

PROJET SOCIAL

2021-2026

FAIRE SOLIDARITÉ



VILLE DE
LYON

Centre Communal
d'Action Sociale

LE MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE

Elue en juin 2020 dans un contexte sanitaire et social ô combien particulier et préoccupant, notre nouvelle majorité a face à elle un début de mandat des plus compliqué et dont les premiers choix seront déterminants pour l'avenir. Il est clair que la transition dont nous avons tant besoin pour préparer l'avenir de notre Ville ne pourra se faire sans une volonté sans faille et sans arrangements d'une alternative sociale et écologique.

Le projet de notre majorité consiste à construire une ville ouverte et accueillante qui érige les principes d'humanisme et de solidarité au cœur de son action quotidienne. Cela nous oblige à agir vite et de façon renouvelée.

C'est pourquoi, dès ma nomination en tant que Vice-Présidente du CCAS, j'ai lancé une large concertation avec l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs pour imaginer un projet social innovant s'inscrivant dans la durée.

Nous avons fait le choix d'une méthode d'élaboration collective et participative où chacun a pu exprimer et partager ses attentes, ses questionnements, ses interrogations et parfois même ses désaccords.

Nous avons voulu élaborer une réponse sociale cohérente à la situation d'urgence que connaît notre ville et ses habitantes et habitants les plus fragiles aujourd'hui.

La crise sanitaire que nous vivons depuis plus d'un an a profondément bouleversé notre société, notre quotidien et nos habitudes. Mais il n'est pas question d'abandonner la solidarité et l'action sociale.

C'est pourquoi la politique de solidarités de la Ville de Lyon devra désormais s'intégrer au cœur de l'action territoriale menée par la commune dans les secteurs de la santé, de l'insertion, de l'économie, du logement, de l'éducation et de la culture.

L'action du CCAS doit gagner en cohérence, en prenant pleinement sa place au sein des politiques et activités menées par l'ensemble des acteurs de la solidarité. C'est par un fort investissement dans la solidarité que nous pourrons agir pour l'accès aux droits fondamentaux et protéger davantage ceux que le contexte social fragilise.

Cette démonstration est exigeante. Elle oblige à un état des lieux rigoureux qui met en perspective la situation nationale et locale avec notre expérience et notre savoir-faire. Elle oblige à dire ce que nous faisons, mais aussi, ce que nous ne faisons pas, ou mal. Elle nous oblige à un regard critique sur nos pratiques.

C'est ce qui fait notre raison d'être, le cœur de métier de notre CCAS, le refus de laisser les plus démunis sans solutions.

Je mesure ainsi la responsabilité qui est la nôtre dans la réalisation de ce projet social.

Nous avons fait le choix déterminé d'assurer notre devoir d'action sociale en engageant des transformations durables à la hauteur des besoins.

Ce projet social est ainsi le fruit de cette ambition et je remercie très sincèrement les membres du conseil d'administration, les bénévoles, les représentants des associations, des institutions publiques et privées et les agents du CCAS qui se sont mobilisés dans ce travail et ont contribué à plus de six mois de réflexion.

Cet engagement s'affirme pour les cinq années à venir.

Il fixe le cap et constitue notre feuille de route pour faire maintenant, faire ensemble, faire solidarité.

Sandrine RUNEL
Adjointe au Maire de Lyon
Déléguée aux Solidarités et à l'Inclusion sociale
Vice-Présidente du Centre Communal d'Action Sociale de Lyon

LE MOT DU DIRECTEUR

Le Centre Communal d'Action Sociale de Lyon est une collectivité solidement ancrée sur son territoire par sa relation avec ses publics dans ses établissements mais aussi dans la ville, par la solidarité et l'engagement de ses professionnels, par son lien si particulier avec les acteurs lyonnais multiples et divers, la crise sanitaire en a été le révélateur s'il était nécessaire d'en avoir un.

Certains services offerts aux plus fragiles sont vieux de plus d'un siècle : un restaurant social dont l'accueil très ouvert permet bien entendu de subvenir au besoin primaire de se nourrir mais permet également d'enclencher l'accompagnement social vers l'accès aux droits.

Ce projet social a l'ambition de réduire certains écarts dans le périmètre d'action du CCAS :

- entre les sachants et les concernés avec la volonté que ces derniers trouvent les espaces pour être définitivement acteurs de leur inclusion, mais aussi pour les inviter à participer à la construction de l'action publique,
- rapprocher ainsi les prestations délivrées des besoins et
- réduire le non recours, le sans-abrisme, les situations d'isolement.

Mais il doit porter une dimension supplémentaire tel que nous l'avons entendu dans les volontés des participants à ce diagnostic partagé.

Ce projet social sera innovant par la vision à multiples focales qu'il propose :

- s'alimenter est un besoin primaire mais bénéficier d'une alimentation saine et durable c'est un facteur de bien être inclusif, l'idée que la précarité ne doit pas exclure la qualité,
- un bain douche pour une dignité préservée mais pour aller plus loin, promouvoir l'idée que prendre soin doit aller au-delà et toucher au bien-être sans se limiter à la question sanitaire.

Ainsi, ce projet coopératif dans sa conception ne peut que se réaliser dans un même mode coopératif pour atteindre l'objectif d'inclusion aboutie et sécurisante proposé.

Nous, professionnels du CCAS, nous engageons résolument aux côtés de nos élus et de notre conseil d'administration comme c'est le cas depuis des mois pour mettre en œuvre un projet social qui renouvellera nos pratiques professionnelles et sera source d'innovation dans notre organisation autant que dans nos partenariats.

Abdelkader LARBI
Directeur du Centre Communal d'Action Sociale de Lyon

SOMMAIRE

PARTIE 1 : LA DEMARCHE D'ÉLABORATION

PARTIE 2 : AXES STRATÉGIQUES

- 1 Lyon, ville de l'accès aux droits
- 2 Lyon, ville inclusive
- 3 Lyon, ville hospitalière
- 4 Lyon, ville ouverte

PARTIE 3 : MISE EN OEUVRE OPÉRATIONNELLE ET CALENDRIER DES ACTIONS

REMERCIEMENTS

PARTIE 1 : LA DÉMARCHE D'ÉLABORATION UN PROJET SOCIAL CO-CONSTRUIT

Le projet social du CCAS de la Ville de Lyon a été lancé fin 2020, pour co-construire, avec l'ensemble des acteurs du territoire une ville inclusive et solidaire.

Le CCAS met en place une politique de solidarités à destination des plus fragiles autour d'actions de prévention et de développement social. Dans un monde qui se complexifie et où le numérique prend une part déterminante, nos actions doivent évoluer et dépasser la simple logique de prestations sociales ou de service qui n'atteignent pas toujours leur cible ou qui ne répondent pas aux besoins des personnes les plus en difficulté.

En effet, au regard du taux de non-recours aux droits, de la fragilisation du lien social et du besoin de participation aux prises de décisions publiques, notre défi est, bien au contraire, d'aller vers et de prendre soin. Fil rouge des échanges, l'évolution des modalités d'intervention de l'action publique a été au cœur de nombreuses discussions.

Ainsi, de novembre 2020 à mai 2021, plus de 100 participants volontaires différents se sont réunis pour mesurer les convergences ou divergences entre acteurs impliqués dans l'action sociale lyonnaise. Collectivement, ils ont dégagé points forts, points faibles, voies à investiguer, expérimentations à lancer et projets à initier.

