



Rapport d'activité

2023



CENTRE COMMUNAL D'ACTION
SOCIALE DE LA VILLE DE NICE

5 L'Edito

7 Données générales

Historique et missions du CCAS de la Ville de Nice.....	8
Le Conseil d'Administration.....	9
La cartographie des sites du CCAS.....	10
L'organigramme.....	12
Les ressources humaines.....	13
Le compte administratif.....	14
La commission permanente.....	15
La démarche qualité.....	16
L'analyse des besoins sociaux.....	17
L'année 2023 en chiffres	18
Les évènements marquants de l'année 2023.....	19



23 La Vie des seniors et l'autonomie

Le service social seniors.....	25
Le lien social seniors.....	28
L'accompagnement à domicile.....	29
Les établissements pour seniors.....	32
L'aide sociale	38



39 L'Inclusion sociale et l'accès aux droits

L'urgence sociale.....	41
Service Coordination et accompagnement au Logement Inser'Toit.....	49
Les accueils et habitats adaptés.....	51



59 La Prévention et le développement social

Le centre social de l'Ariane « Le Village ».....	61
Le centre social des Moulins « Le 26 MLK ».....	62
Le Pôle social Roquebillière.....	63
Le Point d'accueil et d'écoute jeunes « L'Escale ».....	64
Service astreintes et hébergement des sinistrés.....	66
L'adresse des aidants.....	66
L'équipe sociale mobile.....	67

L'EDITO



Monsieur Christian ESTROSI

Président Délégué de la Région Sud-Provence Alpes Côte d'Azur
Président de la Métropole Nice Côte d'Azur
Maire de Nice
Président du Centre Communal d'Action Sociale



Madame Jennifer SALLES

Conseillère Métropolitaine
Adjointe au Maire
Déléguée aux Seniors et aux Solidarités
Vice-Présidente du Centre Communal d'Action Sociale

Le Centre communal d'action sociale de la Ville de Nice est le bras armé de la solidarité sur le territoire niçois.

Grâce à l'engagement sans faille de ses agents, il intervient 365 jours par an, pour protéger les plus fragiles, et leur offrir un accompagnement adapté.

Dans un contexte marqué par l'inflation, qui frappe davantage les ménages les plus vulnérables, le CCAS a su faire preuve de réactivité pour s'adapter à la crise sociale en mettant en place de nouveaux dispositifs qui répondent aux besoins des personnes en difficulté.

Ainsi face à la baisse du pouvoir d'achat, nous avons décidé d'ouvrir en cœur de ville une épicerie sociale « Les saveurs solidaires ».

Ce nouveau dispositif ouvert à tous sur orientation d'un travailleur social, offre une réponse à celles et ceux qui ont des difficultés à finir le mois. Il leur permet d'accéder à des produits alimentaires et d'hygiène à seulement 30% du prix affiché en grande surface, mais aussi de bénéficier d'un accompagnement social individualisé.

De même, alors que nous avons constaté sur le terrain une hausse de la précarité et du sans-abrisme, nous avons fait le choix d'ouvrir en fin d'année deux nouveaux lieux d'hébergement d'urgence, offrant 60 lits supplémentaires, afin que personne ne se retrouve cet hiver sans solution.

Face à la crise, notre Municipalité a fait le choix de l'action. Aux côtés de nos partenaires associatifs et institutionnels, nous sommes intervenus pour offrir aux plus précaires un abri chauffé et sécurisé où se reposer et bénéficier d'un suivi social.

L'année 2023 a également été marquée par des choix difficiles mais nécessaires de fermeture de deux établissements historiques du CCAS. Ainsi nous avons mis fin à l'activité de l'EHPAD Fornero Meneï et de l'accueil de jour Alzheimer qui ne répondaient plus aux standards de qualité et de sécurité exigés pour l'accueil et l'accompagnement optimal de personnes dépendantes.

C'était une décision difficile, mais qui s'imposait. Nous avons pris le temps du dialogue et travaillé en étroite collaboration avec les autres structures spécialisées de notre territoire pour offrir à chacun de nos résidents et à leurs familles la solution la plus adaptée à leurs besoins.

Enfin, je veux profiter de l'occasion pour saluer encore le travail remarquable de tous les agents du CCAS et les remercier pour leur professionnalisme et leur implication au quotidien pour accompagner, soutenir et protéger les plus vulnérables. Ce rapport d'activité 2023 est le reflet de leur engagement constant au service de nos concitoyens. Vous le constaterez ainsi dans les pages qui suivent : notre établissement a fait cette année encore la démonstration de sa réactivité et de son savoir-faire, et surtout de sa nécessité. Ensemble, nous continuerons à œuvrer pour une société plus solidaire.



DONNEES GENERALES

· Historique et missions du CCAS de la Ville de Nice	8
· Le Conseil d'Administration.....	9
· La Cartographie des sites du CCAS.....	10
· L'Organigramme.....	12
· Les Ressources humaines.....	13
· Le Compte administratif.....	14
· La Commission permanente.....	15
· La Démarche qualité.....	16
· L'Analyse des besoins sociaux.....	17
· L'Année 2023 en chiffres.....	18
· Les Evènements marquants de l'année 2023.....	19

Historique et missions du CCAS de Nice

L'histoire

Dans l'antiquité, l'assistance était perçue comme une simple obligation morale. Au Moyen-âge, l'Eglise devient le principal acteur de lutte contre la misère croissante. Mais sous l'Ancien Régime, l'aumône et la charité sont municipalisées et laïcisées, répondant ainsi au souci du maintien de l'ordre public.

La Révolution apporte un nouveau regard sur les problèmes de paupérisation, en développant l'idée selon laquelle l'aide sociale doit être considérée comme une « créance sur la société », un véritable droit pour ses bénéficiaires. Ces réflexions donneront lieu, sous le Directoire et la Troisième République, à deux Lois :

- Loi du 7 Frimaire An V (27 novembre 1796) : création des "bureaux de bienfaisance", chargés de recevoir, gérer et répartir "le droit des pauvres" (taxes sur les spectacles). *A ce titre, ce n'est qu'en 1861, suite au rattachement du Comté de Nice à la France, le 29 mai 1860 (ratification du Traité de Turin), qu'a été créé à Nice, à l'initiative du Préfet GAVINI, le Bureau de Bienfaisance.*
- Loi du 15 juillet 1893 : création des "Bureaux d'Assistance" dont le rôle était d'assurer une assistance médicale.

Le décret du 29 novembre 1953 procède à la fusion des Bureaux de Bienfaisance et des Bureaux d'Assistance en une institution d'aide sociale, le Bureau d'Aide Sociale.

La Loi du 6 janvier 1986, prenant en compte la décentralisation, consacre la nouvelle dénomination des Bureaux d'Aide Sociale qui deviennent ainsi les Centres Communaux d'Action Sociale, passage symbolique d'un organisme d'assistance à une institution active. Par ce texte, le législateur leur confie une compétence globale dans le champ de l'action sociale et médico-sociale.

D'autres Lois vont également contribuer au positionnement des CCAS, mais c'est surtout l'intégration des textes spécifiques au sein du Code de l'Action Sociale et des Familles qui définit leur rôle essentiel dans l'organisation médico-sociale française.



Les missions

Doté d'une autonomie juridique et financière, le CCAS de la Ville de Nice est présidé, de droit, par le Maire de la commune, avec un Vice-président élu par le Conseil d'Administration de l'établissement. Régi par les articles L.123-4 à L.123-9 et R.123-1 à R.123-26 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le CCAS a pour mission :

- d'animer une action générale de prévention et de développement social dans la commune en étroite liaison avec les institutions publiques et privées ;
- d'instruire les dossiers des demandes d'aide sociale soit au titre de la solidarité nationale, soit au titre de la solidarité communale ;
- de procéder à une analyse des besoins sociaux de la commune.

Ses actions s'orientent principalement autour des personnes âgées, des personnes en situation de précarité ou de difficultés sociales.

Pour mener à bien ses missions, le CCAS de la Ville de Nice est doté de trois directions opérationnelles et de deux directions ressources en appui la direction administrative, financière et juridique, la direction ressources techniques, immobilières et moyens généraux qui travaillent en totale synergie afin de répondre au mieux aux besoins des usagers.

Le Conseil d'Administration



Christian ESTROSI
Président Délégué de la Région Sud-PACA
Président de la Métropole Nice Côte d'Azur
Maire de Nice
Président du Centre Communal d'Action Sociale



Jennifer SALLES
Conseillère Métropolitaine
Adjointe au Maire
Déléguée aux Seniors et aux Solidarités
Vice-Présidente du Centre Communal d'Action Sociale

Les Administrateurs élus en son sein par le Conseil Municipal



Hervé CAËL
Vice-Président délégué du CCAS
Conseiller Municipal
Délégué au Numérique et à la Simplification des démarches des usagers, et Subdélégué au territoire Rives du Paillon, à la Maison de Santé et aux Relations avec les établissements de santé



Maty DIOUF
Conseillère Métropolitaine
Adjointe au Maire,
Déléguée à la Lutte contre les discriminations, au Droit des Femmes, aux Actions humanitaires et à la Coopération



Jacques DEJEANDILE
Conseiller Métropolitain
Conseiller Municipal
Délégué au handicap et à la Ville accessible et inclusive



Pascale FERRALIS
Conseillère Métropolitaine
Conseillère Municipale
Subdéléguée à l'Autonomie et à la Dépendance et au Soutien aux aidants



Françoise MONIER
Conseillère Métropolitaine
Adjointe au Maire,
Déléguée aux Relations avec le personnel



Sylvie BONALDI
Conseillère Métropolitaine
Conseillère Municipale



Geneviève POZZO DI BORGO
Conseillère Métropolitaine
Conseillère Municipale



Nathalie DARAS-PLANELLES
Représentante de l'Union Départementale des Associations Familiales



Marie-Louise FENART
Représentante des Associations œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions



Georges ASTESANO
Représentant des Associations de Personnes Handicapées du Département



Liliane IMBERT
Représentante des Associations de Retraités et de Personnes Agées du Département



Monique DE BOTTINI
Personnalité qualifiée,
Représentante de l'Œuvre de la Miséricorde par respect de la tradition



Joëlle MARTINAUX
Personnalité qualifiée participant à des actions de prévention, d'animation et de développement social au sein de la commune



Alicia TEIXEIRA-ALVES
Personnalité qualifiée participant à des actions de prévention, d'animation et de développement social au sein de la commune



Muriel MORENO-PACHIAUDI
Personnalité qualifiée participant à des actions de prévention, d'animation et de développement social au sein de la commune

Liste des établissements et des services du CCAS

SERVICES ADMINISTRATIFS / TECHNIQUES

1 SIÈGE DU CCAS

4, place Pierre Gautier
Tél. : 04 93 13 51 42

2 SERVICES ADMINISTRATIFS / TECHNIQUES SAINT FRANÇOIS DE PAULE

11, rue Saint-François de Paule
Tél. : 04 93 13 51 42

3 ATELIERS / LOGISTIQUE

10, rue Banco
Tél. : 04 93 13 51 42

VIE SOCIALE ET AUTONOMIE

4 SERVICE AIDE SOCIALE

2 bis, avenue du Petit Fabron
Tél. : 04 89 81 20 56

5 SERVICE LIEN SOCIAL SENIORS

6, rue Tondutti de l'Escarène
2^e étage - Tél. : 04 93 135 135

6 SERVICE SOCIAL SENIORS

6.1 - Territoire Est
4, avenue Marjse Carlin
Tél. : 04 92 12 53 61

6.2 - Territoire Nord

64, avenue Cyrille Besset
Tél. : 04 92 07 56 95

6.3 - Territoire Ouest

2 bis, avenue du Petit Fabron
Tél. : 04 97 11 40 70

7 SERVICE POLYVALENT D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE (SPASAD)

7.1 - Territoire Est
4, avenue Marjse Carlin
Tél. : 04 93 13 52 64

7.2 - Territoire Nord

64, avenue Cyrille Besset
Tél. : 04 93 13 52 69

7.3 - Territoire Ouest

2 bis, avenue du Petit Fabron
Tél. : 04 93 13 52 62

8 REPAS À DOMICILE

11, rue Saint-François de Paule
Tél. : 04 93 13 51 51

9 Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA)

2 bis, avenue du Petit Fabron
Tél. : 04 97 11 40 58 / 06 73 75 73 87

10 ACCUEIL DE JOUR ALZHEIMER

SIMONE RIFF

2 bis, avenue des Orangers
Tél. : 04 92 10 18 94

11 RÉSIDENCE AUTONOMIE

SAINT-BARTHELEMY

64, avenue Cyrille Besset
Tél. : 04 93 52 63 77 / 04 93 98 43 76

12 RÉSIDENCE AUTONOMIE

SAINT-JEAN D'ANGÉLY

4, avenue Marjse Carlin
Tél. : 04 92 12 53 85

13 RÉSIDENCE AUTONOMIE GAMBETTA

141, boulevard Gambetta
Tél. : 04 93 97 11 88

14 EHPAD DES ANCIENS COMBATTANTS

51, rue des Orangers
Tél. : 04 93 89 41 06

15 EHPAD FORNÉRO MENEI

4, rue Sorgentino
Tél. : 04 93 89 10 40

16 EHPAD GROSSO

5 et 7, avenue Félix
Tél. : 04 93 84 63 56

17 EHPAD VALROSE

44, avenue Brancolar
Tél. : 04 93 83 57 07

INCLUSION SOCIALE ET ACCÈS AUX DROITS

18 CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR / BAGAGERIE

14, avenue du XV^e Corps
Tél. : 04 93 62 80 91

19 CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Hommes : 33, rue Trachel
Femmes : 35, rue Trachel
Tél. : 04 89 98 20 14

20 CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE

EL NOUZAH

17, rue El Noughah
Tél. : 04 93 13 52 72

21 PÔLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

14, avenue du XV^e Corps
Tél. : 04 97 13 30 52

22 PÔLE DOMICILIATION ET ACCÈS AUX DROITS

14, avenue du XV^e Corps
Tél. : 04 97 13 30 52

23 DOUCHES MUNICIPALES

6, ruelle de la Halle aux Herbes
Tél. : 04 93 13 52 57

24 PASS'R'ELLES

6, rue Tondutti de l'Escarène
Tél. : 04 97 13 39 46

25 CHRS- CENTRE D'ACCUEIL ET DE STABILISATION POUR FEMMES LA MAISON DU COEUR

1, rue du Chaur - Tél. : 04 97 13 53 35

26 CHRS RENOUVELLES

Adresse non communiquée par souci de confidentialité
Tél. : 04 92 00 01 05

27 RÉSIDENCE SAINTE-CATHERINE

Adresse non communiquée par souci de confidentialité
Tél. : 04 93 13 52 83

28 INSERTOIT

14, avenue du XV^e Corps
Tél. : 04 93 13 51 75

29 CHRS- INSERTION ET ACCOMPAGNEMENT "HORS LES MURS"

6, rue Tondutti de l'Escarène
Tél. : 04 89 98 28 00

30 PENSION DE FAMILLE GOUTTE DE LAIT

2, rue de l'Abbé Grégoire
Tél. : 04 89 98 20 11 / 04 83 06 06 02

31 PENSION DE FAMILLE LES GABIANIS

2, impasse des Lisérons
et 320, route de Turin
Tél. : 04 97 13 52 73 / 04 83 06 06 02

PRÉVENTION ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL

32 CENTRE SOCIAL "LE VILLAGE"

Avenue Emile Ripert - Jardin Lecuyer
Tél. : 04 83 06 06 11
levillage@ccas-nice.fr

33 CENTRE SOCIAL Le 26 MLK

26 avenue Martin Luther King
Tél. : 04 97 13 30 10
centresocial.moulins@ccas-
nice.fr

34 POINT D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE JEUNES « L'ESCALE »

12, boulevard Risso
Tél. : 04 92 47 67 40

35 PÔLE SOCIAL ROQUEBILLIÈRE

4, rue Jules Michel
Tél. : 04 97 13 49 09

36 ADRESSE DES AIDANTS

9, rue Borrallis
Tél. : 04 97 13 57 77

38 GUICHET UNIQUE NICE FACILE

6, rue Tondutti de l'Escarène
Tél. : 04 97 13 45 00

Les Ressources Humaines

617 agents

(Effectif total toutes positions administratives confondues+ apprentis au 31/12/2023)



47 ans
de moyenne d'âge

78% 22%

Répartition des effectifs par statut

81% des agents sont titulaires. Les agents contractuels occupant des postes vacants sont essentiellement des agents possédant des diplômes permettant d'occuper certaines fonctions (aide-soignant, infirmier, assistant de service social,...) pour lesquels il est nécessaire de réussir un concours et d'être inscrit sur une liste d'aptitude afin d'être mis en stage. Il existe également quelques emplois pourvus par des agents contractuels, suite à des appels à candidatures demeurés infructueux.

Au-delà de ces emplois permanents, le CCAS a également recours à des emplois non permanents pour des remplacements en tant que vacataire ou intérimaire recrutés via une agence d'intérim, afin de faire face aux fluctuations de l'activité et de pourvoir aux absences imprévues.

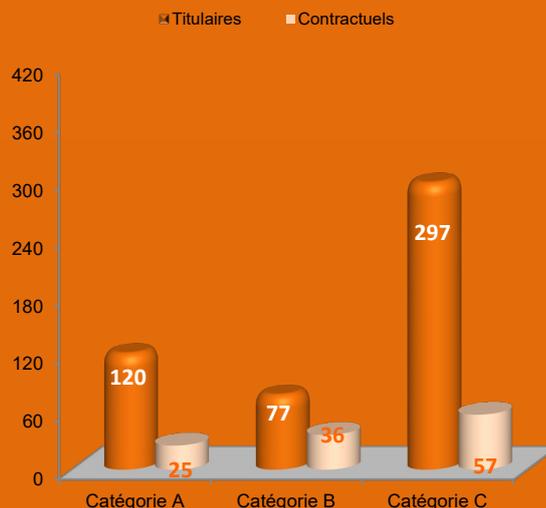


Répartition des effectifs par filière

57% des agents sont issus de la filière médico-sociale, cœur de métier du CCAS de Nice (28% sont issus de la filière administrative, 13% de la filière technique et enfin 2% de la filière animation).

Répartition des effectifs par statut et catégorie

58% des agents font partie de la catégorie C. Elle est la catégorie la plus représentée au sein du CCAS (18% pour la catégorie B et 24% pour la catégorie A).



La formation des agents

728 départs en formation en 2023, pour un total de **1 151,5 jours** de formation soit 8 060,50 heures de formation (un agent ayant pu participer à plusieurs formations).

Accompagnement de stagiaires

100 stagiaires - stage de moins de huit semaines - ont été accueillis au sein des différentes Directions du CCAS.

Le Compte Administratif

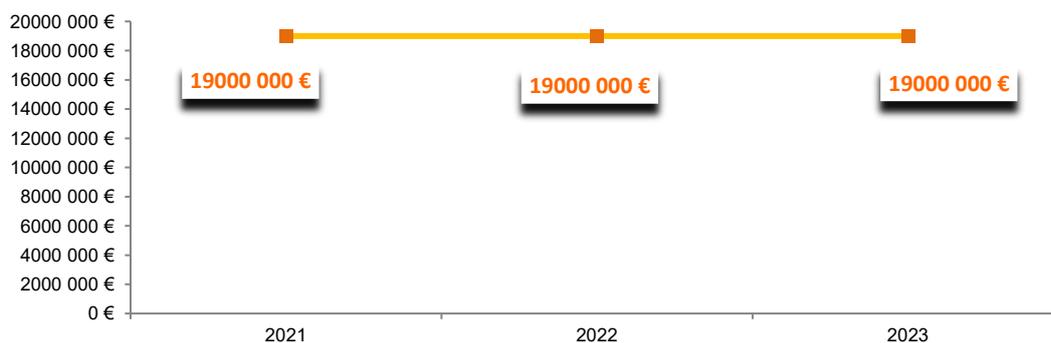
Le CCAS gère un budget principal (M14) et onze budgets annexes (M22). Les données qui suivent correspondent au compte administratif 2023 approuvé en Séance du Conseil d'Administration du 5 avril 2024.

	Investissement		Fonctionnement	
	Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
Budget principal	1 909 969.38	1 552 474.77	27 793 973.86	27 189 621.19
Budgets annexes	815 052.30	732 186.50	24 347 967.6	24 238 821.08
TOTAL	2 725 021.68	2 284 661.27	52 141 941.46	51 428 442.27

	Dépenses totales (Investissement et fonctionnement)	Recettes totales (Investissement et fonctionnement)
Budget principal	29 703 943.24	28 742 095.96
Budget annexes	25 163 019.90	24 971 007.58
TOTAL	54 866 963.14	53 713 103.54

La subvention de la Ville de Nice

Pour l'année 2023, le montant de la subvention de fonctionnement (budget principal) s'élève à **19 000 000 €**.



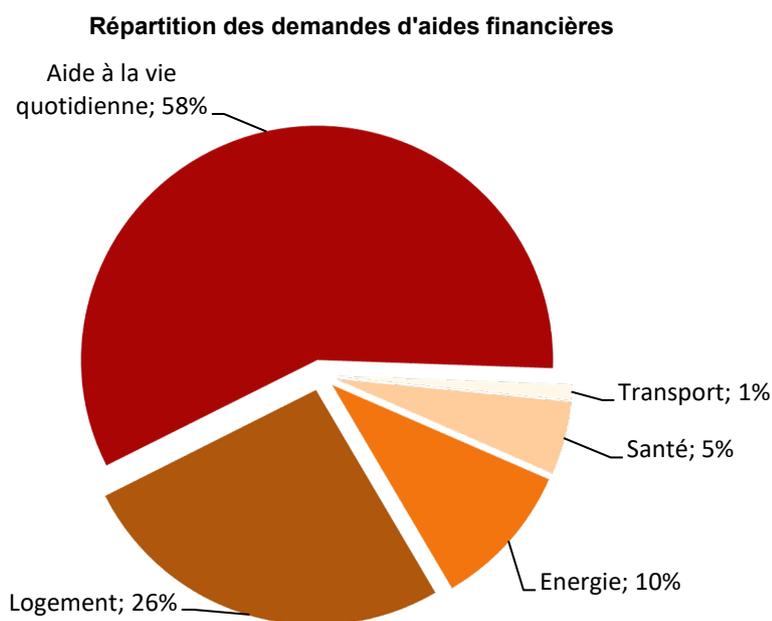
La Commission permanente

Conformément au règlement intérieur du Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nice, une Commission Permanente décide de l'attribution d'aides financières au bénéfice de personnes en difficulté, domiciliées sur la commune de Nice. Elle attribue également des aides au passage du permis de conduire « B » en faveur des jeunes de 17 à 25 ans.

En 2023, **372 demandes d'aides financières** ont été examinées par la Commission Permanente.

41 880 € d'aides financières ont été délivrées à **309 personnes**, soit une aide moyenne de **136 €** (arrondi) **par personne**.
61 demandes ont été rejetées (hors critères) ; 2 aides allouées ont été annulées (situation rétablie, ...).

