

DIRECTION DES SOLIDARITÉS

Rapport d'activités 2022



Perspectives 2023

SOMMAIRE

1

AVANT-PROPOS # 5

2

LE CCAS DE PONTAULT-COMBAULT, ACTEUR INCONTOURNABLE DE L'ACTION SOCIALE DE PROXIMITE # 7

- Les missions du CCAS
- Le conseil d'administration
- Les ressources humaines
- Les budgets

3

LE SERVICE SOCIAL # 13

- L'accès aux droits
- La prévention des expulsions
- Le Point Conseil Budget
- L'Epicerie sociale
- Les commissions d'aides extra-légales
- Les réponses aux urgences sociales
- Le plan d'alerte et d'urgence départemental
- Les nouveautés du service social
- Les labels du service
- Le partenariat

4

LE SERVICE LOGEMENT-HABITAT # 29

- La gestion des demandes de logement
- L'hygiène et la salubrité

5

LA RESIDENCE AUTONOMIE # 35

- L'accueil du pôle
- Les résidents
- L'animation
- Le restaurant

6

LE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE # 45

- L'aide humaine
- Le transport à la demande
- Le portage de repas

DU POLE DE SOUTIEN A L'AUTONOMIE VERS L'ESPACE SENIORS # 51

AVANT-PROPOS



Profondément engagé dans le maintien du lien social, l'accompagnement des personnes les plus fragiles et le bien vieillir, le CCAS de Pontault-Combault mène la politique solidarité portée par la ville.

Après deux années d'une situation sanitaire dramatique, l'année 2022 a vu émerger une crise économique sans précédent. Dans des moments aussi difficiles, la mobilisation sans faille des 39 agents du CCAS doit contribuer à améliorer la vie quotidienne des habitants aux côtés de tous les acteurs de la solidarité.

A l'heure où la France connaît une inflation record, le CCAS s'est ainsi vu renouvelé le label Point Conseil Budget (PCB) qui permet d'apporter une expertise à toute personne souhaitant optimiser son budget familial.

Concernant l'accueil des personnes en situation de handicap, celui-ci est assuré via le Point Autonomie territorial labellisé niveau 3 depuis peu, ce qui permet de cibler également les personnes de plus de 60 ans et de proposer un accompagnement global de qualité dans les démarches liées au handicap ou au vieillissement.

En 2022, nous avons également fait le choix d'affilier le service social à « Aidants Connect », dispositif qui permet à des aidants professionnels de réaliser des démarches administratives en ligne de manière sécurisée pour le compte de toute personne en difficulté avec les outils numériques.

Qu'il s'agisse d'accompagnement dans les démarches ou d'ouverture de droits, l'ensemble des actions portées par le CCAS sont en permanence ajustées au plus près des besoins des usagers, pensées pour chacune et chacun des Pontellois-Combalusiens dans le souci de l'intérêt général.

**La solidarité est, et doit rester, portée par tous.
Elle est le ciment du vivre ensemble
dans une société plus juste.**

Sophie Piot

Vice-présidente du CCAS

LE
CCAS
DE PONTAULT-COMBAULT
acteur
incontournable
de l'action sociale de proximité



Conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) est un établissement public administratif communal, administré par un conseil d'administration présidé par le Maire ou par délégation par la Vice-Présidente.

Selon l'article L1213-5 du CASF, le CCAS exerce deux fonctions principales :

- « *il anime une action de prévention et de développement social dans la commune en liaison avec les institutions publiques et privées* ».
- « *il participe à l'instruction des demandes d'aide sociale* » dans les conditions fixées par voie réglementaire. Il transmet les demandes dont l'instruction incombe à une autre autorité.

Dans un contexte marqué par des évolutions démographiques, socioéconomiques, sociales et réglementaires importants, le CCAS est l'outil principal de la politique sociale de Pontault-Combault.



LES MISSIONS DU CCAS

LES MISSIONS CONFIEES PAR LA LOI :

- **Instruction de certains dossiers** (aide sociale légale).
- **Accompagnement social des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA)** appartenant à la sphère solidarité.
- **Réalisation de l'Analyse des Besoins Sociaux.**

LES MISSIONS CONFIEES PAR LA MUNICIPALITE

dans le cadre des compétences données par la loi aux CCAS :

• Extension du champ d'action de la ville

- **Animation et développement** de l'action municipale dans le champ social (personnes fragiles ou vulnérables, seniors...).
- **Organisation et gestion** des interventions, prestations et services que la ville ne peut gérer qu'à travers son CCAS (aides facultatives, gestion d'une résidence Autonomie, portage de repas)

• Création de partenariats

- **Le Conseil Départemental** est un partenaire privilégié du CCAS (notamment en relation avec les travailleurs sociaux du CCAS) dans l'accompagnement social des personnes.
- **Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)**
- **Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)**
- **Caisse d'allocations familiales (CAF)**
- **VEOLIA**
- **Electricité de France (EDF)**
- **Communauté d'Agglomération Paris-Valée-de-la-Marne (PVM)**

• Mise à disposition de locaux du CCAS pour les associations

- **Le Club la joie de vivre** association œuvrant dans le champ de l'animation et du lien social des seniors
- **L'UMS Dance** association œuvrant dans le domaine du sport
- **Le centre médico-psychologique** œuvrant dans le champ de l'accompagnement et du soin

• Les labélisations

- **Point Conseil Budget (PCB)**
- **Point Autonomie Territorial (PAT)**

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2022

Le CCAS est dirigé par un conseil d'administration, présidé par le Maire.

Il est constitué paritairement de :

- 8 élus désignés par le conseil municipal
- 8 personnes nommées par le Maire dont :
 - un représentant des associations familiales
 - un représentant des associations de personnes handicapées
 - un représentant des associations de retraités et personnes âgées
 - un représentant des associations œuvrant dans le domaine de la lutte contre l'exclusion.

MEMBRES DÉSIGNÉS PAR LE CONSEIL MUNICIPAL

Sophie Piot

Adjointe au maire chargée des solidarités et de l'égalité -
Vice-présidente du CCAS

Paolina La Spina

Conseillère municipale
déléguée au bien vieillir

Betty Chauviagnet

Conseillère municipale
déléguée au logement

Marguerite Dany

Adjointe au maire chargée de
la médiation publique

Dominique Becquart

Adjoint au maire chargé du
patrimoine commun

Rosa De Almeida Lacerda

Conseillère municipale
déléguée au bien vivre
ensemble

Audrey Venturini

Conseillère municipale
déléguée à la parentalité

Delphine Heuclin

Liste unis pour Pontault-
Combault

MEMBRES DÉSIGNÉS PAR LE MAIRE

Marie-Madeleine Pattier

Représentante des associations
familiales UDAF

Myriam Bodeau

Présidente de l'association Epicerie
Sociale

Corinne Canitrot

Présidente de l'association Le
Hérission

Johana Tchoula Njia

Membre de l'association Co-
LECTIF

Natacha Rivoire

Membre de l'association Le sourire
maraudeur

Elisabeth David

Membre de l'association Club la
joie de vivre

Cipriano Rodrigues

Président de l'association A.P.C.S.

Pascale Bruneau

Membre de l'association La boîte à
emploi

LES RESSOURCES HUMAINES de la direction des solidarités

Le CCAS s'inscrit dans l'organisation de la ville de Pontault-Combault. Il est intégré dans la direction des solidarités. Pour réaliser et mener ses actions, 33 agents (31,45 ETP) sont mobilisés au quotidien. Pour certaines actions ou expertises, le CCAS s'appuie sur les services de la ville de Pontault-Combault conformément au cadre fixé dans la convention d'objectifs et de moyens.

2 agents villes sont également mis à disposition du CCAS (1,75 ETP)

4 agents villes pour mener à bien les missions du services logement-habitat (4 ETP)



LE CCAS EST SEGMENTÉ EN 3 BUDGETS DISTINCTS :

• LE BUDGET PRINCIPAL

(NOMENCLATURE M14)

Il est financé principalement par la subvention de la ville, complété par les subventions institutionnelles (Etat, Département).

• LE BUDGET DE LA RÉSIDENCE Georges Brassens

(NOMENCLATURE M22)

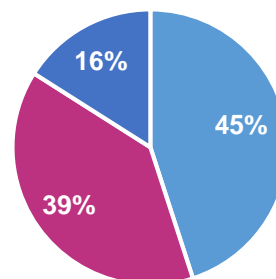
Il est financé par la subvention d'équilibre du budget principal, les loyers issus de la location de logement, la vente de repas et la subvention du Département

• LE BUDGET DU SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE (SAAD)

(NOMENCLATURE M22)

Il est financé par la subvention d'équilibre du budget principal, les produits de la vente du service de portage de repas à domicile, l'aide humaine, le transport microbus et la subvention du Département.

Représentation des budgets du CCAS
3 441 270 €



■ Budget principal ■ Résidence ■ SAAD

Budget dépenses de fonctionnement 2022			
Budgets CCAS	CA 2021	CA 2022	Evolution
Budget principal	1 401 399 €	1 469 178 €	4,84 %
Budget du SAAD	582 895 €	521 131 €	- 10,6 %
Budget de la Résidence	832 666 €	980 112 €	17,71 %
Budget recettes de fonctionnement 2022			
Budgets CCAS	CA 2021	CA 2022	Evolution
Budget principal	1 403 738 €	1 455 130 €	- 3,35 %
Budget du SAAD	502 243 €	568 238 €	- 2,33 %
Budget de la Résidence	1 214 317 €	1 092 666 €	- 16,23 %

Budget dépenses de fonctionnement 2022			
Budgets ville	CA 2021	CA 2022	Evolution
	29 460 €	29 161 €	- 1,01 %
Budget recettes de fonctionnement 2022			
Budgets ville	CA 2021	CA 2022	Evolution
	120 498 €	117 788 €	- 2,25 %

LE SERVICE SOCIAL

Ressources humaines

Pilotage

Une cheffe de service

Unité d'accès aux droits

2 agents d'accueil social

1 agent d'accueil et d'animation en travail social

Unité de travail social

3 travailleurs sociaux

1 assistante du pôle d'action sociale

1 départ en retraite

d'un agent d'accueil social, non remplacé

Les activités du service social

L'accès aux droits

La prévention des expulsions

Le Point Conseil Budget

L'Épicerie sociale

Les commissions d'aides extra-légales

Les réponses aux urgences sociales

Le plan d'alerte et d'urgence départemental

Les nouveautés du service social

Les labels du service

Le partenariat

L'accueil du service

4024 accueils physiques

2164 accueils téléphoniques

« L'ACCES AUX DROITS »

L'unité d'accès aux droits a pour missions principales d'informer, de conseiller, d'instruire des dossiers d'aides légales et d'accompagner les citoyens dans la réalisation de certaines démarches administratives (Domiciliation, MDPH, RSA et prime d'activité, Aide sociale CSS, Aide Médicale d'Etat (AME), ASPA, dossiers de demande de retraite, regroupement familial, instruction forfaits Améthystes pour les personnes porteuses d'un handicap).



La domiciliation

En application de l'article L.264-1 du code de l'action sociale et des familles, tous les CCAS et CIAS sont dans l'obligation légale de pouvoir délivrer une attestation d'élection de domicile aux personnes sans domicile stable à condition qu'un lien avec la commune soit identifié (hébergement, emploi, suivi médico-social ou social, enfant scolarisé, lien familial avec une personne vivant sur la commune).

