Rapport d'activité

2024

C.C.A.S
VILLE DE NICE

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE NICE

Sommaire

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'Observatoire social..... 17
L'Année 2024 en chiffres 18
Les Évènements marquants de l'année 2024..... 19

23 La Vie des seniors et l'autonomie

Le Service Social Seniors..... 24
Le Lien Social Seniors..... 27
L'Accompagnement à domicile..... 28
Les Établissements pour seniors..... 31
L'Aide sociale 37

39 L'Inclusion sociale et l'accès aux droits

L'Urgence sociale..... 40
Le Service Coordination et Accompagnement au Logement Inser'Toit.. 49
Les Accueils et habitats adaptés..... 51

60 La Prévention et le développement social

Le Centre social de l'Ariane « Le Village »..... 62
Le Centre social des Moulins « Le 26 MLK »..... 63
Le Pôle Social Roquebillière..... 64
Le Point d'Accueil et d'Ecoute Jeunes « L'Escale »..... 65
L'Hébergement temporaire d'urgence et le soutien aux populations..... 66
L'adresse des aidants..... 67
L'Équipe sociale mobile..... 68

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

Au cœur de notre belle Ville de Nice, le Centre Communal d'Action Sociale s'impose comme le bras armé de la solidarité. En 2024, notre mobilisation s'est accentuée afin de répondre à la hausse des besoins sociaux, dans un contexte marqué par l'inflation qui fragilise beaucoup de nos concitoyens.

Face à ces défis, le CCAS de Nice réaffirme sa vocation de proximité et d'écoute. Elle s'incarne dans l'ensemble de nos dispositifs, notamment à travers l'action de l'équipe sociale mobile, qui a poursuivi son déploiement en 2024 dans de nouveaux quartiers pour aller à la rencontre des personnes les plus éloignées des structures classiques.

Cette présence sur le terrain est également essentielle dans notre lutte contre l'isolement, en particulier chez les personnes âgées. Pour y répondre nous avons développé des services innovants et adaptés, favorisant le lien social et les échanges intergénérationnels parmi lesquels l'ouverture des restaurants solidaires en 2023 et 2024 à destination des séniors de la ville de Nice sans critère de ressource. Au-delà du soutien alimentaire, ces lieux festifs et conviviaux permettent à nos séniors de se retrouver, d'échanger autour d'un repas et surtout de lutter contre l'isolement. Trois restaurants ont ainsi vu le jour : Alegria à l'espace Magnan, la Pignata à la résidence autonomie Saint-Jean d'Angely et la Maiounetta dans le nouvel Animanice La Maioun dou Ray. Le succès de ces lieux de partage a été reconnu puisque la ville de Nice a été distinguée par le prix Eurocities pour cette initiative solidaire !

Parallèlement, la lutte contre l'exclusion et la précarité demeure une priorité essentielle de notre action. Nous avons intensifié nos dispositifs d'accompagnement pour les personnes en situation de grande précarité, à travers des actions renforcées en matière d'insertion sociale, d'aide alimentaire, d'hébergement d'urgence et de domiciliation.

Ce travail nous ne le menons pas seul, mais en coordination avec l'ensemble des associations du territoire, afin d'apporter à ces publics en grande difficulté un accompagnement total et adapté à chaque situation. Nous avons à cœur d'accompagner chaque personne avec respect, dignité et humanité, quelles que soient ses difficultés.

Dans cette dynamique d'ouverture, le CCAS s'adresse également à la jeunesse niçoise. En développant un axe Jeunesse, que ce soit à l'Escale, le Point d'Accueil et d'Ecoute Jeune, ou dans nos deux centres sociaux où nous avons pu proposer en 2024 des actions de sensibilisation adaptées. À titre d'exemple, des ateliers autour de l'égalité femmes-hommes ont été organisés à l'occasion de la Journée d'accueil des étudiants pilotée par la FACE 06.

Rien de tout cela ne serait possible sans l'engagement exemplaire des agents du CCAS. Je tiens à saluer leur dévouement, leur professionnalisme et leur sens profond du service public. À chacune et chacun d'entre eux, j'adresse mes plus sincères remerciements.

En vous présentant ce rapport d'activité 2024, nous souhaitons partager avec vous le chemin parcouru, les résultats obtenus, mais aussi les défis qui restent à relever. Notre ambition est de continuer à faire du CCAS un pilier de l'action sociale à Nice, capable d'écouter, d'innover et d'agir pour améliorer la qualité de vie de tous nos concitoyens.

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'Observatoire social 17
- L'Année 2024 en chiffres 18
- Les Evènements marquants de l'année 2024 19

Historique et missions du CCAS de Nice

L'historique

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 vers 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

Les Administrateurs nommés par le Maire

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 FRANCOIS 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
4 place Pierre Gautier
Tél : 04 93 13 51 05 / 04 89 81 20 56

5 SERVICE LIEN SOCIAL SENIORS
11 rue Saint-François de Paule
Tél. : 04 93 135 135

6 SERVICE SOCIAL SENIORS

6.1 - Territoire Est
4, avenue Maryse 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 AUTONOMIE À DOMICILE (SAD)
2 bis avenue du Petit Fabron
Tél : 04 93 13 52 60

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 SERVICE ADMISSION
Non répertorié sur le plan
Tél. : 04 93 13 52 28 / 51 16

11 RÉSIDENCE AUTONOMIE SAINT-BARTHÉLEMY
64, avenue Cyrille Besset
Tél. : 04 93 52 63 77 / 04 93 98 43 76

12 RÉSIDENCE AUTONOMIE SAINT-JEAN D'ANGÉLY
4, avenue Maryse 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 GROSSO
5 et 7, avenue Férix
Tél. : 04 93 84 63 56

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

INCLUSION SOCIALE ET ACCÈS AUX DROITS

17 CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR / BAGAGERIE
14, avenue du XVe Corps
Tél. : 04 93 62 80 91

18 CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE
Hommes : 33, rue Trachel
Femmes : 35, rue Trachel
Tél. : 04 89 98 20 14

19 CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE EL NOUZAH
17, rue El Nougah
Tél. : 04 93 13 52 72

20 L'ÉPICERIE SOCIALE « LES SAVEURS SOLIDAIRES »
2, rue Raspail
Tél. : 04 93 13 52 00

21 PÔLE DOMICILIATION ET ACCÈS AUX DROITS
14, avenue du XVe Corps
Tél. : 04 97 13 30 52

22 PASS'R'ELLES
6, rue Tonduti de l'Escarène
Tél. : 04 97 13 39 46

23 CHRS MAISON DU CŒUR
1, rue du Chœur - Tél. : 04 97 13 53 35

24 CHRS RENOUV'ELLES
Adresse non communiquée par souci de confidentialité
Tél. : 04 92 00 01 05

25 RÉSIDENCE SAINTE-CATHERINE
Adresse non communiquée par souci de confidentialité
Tél. : 04 93 13 52 83

26 INSERT'TOIT
14, avenue du XVe Corps
Tél. : 04 93 13 51 75

27 CHRS HORS LES MURS
14 avenue du XVe corps
Tél. : 04 89 98 28 00

28 PENSION DE FAMILLE GOUTTE DE LAIT
2, rue de l'Abbé Grégoire
Tél. : 04 89 98 20 11 / 04 83 06 06 02

29 PENSION DE FAMILLE LES GABIANS
2, impasse des Liserons
et 320, route de Turin
Tél. : 04 97 13 52 73 / 04 83 06 06 02

PRÉVENTION ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL

30 CENTRE SOCIAL "LE VILLAGE"
Avenue Emile Ripert - Jardin Lecuyer
Tél. : 04 83 06 06 11
levillage@ccas-nice.fr

31 CENTRE SOCIAL LE 26 MLK
26, avenue Martin Luther King
Tél. : 04 97 13 30 10

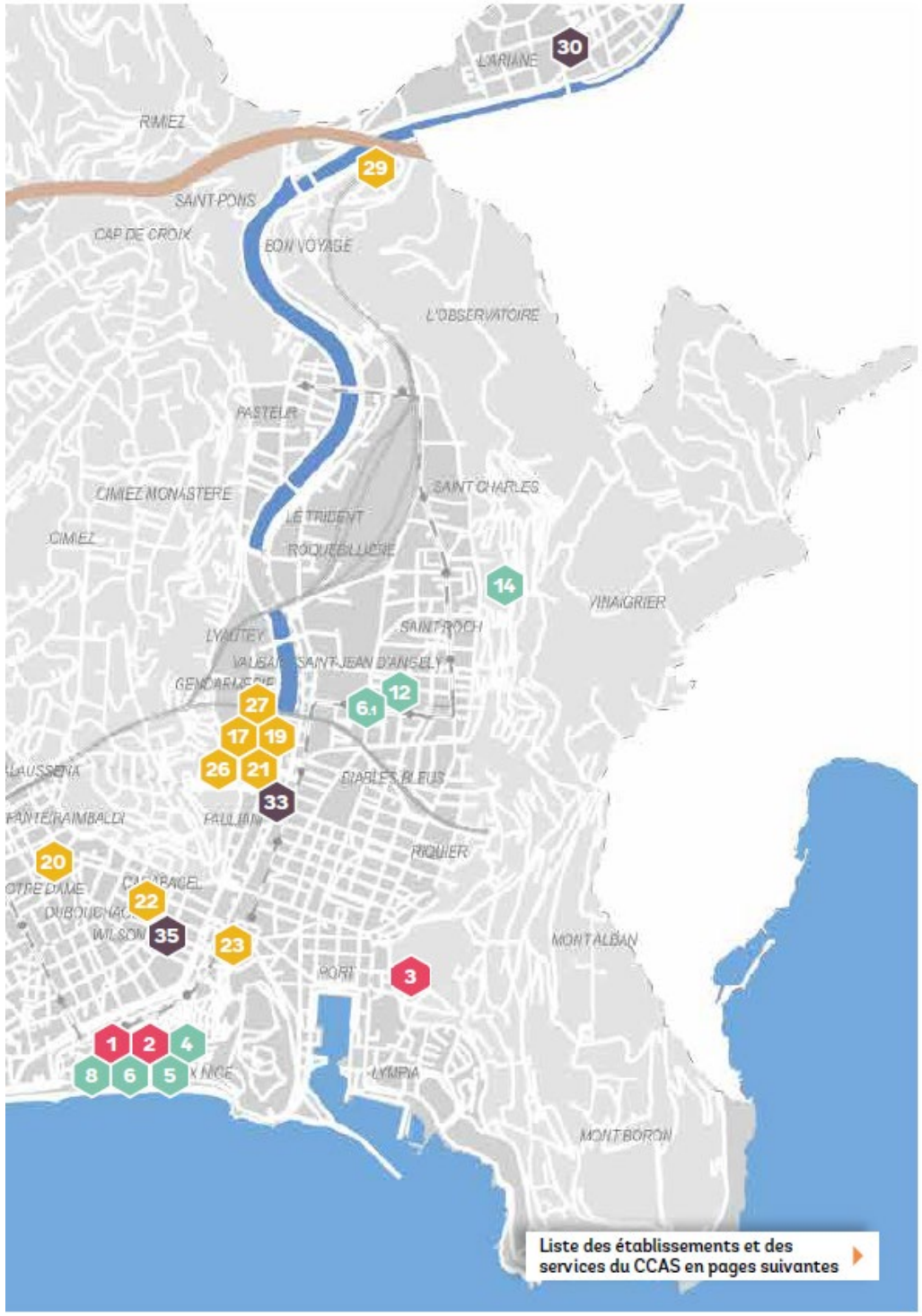
32 PÔLE SOCIAL ROQUEBILLIERE ET ÉQUIPE SOCIALE MOBILE
Non répertorié sur le plan
Tél. : 04 97 13 49 09

33 POINT D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE JEUNES « L'ESCALE »
12, boulevard Risso
Tél. : 04 92 47 67 40

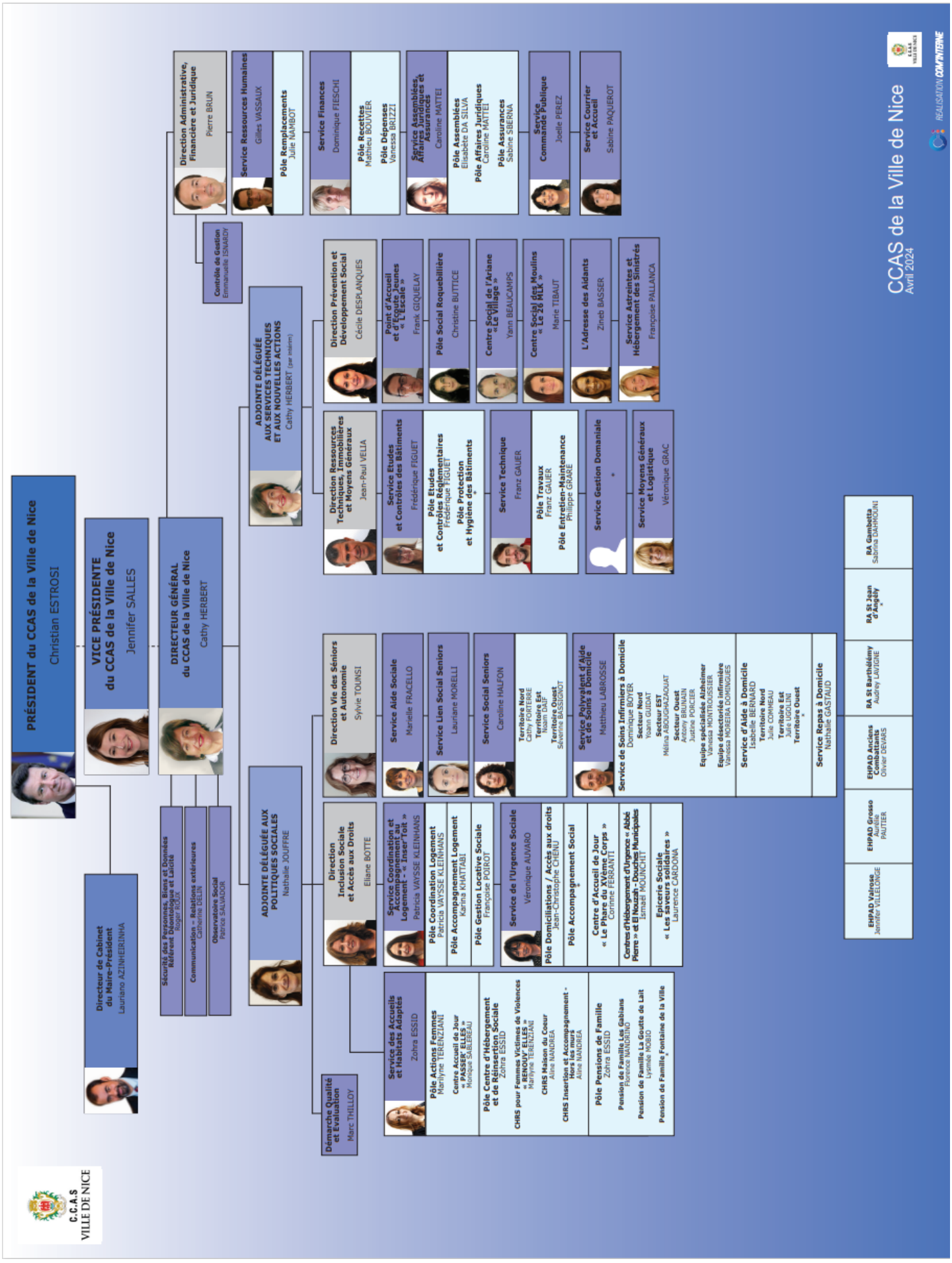
34 L'ADRESSE DES AIDANTS
9, rue Barralis
Tél. : 04 97 13 57 77

35 GUICHET UNIQUE NICE FACILE
6, rue Tondutti de l'Escarène
Tél. : 04 97 13 45 00

Plan
des établissements et des services du CCAS



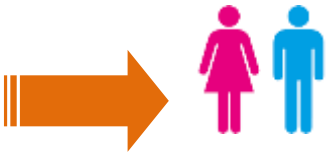
L'Organigramme



Les Ressources Humaines

582 agents

(Effectif total toutes positions administratives confondues + apprentis au 31/12/2024)



79% 21%

50 ans
de moyenne d'âge

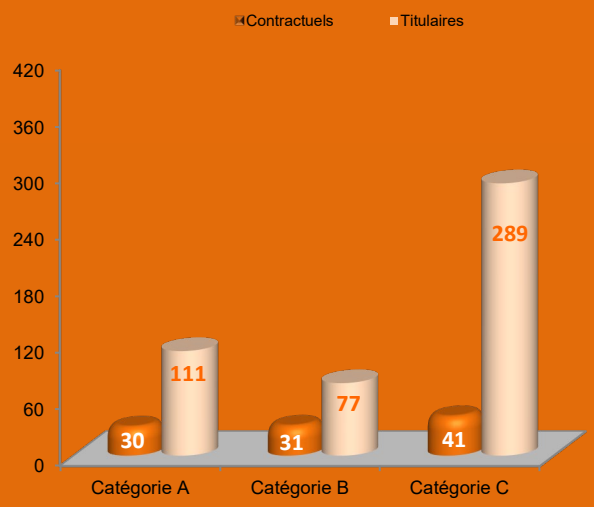
Répartition des effectifs par statut

82% 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 statut et catégorie

57% des agents font partie de la catégorie C. Elle est la catégorie la plus représentée au sein du CCAS (19% pour la catégorie B et 24% pour la catégorie A).



La formation des agents

1 017 départs en formation en 2024, pour un total de **1 375,82 jours** de formation, soit 10 314,92 heures de formation (Un même agent ayant pu participer à plusieurs formations).

Répartition des effectifs par filière

55% des agents sont issus de la filière médico-sociale, cœur de métier du CCAS de Nice (29% sont issus de la filière administrative, 13% de la filière technique et enfin 3% de la filière animation).

Accompagnement de stagiaires

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

Le Compte Administratif

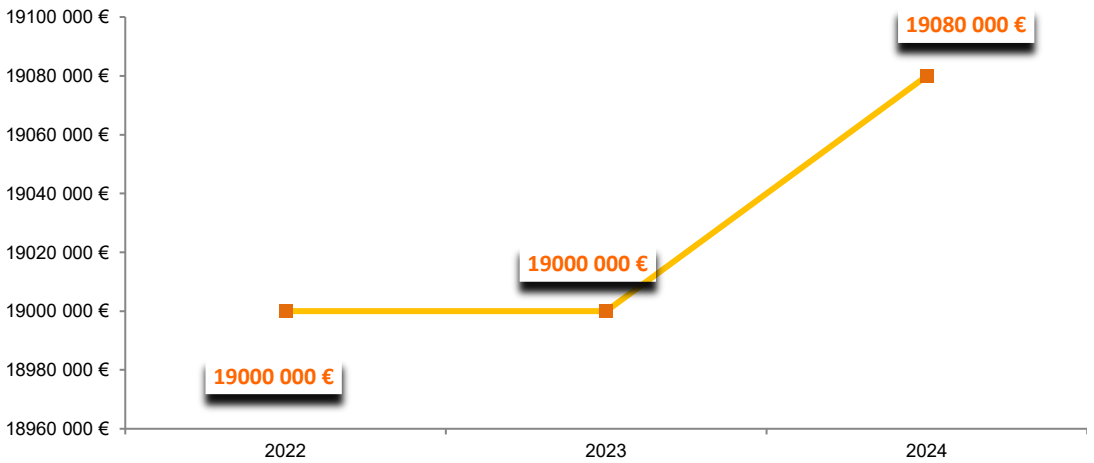
Le CCAS gère un budget principal (M57) et 9 budgets annexes (M22). Les données qui suivent correspondent au compte administratif 2024 qui a été présenté en Séance du Conseil d'Administration le 01 avril 2025.