Le motif des demandes d'aides se répartit de la manière suivante :



Par ailleurs, **14 344 € de secours d'urgence** ont été délivrés par les guichets de premier accueil des services du CCAS, **sous forme de Chèques d'Accompagnement Personnalisé**, auprès de **284 usagers** leur permettant ainsi de faire face à des besoins de première nécessité (alimentaires essentiellement).

Les aides au permis de conduire

En 2023, **110 demandes d'aides au passage du permis de conduire « B »** ont été examinées par la Commission permanente.

108 aides, d'un montant de 450 €, ont été accordées, soit un total de **48 600 €**.

2 demandes ont été rejetées (hors critères).

La Démarche qualité

La démarche qualité est une dynamique de progression qui a pour objectif une plus grande satisfaction des usagers. Au CCAS de la Ville de Nice elle repose sur plusieurs aspects :

- Le suivi des évaluations des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) qui s'inscrivent ainsi dans un processus global d'amélioration continue de la qualité.
- Le suivi et la création de procédures. Au 31 décembre 2023, on dénombre **132** procédures/protocoles actifs.
- L'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction.

Cette année, **19** services et établissements ont évalué la satisfaction de leurs usagers. Les **920** questionnaires traités ont permis aux usagers et à leur famille d'exprimer leur avis sur la qualité des services assurés par le CCAS. Les taux de satisfaction varient entre **67% et 100%**.

Exceptionnellement, les services et établissements de la Direction de la Prévention et du Développement Social n'ont pas réalisé d'enquête de satisfaction en 2023. En effet, lors du Comité de pilotage du 23 juin 2023, il a été décidé de décaler la période de diffusion des questionnaires au mois de mars de chaque année (au lieu de septembre habituellement).

Comme chaque année, les enquêtes ont donné lieu à la programmation d'actions d'amélioration pour continuer à répondre au mieux aux besoins des usagers.

S'agissant de l'enquête relative aux agents, cette année ce sont les agents de la Direction de la Prévention et du Développement Social qui ont pu s'exprimer sur leur satisfaction. **29** questionnaires ont été traités. Globalement, au travers de l'ensemble des items, on constate un bon niveau de satisfaction des agents. Un plan d'action à l'issue a été élaboré en lien avec les agents concernés.

BILAN 2023

- ↳ Réalisation de l'auto-évaluation du CHRS dans le cadre des obligations d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux.
- ↳ Réalisation d'un planning annuel de la démarche qualité.
- ↳ Création de questionnaires de satisfaction en ligne (via un lien internet ou via un QR code).
- ↳ Traitement et analyse des enquêtes de satisfaction auprès des agents de la Direction de la Prévention et du Développement Social.
- ↳ Mise en place d'un questionnaire de satisfaction pour les usagers du Service social seniors.

PERSPECTIVES 2024

- ↳ Organiser les auto-évaluations des EHPAD et du SPASAD.
- ↳ Accompagner le CHRS dans son évaluation.
- ↳ Etudier la possibilité d'étendre les questionnaires de satisfaction aux services et établissements qui en sont actuellement dépourvus.

L'Observatoire social

1/ L'analyse des Besoins Sociaux

L'analyse des besoins sociaux, obligation légale au regard du décret du 21 juin 2016 (art. R123.1 et R123.2 du code de l'action sociale et des familles), consiste en un diagnostic sociodémographique à partir des données d'observation sociale du territoire. Ce diagnostic, réalisé par le service de l'observatoire social, est établi avec l'ensemble des partenaires, publics ou privés, qui participent à la mise en œuvre des actions de prévention et de développement social.

En 2023, l'étude complémentaire consacrée « aux jeunes » a été finalisée et devrait être présentée courant 2024 en conseil d'administration. Celle-ci met en évidence le fait que de nombreux jeunes sont en grandes difficultés dans de nombreux domaines (logement, revenus, emploi, ...). Les résultats et éléments de cette étude ont permis d'identifier les principales problématiques auxquelles les jeunes se trouvent confrontés et pourront contribuer à apporter les réponses et/ou coordonner les actions en faveur des jeunes niçois les plus fragiles.

2/ Le soutien aux directions opérationnelles

Le service de l'observatoire social se positionne aussi en soutien des directions opérationnelles du CCAS. Dans le cadre de projets ou de développement d'action, ses contributions permettent notamment d'apporter un éclairage et de s'assurer que les actions envisagées sont en adéquation avec les caractéristiques et les besoins des publics concernés.

Le service de l'observatoire social réalise également le traitement statistique des données médico-sociales recueillies dans le cadre de la « Nuit de la Solidarité ». Cet événement national d'ampleur croissante, qui s'est tenu pour la troisième année consécutive le jeudi 25 janvier 2024, a connu une très forte mobilisation des acteurs locaux sur la commune de Nice avec plus de 200 volontaires (élus, partenaires publics et associatifs, étudiants et bénévoles).

Au cours de cette opération, 249 personnes dont 36 mineurs ont été recensées à la rue. Les personnes rencontrées se situaient en quasi-totalité au centre de la commune. On retiendra que 9 personnes sur 10 sont des hommes et la majorité des personnes à la rue a entre 40 et 54 ans. Sans logement depuis plusieurs années, ces individus dorment dans un lieu public et ne disposent pas de suivi social (même s'ils connaissent le 115 et le sollicitent parfois pour un hébergement et fréquentent ponctuellement les maraudes ou les points de distribution alimentaire).

L'année en chiffres

2023

617
agents

104 824 €
accordés par la Commission Permanente

VIE DES SENIORS ET AUTONOMIE

8 092
entretiens sociaux

439
personnes hébergées au
sein des établissements

2 485
personnes inscrites sur le registre des
personnes fragiles isolées

1 260
demandes d'aide sociale

1 302
bénéficiaires d'aides
et de soins à domicile

INCLUSION SOCIALE ET ACCES AUX DROITS

9 252
entretiens sociaux

1 133
personnes hébergées

35 925
nuitées à l'accueil de nuit

3 890
élections de domicile instruites

PREVENTION ET DEVELOPPEMENT SOCIAL

3 184
entretiens sociaux

598
adhérents au sein
des centres sociaux

194
personnes hébergées
dans le cadre des astreintes
communales de sécurité

Les événements marquants de l'année 2023

▲ Journée mondiale du refus de la misère

A l'occasion de la journée mondiale du refus de la misère, le CCAS a organisé un moment de partage et de recueillement permettant de ne pas oublier les personnes sans domicile stable disparues pendant l'année.

Une belle occasion également de mettre à l'honneur les bénéficiaires du CCAS par une exposition des œuvres réalisées au cours de différents ateliers.

Mme Jennifer SALLES, Adjointe au Maire et Vice-Présidente du CCAS a remercié les partenaires présents pour l'accompagnement qu'ils fournissent, à l'année, auprès des plus démunis.

Nous remercions également chaleureusement M. Alain HOENIG, chanteur bénévole, pour sa belle interprétation de chansons de Jacques BREL.



▲ Remise de paniers de Noël

Pour célébrer ensemble les fêtes de fin d'année, les seniors vivant dans les Résidences Autonomie du CCAS et ceux adhérant au Centre Social « Le Village » ont été conviés pour assister à un spectacle de musique animé par des chanteurs bénévoles.

A cette occasion, M. Christian ESTROSI, Maire de Nice et Président du CCAS, accompagné par son Adjointe et Vice-Présidente du CCAS, Mme Jennifer SALLES, est venu saluer les aînés et leur a remis le traditionnel colis de Noël.

"C'est un moment important pour moi de venir à la rencontre de nos aînés et de leur apporter un peu de chaleur en cette période de fêtes", a déclaré Christian ESTROSI. "Ces colis sont une manière de leur dire qu'on pense à eux et qu'on les aime."

Cette action s'inscrit dans le cadre d'une tradition bien ancrée à Nice. Chaque année, la Ville offre des colis de Noël aux seniors les plus isolés ou aux personnes en difficulté.

"C'est une façon de montrer notre solidarité et notre attachement aux seniors, qui ont tant apporté à notre ville", a conclu Christian Estrosi.



▲ Repas de Noël Solidaire

Le CCAS, en partenariat avec l'Armée du Salut, le Forum Jorge François, le Léo Club et l'OGC Nice, a organisé son traditionnel repas de Noël pour les personnes et familles en situation de précarité.

Les 200 invités présents ont dégusté un délicieux repas confectionné par les chefs du Forum Jorge François, tout en profitant de l'animation musicale dispensée par les Shakin Mama's et la fanfare de l'armée du salut.

Mme Jennifer SALLES, Adjointe au Maire et Vice-Présidente du CCAS a remercié le Père Gil FLORINI, responsable du Forum Jorge François, pour son accueil, le Capitaine Rodrigues MOUNGUENGUI, responsable de l'Armée du Salut pour son



implication auprès des plus fragiles ainsi que les nombreux bénévoles présents venus aider au service du repas.

Le Père Noël s'est même invité à la fête pour offrir des cadeaux aux enfants présents. L'OGC Nice a également offert des cadeaux, des bonnets de Noël et des places de match.

Nous remercions chaleureusement tous les participants ainsi que les bénévoles qui ont permis que ce moment soit encore une réussite.

♣ Les défis d'1 défilé : au Carnaval de Nice

Les magnifiques costumes réalisés lors des 7 éditions des « Défis d'1 Défilé » ont été présentés au Village du Carnaval installé pour l'occasion sur la Coulée verte.

Les services du CCAS de la Ville de Nice et les associations partenaires ont pu présenter au public, venu nombreux, ces costumes réalisés uniquement avec des matériaux de récupération.

Un beau défilé en plein air, qui a permis au CCAS et aux associations de présenter leur travail et de sensibiliser le public sur l'importance du recyclage.



♣ Ouverture de l'Épicerie Sociale « Les saveurs solidaires »

Cette nouvelle structure, située au 2, rue Raspail à Nice, accueille les familles et personnes en situation de précarité, sur orientation d'un travailleur social. Elles peuvent y acheter des produits frais, secs, surgelés, d'hygiène et d'entretien à des prix très abordables (environ 30% des prix constatés en grande surface).

L'inauguration s'est déroulée le 17 janvier 2024 en présence de Mme SALLES, d'élus, de M. Alexandre DELETTRE, Directeur du Crédit Municipal, de Monsieur Tony AMATO, Président de la Banque Alimentaire, de Mme Cathy HERBERT, Directrice générale par intérim, de nombreux élus et agents du CCAS ainsi que de Mme Laurence CARDONA, responsable de la structure et de son équipe, de bénévoles et de bénéficiaires.

Mme SALLES a souligné l'importance de cette nouvelle structure pour les personnes en difficulté. "Cette épicerie sociale est un lieu de solidarité et de dignité, a-t-elle déclaré. Elle permettra à des familles et personnes en situation de précarité alimentaire de faire leurs courses à des prix abordables et de retrouver une autonomie alimentaire."



Les Initiatives

↳ Immersion d'étudiantes à la Résidence Autonomie Saint-Jean d'Angely

Plusieurs étudiantes en licence Santé, Vieillesse et Activités Physiques ont été accueillies au sein de la Résidence Autonomie pour découvrir la structure et les activités du CCAS.

Après avoir discuté avec les professionnels présents et découvert la vie d'une Résidence Autonomie, elles ont assisté à un cours de Gym adapté dispensé par Delphine BOLLARO, Coordinatrice du reconditionnement physique qui intervient, une fois par semaine, au sein des établissements pour personnes âgées du CCAS.

↳ L'équipe du Centre Social « Le 26 MLK » à la rencontre des habitants niçois

Le bus de l'Equipe Sociale Mobile du C.C.A.S de la Ville de Nice est allé à la rencontre des habitants en toute convivialité pour présenter ses missions, échanger, communiquer des informations. C'est sur la Placette des écoles (Riva dou Var), face au groupe scolaire de la Digue des Français, que l'équipe du Centre Social « Le 26 MLK », en présence de ses partenaires SOLIMUT (qui a présenté la Mutuelle Solidaire), et du BUS France Services ADAM, s'est installée.

Les résidents ont donc eu un accès direct via des travailleurs sociaux qualifiés présents pour les accompagner sur divers thèmes comme : des problèmes financiers, de logement, de santé ou même pour offrir une oreille attentive.

La présence du bus de l'Equipe Sociale Mobile au pied des immeubles renforce les liens entre les habitants, les différentes associations et les organismes sociaux. Il permet de briser les barrières et apporter un soutien dans des quartiers les plus défavorisés.

↳ Journée Santé au Féminin à l'Accueil de Jour Pass'R'Elles

Les personnes suivies à l'Accueil de Jour Pass'R'Elles (Centre d'accueil de jour pour femmes victimes de violences) ont bénéficié d'une journée totalement consacrée à leur bien-être physique et mental.

Grâce aux équipes du CCAS et à la participation de nombreux partenaires, les résidentes présentes, accompagnées de leurs enfants, ont profité des nombreux ateliers : sport adapté, dépistages, consultations psychologique ou gynécologique, jeux avec les enfants,...

Mme Jennifer SALLES, Adjointe au Maire et Vice-Présidente du CCAS a salué cette belle initiative qui a permis à de nombreuses femmes de reprendre un parcours santé.



**« de l'autonomie ...
...à l'accompagnement du bien vieillir »**



LA VIE DES SENIORS ET L'AUTONOMIE

- Le Service social seniors..... p.25

- Le Lien social seniors..... p.28

- L'Accompagnement à domicile..... p.29
 - Les Repas à Domicile*
 - Le SPASAD territorialisé*
 - L'Equipe Spécialisée Alzheimer*
 - Allo'Travaux*

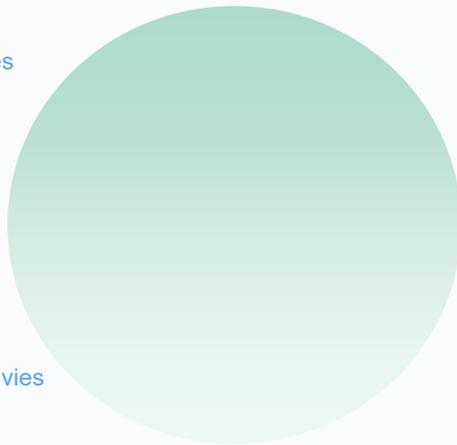
- Les Etablissements pour seniors..... p.32
 - Le Centre d'Accueil de Jour Alzheimer*
 - Les Résidences autonomie*
 - Les Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes*

- L'Aide sociale..... p.38

24 117 actions et interventions sociales

8 092 entretiens sociaux

124 personnes suivies par le psychologue



97 % de taux de satisfaction

LE SERVICE SOCIAL SENIORS

Le Service Social Seniors est composé de 3 Territoires avec une équipe pluridisciplinaire (3 coordinateurs, 13 travailleurs sociaux, 5 accompagnateurs sociaux, 3 agents d'information et d'orientation et 3 secrétaires). De plus, 1 psychologue intervient à domicile et 2 travailleurs sociaux en résidence autonomie.

Il assure un accompagnement psycho-social de la personne retraitée dans le but :

- D'améliorer ses conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et rupture de l'isolement.
- De développer ses propres capacités à maintenir ou restaurer son autonomie.
- De mener avec elle toute action susceptible de prévenir ou de surmonter ses difficultés dans le respect de ses choix et dans un souci de protection.
- Lutter contre l'isolement des seniors.

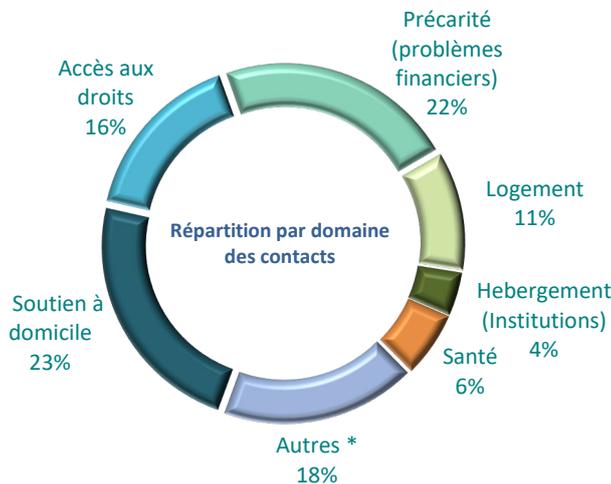
L'accueil du public retraité

Contacts physiques et téléphoniques

Les demandes du public d'information, d'orientation, de conseils et les premières évaluations sont réalisées par les agents d'accueil généraliste, les agents d'information et d'orientation et les secrétaires, sans accompagnement social.

Ces agents ont géré **9 782** contacts : **2 742** accueils physiques et **7 040** accueils téléphoniques.

On note une diminution du nombre de ces contacts en raison de l'ouverture au public uniquement les matins. Cette organisation permet ainsi le traitement, les après-midis, des situations signalées le matin.



La typologie des usagers

« Le profil type de l'utilisateur ayant été reçu à l'accueil et/ou par un travailleur social, est une femme isolée ayant un âge compris entre 70 et 79 ans ».

Age

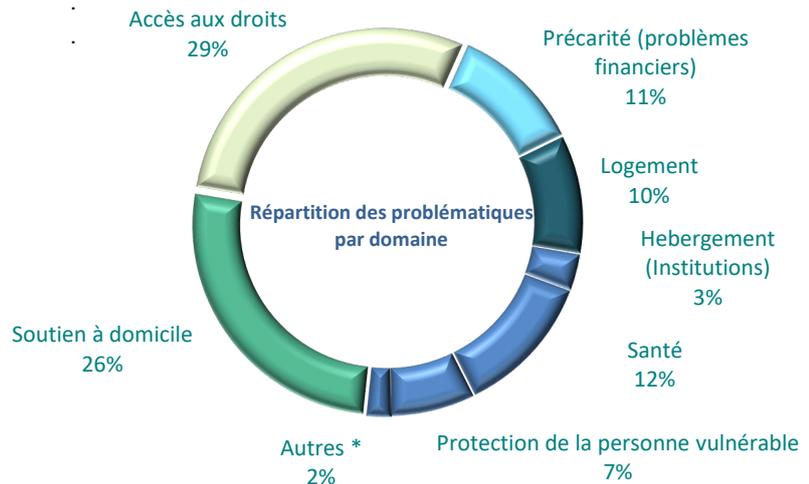
70-79 ans (32%)
 <70 ans (21%)
 80-89 ans (27%)
 >90 ans (12%)
 Non renseigné (8%)



59% 41%

Situation familiale

Isolé (80%)
 En couple (14%)



L'accompagnement social des personnes retraitées

En 2023, les coordinateurs, les travailleurs sociaux et les accompagnateurs sociaux ont géré **6 932** contacts : **1 496** entretiens sur sites, **961** visites à domicile et **4 475** entretiens téléphoniques.

Le Service Social a traité **11 637** problématiques dans **7** grands domaines d'intervention qui ont nécessité **23 893** actions pour les personnes accompagnées.

Il est à noter que pour les 4 domaines prédominants dans le cadre de son activité, les actions les plus significatives sont :

- 1) **Soutien à domicile** : 30 % des actions de ce domaine se font dans le cadre de la mise en place des

dispositifs de maintien à domicile (Allocation Personnalisée d'autonomie, Aide à domicile, téléassistance, repas à domicile, soins à domicile).

- 2) **Accès aux droits** : pour 25 % dans le cadre des démarches administratives.
- 3) **Précarité (problèmes financiers)** : 20 % des actions correspondent en la constitution de demandes d'aides financières, 19 % pour des accès à des épiceries sociales et 19 % pour de l'aide budgétaire.
- 4) **Santé** : il s'agit essentiellement des liens avec les professionnels médicaux (médecins traitants, IDE) pour 28 % des actions dans ce domaine et 23 % pour la coordination avec notre partenaire, le Pôle de Psychogériatrie Générale Est (visites à domicile communes, évaluations, accueil de proximité).

Concernant les personnes en situation de danger, le Service a adressé **137** signalements aux autorités compétentes (**134** au Parquet et **3** à l'Agence Régionale de Santé) et **177** demandes d'accompagnement auprès de structures ou plateformes médicales spécialisées.

Le Service a été destinataire, pour des évaluations sociales de 3 415 signalements :

Signalements provenant du CHU, des partenaires, des familles, voisinages, syndicats...)	2740
Par le Département (Direction de l'Action Sociale et des Territoires) avec financement :	83
- à la demande du Procureur de la République	67
- à la demande du Cabinet du Préfet ou Président du Département	16
Dans le cadre des expulsions :	273
- saisines pour réaliser une enquête	143
- informations pour prise en charge sociale	130
Mails à la Direction du Service et courriers réservés	319

Le nombre de signalements reçus sur les Territoires est inférieur à la réalité car en raison des différentes absences sur de longues périodes d'agents administratifs, les tableaux dédiés n'ont pu être renseignés régulièrement.

Dans le cadre des personnes en difficultés financières, le Service a constitué **159** demandes d'aides financières (**55** auprès de la Commission Permanente du CCAS, **46** auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement, **58** auprès des caisses de retraite ou d'associations caritatives). Il a été délivré **474** chèques alimentaires en urgence à 8 euros, soit pour un montant de **3 792 €**.

Le réseau partenarial

Le Service Social Seniors maintient un réseau partenarial très étoffé. Les coordinateurs et les Agents d'Information reçoivent à la demande et au besoin les partenaires de leur territoire. La Responsable et son adjointe reçoivent également les nouveaux partenaires. L'objectif étant d'établir un lien de confiance, de connaître les missions et actions de chacun afin de construire une coordination médico-sociale adaptée et efficace dans la prise en charge des personnes accompagnées grâce aux éléments partagés.

Le 27 janvier 2023, une convention de partenariat a été signée entre le CCAS de la Ville de Nice et l'association **SOS Médecin Nice** afin que les situations repérées comme relevant d'un accompagnement social lors des visites des médecins puissent faire l'objet d'un signalement. Le Service Social Seniors pouvant également saisir SOS médecin pour des situations d'urgence en l'absence ou l'impossibilité de mobiliser un médecin traitant. En 2023, le Service a reçu **7** signalements et a effectué **3** demandes d'intervention d'urgence pour des hospitalisations de personnes en danger.

2 partenaires effectuent également des réceptions au sein des locaux du service :

- le **Pôle de Psychiatrie Générale Est** (structure médicale spécialisée) dont les infirmiers ont reçu **40** personnes sur 2 sites (Est et Nord) afin qu'une évaluation médico-sociale soit effectuée dès l'apparition de troubles cognitifs. De nombreuses visites à domicile se font également en commun.

- L'association **AGIRabcd** dans le cadre de l'aide à l'autonomie administrative. 3 bénévoles ont reçu **504 seniors** sur 2 Territoires (Nord et Ouest). D'autres seniors sont orientés sur les permanences tenues par l'association à l'Est de la ville, au Pôle social de Roquebilière et à la Maison des associations Saint Roch.

Le Service Social Seniors mène également des actions subventionnées par le Département :

- Dans le cadre des mises en place des plans d'aide de l'**Allocation Personnalisée d'Autonomie**. Sur la base d'une convention renouvelée chaque année, le Service Social Seniors a été saisi pour **112** mises en place d'APA en 2023.