Le CCAS est tenu d'instruire toutes les demandes de domiciliation qui lui sont faites. Ainsi, le service social a mis en place des entretiens préalables à la prise de décision, où sont notamment abordés le parcours résidentiel des demandeurs ainsi que les droits auxquels ils pourraient prétendre ou qu'ils pourraient maintenir grâce à la domiciliation. Cette démarche permet d'accompagner les personnes domiciliées au-delà de la simple réception de leurs courriers. En effet, il s'agit également d'évaluer et d'analyser leur situation afin d'envisager des pistes d'accompagnement pour favoriser leur retour à l'autonomie.

Les commissions d'admission à la domiciliation : Présidées par le directeur du CCAS, ces commissions doivent permettre d'émettre un avis à la demande de domiciliation de chaque ménage. Un agent de l'unité accès aux droits y présente une évaluation des situations ainsi que les orientations préconisées lors de l'entretien préalable.

23 commissions

100 demandes étudiées

98 domiciliations accordées

80 domiciliés au 31/12/22

- 43 % d'hommes isolés,
- 5 % de femmes isolées,
- 40 % de familles monoparentales.
- 7 % de couples avec enfants, 5% sans enfants
- 21 % sont hébergés par des tiers sur la commune
- 77 % sont âgés entre 30 et 60 ans.

1573 visites de domiciliés
2079 courriers remis

Il est à noter que les chiffres présentés représentent la situation des administrés au moment de leur demande de domiciliation.

Les dossiers de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)

En 2022, le CCAS a instruit 151 dossiers (dont 6 pour des enfants) de demande de compensation du handicap appelés couramment « dossiers MDPH ».

96% des dossiers instruits par l'unité accès aux droits sont à destination d'adultes, les dossiers liés aux enfants étant généralement constitués par le référent handicap de l'éducation nationale ou par le service SAPHA de la MDS de Roissy en Brie.



L'aide administrative : Confrontés à la fermeture des services publics de proximité, à l'accélération de la dématérialisation des démarches administratives ainsi qu'à la complexité des formulaires, les administrés sollicitent de plus en plus le CCAS pour :

- Comprendre un courrier émanant d'une administration,
- Réaliser une démarche en ligne ou compléter son dossier,
- Créer un espace personnel sur les différents sites internet de l'administration publique.

259 personnes
accompagnées

Les agents de l'unité accès aux droits accompagnent les administrés en les orientant ou réalisant avec eux des démarches restant en lien avec les services déjà proposés par la direction et ne nécessitant pas de compétences techniques particulières. Ces derniers veillent à apporter à la personne reçue une explication particulièrement simple et claire afin de favoriser le développement de son autonomie et qu'elle puisse, à terme, réaliser seule sa démarche.

La complémentaire santé solidaire (CSS)

Le CCAS est signataire d'une convention de partenariat avec la sécurité sociale. Celle-ci permet notamment aux agents du CCAS de bénéficier :



- D'informations et de formations continues sur la complémentaire santé solidaire,
- De contacts privilégiés avec le service compétent de la sécurité sociale,
- De l'assurance d'un suivi dans les dossiers qu'ils ont instruits (demande de documents complémentaires, réponse apportée à la demande...).

Pour les usagers, elle est gage de qualité dans les informations apportées par les agents ainsi que dans la constitution du dossier.

68 demandes
instruites
+ 19 % / à 2021

Pourtant depuis le 1^{er} semestre 2022 les bénéficiaires des minima sociaux bénéficient désormais d'une présomption de droit à la CSS dès l'instruction de leur demande de RSA ou d'ASPA.

13 enquêtes
- 50 % / à 2021



La procédure de regroupement familial

Un étranger en situation régulière sur le territoire français peut solliciter le Préfet pour être rejoint par son époux(se) ou ses enfants vivants encore à l'étranger. Le demandeur devant répondre à des conditions de régularité de séjour, de ressources et de logement, **l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) confie au maire** de la commune du domicile du demandeur la charge **de vérifier si les conditions de ressources et de logement sont remplies**. Pour cela, le service social constitue l'enquête ressources tandis qu'un agent assermenté de l'OFII ou des bailleurs sociaux instruit l'enquête logement. Le maire doit faire part de son avis motivé sur la demande avant transmission au Préfet.

L'instruction des demandes de retraite et d'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA)

De par la complexité des dossiers et la dématérialisation des démarches, l'unité accès aux droits a été fortement sollicitée par les administrés pour être accompagnés dans l'ouverture de leurs droits à la retraite.

49 dossiers ont été réalisés dans ce cadre nécessitant parfois plusieurs rendez-vous avant d'aboutir à l'envoi d'une demande complète. Ce chiffre, qui avait déjà quasiment triplé entre 2020 et 2021, a augmenté de plus de 50% cette année. Il corrobore les perspectives de vieillissement de la population pontelloise puisqu'il est estimé une augmentation de 13% de la population âgée de 60 ans ou plus entre 2020 et 2026.

49 dossiers
réalisés
+ 50 % / à 2021

14 demandes
instruites

La faible sollicitation d'accompagnement sur ces dispositifs s'explique notamment par la dématérialisation des démarches

Le Revenu de Solidarité Active et la prime d'activité (RSA)

Dispositif visant à assurer aux personnes sans ressource, un revenu minimum ainsi qu'un accompagnement en vue de leur insertion professionnelle. La prime d'activité, quant à elle, a pour objet de compléter les revenus des travailleurs (salariés ou non-salariés) aux ressources modestes. Le Conseil Départemental finance ces dispositifs qui sont versés par la Caisse d'Allocations Familiales. Leurs montants varient en fonction de la composition familiale et des revenus trimestriels de chaque foyer.

Obligations alimentaires

L'obligation alimentaire est l'obligation d'aider matériellement des personnes de sa famille, lorsque ces dernières sont dans le besoin. Cette obligation se traduit par une aide, en nature ou matérielle qui varie en fonction des ressources de la personne dans le besoin et de celles de son obligé alimentaire.

Les obligés alimentaires peuvent notamment être mis à contribution pour financer une partie des frais d'hébergement d'un proche en maison de retraite ou chez des accueillants familiaux. De ce fait, principalement dans le cadre d'une demande d'aide sociale à l'hébergement, le CCAS reçoit les obligés alimentaires résidants sur Pontault-Combault.

31 dossiers
instruits
+ 50 % / à 2021



Perspectives 2023

Transfert de certaines activités vers l'espace seniors

Temps d'immersion et de formation des agents de l'espace seniors

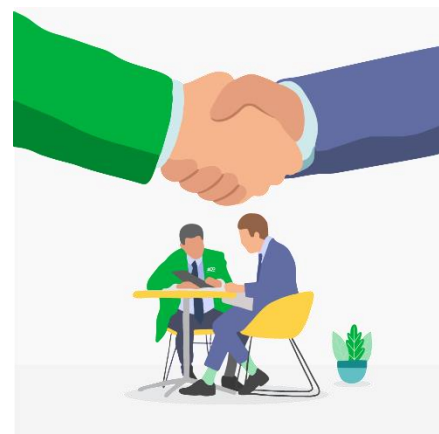
Questionner les modalités d'accueil et mettre en œuvre un accueil social inconditionnel

DE LA PREVENTION DES IMPAYES LOCATIFS A LA PREVENTION DES EXPULSIONS

Dans le cadre de la loi relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998, le CCAS s'est inscrit avec ses partenaires, dans la mise en place d'un certain nombre d'actions permettant de prévenir et de traiter le plus en amont possible les impayés locatifs des locataires de la commune.

Les commissions locales de prévention des impayés locatifs

Réunissant le CCAS, la MDS, l'ARILE, l'assistante sociale du personnel communal ainsi que les bailleurs sociaux de la commune ayant signé le **protocole de collaboration des CLPIL** (Seqens, TMH, Habitat77, Espace Habitat), ces commissions ont pour objectif principal d'élaborer des propositions d'actions, visant à accompagner les locataires du parc public de la commune en situation d'impayés locatifs dans la résorption de leur dette, afin d'éviter la mise en œuvre d'une procédure d'expulsion.



332 dossiers étudiées

= 192 ménages

251 actions positives

126 Mises à disposition réalisées

Ces chiffres sont en nette diminution car certains bailleurs n'ont pas pu assurer le rythme des CLPIL. En effet, leurs services contentieux ont été mis en tension à cause de la crise sanitaire.

Le CCAS coordonne les actions du dispositif et assure l'organisation des commissions ainsi que leur secrétariat.

Le taux de réponse aux mises à disposition réalisées par l'ensemble des acteurs de la commission reste très faible : 12%.

Les actions positives	Nbre d'actions
Constitution d'un dossier de surendettement	13
Constitution d'un dossier FSL Maintien	13
Mise en place d'un échéancier	39
Reprise des paiements du loyer	96
Solde de la dette	90
Total	251

La prévention des expulsions

Un bailleur social ou un propriétaire privé peut engager une procédure d'expulsion lorsqu'un locataire ne respecte pas ses obligations contractuelles, notamment en cas de loyers impayés et/ou de défaut d'assurance habitation.

Cette procédure se décline en 3 étapes majeures :

- L'assignation au tribunal,
- La demande de concours de la force publique
- L'octroi du concours de la force publique.

147 courriers reçus
de la Ss préfecture
117 MAD

Avertis par la sous-préfecture, le CCAS et ses partenaires envoient à chaque étape de la procédure un courrier de mise à disposition aux administrés concernés afin qu'ils puissent être reçus par un travailleur social. Cet entretien permet de faire un point sur la situation du locataire afin de trouver, ensemble, d'éventuelles solutions pour régulariser la dette. Cette rencontre est également l'occasion de réaliser une enquête sociale à destination des services de la Préfecture afin que le Préfet puisse statuer sur la poursuite ou non de la procédure d'expulsion en cours.

Perspectives2023

Impliquer les nouveaux bailleurs sociaux dans le dispositif CLPIL

LE POINT CONSEIL BUDGET

Labellisation

Le CCAS est labellisé PCB depuis novembre 2019. Le label est renouvelable tous les 3 ans. Ainsi il a été renouvelé en septembre 2022.

L'enjeu principal d'une structure labellisée Point Conseil Budget est de prévenir les difficultés financières pouvant conduire à des situations de mal endettement ou de surendettement. Au-delà de proposer un accompagnement personnalisé aux administrés rencontrant des difficultés budgétaires, il s'agit également d'intervenir auprès de tout citoyen ayant une question en lien avec le budget, indépendamment de sa situation financière.



Mission d'un point conseil budget

- Accueil, information et orientation du public en matière de gestion budgétaire,
- Diagnostic de la situation et formulation de préconisations,
- Accompagnement budgétaire,
- Accompagnement vers l'ouverture des droits,
- Accompagnement dans le cadre de la procédure de surendettement.

Fortes de leur formation professionnelle et de leur expérience, les travailleurs sociaux du CCAS possèdent toutes les compétences requises pour assurer la gestion de ce dispositif.

Afin de percevoir une subvention annuelle de 15 000€, le CCAS doit se conformer à un cahier des charges national.

Engagement du CCAS :

- Formations régulières des agents du CCAS,
- Complétude d'un rapport d'activité annuel prédéfini,
- Inscription du CCAS dans un maillage territorial pour l'accès aux droits et la lutte contre l'inclusion bancaire.