	Investissement		Fonctionnement	
	Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
Budget principal	5 343 561,77 €	1 905 763,77 €	27 341 387,81 €	28 251 712,77 €
Budget annexes	721 809,50 €	622 172,32 €	23 228 383,98 €	23 391 978,41 €
TOTAL	6 065 371,27 €	2 527 936,09 €	50 569 771,79 €	51 643 691,18 €

	Dépenses totales (Investissement et fonctionnement)	Recettes totales (Investissement et fonctionnement)
Budget principal	32 684 949,58 €	30 157 476,54 €
Budget annexes	23 950 193,48 €	24 014 150,73 €
TOTAL	**56 635 143,06 €**	**54 171 627,27 €**

La subvention de la Ville de Nice

Pour l'année 2024, le montant de la subvention de fonctionnement (budget principal) s'élève à **19 080 000 €**



La Commission Permanente

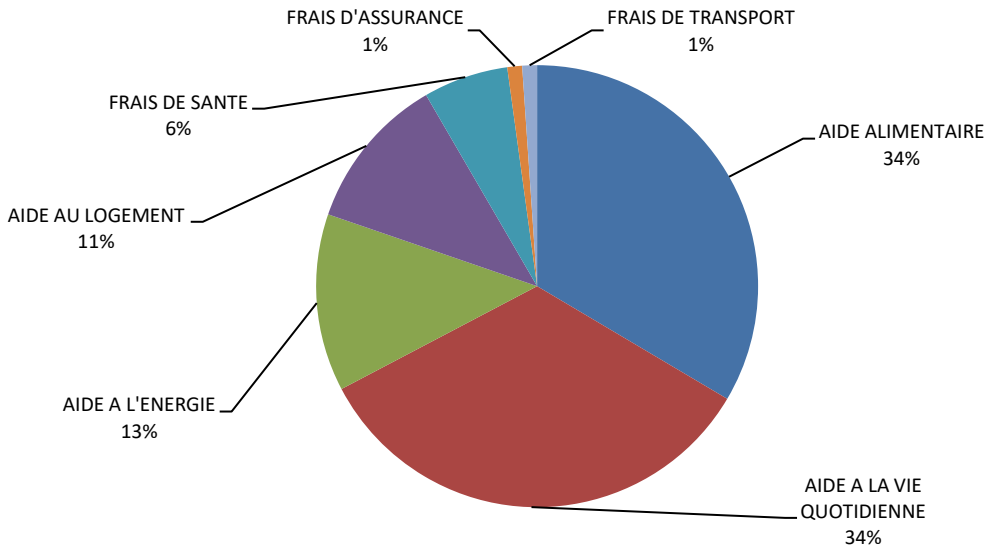
Conformément au règlement intérieur du Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nice, une Commission Permanente décide de l'attribution d'aides financières au bénéfice de personnes en difficulté, domiciliées sur la commune de Nice. Elle attribue également des aides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

Les aides financières

- En 2024, **47 556 €** d'aides financières non remboursables et de secours d'urgence ont été accordés par la Commission Permanente.

Les aides financières non remboursables ont été délivrées à **299** personnes, soit une aide moyenne de **131 €** (arrondi) par personne.

Répartition des demandes d'aides financières



Les secours d'urgence ont été délivrés sous forme de Chèques d'Accompagnement Personnalisé, auprès de **195** usagers.

Les aides au permis de conduire

- En 2024, **62 100 €** d'aides au passage du permis de conduire « B », ont été délivrés à **138** jeunes de 17 à 25 ans, soit une aide d'un montant de **450 €**.

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

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 2024, on dénombre **144** procédures/protocoles actifs ;
- L'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction.

Cette année, **25** services et établissements ont évalué la satisfaction de leurs usagers. Les **1 228** questionnaires traités ont permis aux usagers et à leur famille d'exprimer leur avis sur la qualité des services assurés par le CCAS.

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 l'Inclusion Sociale et de l'Accès aux Droits qui ont pu s'exprimer sur leur satisfaction. **41** 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 2024

- **Réalisation de l'évaluation du CHRS dans le cadre des obligations d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux.**
- **Réalisation des auto-évaluations des EHPAD.**
- **Intégration de 3 Services et établissements supplémentaires à l'enquête de satisfaction des usagers (Pass'R'Elles, Epicerie sociale, L'adresse des aidants).**
- **Traitement et analyse des enquêtes de satisfaction auprès des agents de la Direction de l'Inclusion Sociale et de l'Accès aux Droits.**

PERSPECTIVES 2025

- **Réaliser l'évaluation des EHPAD et du Service Autonomie à Domicile.**
- **Réaliser l'auto-évaluation du Service Autonomie à Domicile.**
- **Mettre à jour des protocoles/procédures existants.**

L'Observatoire social

1/ L'analyse des Besoins Sociaux

L'analyse des Besoins Sociaux, obligation légale au regard du décret n°2016-824 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 2024, une étude complémentaire consacrée à la « Fragilité des seniors » a été initiée et devrait être finalisée au 2ème semestre 2025. Elle s'attachera notamment à identifier les différents domaines de ce phénomène multifactoriel. En effet, la fragilité des personnes âgées peut être considérée comme un concept multi dimensionnels qui concerne principalement les secteurs suivants :

- Socio-démographique (indice de vieillissement, isolement, …) ;
- Économique (revenus…) ;
- Santé (dépendance…).

.

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 évènement national d'ampleur croissante, qui s'est tenu pour la quatrième année consécutive le jeudi 23 janvier 2025, a connu une très forte mobilisation des acteurs locaux sur la commune de Nice avec près d'une centaine de volontaires (élus, partenaires publics et associatifs, étudiants et bénévoles).

Au cours de cette opération, 221 personnes ont été recensées à la rue (249 en 2024). Les personnes rencontrées se situaient en quasi-totalité au centre de la commune. On retiendra que 86% des personnes à la rue sont des hommes et que la majorité de ces personnes a entre 40 et 54 ans. Sans logement depuis plusieurs années, ces individus dorment majoritairement dans un lieu public. Certaines familles avec enfants mineurs ont également été recensées sur l'ouest de la commune.

L'année en chiffres 2024

582
agents

109 656 €
accordés par la Commission Permanente

VIE DES SENIORS ET AUTONOMIE

18 842
Interventions

456
personnes hébergées au sein des établissements

2 521
personnes inscrites sur le registre des personnes fragiles isolées

1 107
demandes d'aide sociale

1 258
bénéficiaires d'aides et de soins à domicile

INCLUSION SOCIALE ET ACCES AUX DROITS

8 345
entretiens sociaux

1016
personnes hébergées

40 581
nuitées à l'accueil de nuit et Fodéré

3 904
élections de domicile instruites

PREVENTION ET DEVELOPPEMENT SOCIAL

3 197
entretiens sociaux

602
adhérents au sein des centres sociaux

214
personnes hébergées dans le cadre des astreintes communales de sécurité

Les évènements marquants de l'année 2024

Remise de paniers de Noël

Plus de 2 500 seniors inscrits sur le Registre des Personnes Fragiles Isolées ou résidents dans les Résidences Autonomie du CCAS ont reçu un colis festif pour les fêtes de fin d'année.
Monsieur le Maire de Nice, Christian ESTROSI, a remis ces colis en main propre à quelques seniors réunis pour l'occasion à l'Office Municipal Niçois des Seniors.
Une belle occasion de leur souhaiter à tous de belles fêtes de fin d'année et de rappeler que la Ville de Nice et son CCAS restent quotidiennement à leurs côtés.
"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 des sans domiciles stables

200 personnes en situation de précarité ont été accueillies au sein du Forum Jorge François pour participer au traditionnel repas de Noël Solidaire organisé par le CCAS en partenariat avec l'Armée du Salut, le Léo Club et l'OGC Nice.
Un véritable repas de fête leur a été proposé par les chefs du Forum Jorge François tout en profitant de l'animation musicale d'Ophélie and the Gobbi Jazz.
Le Père Noël est également venu offrir des cadeaux aux enfants présents.
Un grand merci aux associations partenaires, aux nombreux bénévoles et à l'OGC Nice, notamment au joueur Morgan SANSON, pour leur implication qui a permis la réussite de ce bel évènement

Expo Pass'R'Elles : « L'art donne des « elles » à Pass'R'Elles

Dans le cadre de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, le Centre d'Accueil de Jour Pass'R'Elles, en partenariat avec le MAMAC « Hors les Murs » a organisé le vernissage de l'exposition « L'art donne des « elles » ».
Fabien DUMONT, le médiateur du MAMAC, a présenté cette exposition unique qui a donné la parole aux femmes et aux enfants du Pôle action femmes du CCAS à travers des œuvres réalisées lors d'ateliers artistiques entrepris depuis le mois de septembre.
À travers des œuvres réalisées en « cyanotype », les participants ont exploré des thèmes universels tels que la nature et le corps, révélant ainsi leur force intérieure et leur résilience.

Les seniors ont fait leurs jeux Olympiques !

Un grand bravo aux résidents des 3 Résidences Autonomie qui se sont affrontés lors d'épreuves adaptées, avec au programme badminton adapté, baccalauréat, tir au panier, bowling, jeux de réflexion…
Les seniors ont donné toute leur énergie et leur agilité pour représenter fièrement leur résidence et décrocher la coupe !
Merci également à l'orchestre municipal pour leur animation musicale.

7ème édition des Défis d'1 Défilé : un succès fantastique à l'Opéra de Nice

Le 19 mars 2024, l'Opéra de Nice a été le théâtre d'un défilé extraordinaire : la 7ème édition des Défis d'1 Défilé. Cette année, le thème était « Animaux fantastiques » et les 14 services du CCAS et associations partenaires ont rivalisé de créativité pour présenter des costumes époustouflants, entièrement réalisés à partir de matériaux de récupération.

Un jury prestigieux, composé de Mme Jennifer SALLES, Adjointe au Maire et Vice-Présidente du CCAS, de M. Pierre BALLAY, ancien Directeur du Théâtre Francis GAG, de Mme Pascaline THOORIS, retraitée du CCAS et initiatrice du projet, et de deux artistes niçois, Mrs Nicolas LAVARENNE et Laurent BOSIO, a eu la difficile tâche de départager les participants.

Après délibération, les grands gagnants ex-aequo sont les Pensions de Famille « Goutte de Lait » / « Les Gabians » et l'association ALC.

Un immense bravo à tous les participants pour leur talent, leur imagination et leur engagement. Ils ont tous contribué à faire de cette 7ème édition un véritable succès.

Un remerciement spécial à la marraine de cette édition, l'artiste Noëlle PERNA, qui a apporté son soutien et sa passion à ce projet unique et à M. Bertrand Rossi, Directeur de l'Opéra pour son accueil.

Le public, venu en nombre, a été émerveillé par la beauté et l'originalité des costumes. Cette journée était une véritable célébration de la créativité et de l'inclusion.

Journée Nationale des Aidants

La Journée Nationale des Aidants à Nice, organisée par le CCAS et ses partenaires, a une nouvelle fois souligné l'importance de soutenir ceux qui accompagnent au quotidien un proche en situation de dépendance.

De nombreux stands d'informations étaient à la disposition des aidants niçois pour rappeler les dispositifs existants (répit, accompagnement à domicile, groupes de parole, etc.) sur la Ville de Nice et les accompagner au mieux dans leur engagement auprès de leur proche.

Public et partenaires ont également participé au théâtre Forum avec les comédiens de la troupe « Poissons en avril », ce qui a suscité de vives émotions en offrant aux participants l'opportunité de se projeter dans des situations vécues par les aidants. Les conférences/débats animées par M. Vincent VALINDUCQ, médecin et auteur du livre « Je suis devenu le parent de mes parents » ont profondément touché le public, un témoignage fort en émotion.

Les élus, présents en nombre, ont souligné leur engagement en faveur des aidants et rappelé l'importance de reconnaître leur rôle essentiel au sein de la société.

Un grand merci à tous les partenaires qui ont contribué à la réussite de cette journée : M. Frédérico PALERMITI, Président de France Alzheimer, à Mme Magali MINAMBA d'AG2R la Mondiale ainsi qu'aux élus présents, Mmes Jennifer SALLES, Pascale FERRALIS et Mrs. Hervé CAEL et Richard CHEMLA.

Les Initiatives

Journées portes ouvertes Pensions de Famille

Les Pensions de Famille du CCAS ont organisé leurs journées portes ouvertes.
A l'occasion de la Semaine Nationale des Pensions de Famille, le CCAS a ouvert les portes de ses 2 Pensions de Famille « La Goutte de Lait » et « Les Gabians ». Associations, partenaires et bénéficiaires ont ainsi pu visiter les structures, les parties communes ainsi que les logements.
Les résidents ont également raconté leur quotidien et leur bien-vivre ensemble à Mmes Jennifer SALLES, Adjointe au Maire et Vice-Présidente du CCAS et à Cathy HERBERT, Directrice générale du CCAS.

Journée d'accueil des étudiants

Le CCAS a participé à la 15ème édition de la Journée d'Accueil des Etudiants organisée par l'association Face 06.
Cette journée, aussi ludique qu'informative, a permis aux étudiants niçois de se renseigner sur tous les services et offres de loisirs qui leur sont destinés.
Le stand tenu par les agents de Pass'R'Elles et de l'Escale a rencontré un franc succès, notamment avec son jeu sur le baromètre de la violence dans le couple qui a suscité des débats intéressants entre les garçons et les filles !.

« Before de ta rentrée »

Près de 250 jeunes niçois ont été accueillis à la Maison de l'étudiant pour participer au « Before de ta rentrée » !
Aux côtés du CCAS et de la Maison de l'étudiant, de nombreux acteurs locaux étaient présents pour répondre à toutes les questions des jeunes en matière de logement, de transport, d'emploi, de social, de santé ou encore de loisirs.
Les jeunes et étudiants sont repartis ravis des renseignements collectés et du stand up by Bobar Comedy Club, qui a clôturé ce beau moment.

« de l’autonomie …

…à l’accompagnement du bien vieillir »

LA VIE DES SENIORS ET L'AUTONOMIE

· Le Service Social Seniors p.24

· Le Lien Social Seniors p.27

· L'Accompagnement à domicile p.28

Les Repas à Domicile
Le SPASAD territorialisé
L'Equipe Spécialisée Alzheimer
Allo'Travaux

· Les Etablissements pour seniors p.31

Les Résidences Autonomie
Les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

· L'Aide sociale p.37

LE SERVICE SOCIAL SENIORS

18 842 interventions

40 257 actions

1 814 signalements reçus

239 personnes suivies par le psychologue

96 % de taux de satisfaction

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 :

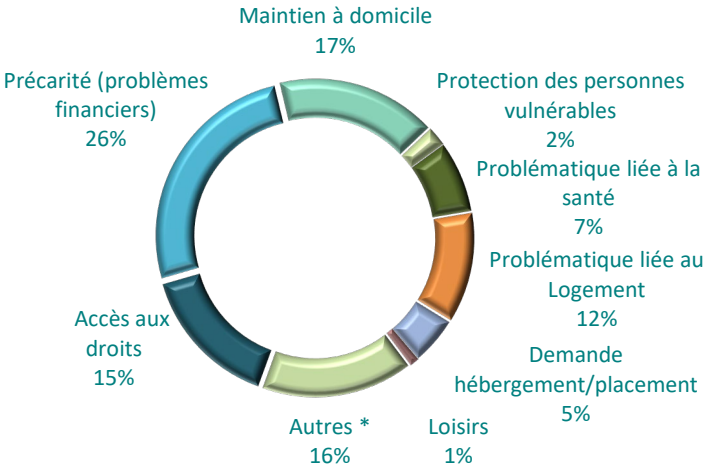
- D'améliorer ses conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et rupture de l'isolement.
- De développer ses propres capacités à maintenir ou restaurer son autonomie.
- De mener avec elle toute action susceptible de prévenir ou de surmonter ses difficultés dans le 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 **9 822** contacts **: 3 046** accueils physiques et **6 776** accueils téléphoniques.



L'accompagnement social des personnes retraitées

En 2024, les coordinateurs, les travailleurs sociaux et les accompagnateurs sociaux ont géré **8 994** contacts : **1 438** entretiens sur sites, **1 073** visites à domicile et **6 483** entretiens téléphoniques.

La typologie des usagers

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

Age

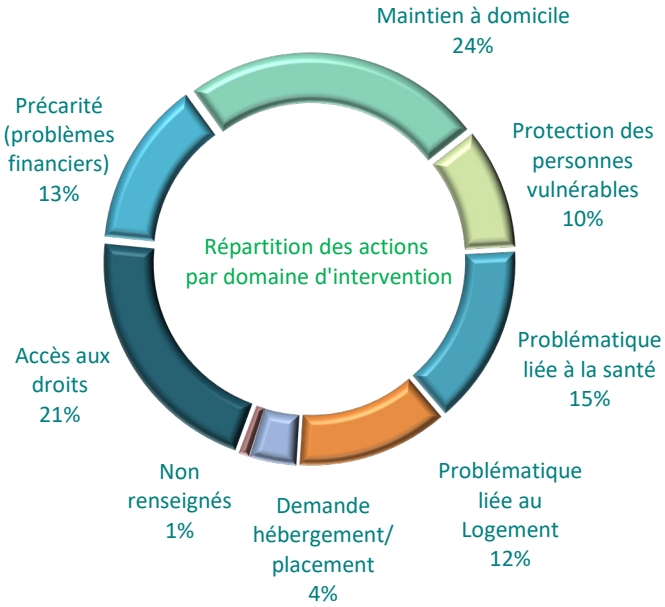
70-79 ans (32%)
<70 ans (21%)
80-89 ans (28%)
90-99 ans (11%)
>90 ans (<1%)
Non renseigné (9%)

61% 39%

Situation familiale

Célibataire (33%)
Divorcé (21%
En couple (15%)
Veuf/veuve (16%)
Non renseigné (16%)

Le Service Social a mené **17 582** interventions dans **7** grands domaines d'intervention qui ont nécessité **37 970** actions pour les personnes accompagnées.



Les actions prédominantes menées par le Service Social Seniors sont toujours dans les domaines du **maintien à domicile**, de **l'accès aux droits**, des problématiques liées à la **santé** et de **la précarité** avec des difficultés financières.

Le service a pratiquement **doublé les actions dans le cadre des problématiques concernant la santé**. En effet, il est constaté un changement de la prise en charge du public en matière de santé : difficultés pour trouver un médecin, un professionnel paramédical (IDE, Kinésithérapeute), des séjours plus courts dans les centres hospitaliers ou cliniques, voire pas d'hospitalisation ou plusieurs passages aux urgences sans hospitalisation. Ces difficultés entraînent davantage de signalements auprès du Service Social Seniors qui n'a pas de compétence médicale.

Concernant les personnes en situation de danger, le Service a adressé **232** signalements aux autorités compétentes (**85** au Parquet et **2** à l'Agence Régionale de Santé), **13** demandes de Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) et **132** demandes d'accompagnement auprès de structures ou plateformes médicales spécialisées.

1098 conseils techniques ont été apportés aux équipes par les Responsables (responsable de service, adjoint, coordinateurs) pour les situations les plus complexes.

Près de **200** situations complexes ont été évoquées lors des **18** comités techniques mis en place tout au long de l'année sur les 3 territoires où sont également conviés les partenaires intervenant dans les situations évoquées.

Le Service a été destinataire, pour des évaluations sociales de **1 814** signalements :

Saisines de la Direction des Territoires et de l'Action Sociale avec financement pour évaluation : À la demande du Procureur de la République À la demande du Président du Département ou Cabinet du Préfet	**76** **9**
Signalements provenant du CHU, des partenaires, des familles, voisinages, syndics…)	**1441**
Courriers réservés	**46**
Mails à la Direction du Service et **courriers réservés**	**241**

Dans le cadre des personnes en difficultés financières, le Service a constitué **172** demandes d'aides financières :

41 auprès de la Commission Permanente du CCAS,
67 auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement,
64 auprès des Caisses de retraite ou d'associations caritatives.

Il a été délivré **523** chèques alimentaires en urgence à 8 euros, soit un montant total de **4 184 €.**

Le réseau partenarial

Le Service Social Seniors maintient un réseau partenarial très étoffé. Les équipes et notamment coordinateurs, agents d'information, responsables du service reçoivent à la demande et au besoin les partenaires. L'objectif est 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. 237** rendez-vous ont été consacrés à la rencontre des partenaires.