- Depuis de nombreuses années, le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nice assure **les enquêtes sociales** des personnes retraitées sur saisine de l'Etat (Parquet ou Préfecture) ou d'élus départementaux. Depuis le 1^{er} juillet 2022, cette mission est subventionnée. **83** demandes d'évaluations ont été reçues en 2023.

L'accompagnement psychologique des personnes retraitées

Le psychologue intervient à la demande des travailleurs sociaux du Service Social Seniors, du Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile et du Service du Lien Social. Il a mené **294** entretiens auprès de **124** bénéficiaires différents

La typologie des usagers

« *Le profil type de la personne accompagnée est une femme isolée ayant un âge compris entre 70 et 79 ans* ».

Age

70-79 ans (40%)

80-89 ans (26%)

<70 ans (26%)

>89 ans (8%)



75% **25%**

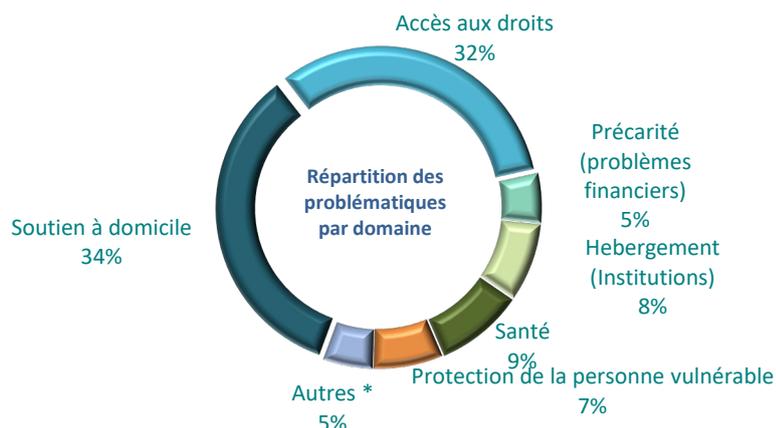
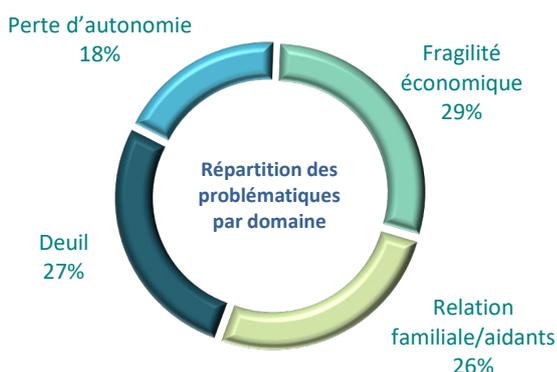
Situation familiale

Isolée femme (57%)

Isolé homme (19%)

En couple (24%)

L'accompagnement



L'accompagnement social au sein des établissements pour personnes âgées

Deux travailleurs sociaux interviennent dans les **3 Résidences autonomie**. La mission du travailleur social est d'accueillir et d'informer les nouveaux résidents et leur famille concernant les démarches administratives liées à l'institutionnalisation, mais également d'accompagner les résidents dans leur projet de vie en lien avec le psychologue, le responsable et ses équipes dans chaque structure.

Une assistante sociale intervient également ponctuellement, pour les résidents des **4 EHPAD** dans le cadre de l'aide à l'accès aux droits ou pour soutenir les responsables d'établissement lors des demandes de mesure de protection.

138 résidents ont bénéficié d'un accompagnement social.

La typologie des bénéficiaires

« Le profil type de l'hébergé est une femme ayant un âge compris entre 70 et 79 ans ».

Age

70-79 ans (43%)

< 70 ans (14%)

80-89 ans (29%)

>89 ans (14%)



60% **40%**

L'accompagnement social

Les deux travailleurs sociaux ont traité **1 327** problématiques qui ont nécessité **2 244** actions menées pour un total de **511** entretiens et **649** évaluations téléphoniques (coordination avec les familles, partenaires...).

Les travailleurs sociaux des établissements sont principalement sollicités en résidence autonomie dans le cadre de la mise en place de dispositifs de maintien à domicile en raison de la perte progressive d'autonomie des résidents et également dans le cadre de l'accès aux droits.

BILAN 2023

- Mise en place du nouveau logiciel métier MILLESIME. Appropriation par l'ensemble de l'équipe grâce à des référents sur chaque Territoire qui ont formaté le logiciel en fonction des besoins statistiques et traçabilité des actions menées en faveur du public accompagné.
- Réflexion menée avec propositions d'axe d'évolution du cadre d'intervention à la Vice-présidente et la Direction générale.
- Elaboration et distribution aux usagers, d'un questionnaire de satisfaction.
- Fin 2023, arrêt de la prise en charge de l'accompagnement social des personnes retraitées en situation d'expulsion locative. Reprise de cette mission par le Département à sa demande.

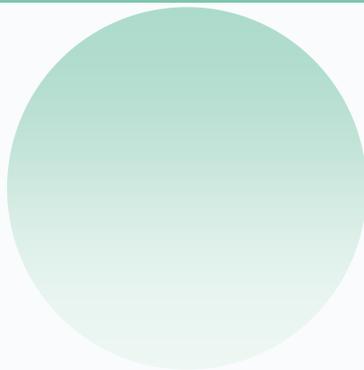
PERSPECTIVES 2024

- Poursuivre la réflexion concernant le cadre d'intervention du service.
- Prévenir l'épuisement professionnel et le mal être exprimé en proposant des axes d'amélioration (supervision, ateliers bien être – équipements adaptés à l'exercice des missions).
- Mener une réflexion concernant les appels téléphoniques des usagers (plateforme de 1er accueil généralisé).

2 485 personnes
inscrites sur le registre
des personnes fragiles

402 personnes
suivies socialement

37 149 appels
téléphoniques



La typologie des personnes inscrites sur le registre des personnes fragiles isolées

« Le profil type de la personne inscrite est une femme retraitée et isolée, ayant un âge compris entre 80 et 89 ans, habitant dans le centre de Nice et souhaitant un contact téléphonique et/ou physique régulier ».

Situation administrative

Retraité (97%)
Autre (3%)

Age

80-89 ans (44%)
<70 ans (5%)
70-79 ans (25%)
>89 ans (26%)



79% **21%**

Répartition géographique

Centre (33%)
Est (25%)
Nord (22%)
Ouest (20%)

La gestion du registre

Au 31 décembre 2023, on comptabilise **2 485** personnes inscrites sur le Registre des Personnes Fragiles Isolées. On recense pour l'année, **261** nouvelles inscriptions et **350** sorties. Le registre est géré par 3 agents avec des renforts ponctuels qui passent des appels téléphoniques de convivialité et pour les anniversaires.

L'accompagnement social

Le travailleur social dédié à cette mission effectue des permanences sociales de proximité. Il a suivi **402** personnes dont **158** nouveaux usagers. Le suivi social a nécessité **732** interventions pour un total de **402** entretiens physiques (60% des interventions concernent des situations de précarité, 15% de gérontologie, 17% d'accès aux droits et 8% de situations diverses).

Le Service lien social seniors a pour missions principales :

- La tenue du « Registre des personnes fragiles isolées ».
- La coordination des actions de gestion de crises sanitaires dans le cadre du dispositif « canicule » du CCAS.
- Des missions complémentaires relatives aux seniors en situation de vulnérabilité et de précarité (visites à domicile en cas d'urgence...).
- La coordination des admissions dans les EHPAD et les Résidences Autonomie du CCAS, ainsi que des établissements privés conventionnés.

Les actions dans le cadre de la rupture de l'isolement

Les agents de lien social œuvrent à la rupture de l'isolement afin de maintenir ou restaurer le lien social, par des visites de convivialité ou un accompagnement aux sorties et aux rendez-vous (promenade, culture, rendez-vous médicaux), mais également par l'animation à domicile (jeux de société, cartes, lecture).

On recense **767** visites à domicile de qualité, très appréciées du public fragile.

Il est à noter qu'au cours de l'année 2023, le Service a passé **37 149** appels de convivialité, pour souhaiter un anniversaire ou dans le cadre de deux longs épisodes de canicule.

Le Service du Lien Social Seniors a distribué en 2023 **2 196** paniers de Noël aux seniors isolés et fragiles inscrits dans le registre ainsi qu'aux résidents des Résidences Autonomie gérées par le CCAS de la Ville de Nice.

BILAN 2023

- ↳ Le nombre d'inscrits sur le registre se maintient.
- ↳ Gestion de deux épisodes longs de canicule. Le premier s'est étendu sur 16 jours et le second sur 6 jours.
- ↳ Gestion des 2 196 colis de Noël qui ont été très appréciés des bénéficiaires. Le service a livré plus de 70 colis avec la participation des agents de lien social.
- ↳ Un agent supplémentaire a été positionné en renfort dans le service pour les appels.

PERSPECTIVES 2024

- ↳ Augmentation du nombre d'inscrits sur le registre.
- ↳ Maintien du rythme des visites de convivialité.
- ↳ Contacts augmentés des personnes en situation d'isolement.

267 bénéficiaires
de l'aide à domicile

909 bénéficiaires
des repas à
domicile

97 bénéficiaires pris
en charge par
l'équipe spécialisée
Alzheimer

98,75% de taux
de satisfaction



L'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

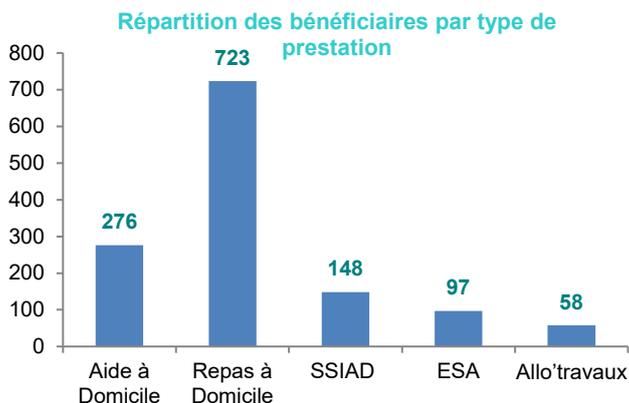
Le Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD), réparti sur 3 secteurs de la Ville de Nice (Ouest, Nord, Est) coordonne l'action des différentes prestations concourant au maintien à domicile des personnes accompagnées autour d'une équipe pluridisciplinaire permettant ainsi de proposer un accompagnement global du bénéficiaire. Il est composé :

- du Service de Repas à domicile ;
- des SPASAD territorialisés assurant les prestations d'aide à domicile et de soins à domicile ;
- de l'Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA) ;
- de la prestation de bricolage au domicile des personnes âgées, Allo'Travaux.

Les Données générales

Au cours de l'année, le SPASAD a pris en charge **1302** personnes. Une moyenne mensuelle de **29** usagers a bénéficié de la prestation intégrée « aide à domicile-soins infirmiers à domicile », et certains usagers ont eu accès à la fois à l'aide à domicile, aux repas à domicile et aux soins infirmiers à domicile.

Durant l'astreinte (soirée, nuit et week-end), le Service a géré **602** situations pour **1014** appels entrants et **425** appels sortants.



Le SPASAD est impliqué dans différentes actions transversales de la Direction Vie des Séniors et Autonomie, en lien avec les autres établissements et services : représentations lors de salons, actions de recrutement, suivi d'usagers. Le SPASAD est également intervenu durant le déclenchement du plan canicule en assurant le suivi des personnes vulnérables, téléphoniquement ou à domicile.

Par ailleurs, le Service participe régulièrement à des groupes professionnels de structures de maintien à domicile du Département : groupe des services d'aide à domicile publics, groupe des services de soins infirmiers à domicile publics, associatifs et privés ; et réunion de l'ensemble des ESA (Equipe Spécialisée Alzheimer) du Département. Le SPASAD est également inclus dans des groupes de réflexion auprès de ses organismes de tutelle (que ce soit le Département, ou l'Agence Régionale de Santé).

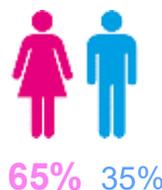
Les Repas à domicile

Ce service s'adresse aux retraités et aux personnes handicapées qui sont dans l'incapacité de se déplacer ou de préparer leurs repas.

Le Pôle repas à domicile assure quotidiennement le suivi de la prestation en lien avec la société délégataire qui assure la confection et la livraison des repas.

La typologie des bénéficiaires

« Le profil type du bénéficiaire est une femme ayant un âge compris entre 85 et 95 ans ».



Age

85-95 ans (46%)

75- 84 ans (21%)
>96 ans (7%)
60- 74 ans (19%)
55- 59 ans (4%)
<50 ans (3%)

L'activité du Pôle

182 168 repas ont été portés au domicile des bénéficiaires, soit une moyenne journalière de **500** repas. **909** personnes ont bénéficié de ce service, dont **319** nouveaux bénéficiaires et **186** fins de prise en charge. Enfin, on a enregistré **6 358** appels téléphoniques.

Les bénéficiaires sont très satisfaits en globalité de la qualité des repas servis et de leur variété. Le goût des plats confectionnés est satisfaisant.

Le taux de satisfaction des bénéficiaires est de **97%**.

Le SPASAD territorialisé

Le SPASAD comptabilise **1 564** appels téléphoniques et un taux de satisfaction général de **98%**.

L'AIDE A DOMICILE

Réparti sur les trois secteurs de la ville (Ouest, Nord, Est) l'objectif de ce service est d'accompagner les personnes âgées à leur domicile par une aide à la réalisation des activités domestiques (entretien du cadre de vie, achats, ...) mais également dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne (hygiène corporelle, habillage, préparation des repas,...). Il s'agit de maintenir ou de restaurer leur mobilité, de favoriser leur autonomie, de stimuler leurs capacités physiques et mentales à travers les gestes quotidiens.

La typologie des bénéficiaires

« Le profil type du bénéficiaire est une femme ayant un âge compris entre 85 et 95 ans de GIR 4 ».

Age

85- 95 ans (37%)

75- 84 ans (27%)

60- 74 ans (12%)

>96 ans (16%)

55- 59 ans (8%)



72% **28%**

GIR

GIR 4 (55%)

GIR 3 (16%)

GIR 5 (12%)

GIR 2 (11%)

GIR 6 (5%)

GIR 1 (<1%)

LES SOINS INFIRMIERS A DOMICILE

Les soins infirmiers à domicile ont pour objectif d'assurer des soins d'hygiène et de confort afin de permettre aux personnes âgées ou handicapées de demeurer à leur domicile grâce à une prise en charge spécifique adaptée à leur situation de dépendance. La capacité est de 180 lits répartis sur trois secteurs de la ville : Ouest, Nord, Est.

Des soins techniques complémentaires sont assurés par les infirmiers dans le cadre de la prescription médicale : soit par les infirmiers du SPASAD qui réalisent un accompagnement accru des personnes, soit par des infirmiers libéraux partenaires du service qui interviennent de manière coordonnée et complémentaire aux équipes d'aides-soignants.

La typologie des patients

« Le profil type du bénéficiaire est une femme ayant un âge compris entre 85 et 95 ans de GIR 4 ».

Age

85- 95 ans (46%)

75- 84 ans (15%)

60- 74 ans (3%)

>96 ans (36%)



74% **26%**

GIR

GIR 4 (38%)

GIR 3 (19%)

GIR 2 (35%)

GIR 1 (5%)

GIR 5 (2%)

GIR 6 (1%)

L'activité du Pôle

Pour l'année 2023, **40 262** heures ont été effectuées auprès de **267** bénéficiaires. On identifie **71** nouveaux bénéficiaires et **41** fins de prise en charge.

On comptabilise également **222** visites à domicile effectuées par les responsables de secteur.

Le GIR Moyen Pondéré (GMP) - indicateur de dépendance - est évalué à **494** soit une hausse du GMP de 8% par rapport au GMP de 2022.

L'activité du service

On comptabilise **16 046** actes infirmiers et **430 624** actes aide soignant auprès d'une moyenne mensuelle de **62** patients.

Durant l'année, on recense **122** admissions pour **40** fins de prise en charge. Le GIR Moyen Pondéré (GMP) est évalué à **632,42** soit une hausse du GMP de 13,35% par rapport au GMP de 2022.

L'EQUIPE SPECIALISEE ALZHEIMER (E.S.A.)

Rattachée au SPASAD territorialisé de l'Ouest, l'équipe spécialisée Alzheimer propose un accompagnement spécifique, à domicile et sur prescription médicale, des personnes atteintes par cette pathologie ou souffrant de troubles associés. Elle dispose, à cet effet, de 10 places.

Les proches aidants sont associés afin de maintenir ou rétablir certaines capacités utiles à l'autonomie au quotidien afin que les patients puissent continuer à vivre chez eux dans de bonnes conditions.

L'équipe intervient pour un maximum de 15 séances par an prises en charge par l'assurance maladie. Un travail de relais est effectué de manière à ce que ce travail se poursuive dans l'intérêt de la personne et de son entourage après la fin des interventions.

Le taux de satisfaction des bénéficiaires est de **100%**.

Répartition du nombre d'heures d'interventions par organisme

APA	33 065.50 (82.12%)
Aide sociale	4 628.50 (11.49%)
CARSAT	248 (0.61%)
Autre caisses	2 319 (5.75%)

La répartition des financeurs reste proportionnellement stable en 2023 ; en effet le donneur d'ordre principal est le Département dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie. La prestation d'aide à domicile demeure cependant mobilisée sur l'accompagnement du public le plus précaire avec environ **11.49%** d'heures réalisées pour les bénéficiaires de l'aide sociale départementale.

La typologie des patients

« Le profil type du bénéficiaire est une femme ayant un âge compris entre 85 et 95 ans de GIR 4 ».

Age

85-95 ans (44,5%)

75- 84 ans (44,5%)

60- 74 ans (10%)

>96 ans (1%)



61% **39%**

GIR

GIR 4 (61%)

GIR 3 (10%)

GIR 5 (19%)

GIR 2 (5%)

GIR 6 (5%)

L'activité du service

En 2023, l'ESA a pris en charge **97** patients. On comptabilise **1 094** interventions à domicile effectuées par les assistants de soins en gérontologie et **97** interventions réalisées par le psychomotricien.

Durant l'année, on recense **70** admissions. Le GIR Moyen Pondéré (GMP) moyen est évalué à **417** soit une baisse du GMP de 14,3% par rapport au GMP de 2022, et le taux d'occupation moyen est de **98%**.

L'ESA a encore intensifié cette année son partenariat avec des accueils de jour du territoire niçois notamment pour compenser la fermeture de la structure du CCAS. Le partenariat avec d'autres structures médico-sociales accompagnant les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer s'est poursuivi également.

L'ESA s'attache tout particulièrement à la prise en compte de difficultés de l'aidant naturel et l'accompagne vers des solutions opérationnelles et de répit.

La prestation « Allo'travaux »

Prestation supplémentaire du Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile, elle aide les personnes retraitées à se maintenir à leur domicile. Elle propose un service de bricolage et petits travaux, limité à deux heures d'intervention.

L'accès au service est réservé aux personnes domiciliées à Nice, de 60 ans ou plus et isolées.

En 2022, **58** seniors ont bénéficié de ce service pour un total de **58** interventions.

Le taux de satisfaction des bénéficiaires est de **100%**.

BILAN 2023

- Conduite de formations gestes et postures ainsi que premiers secours auprès de nombreux agents.
- Création de la prestation d'accompagnement véhiculé des bénéficiaires.
- Mise en route du fonctionnement en télégestion de la prestation d'aide à domicile.
- Pérennisation des interventions d'une ergothérapeute auprès des personnes accompagnées présentant des besoins de réaménagement et d'adaptation du domicile.
- Participation très favorable à une action transversale DVSA de réflexion et de développement de la bientraitance.
- Amélioration nette du recrutement d'agents notamment de soignants renforçant les équipes.
- Dématérialisation et accélération des demandes d'admission à la prestation de repas à domicile pour une réponse plus rapide au public.

PERSPECTIVES 2024

2024 est une année de transition importante pour le service :

- Préparation de l'évaluation basée sur le nouveau référentiel de la Haute Autorité de Santé avec impulsion de nombreuses nouvelles actions.
- Préparation de la transformation en Service Autonomie à Domicile conformément aux évolutions nationales.
- Restructuration du service et de son organisation en profondeur.
- Rédaction d'un nouveau projet de service.
- Préparation de la réforme de la tarification des soins à domicile en adaptant le fonctionnement.
- Négociation d'un nouveau Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens avec le Conseil Départemental.

18 personnes
accueillies

6 accueils journaliers
en moyenne



LE CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR ALZHEIMER

Cet établissement destiné aux personnes atteintes de la maladie Alzheimer et troubles apparentés a pour objectif de :

- Mettre en place un projet individuel visant à retarder au maximum la perte des acquis encore existants.
- Maintenir voire restaurer l'autonomie de la personne.
- Bénéficier d'une prise en charge globale à la fois psychologique et physique en vue d'une resocialisation de la personne. La capacité d'accueil du centre est de 15 personnes par jour.

La typologie des usagers (selon la file active au 31 décembre 2021)

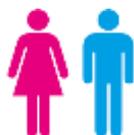
« Le profil type de la personne accueillie est une femme âgée de 80 à 89 ans de GIR 4 ».

Age

80-89 ans (45%)

70-79 ans (33%)

>89 ans (22%)



78% 22%

GIR

GIR 4 (56%)

GIR 3 (33%)

GIR 2 (11%)

L'activité du Centre

Sur l'année 2023, le Centre a pris en charge **18** personnes pour une moyenne journalière de **6** personnes accueillies.

Dans une préoccupation de gestion des risques liés à la configuration des locaux et du transport, il s'est avéré nécessaire d'organiser la fermeture progressive de l'Accueil de Jour Alzheimer.

Le projet de fermeture a été présenté aux familles le 6 mars 2023, au Conseil de la Vie Sociale le 24 mars 2023 et validé par le Comité Social Territorial le 03 avril 2023.

En accord avec les autorités de tutelles, le Conseil d'Administration du CCAS a approuvé la fermeture du Centre par délibération n° 23.70 du 6 avril 2023.

Cette fermeture a été effective le 30 juin 2023 après avoir mis en place un accompagnement personnalisé des bénéficiaires vers d'autres structures d'accueil privées.

BILAN 2023

↳ L'Accueil de Jour Alzheimer a connu une activité réduite en 2023 en raison :

- de l'augmentation de la dépendance des bénéficiaires et des difficultés bâtimementaires pouvant difficilement s'adapter aux capacités des résidents,
- de la fermeture progressive de la structure impliquant de ne plus accueillir de nouveaux bénéficiaires.



LES RESIDENCES AUTONOMIE

Les résidences autonomie sont destinées à des personnes âgées valides (GIR 5 et 6) désireuses pour des raisons de confort, de sécurité ou d'isolement, d'intégrer un habitat à caractère collectif.

Les foyers restaurants ("Les Pignatas") intégrés dans les locaux des résidences autonomie, accueillent pour le déjeuner, les résidents de l'établissement ainsi que des seniors extérieurs.