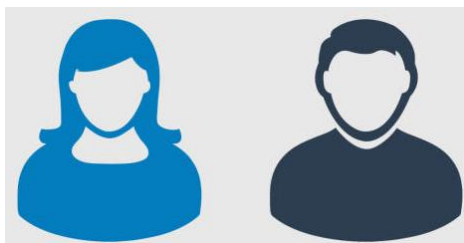
266 personnes reçues

222 ménages différents

221 nouvelles situations

1058 entretiens dont

171 personnes reçues minimum 2 fois dont 74% nouvellement suivies



Profil des personnes nouvellement suivies

- 54% de femmes
- 61% sont sans emploi dont 13% inscrits en tant que demandeurs d'emploi,
- 9,5% de personnes à temps partiel
- 12% sont bénéficiaires des minima-sociaux
- 16% sont des personnes salariées à temps plein
- 75% sont âgés de 25 à 60 ans.

Les fins d'accompagnement

Sur l'ensemble des personnes reçues, 72 ont fait l'objet d'une fin d'accompagnement au cours de l'année.

- 25% ont été réorientées vers un autre dispositif plus adapté à la situation (aides financières ponctuelles, Commission Sociale Enfance, accompagnement social par une autre structure...)
- 25% ont atteint les objectifs de travail initialement définis avec le travailleur social référent.

Les actions collectives

Le cahier des charges de l'activité PCB prévoit la mise en œuvre d'au minimum 2 actions collectives à destination de la population. Jusqu'alors, le CCAS n'avait pas mis en place ce type d'intervention du fait de la crise sanitaire et d'un sous-effectif d'agents. En 2022, 5 actions ont pu être réalisées par les agents :

- 2 au travers du jeu de société "Mes questions d'argent",
- 1 réunion d'information sur les droits à la retraite
- 2 ateliers en partenariat avec la médiathèque de la commune pour faciliter l'inclusion numérique des résidents de la résidence autonomie et favoriser ainsi leur autonomie dans la réalisation de démarches administratives en ligne.

5 actions collectives

Gestion budgétaire
Droit à la retraite
Inclusion numérique

Perspectives 2023

Requestionner les modalités d'intervention des travailleurs sociaux (lutte contre le non recours) ; Développer le « aller vers » ;

Mise en place d'actions autour des thématiques : précarité énergétique / accès aux droits / logement.



« L'ÉPICERIE SOCIALE - EPI »

Face à la diversité des situations de personnes concernées par la précarité alimentaire en France, de nombreuses formes de distribution d'aide alimentaire interviennent de manière complémentaire. Parmi elles, les épicerie sociale et solidaires, développées autour d'un modèle : proposer en libre-service des denrées alimentaires contre une participation financière des bénéficiaires.

L'épicerie sociale de Pontault-Combault, l'Epi, est une association loi 1901 créée en novembre 1999. Elle s'adresse en priorité aux habitants de Pontault-Combault.



Dans le cadre **d'une convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens** (Ville/CCAS/Épicerie Sociale), **le CCAS met à disposition un travailleur social** au sein de l'épicerie sociale qui y intervient à raison d'une demi-journée par semaine afin d'exercer essentiellement des missions d'évaluation et de coordination.

Les évaluations

Les évaluations des bénéficiaires ont été suspendues jusqu'en mars 2022 (protocole sanitaire lié à l'épidémie de la COVID-19). Le service social, quant à lui, n'a été en capacité de remettre à disposition un travailleur social qu'à compter de mai 2022.

Nouvelle organisation

19 demi-journées d'évaluation par un travailleur social du CCAS (57 heures)

139 évaluations réalisées soit 27% des évaluations de l'EPI

Le travail de coordination

Le travailleur social du CCAS exerce aussi un **rôle de coordinateur et de conseiller** en vue **d'améliorer la qualité du service rendu** aux bénéficiaires de l'EPI mais également pour **favoriser le bon fonctionnement de l'association**.

Ainsi, plusieurs réunions de coordination ont eu lieu entre la présidente de l'épicerie sociale et le service social. Ces rencontres ont été l'occasion de redéfinir les missions et rôles de chacune des parties mais aussi d'aborder le positionnement et l'investissement des bénévoles, la relation aux bénéficiaires ou encore certains dysfonctionnements techniques et/ou organisationnels auxquels fait face l'association. Des échanges, pistes de réflexion ou conseils ont ainsi pu être prodigués.

Par ailleurs, d'un commun accord avec l'association, le travailleur social a entamé, courant 2022, **un travail de diagnostic sur la structure**.

L'objectif étant qu'après une première phase d'observation, un **état des lieux des forces et des déficits majeurs** repérés puisse être réalisé pour, par la suite, **proposer des axes d'amélioration**.

A cet effet, plusieurs outils ont pu être mis en place par le travailleur social auprès des bénévoles, des bénéficiaires et des partenaires.



Perspectives 2023

Finaliser la rédaction du diagnostic

Redéfinir les modalités d'orientation vers les services sociaux pour faciliter le parcours de l'utilisateur.

Ce rapport sera présenté à l'association qui sera libre de mettre en place, ou non, les propositions soumises.

LES COMMISSIONS D'AIDES EXTRA-LEGALES



Afin de développer la politique volontariste que la ville souhaite mener dans l'aide et l'accompagnement de ses administrés les plus fragilisés, le CCAS s'est inscrit dans la mise en œuvre de diverses actions extra-légales telle l'attribution de secours au travers de 2 commissions :

- La commission secours
- La commission sociale enfance.

La commission secours

Composée de membres du conseil d'administration, la commission permanente du CCAS peut attribuer des aides financières facultatives aux Pontellois-Combalusiens selon des critères définis dans le règlement intérieur et dont les objectifs principaux sont de :

- Soutenir et favoriser l'accès et le maintien dans le logement,
- Contribuer au maintien de l'énergie et des fournitures d'eau ou à leur rétablissement,
- Prévenir la précarité,
- Soutenir les ménages en difficulté sociale et garantir la dignité humaine,
- Initier un accompagnement social avec un travailleur social.

Pouvant être octroyées sous forme de secours ou de prêt, ces aides peuvent être attribuées à travers 2 fonds différents :

- Le fonds CCAS
- Le fonds Véolia, grâce à des chèques d'accompagnement dématérialisés.

28 commissions

110 demandes d'aide financières étudiées

79 foyers aidés

21 144 € dépensés au 31/12/22
255 € montant moyen (+52% qu'en 2021 du montant moyen)

Légère baisse à noter cette année, pouvant s'expliquer par :

- Le maintien des aides mises en place par l'Etat ;
- La réévaluation des plafonds des aides du Fond de Solidarité Logement ;
- L'augmentation du nombre de situations de surendettement.

+ 10% de personnes seules
- 8% de familles monoparentales

Le reste à vivre journalier moyen des ménages soutenus par la commission secours du CCAS a augmenté de 74% entre 2021 et 2022, passant de 7.43€ à 12.92€/jour/personne. A contrario, le taux d'effort moyen poursuit sa baisse (de 56.72% à 49.03%)

Profil des bénéficiaires

- 49% de personnes seules
- 25% de familles monoparentales
- 89% de locataires
- 39% sont sans ressource ou bénéficiaires de minima-sociaux (AAH ou RSA)
- 32% perçoivent un salaire
- 47% sont âgés entre 31 et 50 ans
- 28% sont âgés entre 51 et 60 ans



Le chèque d'accompagnement dématérialisé Véolia

Depuis 2010, **Veolia verse une subvention au CCAS** de Pontault-Combault pour une **aide à la prise en charge des impayés d'eau**. Démonétisée, cette aide est créditée par Véolia sur le compte client de l'utilisateur, après validation du montant de l'aide attribuée par la commission secours. Le montant de la subvention non utilisée est automatiquement reporté d'une année sur l'autre. Ainsi, au 01/01/2022, le CCAS présentait un solde de 11 954.07€.

22 aides financière accordées

5 460 € dépensés

248 € montant moyen

42 aides extérieures sollicitées
24 030 € octroyés

Les aides financières extérieures

Outre les aides financières sollicitées auprès du CCAS, les travailleurs sociaux sollicitent régulièrement d'autres organismes afin d'aider les pontellois dans la résorption de leurs difficultés (notamment auprès du Département 77 : fonds énergie, fonds eau, fonds de solidarité logement et fonds départemental de solidarité).

La commission sociale enfance

Créée en 2011, la commission sociale enfance a été mise en place à l'initiative de l'autorité territoriale. L'objectif est **d'analyser les problématiques rencontrées par les familles en situation d'impayés** auprès de la régie centralisée, afin de **réduire le montant des dettes contractées et de mettre en place un projet d'accompagnement social et budgétaire** adapté. Pour ce faire, un partenariat entre la direction de l'enfance, de la jeunesse, de l'éducation et des familles (pilote du dispositif) et la direction des solidarités a été instauré afin de fournir des éléments de compréhension sur les difficultés rencontrées par les familles, permettant ainsi aux membres élus, siégeant à la commission, de statuer sur les modifications de la facturation des prestations consommées par les administrés concernés.

3 commissions

9 demandes étudiées (- 55% par rapport à 2021)

7 875 € de dettes évoquées

9,76 € reste à vivre par jour/personne

Caractéristiques des décisions prises

Pour pouvoir prendre leur décision, les membres de la commission prennent en compte **la situation globale des familles grâce au rapport social** rédigé par les différents travailleurs sociaux pouvant solliciter le dispositif. En effet, il est important **d'étudier aussi bien le volet budgétaire que la situation familiale** mais également le montant de la dette ou les antécédents de la famille dont la situation est évoquée. Cela permet ainsi de répondre au mieux à la demande et de définir une solution adaptée **pour résoudre durablement les difficultés rencontrées.**

89% des décisions appliquent une baisse de quotient sur les factures à venir ou, à effet rétroactif, sur les factures titrées au trésor public. Cette décision permet aux familles de bénéficier d'une facturation plus en rapport avec la situation réelle de la famille et, par conséquent, d'en faciliter le paiement. La somme ainsi économisée permet de régler les différents impayés auxquels elle doit faire face.

Etat des lieux

A la rentrée de septembre 2022, les impayés dans les factures d'activités périscolaires, concernaient 1 023 familles dont :

- 314 familles faisant l'objet d'une exclusion des centres de loisirs ;
- 121 familles dont les enfants sont exclus des centres de loisirs et de la restauration scolaire ;
- 341 familles radiées du fait d'absence d'enfant scolarisé en maternelle ou en primaire sur la commune ;
- 831 familles présentant une dette inférieure à 500€ ;
- 192 familles présentant une dette supérieure à 500€.

Au regard de ces chiffres et des constats relevés dans les différents rapports d'activité liés à la commission sociale enfance, l'ensemble du dispositif a été questionné au cours de l'année 2022. En effet, force est de constater que, malgré la nécessité d'intervenir sur les impayés d'activités périscolaire, le modèle actuel ne répond plus aux besoins des administrés et montre d'importants dysfonctionnements.

Perspectives 2023

Améliorer l'efficacité du dispositif

- le service social deviendra le pilote du dispositif à compter de septembre 2023 (expertise des travailleurs sociaux en matière d'accompagnement budgétaire)
- gestion des impayés les plus importants par les travailleurs sociaux (évaluation des situations et mise en place d'un éventuel accompagnement social)
- remise en place d'une fréquence régulière des commissions.

LES REPONSES AUX URGENCES SOCIALES

45
personnes
reçues

5 critères d'urgence permettent aux administrés d'être reçus sans délai par un travailleur social :

- Rupture alimentaire,
- Rupture d'hébergement,
- Coupure de fluide (électricité et gaz),
- Violences conjugales ou intrafamiliales,
- Détresse psychologique.