Le Service a participé ou mené **237** réunions internes et externes afin de faire un point régulier avec les équipes, de renforcer la cohésion sur les missions du service, les évolutions, les transmissions d'informations. Ces temps permettent également de renforcer la cohésion des équipes et d'harmoniser les pratiques de chacun.

Comme suite à la convention signée en 2023 avec l'association **SOS Médecin Nice**, le service a été destinataire de **7** signalements en 2024, notamment de la plateforme de téléconsultation « SAFE-G ».

Deux partenaires effectuent des réceptions au sein des locaux du service :

- Les infirmiers spécialisés du **Centre Médico-Psychologique pour Personnes Agées** (CMPPA), anciennement Pôle de Psychiatrie Générale Est, ont reçu **27** 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.

- **4** bénévoles de l'association **AGIRabcd** effectuent une réception par semaine sur 2 Territoires (Nord et Ouest), dans le cadre de l'aide à l'autonomie administrative. **607** rendez-vous ont donc été positionnés sur ces réceptions dans les locaux du Service Social Seniors. Concernant l'Est de la ville, l'association intervient sur d'autres sites du CCAS.

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** et sur la base d'une convention renouvelée chaque année, le Service Social Seniors a été saisi pour **44** mises en place d'APA en 2024.

- Pour la réalisation des **enquêtes sociales** et la mise en place des accompagnements adaptés aux besoins repérés concernant les personnes retraitées, le Département a confié cette mission au Service Social Seniors. **85** enquêtes ont ainsi été réalisées.

Gestion des 2 alertes canicule par le Service

En 2024, Nice a fait face **à 2 alertes canicule : du 29 juillet au 5 août et du 10 au 15 août.**

Durant cette période de congés, **20** agents ont été mobilisés. **1904** appels ont été effectués, **11** visites à domicile de levée de doute ont été réalisées dont **1** a permis de faire hospitaliser la personne retrouvée à son domicile dénutrie et déshydratée. Lors des appels téléphoniques des personnes du registre, **12** signalements ont été effectués au service pour des personnes évoquant des difficultés et ayant besoin d'une évaluation sociale.

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 **285** entretiens (223 visites à domicile, 51 rendez-vous sur site et 11 évaluations téléphoniques) auprès de **239** bénéficiaires.

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

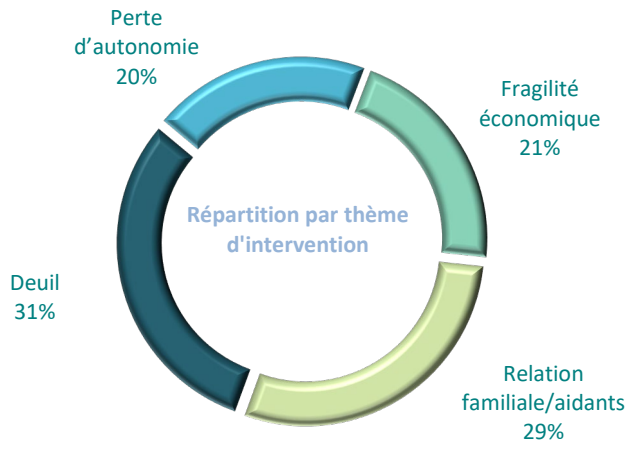
70-79 ans (49%)
80-89 ans (23%)
<70 ans (21%)
>89 ans (8%)

Situation familiale

Isolée femme (50%)
Isolé homme (23%)
En couple (27%)

72% 28%

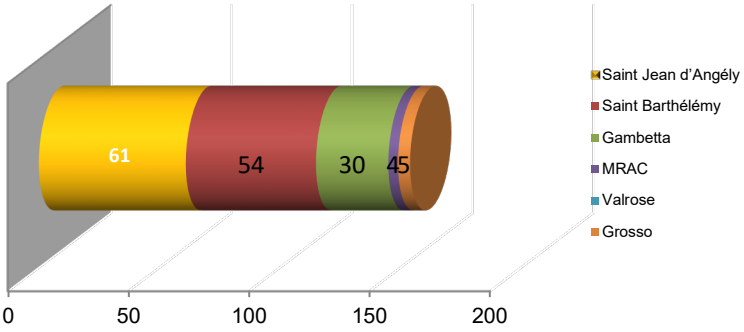
L'accompagnement



L'accompagnement social au sein des établissements pour personnes âgées

Deux travailleurs sociaux interviennent dans les **3 Résidences Autonomie** gérées par le CCAS de Nice. 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 **3 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.
153 résidents ont bénéficié d'un accompagnement social.

Répartition des résidents par établissement



La typologie des bénéficiaires

« Le profil type du résident ayant bénéficié d'un accompagnement social est une femme, ayant un âge compris entre 70 et 79 ans ».

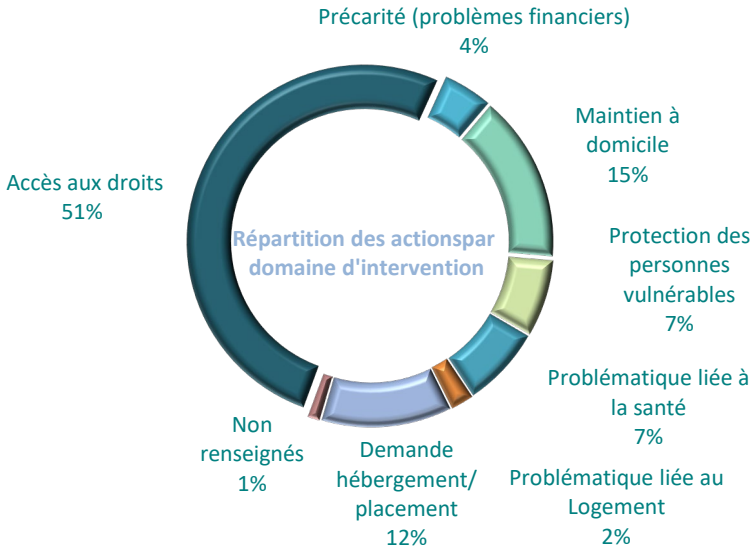
Age

70-79 ans (42%)
< 70 ans (10%)
80-89 ans (35%)
90-99 ans (6%)
>99 ans (2%)
Non renseignés (5%)

55% 45%

L'accompagnement social

Les deux travailleurs sociaux ont traité **1 260 interventions dans 7 grands domaines** qui ont nécessité **2 287** actions pour les personnes accompagnées. Ils ont mené **482** entretiens et **525** 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 2024

- **Arrêt de l'accompagnement social des personnes retraitées en expulsions locatives. Reprise de cette mission par le Département.**
- **Finalisation du formatage du nouveau logiciel métier « MILLESIME » et harmonisation de sa complétude aux fins de statistiques par l'ensemble de l'équipe.**
- **Appropriation du nouveau logiciel Viatrajectoire pour les dossiers informatisés des demandes d'admission en établissement.**
- **Mise en place de 3 ateliers de relaxation corporelle à travers une activité ludique dans l'objectif de renforcer l'esprit d'équipe, de prévenir l'épuisement professionnel et de créer un environnement de travail positif.**

PERSPECTIVES 2025

- **Poursuite de la réflexion concernant le cadre d'intervention du Service.**
- **Maintien de la stabilité de l'équipe afin de conforter son bien être acquis en 2024 (missions, effectifs…).**
- **Renforcement des actions de prévention avec de nouveaux partenaires : Maisons des Seniors, les CPTS (Communautés professionnelles Territoriales de Santé), les Centres de Santé, etc.**

LE LIEN SOCIAL SENIORS

2 521 personnes inscrites sur le registre des personnes fragiles

361 personnes suivies socialement

29 263 appels téléphoniques

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 climatiques ou sanitaires, notamment le dispositif « canicule » du CCAS.
- Des missions complémentaires relatives aux seniors en situation de vulnérabilité et de précarité (visites à domicile en cas d'urgence…).
- Le suivi social de personnes retraitées, ainsi que des actions de prévention, d'écoute et d'information.

La typologie des personnes inscrites sur le registre (au 31 décembre 2024)

« 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 ».

Age

80-89 ans (43%)
<70 ans (5%)
70-79 ans (26%)
>89 ans (26%)

Situation administrative

Retraité (97%)
Autre (3%)

79% 21%

Répartition géographique

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

La gestion du registre

Au 31 décembre 2024, on comptabilise **2 521** personnes inscrites sur le Registre des Personnes Fragiles Isolées. On recense pour l'année, **324** nouvelles inscriptions et **288** sorties.
Le registre est géré par 3 agents qui procèdent aux inscriptions et à la mise à jour continue des diverses modifications (hospitalisation, entrée en EHPAD, décès, changement de coordonnées…). Elles souhaitent les anniversaires et passent des appels de convivialité. Elles organisent la répartition des inscrits sur les listes d'appels du plan canicule. Elles gèrent au quotidien les appels des personnes inscrites sur le registre et répondent à leurs demandes.

L'accompagnement social

Le travailleur social dédié à cette mission effectue des permanences sociales dans le cadre du guichet unique « Nice Facile ». Il a suivi **361** personnes dont **86** nouveaux usagers. Le suivi social a nécessité **567** interventions lors de **361** entretiens physiques et **112** visites à domicile (65% des interventions concernent des situations de précarité, 10% d'aide au maintien au domicile, 17% d'accès aux droits et 8% de situations diverses).

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

Trois agents de lien social œuvrent à la rupture de l'isolement afin de maintenir ou restaurer ce lien social, par des visites de convivialité ou un accompagnement aux sorties et aux rendez-vous (promenade, culture, rdv médicaux), mais également par l'animation à domicile (jeux de société, cartes, lecture). Elles souhaitent également les anniversaires et passent des appels de convivialité. 630 visites à domicile de qualité, très appréciées du public fragile ont été réalisées.
Au cours de l'année, le Service a passé **29 263** appels de convivialité, pour souhaiter un anniversaire ou dans le cadre des deux longs épisodes de canicules.

Les actions exceptionnelles

A l'initiative de Monsieur le Maire, deux actions exceptionnelles ont été réalisées afin de soutenir les seniors fragiles et isolés :
- Distribution de **613** ventilateurs à destination des personnes en précarité lors des fortes chaleurs.
- Distribution de **2 200** paniers de Noël aux seniors isolés et fragiles inscrits dans le registre.

BILAN 2024

- **Augmentation du nombre d'inscrits sur le registre de 36 personnes par rapport à 2023.**
- **Gestion de deux épisodes longs de canicule. Le mois d'août a été le plus chaud de l'année avec des températures quotidiennes moyennes de 28°C.**
- **Gestion de la distribution de 613 ventilateurs aux plus démunis.**
- **Gestion de la distribution de 2 200 colis de Noël qui ont été très appréciés des bénéficiaires.**

PERSPECTIVES 2025

- **Maintien du rythme des visites de convivialité.**
- **Maintien de la mise à jour quotidienne du registre pour une bonne gestion des alertes canicule.**
- **Augmentation du nombre d'inscrits sur le registre.**
- **Optimisation de la gestion de la distribution des cadeaux d'été et des colis de Noël.**

240 bénéficiaires de l'aide à domicile

809 bénéficiaires des repas à domicile

92 bénéficiaires pris en charge par l'équipe spécialisée Alzheimer à domicile

98% 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 :

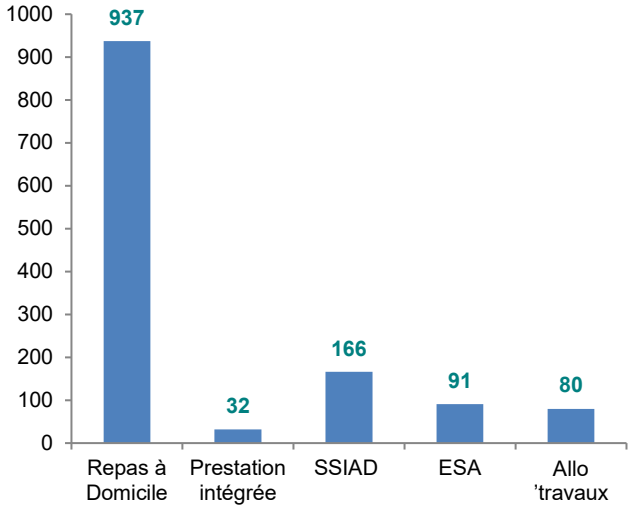
- du Service de Repas à domicile ;
- des SPASAD territorialisés assurant les prestations d'aide à domicile et de soins à domicile ;
- de l'Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA) ;
- de la prestation de bricolage au domicile des personnes âgées, Allo'Travaux.

Les Données générales

Au cours de l'année, le SPASAD a pris en charge **1434** personnes. Une moyenne mensuelle de **32** usagers a bénéficié de la prestation intégrée cumulant l'aide et les 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 **430** situations pour **635** appels entrants et **277** appels sortants.

Répartition des bénéficiaires par type de prestation



Le SPASAD est impliqué dans différentes actions transversales en lien avec les autres établissements et services de la Direction Vie des Seniors et Autonomie (exemples : communications institutionnelles, actions de recrutement, suivi des usagers, etc.). 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 réunions départementales ou régionales de structures de maintien à domicile. Ces coopérations et travaux conjoints avec les organismes de tutelles se sont multipliés en 2024 en raison de la préparation de ces services à l'évolution du cadre législatif. En effet, les SPASAD comme les autres structures de maintien à domicile, deviennent progressivement des Services Autonomie à Domicile s'appuyant sur un nouveau cahier des charges national. Le SPASAD a été fortement sollicité pour partager son expertise relative à la construction de ce nouveau fonctionnement déjà déployé au CCAS.

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 60 et 74 ans ».

61% 39%

Age

60-74 ans (43%)

75- 84 ans (23%)
85-95 ans (25%)
55- 59 ans (4%)
<50 ans (1%)
>96 ans (4%)

L'activité du Pôle

175 329 repas ont été portés au domicile des bénéficiaires, soit une moyenne journalière de **622** repas. **809** personnes ont bénéficié de ce service, dont **320** nouveaux bénéficiaires et **213** fins de prise en charge. Ce Pôle comptabilise **5 554** appels téléphoniques dans l'année. Il est à noter que les bénéficiaires de moins de 50 ans sont de moins en moins nombreux en raison du durcissement progressif des barèmes réglementaires d'accès à l'aide sociale.

Les bénéficiaires sont très satisfaits en globalité de la qualité des repas servis et de leur variété. Le service veille régulièrement à la diversité des mets servis et la qualité nutritionnelle. Le taux de satisfaction des bénéficiaires est de **94%.**

Le SPASAD territorialisé

Le SPASAD comptabilise **1 188** appels téléphoniques et un taux de satisfaction général de **99%.**

L'AIDE A DOMICILE

Réparti sur les trois secteurs de la ville, 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 75 et 84 ans de GIR 3 ».

Age

75- 84 ans (45%)
85- 95 ans (19%)
60- 74 ans (23%
55- 59 ans (7%)
>96 ans (6%)

69% 31%

GIR

GIR 3 (50%)
GIR 4 (16%)
GIR 2 (13%)
GIR 5 (12%)
GIR 6 (8%)
GIR 1(1%)

L'activité du Pôle

Pour l'année 2024, 39 161,5 heures ont été effectuées auprès de 240 bénéficiaires. On identifie 57 nouveaux bénéficiaires et 29 fins de prise en charge.

On comptabilise également 183 visites à domicile effectuées par les responsables de secteur.

Le GMP est évalué à 549.

Répartition du nombre d'heures d'interventions par organisme

APA	**31 677 (80.88%)**
Aide sociale	4 298 (10.98%)
CARSAT	496.5 (1.27%)
Autre caisses	2 690 (6.87%)

La répartition des financeurs reste proportionnellement stable en 2024 ; 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 **10,98%** d'heures réalisées pour les bénéficiaires de l'aide sociale départementale.

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, Est et Nord.

La typologie des patients

166 patients ont été accompagnés dans l'année en prise en charge unique et 32 patients en prestation intégrée.

« Le profil type du bénéficiaire est une femme ayant un âge compris entre 75 et 84 ans de GIR 3 ».

Age

75- 84 ans (39%)
85- 95 ans (28%)
60- 74 ans (31%)
>96 ans (2%)

66% 34%

GIR

GIR 4 (43%)
GIR 3 (18%)
GIR 2 (30%)
GIR 1 (5%)
GIR 5 (4%)
GIR 6(1%)

L'activité du service

On comptabilise **19 685** actes infirmiers et **478 551** actes aides-soignants auprès d'une moyenne mensuelle de **102** bénéficaires.

Durant l'année, on recense **79** admissions pour **72** fins de prise en charge. Le GMP moyen est évalué à **606** et le taux d'occupation moyen à **57%**.

Le taux de satisfaction des bénéficiaires des soins infirmiers à domicile et de l'aide à domicile est de **99%**

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

Rattachée au SPASAD, 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%.**

La typologie des patients

92 patients ont été pris en charge dans l'année

« Le profil type du bénéficiaire est une femme ayant un âge compris entre 60 et 74 ans de GIR 4 ».

Age

60- 74 ans (43%)
75- 84 ans (33%)
85- 95 ans (22%)
>96 ans (2%)

62% 38%

GIR

GIR 4 (60%)
GIR 3 (11%)
GIR 5 (20%)
GIR 2 (5%)
GIR 6 (4%)

L'activité du service

En 2024, l'ESA a pris en charge **92** patients. On comptabilise **1 105** interventions à domicile effectuées par les assistants de soins en gérontologie et **57** interventions réalisées par le psychomotricien.

Durant l'année, on recense **73** admissions. Le GMP moyen est évalué à **420,43** et le taux d'occupation moyen est de **100%.**

L'ESA travaille à approcher globalement la personne malade, ainsi que son entourage proche, afin de créer autant que possible une dynamique familiale propice au maintien à domicile dans de bonnes conditions. Cette approche postule de la nécessité pour les proches d'avoir une compréhension complète de la pathologie afin de mieux en interpréter les symptômes et surtout y réagir stratégiquement. Le professionnel de l'ESA permet de mettre en œuvre ces stratégies désamorçant l'énervement et l'agressivité.

L'ESA s'attache tout particulièrement à passer le relai en fin d'accompagnement vers d'autres dispositifs adaptés à la personne pour ne pas laisser l'aidant isolé face à la difficulté de devoir accompagner un proche malade. Le taux de satisfaction du service est de **100%**.