Les trois résidences sont habilitées à l'aide sociale : Saint-Barthélemy (72 places), Saint-Jean d'Angély (74 places) et Gambetta (34 places).

La typologie des résidents au sein des trois structures (selon la file active au 31 décembre 2023)

« Le profil type du résident est une femme, âgée de 70 à 79 ans, provenant de Nice et hébergée au titre de l'aide sociale ».

Age

70-79 ans (43%)

- <70 ans (11%)
- 80-89 ans (36%)
- >89 ans (10%)

Provenance géographique

Nice (94%)

- Autres communes du Département (1%)
- Hors Département (1%)
- Communes limitrophes (4%)



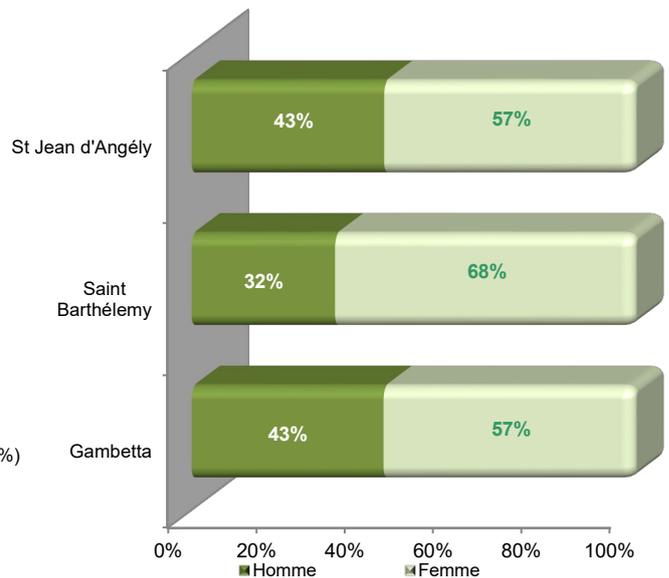
61% **39%**

Participation financière

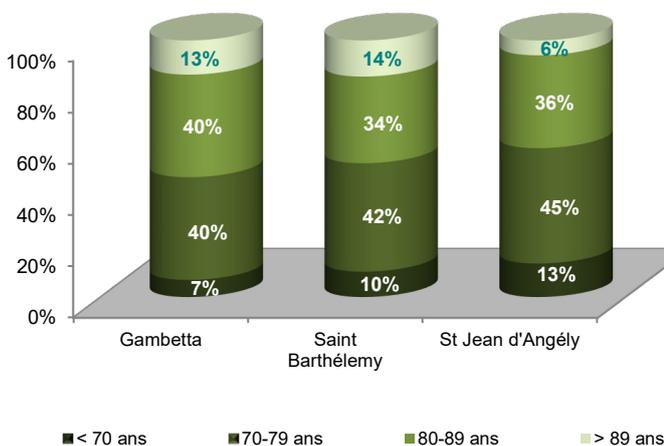
Aide sociale (66%)

Payant (34%)

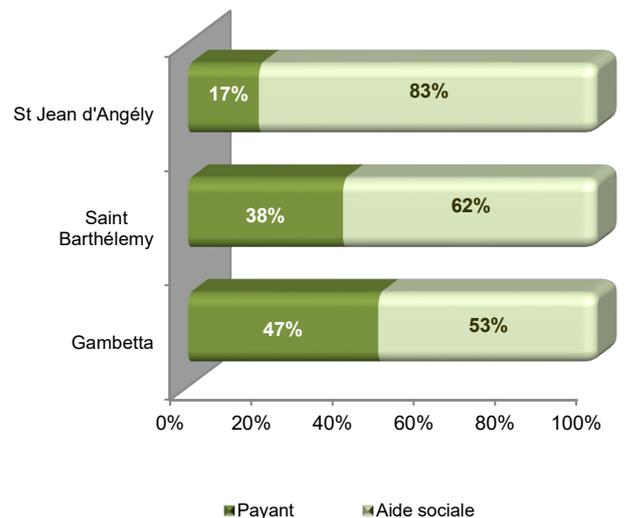
Répartition des résidents par sexe



Répartition des résidents par tranche d'âge



Répartition des résidents par profil socio-économique



Les caractéristiques des établissements

L'admission

Le Pôle de suivi des admissions a traité **120** demandes d'admission, pour un total de **17** admissions.

La moyenne d'âge à l'admission est d'environ **75 ans et 2 mois**.

La vie au sein des établissements

Les résidences autonomie ont hébergé **170** résidents différents sur l'ensemble de l'année dont **24** sous mesure de protection (**14** pour Saint-Jean d'Angély, **6** pour Saint-Barthélemy et **4** pour Gambetta).

Le taux de rotation des résidents, sur l'ensemble des établissements, est de **8,5%**. La durée moyenne de séjour s'établit à **3 064** jours, soit **8 ans et 5 mois** et, le taux moyen d'occupation est de **94,6%**.

Des actions de prévention différentes ont été réalisées sur chaque Résidence (Gymnastique adaptée, ateliers mémoire, prévention sécurité, ateliers cuisines etc. et particulièrement sur Saint-Barthélemy dans le cadre du dispositif expérimental « A votre Santé »).

Conseils Vie Sociale (CVS)	
RA GAMBETTA	3 TRAVAUX : - Projet extension structure (personnes handicapées vieillissantes) - Travaux rénovation bâtiment (huisserie, chaudière dallage, vitrage, volets panneaux solaires). ANIMATIONS : - Prise de poste d'un animateur en juillet 2023. - Utilisation de tablettes numériques à partir du 1er trimestre 2024. CVS : élections du représentant du personnel de l'établissement, le 9 février 2023. ETABLISSEMENT : mise en place d'un cahier de doléances afin de tracer les informations (réponses et suivi).
RA SAINT BARTHELEMY	3 ANIMATIONS : - Prise de poste d'un animateur en juillet 2023. CVS : élections du représentant du personnel de l'établissement, le 9 février 2023.
RA SAINT JEAN D'ANGELY	3 ANIMATIONS : - Médiation animale dans le cadre de la convention avec les Chiens Guides d'Aveugles. CVS : élections du représentant du personnel de l'établissement, le 9 février 2023.

Les Pignatas

Sur l'année, les Pignatas ont servi **15 456 repas**. En moyenne, le taux de personnes extérieures aux Résidences Autonomie fréquentant les Pignatas est de **7,6%**.

	Saint-Jean d'Angély	Saint-Barthélemy	Gambetta	Ensemble
Nombre de repas servis	5 605	7 074	2 777	15 456
Nombre de personnes différentes	42	51	15	108
Taux de personnes extérieures à la résidence autonomie	7,14%	7,8%	8%	7,6%

	Saint-Jean d'Angély	Saint-Barthélemy	Gambetta	Ensemble
Nombre d'admissions	6	9	2	17
Moyenne d'âge au 31/12	77 ans et 6 mois	81 ans	80 ans et 6 mois	79 ans et 4 mois
Moyenne d'âge à l'admission	75 ans et 1 mois	77 ans et 6 mois	72 ans et 5 mois	75 ans et 2 mois
Moyenne d'âge à la sortie	81 ans et 5 mois	83 ans	85 ans et 6 mois	83 ans et 4 mois
Nombre de sorties	7	9	3	19
Taux de rotation des résidents	9,15. %	12,5 %	4%	8,5%
Taux moyen d'occupation	98 %	98. %	88%	94,6%
GMP	151,21	211	Non finalisé	

BILAN 2023

↪ L'année 2023 a été source de changements au sein des résidences. De nouveaux responsables ont été nommés sur Gambetta et St Barthélemy ainsi que des nouveaux animateurs sur les 3 résidences.

↪ De nombreuses animations ont été proposées au sein des 3 résidences dont notamment la mise en œuvre du programme « A Votre Santé » en partenariat avec la Ville de Nice, Malakoff Humanis et l'association « La Bulle » sur la RA St Barthélemy.

PERSPECTIVES 2024

↪ Construction de nouveaux ateliers d'animation, de nouveaux partenariats et réactivation des actions intergénérationnelles avec la Direction de la Famille de la ville de Nice.

↪ Démarrage des travaux de rénovation énergétique sur Gambetta et Saint-Barthélemy.

↪ Démarrage des travaux de création de 5 logements en faveur de personnes handicapées vieillissantes à Gambetta.

↪ Préparation de différents événements dont une fête pour les 10 ans de Saint-Jean d'Angély.

269 résidents sur l'année

96,86 % de taux moyen d'occupation

86 ans et 11 mois de moyenne d'âge au 31 décembre

3 années et 3 mois en moyenne de durée de séjour



97% de taux de satisfaction

LES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES DEPENDANTES (EHPAD)

Ces structures médico-sociales, habilitées à l'aide sociale, ont pour mission d'accueillir, de soigner et d'accompagner des personnes âgées dépendantes ou en perte d'autonomie ne pouvant plus rester seules à leur domicile. A ce titre, plusieurs services sont proposés :

- une prise en charge médicale et de soins sous le contrôle d'un médecin coordonnateur ;
- un service de type hôtelier ;
- une offre d'animation et de vie sociale.

Les EHPAD sont au nombre de quatre : Anciens Combattants (MRAC) 102 lits, Valrose 51 lits, Fornéro 50 lits et Grosso 33 lits.

La typologie des résidents au sein des quatre structures (selon la file active au 31 décembre)

« Le profil type du résident est une femme, ayant un âge compris entre 85 et 95 ans, provenant de Nice et hébergée à titre payant ».

Age

85-95 ans (55%)

60-74 ans (15%)

75-84 ans (21%)

>96 ans (9%)



74% 26%

Provenance géographique

Nice (81%)

Autres communes du Département (8%)

Hors Département (3%)

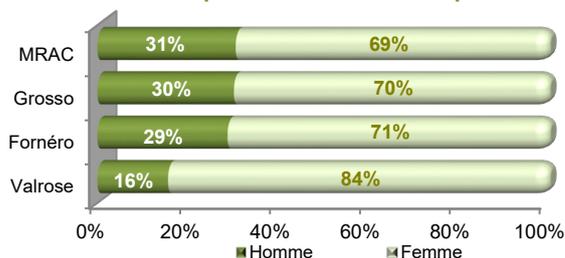
Communes limitrophes (8%)

Participation financière

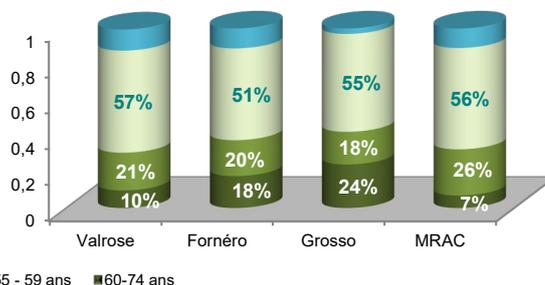
Payant (52%)

Aide sociale (48%)

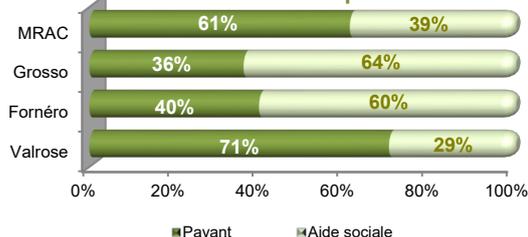
Répartition des résidents par sexe



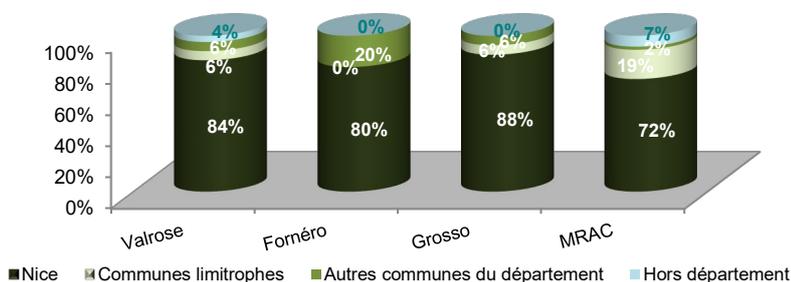
Répartition des résidents par tranche d'âge



Répartition des résidents par profil socio-économique



Répartition par provenance géographique



Les caractéristiques des établissements

L'admission

Le Pôle de suivi des admissions a traité **219** demandes d'admission, pour un total de **47** admissions au sein des EHPAD du CCAS et **20** en EHPAD privés ayant signé une convention avec le CCAS de Nice.

La moyenne d'âge à l'admission est d'environ **86 ans et 5 mois**.

La vie au sein des établissements

Les EHPAD ont hébergé **269 résidents différents** sur l'ensemble de l'année (61 pour Valrose, 45 pour Fornéro, 38 pour Grosso et 125 pour la MRAC) dont **74** sous mesure de protection (25 pour les Anciens Combattants, 14 pour Grosso, 17 pour Fornéro et 18 pour Valrose).

Le taux de rotation des résidents sur l'ensemble des EHPAD est de **27,81%**.

La durée moyenne de séjour s'établit à **1395,75** jours, soit environ **3 ans et 3 mois (1405 jours pour Valrose, 1478 jours pour Grosso, 1876 jours pour Fornéro et 824 jours pour la MRAC)**.

Enfin le taux moyen d'occupation est de **96,86 % (chiffre ne comprenant pas l'EHPAD Fornéro)**.

Les projets personnalisés sont élaborés en équipe pluridisciplinaire, avec l'adhésion des familles et des résidents. On note que certains résidents ou familles ne sont pas toujours disponibles pour y participer.

Enfin, on dénombre **463** jours d'hospitalisation sur les quatre établissements (106 pour Valrose, 37 pour Grosso, 128 pour Fornéro et 192 pour la MRAC), pour une moyenne de **17,8%** de résidents ayant subi une hospitalisation (9 résidents hospitalisés pour Valrose, 5 pour Grosso, 12 pour Fornéro et 12 pour la MRAC).

BILAN 2023

- ↳ Fermeture de l'EHPAD Fornéro Meneï le 30/11/23 (accueil progressif de l'ensemble des résidents sur d'autres EHPAD du CCAS et privés tout au long de l'année 2023 et repositionnement des agents au sein des établissements du CCAS).
- ↳ Actualisation de différentes procédures au sein de 3 EHPAD.
- ↳ Mise en place de nombreux ateliers thérapeutiques au sein de 3 EHPAD.
- ↳ Renforcement des formations sur la sécurité incendie, les gestes de premiers secours et la sûreté au sein de 3 EHPAD.
- ↳ Mise en place d'un PASA de jour au sein de l'EHPAD Les Anciens Combattants.
- ↳ Travaux de sécurisation et d'embellissement au sein des EHPAD MRAC et VALROSE.

	Anciens Combattants	Grosso	Fornéro	Valrose	Ensemble
Nombre d'admissions	26	7	1	13	47
Moyenne d'âge au 31/12	89 ans et 7 mois	84 ans et 4 mois	85 ans au 1/01/2023	87 ans et 2 mois	86 ans et 11 mois
Moyenne d'âge à l'admission	86 ans	83. ans et 3 mois	90 ans	85 ans et 7 mois	86 ans et 5 mois
Moyenne d'âge à la sortie	87 ans	95 ans et 1 mois	86 ans et 2 mois	92 ans et 7 mois	90 ans et 5 mois
Nombre de sorties	24.	5	45	10	84
% de décès par rapport au nombre de sorties	67%	100%	15%	90 %	68%
% de couverture du projet personnalisé	64%	62,50%	97,62.%	79 %	75,78%
Taux de rotation des résidents	24,51.%	18,18.%	46%	22,55 %	27,81%
Taux moyen d'occupation	97%	98.66%		96,72 %	96,86%
GMP moyen	770	665	607(au 31/10)	715	689,25.
P PMP moyen	220	207	154 (au 31/10)	259	210

PERSPECTIVES 2024

- ↳ Travail pluridisciplinaire pour la réalisation de l'évaluation interne des 3 EHPAD et du Projet d'Etablissement commun.
- ↳ Travaux de rénovation au sein de l'EHPAD des Anciens Combattants.
- ↳ Projet de mise en place d'un nouveau dispositif de téléphonie au sein de l'EHPAD des Anciens Combattants qui sera suivi par un nouveau dispositif de système anti-chutes et anti-fugues.

Conseils Vie Sociale (CVS)	
EHPAD VALROSE	3 ANIMATIONS : - Ateliers "tricot" : layettes à destination du CHU - Service pédiatrique. CVS : élections du représentant du personnel de l'établissement, le 9 février 2023. -RH : mobilisation des services et établissements de la DVSA sur la promotion de la bienveillance des personnes accompagnées.
EHPAD FORNERO	2 Pas de projet d'amélioration : fermeture le 1er décembre 2023.
EHPAD GROSSO	3 CVS : élections du représentant du personnel de l'établissement, le 9 février 2023. RH : mobilisation des services et établissements de la DVSA sur la promotion de la bienveillance des personnes accompagnées.
EHPAD ANCIENS COMBATTANTS	3 TRAVAUX : - Sécurisation talus - Sécurisation fenêtres RDC - Rails plafonniers ANIMATIONS : - Médiation animale dans le cadre de la convention avec les Chiens Guides d'Aveugles. CVS : élections du représentant du personnel de l'établissement, le 9 février 2023. FORMATION : - Sécurité et révision des protocoles le 29.11.2023 (Responsables-Adjoints). RH : mobilisation des services et établissements de la DVSA sur la promotion de la bienveillance des personnes accompagnées.



Résidence autonomie Saint-Jean d'Angély



Résidence autonomie Saint-Barthélémy



Résidence autonomie Gambetta

3 634 accueils physiques et téléphoniques

58 demandes d'admission d'urgence

1 260 demandes d'aide légale



Données générales

Le Service a enregistré **1131** accueils physiques ainsi que **2 503** accueils téléphoniques.

L'Aide légale

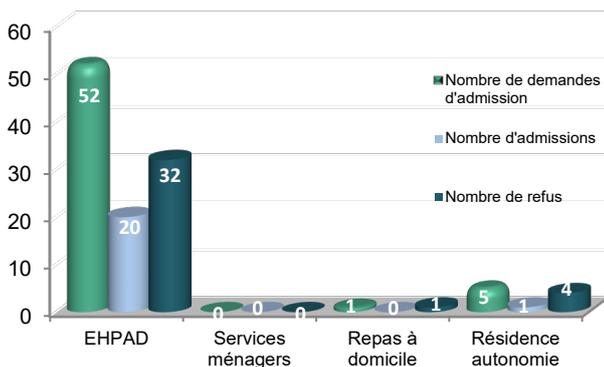
Sur l'année 2023, **1260** demandes (premières demandes et renouvellements) d'aide légale ont été réceptionnées et **1076** demandes ont été transmises au Conseil Départemental.

Répartition des demandes d'aide légale réceptionnées

EHPAD	610	Foyer accueil médicalisé	48
Services ménagers	169	Foyer restaurant	34
Foyer d'hébergement	128	Allocation Représentative des services ménagers	5
Repas à domicile	139	Famille d'accueil	6
Résidence autonomie	121		

L'admission d'urgence

Sur les **58** demandes d'admission d'urgence, on recense **21** admissions. **64 %** des demandes d'admission ont été refusées car les ressources du demandeur (et des obligés alimentaires) dépassaient le barème en vigueur.



Le Service répond à une mission obligatoire des CCAS qui est l'aide sociale légale. Les principales missions du service sont :

- De vérifier les conditions d'octroi des demandes d'aide légale effectuées dans le cadre du maintien à domicile, ou de l'hébergement des personnes âgées ou handicapées.
- De constituer des dossiers d'aide légale et d'obligation alimentaire ainsi que d'effectuer des recherches et enquêtes diverses.

Le service compte 13 agents : 1 responsable, 2 contrôleurs, 6 enquêteurs et 4 instructeurs.

Les activités annexes du Service

L'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA)

Le Service a constitué **121** dossiers d'ASPA. Cette pension est accordée aux personnes n'ayant jamais cotisé à un régime retraite.

Les enquêtes diverses

Le Service a effectué **377** enquêtes, à savoir, 321 pour obligations alimentaires et 54 relatives à des demandes diverses.

Les dossiers de « revenus modestes »

22 dossiers ont été instruits par le Service.

BILAN 2023

La mise en place du nouveau logiciel Millésime est un succès. Le suivi de la migration des données et l'accompagnement des agents a permis une continuité dans la gestion des dossiers. Les délais d'instruction restent toutefois toujours conditionnés au respect des procédures et à la réactivité des demandeurs, des familles et des référents. L'actualisation du montant des participations financières des personnes hébergées au titre de l'aide sociale en résidence autonomie s'avère complexe pour les enquêteurs du fait de la réticence des résidents. Tous n'ont pu être contactés et plusieurs revalorisations des retraites, en fin d'année, ont compliqué et retardé ces mises à jour.

Pour ce qui concerne l'accueil du public, les demandes de SASPA (dossier retraite relevant de la MSA) constituent la quasi-totalité des rendez-vous. Le public concerné est souvent peu coopératif, réticent, insistant et même parfois véhément. Le dépôt d'un dossier ne pouvant être refusé, une procédure simplifiant le travail des instructeurs et permettant un meilleur suivi des dossiers dès leur remise au public a été mise en place.

PERSPECTIVES 2024

L'utilisation du logiciel Millésime dans la gestion des demandes d'aide sociale et la numérisation des dossiers et documents (GED) est désormais maîtrisée. Les efforts pourront se porter cette année sur l'apprentissage d'autres fonctionnalités de ce logiciel (statistiques, publipostage) et sur l'édition de nos dossiers.

L'actualisation du montant des participations des résidents nécessitant un suivi adapté, les enquêteurs se rendront sur site et travailleront en liaison avec les responsables et les travailleurs sociaux. Elle concernera aussi les personnes entrant en EHPAD et les renouvellements des aides sociales.