Ces acteurs se sont rencontrés au sein de trois groupes de travail, définis préalablement en conseil d'administration, interrogeant avec acuité les enjeux transversaux aux actions du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Lyon :

- la lutte contre la précarité alimentaire,
- l'accès aux droits et
- la ville inclusive.

Ces groupes étaient composés de partenaires associatifs et institutionnels, membres du conseil d'administration du CCAS, professionnels de la Ville et du CCAS de Lyon et élus de la Ville de Lyon. La méthodologie mobilisée a été construite de façon **concertée** et les réflexions ont été **partagées** de manière itérative avec le conseil d'administration du CCAS. Chaque groupe de travail s'est réuni trois fois en visioconférence, pour des raisons sanitaires, pour travailler collectivement sur les thématiques.



LA LUTTE
CONTRE LA
PRÉCARITÉ
ALIMENTAIRE

Cette thématique répond au besoin primaire de pouvoir s'alimenter pour des personnes en difficultés.

Les participants ont partagé leurs différentes modalités actuelles d'intervention mais également travaillé les questions d'approvisionnement et de diversification des produits pour imaginer jusqu'à des solutions logistiques collectives afin d'améliorer le système existant par les effets d'une mutualisation des objectifs et/ou des ressources.

Le curseur des échanges s'est déplacé en permanence de la nécessité de se nourrir vers le droit à une alimentation saine et durable.

L'état des lieux des services d'accès aux droits a rapidement orienté les échanges vers la lutte contre le non-recours, besoin pressant face à la forte complexité du modèle social français. L'enjeu de réviser en grande proximité l'accès aux prestations et dispositifs sociaux a été l'occasion notamment de s'intéresser au guichet social unique des Maisons De la Métropole pour les Solidarités (MDMS) et leur interaction avec leur environnement : associations partenaires, mairies d'arrondissements etc.



L'ACCÈS AUX
DROITS



LA VILLE
INCLUSIVE

Au travers d'actions significatives, le groupe de travail s'est projeté vers les prestations que pourrait investir le CCAS aux besoins des publics accompagnés, précaires et/ou seniors. Cette réflexion s'est menée dans la continuité de l'idée que chacun doit exercer son droit à l'accès aux espaces urbains et participer pleinement à la vie de la cité, favorisant ainsi l'inclusion dans une logique de parcours pour l'usager en tenant compte de l'expression de son besoin et de participation sociale pour le citoyen qui souhaite devenir acteur des solidarités. Habitat inclusif, tiers lieux solidaires, co-construction de l'action publique, autant de champs d'expérimentation à investiguer.

Au total, ce sont plus de **30 heures de réunions participatives qui ont été réalisées.** En synergie avec ces réunions partenariales participatives, une **démarche de rencontres, de temps de travail** et de **visites de site** a été proposée avec les professionnels du CCAS pour faire de cette co-construction une démarche dynamique en recherche d'innovation, s'inscrivant dans la durée en recherchant systématiquement les apports et la validation des participants très mobilisés.

Toute la démarche d'élaboration a été construite dans un contexte sanitaire particulier où chaque personne a toutefois pu trouver sa place, pour exprimer ses attentes, ses envies et ses projections pour les prochaines années.

C'est dans ce contexte et pour faire face aux bouleversements économiques, sanitaires et sociaux à l'œuvre que ce travail a permis de partager et reformuler collectivement nos valeurs et priorités d'actions mais également d'accepter de remettre en cause nos pratiques.

Ces impératifs sociaux ont bâti les quatre axes stratégiques de notre projet social :

- Lyon, ville de l'accès aux droits,
- Lyon, ville inclusive,
- Lyon, ville hospitalière et
- Lyon, ville ouverte.

PARTIE 2 : AXES STRATÉGIQUES

1



Lyon, ville de l'accès aux droits

2



Lyon, ville inclusive

3



Lyon, ville hospitalière

4



Lyon, ville ouverte



ENJEUX

Il est estimé qu'environ 30% de la population éligible à une catégorie de prestations/droits sociaux n'en bénéficie pas.

Cette question du **non-recours** interroge dès lors l'efficacité des politiques publiques de lutte contre la pauvreté. Si les aides disponibles n'atteignent pas les personnes ciblées, il faut considérer qu'elles ne sont pas efficaces.

La lutte contre le non-recours doit devenir une priorité politique dans la mise en œuvre de la politique sociale municipale.

De plus, la crise sanitaire sans précédent, devenue sociale et économique exige de pouvoir garantir à chacun l'accès et la jouissance aux droits.

Par ailleurs, face à la complexité croissante des réglementations et à la multiplicité des formalités administratives, les citoyens ont de plus en plus besoin d'être guidés dans leurs rapports avec les administrations.

L'amélioration de l'accueil et de l'orientation constitue ainsi un défi majeur à relever pour le CCAS, une attente forte pour les bénéficiaires et un besoin pour les professionnels.



> 1 - Connaître : rendre visible l'invisible

Objectifs :

- **Créer une culture commune** sur le non-recours afin de renforcer les partenariats, les orientations et le partage d'informations sur les dispositifs existants auprès des publics et
- **Estimer les taux de non-recours** au niveau d'un territoire pour les principales prestations légales, aides et services extralégaux, caractériser les personnes concernées et les types de non-recours grâce à la co-construction et la mise en place d'un baromètre du non-recours adapté au territoire.

En complément de l'analyse des besoins sociaux (ABS), le CCAS s'engage dans une étude fine du territoire sur la **question du non-recours**.

Le non-recours désigne le fait qu'une personne remplissant les conditions d'obtention d'un **droit**, d'une prestation, d'une aide liée à un service public ne va pas en bénéficier pour des raisons diverses à déterminer. La démarche du baromètre du non-recours s'inscrit dans la continuité de la méthode l'élaboration du projet social. Il s'agit d'une **démarche participative et inclusive** pour favoriser une connaissance plus globale des problématiques.

La connaissance produite aidera à **consolider une culture et des représentations communes** sur le non-recours au niveau du territoire.

Elle sera un outil de pilotage pour les politiques publiques afin de pointer certains blocages et d'ajuster au mieux les aides et dispositifs afin de faire évoluer les pratiques professionnelles pour renforcer l'accès aux droits des publics.

➔ **Action phare : co-construction d'un baromètre du non recours.**



> 2 - Mieux agir : adapter le service aux besoins des citoyens

Objectifs :

- **Améliorer la lisibilité** de l'offre de service et son accès,
- **Développer** des démarches d'aller-vers, **repérer** des bénéficiaires potentiels et
- **Expérimenter** l'automatisation des aides.

Les constats et les analyses du baromètre donneront l'opportunité de **modifier les modalités de délivrance des aides et services**.

En effet, la **complexité** des démarches administratives constitue une cause importante de non-recours. Elle entraîne parfois des situations de rupture de droits ou empêche de présenter les justificatifs adaptés surtout dans des situations liées à une grande précarité. Il s'agit de laisser la complexité de l'administration derrière les guichets.

➔ **Action phare : mettre en place des actions correctives au sein des prestations du CCAS en fonction de la connaissance produite par le baromètre.**



> 3 - Protéger : de l'accès aux droits à leur l'effectivité

Objectifs :

- **Articuler** plus efficacement les politiques publiques à destination des plus fragiles et
- **Garantir l'effectivité** de certains droits et des conditions minimales d'aides.

Les deux conditions préalables pour une action optimale sont :

- le passage de la défiance a priori à la confiance a posteriori et
- de passer d'un usager-objet de multitudes politiques publiques en silo à un usager-sujet : laisser la complexité de l'administration derrière les guichets.

