponses concrètes pour améliorer la vie quotidienne des personnes fragiles.

## Pique-niques solidaires

Chaque participant apporte un plat à partager. C'est le principe de Pique-niques solidaires. Un moment de détente qui facilite le dialogue entre usagers, responsables ou bénévoles associatifs et élus.

## Des événements rassemblés autour du concept "Le Mans, Le Monde"

La population mancelle est riche de ses origines diverses. La solidarité passe aussi par l'échange culturel et la découverte mutuelle. Il existe plusieurs événements pour se rencontrer.

## Le Mans goûte le monde

Les associations qui représentent toute la **richesse culturelle du Mans**, qu'elles soient sarthoises, bretonnes, d'Europe ou

du reste du monde, se retrouvent une fois par an pour Le Mans goûte Le Monde.

À partir d'une spécialité culinaire, des échanges se créent autour des régions, des pays, des traditions, des coutumes, de l'histoire.

## Le Mans voyage le monde

Avec Le Mans voyage le monde, pendant toute une journée, les habitants sont invités à voyager d'un quartier à l'autre, d'un concert à une fête, d'un stand de dégustation à une exposition. Des plans du tramway, avec les différentes étapes, sont distribués aux participants.

## Le Mans rencontre le monde

Au moment de la Foire du Mans, Le Mans rencontre le monde permet à une trentaine d'associations, qui représentent la richesse des régions de France, d'Europe et du monde, de se rassembler pour se présenter au public dans une ambiance festive.

Cette initiative est aussi l'occasion d'acheter des spécialités culinaires et des produits artisanaux d'ici et d'ailleurs.

# Les associations rassemblées autour de Le Mans Solidaire : des acteurs incontournables du vivre ensemble et des solidarités entre habitants

Plus de 130 associations sont adhérentes ou partenaires des initiatives de Le Mans Solidaire. Par leurs actions au quotidien, elles développent et consolident le lien social de proximité aux pieds des immeubles, dans les cages d'escaliers, les quartiers, les rues.

La Ville du Mans apporte un soutien conséquent aux associations œuvrant dans les domaines des solidarités, du Handicap et de l'intergénérationnel, à hauteur de 178 000 euros réalisés sur l'année 2017 (168 000 euros inscrits au BP 2017).

Parmi ce riche tissu associatif manceau, les associations du réseau Le Mans solidaire travaillent sur les solidarités locales et internationales dans les domaines de l'urgence sociale et de l'accompagnement des personnes et des familles.

## France Bénévolat Sarthe

C'est l'association facilitatrice des actions des associations

## Solidarité internationale

De nombreuses associations, parmi lesquelles :

- L'association **Échanges Sarthe Étudiants du Monde** met en relation des étudiants du monde entier de l'Université du Mans avec des familles du Mans et de la Sarthe. Soutien, échanges interculturels, accompagnement administratif, accueil chaleureux au sein d'une famille. Valeur du RESPECT entre l'accueillant et l'accueilli. L'objectif est de parrainer des étudiants étrangers, de les aider dans leurs démarches. L'accueillant et l'étudiant signent une charte avec l'association. Ils doivent être en contact régulièrement et se voir au moins une fois par mois pour des sorties ou repas familiaux pour se sentir comme dans leur famille. Elle s'engage à l'accompagner dans ses démarches administratives. Les étudiants se présentant à cette rencontre, recherchent une famille de substitution en France.





■ L'association **Tadamoon** porte les valeurs de la solidarité envers les demandeurs d'asile et migrants en les accompagnants sur le plan humain, juridique et matériel. L'association organise des moments de partages et d'échanges, accompagne la reprise des études, aide à l'inscription et aux formalités universitaires, assure du suivi et soutien scolaires, des cours de français, du conseil juridique, s'appuie sur des avocats spécialisés, assure un accompagnement à la constitution des dossiers de demandes d'asile et d'appels, un accompagnement dans les démarches administratives du quotidien, une aide à trouver du travail pour ceux qui ont obtenu le statut, une aide à la recherche de logement, l'organisation de soirées thématiques ainsi que des sorties culturelles.

■ L'association **Artisans du monde** valorise le commerce équitable et les petits producteurs du monde entier auprès des Mancelles et des Manceaux et organise tous les ans l'événement "Faites Équitables". L'association organise des plaidoyers sur la qualité des produits.