***« de l'accompagnement des personnes
plus précaires...***

***de l'accompagnement plus spécifique
des femmes...***

***...vers l'accès à l'hébergement
et au logement adapté »***



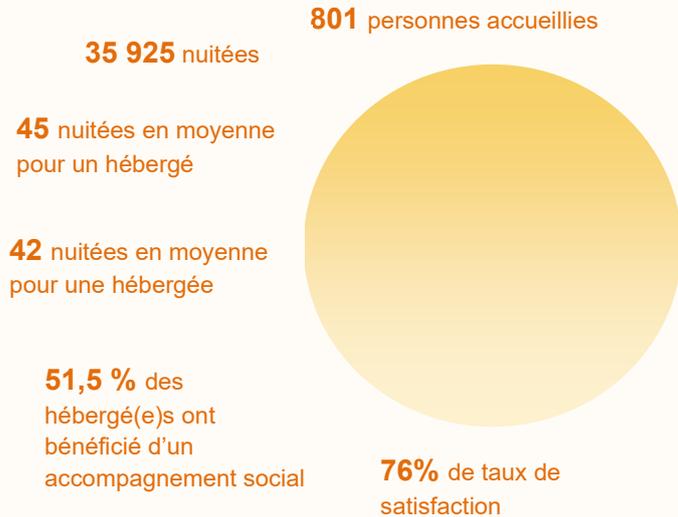
L'INCLUSION SOCIALE ET L'ACCES AUX DROITS

- L'Urgence sociale.....p 41
 - L'Hébergement d'urgence « Abbé Pierre » - Douches municipales*
 - Le Pôle Plans d'Urgence Social*
 - Le Centre d'Accueil de Jour « Le Phare du XVème Corps »*
 - L'Accompagnement social*
 - La domiciliation et l'accès aux droits*

- Service Coordination et Accompagnement au Logement -
Inser'Toit..... p 49
 - Pôle Coordination Logement*
 - Pôle Accompagnement Logement*
 - La Résidence « Sainte-Catherine »*
 - Pôle Gestion Locative*

- Service des Accueils et Habitats Adaptés.....p 51
 - Pôle Action Femmes*
 - Le Centre accueil de jour « Pass'R'Elles »*
 - Pôle Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale*
 - CHRS pour Femmes Victimes de Violences « Renouv'Elles »*
 - CHRS Maison du Cœur*
 - CHRS Insertion et Accompagnement Hors les Murs*
 - Pôle Pensions de Famille*
 - La Pension de famille « La Goutte de lait »*
 - La Pension de famille « Les Gabians »*

CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE « ABBE PIERRE » - DOUCHES MUNICIPALES



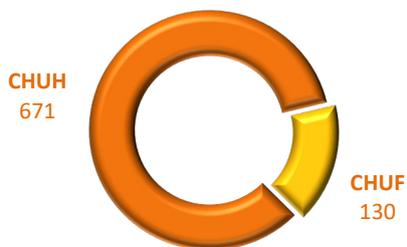
Le Centre d'Hébergement d'Urgence « Abbé Pierre » regroupe 80 lits hommes et 19 lits femmes, pour une capacité totale de 99 lits pouvant accueillir 4 couples.

Sur décision du Préfet, un dispositif dérogatoire sur les conditions d'admission est mis en œuvre lors de situations climatiques particulières (dispositif hivernal, plan canicule).

Conformément aux dispositions de la loi relative au Droit Au Logement Opposable, la durée de séjour de chaque hébergé est déterminée par l'équipe éducative de l'établissement en fonction du projet d'accompagnement.

La typologie des usagers

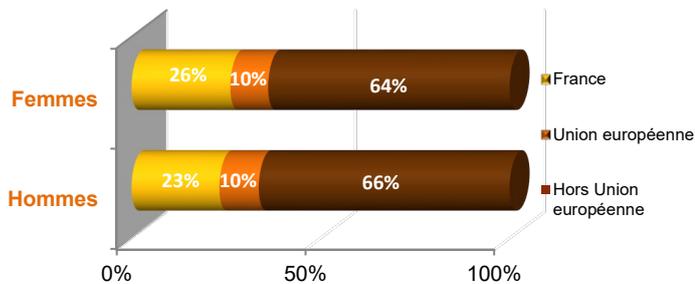
Répartition des hébergés par structure



Répartition des hébergé(e)s par type de ressources

RSA	47
Retraité	55
AAH	21
Assedic	53
Pension alimentaire	26
Emploi	34
Autre	565

Répartition des hébergés par nationalité



Concernant les hommes

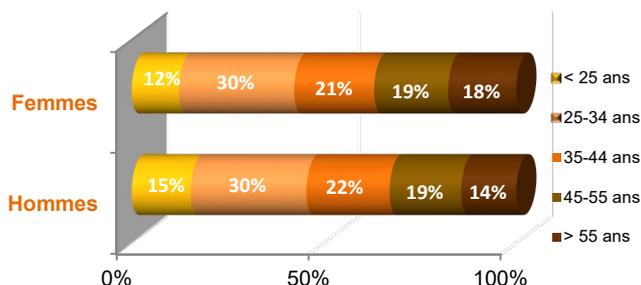
« Le profil type de l'utilisateur est un homme de nationalité hors union européenne et âgé de 25 à 34 ans ».

On comptabilise **30 498** nuitées pour une moyenne journalière de **84** nuitées.

671 personnes différentes ont été hébergées et le nombre moyen de nuitées par hébergé est de **45**.

Le taux moyen d'occupation est de **99%**.

Répartition des hébergés par tranche d'âge



Concernant les femmes

« Le profil type de l'utilisateur est une femme de nationalité hors union européenne et âgée de 25 à 34 ans ».

On comptabilise **5 427** nuitées pour une moyenne journalière de **15** nuitées.

130 personnes différentes ont été hébergées et le nombre moyen de nuitées par hébergée est de **42**.

Le taux moyen d'occupation est de **99%**.

Le suivi social

« Tous les hébergé(e)s rencontrent les travailleurs sociaux et cette année 51,5% d'entre eux ont bénéficié d'un accompagnement social ».

Concernant les hommes, **351** hébergés ont bénéficié d'un accompagnement social, soit **53%** de la totalité des hommes hébergés.

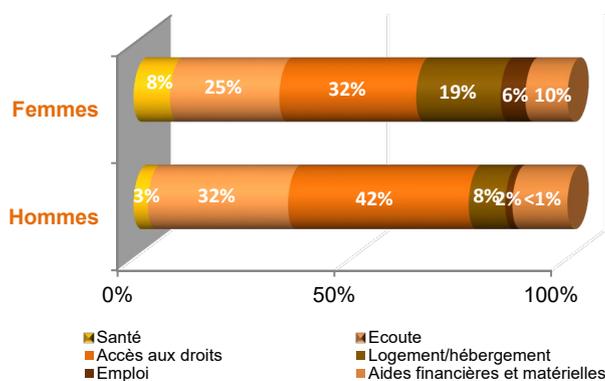
1 088 interventions ont été effectuées par les travailleurs sociaux pour un total de **1 095** entretiens.

Concernant les femmes, on note que **65** hébergées ont bénéficié d'un accompagnement social, soit **50%** de la totalité des femmes hébergées.

298 interventions ont été effectuées par les travailleurs sociaux pour un total de **258** entretiens.

Le suivi global a permis également des accompagnements physiques, sur le territoire, selon les besoins.

Répartition des interventions sociales



Les actions collectives

Les actions collectives ont concerné l'image de soi, la santé et la culture.

Ainsi, pour les hommes on comptabilise **25** actions collectives pour **545** participations.

Pour les femmes, on comptabilise **30** actions collectives pour **179** participations.

Des actions collectives sont communes aux femmes et aux hommes : coiffure, Sorties théâtre, sorties à l'Allianz Riviera pour assister aux matchs de l'OGC Nice ou participer aux Tables rondes avec les joueurs.

D'autres sont réservées aux femmes comme les ateliers mosaïques ou Mandala.

Le développement et la pérennisation des actions collectives sont des axes importants de l'établissement.

Les douches municipales

Les douches municipales sont composées de cinq douches à l'italienne (dont une accessible pour les personnes à mobilité réduite), deux espaces sanitaires et deux commodités (dont une accessible pour les personnes à mobilité réduite).

Pour cause de travaux, les douches municipales sont fermées depuis mi-avril 2023.

Pour cette année 2023, on comptabilise **1637** douches (**99%** d'hommes), pour une moyenne journalière (sur la durée d'ouverture des douches) de **21** douches.

Le suivi psychologique

Concernant les hommes, **489** entretiens ont été réalisés auprès de **189** personnes différentes. Ainsi, **28%** des hommes ont bénéficié d'un suivi psychologique.

Concernant les femmes, **125** entretiens ont été réalisés auprès de **85** personnes différentes. Ainsi, **65%** des femmes ont bénéficié d'un suivi psychologique.

On observe que les principales pathologies rencontrées sont d'ordre psychiatrique.

Le suivi médical

87 consultations infirmières ont été effectuées pour les hommes et **41** pour les femmes.

Les pathologies les plus souvent rencontrées sont les syndromes grippaux, les problèmes dermatologiques (gales, piqûres d'insectes etc...), les problèmes gastriques, les problèmes podologiques ainsi que toutes les pathologies liées aux différentes addictions.

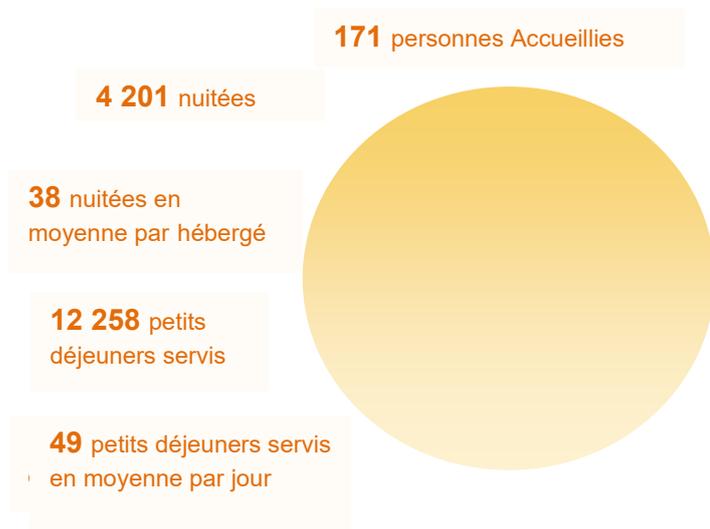
La structure a bénéficié d'un partenariat avec la PASS du CHU Pasteur. À ce titre, en lien avec un médecin, une infirmière a proposé **6** permanences durant lesquelles **39** personnes ont été reçus en consultations.

BILAN 2023

- ↳ L'absence de travailleur social durant une période de l'année a obligé à mettre en place une permanence sociale au Pôle Accompagnement Social.
- ↳ Maintien et pérennisation des activités (atelier coiffure, permanence de la PASS du CHU Pasteur, atelier poterie, etc.)
- ↳ Poursuite des travaux de rénovation du bâtiment (reprise totale de douches, peinture des étages et cages d'escaliers).

PERSPECTIVES 2024

- ↳ Réorganisation de l'accompagnement des hébergés afin de tenir compte de la demande institutionnelle.
- ↳ Poursuite du développement des animations.



POLE PLANS D'URGENCE SOCIALE

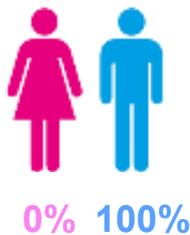
Le Centre d'hébergement d'urgence El Nouzah est ouvert durant la période hivernale à la demande de Monsieur le Préfet des Alpes-Maritimes et peut accueillir 38 hommes majeurs sur orientation des travailleurs sociaux, des SAMU sociaux et du 115.

Les locaux permettent un accueil sécurisant, chaleureux et digne, favorisant une prise en charge collective avec l'accompagnement des actes du quotidien comme outil pédagogique de réinsertion ou d'insertion.

Sur ce site, des bénévoles associatifs servent des petits déjeuners à des personnes en situation de grande précarité.

Le Centre d'Hébergement d'Urgence EL NOUZAH

« Le profil type de l'utilisateur est un homme, de nationalité Hors UE ».



Nationalité

Hors UE (51%)

France (34%)

UE (15%)

On comptabilise **4 201** nuitées pour une moyenne journalière de **38** nuitées.

171 personnes différentes ont été hébergées et le nombre moyen de nuitées par hébergé est de 25.

Le taux moyen d'occupation est de **100%**.

Les Petits Déjeuners solidaires



On comptabilise **12 258** petits déjeuners servis, avec une proportion de **93%** d'hommes.

Le nombre moyen de petits déjeuner servis chaque jour est de **49**.

BILAN 2023

- ↪ Le Centre d'hébergement a ouvert durant les périodes hivernales 2023 (1^{er} janvier au 31 mars et 11 au 31 décembre).
- ↪ Les petits déjeuners ont été assurés quotidiennement par les associations partenaires jusqu'à fin juin 2023 puis les weekends et jours fériés à compter du 1^{er} juillet 2023.
- ↪ Un réaménagement des lieux (changement du mobilier de la terrasse et du réfectoire et mise en place de lits superposés et de casiers de rangement) a permis une amélioration des conditions d'accueil et d'hébergement.

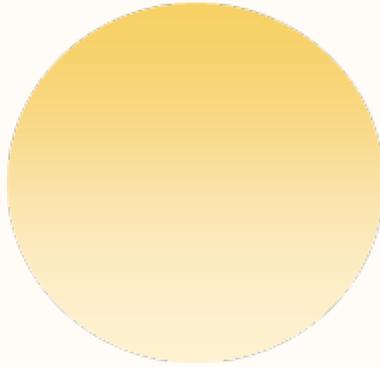
PERSPECTIVES 2024

- ↪ Développer les évaluations sociales permettant la mise en place d'un accompagnement social.

2 218 usagers accueillis

83 passages par
jour en moyenne

1 070 entretiens sociaux

796 consultations
infirmières250 entretiens menés
par le psychologue88% de taux de
satisfaction

LE CENTRE ACCUEIL DE JOUR « LE PHARE DU XVÈME CORPS »

Le Centre d'Accueil de Jour Le Phare du XVème Corps est doté d'une équipe pluridisciplinaire qui accompagne les personnes sans domicile stable majeures dans une mission principale de mise à l'abri (alimentation, accès à l'hygiène, etc.) et d'accompagnement.

Les locaux permettent un accueil sécurisant, chaleureux et digne, favorisant une prise en charge collective avec une utilisation des actes du quotidien comme outil pédagogique de réinsertion.

La typologie des usagers

« Le profil type de l'utilisateur est un homme âgé de 25 à 34 ans, de nationalité hors union européenne dont les ressources ne sont pas connues ».

Age

25-34 ans (27%)

<25 ans (9%)

35-44 ans (25%)

45-55 ans (20%)

>55 ans (19%)



13% 87%

Ressources

Ressource inconnues (76%)

En emploi (22%)

Retraite (0,40%)

Pension alimentaire (0,31%)

Pension invalidité (0,31%)

Indemnité chômage (0,32%)

RSA (0,66%)

Nationalité

Hors UE (51%)

France (33%)

UE (16%)

Le suivi social

On comptabilise 1070 entretiens sociaux et 98 accompagnements physiques à l'extérieur.

Ces accompagnements permettent de débloquer certaines situations complexes ou de permettre à l'utilisateur de renouer un lien social, préalable à toute démarche d'insertion visant une certaine autonomie.

Le suivi médical

En 2023, 796 consultations ont été effectuées par l'infirmière. Elles ont augmenté de 21,71%. Les pathologies les plus souvent rencontrées sont les suivantes : syndromes gastriques, problèmes liés à la marche sans chaussures adaptées, syndromes grippaux, problématiques dentaires, rhumatoïdes et parasitaires. L'infirmière est également impliquée dans la prévention et l'accès aux soins.

Il n'y a pas eu d'interventions de la pharmacienne bénévole.

Le suivi psychologique

250 entretiens ont été menés par le psychologue. Les principales pathologies rencontrées sont des personnes de structures psychotiques (psychose, schizophrénie, paranoïa, mélancolie), dont la spécificité est bien souvent liée aux facteurs de rupture et de discontinuité du lien d'attachement vécu dans leur petite enfance.

L'orientation la plus courante concerne le CMP (Centre Médico-Psychologique) et le CAP (Centre d'Accueil Psychiatrique). L'EMPP (Equipe Mobile Psychiatrie Précarité) n'intervient plus. Le psychologue participe aussi activement à la prise en charge collective permettant de tisser le lien avec l'utilisateur.

Données générales

Le Centre a accueilli 2 218 usagers pour un total de 21 851 passages, soit une moyenne journalière de 83 passages.

On estime une moyenne d'environ 10 passages par usager. Cette dernière varie significativement en fonction de la nationalité des usagers (France, UE ou hors UE).

Les partenariats

Plusieurs partenaires effectuent des permanences au sein de l'établissement :

- Pôle emploi : **10** permanences au cours desquelles **50** personnes ont été reçues.
- L'équipe Mobile Emploi intervient une fois par mois et environ **36** personnes ont été reçues.
- La Fondation Orange Numérique intervient par semaine et a reçu environ 120 personnes.
- L'Association AIDES, en charge du dépistage anonyme et gratuit des maladies sexuellement transmissibles et du VIH a réalisé : **25** permanences, **400** contacts. **36** personnes ont bénéficié d'un dépistage VIH. **33** personnes ont été dépistées pour le VHC dont 1 personne positive. **36** personnes ont été dépistées pour le VHB dont 3 personnes positives.
- L'Ordre de Malte est intervenu une fois par semaine 650 personnes ont bénéficié d'une consultation médicale.

Les actions collectives

On comptabilise **83** actions collectives pour un total de **290** participations, qui portent essentiellement sur l'accès à la culture (notamment la bibliothèque NUCERA pour la projection de films spécialement organisé pour notre public, suivi d'un débat), des groupes de paroles, des jeux de société et des sorties au restaurant solidaire Jorge François.

La prise en charge collective permet de travailler sur la relation à l'autre et sa place dans le groupe. Elle permet une approche différente, bénéfique à l'accompagnement individuel et à la cohésion du groupe au sein de la structure.

La bagagerie

54 personnes ont utilisé les consignes chaque mois pour un nombre total de **799** passages et **214** demandes de renseignements dans l'année.

Le taux d'occupation moyen des consignes sur l'année est de **94%** et celui de la dépose journalière est de **39%**.

BILAN 2023

✦ L'intervention de l'infirmière de la PASS avec l'infirmière du Phare pour réaliser des actions de prévention et d'éducation sur les différents thèmes de santé publique n'a pas pu être menée du fait d'une indisponibilité de la PASS.

✦ L'accueil d'une stagiaire infirmière n'a pas été possible du fait que l'activité de l'infirmière du Phare n'assure pas assez de soins spécifiques à la formation d'infirmière. Le stage a été annulé.

PERSPECTIVES 2024

✦ L'infirmière de la PASS devrait intervenir avec l'infirmière du Phare pour réaliser des actions de prévention et d'éducation sur les différents thèmes de santé publique.

✦ Le recrutement d'une psychologue à temps complet reste un objectif prioritaire, afin d'apaiser les débordements physiques des usagers et de soutenir la pratique des agents.

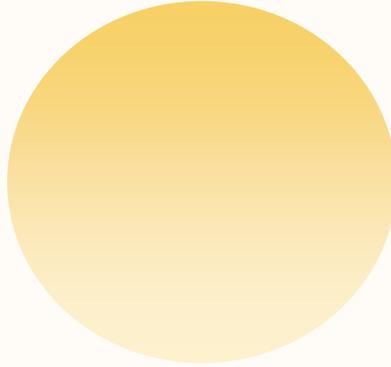
✦ La fermeture du Pôle Accompagnement Social, situé dans les locaux risque d'impacter l'activité de l'Accueil de Jour Le Phare, si les personnes SDS recherchant des informations sociales ou administratives ne sont plus reçues par des travailleurs sociaux chargés des permanences d'accueil et d'orientation.

Le Pôle Accompagnement Social, dédié aux personnes sans domicile stable majeures, isolées ou en couple sans enfants, a plusieurs missions :

1 115 personnes suivies en qualité de « référent »

5 876 interventions sociales

2 112 entretiens sociaux



- « Accueil et Orientation » : lieu d'accueil généraliste, qui a pour mission de faciliter les démarches que ce soit en termes d'accès aux droits ou d'orientations vers le réseau partenarial ; d'apporter des réponses aux besoins primaires (alimentaire, hygiène, abri...) ; et de favoriser une prise en charge sociale par une coordination avec les partenaires et les différents services et établissements du CCAS. Dans le cadre de cette mission, les travailleurs sociaux du Pôle effectuent des permanences au Centre d'Accueil de Jour.
- « Accompagnement social des bénéficiaires du RSA sans domicile stable », des personnes retraités et domiciliés sans domicile stable et des hébergés au Centre d'hébergement d'urgence.

Accueil et orientation

261 personnes ont été reçues pour un total de 192 entretiens et 566 interventions sociales.

« Le profil type de l'utilisateur est un homme, isolé, sans domicile stable, de nationalité Hors Union Européenne, âgé entre 35 et 44 ans et pour lequel les principales interventions reposent sur l'écoute et l'aide administrative ».

Accompagnement des bénéficiaires du RSA sans domicile stable

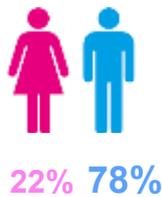
Travailleurs sociaux référents

« Le profil type de l'utilisateur est un homme, isolé, sans domicile stable, de nationalité française, âgé entre 35 et 44 ans, rencontrant principalement des difficultés autres ».

Répartition des interventions sociales

Aide administrative (28%)

- Ecoute (24%)
- Logement (17%)
- Santé (6%)
- Emploi (3%)
- Besoins de première nécessité (5%)
- RSA (7%)
- Autres (10%)



Age

35-44 ans (33%)

- <25 ans (3%)
- 25-34 ans (31%)
- 45-55 ans (17%)
- >55 ans (16%)

Situation familiale

Isolé (96%)
En couple (4%)

Nationalité

Hors UE (53%)
France (39%)
UE (8%)

Situation familiale

Isolé (99%)
En couple (1%)

Nationalité

France (60%)
Hors UE (35%)
UE (5%)



Age

35-44 ans (33%)

- 25-34 ans (13%)
- 45-55 ans (32%)
- >55 ans (22%)

Répartition des interventions sociales

Administratif	17%
Santé	18%
Social	14%
Logement	13%
Médiation CAF-Département	6%
Aides financières	1%
Autres	31%

En 2023, le Service a effectué 4 992 interventions auprès de 1 060 personnes pour un total de 1 671 entretiens et 357 contrats d'engagement réciproque.

En moyenne, on comptabilise 151 usagers par travailleur social.

Le suivi psychologique

327 entretiens ont été réalisés par le psychologue auprès de 154 personnes différentes.

BILAN 2023

- ↳ Mise en place du logiciel Millésime pour l'ensemble services de l'Urgence sociale.
- ↳ La réflexion sur le poste dédié aux retraités sans domicile et domiciliés au CCAS est encore d'actualité. Les relais sont difficiles sur le territoire et les demandes sont variées et importantes.
- ↳ Au niveau des effectifs : suppression d'un poste de travailleur social dédié au RSA.
- ↳ Poursuite des rencontres avec les différents partenaires institutionnels et associatifs permettant une meilleure prise en charge globale des situations.
- ↳ Fin décembre 2023 le Conseil Départemental des Alpes-Maritimes a informé le CCAS de l'arrêt de la convention relative à la mission du RSA.

PERSPECTIVES 2024

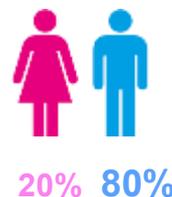
- ↳ En raison du dé-conventionnement de la mission RSA, une réflexion est menée sur l'évolution des missions et la mise en place d'un projet de service pour l'accueil, l'orientation et l'accompagnement social du public Sans Domicile Stable, hors RSA.

L'accompagnement social des personnes retraitées sans domicile stable

« Le profil type de l'utilisateur est un homme, ayant un âge inférieur à 70 ans, de nationalité française ».