Un bouclier social municipal sera mis en œuvre afin d'**articuler plus efficacement les politiques publiques à destination des plus fragiles et de garantir l'effectivité de certains droits et des conditions minimums d'aides.**

Dans ce cadre, le bouclier social sera constitué d'une alliance de 4 actions municipales :

1. Répondre aux besoins fondamentaux,
2. Moderniser et automatiser la délivrance des prestations,
3. Accueillir de façon inconditionnelle et
4. Aller vers.

Il s'agit d'offrir un système simple et lisible pour que chacun bénéficie des droits auxquels il peut prétendre. Cela passera notamment par un travail de **simplification** et un **accueil adapté**.

Les besoins essentiels seront satisfaits comme l'accès aux premiers m³ d'eau gratuit, l'accès à une alimentation saine, durable et de qualité, l'accès libre à la mobilité, la santé ou à la scolarisation des enfants.

De plus, pour les services d'accompagnement, il s'agit d'**expérimenter une automatisation des droits** avec par exemple le déclenchement des accès aux transports en commun pour les bénéficiaires des minima sociaux.

Pour monter l'ensemble du projet, le Centre Communal d'Action Sociale lance une démarche d'ouverture, de co-construction d'outils portés collectivement afin de répondre aux différentes formes de non-recours des personnes bénéficiaires.

➔ **Action phare : création d'un bouclier social municipal.**

La Ville de Lyon s'engage à donner aux Lyonnaises et aux Lyonnais la possibilité d'accéder à leurs droits dans des lieux adaptés à toutes et à tous en proposant des services :

- d'information sur les droits des personnes bénéficiaires,
- d'orientation vers des structures d'accompagnement spécialisées pour accéder à ces droits et
- d'accompagnement dans les démarches administratives pour accéder aux droits demandés notamment par le prisme du numérique.

Le CCAS accompagne des personnes en situation de vulnérabilité tout au long de leur parcours de vie et poursuit son engagement pour un meilleur accès aux droits et aux prestations sociales.

Il s'engage de fait à améliorer son accueil social de proximité envers les bénéficiaires qui sont reçus et accompagnés.



> 1 - Adapter l'accueil en fonction des situations

Objectifs :

- **Améliorer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement social**, en poursuivant les avancées mises en place à l'ouverture des Maisons de la Métropole et des Solidarités issues des antennes solidarités de la Ville et des Maisons de la Métropole par un accueil inconditionnel administratif et social ainsi que la mise en place d'un référent unique.

Dans le cadre de la nouvelle convention cadre entre le CCAS de la Ville de Lyon et la Métropole de Lyon, **l'amélioration de la qualité de l'accueil** d'une part et **l'accompagnement social**, d'autre part, sont des enjeux forts pour développer l'action sociale de proximité et répondre aux besoins spécifiques d'un public en demande d'aide.

L'inconditionnalité de l'accueil du public est une identité forte du CCAS. Au sein de ces établissements, le CCAS est garant de l'ouverture et du maintien du droit de domiciliation pour des personnes qui en ont besoin. L'accompagnement social en guichet unique permet aux bénéficiaires d'être accompagnés sur un même lieu identifié afin de répondre à des problématiques diverses : prestations sociales, aides légales et extra légales, difficultés liées au parcours de vie, santé et accès aux soins.

De plus, la démarche "d'aller vers" les personnes les plus fragiles et les plus éloignées des institutions est une composante du CCAS favorisant également un accueil de qualité "hors les murs".

➔ **Action phare : faciliter le parcours usager.**



> 2 - Renforcer l'interconnaissance des acteurs

Objectifs :

- **Mieux orienter les bénéficiaires** en développant le maillage territorial et les synergies entre structures par une connaissance fine des actions de chacun,
- Développer des temps identifiés de rencontres et de visites de site et
- **Sensibiliser** les acteurs en favorisant la prise de parole des premiers concernés.

La démarche participative du projet social a mis en lumière un **besoin d'échanges entre acteurs et partenaires du territoire** sur les dispositifs existants, leurs modalités et leurs domaines d'intervention.

Développer le maillage territorial est l'enjeu de cette interconnaissance des structures, des modalités d'action et des projets existants et à venir.

Le CCAS développe par ailleurs un **plan de formation** adapté aux agents en proposant un travail sur les représentations du public et des institutions. Ce souhait d'acquérir une expertise, un savoir-être et un savoir se construit avec et pour les bénéficiaires.

➔ **Action phare : mettre en place des *immersions croisées*.**



> 3 - Accompagner au numérique

Objectifs :

- **Développer l'accès aux droits par le numérique**, en s'impliquant dans les dispositifs nationaux et locaux en cours de déploiement et
- **Aller vers les publics les plus fragilisés par le déploiement du numérique** notamment pour les seniors, les jeunes et les personnes en grande précarité, en s'appuyant sur des partenariats avec les structures spécialisées du numérique et en proposant des formations sur les lieux de vie et de passage.

Si le Centre Communal d'Action Sociale intègre le numérique dans sa démarche d'accueil de proximité, la dématérialisation des démarches administratives peut représenter un frein réel à l'inclusion des personnes les plus vulnérables.

C'est pourquoi cette nouvelle modalité d'accompagnement doit se penser par le prisme du "faire-avec" : développer une autonomie des personnes concernées, proposer des ateliers collectifs pour "désacraliser" cet outil et prendre en compte les nouvelles modalités administratives pour accompagner au mieux le public en demande.

Le CCAS développera des partenariats avec des structures spécialisées (dans le numérique) afin de limiter la fracture et l'exclusion numérique pour des personnes éloignées du numérique et souvent privées de leurs droits.

➔ **Action phare : diversification des propositions pour s'assurer d'atteindre l'ensemble des publics les plus vulnérables.**

Synthèse

Lyon, Ville d'Accès aux droits se construit autour de projets forts développés avec et pour les personnes bénéficiaires : l'Analyse des Besoins Sociaux, le Baromètre du Non-Recours et le Bouclier social municipal.

De plus, le CCAS intensifie son action sociale de proximité en soutenant un accueil inconditionnel et renforcé d'un accompagnement, en prenant en compte l'inclusion numérique et en renforçant ses partenariats institutionnels et associatifs sur son territoire.



ENJEUX

Les grands espaces urbains souffrent aujourd'hui d'un manque criant de structures et services adaptés pour les plus précaires de notre société. Pour répondre à ces enjeux, la ville Inclusive doit devenir un territoire où se construisent **des équipements et des services qui répondent aux besoins fondamentaux des habitantes et des habitants** et qui assurent l'accès aux droits fondamentaux et universels : se soigner, se loger, se vêtir et se nourrir.

L'enjeu est aussi de proposer des lieux qui permettent à des personnes venues d'horizon différents de se rencontrer et de construire des projets en commun.

Au travers de ses multiples missions, le CCAS s'engage à dépasser les besoins fondamentaux pour **replacer l'utilisateur au cœur de son projet social**.

Au travers d'une politique axée sur les solidarités, l'inclusion sociale, la prévention de la santé et de la qualité de vie des seniors, la Ville de Lyon s'engage à répondre **aux besoins fondamentaux de ses habitantes et habitants** afin d'en améliorer leur quotidien.



