

Le problème

La crise sanitaire générée par l'épidémie du Covid-19 a provoqué isolement, arrêt de l'aide alimentaire portée par les associations solidaires locales auprès des plus fragiles, réticence à sortir et besoin de soutien au quotidien, et a accentué la fracture numérique.

Votre solution innovante

Pour agir auprès des plus fragiles, mise en œuvre d'une collaboration multi partenariale - pilotée par le CCAS et la ville - qui s'appuie sur la mobilisation et l'action en transversalité des services, des partenaires de territoire et des élus.

Les objectifs

Lutter contre l'isolement et répondre à l'urgence sociale en identifiant les besoins, les leviers individuels, les forces vives de la ville.

Rendre notre organisation agile en mobilisant l'intelligence collective et en dynamisant les collaborations.

La description de l'innovation

- **Qui**

La ville par l'intermédiaire de son CCAS a créé un écosystème d'acteurs pour répondre à l'urgence sociale et aux besoins des habitants.

Le CCAS a coordonné la réponse à l'urgence, en s'appuyant sur les forces vives des services ville et CCAS, le conseil citoyen, les habitants volontaires, le Face Normandie (association), les commerçants et acteurs économiques dont une start up Mes Courses et moi, Mes parents et moi, la Régie d'électricité.

- **Pour qui**

Pour l'ensemble des Elbeuviens et Elbeuviennes en situation de fragilité, de précarité, d'isolement et en fracture numérique.

- **Quoi**

Développer une organisation agile :

- au travers d'une création de services répondant aux besoins de publics fragiles

- en assouplissant certaines règles d'éligibilité,

- en priorisant la polyvalence des agents et la transversalité des services,

- en coordonnant l'action d'une trentaine de personnes volontaires qui ont mutualisé leurs efforts et leurs compétences pour répondre à l'urgence alimentaire et sanitaire mais aussi au soutien éducatif, moral et quotidien.

Le CCAS a centralisé toutes les demandes d'aides quelles qu'elles soient.

Celui-ci, après étude, a orienté vers les dispositifs et services les plus adaptés à la situation du demandeur.

Le service vie associative a quant à lui mobilisé des acteurs du territoire pour la recherche de dons en alimentation, d'aide humaine, de soutien au quotidien.

Afin de rompre l'isolement, la régie d'électricité a mis à disposition gratuitement des « box » et des abonnements facilitant l'aide aux devoirs.

- **Quand**

Durant la période de confinement du 17 mars au 11 mai 2020

Les moyens humains et financiers

Personnel municipal et CCAS : 6 agents du CCAS et 4 agents de la ville venus en soutien de l'équipe CCAS présente dans le cadre de l'aide alimentaire et sociale.

5 agents du service jeunesse ont été mobilisés pour les courses et la préparation des paniers.
Pour le Conseil Citoyen : 7 personnes différentes ont assuré les livraisons, 15 acteurs associatifs et économiques, élus, volontaires habitants + ceux de la plateforme nationale
Réserve citoyenne : 35 et contrats étudiants : 5

- **Budget**

20 000€ ont été attribuées pour les aides alimentaires durant cette période
Cout du personnel ville / CCAS ; frais téléphoniques ; véhicules et carburant.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

116 familles différentes ont bénéficié de paniers alimentaires soit 855 personnes.

829 colis ont été préparés et délivrés.

Il y a eu 12 dates de livraison et 311 distributions réalisées par le conseil citoyen.

+ 70 familles accompagnées sur chacune des missions par les bénévoles

+ 35 box distribuées par la REE

- **Potentiel**

Création d'un écosystème d'acteurs à partir d'un besoin émergent et urgent

- **Bilan, suivi, projet d'évolution**

L'organisation a permis de repérer des publics nouveaux, de satisfaire les habitants en grande fragilité, de mobiliser des synergies nouvelles, des partenaires qui n'avaient pas l'habitude de travailler ensemble, d'adapter le mode d'organisation et de travail en le rendant plus agile en fonction de la gestion d'une crise.

Il y a eu un renforcement de la culture commune, l'interconnaissance des métiers.

Un outil informatique commun a été développé pour suivre la demande.

Les volontaires et bénévoles mobilisés durant cette période souhaitent pour la plupart, poursuivre leur engagement.

La création d'un service démocratie locale (vie asso et initiatives citoyennes) permettra également à l'avenir de pouvoir mobiliser de manière efficace les associations, habitants, en très grande collaboration avec l'ensemble des services ville et CCAS.

3 Mots clés : Agilité - Partenariat - Solidarité