Au-delà de trouver une solution immédiate à la situation d'urgence, les travailleurs sociaux attachent une importance particulière à apporter une écoute attentive à l'utilisateur. Ils lui permettent ainsi d'exprimer ses difficultés, souvent traumatisantes et perturbantes, et lui apportent soutien, conseils et orientation.

Motifs	Nbre de pers. reçues
Rupture alimentaire	8
Rupture d'hébergement	31
Coupure de fluide	1
Violences conjugales	3
Détresse psychologique	2

Différents leviers d'intervention :

- Remise d'un colis alimentaire d'urgence par l'intermédiaire de l'épicerie sociale,
- Négociation avec les fournisseurs d'énergie pour rétablir les fluides grâce à la mise en place d'un échéancier ou d'aides financières,
- Accompagnement dans les démarches comme le dépôt de plainte par exemple,
- Mise à l'abri par l'intervention du 115 et/ou du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO),
- Prise en charge exceptionnelle de nuitées d'hôtel.

Par la suite, un accompagnement social est proposé afin de travailler avec les ménages concernés sur une amélioration durable de leur situation et favoriser leur autonomie.

Focus sur le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)

69% des situations reçues en urgence font suite à une rupture d'hébergement.

Les motifs sont principalement :

- une expulsion ;
- des relations conflictuelles entre hébergeant et hébergé.



Si aucune autre solution d'hébergement temporaire ne peut être trouvée par l'utilisateur, le travailleur social l'accompagne dans ses appels avec le 115 et constitue un dossier de recherche d'hébergement sur la plateforme départementale du SIAO.

Le SIAO intervient en faveur de l'ensemble des ménages en demande d'hébergement et dont la situation sociale relève d'un dispositif d'accueil temporaire (*les personnes titulaires d'un bail, propriétaires ou reconnues DALO étant exclues de ce dispositif*). Il centralise l'ensemble des places du département financées par l'Etat ou contingentées Etat.

Instruction des demandes par le service social :

20 demandes instruites auprès du SIAO, soit 17% de plus qu'en 2021. Elles concernent des personnes seules sans enfant et avec enfants mineurs à charges.

Seules 2 demandes ont abouti par une prise en charge dans une structure de type Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) et Foyer de Jeunes Travailleurs (FJT). Malgré un faible taux d'admission au regard du nombre de demandes réalisées par le CCAS (10%), l'enregistrement sur la plateforme du SIAO des personnes sans domicile stable est une démarche nécessaire pour pouvoir accéder à un hébergement d'urgence ou à un logement de transition.

40% des demandes ont été annulées par le SIAO soit 8 :

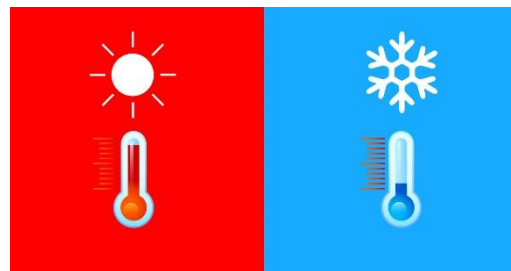
- 3 ménages se sont vus attribuer un logement autonome,
- 4 autres ont perdu le contact aussi bien avec le SIAO qu'avec le CCAS
- 1 personne a quitté le pays.

Il est toujours difficile de capter, dans la durée, les personnes en rupture d'hébergement du fait de leur situation d'errance. En effet, il arrive qu'elles trouvent des solutions ponctuelles d'hébergements auprès de leurs réseaux personnels (famille, amis, communauté...), les contraignant parfois à devoir quitter la commune.

Il est, par ailleurs, important de noter que **certaines personnes refusent l'instruction d'un dossier SIAO** notamment dans le cadre des demandes de type Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) et CHU. En effet, celles-ci redoutent l'éloignement géographique, Pontault-Combault ne proposant ce type d'offre sur son territoire, ou l'hébergement collectif (très fréquent) ou bien la séparation avec leur animal de compagnie, très peu accepté par les structures d'hébergement.

« LE PLAN D'ALERTE ET D'URGENCE DEPARTEMENTAL »

La loi du 30 juin 2004 relative à la solidarité pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées prévoit la mise en place d'un plan d'alerte et d'urgence menée conjointement par le préfet du département et le président du conseil départemental. A destination des personnes âgées et des personnes handicapées isolées résidant à leur domicile, il permet notamment de favoriser une intervention ciblée des services sociaux et sanitaires en cas de risques exceptionnels (canicule, grand froid, crises sanitaires).



Dans ce cadre, **le Maire est tenu d'instituer un registre de recensement des personnes vulnérables et isolées** qui en font la demande. Il doit ainsi :

- Informer par tous les moyens ses administrés de son existence et de sa finalité,
- Collecter les demandes d'inscription,
- Assurer la conservation, la mise à jour et la confidentialité des données,
- Communiquer le registre au Préfet, à sa demande, en cas de déclenchement du plan d'alerte et d'urgence

La direction des solidarités, et plus particulièrement son service social, coordonne le dispositif pour les personnes âgées de + 65 ans, les personnes en situation de handicap et les personnes sans domicile fixe ou vivant dans un logement insalubre.

3806 courriers envoyés aux administrés concernés

459 personnes recensées

dont **122 nouvelles personnes**

368 canicule

283 grand froid

283 crise sanitaire

179 courriers envoyés aux professionnels de santé

Le registre nominatif

Le service social a envoyé 3806 courriers de sensibilisation à destination des pontellois âgés de plus de 65 ans.

- des articles dans le journal municipal sont publiés en amont de chaque veille saisonnière
- des flashes infos réguliers sont diffusés sur les réseaux sociaux de la ville
- sensibilisation des professionnels de santé (médecins, kinésithérapeutes, dentistes...) exerçant sur la commune

Cette campagne de communication a également été l'occasion pour la direction des solidarités de diffuser un questionnaire auprès de cette population cible pour évaluer et réadapter sa prestation de transport à la demande (Microbus).

Le recensement est automatiquement renouvelé d'année en année pour les personnes déjà inscrites en 2021, sauf mentions contraires de l'intéressé, placements en établissement ou décès.

Profil des personnes recensées

- 64% de femmes
- 54% des personnes vivent seules
- 37% sont âgées entre 70 et 79 ans et 39% ont entre 80 et 89 ans
- 79 % sont recensées au titre de personnes âgées de + de 65 ans, 19% au titre de personnes en situation de handicap et 1% en tant que personne inapte au travail
- 23% d'entre elles bénéficient de l'intervention d'une aide à domicile

Plan canicule veille saisonnière du 1^{er} juin au 15 septembre

Visant à protéger les personnes vulnérables, il a pour objectifs de :

- Limiter la surmortalité saisonnière liée à la chaleur
- Protéger et prévenir les risques de déshydratation ou d'hyperthermie
- Lutter contre l'isolement

Ainsi, l'ensemble des agents de la direction des solidarités est mobilisé chaque année sur toute la durée de veille saisonnière, week-ends et jours fériés compris aussi bien à titre préventif que lors des déclenchements. En cas de déclenchement du plan canicule par le Préfet, les agents de la direction :

- **contactent** chacune des personnes recensées
- **apportent** des conseils et l'assistance nécessaire
- **assurent des maraudes** par les agents du service social (personnes sans domicile fixe).
- Aller au-delà des préconisations légales.

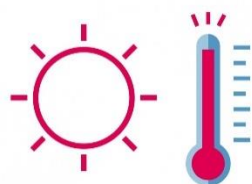
1000 appels des personnes recensées

233 appels des

578 visites à domicile (résidents + bénéficiaires SAAD)

2 levées de doute

6 maraudes



Plan déclenché sur 4 jours
2 en juin et 2 en juillet

Bilan du plan canicule

L'ensemble des ménages recensés a été contacté (65% ont répondu au questionnaire) :

- 100% des personnes sondées se disent satisfaites du dispositif,
- 17% d'entre elles, n'ont pas eu de visites régulières de proches durant l'été,
- 90% n'ont pas rencontré de difficultés particulières durant la période estivale.

Ces appels étant aussi l'occasion de promouvoir les prestations du CCAS, 10% des personnes ont été recontactées à leur demande pour mettre en place des aides adaptées à leur situation (microbus, portage de repas).

22 maraudes
à raison d'une par
semaine

Le plan grand froid

veille saisonnière qui court du 1^{er} novembre au 31 mars

Il a pour objectifs principaux de protéger et prévenir les personnes vulnérables envers :

- Les risques de surmortalité saisonnière liée essentiellement aux épidémies de maladies infectieuses
- Les risques d'intoxications au monoxyde de carbone

Au même titre que pour le plan canicule, l'ensemble des agents de la direction est mobilisé sur toute la durée de veille saisonnière. Le plan grand froid n'ayant pas été déclenché par le préfet de Seine-et-Marne au cours de l'hiver 2021-2022, aucun appel de sensibilisation n'a été réalisé auprès des personnes recensées sur le registre nominatif.

Perspectives 2023

Transférer la gestion du plan d'alerte et d'urgence à l'espace seniors au cours du 2^{ème} semestre

Formations des agents de l'espace pour la reprise du dispositif

Amélioration du dispositif :

- Création d'un guide de procédure ;
- Mise en place d'un guide de l'astreinte ;
- Mise en place d'un rétro-planning annuel ;
- Création d'une fiche « signalement personne vulnérable » destinée au grand public (commerces, partenaires...) pour alerter la direction sur certaines situations pouvant être méconnues des services ;
- Développement du partenariat notamment auprès des associations de la ville pour soutenir la direction dans ses appels en cas de déclenchement des plans ;
- Sensibilisation des agents et partenaires du territoire œuvrant dans le champ médico-social (médecin, infirmiers, pharmacie, SAAD...) pour développer le registre de recensement ;
- Mise en place, durant les périodes de veille saisonnière, d'un appel mensuel systématique auprès des personnes recensées et ce, même si le plan d'alerte n'est pas déclenché par le Préfet.

LES NOUVEAUTES DU SERVICE SOCIAL

Le projet de service

Afin de questionner les dispositifs pilotés par le service social, leur efficacité ainsi que les pratiques des agents dans l'accompagnement des administrés, l'ensemble de l'équipe a mené un important travail collaboratif autour de la réécriture du projet de service.

Ainsi, un plan d'action à mener de 2022 à 2026 a été défini selon 4 grandes orientations :

- Lutter contre le non-recours
- Mettre en œuvre de nouvelles modalités d'intervention auprès des administrés
- Améliorer la visibilité et la fréquentation du service
- Développer la transversalité avec l'ensemble des services de la direction



Le premier accueil social inconditionnel

Le public reçu par le service social est souvent un public en situation d'urgence nécessitant une réponse et une prise en charge rapide. Aussi, les administrés sont reçus au travers de permanences sans RDV permettant de répondre de manière plus réactive et efficace à leurs sollicitations.

Toutefois, soucieux de s'adapter aux besoins spécifiques des usagers, les travailleurs sociaux du CCAS s'inscrivent dans la démarche « d'un premier accueil social inconditionnel » **dont l'objectif principal est de réaliser un premier état des lieux de la situation** et de s'assurer de son orientation et de la prise de relais en second niveau si nécessaire.