> 1 - Accéder à une alimentation saine, de qualité et durable

Objectifs :

- **Déployer une offre** structurée autour du "bien manger accessible" : l'alimentation est un axe important de prévention des risques de santé ainsi qu'un enjeu majeur dans la démarche d'accompagnement et de promotion de l'estime de soi chez les publics vulnérables,
- **Développer les enjeux** d'une alimentation responsable : ateliers de transformation alimentaire "des courses à la cuisine", un partenariat fort avec des associations actives sur les circuits courts et la lutte anti-gaspillage et
- **Assurer la mixité des publics** : l'installation dans de nouveaux locaux renforce l'action municipale d'aide alimentaire au plus près des citoyens les plus démunis, en leur offrant un accueil et un service de qualité permettant ainsi d'ouvrir ses services à l'ensemble des citoyens pour favoriser les échanges, les engagements et le lien social.

Concernant l'**accès à une alimentation saine et de qualité**, le CCAS est un acteur majeur de l'aide et de la lutte contre la précarité alimentaire sur le territoire de la Ville de Lyon.

Que ce soit sous la forme de repas sur table gratuits à destination des publics sans ressources à la *Tablee des gones*, des restaurants seniors ouverts aux résidents et à l'ensemble des seniors lyonnais en résidences autonomes (le CCAS offrant une aide au repas pour les seniors les plus précaires), des chèques alimentaires proposés dans le cadre des aides facultatives, des orientations à l'épicerie sociale et solidaire du *Panier des Gones* ou des actions collectives autour de la cuisine, le CCAS met déjà en œuvre de multiples actions dans le champ de l'aide alimentaire.

En développant de nouvelles actions, en particulier dans le champ des actions collectives, le CCAS entend renforcer son action de prévention tout en renforçant le pouvoir d'agir des personnes bénéficiaires.

Ces nouveaux enjeux s'incarnent dans le développement d'un "**tiers lieux alimentaire et durable**" cohérent situé dans le centre-ville (3ème arrondissement) et constitué :

- d'un restaurant social municipal *la Tablee des gones* (ouvert en 2021),
- d'une épicerie sociale et solidaire *le Panier des gones* (ouverture automne 2021) et
- d'un tiers-lieu alimentaire *la Cuisine des gones* (ouverture progressive à compter de mai 2021).

Ce projet stratégique porte l'ambition de réintroduire l'alimentation dans les politiques d'inclusion sociale (triptyque courses, cuisine et repas) et d'initier une dynamique de territoire qui renforce la coopération des acteurs locaux et le lien social. Il propose sur des espaces proches et partagés la possibilité d'accéder à un repas gratuit sur table, à des produits alimentaires de qualité ainsi qu'à des temps de convivialité.

Enfin, la mise en place d'actions pour transformer les produits permettra aux personnes hébergées en hôtels, dans des abris de fortune ou dans des squats de disposer de repas équilibrés, chauds et sains.

De plus, l'objectif de ce lieu de cuisine collectif est de faire émerger des projets d'**accompagnement individuel et/ou collectif des publics en recherche d'autonomie**. L'ensemble des publics accueillis sur le pôle alimentaire doit pouvoir bénéficier d'une aide et d'un soutien adapté à sa situation et à son évolution.

La Cuisine des gones offre un **tiers-lieu** équipé d'une **cuisine professionnelle** et d'une salle de restauration permettant aux **personnes les plus précaires**, notamment hébergées à l'hôtel, de préparer leurs **repas** mais également de bénéficier d'**ateliers de cuisine** pour une **alimentation accessible, saine et durable**.

Espace ouvert et convivial, il constitue en outre, au travers des multiples activités prévues en lien avec le réseau associatif, un vecteur de mixité sociale et une porte d'entrée supplémentaire vers l'**accès aux droits et l'insertion**.

Cet espace ouvert sur la ville se veut également disponible pour organiser et accueillir des moments festifs : anniversaire d'enfants, repas de famille ou fête pour des personnes souvent privées de ces moments chaleureux du fait de l'absence de logement ou de qualité et dignité de leur propre logement. Une ville inclusive doit offrir à chacun de ses citoyens les mêmes droits et les mêmes opportunités; à chaque enfant la possibilité de fêter son anniversaire même s'il vit à l'hôtel avec ses parents de manière temporaire.

Le CCAS s'engage à améliorer l'accès à une alimentation durable, saine et de qualité pour l'ensemble de ces publics. Pour les établissements en régie directe comme ceux qui sont délégués à des prestataires extérieurs comme les restaurants seniors des résidences autonomes. Ces services de restauration sont ouverts sur le quartier : les aînés habitant dans leur propre domicile peuvent en bénéficier et ce temps de partage autour d'un repas participe de la lutte contre l'isolement. Cette offre de restauration évoluera dans le même sens que le pôle alimentaire, dans l'objectif de proposer des produits de qualité et de saison.

→ **Action phare : ouverture du tiers-lieu alimentaire et durable, la Cuisine des Gones.**



> 2 - Faciliter l'accès à l'hygiène, favoriser le bien-être

Objectifs :

- **Répondre aux besoins primaires** (se laver) **et essentiels** (prendre soin de soi) de l'ensemble de la population et
- **Favoriser le bien-être, l'estime de soi et l'insertion sociale.**

La Ville de Lyon dispose actuellement d'un bain-douche municipal géré par le CCAS dans le 7ème arrondissement où l'offre de service va être renforcée par l'installation d'une laverie solidaire adossée à un lieu de vie sociale ouvert sur le quartier. L'accès à l'eau et à l'hygiène sont des besoins essentiels du quotidien. Ils constituent également un enjeu majeur de santé publique et le fondement de la dignité.

Les populations fréquentant les bains douches Delessert restent en majorité composées de personnes sans domicile fixe. On y retrouve également des personnes logées au sein de l'arrondissement ou à proximité, hébergées chez des tiers ou encore à l'hôtel, des populations aux trajectoires migrantes, demandeurs d'asile ou "sans-papiers". L'âge, les situations sociales et les parcours sont très hétérogènes.

Cet établissement constitue donc une offre essentielle en matière d'accès à l'hygiène et au "prendre soin". Se laver est en effet l'un des moments où se construit la relation à son corps et à soi-même. C'est peut-être le tout premier geste du soin, geste fondamental pour retrouver une estime de soi qu'une situation de précarité malmène trop souvent.

Les bains douches sont aussi un lieu de sociabilité, un lieu d'échanges et de repères pour les usagers. Aussi, la Ville de Lyon **mettra en place un deuxième pôle hygiène**, lieu repéré pour prendre soin de soi.

Cette démarche répond à un besoin identifié, celui de permettre l'accès inconditionnel à l'eau, à l'hygiène et aux droits sociaux pour les personnes en situation de précarité ou d'isolement dans un **lieu hybride de services et de sociabilité**.

L'objectif affiché répond aux orientations du CCAS en matière d'inclusions sociale : se laver, déposer ses affaires en toute confiance via une bagagerie sociale, encourager le lien social et favoriser le déploiement d'une **pépinière d'associations d'innovations sociales** autour d'une "**Maison de l'Hygiène et du prendre soin**" réunissant les associations de solidarité et proposant des services comme la coiffure, le barbier, la diététique, des interventions autour de la précarité menstruelle, des collectes et dons de produits périodiques et hygiéniques ...

Il s'agit de trouver dans la ville un lieu de répit pour prendre soin, se restaurer, favoriser le bien-être et recouvrer une meilleure image de soi.