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 2024, **76** seniors ont bénéficié de ce service pour un total de **80** interventions. Le taux de satisfaction est de **100%.**

BILAN 2024

- **Le SPASAD a poursuivi sa modernisation notamment en utilisant des applications spécifiques sur les téléphones, de mieux en mieux prises en mains par les agents. Des outils complémentaires seront déployés en 2025.**
- **Une très large concertation associant les agents a été effectuée afin de proposer des adaptations pratiques du service et ce, en adéquation avec les évolutions législatives. Ce travail devrait aboutir en 2025.**
- **La rédaction et la mise à jour de multiples procédures qualité du service s'est poursuivie en 2024 afin de clarifier certaines conduites à tenir et de proposer des documents supports aux agents.**
- **Le SPASAD a signé un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens, négocié en 2024 pour une application en 2025 afin de contribuer à l'amélioration des pratiques et de la qualité des interventions du service. Il va se décliner notamment en différentes sensibilisations et actions formatives pluridisciplinaires.**

PERSPECTIVES 2025

- **En 2025, le service va se restructurer selon une nouvelle organisation hiérarchique plus resserrée en mutualisant davantage les postes d'encadrement, tout en maintenant la proximité des équipes de terrain auprès des bénéficiaires.**
- **L'évaluation du service va avoir lieu par un organisme d'audit extérieur sur la base du nouveau référentiel de la Haute Autorité de Santé afin de qualifier le niveau de performance et les pistes d'amélioration.**
- **Le SPASAD disparaîtra au profit de Service Autonomie à Domicile, nouvelle appellation juridique accompagnée de son nouveau cahier des charges national. Enfin, le service poursuit sa réflexion de fonds afin de s'adapter à l'ambitieuse réforme de la tarification des soins à domicile. Dans cette optique, l'objectif d'intégrer davantage de personnes en soins va être poursuivi.**

215 résidents sur l'année

95% de taux moyen d'occupation

77 ans et 8 mois de moyenne d'âge au 31 décembre

6 ans en moyenne de durée de séjour

95% de taux de satisfaction

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)

« 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 (46%)
<70 ans (11%)
80-89 ans (34%)
>89 ans (8%)

Provenance géographique

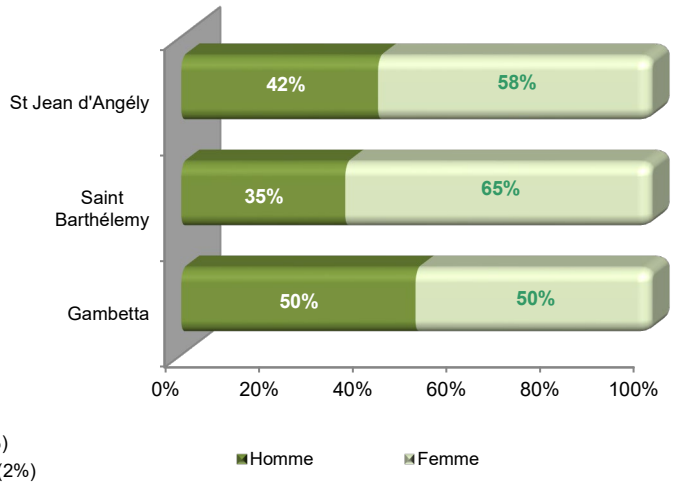
Nice (87%)
Autres communes du Département (0%)
Hors Département (11%)
Communes limitrophes (2%)

Participation financière

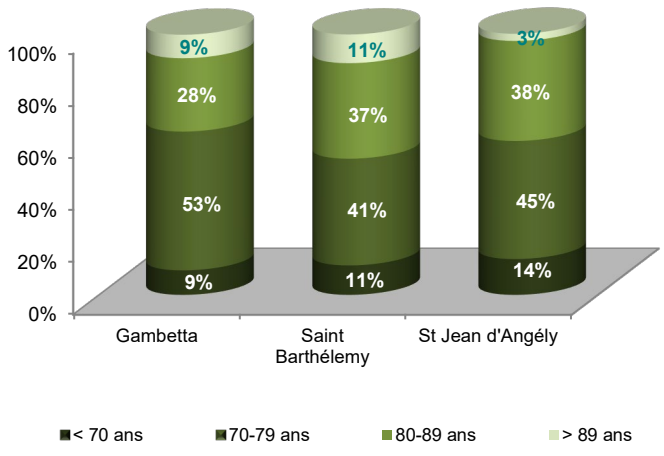
Aide sociale (64%)
Payant (36%)

58% 42%

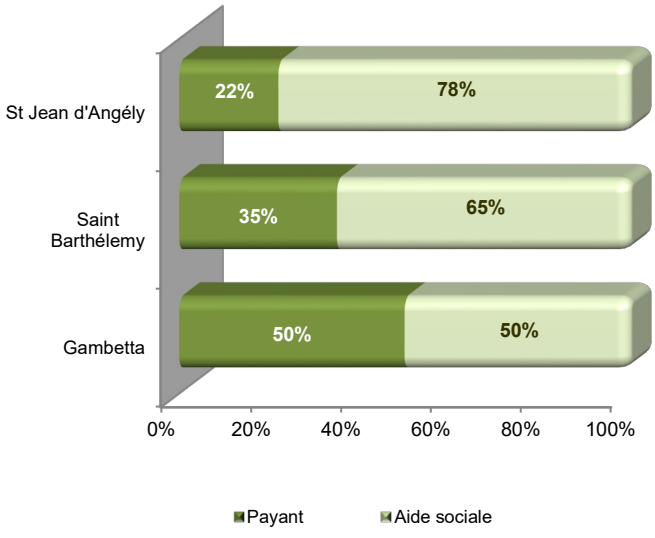
Répartition des résidents par sexe



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 **61** demandes d'admission, pour un total de **22** admissions sur l'année. En moyenne, chaque fin de mois, on recense 68 personnes positionnées sur la liste d'attente.

La moyenne d'âge à l'admission est de 74 ans et 9 mois.

La vie au sein des établissements

Les Résidences Autonomie ont hébergé **215** résidents différents sur l'ensemble de l'année dont **28** sous mesure de protection (**12** pour Saint-Jean d'Angély, **13** pour Saint-Barthélemy et **3** pour Gambetta).
Le taux de rotation des résidents, sur l'ensemble des établissements, est de **12,1%.** La durée moyenne de séjour s'établit à **2 186 jours,** soit **6 ans** et le GMP moyen est de **193**.
Enfin, le taux moyen d'occupation est de **95%**.

	Saint-Jean d'Angely	Saint Barthélemy	Gambetta	**Ensemble**
Nombre d'admissions	7	8	7	**22**
Moyenne d'âge au 31/12	77.5	77.5	78	**77 et 8 mois**
Moyenne d'âge à l'admission	73	77.5	74	**74 et 9 mois**
Moyenne d'âge à la sortie	93	85	80	**86**
Nombre de sorties	4	8	5	**17**
Taux de rotation des résidents	9,6%	11%	15,6%	**12,1%**
Taux moyen d'occupation	94,6%	97%	93,5%	**95%**
GMP	171	204	204	**193**

Conseils de la Vie Sociale (CVS)		
RESIDENCE AUTONOMIE GAMBETTA	**3**	**TRAVAUX :** - Projet extension structure (personnes handicapées vieillissantes) : information sur le planning des travaux en 2025 - Travaux rénovation bâtiment (huisserie, chaudière dallage, vitrage, volets panneaux solaires) : information sur le planning des travaux en 2025 **ANIMATIONS :** - Animateur (1 ETP) - Utilisation de tablettes numériques à partir du 1er trimestre 2024 **CVS :** Présentation de l'analyse des questionnaires de satisfaction / Point sur les évènements indésirables / Information sur la loi bienvieillir du 8 avril 2024 et son application dans le contrat de séjour / Elections des CVS du 26/11/2024 / Mobilisation sur la promotion de la bientraitance (équipe mobile bientraitance) / Point sur le projet d'établissement commun aux 3 RA. **ETABLISSEMENT :** nouvelle organisation de la buanderie
RESIDENCE AUTONOMIE SAINT BARTHELEMY	**3**	**TRAVAUX :** - Travaux rénovation bâtiment (huisserie, chaudière dallage, vitrage, volets panneaux solaires) : information sur le planning des travaux en 2025 **ANIMATIONS :** - Prise de poste d'une nouvelle animatrice **CVS :** Présentation de l'analyse des questionnaires de satisfaction / Point sur les évènements indésirables / Information sur la loi bienvieillir du 8 avril 2024 et son application dans le contrat de séjour / Elections des CVS du 26/11/2024 / Mobilisation sur la promotion de la bientraitance (équipe mobile bientraitance) / Point sur le projet d'établissement commun aux 3 RA.
RESIDENCE AUTONOMIE SAINT JEAN D' ANGELY	**3**	**TRAVAUX :** nuisance mur végétalisé - entretien effectué / travaux de sécurisation de l'entrée de la résidence effectués **ANIMATIONS / VIE DE L'ETABLISSEMENT :** mise en place du restaurant solidaire tous les mercredis **CVS :** Présentation de l'analyse des questionnaires de satisfaction / Point sur les évènements indésirables / Information sur la loi bienvieillir du 8 avril 2024 et son application dans le contrat de séjour / Elections des CVS du 26/11/2024 / Mobilisation sur la promotion de la bientraitance (équipe mobile bientraitance) / Point sur le projet d'établissement commun aux 3 RA.

Les Pignatas

Sur l'année, les Pignatas ont servi **14 987** repas. En moyenne, le taux de personnes extérieures aux Résidences Autonomie fréquentant les Pignatas est de **36,3 %,** notamment grâce à l'ouverture du Foyer Restaurant Saint-Jean d'Angely ouvert tous les mercredis au tarif préférentiel de 3 € aux seniors détenteurs de la carte 55+ délivrée par l'Office Municipal Niçois des Seniors.

	Saint-Jean d'Angely	Saint-Barthélemy	Gambetta	**Ensemble**
Nombre de repas servis	6 964	5 025	2 998	**14 987**
Nombre de personnes différentes	578	45	12	**635**
Taux de personnes extérieures à la résidence autonomie	92%	13%	4%	**36,3%**

BILAN 2024

- **Animations :**
  Chaque résidence dispose désormais de son propre animateur.
  De nouveaux partenariats ont été mis en place pour augmenter le lien social.
  Le nombre de sorties et d'animations a augmenté pour le plus grand plaisir des résidents.

- **De nombreuses actions de prévention ont été réalisées sur chaque résidence.**

- **Les espaces de vie ont été réaménagés sur Gambetta, ainsi que l'espace d'accueil de la Résidence Saint-Barthélemy.**

- **La Résidence Saint-Jean d'Angely a fêté ses 10 ans en organisant un après-midi festif et poursuit, tous les mercredis, l'accueil au sein du Foyer Restaurant de 20 nouvelles personnes extérieures inscrites à l'Office Municipal Niçois des Seniors.**

PERSPECTIVES 2025

- **Poursuivre les animations extérieures et internes aux Résidences et développer les partenariats pour favoriser le lien social et anticiper la perte d'autonomie.**

- **Poursuivre l'embellissement des espaces extérieurs.**

- **Réaliser les travaux de rénovation énergétique de Saint-Barthélemy et Gambetta.**

- **Réaliser les travaux de création de 5 logements pour personnes handicapées vieillissantes à Gambetta.**

- **Réaliser la mise à jour des documents règlementaires communs aux 3 Résidences Autonomie (règlement de fonctionnement, contrat de séjour et projet d'établissement).**

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

241 résidents sur l'année

98,18 % de taux moyen d'occupation

87 ans et 4 mois de moyenne d'âge au 31 décembre

3 ans en moyenne de durée de séjour

97% de taux de satisfaction

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 3 : Anciens Combattants (102 lits), Valrose (51 lits), et Grosso (33 lits).

La typologie des résidents au sein des trois 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 (51%)
60-74 ans (8%)
75-84 ans (27%)
>96 ans (15%)

Participation financière

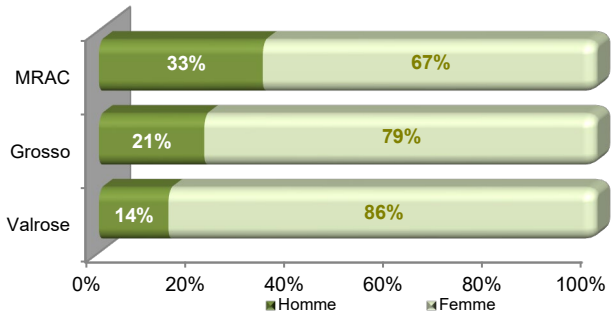
Payant (62%)
Aide sociale (38%)

74% 26%

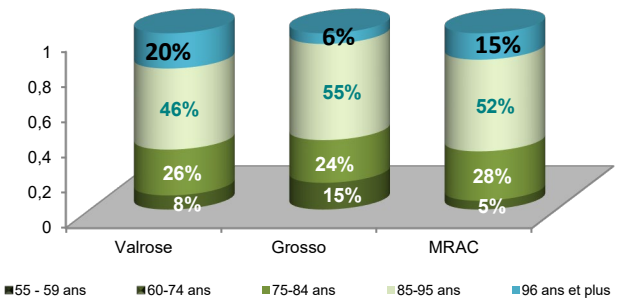
Provenance géographique

Nice (78%)
Autres communes du Département (4%)
Hors Département (5%)
Communes limitrophes (12%)

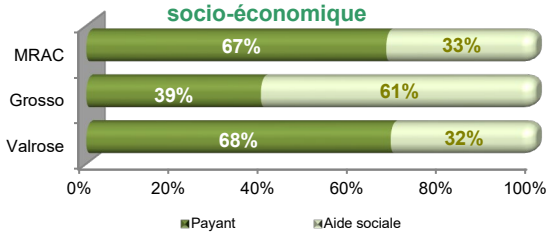
Répartition des résidents par sexe



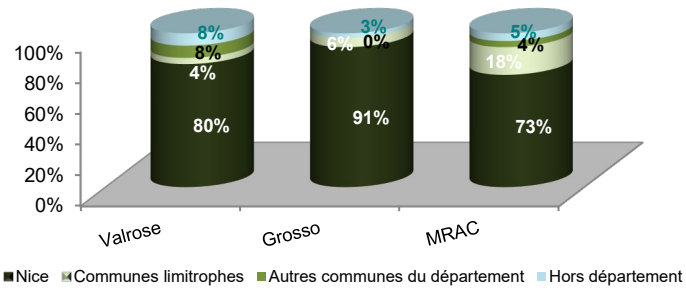
Répartition des résidents par tranche d'âge



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 **165** demandes d'admission, pour un total de **62** admissions au sein des EHPAD du CCAS de la Ville de Nice, et 9 en EHPAD privés ayant signé une convention avec le CCAS de Nice. En moyenne, on recense 106 personnes positionnées en liste d'attente chaque fin de mois, dont 46 ont un dossier complet.

La moyenne d'âge à l'admission est d'environ 88 ans et 6 mois.

La vie au sein des établissements

Les EHPAD ont hébergé **241 résidents différents** sur l'ensemble de l'année (70 pour Valrose, 45 pour Grosso et 126 pour les Anciens Combattants), **dont 60 sous mesure de protection** (33 pour les Anciens Combattants, 12 pour Grosso, et 15 pour Valrose).
Le taux de rotation des résidents sur l'ensemble des EHPAD est de **35,8%**.
La durée moyenne de séjour s'établit à 1098 jours, soit environ **3 ans.** (1500 jours pour Valrose,1475 jours pour Grosso, et 824 jours pour les Anciens Combattants)**.**
Enfin le taux moyen d'occupation est de **98,18%**.
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 **676** jours d'hospitalisation sur les quatre établissements (164 pour Valrose, 214 pour Grosso, et 298 pour les Anciens Combattants), pour une moyenne de 36**%** de résidents ayant subi une hospitalisation (18 résidents hospitalisés pour Valrose, 22 pour Grosso, et 26 pour les Anciens Combattants).

	Anciens Combattants	Grosso	Valrose	**Ensemble**
Nombre d'admissions	31	12	19	**62**
Moyenne d'âge au 31/12	87,74	86 ans et 3 mois	87,76	**87,3**
Moyenne d'âge à l'admission	89,11	86 ans et 3 mois	90,63	**88,7**
Moyenne d'âge à la sortie	90,70	84 ans et 8 mois	90,65	**88,75**
Nombre de sorties	36	12	20	**22,67**
% de décès par rapport au nombre de sorties	100%	100%	90%	**96,97%**
% de couverture du projet personnalisé	88%	45,42%	84,29%	**72,57%**
Taux de rotation des résidents	32,84%	36,3%	38,24%	**35,8%**
Taux moyen d'occupation	98,84%	98,74%	96,96%	**98,18%**
GMP moyen	801	726	717	**748**
PMP moyen	220	220	234	**224,7**

BILAN 2024

- Poursuite de l'actualisation des procédures au sein des 3 EHPAD.
- Poursuite des formations sur la sécurité incendie, les gestes de premiers secours et la sûreté au sein de 3 EHPAD.
- Renouvellement du mobilier des espaces communs des 3 EHPAD.
- Investissement dans de nouveaux matériels médicaux (notamment bladerscan et ECG) à VALROSE et aux Anciens Combattants).
- Réalisation de l'auto-évaluation des 3 EHPAD.
- Augmentation des sorties des résidents des 3 EHPAD : restaurant, jardins, casino, musées etc…
- Actions menées à GROSSO sur l'organisation et les horaires des agents hôteliers pour améliorer la satisfaction des résidents sur la durée des repas et mise en place d'une tisanerie le soir.
- Réalisation du travail pluridisciplinaire pour finaliser le Projet d'Etablissement commun.

PERSPECTIVES 2025

- Poursuivre la démarche d'amélioration continue pour la mise à jour et la création de nouveaux protocoles.
- Développer des temps d'éducation à la santé pour les résidents.
- Développer les partenariats (intergénérationnels, associatifs et institutionnels) afin de poursuivre les actions d'animation.
- Poursuivre les projets de réorganisation des espaces dédiés aux agents (GROSSO et ANCIENS COMBATTANTS).
- Travaux de rénovation du talus de l'EHPAD LES ANCIENS COMBATTANTS.
- Projet de mise en place d'un nouveau dispositif de téléphonie au sein de l'EHPAD LES ANCIENS COMBATTANTS qui sera suivi par un nouveau dispositif de système anti-chutes et anti-fugues.
- Finaliser la mise à jour des documents règlementaires communs aux 3 EHPAD (règlement de fonctionnement, contrat de séjour et projet d'établissement).
- Réaliser l'évaluation externe des 3 EHPAD.
- Améliorer le fonctionnement du PASA des Anciens Combattants.

Conseils Vie Sociale (CVS)		
EHPAD VALROSE	**3**	**BATIMENT :** travaux de peinture 2ème étage terminés / Accès PMR menant au jardin réparé. **ANIMATIONS** : don de layettes réalisées par les résidentes au secours populaire le 18/01/24. **CVS :** Information sur les soins bucco-dentaire des résidents avec la Mutualité française / Présentation de l'analyse des questionnaires de satisfaction / Point sur les évènements indésirables / Information sur la loi bienvieillir du 8 avril 2024 et son application dans le contrat de séjour / Elections des CVS du 26/11/2024 / Information relative au sondage auprès des aidants / Mobilisation sur la promotion de la bientraitance (équipe mobile bientraitance) / Information sur la commission gériatrique / Point sur le projet d'établissement commun aux 3 EHPAD.
EHPAD GROSSO	**3**	**RH :** Présentation de la nouvelle IDEC et prise de poste de la nouvelle Responsable d'établissement / Etat des lieux effectué dans une démarche d'amélioration continue de la qualité / Départ du médecin coordonnateur et remplacement. **MATERIEL :** Acquisition d'armoires de toilette dans les chambre / Installation de tablettes pour chaque aide-soignant afin d'assurer la traçabilité des soins. **ANIMATIONS** : Implication des agents dans les animations/ Recrutement d'une nouvelle animatrice **/** Acquisition de 2 lopins malins pour les ateliers jardinage. **ORGANISATION:** création d'une tisanerie après le repas du soir. **CVS :** Information sur les soins bucco-dentaire des résidents avec la Mutualité française / Information sur la fermeture de l'EHPAD GROSSO à l'ouverture de l'EHPAD BARETY / Présentation de l'analyse des questionnaires de satisfaction / Point sur les évènements indésirables / Information sur la loi bienvieillir du 8 avril 2024 et son application dans le contrat de séjour / Elections des CVS du 26/11/2024 / Information relative au sondage auprès des aidants / Mobilisation sur la promotion de la bientraitance (équipe mobile bientraitance) / Information sur la commission gériatrique / Point sur le projet d'établissement commun aux 3 EHPAD.
EHPAD ANCIENS COMBATTANTS	**3**	**TRAVAUX - MATERIELS:** Sécurisation talus : information sur le planning des travaux en 2025 / Sécurisation fenêtres RDC : effectuée début 2024 / Installation de nouveaux rails plafonniers (début 2024) / Réfection de chambres (en fonction des départs) : 35 chambres repeintes / Traitement des insectes nuisibles effectué / Réception fauteuil confort dans la salle de pause des agents / Projet nouveau dispositif appels malades avec système antichute et anti-fugue pour 2025. **ANIMATIONS :** ateliers de médiation animale. **CVS** : Information sur les soins bucco-dentaire des résidents avec la Mutualité française / Information sur la fermeture de l'EHPAD GROSSO à l'ouverture de l'EHPAD BARETY / Présentation de l'analyse des questionnaires de satisfaction / Point sur les évènements indésirables / Information sur la loi bienvieillir du 8 avril 2024 et son application dans le contrat de séjour / Elections des CVS du 26/11/2024 / Information relative au sondage auprès des aidants / Mobilisation sur la promotion de la bientraitance (équipe mobile bientraitance) / Information sur la commission gériatrique / Point sur le projet d'établissement commun aux 3 EHPAD.