Ainsi, toute personne sollicitant l'intervention d'un travailleur social est désormais soit reçue au cours des permanences sans RDV proposées soit recontactée par téléphone et ce, quelle que soit la problématique rencontrée ou les documents en sa possession. Ce premier accueil permet d'écouter la personne, de réaliser un diagnostic de la situation et de la conseiller sur les démarches auxquelles elle peut prétendre. En fonction, une réorientation vers les partenaires compétents est réalisée immédiatement ou un accompagnement adapté est mis en place.



Les actions de sensibilisation collectives :

Les agents du service social s'inscrivent activement dans la lutte contre la pauvreté et la précarité en développant l'information et la sensibilisation des administrés au travers d'actions collectives innovantes et régulières.

En fonction des besoins identifiés sur le territoire, celles-ci peuvent prendre la forme **d'une réunion d'information** sur un dispositif particulier ou **d'une action de développement social local sur un quartier**.

Mis en suspens depuis 2020, au regard du contexte sanitaire, 2022 a permis aux agents du service social de relancer la dynamique autour de ce type d'intervention collective en participant au pilotage, au montage, à la gestion et au suivi de ces actions. Ainsi 3 actions ont été proposées aux Pontellois.

1. Mieux dépenser c'est possible

Dans le cadre de sa labellisation Point Conseil Budget, le service social doit mettre en place des actions collectives à destination de la population. Ainsi, il a été proposé une animation autour d'un jeu de société appelé « Mes questions d'argent ». L'objectif de cette action visait à **développer les compétences des Pontellois-Combalusiens en matière de pratiques budgétaires** en leur apportant des informations pour améliorer la gestion de leur budget et en favorisant les échanges d'astuces et de pratiques entre les participants.

Faute de participants aux 2 dates proposées, l'action a été annulée.



2. Internet, c'est pas compliqué !

Savoir utiliser les ressources numériques courantes est devenu presque aussi indispensable que de savoir lire, écrire et comprendre. Aussi, ne pas avoir accès à Internet ou ne pas savoir utiliser les outils numériques représentent désormais un réel handicap.

Le service social s'inscrit donc quotidiennement dans la lutte contre la fracture numérique afin de lutter contre les exclusions et la précarité mais également en vue de faciliter le recours aux droits des administrés.

Ainsi, en partenariat avec la médiathèque François Mitterrand, **des ateliers mensuels sont proposés aux résidents de la résidence autonomie Georges Brassens** depuis novembre 2022. Il s'agit de leur faire découvrir et de leur apprendre comment utiliser Internet ou les différents outils existants tout en suscitant leur intérêt, réduisant leur appréhension et favorisant leur participation. Les animations se poursuivront tout au long du premier semestre 2023.



2 ateliers

7 participants

en moyenne à chaque atelier

En concertation avec les résidents, les thématiques abordées peuvent être :

- Créer et gérer une boîte mail
- Rester en contact avec Skype ou WhatsApp
- Prendre une photo avec une tablette ou un smartphone
- Faire ses démarches administratives avec France Connect
- Se prémunir des arnaques sur Internet



Les actions partenariales :

1. Octobre rose

Le cancer du sein est le cancer le plus fréquent en France et représente la première cause de décès par cancer chez la femme. C'est pourquoi, il est apparu important à la direction de solidarités de s'inscrire, **en partenariat avec la communauté d'agglomération Paris-Vallée de la Marne**, dans l'information et la promotion du dépistage du cancer du sein que cela soit à destination de la population, ou des agents de la collectivité.

3 actions ont ainsi pu être proposées :

- Une exposition photos
- Des examens de palpation
- Des ateliers de sophrologie

2. Prévention des impayés d'énergie et d'eau

Le CCAS, **en partenariat avec EDF et Véolia**, envoie régulièrement des **misés à disposition aux pontellois rencontrant des difficultés de paiement dans leurs factures d'énergie ou d'eau**. Ils sont ainsi invités à rencontrer un travailleur social afin d'analyser les raisons des difficultés rencontrées et d'y trouver d'éventuelles solutions (accompagnement budgétaire, négociation d'échéancier auprès du créancier, aides financières...).

600 courriers envoyés

Perspectives 2023

- Poursuivre la lutte contre le non-recours
- Mettre en place les actions définies dans le projet de service
- Etendre le premier accueil social inconditionnel à l'ensemble des services du pôle d'action sociale
- Proposer des permanences sociales « hors les murs »
- Développer la notion du « aller vers »
- Former les agents d'accès aux droits de l'espace seniors (par les agents du service social) dans le cadre du transfert de certains dispositifs à l'espace seniors

LES LABELS DU SERVICE SOCIAL

Soucieux de garantir un **service public de qualité** aux usagers qu'il reçoit et de faciliter leurs démarches, le service social s'inscrit dans des dispositifs et **labels innovants**.

Le Point Conseil Budget (PCB)

Labellisé depuis 2019, le service social apporte une expertise et un accompagnement personnalisé à toute personne ayant des questions en lien avec le budget : conseils, aide à la gestion budgétaire, négociation avec les créanciers, accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement...

Ce label national, d'une durée de 3 ans, a été renouvelé le 30 septembre 2022 par le biais d'une convention signée entre le CCAS et la Préfecture de Seine-et-Marne.

266 personnes
reçues



151 dossiers MDPH
instruits

49 dossiers retraite
instruits

Le Point Autonomie Territorial

Le service social et la MDPH 77 sont liés par une convention de partenariat permettant d'assurer un **accueil de proximité** aux administrés concernés par une situation de handicap et d'identifier le CCAS comme partenaire privilégié de la MDPH.

Arrivée à échéance, elle a fait l'objet d'une profonde refonte en collaboration avec la MDPH et le département de Seine-et-Marne.

Cette nouvelle convention a été signée le 10 février 2022 et labellise désormais le CCAS en tant que **Point Autonomie Territorial de niveau 3** auprès du public en situation de handicap mais aussi auprès des personnes âgées de plus de 60 ans. Elle permet de reconnaître davantage les missions réalisées par la direction des solidarités auprès des publics visés et de leur garantir un accompagnement de qualité et global dans leurs démarches liées au handicap ou au vieillissement.

Aidants Connect

Confrontés à la fermeture des services publics de proximité ainsi qu'à la dématérialisation des démarches administratives, les usagers sollicitent de plus en plus le service pour être accompagnés dans la réalisation de leurs démarches en ligne.

Aussi, les agents du service social sont **affiliés « Aidant Connect » depuis février 2022**. Lié aux sites administratifs en ligne accessibles via France Connect, il s'agit d'un **service public numérique** qui permet à des aidants professionnels habilités de **réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques**. Cependant, ce dispositif complexifiant les démarches des professionnels et n'amenant pas les administrés vers l'autonomie en matière d'utilisation du numérique, il est peu privilégié par les agents.



LE
SERVICE LOGEMENT
habitat

|||||

Ressources humaines

Pilotage

Une cheffe de service

Unité accès aux droits

3 agents instructeur de demande de logement

Unité technique

1 agent technique polyvalent en cours de recrutement

|||||

Les activités du service logement-habitat

La gestion des demandes de logement

L'instruction des demandes
Les livraisons de logements
Les attributions de logements
Les logements patrimoine

L'hygiène et la salubrité

L'instruction des dossiers
Les diagnostics

« LA GESTION DES DEMANDES DE LOGEMENT »

Un service de proximité pour informer et orienter

Le service a pour mission d'instruire l'ensemble des demandes de logement, les dossiers de recours DALO, de proposer des logements en adéquation avec l'offre et la demande, d'organiser les commissions municipales logement, de réaliser les diagnostics de non-décence, de gérer les logements dont la ville est propriétaire.

1738 accueils physiques
1250 communications
téléphoniques

L'ambition première du service est d'accompagner tous les demandeurs dans leur projet de relogement. Ainsi, les moyens sont concentrés en ce sens par différentes actions :

- **travail pluridisciplinaire** autour des situations d'urgence avec la MDS de Roissy-en-Brie et l'ARILE,
- **collaboration avec l'assistante sociale du personnel** de la collectivité concernant les problématiques liées au logement rencontrées par les agents,
- **convention pluriannuelle** d'objectifs et de moyens entre la ville et l'ARILE permettant un soutien et un accompagnement conjoint des demandeurs dont les situations comportent des freins d'accès au logement.



13 Bailleurs sociaux

5 nouveaux
programmes

Livraisons de logements

La loi SRU oblige les communes à disposer de 25% de logements sociaux. Au 1^{er} janvier 2021 la commune en comptait 22,7 % contre 17,6 % en 2018, année où la ville a fait l'objet d'un arrêté de carence par la préfecture pour cause de déficit de logements.

Les constructions et les rachats ont permis à la ville de répondre à ses engagements et ainsi sortir de la carence en juillet 2019.

En 2022, les nouvelles livraisons ont permis une hausse d'attribution de logements de +62,75 % comparé à l'année précédente.

635 logements sur le
contingent municipal
dont **26** nouveaux

Cet effort va se poursuivre car plusieurs livraisons de nouveaux programmes vont voir le jour entre 2023 et 2024.

Les attributions

En 2022, 83 relogements ont été effectués dont 66 sur le contingent municipal et 17 sur d'autres contingents.

Cette hausse s'explique par la livraison de nouveaux programmes sur la ville mais aussi par la collaboration avec les bailleurs et la préfecture.

Le service logement-habitat ayant une bonne connaissance des dossiers des demandeurs, la préfecture n'hésite pas à le solliciter afin qu'il positionne ses candidats sur son contingent.

De plus, il arrive que les bailleurs mettent à disposition du service, des logements de leur propre contingent.

Ce travail partenarial permet aux demandeurs d'augmenter leurs chances d'être proposés sur un logement.



83

relogements

Le profil des demandeurs de logement

En 2022, on compte une hausse de 46 % des premières demandes par rapport à 2021. Depuis trois ans, le premier motif de la demande de logement social est que le logement actuel est trop petit.

Les typologies les plus sollicitées depuis plusieurs années sont les T3/T4. Sur la ville l'offre de T4 est très faible comparativement à la demande, au regard du peu de rotation des familles. Ce qui entraîne une sur-occupation des logements.

On note également une forte hausse du motif « logement trop cher », +212 % en trois ans.

Le nombre de demandeurs hébergés ainsi que le nombre de séparations sont également en forte augmentation ces dernières années, avec une hausse respective de 75 % et 76 %.

La majorité des demandeurs sont des familles monoparentales.

La tranche d'âge se situe entre 30 et 45 ans et il s'agit de personnes actives.



738 demandeurs de logement

Les freins rencontrés

En plus de l'inadéquation entre l'offre et la demande qui est un frein à l'accès au logement social, le service logement a pu soulever deux autres freins qui reviennent régulièrement :

- non déclaration d'impôts ou erreur dans la déclaration, notamment au niveau des enfants à charge ;
- non ouverture de droits permettant des ressources supplémentaires (RSA, prime d'activité, MDPH...)

De fait, le service logement contribue à lutter contre le non recours en informant et/ou en orientant les demandeurs vers les services compétents afin qu'ils puissent accéder à leurs droits.

La réforme de la demande et des attributions de logements sociaux

Dans le cadre de la Loi Elan du 23/11/18, la gestion en flux des contingents et la cotation de la demande doivent être mis en place d'ici fin 2023.

Afin d'accompagner les communes dans la mise en œuvre de cette réforme, la communauté d'agglomération de Paris Vallée de la Marne a missionné un cabinet d'études qui organise régulièrement des ateliers.