**Secours populaire** de la Sarthe organise des actions humanitaires d'urgence (Haïti, ...) et des projets de solidarités avec le Bénin. Le Secours populaire travaille avec le Conseil des activités éducatives du Bénin (CAEB) depuis plus de 20 ans, dans le domaine de l'éducation et de la santé.

Lutte contre le paludisme, la malnutrition et le développement de la fréquentation scolaire vont faire partie d'un plan d'actions dans des communes du Bénin.

**Pain contre la faim** a pour objet de récolter du vieux pain pour le recycler et permettre le financement de projets humanitaires dans les pays en voie de développement. Une grande partie du pain est conditionné en chapelure et vendue aux entreprises. Le reste est destiné à la vente aux particuliers pour leurs animaux. La création d'un chantier d'insertion permet de développer

son activité. Les personnes en difficultés sont en contrat aidé et bénéficient d'un accompagnement socio-professionnel pour faciliter leur insertion.

Par ailleurs, depuis 2011, Pain contre la faim 72 récupère, tri et vend des canettes et boîtes de conserve aux récupérateurs de métaux.

Quelques exemples de projets soutenus financièrement par l'association : scolarisation d'enfants au Cambodge, achat de bétail, d'arbres fruitiers au Burkina Faso, éducation et reconstruction après cyclone en Haïti

## Urgence sociale

Des associations travaillent dans les champs de l'urgence sociale et l'accompagnement des personnes et des familles. Parmi elles :

**Cultures du cœur Maine** défend depuis 2001 le droit à la culture pour tous en favorisant la fréquentation des lieux culturels et sportifs au niveau régional. Cultures du cœur Maine soutient et anime les actions locales, contribue à la mise en réseau des acteurs engagés sur ces actions de médiation dans le champ social, accompagne et forme les structures sociales et culturelles pour favoriser l'accès aux lieux de droit commun autour de la culture et du sport.

**Inservet (*Insertion par le Vêtement*)** est une Association, créée en 1995 à l'initiative du Secours Catholique Sarthe. Inservet est spécialisée dans le tri et la redistribution de vêtements et a deux objectifs : contribuer à l'insertion de personnes en difficulté en créant des emplois d'insertion (*prioritairement pour des mères de famille isolées*) ; répondre aux besoins vestimentaires des familles les plus démunies en redistribuant des vêtements de bonne qualité.

**SOS Amitié Le Mans** est un service d'aide par l'écoute dont l'objectif premier est la prévention du suicide. Ouvert à la parole de toute personne en état de crise, S.O.S Amitié offre une aide sous la forme d'une écoute attentive et sans idée préconçue. Le téléphone est le premier moyen choisi pour répondre à l'urgence des situations. S.O.S Amitié s'engage à respecter l'anonymat de la personne, celle qui appelle et celle qui écoute. Tout autre moyen technique utilisé répondra à cet engagement. L'écoute est assurée par des bénévoles, respectueux de la personne qui appelle, quels que soient ses origines, ses convictions, son comportement.

**Femmes solidaires** se bat pour défendre le droit des femmes. Elle accompagne les femmes pour faire connaître leurs droits et les faire appliquer. L'association aide aussi les femmes victimes de violences conjugales en les dirigeant vers les associations spécialisées.

**SOS Femmes accueil 72** propose un hébergement provisoire aux femmes victimes de violences. Une aide qui intervient après l'accueil d'urgence. Dans ce lieu, une femme, seule ou avec enfants, peut se poser, organiser son retour à la vie normale.



## Les centres sociaux : des lieux de proximité favorisant la vie sociale

Rassemblés autour de l'Union Mancelle des Centres Sociaux, les quatre centres sociaux, par leurs projets, actions, et activités au quotidien, créent du lien social et de la solidarité dans les quartiers, entre habitants, et aussi avec la richesse du tissu associatif, profond vecteur et facilitateur du vivre ensemble.

Se plaçant dans le mouvement de l'éducation populaire, les centres sociaux réfèrent leur action et leur expression publique à trois valeurs fondatrices : la dignité humaine, la solidarité et la démocratie.

Lieu de proximité à vocation globale, familiale et intergénérationnelle, il accueille toute la population en veillant à la mixité sociale. un centre social est ouvert à l'ensemble de la population à qui il offre un accueil, des activités et des services, il est capable de déceler les besoins et les attentes des usagers et des habitants. C'est un lieu de rencontre et d'échange, il favorise le développement des liens familiaux et sociaux.