→ **Action phare : un pôle hygiène avec une offre de services élargis.**



> 1 - Mailler le territoire avec des lieux facilitant l'échange et la transmission d'expériences

Objectifs :

- **Faciliter le lien social**, l'échange d'expérience, le partage de compétences au travers de tiers-lieu et
- **Développer** les lieux intergénérationnels facilitant la mixité des publics.

La Ville de Lyon, adhérente au *Réseau Francophone Villes Amies des Aînés* depuis 2010 a initié un questionnaire à destination des seniors. Ce travail d'enquête conduira à faire évoluer les différents lieux de vie et espaces publics existants.

Le CCAS agit déjà en direction du public seniors au travers de différentes modalités d'interventions:

- Au sein de 15 Résidences seniors implantées sur l'ensemble des arrondissements de la Ville de Lyon et
- Dans les 4 Etablissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD). Au-delà de ses missions d'hébergement et de soin, ces structures sont des lieux de vie développant le bien-être des résidents.

Ces structures proposent des appartements autonomes et un accompagnement collectif afin de favoriser le lien social et limiter l'isolement en direction des seniors à domicile : accompagnement dans le cadre des plan d'aides personnalisés réalisés par le CCAS à la demande des caisses de retraites pour les seniors fragilisés, proposition d'offres événementielles pour favoriser lien social etc.

L'âge de départ à la retraite est bien souvent celui de nouveaux engagements associatifs ou du souhait d'une nouvelle utilité sociale. La politique publique du vieillissement doit être construite de manière décloisonnée avec le secteur associatif et institutionnel pour porter collectivement les problématiques liées aux aînés.

Il s'agit de prendre en compte du prendre soin et de son état de santé mais également de penser la solidarité et l'entraide dans l'optique d'un mieux vivre ensemble.

Afin de mieux prendre en compte ces aspirations :

- des endroits d'échanges, de propositions d'activités mais aussi de lieux d'engagement vont être mis en œuvre sur le territoire lyonnais. Ces "spots bien vieillir" faciliteront la visibilité des seniors dans la cité et les liens intergénérationnels.
- un label solidaire sera construit avec et pour les seniors de la ville, afin qu'ils soient force de proposition sur les lieux qu'ils jugent accueillant sur la ville.

➔ **Actions phares : création d'espaces pour permettre aux Lyonnaises et aux Lyonnais de valoriser leurs compétences, en particulier des spots bien vieillir et labellisation de lieux adaptés aux seniors.**



> 2 - Développer des actions collectives pour agir sur la prévention

Objectifs :

- **Valoriser les compétences** et expertise d'usages de l'ensemble des publics accompagnés et
- **Co-construire des ateliers** de prévention avec les personnes concernées.

Lyon, Ville Inclusive, souhaite s'appuyer sur l'expertise des publics accompagnés pour développer des actions de prévention efficace qu'il s'agisse de publics fragilisés par l'âge ou la précarité. Les actions collectives sont souvent des moments utiles pour rompre le cadre de l'accompagnement institutionnel, penser hors du cadre de la relation professionnel/usagers. Elles peuvent ainsi être des espaces utiles de valorisation des compétences, d'expérimentation d'une relation plus horizontale de don et de contre-don.

L'intergénérationnel constitue un levier fort pour répondre à cet enjeu. Le CCAS développe des liens de transmission entre les générations. Dans ces résidences, l'intégration de jeunes en services civiques d'une part et la présence de logements étudiants d'autre part, est une réponse opérationnelle forte pour partager des temps entre différentes générations.

Expérimenter de nouvelles formes de prévention, c'est aussi s'appuyer sur l'expertise de partenaires comme la direction des Sports de la Ville qui a mis en place des actions **enform@Lyon** au sein des résidences seniors, séances de sports adaptées avec des professionnels spécialisés éducateurs sportifs. Ces ateliers ont pour objectif principal de **redonner confiance aux résidents** en ayant une pratique sportive adaptée pour maintenir un état de santé optimal et permettre la découverte des lieux accessibles pour pratiquer une activité adaptée.

➔ **Action phare : ateliers enform@lyon
organisés en résidences seniors.**



> 3 - *Tendre vers un "vieillissement réussi"*

Objectifs :

- **Favoriser de bons réflexes** de prévention autour du triptyque : lien social, activités physiques et nutrition,
- **Changer le regard** sur les aînés,
- **Renforcer les actions de médiation** entre les générations et
- **Valoriser l'investissement** des aînés dans la vie citoyenne lyonnaise.

La Ville de Lyon souhaite opérer un changement de regard : les aîné.e.s ne sont pas que des personnes dont on doit prendre soin. Ils sont également une ressource pour la cité. Avec une campagne contre l'âgisme, l'objectif est de changer le regard de l'ensemble de la population sur la tranche d'âge la plus élevée.

Par ailleurs, le CCAS sera un acteur clé pour favoriser l'inclusion sociale et les solidarités intergénérationnelles à travers notamment différents projets d'habitat partagé. Améliorer la qualité de vie de nos aînés et changer de regard sur les aînés doit se traduire concrètement par des partenariats forts autour d'actions sur le bien-être et la prise en considération de l'ensemble des publics seniors.

L'objectif est également d'accompagner les échanges intergénérationnels et le vieillissement réussi en s'appuyant sur des partenaires qualifiés comme l'Institut du Vieillissement des HCL (Hospices Civils de Lyon) et sur un appui scientifique mobilisable au quotidien par le biais du triptyque : lien social, activités physiques et nutrition.

→ **Action phare : partenariat avec l'Institut du Vieillissement des HCL (Hospices Civiles de Lyon).**

Synthèse

Ainsi, **Lyon Ville Inclusive** répond à l'accessibilité des besoins fondamentaux.

L'ouverture du pôle alimentaire et durable constitue une réponse concrète aux enjeux de lutte contre la précarité alimentaire. La réflexion de l'ouverture du pôle hygiène s'établit également dans une politique d'accessibilité à un droit fondamental : se laver.

Enfin, l'attention particulière portée à la rencontre, au lien social et à la mixité des publics au sein des structures pilotés par le CCAS et les partenaires institutionnels et associatifs répond à cet enjeu d'inclusion sociale sur l'ensemble de la Ville de Lyon.



ENJEUX

La Ville Hospitalière questionne la **place des plus vulnérables dans la cité.**

Le phénomène du sans-abrisme est devenu ces dix dernières années particulièrement visible dans les grands centres urbains. La *Fondation Abbé Pierre* estime que le nombre de sans-abri a doublé entre 2012 et 2020. Aujourd'hui, la Métropole de Lyon compte près de 20 000 personnes dépourvues de logement personnel dont 2 500 personnes sans-abri.

Si de multiples politiques sont menées pour endiguer ce phénomène (stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, logement d'abord ...), force est de constater qu'il demeure une réalité prégnante. Aussi, il appartient aux collectivités locales de répondre aux problématiques soulevées en **adaptant les solutions au plus près des besoins des personnes.** Enjeu de dignité. Enjeu d'humanité.

Le **vieillessement de la population** constitue un second défi majeur pour la ville hospitalière. Alors qu'au 1er janvier 2020, les personnes âgées d'au moins 65 ans représentaient 20,5% de la population française, cette proportion atteindrait 26% en 2040, soit une hausse de 5,5 points en 20 ans. La place des personnes âgées dans la cité constitue dès lors un enjeu majeur pour les politiques publiques.