L'AIDE SOCIALE

3 821 accueils physiques et téléphoniques

46 demandes d'admission d'urgence

1 107 demandes d'aide légale

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

Données générales

Le Service a enregistré **969** accueils physiques ainsi que **2 852** accueils téléphoniques.

L'Aide légale

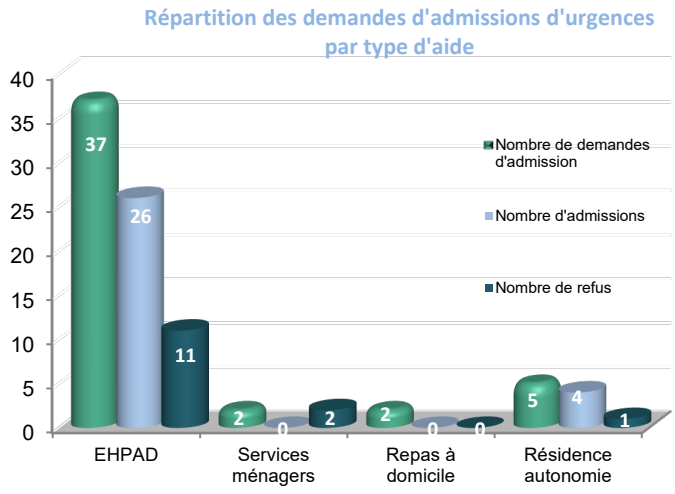
Sur l'année, **1 107** demandes (premières demandes et renouvellements) d'aide légale ont été réceptionnées et **1 079** demandes ont été transmises au Conseil Départemental.

Répartition des demandes d'aide légale réceptionnées

EHPAD	**50%**	Foyer accueil médicalisé	5%
Services ménagers	9%	Foyer restaurant	3%
Foyer d'hébergement	12%	Allocation Représentative des services ménagers	<0
Repas à domicile	10%	Famille d'accueil	6<0
Résidence autonomie	12%		

L'admission d'urgence

Sur les **46** demandes d'admission d'urgence, on recense **30** admissions. **35 %** des demandes d'admission ont été refusées essentiellement car les ressources du demandeur (et des obligés alimentaires, le cas échéant) dépassaient le barème en vigueur.



Les activités annexes du Service

L'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA)

Le Service a constitué **176** dossiers d'ASPA. Cette pension est accordée aux personnes n'ayant jamais cotisé à un régime de retraite.

Les enquêtes diverses

Le Service a effectué **268** enquêtes, à savoir, 158 pour obligations alimentaires et 110 relatives à des demandes diverses (compléments d'enquêtes, mises à jour de situation).

Les dossiers de « revenus modestes »

4 dossiers ont été instruits par le Service.

BILAN 2024

- **Il est constaté une application plus stricte des textes réglementaires par le Département des Alpes-Maritimes. Le nombre de demandes concernant l'aide sociale à l'hébergement traitées par le service est donc en baisse, de même que le nombre d'admissions à l'aide sociale.**
- **Le service occupe depuis le mois de juin 2024 le 1er étage du site Saint-François de Paule. Afin de s'inscrire dans une démarche de proximité à l'égard du public, une réflexion globale sur les besoins en matière d'accueil des usagers a été menée.**

PERSPECTIVES

- **Adaptation des procédures au prochain règlement départemental social.**
  Un nouveau règlement départemental social doit, prochainement, être publié. Ce document permettra de clarifier le positionnement départemental et de répondre au questionnement du public sollicitant, à juste titre, des informations précises sur les nouvelles conditions d'accès aux aides et sur les conséquences de l'aide sociale. Le service devra adapter ses procédures et communiquer sur le sujet.
- **Maintien de l'investissement du service afin de maintenir les délais d'instruction.**

« 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
  - *Le Centre d'Hébergement d'Urgence « Geneviève de Gaulle Anthonioz » - Douches municipales*
  - *Le Pôle Plans d'Urgence Social*
  - *Le Centre d'Accueil de Jour « Le Phare du XV^{ème} Corps »*
  - *Le Pôle Accompagnement Social*
  - *Le Pôle Domiciliations et Accès aux Droits*
  - *L'Epicerie Sociale « Les Saveurs Solidaires »*

- Le Service Coordination et Accompagnement au Logement « Inser'Toit »....p 50
  - *Le Pôle Accompagnement Logement*
  - *L'Accompagnement Vers et Dans le logement*
  - *Le Pôle Gestion Locative Sociale*

- Les Accueils et Habitats Adaptés.....p 52
  - *Le Pôle Action Femmes*
    - Le Centre Accueil de Jour « Pass'R'Elles »
  - *Le 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
  - *Le Pôle Pensions de Famille*
    - La Pension de famille « La Goutte de lait »
    - La Pension de famille « Les Gabians »

801 personnes accueillies

36 157 nuitées

58 nuitées en moyenne pour un hébergé

60 nuitées en moyenne pour une hébergée

87 % des hébergé(e)s ont bénéficié d'un accompagnement social

84% de taux de satisfaction

LE CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE « Geneviève de Gaulle Anthonioz »

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

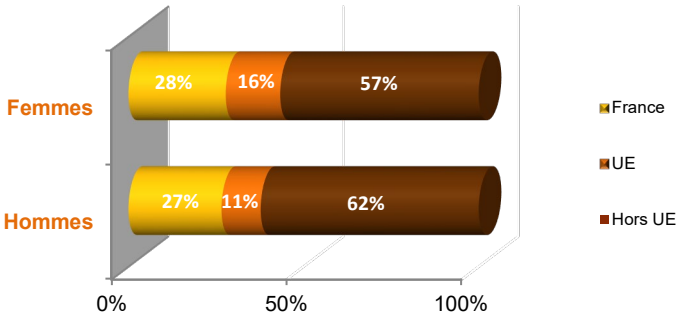
Sur décision du Préfet, un dispositif dérogatoire sur les conditions d'admission est mis en œuvre lors de situations climatiques particulières (dispositif hivernal, plan canicule).

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.

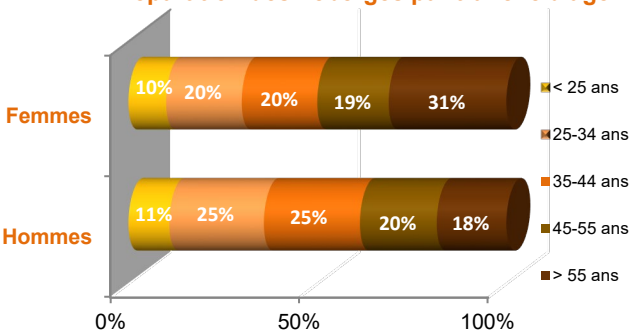
La typologie des usagers

Répartition des hébergés par structure

Répartition des hébergés par nationalité



Répartition des hébergés par tranche d'âge



Répartition des hébergé(e)s par type de ressources

RSA	6%
Retraité	5%
AAH	2%
Assedic	3%
Pension alimentaire	0
Emploi	5%
Autre	79%

Concernant les hommes

« Le profil type de l'usager est un homme de nationalité hors union européenne et âgé de 35 à 44 ans ».

On comptabilise **30 722** nuitées pour une moyenne journalière de **84** nuitées.

527 personnes différentes ont été hébergées et le nombre moyen de nuitées par hébergé est de **58**.

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

Concernant les femmes

« Le profil type de l'usager est une femme de nationalité hors union européenne et âgée de plus de 55 ans ».

On comptabilise **5 435** nuitées pour une moyenne journalière de **15** nuitées.

90 personnes différentes ont été hébergées et le nombre moyen de nuitées par hébergée est de **60**.

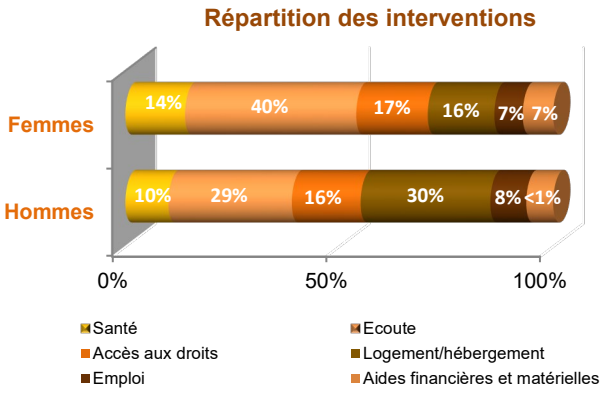
Le taux moyen d'occupation est de **99%**

Le suivi social

« Tous les hébergé(e)s rencontrent les travailleurs sociaux et, en 2024, 87% d'entre eux ont bénéficié d'un accompagnement social ».

Concernant les hommes, **389** hébergés ont bénéficié d'un accompagnement social, soit **74%** de la totalité des hommes hébergés.
845 interventions ont été effectuées par les travailleurs sociaux pour un total de **835** entretiens.

Concernant les femmes, on note que **90** hébergées ont bénéficié d'un accompagnement social, soit **100%** de la totalité des femmes hébergées.
437 interventions ont été effectuées par les travailleurs sociaux pour un total de **223** entretiens.
Le suivi global a permis également des accompagnements physiques, sur le territoire, selon les besoins.



Le suivi psychologique

Concernant les hommes**,** **746** entretiens ont été réalisés auprès de **279** personnes différentes. Ainsi, **53%** des hommes ont bénéficié d'un suivi psychologique.

Concernant les femmes**,** **139** entretiens ont été réalisés auprès de **74** personnes différentes. Ainsi, **82%** 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 actions collectives

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

Ainsi, pour les hommes, on comptabilise **4** actions collectives pour **192** participations.
Pour les femmes, on comptabilise **15** actions collectives pour **168** participations.
Le développement et la pérennisation des actions collectives sont des axes importants de l'établissement.

BILAN 2024

- **L'année a été difficile pour l'accompagnement social du fait de l'absence, durant une période, de travailleurs sociaux, du renouvellement de l'équipe et du projet d'accompagnement social à mettre en place à la suite du dé conventionnement du RSA et du départ en retraite non remplacé de la responsable du pôle.**

- **L'équipe s'est organisée pour proposer malgré tout un accueil de qualité et des orientations adaptées.**

PERSPECTIVES 2025

- **La structure souhaite développer la mise en place d'activités collectives afin d'améliorer les conditions d'accueil des usagers et les conditions de travail des agents.**

LE PÔLE
PLANS D'URGENCE SOCIALE

Le Centre d'hébergement d'urgence « El Nouzah » est ouvert durant la période hivernale, soit du 1er novembre 2024 au 31 mars 2025, 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.

139 personnes Accueillies

4 424 nuitées

113 nuitées en moyenne par hébergé

9 144 petits déjeuners servis

79 petits déjeuners servis en moyenne par jour

Le Centre d'Hébergement d'Urgence « EL NOUZAH »

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

0% 100%

Nationalité

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

On comptabilise **4 424** nuitées pour une moyenne journalière de **39** nuitées.
139 personnes différentes ont été hébergées et le nombre moyen de nuitées par hébergé est de **113**.
Le taux moyen d'occupation est de **100%.**

Les Petits Déjeuners solidaires

6% 94%

On comptabilise **9 144** petits déjeuners servis, avec une proportion de **94** % d'hommes.
Le nombre moyen de petits déjeuner servis chaque jour est de **79**.

BILAN 2024

- **Le Centre d'Hébergement d'Urgence « El Nouzah » a connu une année calme à la suite de la réorganisation de son fonctionnement.**
- **Les usagers ont apprécié la nouvelle organisation ainsi que le réaménagement des lieux (lits superposées, nouvelles tables et chaises,…).**
- **L'implication des agents de l'ensemble des services du CCAS a permis à ce dispositif d'apporter une réponse aux hébergés durant la période hivernale.**

PERSPECTIVES 2025

- **Il est important d'apporter des modifications substantielles permettant d'améliorer les conditions d'hygiène des lieux.**
- **Une réflexion est à mener sur la nécessité du maintien des petit déjeuner sur ce site.**

HEBERGEMENT D'URGENCE « GRAND FROID » SALLE FODÉRÉ

2 974 nuitées

84 personnes différentes accueillies

50 personnes par soir

La salle Fodéré, 1 rue Fodéré Prolongée, a été ouverte durant la période hivernale, soit du 1er novembre 2024 au 31 mars 2025, à la demande de Monsieur le Maire de la Ville de Nice, et peut accueillir 50 personnes sur orientation des travailleurs sociaux, des SAMU sociaux et du 115.

Il s'agit d'un dispositif renforcé dans le cadre de l'accueil d'urgence hivernal (en fonction des conditions climatiques et/ou de l'engorgement des dispositifs d'urgence existants), destiné aux personnes sans domicile stable (personnes isolées et familles, hors mineurs non accompagnés).

Le CCAS de la Ville de Nice et le Secours Populaire ont assuré conjointement la gestion du dispositif

La salle Fodéré a ouvert le 16 janvier 2025 au soir et fermé le 20 mars 2025 au matin.

Total **2 974** nuitées
Moyenne de **50** personnes par soir
15 familles en tout, dont 25 enfants
14 personnes seules

84 personnes différentes ont été accueillies à Fodéré
Le taux moyen d'occupation est de **100%.**

BILAN PERIODE

Au 19 mars, on comptabilise 11 familles dont 19 enfants pour lesquelles nous n'avons pas pu trouver de solution.

4 familles ont pu quitter Fodéré pour un hébergement pérenne.

De même, 7 hommes ont pu quitter la structure pour des centres d'hébergement plus stables (CHU « Geneviève de Gaulle Anthonioz », CHU « El Nouzah », Halte de nuit ...). Seules 4 personnes sont restées sans solution au 19 mars.

LE CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR « LE PHARE DU XV^{ème} 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.

2 470 usagers accueillis

94 passages par jour en moyenne

929 entretiens sociaux

847 consultations infirmières

162 entretiens menés par le psychologue

87% de taux de satisfaction

La typologie des usagers

« Le profil type de l'usager 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 (30%)
<25 ans (10%)
35-44 ans (23%)
45-55 ans (20%)
>55 ans (17%)

14% **86%**

Nationalité

Hors UE (45%)
France (36%)
UE (119%)

Ressources

Ressource inconnues (59%)
En emploi (1%)
Retraite (2%)
AAH (6%)
Pension alimentaire (0%)
Pension invalidité (0%)
Indemnité chômage (3%)
RSA (8%)

Données générales

Le Centre a accueilli **2 470** usagers pour un total de **23 769** passages, soit une moyenne journalière de **94** 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).

Le suivi social

On comptabilise **929** entretiens sociaux et **80** accompagnements physiques à l'extérieur.
Ces accompagnements permettent de débloquer certaines situations complexes ou de permettre à l'usager de renouer un lien social, préalable à toute démarche d'insertion visant une certaine autonomie.

Le suivi médical

En 2024**, 847** consultations ont été effectuées par l'infirmière. Elles continuent d'augmenter (+21,71% en 2023 et +6,40% en 2024). 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.
Elle a développé un partenariat avec l'équipe de médecins et d'infirmiers de l'association « l'Ordre de Malte ».

Le suivi psychologique

162 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).

Le psychologue initie les demandes d'hospitalisation à la demande d'un tiers.

Il participe aussi activement à la prise en charge collective permettant de tisser le lien avec l'usager.

Les partenariats

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

- Pôle emploi : **10** permanences au cours desquelles **53** personnes ont été reçues.
- L'équipe Mobile Emploi est intervenue à 5 reprises et environ **25** personnes ont été reçues.
- La Fondation Orange Numérique est intervenue 1 fois par semaine jusqu'en septembre et a reçu environ 27 personnes.
- L'Association AIDES, en charge du dépistage anonyme et gratuit des maladies sexuellement transmissibles et du VIH a réalisé **22** permanences, dont **367** contacts.**40** personnes ont bénéficié d'un dépistage VIH à la suite de 45 entretiens. **37** personnes ont été dépistées pour le VHC dont 2 personnes positives.
- L'Ordre de Malte est intervenu une fois par semaine. **1028** personnes ont bénéficié d'une consultation médicale.

Les actions collectives

On comptabilise **118** actions collectives pour un total de **769** participations, qui portent sur l'accès à la culture (au sein de la bibliothèque NUCERA jusqu'à sa fermeture, pour la projection de films spécialement organisée pour notre public, suivie d'un débat et une sortie au Musée Micro-Folie), ou sur le vivre ensemble à travers des groupes de paroles, des jeux de société, des ateliers d'arts plastiques 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

127 personnes différentes ont utilisé les consignes chaque mois pour un nombre total de **472** passages et **83** demandes de renseignements dans l'année.

Le taux d'occupation moyen des consignes sur l'année est de **97%** et celui de la dépose journalière est de **30%**.

BILAN 2024

- **L'accueil d'une stagiaire infirmière, durant un mois, a été possible du fait de son intérêt porté aux personnes Sans Domicile Stable et d'un nouveau module « Précarité » dans la formation d'infirmière.**
- **Le service des repas sur un plateau représente une amélioration tant au niveau de l'hygiène que de l'aspect pratique pour les personnes accueillies.**
- **L'accès aux usagers de 2 micro-ondes dans le foyer participe à l'autonomie des usagers désireux de réchauffer leurs plats froids.**

PERSPECTIVES 2025

- **Le recrutement d'une psychologue à temps complet reste un objectif prioritaire, afin d'apaiser les débordements physiques et psychiques des usagers et de soutenir la pratique des agents.**
- **L'interdiction aux bus de tourismes de stationner aux abords du XV^{ème} Corps est nécessaire pour faire cesser les nuisances sonores et olfactives, impactant la santé des usagers et des agents.**
- **L'aménagement de la cuisine du foyer est nécessaire dans l'attente de sa rénovation complète en inox, afin de garantir aux agents des conditions de travail acceptables.**
- **La pose d'un auvent est toujours nécessaire pour permettre aux usagers de se mettre à l'abri de la pluie et du soleil.**

789 nouvelles personnes accueillies

1 411 actions sociales

677 entretiens

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

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

- « 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…) ;
- 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.

Le Service Urgence Sociale

24% 76%

En 2024, le Service a accueilli durant l'année **789** nouvelles personnes.
503 entretiens de pré évaluations ont été réalisés.
106 permanences sociales.
373 personnes ont été reçues par les Travailleurs Sociaux, pour un total de **615** entretiens, repartis de la manière suivante :

- **75** personnes reçues par le psychologue pour un total de **205** entretiens ;
- **224** personnes ont pu être réorientées vers les référents de droit commun ;
- **87** personnes ont fait l'objet d'un suivi par les Travailleurs Sociaux.

BILAN 2024

- **En raison du dé-conventionnement de la mission RSA, une réflexion a été 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.**
- **Les personnes Sans Domicile Stable ont été reçues sur des permanences au XV^{ème} Corps réalisées par les deux Travailleurs Sociaux et le psychologue, afin d'évaluer, de permettre l'accès aux droits, et de les orienter au mieux vers les référents de droits communs et les partenaires.**
- **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.**

L'accompagnement social des personnes retraitées sans domicile stable

« Le profil type de l'usager est un homme, âgé de 70 à 79 ans, de nationalité française ».

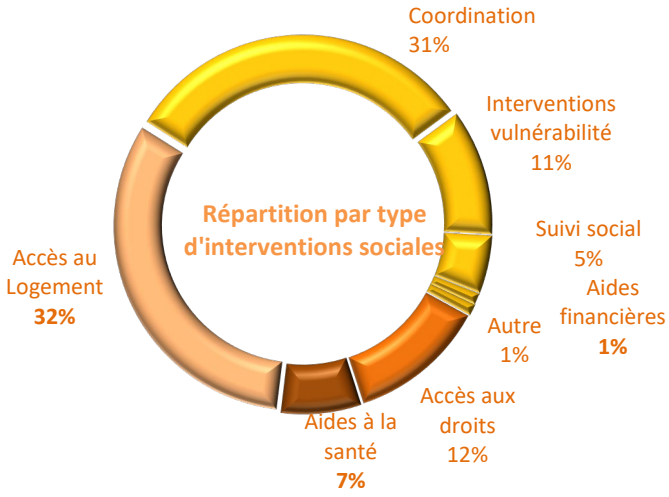
Age
70-79 ans (61%)
<70 ans (30%)
80-89 ans (9%)

Nationalité
France (70%)
Hors UE 22%)
UE (9%)

39% 61%

L'accompagnement social

Le travailleur social dédié à cette mission a suivi **23** personnes différentes dont **6** nouveaux usagers. Le suivi social a nécessité **446** interventions pour **1 411** actions. Il a mené **62** entretiens.