Age

<70 ans (47%)
70-79 ans (37%)
80-89 ans (16%)



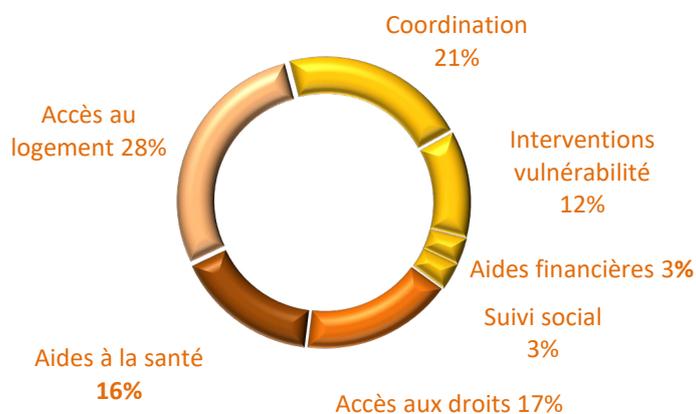
Nationalité

France (67%)
Hors UE (27%)
UE (6%)

L'accompagnement social

Le travailleur social dédié à cette mission a suivi 55 personnes différentes dont 48 nouveaux usagers. Le suivi social a nécessité 318 interventions pour 1 914 actions. Il a mené 65 entretiens.

Répartition des interventions sociales

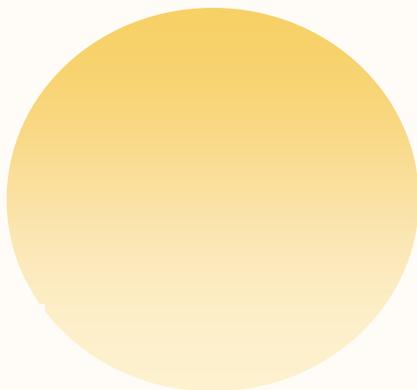


3 890 élections de domicile instruites

13 163 accueils physiques

34 743 passages liés au courrier des usagers

6 261 accueils téléphoniques



LA DOMICILIATION ET L'ACCES AUX DROITS

Mission obligatoire du CCAS et situé au sein de l'îlot du XVème Corps, le Pôle Domiciliations/Accès aux droits a pour mission :

- l'accueil physique et téléphonique de l'îlot,
- la gestion (mise en place, suivi...) des élections de domicile (mission obligatoire des centres communaux d'action sociale),
- l'instruction des demandes de RSA.

L'accueil physique et téléphonique

Le Pôle a enregistré **6 261** accueils téléphoniques et **13 163** accueils physiques.

L'instruction des demandes de RSA

Le Pôle a instruit **303** demandes de RSA.

Les élections de domicile

« Le profil type de l'utilisateur est un homme âgé entre 35 et 44 ans ayant la nationalité d'un pays hors union européenne. »

Age

35-44 ans (29%)

25-34 ans (28%)

45-55 ans (23%)

>55 ans (18%)

<25 ans (2%)



30% 70%

Nationalité

Hors UE (62%)

France (30%)

UE (8%)

BILAN 2023

- Les agents du Pôle Domiciliation et Accès aux Droits sont montés en compétence tout au long de l'année sur le nouveau logiciel Millésime.
- La configuration de l'équipe a évolué, ce changement a été bénéfique aux relations des agents.
- Le Pôle en situation de sous-effectif a dû fonctionner en mode dégradé 4 mois dans l'année.
- L'année se termine avec une hausse de 23 % de la file active.

PERSPECTIVES 2024

- Compte tenu d'un sous-effectif chronique et d'une équipe officiellement réduite à 8 agents polyvalents, il faudra continuer à expérimenter des modalités de fonctionnement pour faire face à l'afflux des demandeurs.
- Un projet de réaménagement des locaux d'accueil du rez-de-chaussée est en réflexion.

En 2023, sur les **3 890** élections de domicile instruites (2594 nouvelles), **3 288** ont été délivrées et **602** n'ont pas abouti pour les raisons suivantes :

- **54** refus (absence de lien avec la commune, comportement du demandeur, l'intéressé a une adresse) ;
- **548** classées sans suite (absence à l'entretien ou dossier incomplet).

Sur l'année on recense **2 594** nouvelles élections de domicile.

Au 31 décembre, on recense **3 049** élections de domicile en cours.

Le Pôle a procédé à **2 326** radiations dont les principaux motifs sont :

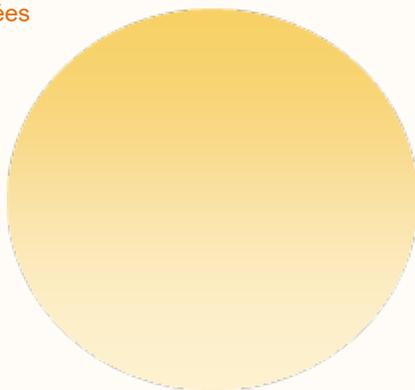
- **755** pour absence de manifestation du bénéficiaire pendant plus de 3 mois ;
- **1397** à l'échéance ;
- **174** à la demande du bénéficiaire ou changement de situation.

Enfin, dans le cadre d'une domiciliation, chaque bénéficiaire dispose d'une bannette nominative contenant son courrier. A ce titre, le site a enregistré **34 743** passages avec remise ou non d'un courrier.

116 demandes
d'hébergement traitées

238 situations ayant
fait l'objet d'un appui
technique

742 entretiens
sociaux



Instance transversale, le Service de Coordination et d'Accompagnement Au Logement « INSER'TOIT » mène des actions diversifiées et complémentaires pour permettre aux publics accueillis ou accompagnés par le CCAS de bénéficier d'un parcours résidentiel adapté à leurs attentes et à leurs besoins.

Ses principales missions consistent à être un appui technique sur la thématique logement auprès des professionnels du CCAS, à suivre des dossiers de demandes d'hébergement, à gérer le dispositif d'Aide au Logement Temporaire et d'intermédiation locative et à coordonner le partenariat avec les acteurs du logement (Côte d'Azur Habitat, ADOMA,...)

Pôle Coordination

Le profil type de l'usager est un homme, isolé, sans domicile stable, de nationalité française, âgé entre 35 et 44 ans, rencontrant principalement des difficultés « autres ».

Age

>55 ans (63%)

45-55 ans (16%)
31-44 ans (12%)
35- 44 ans (12%)



Situation au moment de la demande d'hébergement

Sans domicile stable (27%)

Fin hébergement d'un tiers (17%)
Expulsions locatives (15%)
Sortie de structure (15%)
Divers (26%)

Situation Familiale

Isolé (84%)

En couple (9%)
Famille (8%)

2% 58%

L'appui technique est réalisé sur des situations complexes lorsque les travailleurs sociaux se retrouvent démunis face à une situation (difficulté pour déterminer le dispositif à saisir ou les démarches à entreprendre). Ainsi, sur l'année 2023, le service a réalisé **238** appuis techniques auprès des professionnels du CCAS.

155 demandes signalées ont été traitées.

141 réunions partenariales se sont tenues.

La commission DALO

On comptabilise **38** recours.

13 % des dossiers proviennent du SIAS et autres, **63 %** du Pôle accompagnement social et 24 % du SSS.

La gestion des Demandes du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

Les dossiers de demandes d'hébergement sont traités en collaboration avec le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO). Le service enregistre, analyse et suit toutes les demandes d'hébergement d'insertion et de Pension de Famille provenant des différents services du CCAS

En 2023, on comptabilise **116** demandes d'hébergement relevant du SIAO, dont **16** orientations validées par la commission SIAO, pour **8** admissions (4 en Places de stabilisation, 1 à la Résidence Sainte-Catherine, 1 en ALT et 2 en CHRS insertion).

23 demandes annulées.

85 sont en liste d'attentes et s'ajoutent à celles des années antérieures soit 215 au total.

Entre le dépôt d'une demande d'hébergement et l'admission en structure 2 ans se sont écoulés en moyenne.

Pôle Accompagnement Logement

Ce pôle assure l'accompagnement social des personnes hébergées dans les différents dispositifs :

La Résidence sociale Sainte Catherine

« Le profil type de la résidente est une femme, ayant un âge compris entre 35 et 55 ans, française, divorcée ou séparée, allocataire du RSA et hébergée dans un établissement d'urgence au moment de la demande d'hébergement ».

Situation familiale

Séparée/divorcée (63%)

Célibataire (37%)

Age

45- 55 ans (33%)

35-44 ans (33%)

>55 ans (8%)

25-34 ans (13%)

18-24 (13%)

Nationalité

Hors UE 58%

France (34%)

UE (8%)



59% 41%

Situation au moment de la demande d'hébergement

PAU/SDS/Accueil de nuit (42%)

Hébergées (25%)

CHRS/PAFVV/Maison du Cœur (8%)

Locataire (8%)

Divers (17%)

Ressources

RSA (46%)

Emploi (38%)

Sans revenu (8%)

Chômage (4%)

AAH (4%)

La résidence sociale Sainte-Catherine permet d'accueillir des femmes majeures en situation de précarité pouvant être victimes de violences conjugales ou familiales avec ou sans enfant et présentant une problématique d'accès au logement. Elle est composée de 14 logements.

100% de taux de satisfaction

Les données générales

La structure a accueilli **24** résidentes et **17** enfants pour un total de **10** admissions et **9** sorties.

Le taux moyen d'occupation est de **84 %** en termes de places et **90 %** en termes de logements occupés pour une durée moyenne de séjour de **17** mois (sur la base de **9** sorties).

L'accompagnement individuel

56 entretiens ont été effectués par l'hôte dans le cadre de sa mission.

Les activités collectives

15 activités ont été organisées pour un total de **83** participations.

L'hébergement d'Urgence

2 logements sont dédiés à ce dispositif au sein de la résidence Sainte-Catherine. La structure a accueilli 8 résidents (dont 3 enfants) pour un total de 5 admissions et 3 sorties.

L'Allocation Logement Temporaire

Cette action propose un hébergement temporaire en hôtel meublé ou studios meublés à des publics précaires (bénéficiaires du RSA) et/ou femmes victimes de violences pour une durée de 6 mois, renouvelable une fois. Il s'agit d'une solution transitoire permettant de consolider un parcours d'insertion vers l'emploi et le logement.

En 2023, ce dispositif ALT comprend **8** logements. Ainsi, **8 personnes** (dont **0** enfants) ont été relogées représentant **8** ménages. On comptabilise **5** sorties.

Le taux moyen d'occupation est de **90 %** et la durée moyenne de séjour est de **290 jours**.

L'intermédiation locative

Le CCAS loue des logements auprès des bailleurs, Côte d'Azur Habitat, LOGIREM, Habitat 06, CDC Habitat, qu'il sous-loue à des publics fragilisés pour une durée de 6 mois. A l'issue de cette période, le bail glisse au profit du locataire.

En 2023, le CCAS a assuré la gestion de 8 logements dont 2 logements captés.

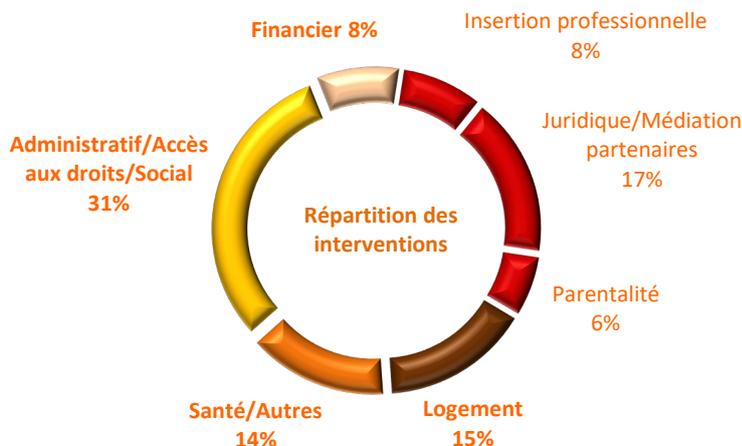
6 glissements de baux ont été réalisés.

9 personnes (dont 1 enfant) ont pu être relogées et accéder à un logement autonome.

L'accompagnement social

L'accompagnement social spécifique est mobilisé pour contribuer à l'insertion des hébergés les plus fragiles et accompagner leur parcours résidentiel.

En ce qui concerne l'accompagnement social, **742** entretiens ont été menés pour un total de **2113** interventions.



Pôle de Gestion locative

Les missions principales de ce pôle sont d'assurer la captation et le suivi des logements sur les volets juridique, locatif, budgétaire ainsi que l'accueil et le secrétariat.

Durant l'année 2023, le pôle de gestion locative a assuré le suivi et la gestion de 32 logements.

Ce qui a engendré :

- **132** interventions concernant : les sinistres, problèmes techniques,....,
- **170** heures d'interventions techniques.

On compte **129** visites à domicile.

19 états des lieux de sortie et **15** états des lieux d'entrée ont été réalisés.

BILAN 2023

- ↳ Bilan positif, on note de nombreuses sorties sur les différents dispositifs
- ↳ Reprise intensive des actions collectives mise en place des ateliers relogements.
- ↳ Optimisation de la gestion locative des logements
- ↳ Mise à disposition du SIAO des places d'Allocation logement Temporaire

PERSPECTIVES 2024

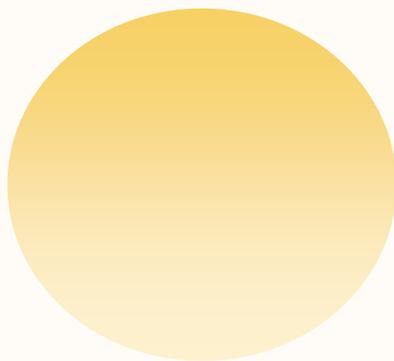
- ↳ Expérimentation concernant l'accompagnement social des publics hébergés au CHU
- ↳ Mise en place des mesures d'accompagnement Vers et dans le logement,

CENTRE ACCUEIL DE JOUR « PASS'R'ELLES »

2 594 accueils

235 femmes
accompagnées

898 entretiens
sociaux



PASS'R'ELLES est un Centre d'accueil de jour pour femmes victimes de violences. Il a pour but d'accueillir, d'écouter et d'informer les femmes majeures (avec ou sans enfant) victimes de violences conjugales.

En plus d'être un lieu de prévention des situations d'urgence, il propose des actions collectives aux femmes et enfants pris en charge.

La typologie des usagers

« Le profil type de l'utilisateur est une femme âgée de 36 à 50 ans, en situation régulière, bénéficiant de prestations sociales et/ou familiales, séparée, ayant des enfants mineurs ou majeurs ».

Nationalité

Situation régulière (90%)
Situation irrégulière (10%)

Age

36-50 ans (41%)
<25 ans (12%)
25-35 ans (36%)
51-60 ans (8%)
> 60 ans (3%)



Situation professionnelle

Prestations sociales et /ou familiales (40%)
Pôle Emploi (7%)
Salariée/Retraitée (33%)
Sans ressources (20%)

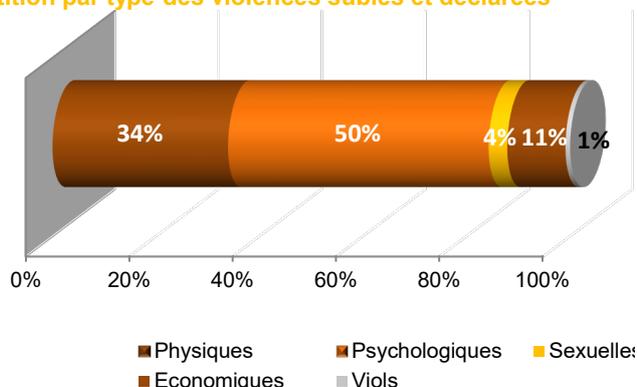
Situation familiale

Séparée (63%)
En instance de séparation ou de divorce (16%)
Mariée / PACS / en en couple / concubinage (21%)

Charge familiale

Avec enfants mineurs ou majeurs (100%)

Répartition par type des violences subies et déclarées



L'activité

Les données générales

Sur l'année, le Service comptabilise 2 594 accueils (1 920 femmes et 674 enfants) dont 247 nouvelles situations et 102 situations de l'année précédente. On note que 72 situations ont nécessité une domiciliation (dont 14 renouvellements) et on recense également 140 dépôts de plainte ou procès-verbaux.

Toutes les statistiques sont calculées sur la base de 235 personnes victimes de violences conjugales.

Répartition des orientations à l'arrivée

Professionnels du social	117
Professionnels de la santé	16
Police ou gendarmerie	10
Autres (média, bouche à oreille, asso)	87
Non connue	5

Répartition des orientations proposées

Services sociaux	566
Services de police ou gendarmerie	111
Orientation juridique	275
Orientations médicales ou psychologiques	143
Orientations spécifiques enfants	61
Institut ⁹ publiques (CAF, Pôle emploi...)	191

L'accompagnement pluridisciplinaire

- 163 entretiens effectués par la psychologue auprès des femmes. A noter que 85 rendez-vous pris n'ont pas été honorés.
- 898 entretiens menés par les travailleurs sociaux auprès des femmes et 138 entretiens parentalité.
- 131 entretiens avec un juriste pour 75 femmes.
- 3 informations préoccupantes d'enfants signalées à l'ADRET.
- Les demandes de téléphone grave danger ont fait l'objet d'une orientation directe sur l'association HARPEGES.
- 66 fiches navettes établies entre les M.S.D. et PASS'R'ELLES.

Les actions collectives

73 actions collectives pour 143 participations.

BILAN 2023

Après une période de transition en 2022 liée à la réorganisation du service, l'année 2023 a été marquée par une augmentation de 39% de nouvelles situations. L'accès libre et sans rendez-vous s'est largement développé tout au long de l'année avec une collaboration accrue avec le 115 et les structures d'Hébergement d'Urgence.

Préparer le départ en répondant aux besoins de première nécessité (alimentaire, vestimentaire...), effectuer une domiciliation provisoire répond aux demandes de nos partenaires.

Les suivis psychologiques des femmes et les actions de parentalité se poursuivent avec une collaboration encore plus étroite avec les services sociaux du département ainsi que les services de soins.

Plusieurs faits marquants sont à relever :

- Le 8 mars 2023, la Journée Portes Ouvertes a permis l'accueil de nombre de partenaires institutionnels et associatifs et a officialisé le changement de nom : l'Abri Côtier est devenu Pass'R'Elles.
- Les actions collectives sur le thème du culturel et du bien-être se sont poursuivies en fonction des demandes des usagers et des intervenants disponibles.
- Le travail de collaboration avec le CHRS Renouv'Elles s'est encore plus développé au travers d'actions communes mais aussi d'hébergement de publics identifiés à Pass'R'Elles facilitant ainsi une continuité des accompagnements.
- La Journée Santé au Féminin réalisée le 3 octobre 2023 en collaboration avec nos partenaires du CHU, des PMI, du CGID, du service de santé et du sport de la Ville de Nice et des associations œuvrant dans les domaines de la santé des femmes a été l'occasion d'offrir aux publics d'autres prestations.
- La mise en place de permanences d'accès aux droits au dernier trimestre, avec l'arrivée d'une nouvelle professionnelle CESF à mi-temps, remporte un vif succès, cette proposition vise à accompagner les femmes dans leurs démarches administratives le plus souvent en ligne, avec pour objectif de réduire ainsi la fracture numérique. Cette organisation permet aussi de centrer les entretiens socio-éducatifs sur l'évaluation approfondie des situations.
- Le service poursuit son rôle de « pôle ressource » auprès des partenaires lorsqu'il est sollicité pour une aide à l'évaluation. Cette année les actions de formation se sont poursuivies auprès de la Police Nationale.

PERSPECTIVES 2024

- ↳ Au-delà de l'organisation actuelle, de nouveaux objectifs sont envisagés :
- Améliorer le recensement des besoins des usagers (échanges, boîtes à idées, tableau d'expression...) à titre individuel, mais aussi en matière d'activités collectives.
- Réfléchir à des actions collectives destinées aux enfants exposés, en fonction de la disponibilité des professionnels.
- Envisager des liens avec des personnes relais dans le cadre de l'accès aux droits (Caf, Cpm, logement...), voire des permanences sur site.
- Poursuivre le développement partenarial avec les services de la petite enfance et de la vie étudiante par la psychologue du service associée à la coordinatrice du Pôle action femmes.
- Améliorer le partenariat avec la Police Municipale.
- Ces différentes démarches ont pour objectif de mieux faire connaître le service mais aussi de proposer des actions de sensibilisation ou de formation.
- Candidater à la labélisation « Maison des Femmes » auprès du Conseil Régional.

CHRS POUR FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES RENOUV'ELLES

25 résidents accueillis

101% de taux moyen d'occupation

545 entretiens sociaux

88% de taux de satisfaction



Le Centre, sous le statut d'un « Centre d'hébergement et de réinsertion sociale », est destiné à l'accueil de femmes victimes de violences, seules ou avec enfants.

La structure adapte l'accompagnement aux besoins du public (femmes et enfants) avec le soutien et la participation de tous les interlocuteurs et partenaires extérieurs, tant institutionnels (Maisons des Solidarités Départementales, DDETS, SIAO, police, justice) qu'associatifs.

La capacité d'accueil est de 17 personnes pour 9 logements individuels (permettant d'accueillir 9 femmes et 8 enfants).

La typologie des résidentes

« Le profil type de la résidente est une femme âgée de 35 à 44 ans, de nationalité hors union européenne, percevant un salaire au moment de la demande d'hébergement ».

Nationalité

Hors UE (92%)
UE (8%)



48% 52%

Age

<18 ans (52%)
35-44 ans (24%)
25-34 ans (12%)
45-55 ans (4%)
18-24 ans (4%)

Situation au moment de la demande d'hébergement

Place d'accueil d'urgence (58%)

PHAST EPI (17%)

Domicile conjugal (17%)

Logement chez un tiers (8%)

Ressources

Salaire (29%)

Prestations sociales (19%)

Allocation logement (23%)

Pension alimentaire (19%)

Sans ressources (3%)

Pensions alimentaires (19%)

L'activité du Centre

Les données générales

La structure a accueilli 25 personnes, dont 13 enfants, pour un total de 8 admissions (4 femmes et 4 enfants) et 8 sorties. Le taux moyen d'occupation est de 101% et la durée moyenne de séjour s'élève à 10 mois.

L'accompagnement social

Auprès des hébergées

522 entretiens sociaux

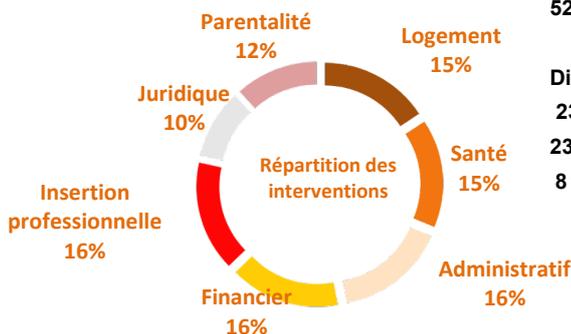
522 interventions sociales

Dispositif « hors les murs »

23 entretiens sociaux

23 interventions sociales

8 visites à domicile



BILAN 2023

Le taux d'occupation est très satisfaisant et se maintient à 101%, grâce à un travail de fluidité des parcours avec le SIAO et Pass'R'Elles.