C'est aussi un lieu d'animation de la vie sociale permettant aux habitants d'exprimer, de concevoir et de réaliser leurs projets : il prend en compte l'expression des demandes et des initiatives des usagers et des habitants, et favorise la vie sociale et la vie associative. Il propose des activités ou des services à finalité sociale, éducative, culturelle ou de loisirs, ainsi que des actions spécifiques pour répondre aux problématiques

sociales du territoire. Il favorise le développement des initiatives des usagers en mettant des moyens humains et logistiques à leur disposition.

Un centre social peut apparaître, pour qui n'en fréquente pas, comme un équipement polyvalent de proximité. En fonction des besoins spécifiques des habitants, et avec la préoccupation à la fois de créer du lien avec les personnes et de la cohésion sur le territoire, le centre social propose des services et des activités, organise des animations festives ou culturelles... Pour aider les habitants à réaliser leurs projets, le centre social met également à leur disposition des moyens logistiques et professionnels. Les activités et les services proposés s'inscrivent dans un projet social visant, sous différentes formes, le développement des liens sociaux.

Ces projets contractuels s'inscrivent dans des négociations avec les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) sur des orientations stratégiques définies dans les projets sociaux pluriannuels des centres sociaux.

La Ville du Mans a inscrit 961 000 € au BP 2018 de versement à l'Union Mancelle des Centres Sociaux (UMCS) au titre du financement du fonctionnement des quatre centres sociaux ainsi que de l'UMCS. Ce soutien conséquent de notre collectivité s'inscrit dans un cofinancement avec la Caisse d'Allocations Familiales de la Sarthe.

# Charte "Le Mans"

**L'Avant-propos : Yves Calippe**  
**Adjoint au Maire chargé de l'Action Sociale**  
**Vice-président du Centre Communal d'Action Sociale**

**A**ssociations, centres sociaux, Centre Communal d'Action Sociale nous travaillons tous pour faire vivre la solidarité au quotidien auprès des personnes et des familles en difficultés. Nous nous croisons, sans engager un réel travail en commun. Nous avons besoin de nous connaître et d'échanger car nous sommes, dans toute notre diversité, complémentaires. Très peu d'actions collectives sont menées ensemble. Il paraissait important et nécessaire de fédérer les volontés sur un ensemble de valeurs tout en respectant l'indépendance d'action de chacun. Le Centre Communal d'Action Sociale, pour ce qui le concerne, est l'outil de la politique sociale de la Ville du Mans. Il est l'expression de la solidarité des Mancelles et Manceaux, ce qui lui donne comme responsabilité d'aider à l'expression de la solidarité la plus efficiente possible.

Place de la Solidarité le 29 mai et les Assises Le Mans Solidaire le 19 novembre 2010 ont constitué deux événements, labellisés dans le cadre de l'Année européenne de lutte contre la pauvreté, qui ont réunis une trentaine d'associations, l'Union Mancelle des Centres Sociaux et le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville du Mans. C'est une première,

y compris au niveau national, que tous ces acteurs sociaux qui s'engagent auprès des personnes et des familles en grande précarité aient accepté de travailler ensemble, pour lutter contre l'exclusion sociale.

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2010, à travers des ateliers, les associations, centres sociaux et Centre Communal d'Action Sociale ont échangé, débattu et construit une Charte autour des valeurs communes. L'idée est de replacer l'usager au cœur de la problématique sociale et de croiser les connaissances de chacun.

Au-delà des valeurs qui constituent son socle, la Charte "Le Mans Solidaire" est un outil sur lequel la structure signataire pourra se référer pour faire évoluer son projet associatif ou d'établissement, et se donner des repères pour l'action sur le terrain.

Cette Charte est tout sauf un document figé dans le marbre. C'est un outil dynamique, évolutif, à faire vivre en permanence.

Nous sommes au début d'une construction commune et ensemble, nous écrivons une page de l'histoire de la solidarité au Mans.

## 1. Des valeurs communes

Au-delà des spécificités des acteurs associatifs, centres sociaux et Centre Communal d'Action Sociale, agir ensemble et en complémentarité nécessite d'identifier des valeurs communes.

### Considérer l'homme et la femme à part entière dans sa globalité

- En respectant et préservant ses droits : Liberté, égalité, fraternité
- Liberté dans ses choix de vie
- Droit à la différence, au respect de son identité, de son histoire
- Droit à la dignité et au maintien d'une vie citoyenne

### Agir et travailler ensemble

- Agir avec la personne en respectant sa liberté, ses choix, son parcours : "De l'échange, pas de l'assistance"
- Travailler ensemble et partager nos pratiques

- Favoriser le partage de nos savoir-faire, de nos compétences entre acteurs de terrain afin d'éviter le morcellement de la personne, pour la considérer comme un être à part entière, dans sa globalité.