PERSPECTIVES 2025

- **Une orientation est donnée pour l'accompagnement social des personnes accueillies ou hébergées dans les structures du CCAS.**
- **Une réorganisation va être réalisée en ce sens.**

LA DOMICILIATION ET L'ACCES AUX DROITS

3 904 élections de domicile instruites

12 014 accueils physiques

34 733 passages liés au courrier des usagers

3 872 accueils téléphoniques

Mission obligatoire du CCAS et situé au sein de l'îlot du XV^{ème} 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 **3 872** accueils téléphoniques et **12 014** accueils physiques.

BILAN 2024

- **La convention attribuant l'accompagnement des bénéficiaires du RSA sans domicile au CCAS de Nice a pris fin le 31/12/2023. Si une conséquence en a été la baisse des incidents aux guichets d'accueil, l'activité n'en a pas été réduite. Ces personnes ont toujours besoin d'une domiciliation pour faire valoir leurs Droits.**
- **Une révision en profondeur des modalités d'accueil et d'instruction des domiciliations a permis d'éviter des périodes dégradées avec la validation des demandes sans évaluation.**
- **Cette année encore, il a été difficile de faire face aux nombreuses demandes avec un effectif trop souvent réduit. Cependant, l'octroi d'heures supplémentaires depuis décembre 2024 a permis d'actualiser la file active avec un résultat significatif. De 3137 domiciliations en avril, nous sommes descendus à 2525 au 31/12/2024.**

PERSPECTIVES 2025

- **Le PDAD va être délocalisé durant plusieurs mois en raison de travaux sur le site du XV^{ème} Corps. Cette opération va bouleverser l'activité et les habitudes des bénéficiaires.**
- **A l'issue de la réintégration sur le site principal, le fonctionnement du pôle sera adapté à la nouvelle ergonomie des lieux.**
- **Enfin, il est à préciser que l'optimisation de la collecte et du traitement des données statistiques dans le progiciel va se poursuivre durant l'année 2025.**

Les élections de domicile

« Le profil type de l'usager est un homme âgé entre 25 et 44 ans ayant la nationalité d'un pays hors union européenne ».

Age

35-44 ans (27%)
25-34 ans (27%)
45-55 ans (24%)
>55 ans (20%)
<25 ans (2%)

30% 70%

Nationalité

Hors UE (64%)
France (28%)
UE (8%)

En 2024, sur les **3 904** élections de domicile instruites (2467 nouvelles), **3 119** ont été délivrées et **785** n'ont pas abouti pour les raisons suivantes :

- **214** refus (absence de lien avec la commune, l'intéressé a une adresse, relève d'une autre commune ou organisme, annulation par l'intéressé) ;
- **571** classées sans suite (absence à l'entretien ou dossier incomplet).

Sur l'année, on recense **1 971** nouvelles élections de domicile.

Au 31 décembre, on recense **2 525** élections de domicile en cours.

Le Pôle a procédé à **2 061** radiations aux motifs suivants :

- **1 500** pour absence de manifestation du bénéficiaire pendant plus de 3 mois ;
- **423** à l'échéance ;
- **138** 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 **34 733** passages avec remise ou non d'un courrier.

EPICERIE SOCIALE

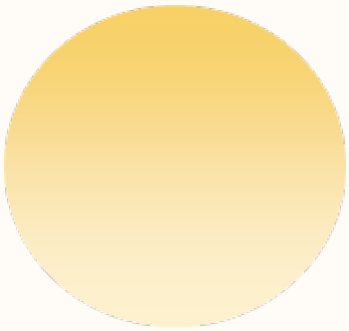
« Les Saveurs Solidaires »

Cette structure, créée en décembre 2023, est située dans le quartier Nice Centre. Elle apporte une réponse aux difficultés rencontrées par les publics précarisés résidant sur la Commune, et orientés par leur Travailleur Social référent.
Les personnes sont accompagnées sur une période d'admission de 6 mois, renouvelable.
L'épicerie sociale propose des produits à moindre coût, jusqu'à 30% du prix du marché.
C'est un espace d'accueil, de convivialité, et d'échanges qui proposera des ateliers sur les thématiques liées à la nutrition, à la santé et à la gestion budgétaire.

1134 passages

162 entretiens sociaux

100% de taux de satisfaction



La typologie des bénéficiaires

« Le profil type du bénéficiaire est une personne senior, isolée, ayant plus de 50 ans, retraitée ou bénéficiaire de minimas sociaux au moment de la demande d'adhésion ».

Age

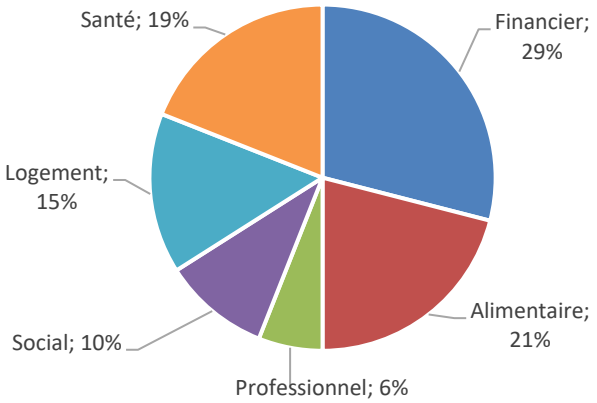
50-65 ans (41%)
21-49 ans (22%)
4-20 ans (31%)
<3 ans (6%)

Ressources

Retraite (38%)
Minima sociaux (25%)
Autres (15%)
Allocation France Travail (13%)
En emploi (10%)

74% 26%

Objectifs de l'Orientation



L'activité du Pôle

Les données générales

Personnes orientées cumulant différentes problématiques, notamment financières et alimentaires.

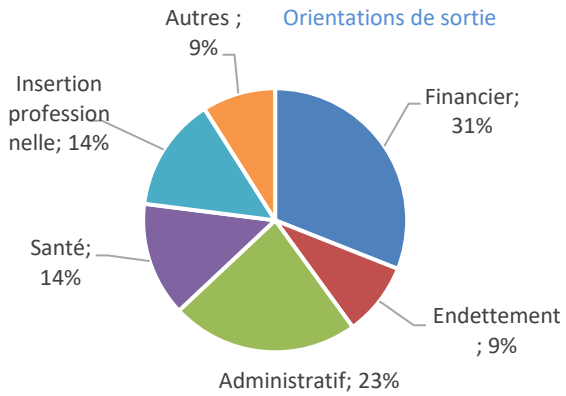
En 2024 : 35 personnes sont sorties du dispositif.

L'accompagnement social

Auprès des hébergés :
Nombre de passage : **1134**
Entretiens sociaux : **162**
Interventions sociales : **103**

Dispositif alimentaire :
Nombre de Kg / an **: 13 712**
Nombre de livraison / an : **139**

Orientations de sortie



BILAN 2024

- **L'épicerie sociale a connu une progression constante, et l'admission de publics très diversifiés.**
- **Forte présence de personnes séniors et Familles monoparentales avec des minimas sociaux.**

PERSPECTIVES 2025

- **Poursuite de la montée en charge des personnes bénéficiaires.**
- **Mise en place des ateliers sur divers sujets (nutrition, santé, droit).**

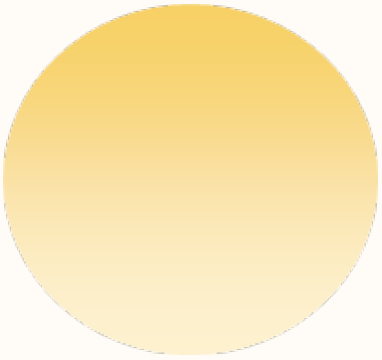
Service de Coordination et d'Accompagnement Au Logement « INSER'TOIT »

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 du 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,…)

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

528 entretiens sociaux



La Coordination

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 2024, le service a réalisé **267** appuis techniques auprès des professionnels du CCAS.

152 demandes signalées ont été traitées.
115 réunions partenariales se sont tenues.

Pôle Accompagnement Logement

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

La Résidence Sainte-Catherine

La Résidence 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 d'une résidence sociale et de deux logements dédiés à l'hébergement d'urgence.
Le taux de satisfaction est de 100%.

La résidence sociale est composée de 14 logements pour 20 places.

« Le profil type de la résidente est une femme, ayant un âge compris entre 25 et 44 ans, d'origine hors UE, divorcée ou séparée, en emploi et hébergée dans un établissement d'urgence au moment de la demande d'hébergement ».

Age

25-34 ans (29%)
35-44 ans (29%)
45-55 ans (19%)
>55 ans (19%)
18-24 (5%)

Ressources

EMPLOI (52%)
RSA (33%)
Sans revenu (0%)
Chômage (10%)
Retraite (5%)

Situation au moment de la demande d'hébergement

PAU/SDS/Accueil de nuit (76%)
Hébergées (14%)
Locataire (5%)
Divers 5%

Nationalités

Hors UE (57%)
France (38%)
UE (5%)

4% 36%

Situation familiale

Séparée/divorcée (67%)
Célibataire (33%)

Les données générales

La structure a accueilli **21** résidentes et **12** enfants pour un total de **9** admissions et **10** sorties.

Le taux moyen d'occupation est de **97 % par logement et de 112 % par place.** La durée moyenne de séjour est de **12** mois.

L'accompagnement individuel

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

Les activités collectives

13 activités ont été organisées pour un total de **67** participations.

L'hébergement d'Urgence

2 logements pour 4 places sont dédiés à ce dispositif au sein de la Résidence Sainte-Catherine. La structure a accueilli **3** résidents et **2** enfants. On note 1 sortie et 1 admission.

L'Allocation Logement Temporaire

Cette action propose un hébergement temporaire dans six studios et deux T2 meublés en faveur de 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. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'Accueil et d'Orientation).

En 2024, **16** personnes dont deux enfants ont été accueillis. On comptabilise 5 admissions et 5 sorties. Le taux moyen d'occupation est de **97 %** et la durée moyenne de séjour est de **196 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 2024, le service « Inser'toit » a assuré la gestion de 6 logements dont :

- 3 logements captés,
- 3 glissements de baux réalisés,
- 4 personnes (dont 1 enfant) ont pu être relogées et accéder à un logement autonome.

L'Accompagnement Vers et Dans le Logement

En 2023, le CCAS de Nice a répondu à un appel à projet de la Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités pour la mise en place de mesures d'accompagnement Vers et Dans le Logement.
Le CCAS a été retenu pour la mise en place de ces mesures, et cette action a démarré en mars 2024.
L'objectif initial fixé par l'Etat était de 180 diagnostics et 100 accompagnements

Pour 2024, on comptabilise 163 demandes d'orientations émanant des principaux services sociaux de droits communs : les Maisons des Solidarités Départementales, le CCAS de Nice, Galice, Reflet, la CCAPEX.
Le nombre de diagnostic réalisés est de **163,** dont 59 légers, 60 moyens et 44 approfondis.
Le nombre d'accompagnements réalisé est de **83.**
L'objectif a été quasiment atteint si l'on prend on compte le démarrage de l'action en cours d'année, et le recrutement tardif de l'assistante sociale dédiée à ce dispositif.

On note une majorité de séniors en situation d'isolement, confrontés à des difficultés de maintien dans leur logement pour diverses raisons (congés pour vente, procédure d'expulsion, problèmes d'hygiène). L'accès au logement des publics séniors est une vraie problématique avec un parc privé peu accessible, un parc social saturé.

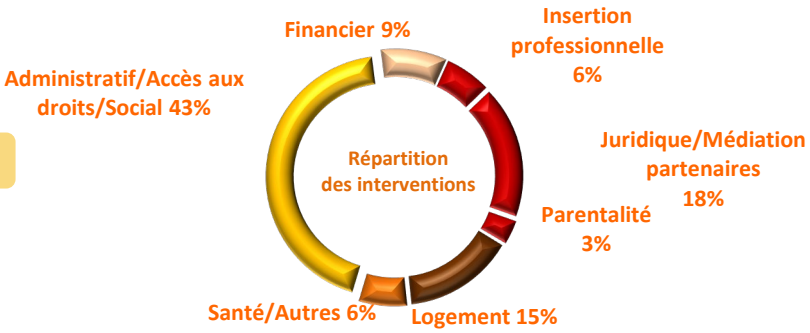
L'accompagnement est nécessaire, il permet de réaliser un travail « sur mesure » et de proximité. L'aller vers est largement utilisé avec ce public : visite à domicile, appels téléphoniques ; l'objectif étant de les amener à entrevoir des perspectives de relogement.

Pour les personnes sans domicile, on note un parcours résidentiel ponctué de ruptures familiales, géographiques, administratives. Il est à noter que le travail de collaboration avec l'ensemble des partenaires permet de faciliter la prise en charge. Le partenariat avec les services de l'urgence sociale du CCAS est une plus-value, elle permet une continuité dans l'accompagnement.

29 personnes accompagnées ont pu rebondir sur des solutions. Des relogements sur le parc social par le SIAO, mais également par le biais de conventions de partenariats avec les bailleurs sociaux

L'accompagnement social

Pour l'ensemble de ces dispositifs, l'accompagnement social spécifique est mobilisé pour contribuer à l'insertion par le logement des hébergés les plus fragiles et accompagner leur parcours résidentiel.
Ainsi, **216** visites à domicile et **493** entretiens ont été menés pour un total de **3 582** interventions.



Pôle de Gestion locative

Les missions principales de ce pôle sont d'assurer le suivi des logements sur les volets juridique, locatif, budgétaire ainsi que l'accueil et le secrétariat.
Durant l'année 2024, le pôle de gestion locative a assuré le suivi et la gestion de **28** logements.
Ce qui a engendré **127** interventions concernant 134 heures d'interventions techniques (problèmes techniques, sinistres).
On compte **158** visites à domicile.
17 états des lieux de sortie et 17 états des lieux d'entrée ont été réalisés.

BILAN 2024

- **Mise en place du dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement avec une forte mobilisation de l'ensemble des agents du service et des objectifs quasiment atteints.**
- **Bilan relogement positif. On note de nombreuses sorties sur les différents dispositifs, des actions collectives menées.**

PERSPECTIVES 2025

- **Développer des méthodes innovantes de l'intervention sociale autour de « l'aller vers » pour des publics défavorisés en articulation avec les dispositifs de droits commun.**
- **Favoriser le partenariat avec l'ensemble des acteurs du logement et de l'hébergement du territoire.**

CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR « PASS'R'ELLES »

2 963 accueils

357 femmes accompagnées

862 entretiens sociaux

100% taux de satisfaction

« 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'usager est une femme âgée de 36 à 50 ans, en situation régulière, bénéficiant d'un salaire ou d'une retraite, séparée, ayant des enfants mineurs ou majeurs ».

Nationalité

Situation régulière (85%)
Situation irrégulière (15%)

Age

36-50 ans (49%)
<25 ans (7%)
25-35 ans (27%)
51-60 ans (10%)
> 60 ans (7%)

Situation professionnelle

Salaire-retraite (42%)
Pôle Emploi (6%)
Prestations sociales et/ou familiale (30%)
Sans ressources (20%)

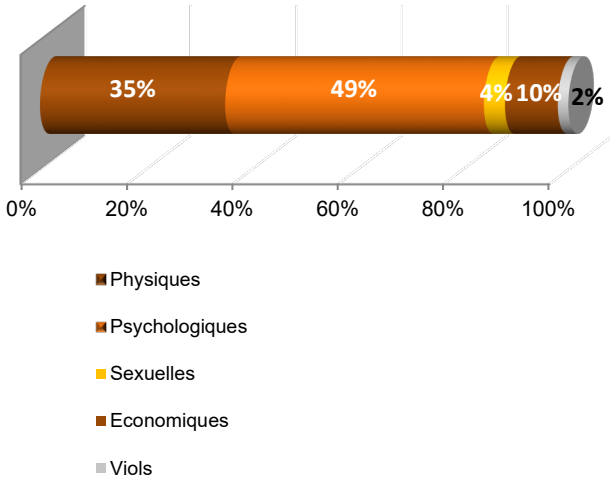
Charge familiale

Avec enfants mineurs ou majeurs (62%)
Sans enfant (38%)

Situation familiale

Séparée (57%)
En instance de séparation ou de divorce (15%)
Mariée / PACS / en en couple / concubinage (28%)

Répartition par type des violences subies et déclarées



L'activité

Les données générales

Sur l'année, le Service comptabilise **2 963** accueils (2 329 femmes et 634 enfants).
On compte :

- **237** nouvelles situations,
- **112** situations de l'année précédente,
- **8** situations mal orientées.

On note que **71** situations ont nécessité une domiciliation (dont 30 renouvellements) et on recense également **126** dépôts de plainte ou procès-verbaux.

Répartition des orientations à l'arrivée

Professionnels du social	47%
Professionnels de la santé	6%
Police ou gendarmerie	3%
Autres (média, bouche à oreille, asso	44%
Non connue	0

Répartition des orientations proposées

Services sociaux	45%
Services de police ou gendarmerie	6%
Orientation juridique	21%
Orientations médicales ou psychologiques	11%
Orientations spécifiques enfants	3%
Institut° publiques (CAF, Pôle emploi...)	14%

L'accompagnement pluridisciplinaire

- **151** entretiens effectués par la psychologue auprès des femmes. A noter que **72** rendez-vous pris n'ont pas été honorés.
- **862** entretiens menés par les travailleurs sociaux auprès des femmes et **107** entretiens parentalité.
- **193** entretiens avec un juriste pour **89** femmes.
- **2** informations préoccupantes d'enfants signalées à l'A.D.R.E.T.
- **3** demandes de téléphone grave danger ont fait l'objet d'une orientation directe sur l'association HARPEGES.
- **52** fiches navettes établies entre les M.S.D. et PASS'R'ELLES.

Les actions collectives

31 actions collectives pour **148** participations.

BILAN 2024

L'activité de l'Accueil de Jour Pass'R'Elles correspond toujours à une demande de femmes souvent isolées et démunies face à une problématique conjugale. L'accès spontané sur le service sans rendez-vous préalable est la particularité du service, approche non proposée par les partenaires.
Ainsi, lors d'un premier accueil, souvent à la suite de faits de violences, sont proposés aux femmes mais aussi aux mères et enfants exposés à ce contexte, un temps de répit, une réponse à leurs besoins de première nécessité quelquefois cruciaux, et un soutien en vue de prioriser les actions à mener.

L'augmentation de la fréquentation du service l'an dernier se confirme cette année encore. Toutes les femmes accueillies n'ont évidemment pas les mêmes demandes ou besoins (certaines utilisent l'Accueil de Jour régulièrement et d'autres sollicitent plutôt les entretiens individuels psychologiques, sociaux ou liés à la parentalité).
La psychologue du service, outre les rendez-vous individuels, s'investit dans le cadre du Pôle Actions Femmes, sur des actions de sensibilisation et de développement de partenariat. De ce fait, la psychologue du C.H.R.S. « Renouv'Elles » intervient en renfort à « Pass'R'Elles » une demi-journée par semaine pour le suivi de quelques usagers.

Le développement du partenariat, de même que l'organisation d'actions collectives, se sont poursuivis en lien avec le Pôle Actions femmes.