L'accueil du nouveau travailleur social a permis une stabilisation du travail d'équipe. Le départ non remplacé pendant 6 mois de la psychologue a créé des difficultés dans certains suivis notamment les impacts psycho-traumatiques liés aux violences conjugales.

PERSPECTIVES 2024

Obtenir le remplacement de la psychologue.

Répondre aux attendus de l'évaluation externe du CHRS.

L'accompagnement psychologique

127 entretiens individuels ont été effectués par le psychologue. Compte tenu des problèmes de violence, le suivi psychologique est très important. Les résidentes et leurs enfants peuvent être orientés, si nécessaire, sur des thérapeutes extérieurs. Un accompagnement spécifique auprès des enfants exposés est mis en œuvre par l'équipe psycho-sociale compte tenu des traumatismes vécus.

Les activités collectives

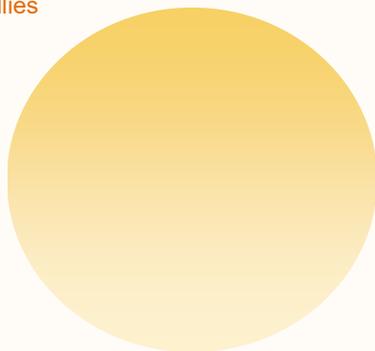
166 activités (self défense, atelier créatif mères enfants, journée santé au féminin, fashion day et sortie brigade équestre) ont été organisées pour un total de 161 participations.

17 résidentes accueillies

61% de taux moyen d'occupation

332 entretiens sociaux

85% de taux de satisfaction



Le Centre, sous le statut d'un « centre d'hébergement et de réinsertion sociale », accueille des femmes seules, sans enfant à charge, issues de la grande précarité. La période de stabilisation permet de préparer les résidentes à une orientation vers des structures ou dispositifs adaptés afin de consolider leur parcours de réinsertion. Une équipe psycho sociale est en charge d'un accompagnement de proximité individuel et collectif. La capacité d'accueil est de 14 places (6 chambres individuelles et 4 doubles).

La typologie des résidentes

« Le profil type de la résidente est une femme âgée de 35 à 44 ans, de nationalité française, bénéficiaire du RSA et étant sans domicile stable au moment de la demande d'hébergement ».

Nationalité

France (70%)
UE (12%)
Hors UE (18%)



Age

45-55 ans (41%)
>55ans (29%)
25-34 ans (6%)
35-44 ans (24%)

Situation au moment de la demande d'hébergement

Sans domicile stable (59%)
Sortie d'hospitalisation (29%)
Hébergée par un tiers (12%)

Ressources

RSA (53%)
AAH (29%)
Salaire (12%)
Sans ressource (6%)

BILAN 2023

- Le CHRS Maison du cœur a subi cette année encore une infestation de punaises de lit qui a nécessité un traitement complet de la structure et un relogement des résidentes durant une période de 3 mois. Le mobilier en bois a dû être remplacé. L'activité du service a pu se maintenir mais cet incident majeur ainsi qu'un manque de personnel jusqu'en octobre 2023 ont engendré des répercussions néfastes sur le taux d'occupation.
- La structure étant confrontée à une augmentation significative de personnes orientées souffrant de problèmes d'addictions multiples, un partenariat avec le dispositif FRRAP du groupe SOS a permis de faire évoluer les pratiques et de perfectionner L4analyse et L4accompagnement envers ce public.

PERSPECTIVES 2024

- La résolution de l'incident lié à l'infestation de punaises de lit devrait permettre à la structure de remonter le taux d'occupation sur l'année 2024.
- Reprise du travail partenarial afin de favoriser l'identification de la structure sur le territoire.
- Reconduire et augmenter les ateliers collectifs ce qui permettra aux résidentes de nouer des liens, important dans un processus de reconstruction et de vivre ensemble.

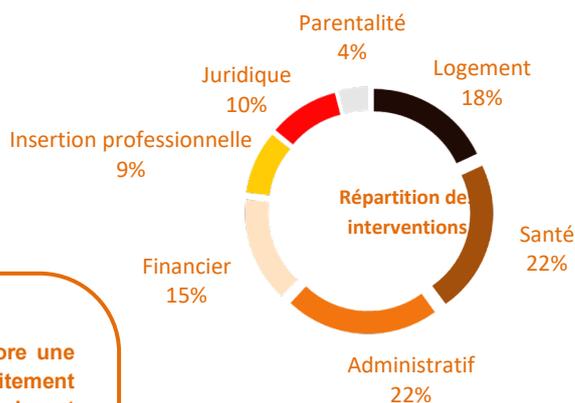
L'activité du Centre

Les données générales

La structure a accueilli 17 personnes, pour un total de 7 admissions et 8 sorties.

Le taux moyen d'occupation est de 61 % et la durée moyenne de séjour est d'environ 6 mois.

L'accompagnement social



Auprès des hébergées

312 entretiens sociaux
711 interventions sociales

Dispositif « service de suite »

7 entretiens sociaux
12 interventions sociales
0 visites à domicile

Dispositif « hors les murs »

13 entretiens sociaux
18 interventions sociales
3 visites à domicile

L'accompagnement psychologique

La présence du psychologue lors des activités et des temps informels qui rythment le quotidien de la structure permet une première approche favorisant un accompagnement régulier et de qualité.

312 entretiens ont été effectués par le psychologue, dont 241 dans le cadre d'entretiens individuels, 30 dans le cadre du « soutien à l'équipe » et 41 dans le cadre « collectif ». De par leur fragilité, le suivi psychologique est très important sur cette structure. La plupart des résidentes bénéficient également d'un suivi médical relevant du secteur psychiatrique.

Les activités collectives

19 activités (ateliers cuisine, atelier mosaïque, atelier informatique, sorties) ont été organisées pour un total de 68 participations.

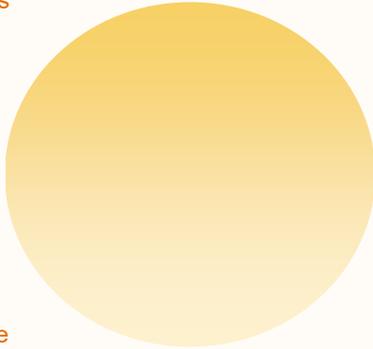
CHRS INSERTION ET ACCOMPAGNEMENT HORS LES MURS

43 résidents accueillis

87% de taux moyen d'occupation

1 208 entretiens sociaux

100% de taux de satisfaction



Le « Centre d'hébergement et de réinsertion sociale » assure un hébergement temporaire aux personnes et familles en difficulté. Avec le concours d'une équipe pluridisciplinaire, il a ainsi pour objectif l'accueil, le soutien, l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active, ainsi que l'insertion sociale et professionnelle des personnes et des familles en difficulté sociale.

La capacité d'accueil est de 22 places de CHRS hébergement insertion et 15 mesures d'accompagnement hors les murs (6 mesures d'accompagnement hors les murs assorti d'un bail glissant sont directement gérés par le service Inser'Toit).

La typologie des résidents

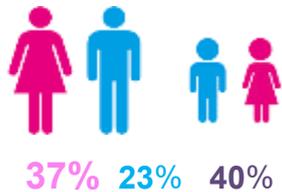
« Le profil type est une femme âgée de 35 à 44 ans, de nationalité française, bénéficiaire du RSA et étant sans domicile stable au moment de la demande d'hébergement ».

Nationalité

France (46%)
UE (12%)
Hors UE (42%)

Age

> 18 ans (37%)
>55ans (16%)
18-24 ans (5%)
25-34 ans (16%)
35-44 ans (14%)
45-55 ans (12%)



Situation familiale

Isolé (68%)
Isolé avec enfant (27%)
Couple avec enfant (5%)

Situation au moment de la demande d'hébergement

Autre dispositif d'insertion (58%)
Sans domicile (15%)
Sortant de prison (4%)
Logement autonome (23%)

Ressources

Salaire (31%)
RSA (17%)
AAH (10%)
Allocation chômage (7%)
Prestation familiale (14%)
Retraite (21%)

L'activité du Pôle

Les données générales

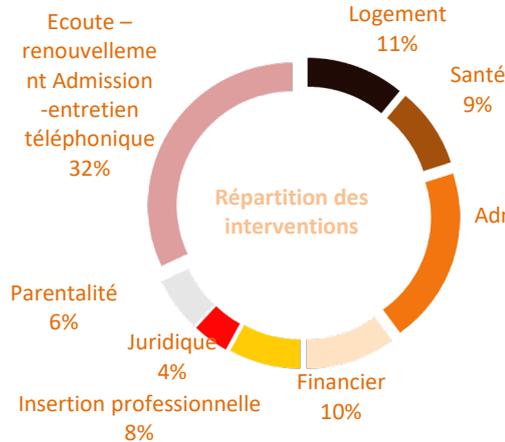
La structure a accueilli 43 personnes (dont un couple), dont 17 enfants, pour un total de 9 admissions et 6 sorties. Le taux moyen d'occupation est de 87 % et la durée moyenne de séjour s'élève à 21 mois.

L'accompagnement social

Auprès des hébergés
604 entretiens sociaux
2483 interventions sociales

Dispositif CHRS Diffus
243 entretiens sociaux
1039 interventions sociales
56 visites à domicile

Dispositif « hors les murs »
361 entretiens sociaux
1444 interventions sociales
60 visites à domicile



L'accompagnement psychologique

Le psychologue a effectué 117 entretiens individuels, 36 dans le cadre du « soutien à l'équipe » et 1 entretien collectif. La plupart des admissions nécessitent un suivi psychologique (régulier ou ponctuel).

Les activités collectives

3 activités (Réunions d'informations – activités festives – théâtre) ont été organisées pour un total de 27 participations.

BILAN 2023

- ↳ L'équipe s'est adaptée et a développé des pratiques professionnelles différentes liées aux nouvelles missions d'Accompagnement Hors les Murs (AHM).
- ↳ Il est à noter que le contexte socio-économique actuel ne favorise pas l'accès au logement.
- ↳ Aucune captation de logement pour le CHRS.
- ↳ Mesures AHM en augmentation pour compenser les mesures d'insertion.

PERSPECTIVES 2024

- ↳ Augmenter le taux d'occupation du CHRS
- ↳ Renforcer les interventions collectives en respectant le planning établi avec les usagers.

CHRS CVS 2023		
SITES	NOMBRE CVS 2023	PRINCIPALES ACTIONS D'AMELIORATION Réalisées ou en cours
MAISON DU CŒUR	3	Changement de la cuisinière et de la hotte Télévision dans la salle d'activités pour les ateliers informatiques
RENOUV'ELLES	3	<u>Travaux :</u> Remplacement du gazon devant la buanderie par des planches en bois Eclairage des escaliers qui mènent à la buanderie et de l'allée Groupes d'expression mensuel des résidents Nouveaux fauteuils veilleurs de nuit Création d'une boîte mail pour échanger entre résidents
CHRS IAHM	3	<u>Travaux :</u> Fixation de pics sur les balcons pour faire fuir les pigeons suite à l'installation de nids Création d'une boîte mail pour échanger entre résidents

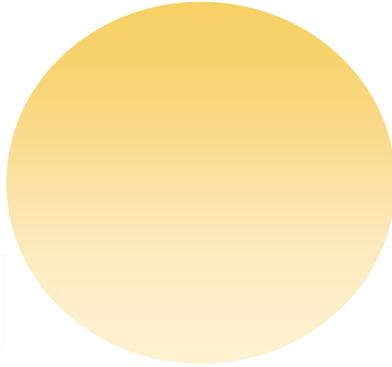
LA PENSION DE FAMILLE

« LA GOUTTE DE LAIT »

12 résidents
accueillis

95% de taux
moyen d'occupation

67% de taux de
satisfaction



Cette pension de famille s'adresse à des personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement et dont la situation sociale et psychologique rend impossible à échéance prévisible, un accès à un logement ordinaire.

Elle est composée de 12 logements privatifs équipés, éligibles à l'Aide Personnalisée au Logement, permettant d'accueillir 14 personnes. Elle comprend également une salle d'activité et une buanderie.

La typologie des résidents

« Le profil type du résident est une femme ou un homme, âgé de 45 à 55 ans, de nationalité française, bénéficiaire de l'AAH et sortant d'une structure au moment de la demande d'hébergement ».

Nationalité

France (84%)
UE (8%)
Hors UE (8%)



50% 50%

Age

45- 55 ans (58%)
>55 ans (42%)

Situation au moment de la demande de logement

Sortie de structure (67%)
Sans domicile (33%)

Ressources

AAH (42%)
RSA (8%)
AAH + pension d'invalidité (8%)
Retraite (17%)
Salaire (25%)

L'activité de la Pension

Les données générales

La structure a accueilli 12 résidents, aucune nouvelle admission. Le CCAS reste le principal orienteur. Le taux moyen d'occupation est de 95 % (à noter que deux logements pouvant accueillir des couples sont habités par des personnes seules) et la durée moyenne de séjour est de 6 ans. Il n'existe pas de limitation de durée de séjour pour ce type d'établissement. Un décès est à comptabiliser en juillet 2023 et un départ volontaire en décembre 2023.

L'accompagnement individuel

Parmi l'ensemble des entretiens effectués par l'hôte, 178 ont été menés dans le cadre de sa mission d'hôte et 397 en qualité de travailleur social. Les principaux motifs d'accompagnement sont : accompagner au plus près les résidents dont les problématiques sont multiples et de plus en plus complexes (addictions, souffrance psychique, maladie psychiatrique, difficultés financières ...), être l'interlocuteur des services sociaux et des services de santé de proximité, ouvrir au tissu social de proximité, exercer un rôle de vigilance et d'alerte sur les problèmes rencontrés par ou avec les résidents, être à l'écoute pour pouvoir faire face aux difficultés d'ordre individuel ou collectif, maintenir les contacts avec les services de tutelle.

L'accompagnement psychologique

36 entretiens dans le cadre du « soutien à l'équipe », 10 dans le cadre « collectif » et 19 dans le cadre « individuel » ont été effectués par le psychologue. Ces derniers permettent d'assurer une veille psychologique à long terme et un accompagnement quotidien concrétisé par une mise en place de projets en lien avec l'hôte.

Les activités collectives

Définies conjointement avec les résidents, elles leur permettent de se rencontrer, partager des moments d'échange, de détente pour nouer et entretenir des liens nécessaires à une reconstruction. 86 activités collectives ont été proposées (coiffure, atelier artistiques, repas collectifs au forum Jorge François, jeux de société) et organisées pour un total de 378 participations.

BILAN 2023

↳ Ouverte sur l'extérieur et intégrée au quartier, la pension de famille a malgré l'absence de la responsable qui a duré 5 mois, continué de fonctionner et l'accompagnement des résidents a été maintenu.

↳ Le décès d'une résidente présente depuis l'ouverture de la structure, pendant l'été 2023 a perturbé l'ensemble du groupe. Les résidents ont bénéficié d'un soutien psychologique important. La direction du CCAS s'est mobilisée autour de cet événement.

↳ Accompagnée par l'équipe de la pension de famille, une résidente a retrouvé un logement privatif après plusieurs années à la Goutte de lait.

PERSPECTIVES 2024

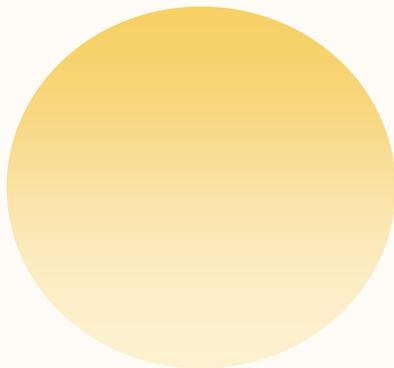
- ↳ Permettre aux personnes suffisamment stabilisées d'accéder à un logement privatif (avec un accompagnement et des soins le cas échéant).
- ↳ Reconduire et diversifier les actions collectives, notamment les actions menées en partenariat avec les autres structures sociales.
- ↳ Renforcer le lien et permettre aux résidents de pouvoir se reconstruire pour développer un projet de vie destiné à leur réinsertion sociale.
- ↳ Accueillir deux nouvelles personnes au sein de la pension de famille.

LA PENSION DE FAMILLE « LES GABIANS »

7 résidents accueillis

86% de taux
moyen d'occupation

100% de taux de
satisfaction



La Pension de Famille « les Gabians » permet d'accueillir, sans limitation de durée, des personnes immigrées vieillissantes qui rencontrent des difficultés pour se loger ou se reloger, afin de renouer des liens avec la société.

Elle est composée de 9 logements privés, éligibles à l'Aide Personnalisée au Logement, pouvant accueillir 11 résidents. Elle comprend également une salle d'activité et une buanderie.

La typologie des résidents

« Le profil type du résident est un homme, isolé, ayant plus de 55 ans, bénéficiaire de l'ASPA ou retraité et étant sans domicile au moment de la demande d'hébergement ».

Situation familiale

Isolé (100%)



0% 100%

Age

>55 ans (86%)
45-55 ans (14%)

Situation au moment de la demande de logement

Sans domicile (57%)

Hébergement précaire (29%)
Sortie de structure (14%)

Ressources

Retraite+ ASPA (43%)

RSA (14%)
AAH (29%)
RSA + Retraite (14%)

L'activité de la Pension

Les données générales

La structure a accueilli 1 résident pour 1 Admission et 1 sortie.

Le taux moyen d'occupation est de 86 % et la durée moyenne de séjour est de 6 ans. Il est à noter qu'il n'existe pas de limitation de durée de séjour pour ce type d'établissement.

L'accompagnement individuel

Parmi l'ensemble des entretiens effectués par l'hôte, 265 ont été menés dans le cadre de sa mission d'hôte et 457 en qualité de travailleur social.

Les principaux motifs d'accompagnement sont l'accès et le maintien des droits, la construction de projets individuels, l'accès aux soins et le suivi des problématiques de santé (addiction, pathologie lourde, problèmes psychiques) et proposer des temps collectifs. Rôle de médiateur et de lien avec les structures sociales et administratives publics et /ou privées. Fonction de régulateur afin d'éviter tout comportement agressif voire violent au sein de la structure.

L'accompagnement psychologique

47 entretiens dans le cadre du « soutien à l'équipe », 10 dans le cadre « collectif » et 23 dans le cadre « individuel » ont été effectués par le psychologue. Ces derniers permettent d'assurer une veille psychologique à long terme et un accompagnement quotidien concrétisé par une mise en place de projets en lien avec l'hôte.

Les activités collectives

71 activités collectives ont été organisées pour un total de 131 participations. Des difficultés sont à noter quant à l'organisation des temps collectifs compte tenu des problématiques individuelles très présentes pour chacun des résidents ; les capacités cognitives de certains résidents et des pathologie psychiques non soignées empêchent le bon fonctionnement du collectif. Ces temps doivent être parfois interrompues en raison de tensions fortes entre les résidents mettant en danger leur sécurité et celle des professionnels surtout dans le cas où un seul agent est présent au sein de la structure.

BILAN 2023

↳ Maintien des accompagnements individuels et collectifs, non sans difficulté, malgré l'absence pour congés maternité de la responsable de la Goutte de lait et l'arrêt de travail de l'agent d'ambiance.

↳ L'expulsion d'un résident accueilli depuis plusieurs années aux Gabians en raison de sa situation irrégulière sur le territoire français et en absence de paiement du loyer a marqué les résidents.

↳ L'admission d'un nouveau résident au mois de février, n'a pas permis d'enclencher une autre dynamique

PERSPECTIVES 2024

↳ Maintenir des ateliers collectifs.

↳ Accueillir un nouveau résident.

↳ Déménagement et Transformation du bureau de la responsable et de l'espace buanderie.

↳ Soutenir les résidents dans leur projet individuel

↳ Travailler en partenariat et en équipe.

***« du développement des quartiers...
...à l'accompagnement plus spécifique de
certains publics »***



LA PREVENTION ET LE DEVELOPPEMENT SOCIAL

- Le Centre social de l'Ariane « Le Village »..... p.61
- Le Centre social des Moulins « Le 26 MLK »..... p.62
- Le Pôle social Roquebillière..... p.63
- Le Point d'accueil et d'écoute Jeunes « l'Escale »..... p.64
- Service astreintes et hébergement des sinistrés..... p.65
- L'Adresse des aidants..... p.66
- L'Equipe sociale mobile..... p.67

LE CENTRE SOCIAL DE L'ARIANE

« LE VILLAGE »

1 979 contacts téléphoniques et physiques

524 adhérents

9 631 participations



Le Centre est un foyer d'initiatives, agréé par la CAF, porté par les habitants du quartier de l'Ariane associés et accompagnés par des professionnels, afin de définir et de mettre en œuvre un projet de développement social local sur le territoire. En lien avec les partenaires institutionnels et associatifs il permet :

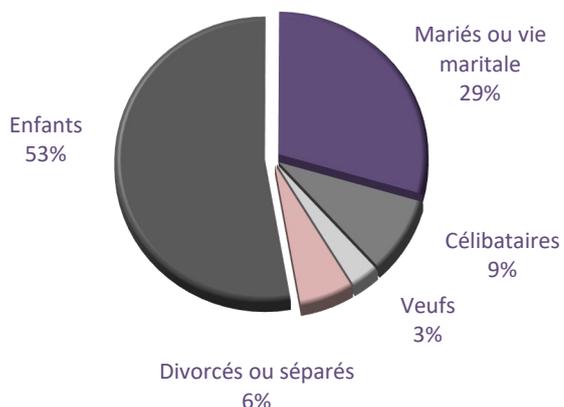
- de renforcer le lien social entre les personnes, les familles et les partenaires associatifs ;
- d'œuvrer pour l'autonomie des personnes et leur insertion dans leur milieu de vie ;
- de soutenir l'apprentissage dans l'exercice de la citoyenneté.

La typologie des adhérents



0-3 ans	7%
4-10 ans	26%
11-15 ans	15%
16-17 ans	4%
18-25 ans	4%
26-59 ans	31%
60 ans et +	13%
0-3 ans	7%
4-10 ans	26%

Répartition des adhérents par situation familiale



BILAN 2023

↳ Ouverture d'un accueil libre de jeunes le mercredi après-midi.

↳ La Référente « Famille » du Centre Social est labélisée Promeneur du Net « Parentalité ».

↳ La démarche participative se renforce avec 11 bénévoles en 2023 pour 593 heures cumulées d'ateliers.

L'activité du Centre

Données générales

Au niveau de l'accueil, sur l'année, on comptabilise **514** contacts téléphoniques et **1 465** contacts physiques.

Le Centre Social compte un nombre total de **524** adhérents sur l'année (représentant **213** familles) pour une moyenne mensuelle de **331** adhérents. On recense **208** nouveaux adhérents et un taux de renouvellement des adhésions de **62%**. Une forte fréquentation des permanences sociales avec **618** entretiens réalisés pour **232** personnes reçues notamment autour des thématiques de l'accès aux droits, du droit au séjour, du logement, de la gestion du budget, de la retraite ...