- Mettre un sens commun à nos actions auprès de la personne.

Les valeurs que nous avons en commun sont :

- . **La solidarité, le partage.**
- . **La laïcité et la démocratie**
- . **L'usager au cœur de l'action.**
- . **L'autonomie et la citoyenneté.**
- . **Le respect et la tolérance.**
- . **La non discrimination.**

# Solidaire"



Une autre valeur, "la dimension humaine", sert de vecteur à toutes nos actions.

Les valeurs humaines sont le fondement de l'action que nous menons auprès des personnes.

- La personne est avant tout un être unique, avec une histoire singulière que nous devons respecter dans sa globalité.
- Nous devons croire en ses capacités d'être acteur et nous voulons l'accompagner en ce sens.
- Il est essentiel de respecter la liberté individuelle de la personne, ses choix, et lui permettre l'autonomie nécessaire à son existence.
- Nous œuvrons pour permettre et favoriser les espaces de liberté et de démocratie nécessaires à l'épanouissement de la personne.
- Porter un regard positif sur l'humain, le valoriser, croire en ses capacités, c'est lui donner la possibilité de se construire et d'évoluer dignement dans la société.

- Permettre et favoriser le lien social, c'est reconnaître que tout homme en a besoin pour exister, c'est combattre l'isolement de la personne et l'aider dans son insertion sociale.
- Mener des actions pour encourager et soutenir les relations humaines, c'est croire aussi que le lien social peut resurgir là où on ne l'attend pas forcément.
- Combattre l'indifférence c'est encore se donner les moyens d'un vivre ensemble plus solidaire.

Partageons nos pratiques, échangeons ensemble et menons des actions collectives afin d'amorcer un mouvement, une dynamique dans la continuité du travail que nous commençons à élaborer.

Travailler ensemble sur le territoire nous semble absolument nécessaire pour contribuer à renforcer la solidarité entre tous les acteurs, rendre notre action plus collective

## 2. L'utilisateur acteur des actions

Ces valeurs communes doivent placer la personne ou la famille usager au cœur de toute action.

### **Article 1 : Faire avec et non à la place de la personne quelle que soit sa situation, dans les limites des actions et des missions de nos structures.**

Nous nous engageons à accueillir et accompagner la personne de façon bienveillante, quelle que soit la manière dont elle arrive, que ce soit en toute liberté, par nécessité ou par contrainte. Ce qui va se passer dans la "rencontre" est essentiel. Cependant, il reste la nécessité d'informer l'utilisateur sur les objectifs, les missions et les règles de fonctionnement de nos structures qui constituent ou délimitent le cadre de l'action de l'utilisateur. Ceci dans l'objectif de lui permettre de trouver sa place (*l'utilisateur, le résident, l'accueilli ...*) comme acteur. Selon l'identité de nos organisations la personne pourra être acteur de sa propre vie, et/ou participera à un projet collectif, et/ou au fonctionnement de la structure.

### **Article 2 : Considérer la personne comme un être responsable et soutenir l'expression et l'émergence de ses capacités.**

Nous voulons regarder l'autre, y compris s'il est en grande précarité, comme quelqu'un qui a quelque chose à nous apporter. L'accueillant doit favoriser, soutenir et accompagner l'expression des capacités et des compétences de l'accueilli et ce dans la limite des ressources actuelles de ce dernier.

Nous voulons favoriser l'émergence de ses compétences.

Dans les limites de l'article 1, il faut proposer à l'utilisateur d'intégrer un projet, une structure dans le but d'impulser une dynamique.

Il faut l'aider à construire son idée pour lui permettre de finaliser son projet. Dans ce cadre, l'accueillant doit l'aider à repérer ses difficultés, ses vulnérabilités, lui faire prendre conscience de ses capacités du moment.

### **Article 3 : Respecter le libre choix qu'a la personne de fréquenter ou pas différentes structures.**

L'utilisateur n'appartient pas à la structure qui doit savoir passer le relais.

L'utilisateur peut aller chercher dans chaque structure ce dont il a besoin d'où la nécessité pour chacune d'entre elles de bien connaître le réseau local pour mieux orienter l'utilisateur en fonction de ses besoins.