Au regard de son champ de compétences, le CCAS s'engage à **agir en direction de ces deux publics.** L'action sociale municipale doit être menée auprès des personnes les plus vulnérables. La prise de considération des besoins des publics spécifiques interroge la place des politiques publiques dans la création de **nouvelles solutions d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement.**

La coordination de l'action sociale doit se construire dans l'optique de favoriser et d'améliorer l'intégration des personnes que notre pays se doit de protéger.

Aujourd'hui, nous ne pouvons plus nous contenter d'accueillir et d'héberger. L'ambition doit être plus grande :

- Développer l'accueil et l'hospitalité à l'échelle des différents arrondissements pour une plus grande cohésion du territoire,
- Ne pas seulement maintenir, mais développer l'offre des Résidences Seniors et EHPAD de la Ville de Lyon et
- Etre force de propositions de différentes formes d'habitats transitoires, intercalaires ou même pérennes.

Ainsi, **Lyon, Ville Hospitalière**, répond à une **logique de résorption du sans-abrisme** et de prise en compte des problématiques des différents publics, pour faire de Lyon une ville accueillante.



> 1 - *Garantir les droits des personnes sans-abri*

Objectifs :

- **Réaffirmer les droits** des personnes sans-abri,
- **Mieux connaître** les profils et les besoins des personnes à la rue afin d'adapter au mieux les politiques sociales envers ces populations fragiles et
- **Participer à la coordination** des dispositifs de maraudes auprès des publics les plus fragiles.

Au travers de la **signature de la *Déclaration des Droits des Personnes Sans-Abri*** et de l'adhésion au réseau des territoires accueillants, la Ville de Lyon vise une meilleure prise en compte des droits et des conditions de vie des personnes occupant un habitat précaire.

L'accès à un logement digne favorise à la fois l'insertion sociale et l'estime de soi. Il s'agit bien de réaffirmer notre engagement à respecter les droits fondamentaux des personnes résidant à Lyon ainsi que de traduire cette déclaration par des actions concrètes.

A ce titre, la mise en place d'une ***Nuit de la solidarité*** sur la ville de Lyon a pour objectif de mieux connaître les profils et les besoins des personnes à la rue afin d'adapter au mieux les politiques publiques.

Enfin, la **participation à la coordination des maraudes** sur l'ensemble de la ville de Lyon participe également d'une connaissance fine du territoire, du public présent sur l'espace public mais également de l'ensemble des acteurs portant une attention particulière aux plus démunis.

➔ ***Action phare : signature et déclinaison de la Déclaration des Droits des Personnes Sans-Abri avec la Fondation Abbé Pierre.***



> 2 - Une Ville des Aîné.e.s

Objectifs :

- **Favoriser des temps de partage**, de transmission de connaissances, de compétences entre les générations pour améliorer le vivre ensemble et
- **Développer une ville** où la prise en compte des besoins spécifiques des aînés est harmonisée sur l'ensemble du territoire.

La Ville de Lyon relance de façon pérenne sa participation au *Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés*. Ce réseau vise à intégrer les enjeux de la transition démographique au sein des politiques publiques.

Cette dynamique partenariale s'aligne dans une volonté d'ouverture et de mise en place de projets à destination des seniors et tend vers une connaissance plus fine des parties prenantes : partenaires associatifs et institutionnels agissant auprès de ce public.

La mise en place d'un questionnaire en début de mandat auprès de plus de 4 000 seniors sur la ville permettra d'adapter des projets spécifiques aux besoins de ces derniers.

Cette récolte d'informations assurera une meilleure prise en compte des spécificités des aînés sur le territoire en favorisant une démarche partenariale forte, tout en proposant une co-construction avec les personnes concernées.

➔ **Action phare : redynamiser l'implication de la Ville de Lyon dans le Réseau Francophone Ville Amies des Aînés.**

Lyon, Ville Hospitalière propose une stratégie de développement forte autour de l'insertion par l'hébergement et l'accès au logement. La politique publique de résorption du sans-abrisme et d'amélioration des conditions de vie des personnes en grande précarité est une politique complexe qui ne peut être abordée uniquement sous le prisme des compétences de chaque collectivité. Elle doit être pensée de manière décloisonnée afin de travailler collectivement sur des solutions innovantes et adaptées aux besoins des publics.

Nous constatons toujours que l'écart entre l'offre et la demande de logements accessibles aux ménages pauvres se creuse. Les plus démunis rencontrent aujourd'hui les plus grandes difficultés à se loger. Or le logement est un droit fondamental, un bien commun.

Le CCAS, institution sociale de proximité, s'associe donc à cette politique d'hospitalité par le biais d'une action de prévention pour l'ensemble des publics qu'il accueille et accompagne.



> 1 - *S'appuyer sur l'urbanisme transitoire pour proposer des alternatives innovantes*

Objectifs :

- **Mettre à disposition** des logements vacants du patrimoine de la Ville,
- **Travailler conjointement** avec l'Etat, La Métropole de Lyon et La Ville de Lyon pour apporter des réponses en termes d'hébergement d'urgence, de conventionnement de bâtiment et de foncier,
- **Être force de proposition** pour élaborer des conventionnements de foncier,
- **Développer** une offre d'hébergement, de logement adapté aux besoins et aux envies du public et
- **Proposer** des solutions d'habitats inclusifs : Colocation solidaire, logement intercalaire, bail précaire, "Tiny House".

Dans le cadre de sa politique de résorption du sans-abrisme et de l'amélioration des conditions de vie des personnes sans-abri, la Ville de Lyon s'engage à mettre à disposition du bâtiment et du foncier aux associations et opérateurs sociaux pour développer l'offre d'hébergement sur le territoire.

En complément de l'offre d'hébergement proposée actuellement et des propositions alternatives mises en place durant la crise sanitaire, le déplacement de la fin de la trêve hivernale permet un temps de concertation, de co-construction et de fabrication de solutions innovantes pour l'ensemble des publics fragiles accompagnés par le CCAS.

➔ **Action phare : politique de recensement et de mise à disposition de bâtiment vacant, y compris de façon temporaire.**



> 2 - Expérimenter des dispositifs d'hébergements adaptés

A ce jour, il est nécessaire d'envisager de nouvelles approches de gestion de projets pour lutter contre les différentes formes de grande précarité.

Il ne s'agit pas seulement de lutter contre la pauvreté déjà installée, mais d'envisager cette question par une approche multifactorielle, liant les problématiques sociales, psychosociales, économiques et de logement pour faire face à des modes d'habitat souvent institués dans des conditions extrêmement précaires et inacceptables.

objectifs :

- **Soutenir l'innovation** en termes d'habitat : résidences sociales adaptées, habitat coopératif intergénérationnel, collocation sénior, habitat inclusif et
- **Ouvrir des établissements** municipaux vers le quartier : résidence artistique, jardins partagés, événementiel local, services sociaux municipaux (comme les bains douches ou des laveries solidaires à destination de tous).

Le CCAS accompagne au quotidien dans et hors de ses murs, un public fragile qui souhaite intégrer un hébergement et/ou un logement afin de retrouver une place dans la ville. L'accompagnement social de qualité proposé par les agents du CCAS doit continuer à se construire avec et pour les bénéficiaires.

La politique municipale d'hébergement des aînés souhaite que se structure une offre de logement davantage adaptée aux besoins de chacun.

Dans ce cadre de développement de recherche de solutions innovantes, il apparaît nécessaire de mettre en place des solutions d'habitat liées aux besoins du tout public accompagné par le CCAS :

- le développement de colocations solidaires et multiculturelles avec des partenaires associatifs forts,
- le conventionnement de bâtiment et de foncier appartenant à la Ville,
- le développement d'habitats alternatifs conventionnés et
- le développement des résidences intergénérationnelles.