Dans ce cadre, la responsable du service a participé à une réunion et 3 ateliers courant 2022.

Les logements patrimoine

Le service-logement est chargé depuis le 1^{er} janvier 2018, de la gestion de 39 logements patrimoine.

Ces logements sont réservés :

- aux agents de la collectivité en attente d'un relogement dans le parc privé ou public,
- aux agents logés pour raisons de service.

6 entrées

7 sorties

9 demandes de travaux

Perspectives 2023

- Mettre en œuvre les actions relatives au projet politique concernant la mixité sociale et le parcours résidentiel ;
- Développer la relation bailleurs ;
- Renforcer la collaboration avec le service urbanisme ;
- Coordonner localement la commission locale de concertation (CLC) ;
- Renforcer le partenariat avec des propriétaires qui louent des chambres chez eux afin de trouver une réponse adaptée lorsque l'accès au logement social est impossible.

« L'HYGIENE ET LA SALUBRITE »



Il appartient au maire, au titre de ses pouvoirs de police, de faire respecter les dispositions du Règlement Sanitaire Départemental (RSD), établi par le préfet.

Cette mission se fait en collaboration étroite avec l'Agence Régionale de Santé afin de trouver des solutions et de faire agir les bailleurs et les propriétaires sur les manquements à leurs obligations.

Très régulièrement, cet axe incontournable de l'activité du service logement-habitat est aussi le lieu de médiation entre les locataires et les propriétaires afin d'avancer au mieux dans leur relation.

En 2022

Le poste d'agent technique assermenté en charge de l'hygiène et de la salubrité ayant été supprimé en 2020, le service a pris le relais sur cette mission mais sans agent assermenté, les diagnostics ne peuvent être réalisés en interne.

Ainsi, depuis 2021, la ville a externalisé la réalisation des diagnostics en signant une convention avec l'association AIPI.

Cependant, au vu de la nécessité d'avoir un agent dédié dans ce domaine, un recrutement a été lancé en septembre 2022 toujours en cours.

Une vingtaine de signalements ont été effectués auprès du service logement. Six ont fait l'objet d'un diagnostic par l'AIPI. Ces chiffres sont stables par rapport à l'année précédente. Pour les autres, le service a fait un travail de médiation entre les propriétaires et les locataires afin de trouver des solutions amiables et si besoin, une orientation vers les autorités compétentes a été réalisée.

De plus, une collaboration avec la CAF a été entamée depuis plusieurs années et il est ainsi possible d'orienter les locataires du parc privé, allocataires des prestations logement, afin qu'elle établisse les diagnostics. Ce qui n'a pas été le cas en 2022 car les plaignants ne percevaient pas ce type d'allocation. Le service logement-habitat quant à lui, gère les demandes des locataires du parc public et également les locataires du parc privé à condition que ces derniers ne perçoivent pas d'allocations logement.

Courant 2022, le service a intégré le réseau des référents de lutte contre l'habitat indigne ainsi que la plateforme RESANA.

Ce travail en réseau permet de pouvoir échanger entre pairs et les services de l'Etat sur des situations problématiques.

Ainsi, en tant que référent LHI, le service a accès à l'Outil de repérage et de traitement de l'habitat indigne et non décent (ORTH). Cet outil a vocation à rassembler l'ensemble des données existantes et à les partager. Il constitue l'ossature du Plan Départemental de lutte contre l'habitat indigne (PDLHI).

Les infractions constatées

Sur la ville, on constate qu'une grande partie des infractions relève de l'indécence et non de l'insalubrité. La problématique la plus récurrente est l'humidité importante des logements qui impacte la santé des locataires surtout au niveau pulmonaire.

Les signalements reçus permettent également de recenser « les marchands de sommeil » qui pour la plupart louent des biens dans des pavillons divisés. Certains louent des locaux impropres à l'habitation en sous-sol. Ces derniers sont dénoncés à l'ARS qui met en place les mesures nécessaires pour faire cesser leur activité souterraine.

Perspectives 2023

- Renouveler la convention avec l'association AIPI pour la réalisation de diagnostics visant à caractériser les désordres d'un logement suite à signalement ;
- Recruter un agent technique salubrité ;
- Mettre en place la déclaration de mise en location dans le cadre du permis de louer.

LA

RESIDENCE AUTONOMIE

Georges Brassens



Ressources humaines

Pilotage

Une cheffe de service

Unité accueil - administration

2 agents d'accueil secrétariat

1 régisseur / chargé des projets d'accompagnement

Unité animation

1 animatrice

1 aide animatrice

Unité technique

1 agent technique

Unité restauration - entretien ménager

3 agents de restauration – entretien ménager

1 agent de restauration – entretien ménager / gardienne

1 départ en retraite

d'un agent d'accueil secrétariat, en cours de remplacement



Les activités de la résidence

L'accueil

du pôle de soutien à l'autonomie

Les résidents

Leurs profils

Leurs ressources

Les mouvements

L'accompagnement individualité

L'aide à domicile mutualisée

L'animation

Les activités quotidiennes

L'intergénérationnel

Le partenariat

Le forfait autonomie

Le séjour

La semaine bleue

Le restaurant

Les repas quotidiens

Les repas festifs

Les animations trimestrielles

« L'ACCUEIL DU POLE DE SOUTIEN A L'AUTONOMIE »

L'accueil du pôle de soutien à l'autonomie « *Au fil de l'âge* » mutualise les services du SAAD et ceux de la résidence autonomie.

Accueil physique :

1914 personnes ont été accueillies physiquement :

- 231 personnes sont venues dans le cadre des services proposés par le SAAD,
- 1578 visites ont concerné la résidence autonomie.



1914 personnes accueillies

4068 accueils téléphoniques

223 dossiers améthyste instruits



Accueil téléphonique :

Les agents d'accueil ont reçu 4068 appels :

- 881 appels à destination du SAAD,
- 3187 appels pour la résidence autonomie.

Accès aux droits :

Depuis 2019, les agents d'accueil du pôle de soutien à l'autonomie instruisent les dossiers de demande de cartes Améthyste (*aide financière pour l'obtention d'un titre de transport pour l'ensemble des retraités non imposable de la ville*).



Perspectives 2023

Réorganisation du pôle accueil autour de 3 agents dans le cadre du projet de service de l'espace seniors

LES RESIDENTS

Profil des résidents

En 2022, **l'âge moyen des résidents est de 79 ans**. En comparaison à 2021, nous notons que notre public a tendance à se rajeunir. Cet écart peut s'expliquer par la part plus importante d'homme au sein de l'établissement. En effet, nous notons un écart important dans l'âge moyen des hommes et des femmes :

- Age moyen des femmes : 83 ans
- Age moyen des hommes : 73 ans.



Les résidents sont majoritairement des femmes à 69 %. Cependant, depuis deux ans, la part d'homme augmente en passant de 16 hommes en 2020 à 25 en 2022 soit 31% des locataires.

Les résidents habitent tous seuls. Certains d'entre eux ont des conjoints accueillis dans des EHPAD à proximité.

Mouvements des résidents

Le chiffre des résidents sortants est stable en comparaison avec l'année précédente :

- 7 personnes ont été admises au sein d'un établissement médicalisé (EHPAD),
- 3 ont déménagé pour suivre leurs enfants ou un membre de la famille,
- 4 personnes sont décédées.

Les membres de la commission d'attribution sont soucieux du lieu d'habitation des candidats, sont attentifs au projet de vie et à la situation budgétaire de la personne.

En 2022, **un travailleur social est venu compléter la commission, afin d'être davantage attentifs aux situations fragiles** et envisager le plus tôt possible les solutions d'accompagnement nécessaires, pour que l'arrivée de la personne se passe dans les meilleures conditions possibles.

4 Commissions d'attribution ont été organisées.

14 départs

15 admissions

22 dossiers de candidatures déposés

Jusqu'alors, la moitié des nouveaux résidents étaient Pontellois. Depuis deux ans, il est constaté une diminution : en 2021 et 2022 sur les 15 admissions, seulement 3 candidats étaient originaires de Pontault-Combault. Toutefois, la majorité des personnes souhaite intégrer la résidence autonomie G.Brassens car ils ont un lien d'attache avec la ville (un membre de la famille ou une personne de confiance présente sur le territoire ou à proximité).

Les ressources des résidents

En décembre 2022, 38% des résidents, soit 31 personnes sont bénéficiaires d'une aide personnalisée au logement (APL).

Pour le montant de notre redevance à 650€ charges comprises le montant de l'APL peut atteindre 426€. Sur les 31 personnes on retiendra que :

- 10 résidents bénéficient d'une aide financière de moins de 100€.
- 5 résidents reçoivent une aide qui varie entre 101€ et 200€.
- 8 résidents perçoivent une aide entre 201 et 300€.
- 8 résidents ont une aide financière de plus de 300€.

Lors des commissions d'attribution, les membres sont attentifs à respecter l'accès au logement aux seniors ayant de faibles ressources ce qui peut expliquer que 20% des personnes accueillies bénéficient d'une aide financière de la CAF de + 200€ par mois.

L'accompagnement individualisé

L'accompagnement des résidents, et plus généralement l'attention portée par tout le personnel à leur bien-être, **est un point fort de notre établissement**.

Il s'exprime par des aides humaines ponctuelles, de l'aide dans les premiers secours et des interventions techniques au domicile.

Un accompagnement formalisé est également réalisé par un membre de l'équipe :

- soutenir dans les démarches administratives,
- favoriser le maintien de l'autonomie au domicile,
- garantir une communication avec les familles et les partenaires.

Pour répondre au mieux aux différentes situations, l'accompagnante de la résidence autonomie travaille en partenariat avec les travailleurs sociaux du CCAS et/ou le service de maintien à domicile.

40 accompagnements aux démarches administratives.

34 projets personnalisés (tous les résidents sont sollicités)

En 2022, afin de répondre aux obligations légales et pour formaliser les besoins des résidents, 34 « projets personnalisés » ont été rédigés. Pour rappel, le projet d'accompagnement personnalisé a pour but de maintenir l'autonomie du résident, de satisfaire ses besoins et ses attentes. Le projet personnalisé est destiné à préserver la qualité de vie du résident en lui permettant de maintenir au mieux son autonomie, sa personnalité et ses liens sociaux. Il s'agit d'un droit et non d'une obligation. Pour les professionnels de la résidence, ce travail d'accompagnement individualisé vise la satisfaction des résidents. Ce document doit être complété pendant les 3 premiers mois d'accueil et doit être révisé annuellement dans la mesure du possible ou en fonction de l'évolution de la situation de la personne concernée.

L'aide à domicile mutualisée

En 2022, la résidence a adhéré au dispositif d'aide à domicile mutualisée (AADM) proposé par la CNAV.

Ce dispositif consiste à prévenir la perte d'autonomie des résidents qui se traduit par l'attribution d'une enveloppe budgétaire par l'Assurance Retraite au gestionnaire de la résidence autonomie pour mieux identifier les résidents fragiles et développer des actions de prévention au sein de la résidence. Deux forfaits différents sont attribués :

- **Le forfait « Aides humaines »** : contribue au financement des interventions d'un SAAD unique sélectionné pour réaliser les missions suivantes : aide au ménage, à l'entretien du linge, aux sorties accompagnées à pied. Le forfait « aide humaine » permet également une aide financière pour des soins de pédicure ou de protection. Ce forfait est attribué uniquement aux retraités du Régime Général de la CNAV et évalués en GIR 5 ou 6.
- **Le forfait « Prévention »** : L'objectif avec ce budget (4 000€ annuel) est de développer des actions de prévention et de lien social (équipement télé assistance, gros travaux de nettoyage, financement d'un mode de transport, aide numérique, activités innovantes...). L'utilisation de ce forfait concerne l'ensemble des résidents quel que soit leur degré d'autonomie.