Les faits marquants de l'année :

- La Journée de la Femme du 8 mars 2024 célébrée avec le public et les partenaires et illustrée par une exposition de peintures réalisées par les membres de l'association Arts Studio 1954.
- L'obtention du label « Maison Régionale des Femmes » par le Conseil Régional Sud PACA.
- Début de partenariat avec le CHU concernant le projet de la « Maison Départementale des Femmes » qui devrait voir à terme le jour dans les locaux du CCAS au 6 Avenue Félix Faure.
- Nombreuses rencontres partenariales :
  Réunions et échanges avec les conseillers d'accueil et travailleurs sociaux de la CAF qui ont permis plus de fluidité dans l'orientation des usagers.
- Intervention lors d'une réunion d'équipe d'un avocat spécialisé en affaires familiales dans le contexte de violences.
- Accueil des partenaires intervenants en Police : Assistante sociale, Fonctionnaire chargée de l'accueil des victimes, nouvelle psychologue.
- Avec le Centre de Santé de la C.P.A.M., une journée dédiée pour l'organisation de bilans de santé spécifiques pour les publics.

PERSPECTIVES 2025

↳ Poursuite du développement du partenariat :

- Renforcer le travail de collaboration avec les services de protection de l'enfance.
- En matière d'hébergement d'urgence, développer les échanges avec les services d'A.LC en charge de cette mission.
- Participer aux actions du Pôle Action Femmes, dans la mesure du possible, (sensibilisations, actions collectives…).

↳ Clarification des missions de Pass'R'Elles en partenariat avec le C.H.U. dans le cadre de la future « Maison Départementale des femmes ».

↳ Sollicitation du remplacement du poste manquant d'assistant de service social afin de dégager du temps pour l'élaboration des projets en cours.

CHRS POUR FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES « RENOUV'ELLES »

21 résidents accueillis

103% de taux moyen d'occupation

788 entretiens sociaux

100% 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 45 à 54 ans, de nationalité hors union européenne, percevant un salaire ou bénéficiant de prestations sociales au moment de la demande d'hébergement ».

Nationalité

Hors UE (82%)
France (18%)

48% 52%

Age

<18 ans (48%)
45-55 ans (19%)
35-44 ans (14%)
25-34 ans (14%)
18-24 ans (0%)
>55 ans (5%)

Situation au moment de la demande d'hébergement

Place d'accueil d'urgence (64%)
PHAST EPI (9%)
Domicile conjugal (9%)
Logement chez un tiers (9%)
CCAS accueil de nuit (9%)

Ressources

Salaire (27%)
Prestations sociales (27%)
Allocation logement (20%)
Indemnités chômage (10%)
Pension alimentaire (16%)

L'activité du Centre

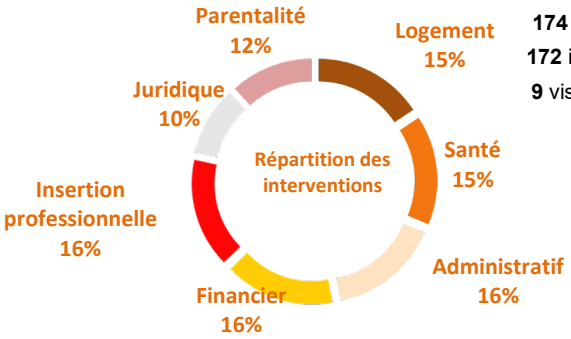
Les données générales

La structure a accueilli **21** personnes, dont **10** enfants, pour un total de **3** admissions (**2** femmes et **1** enfant) et **3** sorties.
Le taux moyen d'occupation est de **103%.**

L'accompagnement social

Auprès des hébergées :
616 entretiens sociaux
619 interventions sociales

Dispositif « Hors les Murs » :
174 entretiens sociaux
172 interventions sociales
9 visites à domicile



L'accompagnement psychologique

192 entretiens ont été effectués par le psychologue dans le cadre d'entretiens individuels et **0** dans le cadre collectif et **33** soutiens à l'équipe. Compte tenu des problèmes de violences, 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

158 activités (self défense, atelier créatif mères/enfants, atelier art thérapie et art MAMAC, sport avec le CDOS…) ont été organisées pour un total de **215** participations.

BILAN 2024

- **Le taux d'occupation est très satisfaisant et se maintient à 103%, grâce à un travail de fluidité des parcours avec le SIAO et Pass'R'Elles.**
- **Le travail sur l'évaluation externe a été une charge de travail importante qui a consolidé des procédures et pratiques. L'évaluateur a souligné l'aspect qualitatif de l'accompagnement et des projets innovants.**

PERSPECTIVES 2025

- **Consolider les effectifs.**
- **Former les nouveaux travailleurs sociaux.**

CHRS « MAISON DU CŒUR »

20 résidentes accueillies

76% de taux moyen d'occupation

526 entretiens sociaux

90% 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 a la 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 45 à 55 ans, de nationalité française, bénéficiaire d'une allocation AAH et étant sans domicile stable au moment de la demande d'hébergement ».

Nationalité

France (75%)
UE (5%)
Hors UE (20%)

Age

45-55 ans (40%)
>55ans (30%)
25-34 ans (10%)
35-44 ans (20%)

Situation au moment de la demande d'hébergement

Sans domicile stable (75%)
Sortie d'hospitalisation (15%)
Hébergée par un tiers (5%)
Expulsion (5%)

Ressources

AAH (35%)
RSA (30%)
Salaire (15
Retraie (15%)
Sans ressource (10

BILAN 2024

- **Le taux d'occupation a augmenté de manière significative et l'activité est restée stable, grâce au renfort d'un agent administratif, d'un travailleur social et l'investissement de l'équipe présente.**
- **Les situations des résidentes sont de plus en plus complexes et précaires, ce qui demande un accompagnement de plus en plus soutenu sur tous les plans.**

PERSPECTIVES 2025

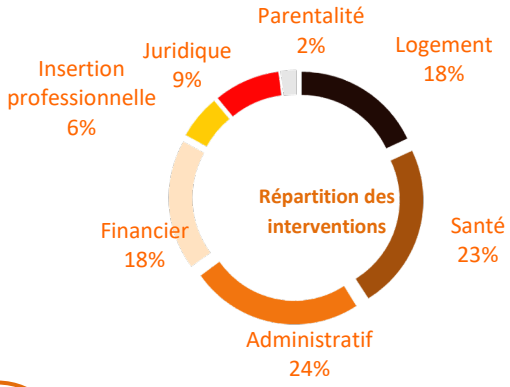
- **Si l'effectif le permet, une reprise du travail partenarial doit être menée afin de favoriser l'identification de la structure sur le territoire.**
- **Poursuivre le travail collectif afin de permettre aux résidentes de nouer des liens et favoriser le vivre ensemble.**

L'activité du Centre

Les données générales

La structure a accueilli 20 personnes, pour un total de 10 admissions et 8 sorties.
Le taux moyen d'occupation est de **76 %** et la durée moyenne de séjour est d'environ **6 mois.**

L'accompagnement social



Auprès des hébergées :
526 entretiens sociaux
898 interventions sociales

Dispositif « service de suite » :
4 entretiens sociaux
12 interventions sociales
1 visite à domicile

Dispositif « Hors les Murs » :
19 entretiens sociaux
21 interventions sociales
6 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.
330 entretiens ont été effectués par le psychologue, dont **263** dans le cadre d'entretiens individuels, **30** dans le cadre du « soutien à l'équipe » et **37** dans le cadre « collectif ». Du fait de 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

20 activités (ateliers cuisine, atelier mosaïque, atelier informatique, sorties) ont été organisées pour un total de **188** participations.

CHRS « INSERTION ET ACCOMPAGNEMENT HORS LES MURS »

41 résidents accueillis

88% de taux moyen d'occupation

1 148 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 assorties d'un bail glissant sont directement gérées par le service « Inser'Toit »).

La typologie des résidents

« Le profil type est une femme isolée âgée de moins de 18 ans, de nationalité hors Union européenne, bénéficiaire d'une prestation familiale et étant sans domicile stable au moment de la demande d'hébergement ».

Nationalité

Hors UE (59%)
UE (12%)
France (29%)

34% 20% 46%

Age

> 18 ans (44%)
>55ans (17%)
18-24 ans (5%)
25-34 ans (12%)
35-44 ans (12%)
45-55 ans (10%)

Situation familiale

Isolé (42%)
Isolé avec enfant (42%)
Couple avec enfant (11%%)
Couple sans enfant (5%)

Situation au moment de la demande d'hébergement

Autre dispositif d'insertion (63%)
Sans domicile (21%)
Sortant de prison (0%)
Logement autonome (16%)

Ressources

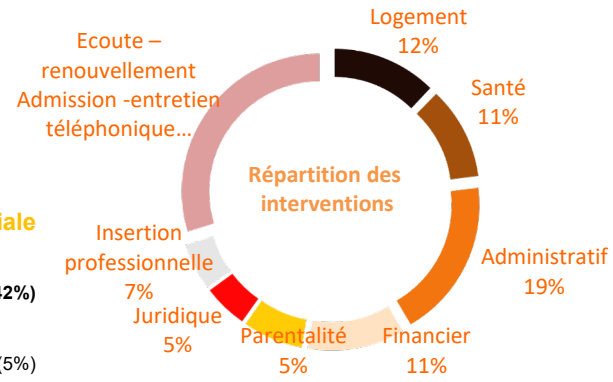
Retraite (25%
Prestation familiale (25%)
RSA (17%)
AAH (8%)
Allocation chômage (4%)
Prestation familiale (14%)
Salaire (21%)

L'activité du Pôle

Les données générales

La structure a accueilli 41 personnes (dont trois couples), dont 19 enfants, pour un total de 5 admissions et 4 sorties. Le taux moyen d'occupation est de **88 %** et la durée moyenne de séjour s'élève à **22 mois.**

L'accompagnement social



Auprès des hébergés :
574 entretiens sociaux
2086 interventions sociales

Dispositif CHRS Diffus :
287 entretiens sociaux
1009 interventions sociales
65 visites à domicile

Dispositif « Hors les Murs » :
287 entretiens sociaux
1077 interventions sociales
21 visites à domicile

L'accompagnement psychologique

Les psychologues ont effectué **130** entretiens individuels, **26** dans le cadre du « soutien à l'équipe » et **48** entretiens collectifs. La plupart des admissions nécessitent un suivi psychologique (régulier ou ponctuel).

Les activités collectives

4 activités (Réunions d'informations – Activités festives – Théâtre) ont été organisées pour un total de **22** participations.

BILAN 2024

- **Captation d'un logement diffus.**
- **Perte d'un logement en diffus à la suite d'un squat.**
- **Déménagement des locaux du CHRS IAHM désormais installés 14 avenue du XV^{ème} Corps.**
- **Evaluation externe du CHRS.**

PERSPECTIVES 2025

- **La captation de deux logements supplémentaires auprès de Côte d'Azur Habitat est en cours.**
- **L'équipe devrait être au complet en mars 2025, aussi elle pourra se consacrer aux activités collectives, en travaillant la mobilisation des participants.**

CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

RAPPORT D'ACTIVITE DES CONSEILS DE LA VIE SOCIALE 2024

	NOMBRE CVS 2024	POINTS ABORDÉS
POINTS COMMUNS AUX TROIS POLES	**3**	Présentation des questionnaires de satisfaction 2023 Présentation de l'analyse quantitative et qualitative des incidents et réclamations année 2023 Bilan évaluation CHRS
SITES	**NOMBRE CVS 2024**	**ACTIONS D'AMELIORATION**
MAISON DU CŒUR	**3**	***Demandes d'achats*** **:** Coffres de rangements sous les lits 3 plantes artificielles Chaises confortables en simili cuir à remplacer par celles en aluminium dans le réfectoire Tabourets et raclettes pour les douches et sanitaires partagés Changement des pommeaux de douche Tables de nuit et étagères murales dans les chambres Portes manteaux dans les sanitaires ***Travaux réalisés:*** Nouvelle plaque de cuisson dans la cuisine collective Installation de paravents dans les chambres doubles Plus de luminosité dans le réfectoire Modification du système d'alarme incendie ***Autres demandes*** Vestiaires fermés pour les agents (en cours) Fauteuil veilleur de nuit (en cours) Investissement 2025
RENOUV'ELLES	**3**	***Travaux :*** Remplacement du gazon devant la buanderie par des planches en bois (réalisé) Eclairage des escaliers qui mènent à la buanderie (réalisé) ***Demande CVS :*** Participation des enfants au CVS (en cours d'élaboration) Aménagement d'un coin jeux pour enfants dans le jardin (en cours)
CHRS IAHM	**3**	Déménagement des locaux du personnel au XVème Corps Création d'une salle dédiée à l'accueil du public et aux actions collectives Demande de téléphone mobile pour le travailleur social (en cours d'étude) Bénéficier d'interlocuteurs privilégiés auprès des organismes afin de faciliter les démarches entreprises pour les usagers (bailleurs sociaux, préfecture, CAF, CPAM, trésor public...) Transmission par la Direction Générale d'un contact à la préfecture

LA PENSION DE FAMILLE « LA GOUTTE DE LAIT »

12 résidents accueillis

84% de taux moyen d'occupation

44% 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 un homme, âgé de plus de 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%)

Situation au moment de la demande de logement

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

Age

>55 ans (75%)
45-55 ans (25%)

Ressources

AAH (58%)
RSA (0%)
AAH + pension d'invalidité (8%)
Retraite (17%)
Salaire /Pôle emploi (17%)

BILAN 2024

- **Ouverte sur l'extérieur et intégrée au quartier, la journée porte ouverte a permis de valoriser et de faire connaître la pension de famille.**
- **Les entretiens en qualité de travailleur social de l'hôte se sont clairement intensifiés. L'accompagnement des situations individuelles, de plus en plus complexes, s'est accentué notamment en raison des difficultés d'orientation dans le droit commun.**
- **Les nouvelles admissions ont permis d'impulser une nouvelle dynamique au groupe de résidents, ce qui se concrétise par une participation plus importante aux activités.**

L'activité de la Pension

Les données générales

La structure a accueilli **12** résidents, dont 2 nouvelles admissions. Le CCAS reste le principal orienteur. Le taux moyen d'occupation est de **84 %** (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.

L'accompagnement individuel

Parmi l'ensemble des entretiens effectués par l'hôte, **252** ont été menés dans le cadre de sa mission d'hôte et **826** 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 », **25** dans le cadre « collectif » et **25** 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. **116** activités collectives ont été proposées (coiffure, ateliers artistiques, repas collectifs au Forum Jorge François, jeux de société) et organisées pour un total de **569** participations.

PERSPECTIVES 2025

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

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 privatifs, 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%)

Ressources

Retraite+ ASPA (43%)
RSA (14%)
AAH (29%)
RSA + Retraite (14%)

Situation au moment de la demande de logement

Sans domicile (57%)
Hébergement précaire (29%)
Sortie de structure (14%)

BILAN 2024

Les accompagnements individuels ont été importants compte tenu du décès de l'un des résidents en septembre qui a affecté le groupe. Les problématiques de santé et d'addiction fortement représentées au sein de la Pension de famille renforcent également la nécessité d'une prise en charge spécifique et individuelle. Le collectif est toujours difficile mais l'instauration d'un repas partagé une fois par mois, organisé par l'un des résidents est très appréciée. Des sorties sont réalisées avec « La Goutte de Lait » : restaurant Jorge François une fois par mois, pétanque, visites culturelles (exposition Tintin…).

La dimension sécuritaire du territoire a été évoquée dans la mesure où le nombre d'incidents a été significatif en 2024 et que la question du territoire d'implantation reste entière.

L'activité de la Pension

Les données générales

La structure a connu un décès en septembre 2024.
Le taux moyen d'occupation est de **86 %** jusqu'en septembre 2024 puis de **54 %** le dernier trimestre 2024. La durée moyenne de séjour est de 6 ans. Deux logements sont vacants ; les admissions sont difficiles. Les résidents actuels sont présents depuis plus de 6 ans pour 5 d'entre eux, et entre un an et demi et 4 ans pour les 2 autres.

L'accompagnement individuel

Parmi l'ensemble des entretiens effectués par l'hôte, **677** ont été menés dans le cadre de sa mission d'hôte et **990** en qualité de travailleur social. Ces chiffres montrent une augmentation de l'activité de la responsable.
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). 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

79 entretiens dans le cadre du « soutien à l'équipe », **26** dans le cadre « collectif » et **35** dans le cadre « individuel » ont été effectués par le psychologue. Ces derniers permettent d'assurer un réel soutien à l'équipe et une expertise dans les accompagnements collectifs et individuels auprès des personnes ; le travail d'équipe est riche et nécessaire.

Les activités collectives

41 activités collectives ont été organisées pour un total de **54** participations. Les activités collectives ont augmenté en 2024, malgré les difficultés rencontrées quant à leurs organisations. Les problématiques individuelles, toujours très présentes pour chacun des résidents, les capacités cognitives de certains résidents, les pathologies psychiques non soignées, le vieillissement, les tensions fortes entre les résidents, le sentiment d'insécurité de l'extérieur bousculent leur quotidien et la mise en place de temps collectifs.

PERSPECTIVES 2025

- **Maintenir des ateliers collectifs malgré la difficulté à réunir les résidents.**
- **Accueillir deux nouveaux résidents malgré les refus récurrents au regard du territoire des Liserons.**
- **Déménager et transformer le bureau de la responsable et de l'espace buanderie.**
- **Soutenir les résidents dans leur projet individuel.**
- **Travailler en partenariat et en équipe.**
- **S'inscrire dans le projet de Réhabilitation du territoire des Liserons.**

7ème Edition des Défis d'un Défilé

L'art donne des ailes

Journée portes ouvertes des Pensions de Famille

« 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.62
- Le Centre social des Moulins « Le 26 MLK »..... p.63
- Le Pôle Social Roquebillière..... p.64
- Le Point d'Accueil et d'Écoute Jeunes « l'Escale »..... p.65
- L'Hébergement temporaires d'urgence et le soutien aux populations.. p.66
- L'adresse des aidants..... p.67
- L'Equipe sociale mobile..... p.68

2 184 contacts téléphoniques et physiques

485 adhérents

6 277 participations

98% taux de satisfaction

LE CENTRE SOCIAL DE L'ARIANE « LE VILLAGE »

Le Centre est un foyer d'initiatives, agréé par la CAF, porté par les habitants du quartier de l'Ariane associés et épaulés 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 :

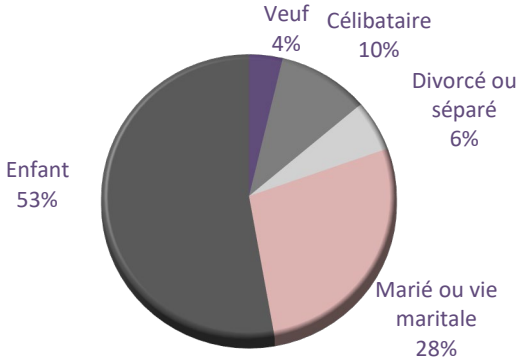
- de renforcer le lien social entre les personnes, les familles et les partenaires associatifs ;
- d'œuvrer pour l'autonomie des personnes et leur insertion dans leur milieu de vie ;
- de soutenir l'apprentissage dans l'exercice de la citoyenneté.

La typologie des adhérents

62% 38%

0-3 ans	6%
4-10 ans	25%
11-15 ans	19%
16-17 ans	2%
18-25 ans	3%
26-59 ans	32%
60 ans et +	13%

Répartition des adhérents par situation familiale



BILAN 2024

↳ **Poursuite du déploiement de l'axe « Jeunes » avec l'arrivée d'un apprenti éducateur spécialisé pour 3 ans.**

↳ **Un groupe de jeunes adhérents du « Village » a remporté le Prix Egalité Jeunesse (lutte contre les discriminations) de l'Observatoire national des inégalités.**

L'activité du Centre

Données générales

Au niveau de l'accueil, sur l'année, on comptabilise **565** contacts téléphoniques et **1 619** contacts physiques.

Le Centre Social compte un nombre total de **485** adhérents sur l'année (représentant **194** familles) pour une moyenne mensuelle de **341** adhérents. On recense **315** nouveaux adhérents et un taux de renouvellement des adhésions de **35%.**

Une forte fréquentation des permanences sociales avec **589** entretiens réalisés pour **278** 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 **172** permanences et **11** conventions partenariales (auprès de **11** 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 **194** participants différents pour un total de **6 277** participations au cours des **684** séances d'activité. On obtient une moyenne d'environ **9** participants par séance.