➔ **Action phare : expérimentation partenariale d'une offre d'habitat inclusif.**

Synthèse

Ainsi, **Lyon Ville Hospitalière**, s'engage sur une mise à disposition du bâtiment et du foncier aux associations et opérateurs sociaux afin d'augmenter la capacité d'hébergement et tenter de résoudre la question du sans-abrisme.

Il s'agit désormais de proposer une offre qui permette aux publics vulnérables de bien vivre. L'accès à un accompagnement de qualité, pour une insertion durable vers l'emploi, pour l'apprentissage de la langue et l'accès à une alimentation saine, de qualité et à coût réduit constitue un véritable défi auquel nous nous devons de répondre, au travers d'un panel varié d'actions.

De même, une attention particulière sera portée au public senior en développant des projets au plus près des attentes et des besoins de ces derniers.

Enfin, la co-construction d'offres d'habitat inclusif doit continuer à se développer en partant de la demande du bénéficiaire, de l'expression des demandes et des capacités à habiter et s'approprier son mode d'habitat, afin de proposer une politique d'hébergement innovante sur notre Ville.



ENJEUX

La **complexité** croissante du monde, couplée au **croisement** voire à la **superposition des politiques publiques** mais également à l'émergence de nouvelles formes d'engagement citoyen, questionne le mode de faire traditionnel des administrations. Le **numérique** par l'accélération des échanges et l'horizontalité qu'il induit impacte également l'action publique. En outre, les pouvoirs publics font face à un sentiment de **défiance** alimenté en partie par l'impression des citoyens de ne plus avoir de prises sur les décisions politiques.

Aussi, les collectivités **ne peuvent plus aujourd'hui agir et décider seules** face à une multitude d'acteurs publics ou privés. Il convient de permettre aux citoyens de discuter des choix publics et de repenser les manières de prendre part à la discussion collective. En s'appuyant sur **l'expertise des bénéficiaires et la co-construction, la participation citoyenne** stimule la créativité et redonne du sens à l'action publique, pour les citoyens mais également pour les agents.

Il appartient aux pouvoirs publics de s'ouvrir sur l'extérieur afin de repenser la fabrique des politiques publiques et **faire solidarité**. La Ville Ouverte doit renforcer l'efficacité de l'action municipale, lui donner plus légitimité et concourir à renouveler la démocratie.

Le CCAS s'inscrit dans cette transformation de l'action publique : agir avec les acteurs du territoire et développer ses actions sociales avec et pour les bénéficiaires.



> 1 - La co-construction comme principe d'action

Objectifs :

- **Fédérer et animer** les acteurs locaux pour dynamiser et développer l'action sociale d'une manière pérenne,
- **Essaimer des démarches participatives** pour faire une place à part entière aux bénéficiaires et partenaires pour le montage des projets,
- **Suivre et évaluer** les démarches de projet répondant à des besoins spécifiques et
- **Proposer et construire des indicateurs** de suivi de projets, concernant les demandes de subventions des associations.

La démarche participative de l'élaboration du projet social du Centre Communal d'Action Sociale a fait émerger une attente forte : la nécessité de fédérer, pour une plus grande efficacité, les actions menées sur l'ensemble du territoire de la Ville de Lyon. A cet égard, le CCAS a vocation à jouer le rôle d'agrégateur des initiatives portées au niveau local.

L'intelligence collective au service du territoire est un moyen de partage, de co-construction à mobiliser pour les futurs projets. Cela pourra se traduire par le développement de jurys citoyens sur des questions de solidarités, de développement d'équipements sociaux sur la ville ou encore la question du partage de l'espace public.

La démarche participative du projet social a confirmé l'intérêt d'intégrer l'ensemble des parties prenantes pour mettre en lumière les problématiques communes afin de trouver des solutions atteignables et réalisables.

Ainsi, le Centre Communal d'Action Sociale souhaite **porter ce principe d'action** pour créer de nouvelles dynamiques, développer de nouveaux projets et coordonner les énergies positives afin d'apporter une réponse collective aux besoins identifiés.

Leviers d'action du CCAS, les subventions dans les domaines de la solidarité et de la gérontologie sont une opportunité de mieux orienter l'action publique tout en s'inscrivant dans une démarche partenariale avec le tissu associatif.

Lyon, Ville Ouverte s'inscrit en outre dans une démarche de co-construction d'indicateurs d'évaluation de projet afin de mieux accompagner et suivre les actions menées.



> 2 - Porter l'innovation sociale

Objectifs :

- **Développer des instances participatives**, démocratiques et inclusives, pour **redonner du pouvoir d'agir** à l'ensemble des publics et
- **Expérimenter** de nouvelles modalités d'intervention.

La politique sociale municipale doit agir de manière décloisonnée pour **porter de nouveaux projets** répondant à l'impact de la crise sanitaire et répondre aux besoins des bénéficiaires en **partant de leur demande**.

La mise en place d'ateliers collectifs et d'instances participatives a pour objectif de **redonner du pouvoir d'agir aux personnes bénéficiaires**. L'ensemble des actions portées par le projet social seront construites en s'appuyant sur les besoins des personnes concernées et utilisant des techniques de mobilisation à même de recueillir leur parole et leurs souhaits.

L'expérimentation de nouvelles modalités d'intervention en s'appuyant sur la co-construction ou des initiatives menées dans d'autres territoires est au cœur de cette démarche.



> 3 - Communiquer pour une action publique transparente

Objectifs :

- **Communiquer** sur les actions réalisées et
- **Partager** les expériences menées pour un enrichissement collectif.

L'effort de communication du CCAS sera poursuivi et amplifié pour agréger et relayer les informations du territoire ou faire connaître les actions menées.

Dans ce cadre, le **Guide de L'urgence Sociale** qui référence les actions de proximité pour les personnes les plus vulnérables sera conforté dans ses formats papier et numérique. La présence du CCAS sur les réseaux sociaux est un autre moyen pour valoriser les actions existantes mais également pour soutenir et relayer les actions des partenaires institutionnels et associatifs. Il s'agit également d'un outil pour entrer en contact et interpeller. Chaque citoyen ou usager pourra ainsi interagir avec le CCAS.

Le partage des informations doit être au service de tous les acteurs qui accueillent et accompagnent les publics en difficultés, mais également des bénéficiaires pour répondre à leurs questionnements.



> 1 - La place de l'engagement citoyen

Objectifs :

- **Favoriser l'intelligence collective** au profit de projets porteurs de sens,
- **Accueillir et accompagner** les bénévoles dans les projets portés par le CCAS et
- **Développer des temps de partage** pour mettre en avant des compétences utiles pour la réalisation de nouveaux projets.

Lyon, Ville Ouverte s'inscrit dans une démarche d'ouverture, de travail en partenariat et en réseau mais également en étant un lieu d'action pour vivre et exprimer sa citoyenneté. Le développement de nouveaux projets dont le pôle alimentaire **intègre dans sa démarche une participation citoyenne** pour faire vivre ce projet de proximité implanté en hyper centre. **L'accueil et l'accompagnement des futurs bénévoles** porteront une nouvelle dynamique au sein des services et en particulier de l'épicerie sociale et solidaire.

De plus, le développement d'instances participatives à l'échelle de la Ville de Lyon aura un rôle démocratique : une consultation des citoyens qui souhaitent s'impliquer mais également la possibilité de créer et accompagner des projets.