### **Article 4 : Être vigilant à ne pas dériver dans nos pratiques et éviter les abus de pouvoir.**

Nous nous engageons :

- À ne pas demander plus de pièces administratives ni d'informations que strictement nécessaires.
- À informer la personne du possible partage des informations.
- À respecter une éthique et ne pas conserver ou diffuser d'information sur l'utilisateur sans son consentement.
- À permettre l'accès de l'utilisateur à son dossier à tout moment.

## **3. Des indicateurs sociaux partagés**

### **Pour cela, deux orientations :**

- ▶ Utilisation des rapports d'activité annuels des associations comme source d'information partagée :
  - Sur les missions et activités de l'association
  - Sur la structure et le fonctionnement de l'association : rapport bénévoles/salariés, temps bénévole...
- ▶ Bâtir une fiche simple d'indicateurs communs à partir des rapports d'activité.

### **Trois types d'indicateurs proposés :**

- ▶ liés à l'activité générale/nombre d'accueils, de passages, de contacts
- ▶ liés aux publics (*typologie du public, publics spécifiques*)
- ▶ liés aux prestations (*ateliers linguistiques, illettrisme, repas, aides et secours, activité hygiène, de soins*)

### **2) Des rencontres régulières d'échanges pour présentation actualisée des activités des associations et des nouvelles problématiques rencontrées.**

La démarche s'appuiera sur les dispositifs et les groupes de travail existants.

### **3) L'élaboration d'un annuaire des ressources locales associatives, mis à disposition des acteurs, l'objectif étant de donner un outil aux professionnels et bénévoles pour qu'ils puissent orienter, voire accompagner, le public de façon efficiente.**

- ▶ Ville du Mans et CCAS
- ▶ AGAFI
- ▶ L'ARBRE
- ▶ Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe
- ▶ ASTRE
- ▶ Atelier Théâtre de l'Université du Maine (ATUM)
- ▶ CIDFF
- ▶ Centre Social des Cochereaux
- ▶ Centre social associatif Pâtis Saint-Lazare
- ▶ Centre social des Quartiers Sud
- ▶ Le Kaléidoscope
- ▶ Centre social des Sablons
- ▶ Collectif pour une Terre plus Humaine
- ▶ Pain contre la Faim
- ▶ Le Planning Familial 72
- ▶ Sauvegarde Mayenne Sarthe
- ▶ Secours Catholique
- ▶ Secours Populaire Français
- ▶ Solidaire-MANS
- ▶ SOS Femmes Accueil 72
- ▶ UDAF
- ▶ Union Mancelle des Centres Sociaux
- ▶ Culture et Liberté
- ▶ Croix Rouge Française
- ▶ Cultures du Cœur
- ▶ Femmes Relais Sarthe
- ▶ Femmes Solidaires
- ▶ Ligue de l'Enseignement
- ▶ FAL 72
- ▶ Résidence Sociale Nelson-Mandela
- ▶ Montjoie
- ▶ Mouvement du Nid
- ▶ Mutualité Française Sarthe
- ▶ Loisirs et Solidarité des Retraités (LSR) 72
- ▶ La Banque Alimentaire 72
- ▶ TARMAC (*fusion des associations L'HORIZON, La Halte Mancelle et L'OASIS 72*)
- ▶ CLCV Le MANS Nord
- ▶ Les Restaurants du Cœur 72
- ▶ Contacts 72 Loisirs et Amitiés
- ▶ ITER
- ▶ EMMAUS 72
- ▶ AFEV 72
- ▶ Carbur'Emploi
- ▶ Homogène
- ▶ France Bénévolat Sarthe
- ▶ Yana Stars
- ▶ Voyageurs 72
- ▶ Mouvement national des Chômeurs et Précaires
- ▶ CPAM
- ▶ ACMA Caraïbes
- ▶ FAMLA 72
- ▶ SOS Racisme Sarthe
- ▶ Ascape 72
- ▶ Transmettre avec Humour
- ▶ eQuickreads
- ▶ La Cravate solidaire
- ▶ Union des Tunisiens de la Sarthe
- ▶ MAE 72
- ▶ Fleur d'Afrique
- ▶ APPAMH
- ▶ CEAS 72
- ▶ FCPE
- ▶ l'Arc en Ciel



# **Direction des Solidarités**

***1 à 7 rue Hémon  
cs 40010  
72039 Le Mans Cedex 9  
02 43 74 52 06***