Partenariat

On comptabilise **100** permanences et 9 conventions partenariales (auprès de 18 partenaires) permettant de proposer un large panel de services de proximité aux usagers et d'activités aux adhérents.

Données sur les actions

Les actions du Centre s'articulent autour de 4 axes d'intervention : « Egalité « femmes/hommes » ; « Soutien à la parentalité/famille » ; « Jeunes » ; « Intergénérationnel ».

Ainsi, sur l'ensemble des actions, on recense **1 546** participants différents pour un total de **9 631** participations au cours des **533** séances d'activité. On obtient une moyenne d'environ **18** participants par séance.

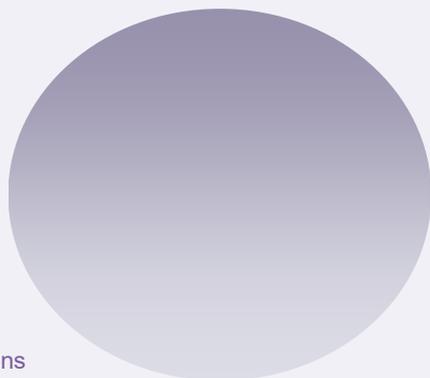
PERSPECTIVES 2024

↳ Première déclaration d'Accueil Collectif de Mineurs auprès du Service Départemental à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports.

LE CENTRE SOCIAL DES MOULINS

« Le 26 MLK »

74% des personnes accueillies issues des quartiers prioritaires de la ville.



1 881 participations

Le Centre est un foyer d'initiatives, agréé par la CAF, porté par des habitants associés et accompagnés par des professionnels, afin de définir et mettre en œuvre un projet de développement social local sur le territoire. En lien avec les partenaires institutionnels et associatifs il permet :

- de renforcer le lien social entre les personnes, les familles et les partenaires associatifs ;
- d'œuvrer pour l'autonomie des personnes et leur insertion dans leur milieu de vie ;
- de soutenir l'apprentissage dans l'exercice de la citoyenneté.

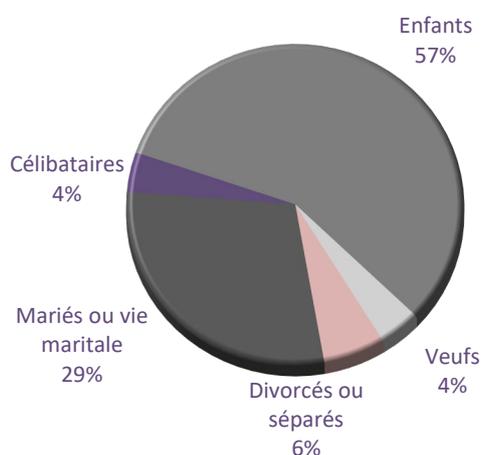
La typologie des accueils



57% 43%

0-3 ans	9%
4-10 ans	35%
11-14 ans	12%
18-25 ans	2%
26-59 ans	30%
60-75 ans	8%
> 75 ans	4%

Répartition des adhérents par situation familiale



L'activité du Centre

Données générales

Sur l'année, on comptabilise **328** contacts téléphoniques et un total de **528** accueils physiques (regroupant les accueils généralistes et **308** personnes reçues en entretiens sociaux). **13** partenaires ont accueilli **371** personnes dans le cadre de permanences ou de prêts de salle.

2 183 personnes différentes ont fréquenté le Centre durant l'année 2023.

On comptabilise 74 adhérents, soit 22 familles et 11 seniors.

Partenariat

Le Centre social bénéficie de **13** partenaires ayant utilisé les locaux pour y mener 80 permanences, ou formations, ou réunions de travail auprès de 371 personnes.

Données sur les actions

Les actions du Centre s'articulent autour de 3 axes d'intervention :

- « Famille » : 349 participants et 612 participations.
- « Intergénérationnel » : 49 participants et 410 participations.
- « Mieux vivre ensemble » : 66 participants et 132 participations.

Ainsi, sur l'ensemble des actions, on recense **464** participants différents pour un total de **1 154** participations.

BILAN 2023

- ↳ Le Centre Social a poursuivi son installation en cœur de quartier augmentant ainsi la fréquentation du nouvel équipement.
- ↳ La manifestation autour de la Fête du Printemps ainsi que les animations « hors les murs » au moyen du bus de l'équipe sociale mobile ont été un réel succès.

PERSPECTIVES 2024

- ↳ Mettre en œuvre le Programme de Soutien aux Familles et à la Parentalité.
- ↳ Organiser les élections des représentants des adhérents au Conseil de Maison.

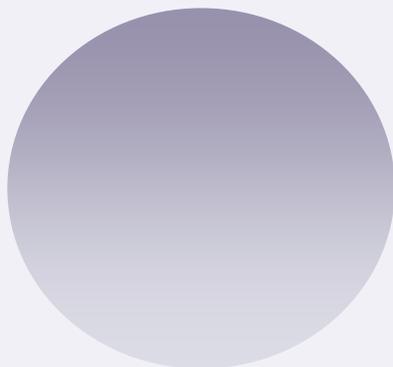
LE PÔLE SOCIAL ROQUEBILLIERE

150 permanences

975 entretiens sociaux

5 494 accueils physiques

219 actions collectives



Cette structure a pour objectif d'apporter une réponse sociale aux attentes de la population du quartier Roquebillière et ses alentours, en lui offrant un lieu d'accueil, d'écoute, d'information d'accompagnement et d'accès aux droits.

Les actions proposées par ce pôle social s'inscrivent en cohérence avec des actions conduites par des associations présentes sur ce quartier avec lesquelles un partenariat soutenu s'est institué.

La typologie des usagers

« Le profil type de l'utilisateur est une femme vivant en couple, avec enfant âgée de plus de 25 ans (mais non retraitée) ».

Situation familiale

En couple avec enfant (46%)

En couple sans enfant (18%)

Famille monoparentale (12%)

Personne seule (24%)



53% 47%

Age

>25 ans (69%)

18-25 ans (2%)

Retraité (29%)

L'activité du Pôle

Données générales

Sur l'année, le Service comptabilise 5 607 accueils physiques et 1 052 accueils téléphoniques. Il a géré 381 nouveaux usagers pour un total de 2 542 usagers différents.

Les entretiens sociaux

En 2023, le Service a effectué 975 entretiens auprès de 623 usagers.

Ces entretiens ont permis de travailler avec les usagers différentes réponses à leurs problématiques telles que :

Répartition par réponses apportées

Aide administrative et sociale	38%
Logement (DALO, FSL...)	22%
Aide financière, budgétaire et alimentaire	9%
Scolarité/ formation	10%
Démarches favorisant l'accès aux soins	20%
Emploi, insertion	1%

BILAN 2023

↳ Une fréquentation des habitants très soutenue.

↳ L'attribution de subventions de la CAF et la Politique de la Ville dans le cadre des actions Bien Vivre Ensemble, cependant le manque d'effectif tout au long de l'année n'a pas permis d'atteindre les objectifs fixés conjointement avec les financeurs.

PERSPECTIVES

↳ À la suite d'un projet immobilier, le Pôle Social Roquebillière est obligé de fermer temporairement pendant la durée des travaux.

↳ Les permanences des travailleurs sociaux du service et des partenaires vont être transférées au sein des locaux des associations et institutions du quartier.

Permanences des partenaires

On dénombre 150 permanences (133 effectuées par des associations et 17 par des services internes) pour un total de 412 participations.

Les partenariats sont essentiellement des relais de proximité dans le service rendu aux habitants de ce territoire.

Répartition des permanences des partenaires et du nombre de personnes reçues

Association AGIR ABCD	47%	75%
UDAF PCB	10%	15%
Association APPESE	31%	5%
Service interne CCAS	12%	5%

Les actions collectives

Les partenaires ont mené 219 actions collectives pour un total de 1 679 participations (association « Épilogue »).

Le Pôle Social Roquebillière a mené 47 actions collectives pour un total de 373 participations.

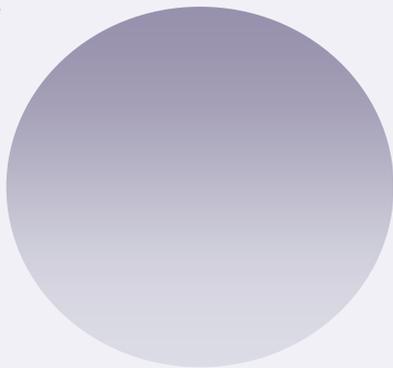
LE POINT D'ACCUEIL ET D'ECOUTE JEUNES « L'ESCALE »

1 576 accueils

1 283 entretiens

351 entretiens effectués par le psychologue

100% de taux de satisfaction



L'Escale est un lieu d'accueil et d'écoute qui s'adresse aux jeunes de 11 à 25 ans et à leurs parents. C'est un lieu généraliste qui a pour but de :

- maintenir et restaurer les liens familiaux et sociaux notamment avec l'école ;
- favoriser la socialisation et la mobilisation des jeunes autour d'actions à la citoyenneté ;
- prévenir la souffrance psychique des jeunes, promouvoir la santé, prévenir les conduites à risques et les situations d'exclusion.

La typologie des usagers

« Le profil type de l'utilisateur est un/une jeune âgé(e) entre 18 et 25 ans ».

Age

- 18-25 ans (81%)
- <15 ans (6%)
- 15-17 ans (12%)
- 26 ans et plus (1%)



2% 54% 44%

Mode de logement

Famille (57%)

- Logement autonome (20%)
- Ami (9%)
- Squat/rue (6%)
- Structure d'accueil (3%)
- Autre (3%)
- Non précisé (2%)

Situation au moment de l'entretien

Scolarisé (42%)

- Activité professionnelle (11%)
- Sans activité (23%)
- Déscolarisé (3%)
- Dispositif d'insertion (<1%)
- ANPE-ASSEDIC (<1%)
- Apprentissage (8%)
- Formation (5%)
- Autre (4%)
- Non précisé (4%)

L'activité de la Structure

Données générales

Sur l'année, le Service comptabilise 1576 accueils (1341 accueils de jeunes, 89 accueils de jeunes avec parents et 146 accueils de parents seuls). Le nombre de jeunes différents accueillis est de 595.

Dans le cadre du dispositif « permis de conduire », 108 jeunes ont bénéficié d'une aide financière de 450 euros.

Les principales sources de connaissance de « l'Escale » sont les structures sociales, le « bouche à oreille », la famille, l'Education Nationale et le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation.

Les entretiens sociaux

En 2023, le Service a effectué 1 283 entretiens auprès de 595 jeunes différents dont 339 nouveaux usagers.

Problématiques des personnes accueillies en %

Addiction	5 %	Santé mentale	5 %
Logement	18 %	Vie affective et sexuelle	7 %
Somatique	11 %	Insertion scolaire	17 %
Justice	3 %	Insertion socio-professionnelle	25 %
Familiale	28 %	Vie sociale et relationnelle	15 %
Souffrance psychologique	32 %		

L'accompagnement psychologique

Le psychologue a mené 351 entretiens auprès de 84 jeunes et 14 parents.

Les actions collectives

On recense 137 actions collectives pour un total de 2233 participations (dont 13 parents).

PERSPECTIVES 2024

- ↳ Obtenir l'agrément CAF pour les Points d'Accueil et d'Ecoute Jeunes.
- ↳ Poursuivre le développement des permanences de proximité. En effet, en complément des permanences déjà mises en place à la Maison Des Adolescents et au CFA métropolitain, une permanence dans les locaux de Cap Jeunesse (AGIS06) va être expérimentée dès le mois d'avril 2024.
- ↳ Consolider la procédure de partenariat avec le service des politiques sociales de la jeunesse dans le cadre du Conseil des Droits et des Devoirs des Familles.

BILAN 2023

- ↳ La fréquentation de la structure a augmenté de 50 % en 2023 par rapport à 2022 et le nombre d'actions collectives de prévention est resté stable. La relocalisation de la structure en 2022 a permis une meilleure visibilité des locaux.

LE SERVICE ASTREINTES ET HEBERGEMENT DES SINISTRÉS

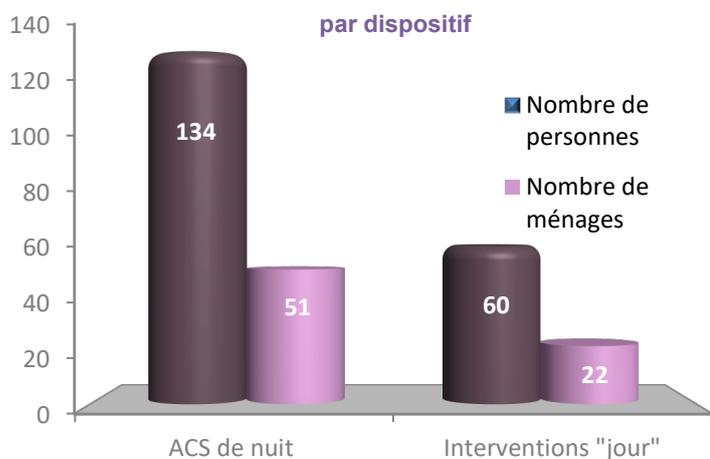
L'astreinte communale de sécurité (A.C.S.) a été reprise en gestion sur le volet soutien aux populations, par le CCAS en juillet 2018 par convention d'objectifs avec la Ville de Nice. Le soutien aux populations est coordonné par la Direction de la Prévention et du Développement Social en lien avec la Direction de la Prévention et de la Gestion des Risques de la ville de Nice et l'agence sanitaire nouvellement créée.

Répartition des interventions



Le suivi des interventions

Répartition des personnes hébergées



L'hébergement

194 personnes hébergées représentant **73** ménages.
577 nuitées d'hébergement, soit **7** nuitées d'hébergement en moyenne par famille.

253 sinistrés ont été pris en charge et accompagnés par le service Astreintes et Hébergement des sinistrés en 2023. Parmi eux, seuls 194 sinistrés ont été hébergés, pour les 59 autres une solution personnelle ou une prise en charge par l'assurance a été actionnée.

BILAN 2023

- Augmentation de la capacité d'accueil en établissements hôteliers et maîtrise des coûts d'hébergement en établissant un partenariat étroit.
- Nette augmentation du nombre d'agents d'astreinte sociale (recrutement et formation).

PERSPECTIVES 2024

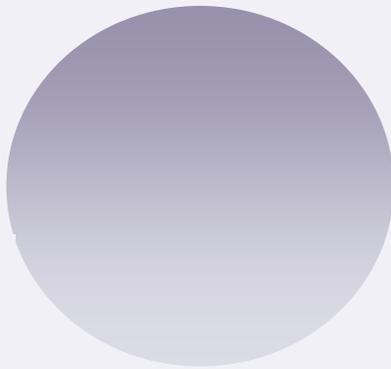
- Projet de mise en place d'un protocole d'intervention sur sinistres afin de mieux cadrer les interactions entre les différents acteurs de terrain (VDN/NCA/CCAS).
- Travail en collaboration avec la Ville de Nice pour sécuriser les procédures sur les interventions afin d'augmenter le montant de la subvention accordée par l'Etat.

408 contacts
téléphoniques

6 532 vues sur
internet

84 actions collectives

17 partenaires



L'ADRESSE DES AIDANTS

Depuis le 1^{er} juillet 2022, le service Qualité de Vie a été renommé « L'adresse des aidants » pour plus de lisibilité. En effet, ce service est entièrement dédié aux proches aidants et à leurs questionnements. Conçu comme un lieu ressource, les aidants peuvent y trouver de l'information, un accompagnement individuel aux démarches administratives et sociales, du répit et une orientation auprès des membres qui composent le collectif dédié aux aidants niçois.

La typologie des usagers

Situation administrative

Retraités (48%)
Actifs (45%)
Non renseigné (7%)
Agés entre 0et 25 ans (1%)

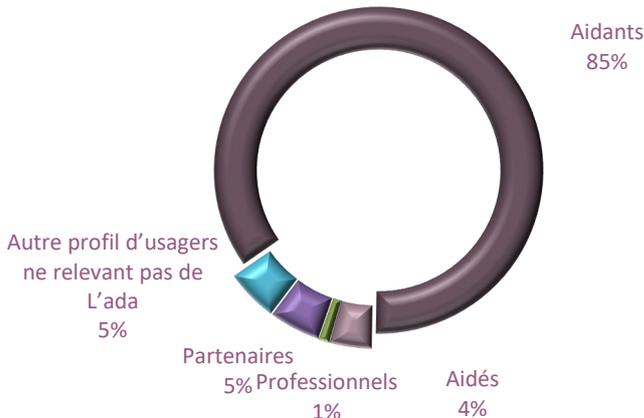


Entretiens sociaux

173

87% 13%

Répartition des usagers par typologie



BILAN 2023

2023 a été une année riche par le déploiement et le portage de nombreuses actions :

- Maintien et renforcement des ateliers répit et des sorties aidants/aidés.
- Intervention au sein de l'EHPAD des Anciens Combattants contribuant à restaurer la relation aidant/aidé.
- Elargissement du collectif, qui compte désormais 38 partenaires membres actifs.
- Proposition d'offre de répit culturelle.
- Borne wifi installée pour favoriser la mise en place de nouvelles actions.
- Arrivée d'une nouvelle responsable.

L'activité de la Structure

Les données générales

En 2023, en sus des 408 contacts téléphoniques et courriels, le Service a effectué 173 entretiens sociaux.

On comptabilise également 6 532 vues sur le site internet.

17 partenaires sont signataires d'une charte commune et 21 nouveaux partenaires ont intégré le collectif.

L'accompagnement social individuel

Le travailleur social dédié à cette mission a suivi 233 personnes différentes incluant de nouveaux usagers. Le suivi social a nécessité 234 interventions pour 294 actions. Il a mené 173 entretiens.

Les principaux motifs d'accompagnement sont l'accès aux droits, le maintien à domicile et l'écoute.

Les actions collectives

Il a été proposé et organisé en 2023, 89 actions collectives, dont 69 ateliers d'art thérapie et 7 sorties culturelles pour un total de 731 participants.

Enfin, le service a initié 4 pauses partenariales et organisé le 6 octobre 2023, la Journée Nationale des Aidants, laquelle a rassemblé 200 personnes.

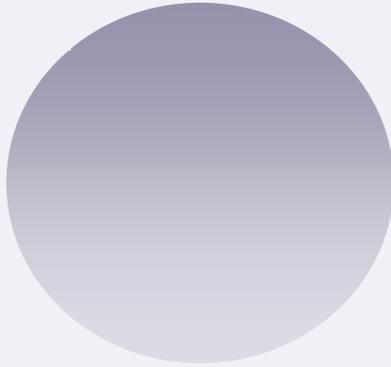
PERSPECTIVES 2024

- Mise en place d'un bar numérique pour accompagner les aidants dans leurs démarches administratives dématérialisées.
- Pause-café les jeudis.
- Les rendez-vous thématiques mensuels.
- La méditation de pleine conscience.
- Le café des aidants pour les agents.
- Les offres de répit culturelles (47 spectacles prévus).
- Formation et Sensibilisation des professionnels accueillant un public jeune afin de mieux détecter et orienter les jeunes aidants.
- Les séances de pratique du théâtre.
- Étude d'impact des actions du service.

35 permanences assurées

10 volontaires mobilisés

492 usagers reçus



L'EQUIPE SOCIALE MOBILE

Le CCAS de la Ville de Nice a souhaité la mise en place d'une équipe sociale mobile qui puisse aller à la rencontre de l'ensemble des habitants (quartiers prioritaires, périphériques, collinaires et centre).

Cette mission s'est déployée à titre expérimental depuis le 3 novembre 2022 en s'appuyant sur des agents volontaires du CCAS permettant ainsi la présence de permanences sociales « hors les murs » à l'aide d'un bus équipé à cet effet. Ce nouveau service offert aux niçois est actuellement en expérimentation.

Les usagers peuvent venir présenter leurs demandes ou doléances, les agents volontaires apportent la réponse ou accompagnent l'orientation vers les services compétents.

L'équipe

A chaque permanence l'équipe est constituée d'un travailleur social, un agent d'accueil et un agent polyvalent.

Les partenaires :

Certains partenaires viennent régulièrement participer aux permanences :

- La mutuelle Solimut (informations, devis, conseils, etc.).
- La Maison d'Aide aux Victimes de la Ville de Nice (conseils juridiques, prise de rendez-vous, soutien etc.).

A cela s'ajoute une présence de partenaires de manière plus ponctuelle :

- Les défenseurs des droits.
- L'ADIL.

L'activité

En 2023, le Service a assuré :

- 18 permanences sur le site Garibaldi,
- 17 permanences sur le site Madeleine,

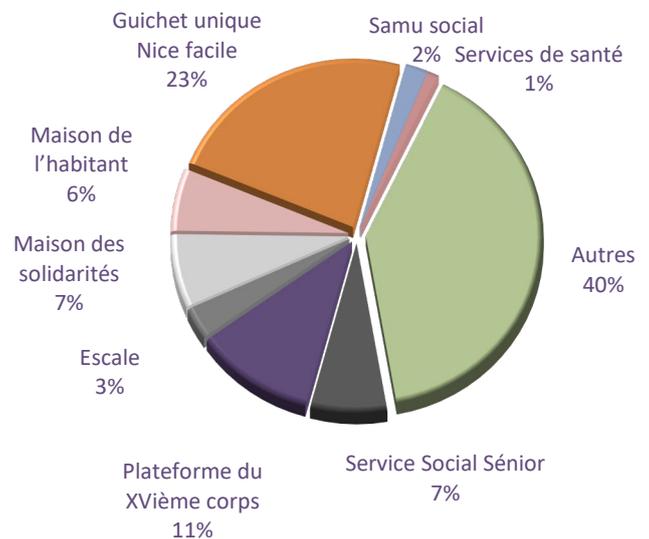
Un total de 492 usagers a été reçu.

Les statistiques

Données sur le dispositif

Les volontaires ont pu observer une forte demande de la part des seniors âgés de plus de 76 ans. Ainsi que de nombreuses questions les concernant de la part de leur entourage (conjoint, famille, voisins). Elles concernent principalement les aides de maintien à domicile. D'autre part, les usagers expriment leur satisfaction de pouvoir échanger avec une personne (par opposition à la dématérialisation de nombreux services et la confrontation avec des répondants, des serveurs téléphoniques automatisés etc.)

Répartition des orientations



BILAN 2023

- ↳ Un bilan de l'expérimentation positif menant à une pérennisation du dispositif.
- ↳ L'intervention ponctuelle de partenaires transformée en présence régulière.
- ↳ Satisfaction exprimée de la part des usagers mais aussi des partenaires et des bénévoles.

PERSPECTIVES 2024

- ↳ Développer l'action en intervenant sur d'autres sites, en corrélation avec le diagnostic partagé des besoins sur les territoires.
- ↳ Développer le partenariat en invitant des spécialistes dans le domaine de la recherche d'emploi ou de la santé par exemple.



Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nice

4, place Pierre Gautier
06364 Nice cedex 4
04 93 13 51 42
dg@ccas-nice.fr