En plus de l'attribution de ces deux forfaits, l'AADM garantit également la mise à disposition d'une structure évaluatrice mandatée par la CNAV (EVAL 77 pour Pontault-Combault). Ce travail en partenariat avec EVAL 77 consiste à **réaliser une évaluation précise des besoins des résidents tous les 2 ans** via une visite à domicile pour mieux appréhender l'espace de vie de la personne. L'évaluation est proposée à l'ensemble des résidents quels que soient leurs besoins et leurs régimes de retraite. En fonction de l'évaluation, le résident peut soit :

- Bénéficier des services d'aides et d'accompagnement à domicile par le prestataire qui aura conventionné avec la résidence, (résident évalué en GIR 5 et 6, relevant de la CNAV) ou bénéficier d'un accompagnement pour faire valoir ses droits et constituer les dossiers adéquats pour mettre en place de l'aide à domicile.
- Être comptabilisé pour la valorisation du forfait autonomie (qui s'élève à 250€/personne évaluée).

Ce fonctionnement permet une meilleure prise en charge des besoins des résidents.

Il y a un double intérêt dans la mise en place de l'AADM :

- **Pour le résident :** être informé sur ses droits et sur les services à solliciter lorsqu'il se retrouve en situation de fragilité ; anticiper la perte d'autonomie et adopter les bonnes pratiques pour bien vieillir ; obtenir une réponse rapide à ses besoins.
- **Pour le gestionnaire de la résidence :** mieux connaître la situation des résidents (leur état de santé, niveau d'autonomie) ; gérer plus facilement les flux des services d'aides à domicile au sein de la résidence ; répondre très rapidement aux besoins des personnes fragilisées (grâce à l'aide de partenaires privilégiés) ; financer des projets de prévention et favoriser l'innovation au sein de l'établissement.

17 évaluations

99 heures d'aide humaine financées

31 résidents ont bénéficiés de la socio-coiffure

Le forfait prévention a permis de financer une socio-coiffeuse. A ce titre, 31 résidents différents ont bénéficié gratuitement de l'intervention de la socio-coiffeuse à leur domicile. La socio-coiffeuse a été présente 14 jours et a réalisé 86 prestations de coiffure ou de soin du visage.

La mise en place du projet de socio-coiffure est une réussite. Il y a une satisfaction générale de la part des résidents et des familles ayant utilisé cette nouvelle prestation proposée. Ils apprécient :

- La qualité des interventions de notre prestataire,
- Les bienfaits sur leur état psychologique (sentiment de bien-être accentué),

Perspectives 2023

- Consulter et informer les résidents ainsi que leur famille de l'évolution de l'établissement vers un Espace séniors.
- Poursuivre la démarche mise en place pour réaliser les projets personnalisés et être à jour dans le suivi des résidents.
- Continuer à offrir aux résidents des prestations de socio-coiffeuse grâce au forfait prévention de l'AADM (choix arbitré par les résidents eux-mêmes).

« L'ANIMATION »



Les activités quotidiennes

En 2020 et 2021, les résidents ont particulièrement souffert de l'absence d'animation et des restrictions concernant l'accès aux espaces communs. Conscients que la pratique d'activités crée un espace de rencontre et répond au plaisir de côtoyer d'autres personnes, le **recrutement d'une nouvelle équipe d'animation fin 2021** et l'amélioration de la situation sanitaire courant 2022 ont permis de relancer la dynamique tant attendue des animations au sein de la résidence autonomie. Avec enthousiasme, les résidents ont repris une vie quotidienne animée par des activités diverses et l'intervention de prestataires extérieurs.

479 temps d'animation dont :

- **3 sorties** extérieures
- **4 accompagnements** aux évènements de la ville
- **1 fête** des voisins
- **4 projets** intergénérationnels
- **1 séjour** organisé
- **2 veillées**

Parmi des activités diverses au sein de l'établissement (*chant, jeux de société, atelier manucure, marche, ateliers mémoire, loto...*), il a également été proposé **plusieurs temps « en dehors » des murs** :

- 3 sorties extérieures : 2 ballades à la ferme de Coubert et une visite de la boutique Emmaüs ;
- 4 accompagnements à des évènements organisés par la ville : le forum des associations, les deux thés dansants organisés à l'occasion de Pont'O l'été et le carnaval.

Afin de **relancer la convivialité et favoriser la rencontre entre résidents**, les animatrices ont proposé, au mois de mai, une « Fête des voisins ». Ce moment de partage a été un moment collaboratif pendant lequel chaque participant a apporté une préparation culinaire. Pour compléter le programme d'animation et pour « casser la routine » et la solitude ressentie par certains résidents, il a également été proposé 2 veillées : une veillée d'Antan au mois de novembre et une veillée de Noël au mois de décembre.

Création d'un nouveau réseau partenarial solide avec des acteurs du territoire.

Grâce à ses nouvelles rencontres professionnelles, 4 projets intergénérationnels et une action d'inclusion numérique ont été réalisés :

9 échanges épistolaires avec les maternelles de l'école Aimé Césaire pour concevoir une histoire en relais. Pour fêter, la réalisation de cette histoire, une rencontre a eu lieu autour d'un goûter dans le jardin de la résidence.

3 échanges épistolaires avec des élèves de CM2 de l'école Jean-Rostand. Après avoir appris à se connaître via l'échange de courriers. Les protagonistes se sont rencontrés autour d'un goûter.



2 rencontres avec l'école maternelle Pablo Picasso pour jouer ensemble autour de jeux de société traditionnels.



Depuis le mois de novembre 2022, le service social du CCAS en partenariat avec la médiathèque ont proposé **des ateliers numériques aux résidents** : une fois par mois 7 résidents peuvent participer à un atelier pour apprendre à mieux utiliser leurs outils informatiques. Les deux premières séances ont eu pour thématique : « créer et gérer sa boîte mail » et « Rester en contact avec Skype et Whatsapp ».

2 rencontres avec les jeunes du Quartier jeunes : un après-midi casino au sein du quartier jeune et un autour d'un atelier créatif à la résidence.



Le forfait autonomie

Grâce à la conférence des financeurs, la résidence autonomie a bénéficié du forfait autonomie et l'attribution d'une **subvention de 26 452€**. Avec ce budget, les résidents ont bénéficié gratuitement des activités suivantes :

- 40 séances de gym douce,
- 16 séances de sophrologie,
- 12 séances de méditation musicale,
- 12 séances de musicothérapie,
- 20 séances d'ateliers créatifs,
- 8 séances de médiation par l'animal,
- 1 demi-journée en présence d'une ferme pédagogique,
- 16 séances de groupe de parole mené par une psychologue diplômée.



Le séjour

Aucun séjour n'avait pas été proposé depuis deux ans pour cause de pandémie. Malgré le contexte sanitaire fragile, la dynamique du séjour a quand même été relancée en 2022. Pour la première fois, un **séjour commun** a été organisé entre les résidents et les adhérents du Club de la Joie de Vivre. Fin septembre 2022, 40 séniors ont profité d'une semaine de vacance à Piriac-sur-Mer. Le groupe a été accompagné par l'animatrice et l'agent d'accueil de la résidence autonomie. Fort de son succès, l'organisation de ce séjour commun est

Cultures du cœur

Le CCAS a conventionné avec l'association Cultures du Cœur fin mai 2022. L'adhésion ne sera valide que début 2023 car les agents de la résidence doivent être formés à l'utilisation du logiciel. L'association lutte contre toutes les formes d'exclusion et agit en faveur de l'inclusion sociale des personnes démunies en favorisant leur participation à la vie culturelle et sportive. En devenant relais, **le CCAS permet à son public d'obtenir gratuitement des places pour des sorties culturelles.**

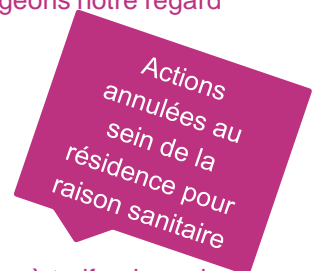


La semaine bleue s'est déroulée du 03 au 09 octobre 2022 sur le thème : « Changeons notre regard sur les aînés, brisons les idées reçues ».

La résidence avait mis à disposition ses locaux pour :

- La conférence interactive « les clés du bien vieillir en mangeant » par Elior
- Le plaisir de la lecture, animé par l'association co-lectif
- La gymnastique Volontaire par l'UMS
- La ferme pédagogique avec spectacle interactif par Tiligolo
- L'exposition « ombre et Lumière » de Vicky Siikith Ouk de l'association Possible

Par ailleurs, le restaurant les copains d'abord proposait un accueil chaleureux avec un repas à tarif unique de 7,15€.



LE RESTAURANT « LES COPAINS D'ABORD »

En 2022, la situation sanitaire s'étant nettement améliorée, le restaurant a fonctionné quasiment « normalement » toute l'année.

Courant 2022, les mesures barrières mises en place ont été levées (*fin des distanciations entre les convives, de la vérification du pass sanitaire et de l'organisation en deux services*). Finalement, nous notons qu'un seul épisode de cluster, au sein de la résidence autonomie, a conduit à la fermeture du restaurant pendant une quinzaine de jour en octobre 2022. Cependant, conscients qu'il était important que les résidents puissent continuer à bénéficier de la prestation du restaurant, les repas pouvaient être livrés au domicile des résidents par l'équipe de la résidence.

Pour rappel, le restaurant est ouvert tous les midis du lundi au samedi.

9 094 repas préparés dont :

- **7 186 repas** en salle pour les résidents ou leurs proches
- **1 171 repas « plateau »** servis aux résidents à leur domicile
- **212 repas** en salle pour les personnes extérieures
- **525 repas** en salle pour les agents de la collectivité

Les repas festifs

Malgré le contexte sanitaire encore fragile, en 2022, il a été possible d'organiser sept moments festifs :

Anniversaire : la résidence a fêté ses 34 ans en présence de 67 personnes. Malheureusement, la déclaration d'un cluster « COVID-19 » au sein de l'établissement, nous a contraint de limiter l'accès uniquement aux résidents. Le spectacle proposé l'après-midi a également été annulé et reporté au mois de décembre quand la situation sanitaire s'est améliorée.

Le repas de Noël a eu lieu avec 145 convives : résidents, familles et adhérents du Club de la joie de vivre se sont réunis pour fêter tous ensemble la fin de l'année. Pour clôturer cette journée, une « guinguette mobile » a été proposée comme animation l'après-midi.

4 animations trimestrielles ont eu lieu :

- Un repas montagnard avec 73 participants a été proposé au mois de Février.
- Un repas « bistrot » a été servi au mois de mai à 61 convives.
- En septembre 2022, un repas aux saveurs de la campagne a été proposé à 75 personnes.
- Au mois de novembre, 70 personnes ont participé à un repas amélioré aux saveurs de la mer.

Le buffet champêtre a pu être organisé le samedi 11 juin 2022 avec 107 convives. Contrairement à l'année 2021, les résidents ont pu convier leurs proches : petits et grands ont profité de la présence d'une ferme pédagogique et d'une artiste venue spécialement pour faire chanter et danser les invités. Une vraie journée de partage et remplie de bonne humeur !