> 2 - La place du bénéficiaire

Objectifs :

- **Mobiliser pleinement** les instances participatives dans les établissements,
- **Offrir le choix** d'un engagement citoyen facilité et
- **Développer des instances** participatives dont les conseils des aînés sur l'ensemble des arrondissements.

Le Centre Communal d'Action Sociale accueille et accompagne des bénéficiaires au quotidien dans différentes structures. La place des bénéficiaires au sein des services doit être confortée en particulier par le biais des instances de dialogues qui permettent d'adapter les services à l'émergence de nouveaux besoins.

En Résidence Seniors et EHPAD, la constitution et le suivi des conseils de vie sociale doivent permettre aux résidents d'être au cœur du dispositif afin de remonter des dysfonctionnements, mais également de prendre part à des décisions importantes pour la vie quotidienne de la structure : accessibilité aux loisirs, choix d'une alimentation saine et de qualité, liens intergénérationnels à construire, place dans la cité etc.

L'émancipation du pouvoir d'agir des aînés dans la ville s'accompagne de modalités de participation citoyenne dans les quartiers et les arrondissements. La Ville de Lyon souhaite **développer une consultation régulière des aîné.e.s** et leur donner une place à part entière dans les conseils citoyens, afin de mettre en avant les compétences, les savoir-faire et les savoirs-être utiles à transmettre.

Ainsi, **Lyon Ville Ouverte** offre cette possibilité de participer pleinement à la vie démocratique de la ville de Lyon. L'émergence d'instances participatives étant une réponse forte afin d'autoriser une innovation de portage de projets entre institutions publiques et citoyennes et citoyen.ne.s.

PARTIE 3 : MISE EN OEUVRE OPÉRATIONNELLE ET CALENDRIER DES ACTIONS

1- MISE EN OEUVRE

Madame la Vice-Présidente, le conseil d'administration et les agents du CCAS sont les garants de la mise en œuvre des actions du projet social.



- **Pilotage stratégique**

Revue de projets à date des différents axes et actions liées, une fois par an auprès des membres du conseil d'administration du CCAS.



- **Pilotage opérationnel**

- mise en œuvre des actions par les services du CCAS et ses partenaires,
- suivi régulier en comité de direction du CCAS au fur et à mesure de l'avancée des projets et
- préparation des indicateurs d'évaluation, de suivi et de bilan intermédiaire en comité stratégique (comité de direction du CCAS + Vice-Présidente du CCAS et 18ème Adjoint au Maire Délégué au lien intergénérationnel et qualité de vie des aîné.e.s).

2- CALENDRIER DES ACTIONS (PROJECTION À MI-MANDAT)

			2021	2022	2023
Ville de l'accès aux droits	Lutter contre le non-recours	Co-construction d'un baromètre du non-recours	Lancement Définition périmètre	Collecte et analyse	Mise en place d'actions correctives
		Création d'un bouclier social municipal			Définition des droits à intégrer et articuler
Ville inclusive	Développer l'accueil de proximité	Faciliter le parcours usagers dans le cadre de la convention MDMS	Renouvellement de la convention		
		Mettre en place des immersions croisées		Développement formation et immersion	
	Diversification des propositions d'accompagnement numérique.	Début expérimentation Conseiller numérique au restaurant social	Déploiement « Pass numérique »		
	Répondre aux besoins fondamentaux	Ouverture du tiers-lieu alimentaire et durable, la cuisine des gones	Ouverture progressive à partir de mai	Développement de l'espace libre-cuisine	
	Faciliter la rencontre et le lien social	Un pôle hygiène avec une offre de service élargi		Etude et recherche de locaux	Travaux
			Labellisation de lieux adaptés aux seniors		Lancement grand public
Ville hospitalière	Agir pour la dignité	Développer des actions collectives			
		Partenariat avec l'Institut du Vieillessement		Expérimentation appli Prévention autour du bien vieillir	
	Co-construire une offre d'habitat inclusif	Signature de la déclaration des droits des personnes sans-abri	Signature		
		Redynamiser le réseau francophone Ville Amie des âgé.e.s	Diagnostic seniors	Lancement conseils des âgé.e.s	
Ville ouverte	2 principes d'action pour toutes les actions	Recensement et de mise à disposition de bâtiments vacants			
		Développement d'une offre d'habitat adapté	Ouverture résidence intergénérationnelle Rinck		Développement d'offre d'habitat inclusif (colocation intergénérationnelle etc.)
		Fédérer les énergies du territoire : co-construire, expérimenter, communiquer			
		Le CCAS acteur de la citoyenneté : mettre au centre des actions citoyen et bénéficiaires			

REMERCIEMENTS

- Adjointe aux Solidarités et à l'inclusion sociale et Adjoint au lien intergénérationnel et à la qualité de vie des aîné.e.s,
- Adjointe à la santé et prévention, santé environnemental,
- Elu.e.s de la Ville de Lyon membres du conseil d'administration du CCAS,
- Maires et conseiller.e.s des arrondissements et
- Conseiller délégué à l'alimentation locale et à la sécurité alimentaire.

ÉLU.E.S DE LA
VILLE DE
LYON

AGENT.E.S
DU CCAS

- Direction générale,
- Service Gérontologie (Conseillères techniques, directrices, psychomotriciennes ...),
- Service Solidarités (conseiller.e.s d'action sociale, travailleurs sociaux des Maisons de la Métropole pour les Solidarités, agent.e.s du restaurant social, de l'épicerie sociale ...) et
- Pôle ingénierie sociale.

- ALPIL (Action pour l'insertion par le logement),
- ALYNEA (Association Lyonnaise d'Ecoute et d'Accompagnement),
- APF France Handicap (Association des Paralysés de France),
- Bagage'Rue,
- Banque Alimentaire du Rhône,
- CAF du Rhône (Caisse d'Allocations Familiales),
- CLASSES (Collectif Lyonnais pour l'Accès à la Scolarisation et le Soutien aux Enfants des Squats),
- Emmaüs Connect,
- DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités)

REPRÉSENTANT.E.S
INSTITUTIONNELS
ET ASSOCIATIFS



- Entourage,
- Entraide protestante,
- Epicentre,
- ESSSE (Ecole Santé Social Sud-Est),
- Fédération des acteurs de la solidarité,
- Fédération des centres sociaux et centres sociaux (Vaise, Gerland, quartier Vitalité, Croix-Rousse et Etats-Unis),
- Fondation AJD (Amis du Jeudi Dimanche),
- Fondation Notre-Dame des sans-abri,
- Fondation Saint-Vincent de Paul,
- GESRA (Groupement des Épiceries Sociales et Solidaires Rhône-Alpes Auvergne),
- Habitat et Humanisme,
- La Cloche,
- Laboratoire économie sociale et solidaire,
- LAHSo, (L'Association de l'Hôtel Social),
- LALCA (Laboratoire d'Architectes, Lutteurs, Chercheurs et Artistes),
- Médecins du Monde,
- Métropole de Lyon,
- ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et services),
- Passerelle d'eau de Robec,
- Préfet du Rhône,
- Restos du cœur,
- Secours Catholique,
- Secours Populaire,
- UDAF (Union Départementale des Associations Familiales) et
- VRAC (Vers un Réseau d'Achat en Commun).

Un remerciement particulier à Baptiste Peycelon pour le pilotage de la démarche d'élaboration du projet social durant son stage au CCAS.



VILLE DE
LYON

Centre Communal
d'Action Sociale