PERSPECTIVES 2025

↳ **Organisation d'un séjour avec les pères de famille sur le thème de la « Laïcité » basé sur une étude préalable auprès des établissement scolaires du quartier de l'Ariane.**

↳ **Relance de la commission jeunes du quartier de l'Ariane.**

LE CENTRE SOCIAL DES MOULINS « Le 26 MLK »

2 379 personnes accueillies

1 382 participations

94% de taux de satisfaction

C'est un foyer d'initiatives 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. 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.

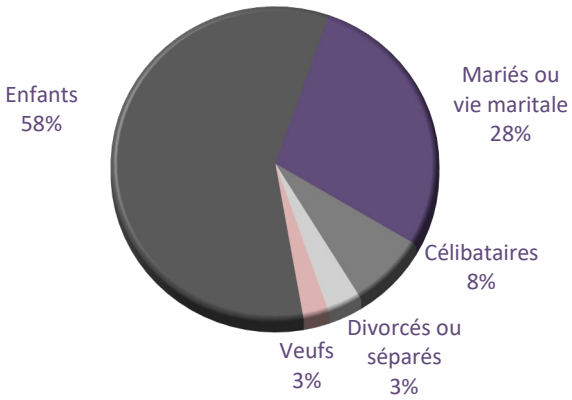
Cet équipement est agréé par la CAF.

La typologie des accueils

64% 56%

0-3 ans	8%
4-10 ans	37%
11-17 ans	7%
18-25 ans	5%
26-59 ans	42%
60-75 ans	2%
> 75 ans	3%

Répartition des adhérents par situation familiale



BILAN 2024

- **Stabilisation de l'équipe avec l'arrivée de la Référente famille, la Référente accueil et une nouvelle responsable.**
- **Développement de différents partenariats avec de nouvelles actions et permanences proposées aux habitants du quartier.**

L'activité du Centre

Données générales

Sur l'année, on comptabilise **396** contacts téléphoniques et un total de **1 581** accueils physiques (regroupant les accueils généralistes et **514** personnes reçues en entretiens sociaux).
12 partenaires ont accueilli **523** personnes dans le cadre de permanences ou de prêts de salle. Certaines de ces permanences sont nouvelles : défenseur des droits, psychologue.

On comptabilise **117** adhérents, soit **43** familles et **6** seniors.
Au total **2 379** personnes différentes ont fréquenté le Centre durant l'année 2024.

Partenariat

En plus des permanences, le Centre Social a conventionné avec plusieurs partenaires afin d'élargir l'offre de service au public pour la mise en place de projets structurés comme le soutien scolaire, la sensibilisation aux addictions, l'atelier recyclage.

Données sur les actions

Les actions du Centre s'articulent autour de 2 axes d'intervention :

- « Famille » : **173** participants et **1 007** participations ;
- « Intergénérationnel » : **102** participants et **375** participations.

Ainsi, sur l'ensemble des actions, on recense 275 participants différents pour un total de 1 382 participations au cours de 351 séances d'activité.

PERSPECTIVES 2025

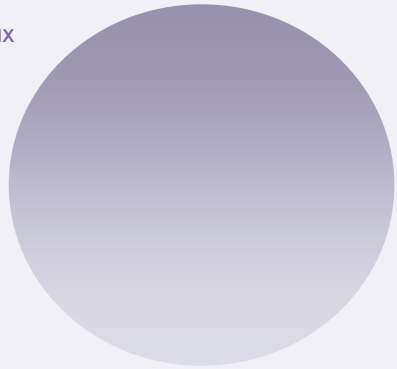
- **Continuer la stabilisation de l'équipe.**
- **Obtenir le renouvellement de l'agrément Centre Social CAF.**
- **Augmenter la visibilité du Centre Social.**
- **Mettre en place le Conseil de Maison.**

LE PÔLE SOCIAL ROQUEBILLIERE

288 entretiens sociaux

125 permanences

659 accueils physiques



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'usager est une femme vivant en couple, avec enfant âgée de plus de 25 ans (mais non retraitée) ».

Situation familiale

En couple avec enfant (35%)

En couple sans enfant (13%)

Famille monoparentale (21%)

Personne seule (31%)

Age

>25 ans (73%)

18-25 ans (8,5%)

Retraité (18,5%)

60% 40%

Usagers reçus par les partenaires **51%**

Usagers reçus dans le cadre des actions ou missions du Pôle…

BILAN 2024

↳ Fermeture des locaux en septembre 2024.

↳ Les permanences des Travailleurs Sociaux ont été maintenues dans les locaux des partenaires : AGORA, MONTJOYE, GALICE et l'ESPACE MULTI SERVICES. Ces derniers effectuent le plus souvent un accueil de premier niveau avant d'orienter les situations nécessitant l'intervention d'un travailleur social vers le service. Une procédure a été mise en œuvre pour offrir aux habitants de ce territoire une réponse sociale rapide et fiable.

PERSPECTIVES 2025

↳ Maintenir la présence des travailleurs sociaux du Pôle Social sur le territoire.

L'activité du Pôle

Données générales

Sur l'année, le Service comptabilise **659** accueils physiques et **461** accueils téléphoniques.

Les accueils physiques ont progressivement cessé au cours de l'année. La fermeture du Pôle a été effective en septembre et les accueils téléphoniques maintenus.

Les entretiens sociaux

En 2024, le Service a effectué **288** entretiens auprès de 130 usagers.

Répartition par domaine d'intervention

Accès aux droits	39%
Logement	34%
Santé	14%
Emploi	6%
Autre	5%
Scolarité/ formation	1%
Loisirs, sports, culture	1%

Permanences des partenaires

On dénombre **125** permanences pour un total de **688** participations. Les partenariats sont essentiellement des relais de proximité dans le service rendu aux habitants de ce territoire. Tous les partenaires ont pu être accueillis.

Répartition des permanences des partenaires et du nombres de personnes reçues

Association AGIR ABCD	13,5%	10%
UDAF PCB	7%	2%
Association APPESE	13,5%	6%
Service interne CCAS	2%	1%
Epilogue	64%	81%

Les actions collectives

Le projet de fermeture progressive du Pôle a nécessité l'arrêt des actions collectives, seul le soutien scolaire a été maintenu jusqu'aux vacances d'été. Cela correspond à 15 séances de soutien scolaire, animées par 6 bénévoles pour 21 jeunes.
Les partenaires ont pu relocaliser leurs permanences dans les locaux de l'Espace Multi Services Pasteur.

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

1 968 accueils

1 583 entretiens sociaux

354 entretiens effectués par le psychologue

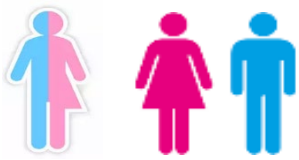
100% de taux de satisfaction

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'usager est un jeune âgé entre 18 et 25 ans, scolarisé vivant en famille ».



0.9% **46,4%** **51,9%**

non précisé 0,8%

Situation au moment de l'entretien

Scolarisé (38,9%)
Activité professionnelle (10,6%)
Sans activité (13,9%)
Déscolarisé (1,1%)
Dispositif d'insertion (3,9%)
ANPE-ASSEDIC (5,9%)
Apprentissage (9,4%)
Formation (3,1%)
Autre (3,7%)
Non précisé (0,9%)

Age

18-25 ans (79,1%)
<15 ans (4,4%)
15-17 ans (14,6%)
26 ans et plus (1,9%)

Mode de logement

Famille (56,5%)
Logement autonome (18,3%)
Ami (10,3%)
Squat/rue (6,3%)
Structure d'accueil (4%)
Autre (3,7%)
Non précisé (0,9%)

BILAN 2024

La structure a obtenu l'agrément CAF pour la prestation de service PAEJ.

La fréquentation du service a augmenté de 25 % en 2024 par rapport à 2023 malgré le passage à mi-temps d'un travailleur social en avril 2024.

Une nouvelle permanence de proximité a été mise en place dans les locaux de Cap Jeunesse au mois d'avril 2024.

L'activité de la Structure

Données générales

Sur l'année, le Service comptabilise **1 968** accueils (**1 675** accueils de jeunes, **111** accueils de jeunes avec parents et **182** accueils de parents seuls). Le nombre de jeunes différents accueillis est de **649**.

Dans le cadre du dispositif « permis de conduire », **138** jeunes ont bénéficié de la subvention de 450 euros.

Les principales sources de connaissance de « l'Escale » sont le « bouche à oreille » (22,3 %), les structures sociales (17,1 %), la famille (12,7 %) et l'Education Nationale (5,5 %).

Les entretiens sociaux

En 2024, le Service a effectué **1 583** entretiens auprès de **649** jeunes différents dont **576** nouveaux usagers.

Problématiques des personnes accueillies en %

Souffrance psychologique	29,4	Vie sociale et relationnelle	10,6
Familiale	27,6	Vie affective et sexuelle	6,8
Logement	21	Santé mentale	6,3
Insertion socio-professionnelle	16	Addiction	4,6
Insertion scolaire	11,6	Justice	4,5
Somatique	11,1		

L'accompagnement psychologique

La psychologue a mené **354** entretiens auprès de **55** jeunes et **1** parent.

Les actions collectives

On recense **105** actions collectives pour un total de **3 022** participations (dont 175 parents).

PERSPECTIVES 2025

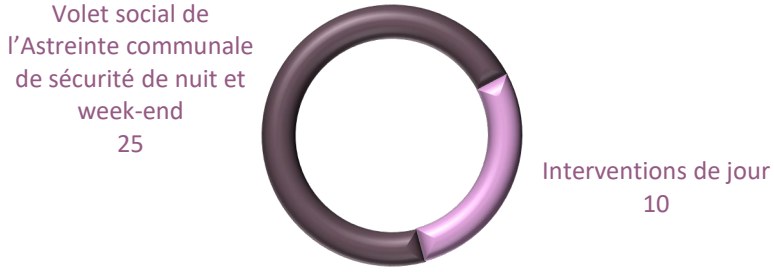
Mise en place des instances de gouvernance dans le cadre de l'agrément CAF obtenu pour la prestation de service PAEJ ;

Mise en place de groupes de travail thématiques partenariaux à la suite des priorités validées lors du Comité Technique programmé en 2025.

L'HEBERGEMENT TEMPORAIRE D'URGENCE ET LE SOUTIEN AUX POPULATIONS

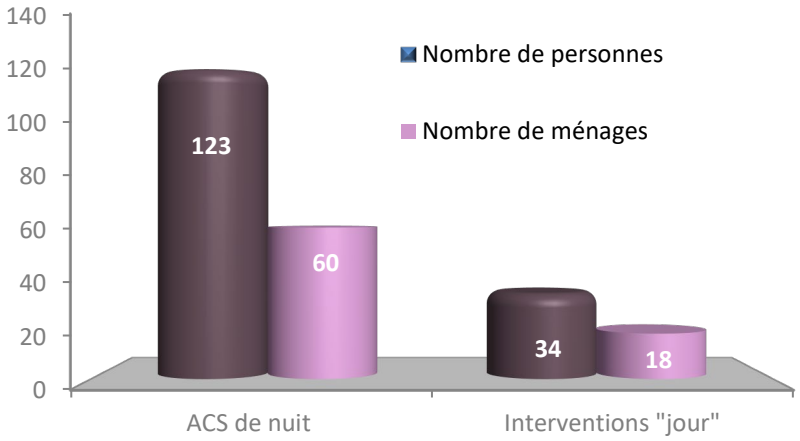
L'Astreinte Commune de Sécurité (A.C.S.) a été reprise en gestion sur le volet soutien aux populations, par le CCAS en juillet 2018 par convention d'objectifs avec la Ville de Nice. Le soutien aux populations est coordonné par la Direction de la Prévention et du Développement Social en lien avec la Direction de la Prévention des Risques Majeurs de le Ville de Nice

Répartition des interventions



Le suivi des interventions

Répartition des personnes hébergées par dispositif



L'hébergement

157 personnes hébergées représentant **78** ménages.
522 nuitées d'hébergement, soit **7** nuitées d'hébergement en moyenne par famille.

214 sinistrés ont été pris en charge et accompagnés par le service Astreintes et Hébergement des sinistrés en 2024. Parmi eux, seuls **157** sinistrés ont été hébergés, pour les **57** autres une solution personnelle ou une prise en charge par l'assurance a été actionnée

BILAN 2024

- **Augmentation de la capacité d'accueil et maîtrise des coûts d'hébergement grâce à un partenariat étroit avec les établissements hôteliers.**
- **Adaptabilité au niveau des ressources humaines pour la gestion de l'astreinte sociale, passée en juillet d'une mission obligatoire pour les agents VDN/NCA à du volontariat.**
- **Mise en place d'un suivi social personnalisé depuis la gestion de crise (sinistre) jusqu'à la réintégration ou le relogement pérenne des sinistrés, grâce à un partenariat renforcé avec les services de droit commun.**

PERSPECTIVES 2025

- **Passage d'une délibération encadrant l'intervention sur sinistres afin de mieux coordonner 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 de mieux s'assurer le remboursement des frais avancés par le CCAS.**

738 contacts téléphoniques

49 actions collectives

38 partenaires

L'ADRESSE DES AIDANTS

L'adresse des aidants est conçue comme un lieu ressource. Les aidants peuvent y trouver de l'information, un accompagnement social individualisé, du répit et une orientation vers les membres du collectif dédiés aux aidants niçois. La structure est ouverte du lundi au vendredi, les professionnels qui interviennent sont engagés dans le développement et l'innovation sociale pour répondre aux différents besoins et attentes des aidants.
Un bouquet de services est proposé aux aidants grâce à l'intervention et à l'implication d'un collectif de partenaires constitué de 38 structures.

La typologie des usagers

Répartition par tranche d'âge

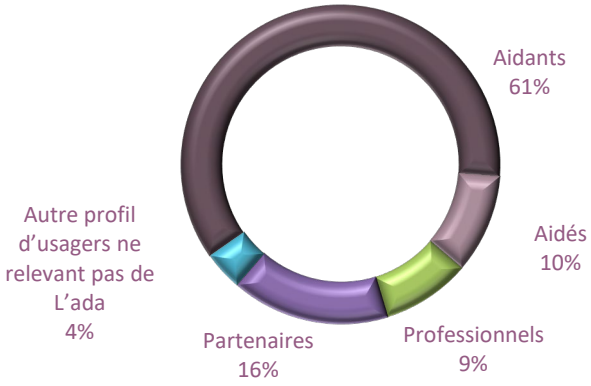
65-75 ans (29%)
18-25 ans (1%)
26-49 ans (25%)
50-59 ans (22%)
60-64 ans (15%)
76-80 ans (2%)

85% 15%

Entretiens sociaux

223

Répartition des usagers par typologie



BILAN 2024

L'année 2024 a été marquée par une mobilisation sans précédent autour de L'adresse des aidants. Ainsi, c'est +114,5% d'accueils physiques, +169% d'accueils téléphoniques et +53,8% d'entretiens sociaux qui ont été comptabilisés. Des ateliers et activités plébiscités :

- **Ateliers d'art-thérapie**
- **Vendredis à thème**
- **Pauses café**
- **Places de spectacles**

Des partenariats fructueux :
Grâce à la collaboration de 38 acteurs, les initiatives et les opportunités ont été multipliées :

- **Shiatsu**
- **Bar numérique**
- **Livret liberté**
- **Théâtre**
- **Sophrologie**
- **Atelier alimentation**
- **Méditation de pleine conscience**

L'activité de la Structure

Le service a initié 4 pauses partenariales et organisé le 3 octobre 2024 la « Journée Nationale des Aidants » laquelle a rassemblée 314 personnes.

Les données générales

En 2024, nous enregistrons **738** contacts téléphoniques, **359** courriels, **723** contacts physiques et le Service a effectué **223** entretiens sociaux.
On comptabilise également **8 805** vues sur le site internet.
11 nouveaux partenaires ont integré le collectif ce qui permet de comptabiliser 38 partenaires signataires d'une charte commune.

L'accompagnement social individuel

Le travailleur social dédié à cette mission a suivi **138** personnes différentes au travers de **223** entretiens. Le suivi social a nécessité **451** interventions pour **349** actions et **99** orientations vers des partenaires. 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 2024, outre les actions portées par l'art thérapeute, **49** actions collectives portées en collaboration avec les partenaires. Il s'agit notamment des ateliers de méditation de pleine conscience, du shiatsu, du « livret liberté », du théâtre, d'accès aux droits, soit un total de **431** participations.

PERSPECTIVES 2025

- **Des séjours bien-être pour les aidants et leurs proches.**
- **Des permanences sur-mesure : déploiement de permanences spécialisées pour être au plus près des besoins multiples et variés des aidants. Ceci en collaboration avec les partenaires.**
- **Des moments de répit, un accompagnement personnalisé, un réseau de soutien pour rompre l'isolement.**
- **Une Journée Nationale des Aidants « grand format » viendra enrichir ces initiatives en mettant en lumière les ressources disponibles sur le territoire communal.**

L'EQUIPE SOCIALE MOBILE

63 permanences assurées

10 volontaires mobilisés

465 usagers reçus

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.

La typologie des usagers

Répartition par tranche d'âge

65-75 ans (25%)
18-25 ans (4%)
26-49 ans (23%)
50-59 ans (20%)
60-64 ans (13%)
76-80 ans (7%)
80 ans et + (8%)

49% 51%

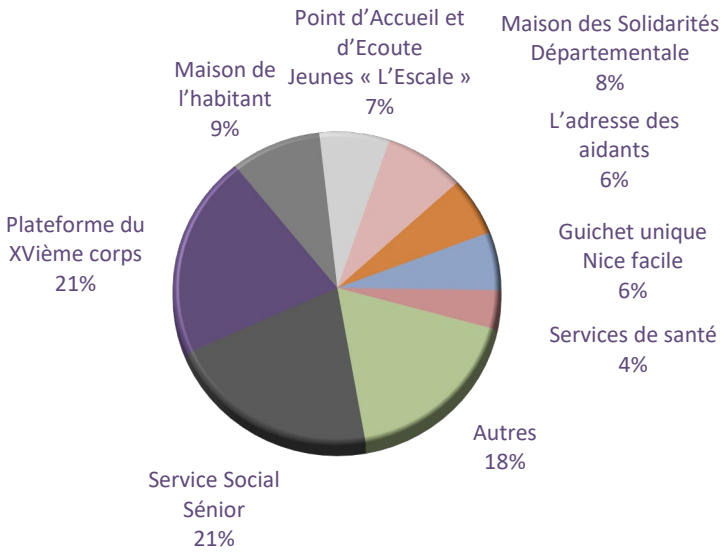
L'activité

En 2024, le Service a assuré **63** permanences :

- **18** permanences sur le site Garibaldi
- **13** permanences sur le site Madeleine
- **17** permanences sur le site Pégurier
- **7** permanences sur le site Bon Voyage
- **8** permanences sur le site Las Planas

Pour un total de **465** usagers reçus.

Répartition des orientations



Les statistiques

Données sur le dispositif

Les demandes sont essentiellement liées à l'accès aux droits, et concernent le logement, puis la santé.
Les volontaires ont pu observer une forte demande de la part des séniors âgés de plus de 65 ans, ainsi que de nombreuses questions les concernant de la part de leur entourage (conjoint, famille, voisins), 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 répondeurs, des serveurs téléphoniques automatisés, etc.)

BILAN 2024

- **De nouvelles permanences sur de nouveaux sites.**
- **L'intervention régulière des partenaires.**
- **Satisfaction exprimée de la part des usagers mais aussi des partenaires et des bénévoles.**

PERSPECTIVES 2025

- **Poursuivre le développement de l'action en intervenant sur d'autres sites, en corrélation avec le diagnostic partagé des besoins sur les territoires.**
- **Développer le partenariat en invitant de nouveaux partenaires.**

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

Conception : CCAS de la Ville de Nice – Direction Administrative Financière et Juridique