Perspectives 2023

- Renouveler le marché restauration en 2024 : retravailler le cahier des charges de la prestation afin de mieux répondre aux attentes des convives ;
- Adapter le mode d'organisation du service du restaurant en fonction de l'avancée des travaux de réhabilitation.
- Maintenir les festivités pendant les travaux.

LE
**SERVICE D'AIDE ET
D'ACCOMPAGNEMENT
à domicile**

|||||

Ressources humaines

Pilotage

Une responsable adjointe

Unité administrative

1 agent administratif

Unité technique

1 chauffeur du transport à la demande

6 aides à domicile

1 départ en retraite

1 mutation à la ville

|||||

Les activités du SAAD

L'aide humaine

L'aide à domicile

Le transport à la demande

Le transport collectif

Le transport individuel

Le portage de repas

L'AIDE HUMAINE



Les aides à domicile sont intervenues auprès de 44 personnes (75 en 2021). Parmi les bénéficiaires sortants en 2022 :

- 17 personnes ont changé de prestataire
- 3 sont décédées
- 1 personne a déménagé
- 1 personne ne souhaite pas renouveler sa prise en charge.

44 bénéficiaires

5 652 heures effectuées

6 aides à domicile (5,1 ETP)

67 orientations
vers d'autres prestataires

62 demandes pour le portage
de repas

L'effectif des aides à domicile est de 6 agents. Cependant le nombre d'agents opérationnels au cours de l'année 2022 est de 5.1 ETP (soit 1108h/an et par agent opérationnel pour 5652h d'aides humaines réalisées).

Au cours de l'année, on note 161 demandes d'accompagnements auprès du service (aide à la complétude d'un dossier, informations, orientation...) parmi lesquelles 154 concernent les dispositifs de maintien à domicile.

Les faits marquants de l'année :

- La formalisation auprès des bénéficiaires de **la fin de la prestation d'aide humaine par le CCAS à l'horizon 2023.**
- La fin de la télégestion avec le prestataire Swing- mobility,
- **L'accompagnement des agents dans leur projet professionnel et de mobilité** au sein de la collectivité.
- **L'orientation des usagers vers d'autres prestataires** et l'accompagnement étroit à la recherche de solutions pérennes.
- La diminution de la masse salariale : 1 départ en retraite, 1 mobilité effective à la ville
- En décembre 2022, le Comité Technique a validé la **nouvelle organisation de l'Espace séniors** et de son projet de service.

Perspectives 2023

- Accompagner les derniers bénéficiaires au changement de prestataires
- Promouvoir l'espace séniors comme lieu de référence pour l'accompagnement et le conseil des dispositifs permettant le maintien à domicile
- Etre l'interlocuteur privilégié des Pontellois et des prestataires d'aide à domicile qui interviennent à leur domicile
- Accompagner les 2 aides à domicile dans leurs nouvelles missions au sein de l'Espace séniors
- Assurer la bonne fermeture administrative du service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD - établissement médico-social)

LE TRANSPORT A LA DEMANDE « MICROBUS »

Le service microbus permet aux personnes retraitées et/ou à mobilité réduite de bénéficier d'un **transport adapté pour effectuer les déplacements de la vie quotidienne.**

Deux types de transports sont proposés :

- Le transport collectif gratuit, pour des déplacements en groupe vers les zones commerciales du secteur
- Le transport individuel, payant en fonction d'un barème de ressources.

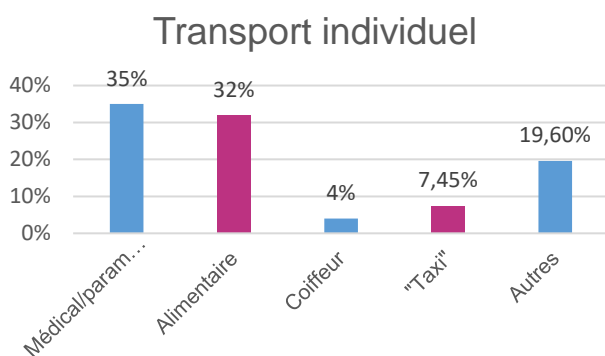
Au quotidien, ce service de transport de proximité est très apprécié des usagers. Il permet **de maintenir leur autonomie, de faciliter leur mobilité sur le territoire et de favoriser le lien social.**

280 transports collectifs

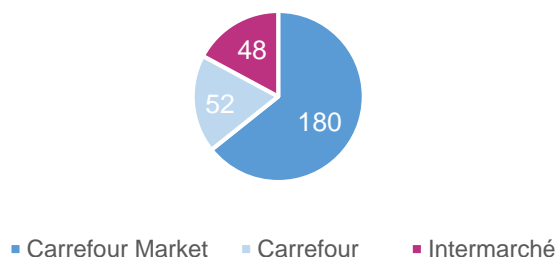
- 58 bénéficiaires

1169 transports individuels

- 92 bénéficiaires



Transport collectif



Le transport « évènementiel »

Pour les résidents :

- au Carnaval de la ville
- pour des ballades à la cueillette de Coubert
- au Thé dansant de Pont'o l'été.
- au forum des associations

Pour les Pontellois à mobilité réduite :

- au bureau de vote durant les élections (58 personnes pour les élections présidentielles et 41 pour les élections législatives)
- au feu d'artifice du 14 juillet (22 personnes)



3806 questionnaires

- 4,7% de réponses

Enquête auprès des séniors

Dans l'objectif d'évaluer la prestation et de répondre aux orientations politiques sur l'opportunité de développer le transport à la demande, une enquête a été adressée aux Pontellois recensés dans le cadre du dispositif alerte et d'urgence.

Cette enquête a notamment permis :

- D'étendre la zone géographique à Emerainville ;
- D'intégrer une navette de transport collectif vers un supermarché discount qui sera mis en place en 2023 ;
- De modifier le planning des tournées collectives / individuelles

Perspectives 2023

- Mise en place d'un abonnement semestriel ou annuel incluant la tarification du transport individuel.
- Développement du transport individuel (recrutement d'un agent polyvalent à 40% dédié au transport à la demande et location d'un véhicule 5 places financé par la publicité des commerçants et entreprises du territoire).

LE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

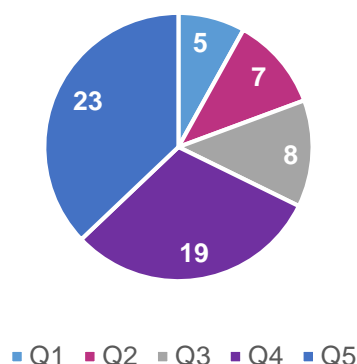
Le service de livraison de repas à domicile est un service d'aide à la personne, organisé par le SAAD et délivré par la société ELIOR, pour les personnes âgées nécessitant une aide aux repas, qu'elle soit ponctuelle ou régulière. Le service fonctionne 7j /7j tout au long de l'année.



En 2022, le barème des ressources est revalorisé et les foyers se répartissent comme suit :

	Barème de ressources	
	Isolée	Couple
Q1	<903 €	<1402 €
Q2	904 € à 1100 €	1403 € à 1750 €
Q3	1101 € à 1400 €	1751 € à 2200 €
Q 4	1401 € à 2000 €	2201 € à 3000 €
Q 5	>2001 €	>3001 €

Répartition par quotient



Les repas :

9808 repas distribués, qui se répartissent comme suit :

- 6 714 déjeuners à domicile ;
- 2 299 collations à domicile
- 885 collations à la Résidence Autonomie

62 bénéficiaires dont 4 couples

Quotient 3 multiplié par 3 par rapport à 2021

9808 repas distribués

Le nombre de repas distribué a diminué en corrélation avec la baisse du nombre de bénéficiaires. En moyenne, il y a eu 28,8 bénéficiaires du portage de repas par mois, contre 33,4 en 2021. Le contexte sanitaire défavorable en 2021, peut expliquer cette différence.

Cette année, le nombre de sortants du dispositif est supérieur au nombre d'entrants. Les raisons des sorties du dispositif en 2022 sont les suivantes:

- 9 pour des raisons de convenance personnelle (dont 2 couples)
- 9 pour des besoins ponctuels, rétablissement (dont 2 couples)
- 7 pour des placements en maison de retraite
- 2 pour des décès
- 3 arrêts sans justification
- 2 pour des raisons financières
- 1 pour un déménagement

25 nouveaux bénéficiaires

33 sortants (dont 20 des nouveaux bénéficiaires)

Perspectives 2023

- Réévaluer les tarifs appliqués aux usagers afin d'améliorer l'équilibre financier
- Comparer les offres de service de portage de repas sur le territoire
- Réfléchir à des moyens d'augmenter la demande en promouvant le service auprès des seniors et de leur famille
- Entamer la réflexion de nouvelles modalités de la prestation « portage de repas » et travailler en étroite collaboration avec les services proposant le portage de repas à domicile.



Du pôle de soutien à l'autonomie vers l'espace seniors

En 2022, avec l'officialisation de la fermeture du service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD), le CCAS a repensé son activité à destination des seniors. En décembre 2022, le comité technique valide le projet de service de l'Espace seniors. Ce nouveau projet vient remplacer le pôle de soutien à l'autonomie « Au fil de l'âge ». L'objectif étant de **créer définitivement un lieu d'accueil unique dédié aux seniors et à leurs proches.**

Un Espace seniors à disposition des aînés et de leurs familles pour :

- Assurer un **accueil et une écoute personnalisée** grâce à une centralisation de l'information,
- **Favoriser et coordonner les actions et loisirs** à destination des personnes retraitées de la commune,
- **Lutter contre l'isolement** des personnes âgées,
- Donner des **informations adaptées aux besoins des personnes en perte d'autonomie**,
- **Accompagner** dans la recherche de solutions,
- Développer une **démarche intergénérationnelle et de pair aide.**

La création de l'Espace Seniors a pour but d'accentuer le travail en transversalité, le développement de compétences et ainsi assurer une continuité efficiente du service public.

L'Espace seniors permettra :

- de **moderniser le service public** en facilitant le parcours de l'usager,
- de **favoriser la rencontre, le lien social** et le développement des interactions entre Pontellois,
- **d'innover** dans la prise en charge de l'usager et de **développer l'accompagnement global**,

Il sera articulé autour de 3 pôles clairement définis et identifiés :

Un pôle accueil/administration/ressources :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique de l'Espace (information de 1er niveau, prise de RDV, instruction et délivrance des dossiers simples...)
- Facturation de l'ensemble des prestations délivrées (loisirs, restauration, logement, portage de repas...), le secrétariat et la gestion administrative.

Un pôle accompagnement et vie sociale :

Véritable innovation et plus-value ambitieuse organisé en 2 unités distinctes :

- Unité d'accès aux droits et aux loisirs
- Unité de transport à la demande.

La résidence autonomie : pas d'évolution majeure

- Unité animation.
- Unité technique
- Unité restauration / entretien ménager

Espace seniors	
Accueil / Administration / Ressources	
Pôle accompagnement et vie sociale	Résidence autonomie
Unité accès aux droits et loisirs	Unité animation
Unité Technique	Unité technique
	Unité restauration /entretien ménager

Mise en place d'un logiciel métier « **Millésime seniors** » pour gérer informatiquement les dossiers des résidents et des seniors utilisant les prestations de l'Espace seniors